

RAPPORT D'ENQUÊTE : **Les organisations françaises face à** **la gestion des connaissances**



alfeo
Source of knowledge

SOMMAIRE

Introduction : La gestion des connaissances, un enjeu majeur des organisations..... P.4

Knowledge Management : entre obstacles, opportunités et avenir avec l’IA..... P.6

Knowledge Management : quelles sont les pratiques des organisations françaises ?..... P.7

Conclusion..... P.14

En savoir plus sur Alfeo..... P.15



Introduction : La gestion des connaissances, un enjeu majeur des organisations

En 1998 déjà, Thomas Davenport et Laurence Prusak livraient une définition précise de ce qu'est une connaissance, adaptée au milieu professionnel, dans la Harvard Business School Press. Pour les deux experts, il s'agissait d'"un mélange fluide d'expériences, de valeurs, d'informations contextuelles et d'idées d'experts qui fournissent un cadre pour évaluer et intégrer de nouvelles informations". Une description toujours d'actualité aujourd'hui. Dans ce contexte, ce sont les "détenteurs de connaissances", donc les collaborateurs, qui ont la lourde tâche de mutualiser leurs expériences et savoir-faire, dont chacun peut bénéficier.

La gestion des connaissances (ou Knowledge Management) trouve ainsi son intérêt dans de nombreux usages : efficacité accrue dans la gestion des dossiers et projets, optimisation de la productivité des équipes, recherche d'informations facilitée, etc. Pour autant, si les organisations ont conscience des enjeux auxquels répond la gestion des connaissances, les technologies et les pratiques actuellement en place ne leur permettent pas d'en tirer le plein potentiel.

C'est en tout cas l'un des constats issus de la récente enquête menée par Alfeo, éditeur de la plateforme de Knowledge Management Syracuse, en partenariat avec le magazine Archimag. Menée auprès de 120 professionnels, cette étude fait le point sur les tendances du marché, passant en revue les outils utilisés dans le cadre d'une stratégie de gestion des connaissances, les besoins métiers, la place du Knowledge Manager et de la direction et, surtout, l'impact de l'Intelligence Artificielle.

Ce document livre ainsi une synthèse détaillée et objective des résultats de l'enquête, agrémentés de graphiques, afin d'en savoir plus sur l'évolution des pratiques, les défis rencontrés par les entreprises et les perspectives offertes par les technologies actuelles. L'occasion de rappeler, alors que les organisations croulent sous les datas, qu'il est primordial de structurer les informations dont elles disposent et de capturer et diffuser les savoirs afin de créer de nouvelles ressources à forte valeur ajoutée.



Knowledge Management : quelles sont les pratiques des organisations françaises ?

Enquête Alfeo menée par Archimag menée de décembre 2024 à mars 2025 auprès de 120 répondants.

DES SOLUTIONS VARIÉES POUR MUTUALISER LES CONNAISSANCES

46 %
déclarent être équipées d'une solution de Knowledge Management



Les **3** types de solutions les plus utilisées pour mutualiser la connaissance sont :
Un intranet ou un portail interne (**62 %**) ;
Une GED ou un ECM (**57 %**) ;
Un serveur de fichiers partagé (**46 %**).

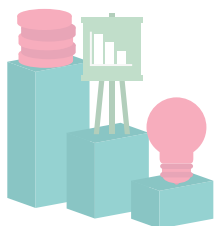


Le **1^{ER}** bénéfice associé aux solutions de Knowledge Management est la mutualisation des connaissances (**68 %**), devant le gain de temps (**54 %**)



DES FREINS À PLUSIEURS NIVEAUX

Les **3** freins principaux à la mise en place d'une solution de Knowledge Management sont :
Les coûts (**45 %**) ;
Des bénéfices mal identifiés (**43 %**) ;
L'absence de porteur de projet en interne (**36 %**).



Près de **9** professionnels sur **10** affirment perdre du temps dans la recherche d'informations du fait de l'absence d'une solution de Knowledge Management

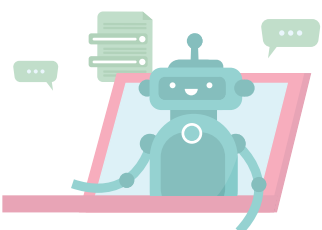


45 %
des organisations n'ont mis en place aucune politique spécifique pour mutualiser les connaissances



L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE, UN LEVIER ENCORE SOUS-EXPLOITÉ

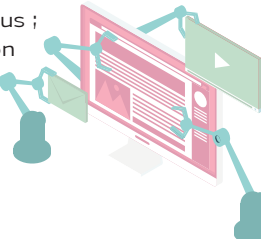
78 %
des organisations n'utilisent pas encore l'IA dans le cadre de leur stratégie de gestion des connaissances



Le **1^{ER}** frein à la démocratisation de l'IA est la sécurité (**50 %**), devant les coûts et des usages et bénéfices mal identifiés (**33 %**).



Les **3** principaux bénéfices attribués à l'IA appliquée à la gestion des connaissances sont :
L'aide à la production de contenus ;
L'automatisation des processus ;
L'optimisation du moteur de recherche.



À PROPOS D'ALFEO

Les compétences et les savoir-faire détenus par vos équipes contribuent fortement à la valeur de votre entreprise. Mais comment faire de ces connaissances un moteur de productivité et d'innovation ? Alfeo est un éditeur français de solutions de Knowledge Management. Grâce à Syracuse KM, votre organisation s'outille d'un Référentiel Unique de la Connaissance qui pérennise et transmet les informations clés à ceux qui en ont besoin. <https://alfeosoft.com> | marketing@alfeosoft.com

Knowledge Management : entre obstacles, opportunités et avenir avec l'IA

Si la gestion des connaissances s'impose comme un enjeu stratégique pour les organisations, sa mise en œuvre reste semée d'embûches. Coûts, manque de sensibilisation ou d'engagement des équipes, absence de politique structurée : de nombreux freins persistent. Pourtant, les bénéfices d'un Knowledge Management efficace sont bien réels, désormais accrus grâce aux apports de l'Intelligence Artificielle, nouvel atout pour optimiser la diffusion des savoirs. Alfeo et Archimag présentent les tendances du marché à travers les résultats d'une enquête exclusive.



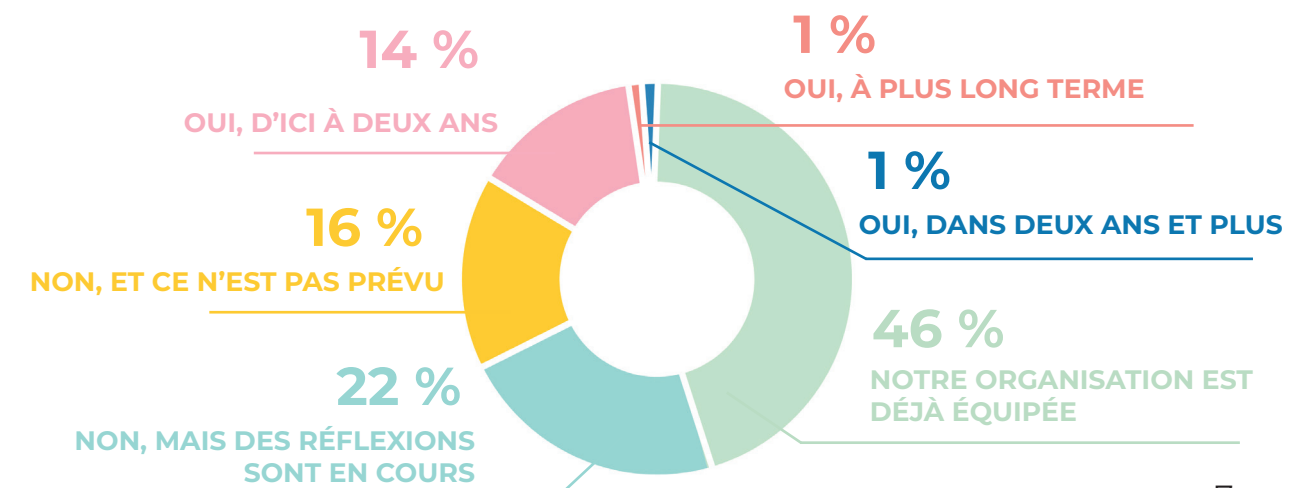
Méthodologie

120 professionnels, issus de tous les secteurs d'activité, ont répondu à l'enquête menée par Alfeo, en partenariat avec Archimag, de décembre 2024 à février 2025.

