

Knowledge Management Augmenté par IA — Construire une Base de Connaissance Intelligente avec RAG

Lien : https://maroc-performance.com/formation/knowledge-management-augmente-par-ia-construire-une-base-de-connaissance-intelligente-avec-rag

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
IEEI88

CATÉGORIE
IA pour Relation Client, Customer Success et Contact Center

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les concepts fondamentaux du Knowledge Management augmenté par IA et du Retrieval-Augmented Generation (RAG).
- Savoir identifier, structurer, nettoyer et organiser les différentes sources de connaissances d’une organisation.
- Concevoir une architecture de base de connaissances intelligente adaptée aux besoins métiers.
- Maîtriser les principes de fonctionnement du RAG, des embeddings, du chunking et des bases vectorielles.
- Concevoir des systèmes de recherche sémantique permettant d’accéder rapidement à l’information pertinente.
- Utiliser les LLM et le Prompt Engineering pour produire des réponses contextualisées et fiables.
- Concevoir des Knowledge Assistants et des agents IA capables d’exploiter les connaissances de l’entreprise.
- Mettre en place une gouvernance assurant la sécurité, la confidentialité, la traçabilité et la qualité des connaissances.
- Évaluer et optimiser les performances d’un système RAG afin de réduire les erreurs et les hallucinations.
- Intégrer une base de connaissances intelligente aux applications et systèmes d’information de l’entreprise.
- Construire une stratégie d’industrialisation et d’adoption du Knowledge Management augmenté par IA.
- Mesurer la valeur créée par le dispositif à travers la productivité, la qualité de l’information, le partage des connaissances et le ROI.

Maroc Performance

POUR QUI ?

- Knowledge Managers, responsables Knowledge Management et responsables de la capitalisation des connaissances.
- Directeurs et responsables des systèmes d’information (DSI), IT Managers et architectes SI.
- Data Managers, Data Analysts, Data Scientists et ingénieurs spécialisés en IA.
- Responsables transformation digitale, innovation et stratégie numérique.
- Responsables métiers souhaitant structurer et valoriser les connaissances de leur organisation.
- Responsables documentation, veille, intelligence économique et gestion de l’information.
- Consultants en transformation digitale, IA, Data et Knowledge Management.
- Responsables qualité, conformité, risques et contrôle interne utilisant d’importants référentiels documentaires.
- Responsables RH et Learning & Development souhaitant capitaliser sur les compétences et connaissances internes.
- Chefs de projet chargés de concevoir ou déployer des assistants IA et solutions RAG.
- Managers et dirigeants souhaitant exploiter l’IA pour améliorer l’accès à l’information et la prise de décision.
- Toute personne impliquée dans la conception, le déploiement, la gouvernance ou l’utilisation d’une plateforme de Knowledge Management augmentée par IA.

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DU KNOWLEDGE MANAGEMENT AUGMENTÉ PAR IA

- Comprendre les principes du Knowledge Management et l’apport de l’intelligence artificielle.
- Identifier les enjeux de capitalisation, partage, recherche et valorisation des connaissances.
- Définir une stratégie de gestion des connaissances adaptée aux besoins de l’organisation.

2 / CARTOGRAPHIE ET STRUCTURATION DES CONNAISSANCES

- Identifier les sources de connaissances internes, externes, structurées et non structurées.
- Construire une cartographie des connaissances, expertises, processus et documents critiques.
- Définir une architecture cohérente pour organiser et exploiter les connaissances de l’entreprise.

3 / COLLECTE, NETTOYAGE ET PRÉPARATION DES DONNÉES

- Collecter les documents, procédures, contrats, rapports, bases documentaires et contenus métiers.
- Nettoyer, normaliser, dédupliquer et enrichir les données avant leur intégration.
- Mettre en place des processus de Data Preparation adaptés aux systèmes de Knowledge Management.

4 / ARCHITECTURE D’UNE BASE DE CONNAISSANCE INTELLIGENTE

- Concevoir l’architecture fonctionnelle et technique d’une base de connaissances augmentée par IA.
- Organiser les documents, métadonnées, taxonomies, ontologies et référentiels métiers.
- Définir les mécanismes d’indexation, de recherche et d’accès intelligent à l’information.

Maroc Performance

5 / RAG — RETRIEVAL-AUGMENTED GENERATION

- Comprendre l’architecture et le fonctionnement du Retrieval-Augmented Generation (RAG).
- Mettre en œuvre les mécanismes de recherche documentaire et de récupération de contexte.
- Connecter un Large Language Model (LLM) à une base documentaire pour produire des réponses contextualisées.

6 / CHUNKING, EMBEDDINGS ET VECTOR DATABASES

- Maîtriser les stratégies de découpage des documents et de création des embeddings.
- Comprendre le fonctionnement des bases vectorielles et de la recherche sémantique.
- Optimiser la pertinence de la récupération des passages utilisés par le système RAG.

7 / RECHERCHE SÉMANTIQUE ET INTERROGATION INTELLIGENTE

- Concevoir des mécanismes de recherche combinant mots-clés, similarité sémantique et contexte.
- Améliorer la précision des résultats grâce au reranking et à l’enrichissement des requêtes.
- Permettre aux utilisateurs d’interroger la base de connaissances en langage naturel.

8 / LLM, PROMPT ENGINEERING ET GÉNÉRATION DE RÉPONSES

- Sélectionner les modèles de langage adaptés aux besoins fonctionnels et métiers.
- Concevoir des prompts permettant de contrôler la génération et le comportement du système.
- Réduire les hallucinations en imposant des réponses fondées sur les sources disponibles.

9 / KNOWLEDGE ASSISTANT ET AGENTS IA

- Transformer la base RAG en assistant intelligent capable de répondre aux questions métiers.
- Concevoir des agents IA capables de rechercher, synthétiser et exploiter plusieurs sources de connaissances.
- Intégrer des workflows automatisés pour accélérer l’accès à l’expertise et à l’information.

10 / GOUVERNANCE, SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DES CONNAISSANCES

Maroc Performance

- Définir les politiques d’accès, d’habilitation et de protection des données sensibles.
- Gérer la confidentialité, la traçabilité, les droits documentaires et les risques liés aux LLM.
- Mettre en place une gouvernance garantissant la qualité, la conformité et la maîtrise des connaissances.

11 / ÉVALUATION ET OPTIMISATION D’UN SYSTÈME RAG

- Mesurer la pertinence, la précision, la couverture et la fiabilité des réponses générées.
- Identifier les erreurs de retrieval, les hallucinations et les insuffisances de la base documentaire.
- Optimiser continuellement les modèles, prompts, embeddings, sources et stratégies de recherche.

12 / INDUSTRIALISATION ET DÉPLOIEMENT DU KNOWLEDGE MANAGEMENT IA

- Définir une feuille de route pour industrialiser une plateforme de Knowledge Management augmentée par IA.
- Intégrer la solution aux outils collaboratifs, intranet, CRM, ERP et systèmes métiers.
- Piloter l’adoption, la performance, le ROI et l’amélioration continue du dispositif.

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

01 au 10 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
29 Mars au 07 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 Mai au 02 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 28 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 22 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Document généré le 18/11/2026 — Réf : IEEI88
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance