



Une démarche KM aujourd'hui, après l'époque des pionniers

17 octobre 2019

Gonzague Chastenet de Géry

- PAST CNAM/INTD

- Directeur associé OUROUK

Une démarche KM aujourd'hui

➔ **Etat de l'art et norme ISO 30401**

➔ **Quelques priorités**

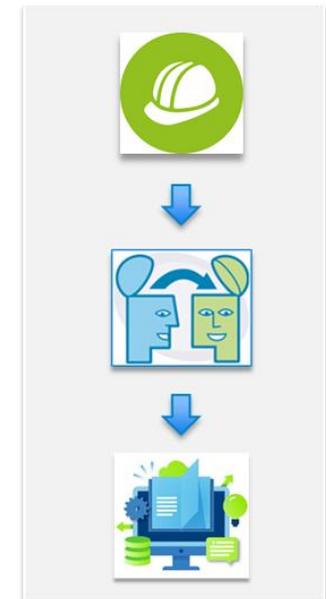
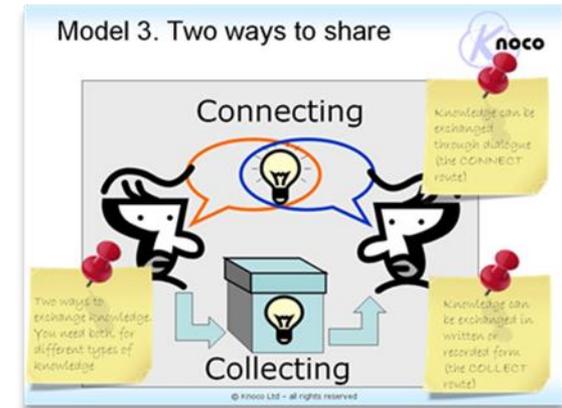
➔ **Le certificat de spécialisation KM du CNAM**

Où en sommes-nous ?

- **Après 25 ans, la période des pionniers se termine avec :**
 - des pratiques de référence
 - la publication d'une première norme (ISO 30401)

- **Aujourd'hui, le KM doit dépasser des dualités :**

- **capitalisation/collaboration** et devient de plus en plus un **levier de transformation** des métiers.
- intégrer **gouvernance des contenus** + le **management des travailleurs du savoir**.
- **Direction Qualité/technique/doctrines** et **démarche KM**
- **Démarche RH/formation** et **KM**



Le KM : une utopie devenu un standard

la norme ISO 30401

→ Identification :

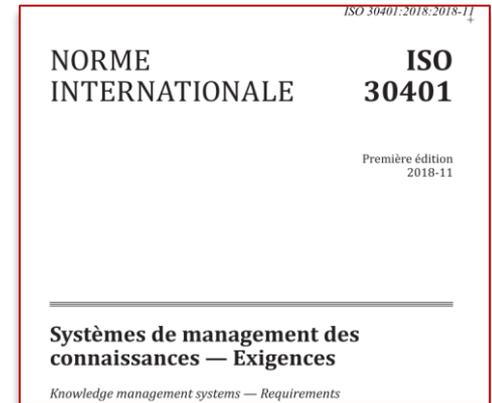
- Système de management des connaissances –Exigences (Knowledge management systems –Requirements)
- ISO 30401 : 2018 (F) Première édition 2018-11 (Domaine : management des RH) et NF (mars 2019)

→ Les grandes lignes :

- pas de solution unique
- Le KM doit gérer le cycle de vie des connaissances
- Les moyens : autant humains que techniques
- La culture de l'organisme est déterminante
- Le KM concourt à la stratégie de l'entreprise

→ Point de vue

- Important que cette norme existe pour reconnaître l'importance du domaine,
- Reconnaît sa maturité et son caractère différentiant et rassurant pour le marché
- Reconnaît que le KM ne va pas de soi
- Certification par l'AFNOR envisageable si demande (à préciser)



La norme ISO 30401 : un cadre holistique et beaucoup d'exemples

1. **Domaine d'application**

2. **Références normatives**

3. **Termes et définition**

4. **Contexte de l'organisme**

5. **Leadership**

6. **Planification**

7. **Support**

8. **Réalisation des activités
opérationnelles**

9. **Evaluation des performances**

10. **Amélioration**

Annexes

Les définitions générales

Les leviers de la
dynamique KM

Ajustement du KM à la
stratégie et implication de
la DG

AQ appliquée au KM

- Connaissances
- Disciplines connexes
- Culture de GC

Cette norme est un point de départ.