Des solutions technologiques inadaptées

Loin de se contenter de stocker les documents, les solutions de Knowledge Management visent avant tout à mutualiser les connaissances et à en faciliter la diffusion afin que chaque collaborateur puisse en bénéficier. Pour ce faire, elles intègrent le plus souvent des fonctionnalités diverses, parmi lesquelles la captation, la structuration et la valorisation des connaissances, la collaboration, la recherche simplifiée d'informations et l'animation de communautés internes (grâce à des fonctions de portail, de blog ou de CMS, entre autres). Autant de possibilités dont profiteraient, a priori, 46 % des professionnels ayant répondu à l'enquête, affirmant que leurs organisations sont déjà équipées d'une telle solution. Force est de constater, pourtant, que la réalité est toute autre.

Votre organisation a-t-elle prévu de mettre en place une solution de Knowledge Management ?



En effet, interrogés sur le type de solution dont ils disposent pour mutualiser la connaissance au sein de leurs organisations, les répondants sont 62 % à indiquer qu'ils ont recours à un intranet ou un portail interne, plus réputés pour leurs fonctionnalités sociales que pour leurs capacités à assurer une gestion optimale des connaissances. Sur les autres marches du podium, la GED (Gestion Électronique des Documents) est citée par 57 % des sondés, devant un serveur de fichiers partagé (46 %). Ainsi, contrairement à ce que laisse à penser la question précédente, seulement 27 % des professionnels disposent bien d'une solution de Knowledge Management dédiée (le plus souvent couplée à un intranet ou à une GED).

Votre système actuel vous semble-t-il adapté, et pour quelles raisons ?

Réponses extraites de l'enquête

“Oui, car il permet une meilleure capitalisation des connaissances, un accès rapide aux informations essentielles et une réduction des pertes de savoirs en cas de départ d'un collaborateur.”

“Les documents sont stockés convenablement et un moteur de recherche permet de les retrouver mais l'exploitation de toute cette somme de connaissances est difficile, par manque de structuration.”

Une gestion des connaissances perfectible malgré des outils déjà en place

Si 45 % des professionnels interrogés estiment que leur solution de gestion des connaissances est adaptée aux besoins de leurs organisations, du côté de celles qui en sont dépourvues, de nombreux obstacles subsistent. En tête de ceux-ci, 45 % des répondants sont freinés par les coûts nécessaires au déploiement d'un tel outil, dont les bénéfices sont parfois mal identifiés (selon 43 % des sondés). Pour autant, près de 9 répondants sur 10 ont déjà été confrontés à une perte de temps due à la recherche d'informations, résultante du manque de mutualisation des connaissances. La perte des savoirs suite au départ d'un collaborateur est également une problématique expérimentée par 78 % des organisations, de même que le manque d'autonomie des collaborateurs pour accéder à l'information (64 %).



Pour lever ces freins, une solution de Knowledge Management peut apporter des bénéfices probants. Outre l'évidente mutualisation des connaissances, ces outils permettent surtout de gagner de temps (comme l'imagine 54 % du panel).

D'autres bénéfices à la marge apparaissent également parmi les réponses : réduction de la perte de connaissances (28 %), information de meilleure qualité (23 %), valorisation de l'expertise métier et collaboration renforcée (ex-aequo à 20 %), etc. Autant d'avantages dont profitent déjà les professionnels équipés de solutions dédiées au Knowledge Management, qui observent plusieurs types de ROI : gain de temps, aide à la décision, recherche facilitée, intégration des nouveaux collaborateurs, augmentation de l'engagement et de la productivité, ou encore sécurité des données.



