

# Résumé

Ce mémoire entreprend un premier état de l'art sur les travaux relevant du concept des mémoires d'entreprise. Il détaille notamment les principales méthodologies de capitalisation des connaissances ayant pour but l'analyse des systèmes de connaissances d'entreprise et la création de mémoires organisationnelles.

Ce rapport expose également les principes de construction de mémoires d'entreprise par l'engagement de cette dernière dans une démarche qualité qui aboutira à la mise en place d'un système de management de la qualité certifié conforme au référentiel de la norme internationale ISO 9001 version 2000. Les processus et connaissances manipulés sont en effet au cœur des mémoires organisationnelles.

Au niveau des outils, des solutions commerciales (nouvelles technologies) sont présentées de manière générale.

En fin, au travers de la présentation de ces différents chapitres ce rapport essaiera d'aborder la problématique concrète de mise en place de la mémoire de Brown & Root-Condor.

Pour conclure, un bilan est dressé et des orientations futures sont exposées.

## **Mots Clés :**

Mémoire d'entreprise, capitalisation des connaissances, qualité, démarche.