Le KM

- Alignement du KM avec les enjeux de l'entreprise
- Implication de la DG
- Gouvernance du processus KM
- Structuration de l'information
- Technologies de l'information
- Knowledge manager

Norme ISO 30401

- Un des principes de la norme
- 5. Leadership
- Un axe fort de la norme
- Juste évoquée
- Une liste de technologies
- Rôle légitimé mais peu décrit

Pour aller plus loin

- Décrire le processus métier et l'impact du KM
- Impliquer aussi le management intermédiaire
- Préciser les circuits suivant les types de contenus
- Un effort indispensable
- Une plateforme & un poste de travail
- Un métier

➤ *Le risque : « nous faisons déjà tout cela »*

Une démarche KM aujourd'hui

→ Etat de l'art et norme ISO 30401

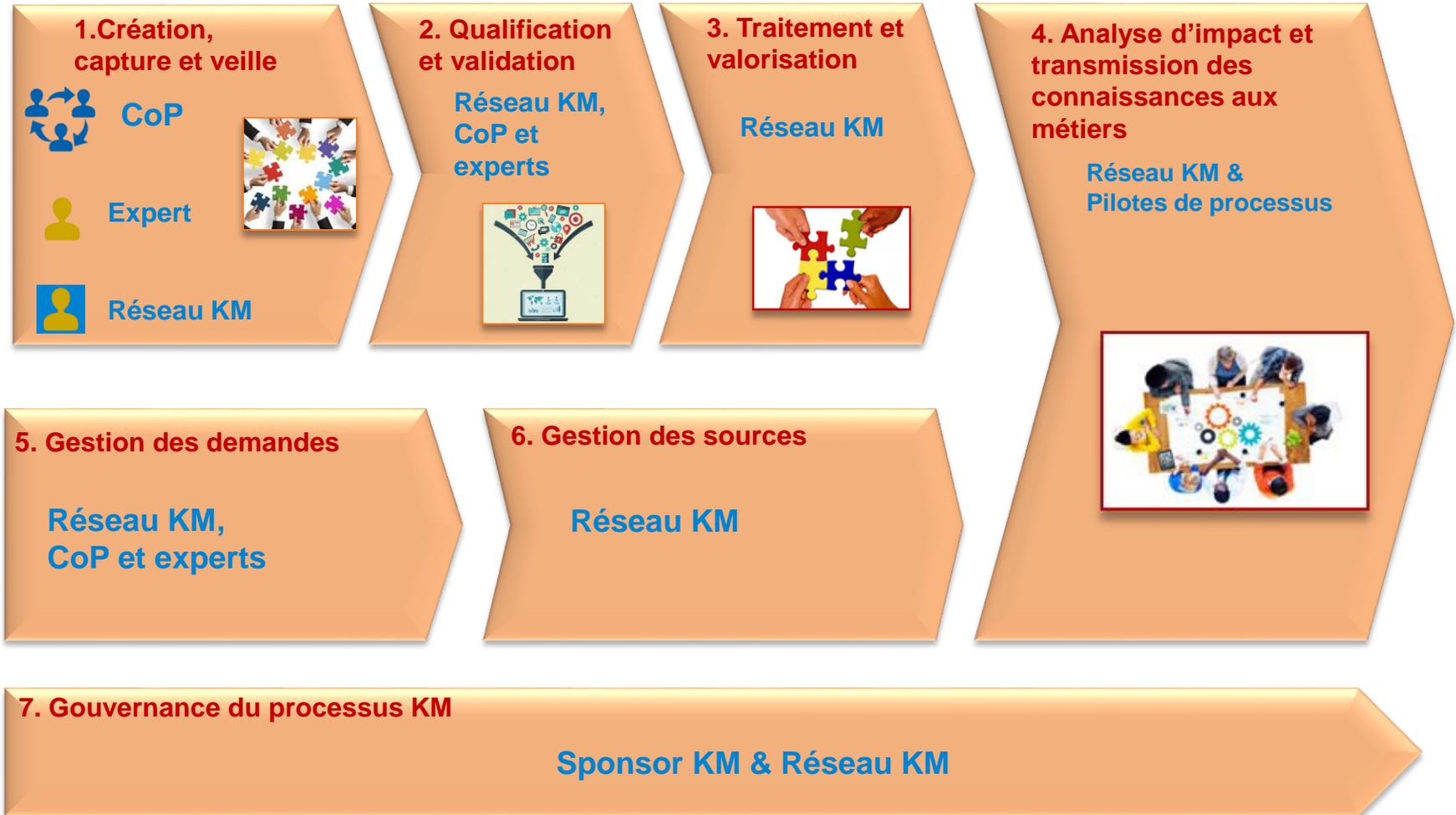
→ Quelques priorités pour une démarche holistique

- Processus KM
- Technologie
- Gouvernance des contenus
- Gouvernance et dynamiques humaines
- PME