Citation extraite de l'enquête :
“Concernant les retours de nos clients et des équipes lorsque je les accompagne sur la structuration de leurs connaissances (...), ils sont très bons : je les aide à mettre en place ou optimiser les workflows, leurs templates de rédaction, leurs KPI, le suivi de leurs connaissances. On a même pu développer une méthode d'évaluation de la performance de la gestion des connaissances ce qui nous permet de mesurer le gain suite à mon intervention (gain de temps par exemple, meilleure couverture des sujets, etc.).”

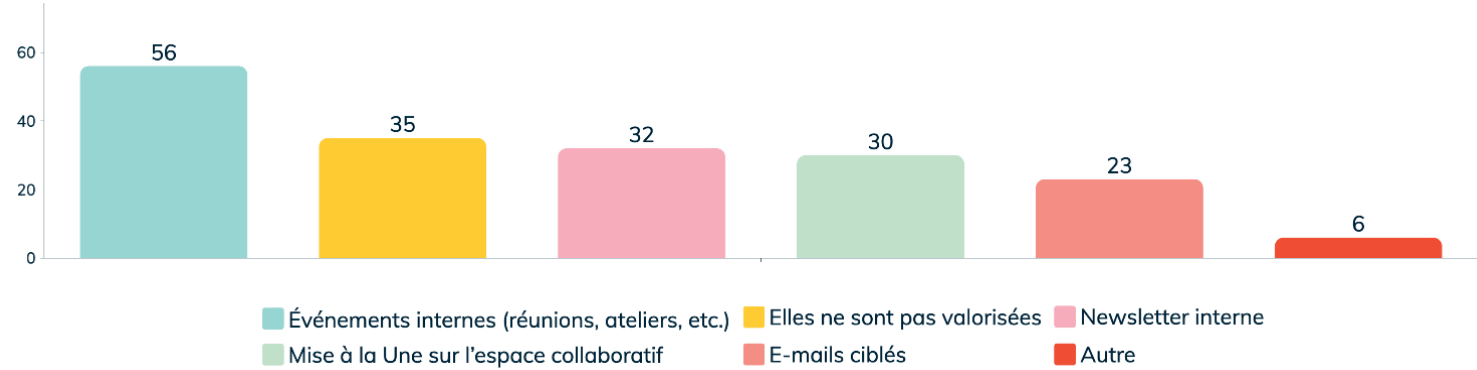


Des politiques de gestion des connaissances en quête d'optimisation

Quels que soient les outils dont ils disposent pour assurer la gestion des connaissances au sein de leurs organisations, les professionnels sont unanimes : à 79 %, les connaissances tacites (expertises métiers, savoir-faire, etc.) sont les types de connaissances les plus complexes à gérer. Un constat qui s'impose presque comme une fatalité, alors qu'une majorité de structures (45 %) n'ont établi aucune politique pour recueillir et partager les connaissances des collaborateurs. En parallèle, 41 % capitalisent les connaissances en fin de projet, et 33 % ont fait du partage de connaissances un processus prioritaire, notamment en encourageant les collaborateurs à partager les connaissances à intervalle régulier.

La valorisation des connaissances et des bonnes pratiques demeure cependant très contrastée. Si plus de la moitié des organisations (56 %) s'appuient sur des événements internes (comme des réunions ou ateliers) pour diffuser les savoirs, la plupart des leviers de communication sont sous-exploités. Seulement 32 % des répondants indiquent qu'une newsletter permettant de partager les connaissances a été mise en place au sein de leur structure, 30 % ont recours à un espace collaboratif et 23 % à des e-mails ciblés. La diffusion des savoirs est par ailleurs une initiative loin d'être généralisée : 35 % des sondés estiment que les connaissances ne sont tout simplement pas valorisées dans leur organisation. Un chiffre qui interroge, d'autant plus que la reconnaissance et la diffusion des savoirs jouent un rôle clé dans leur pérennisation et leur appropriation par l'ensemble des équipes.

Comment les connaissances et les bonnes pratiques sont-elles valorisées au sein de votre organisation ?



Si la valorisation des connaissances nécessite des efforts supplémentaires, une autre bonne pratique, en revanche, est déjà répandue dans la majorité d'organisations : la mise en place d'un inventaire facilitant l'identification et l'accès aux connaissances, déployé par 66 % des structures interrogées. En revanche, elles sont plus d'1 sur 2 (53 %) à n'avoir jamais évalué les connaissances disponibles, et même 42 % à ne pas pouvoir mesurer l'efficacité de leur politique de gestion des connaissances. Le taux d'utilisation des outils, cité par 37 % des répondants, s'impose cependant comme l'indicateur de performance n° 1 pour évaluer la stratégie de Knowledge Management de l'organisation, devant la fréquence des contributions par les collaborateurs (31 %) et l'amélioration de la productivité des métiers (17 %).

L'Intelligence Artificielle, future alliée de la gestion des connaissances ?

Plus répandue que les solutions de Knowledge Management dédiées, l'Intelligence Artificielle trouve des cas d'usages concrets dans la gestion des connaissances. Avec seulement 3 % des organisations interrogées ayant totalement proscrit son recours, le champ des possibles est particulièrement large ! 3 usages majeurs, adaptés à la gestion des connaissances, sont ainsi cités par les répondants :

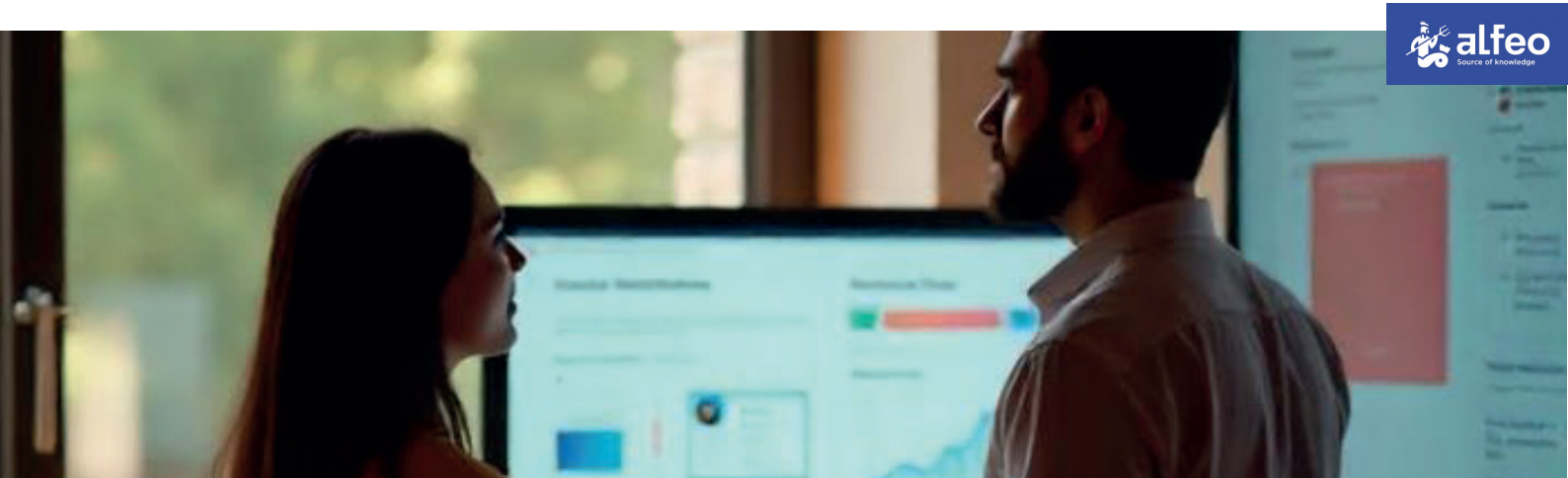
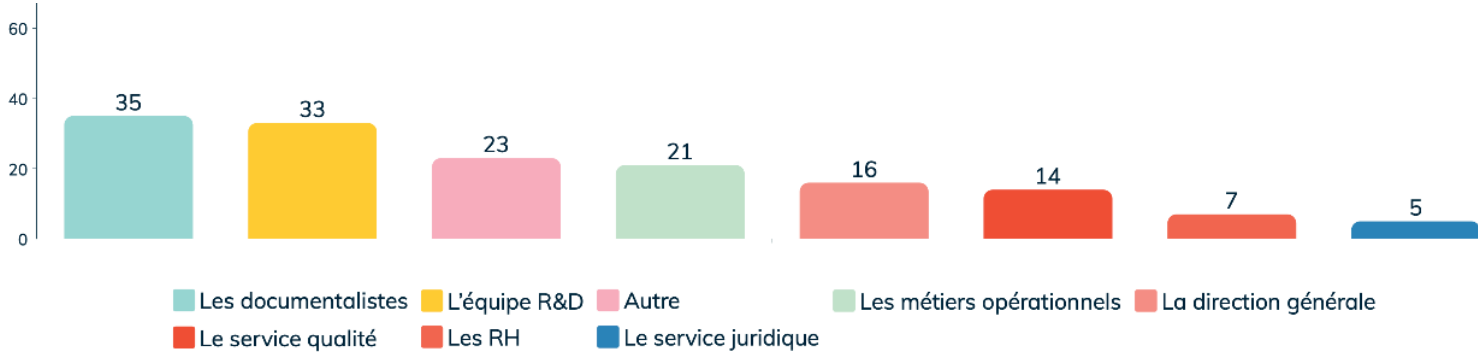
- L'aide à la production de contenus (qui est le principe même des IA génératives) ;
- L'automatisation des processus (auto-complétude des données, métadonnées et contenus) ;
- L'optimisation du moteur de recherche.

D'autres usages trouvent également un intérêt moindre, tels que l'envoi de recommandations personnalisées, la mise à disposition d'assistants virtuels ou encore le contrôle de la fiabilité de l'information. De quoi laisser songeurs de nombreux professionnels : si une minorité (22 %) indique que leurs organisations ont déjà recours à l'IA dans le cadre de leur stratégie de gestion des connaissances, plus d'1 sur 2 reconnaît également que des réflexions sont en cours. À l'instar de nombreux autres domaines, l'IA s'impose comme une technologie en plein essor sur le marché du Knowledge Management, à côté de laquelle les professionnels (éditeurs de solutions et utilisateurs) ne pourront pas passer.

Le Knowledge Manager, un chef d'orchestre indispensable

Si l'IA dessine une nouvelle dynamique sur le marché de la gestion des connaissances, ce dernier reste particulièrement encadré par les Knowledge Managers, qui occupent une place à part entière dans bon nombre de structures. En effet, dans 61 % des organisations, la gestion des projets de Knowledge Management est confiée à un collaborateur ou à un service en particulier, les documentalistes et l'équipe R&D étant en première ligne (respectivement cités par 35 % et 33 % des sondés).

Quel est le métier en charge de la gestion des connaissances au sein de votre organisation ?



Alors qu'une majorité d'organisations ont nommé un (ou plusieurs) Knowledge Manager(s) en interne, cette fonction est, de surcroît, plutôt bien reconnue. Pour preuve, 55 % des professionnels interrogés considèrent cette fonction comme "indispensable" au sein de leur organisation. Cette reconnaissance se ressent également au niveau de la direction, à laquelle le Knowledge Manager est rattaché dans 58 % des cas. 7 répondants sur 10 indiquent par ailleurs que la direction a tendance à encourager le partage et la mutualisation des connaissances, preuve de l'intérêt porté à ce sujet.

Reste que le quotidien du Knowledge Manager est particulièrement mouvementé, ce métier faisant face à de nombreux enjeux, parmi lesquels générer l'engagement des collaborateurs (cité par 67 % des répondants), garantir la qualité des connaissances (66 %), ou encore gérer un volume croissant d'informations (52 %). Ainsi, le rôle du Knowledge Manager ne cesse d'évoluer, nécessitant une adaptation constante aux défis émergents afin d'assurer une gestion efficace et pérenne des connaissances au sein des organisations.

Quel budget pour le Knowledge Management ?

Hélas, 47% des répondants indiquent n'avoir consacré aucun budget au Knowledge Management en 2024. 31 % avaient prévu une enveloppe de moins de 50 000 € par an, les mieux dotées (plus de 100 000 €) ne représentant que 15 % du panel. Un budget qui était, le plus souvent, stable par rapport à l'année précédente, comme le révèlent 74 % des sondés.





EN SAVOIR PLUS SUR ALFEO

Editeur français de la solution Syracuse Knowledge Management, Alfeo accompagne et outille les organisations dans leur démarche de centralisation des connaissances clés et de transmission efficace de ces informations aux collaborateurs qui en ont besoin.

Grâce à Syracuse KM, véritable « source of knowledge », vous valorisez et transformez les compétences et savoir-faire de vos équipes en leviers de productivité et d'innovation.

La démarche d'Alfeo est d'apporter son expertise technologique et son savoir-faire métier à ses clients afin de les accompagner dans la réalisation de leurs projets et de garantir l'efficacité et la pérennité de leur investissement. La solution Syracuse, adoptée par plus de 500 clients, est animée par une communauté de plusieurs milliers de professionnels.

Alfeo, Source of Knowledge | <https://alfeosoft.com> | marketing@alfeosoft.com

Conclusion

Si la gestion des connaissances s'impose comme un enjeu stratégique pour les organisations, cette enquête révèle que sa mise en œuvre reste encore trop souvent approximative. Entre absence de politique claire, outils inadaptés et manque de moyens dédiés, les entreprises peinent à structurer efficacement leurs savoirs et à en tirer pleinement parti. Pourtant, les bénéfices sont bien réels : gain de temps, préservation des expertises, facilitation de la prise de décision et meilleure collaboration entre les équipes.

L'Intelligence Artificielle ouvre de nouvelles perspectives en automatisant certaines tâches et en rendant l'information plus accessible. Mais la technologie ne peut pas tout. L'humain reste au cœur du Knowledge Management, et le rôle du Knowledge Manager apparaît plus essentiel que jamais pour structurer, valoriser et diffuser les connaissances.

Pour surmonter ces obstacles, les organisations devront faire de la gestion des connaissances une véritable priorité stratégique, en s'appuyant sur des outils adaptés, une gouvernance claire et une culture d'entreprise qui encourage le partage. Car à l'heure où les volumes d'informations explosent, c'est bien en capitalisant sur leurs savoirs que les entreprises pourront faire la différence.

Découvrir un retour d'expérience client dans le secteur public : le Le Conseil économique, social et environnemental (CESE)

Troisième assemblée constitutionnelle de la République, le Conseil économique, social et environnemental est un rouage essentiel à notre démocratie. Il conseille le Gouvernement et le Parlement et participe à l'élaboration et à l'évaluation des politiques publiques dans ses champs de compétences.

Thématique du RETEX : Une stratégie de mise à disposition de l'information boostée par l'IA, au service des enjeux citoyens.

[Je consulte le replay](#)

Découvrir un retour d'expérience client dans l'industrie : Symbio

Né à Grenoble au cœur du CEA, Symbio bénéficie du soutien de trois actionnaires, grands leaders mondiaux de l'automobile (Michelin, Forvia, Stellantis), et d'une expérience de plus de 30 ans dans la recherche et l'innovation sur les piles à combustible.

Thématique du RETEX : Répondre à la dispersion de l'information en mettant en œuvre une base commune capable de centraliser la connaissance.

[Je consulte le replay](#)

[S'inscrire à la newsletter KM pour rester informé.e de nos actualités](#)

[Prendre rendez-vous avec un des experts Alfeo](#)