→ Le certificat de spécialisation KM du CNAM

1. Processus KM

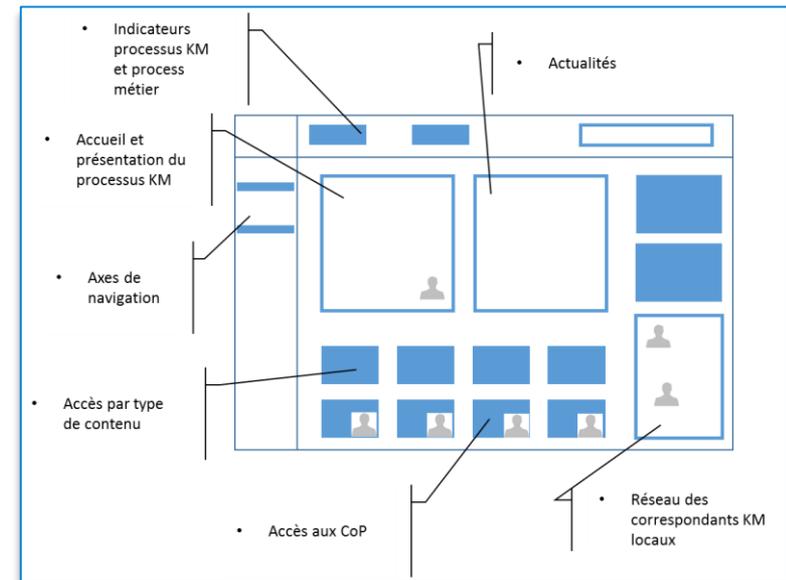
Installer un processus KM



2. Technologies

Implémenter rapidement un portail KM

- Partir des standards
- Utiliser les technologies disponibles
- Intégrer un professionnel de l'information dans la conception
- Bénéficier des conseils d'un professionnel de la communication
- « launch and learn »



2. Technologies

Intégrer le KM dans une démarche ECM



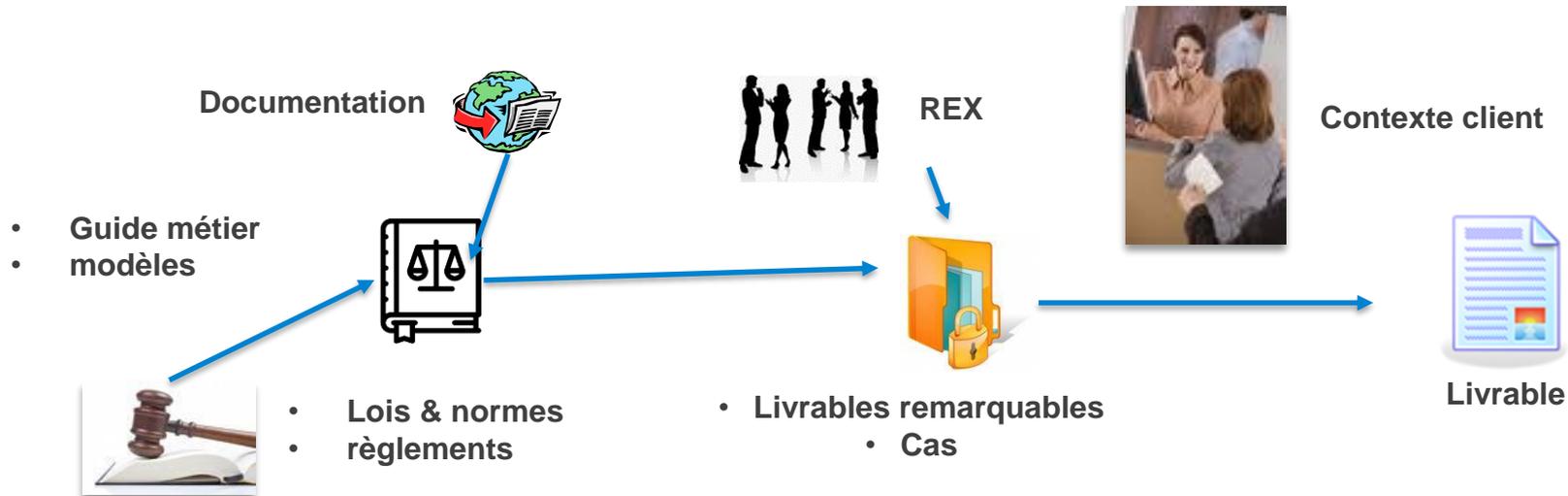
3. Gouvernance des contenus

Construire une base de connaissance c'est structurer et créer des liens entre les informations (1/2).



3. Gouvernance des contenus

Construire une base de connaissance c'est structurer et créer des liens entre les informations (2/2).



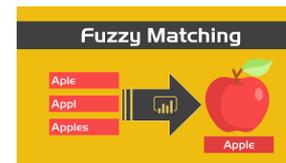
➤ *“Liens” : historique d’un contenu, chemin de navigation et d’exploration*



Physique
(« voir aussi »)



Logique booléenne
(métadonnées commune)



Logique floue
(algorithmme)



Recommandations
(réseau humain)

3. Gouvernance des contenus

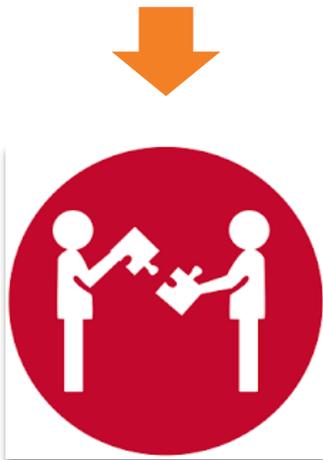
La cartographie des connaissances critiques est un outil opérationnel et une démarche de management.



Cartographie (simplifiée) des connaissances critiques du KM (outil Xmind)

4. Gouvernance humaine

Mobiliser les dynamiques humaines et affronter les non dits



Les principaux freins sont humains ...

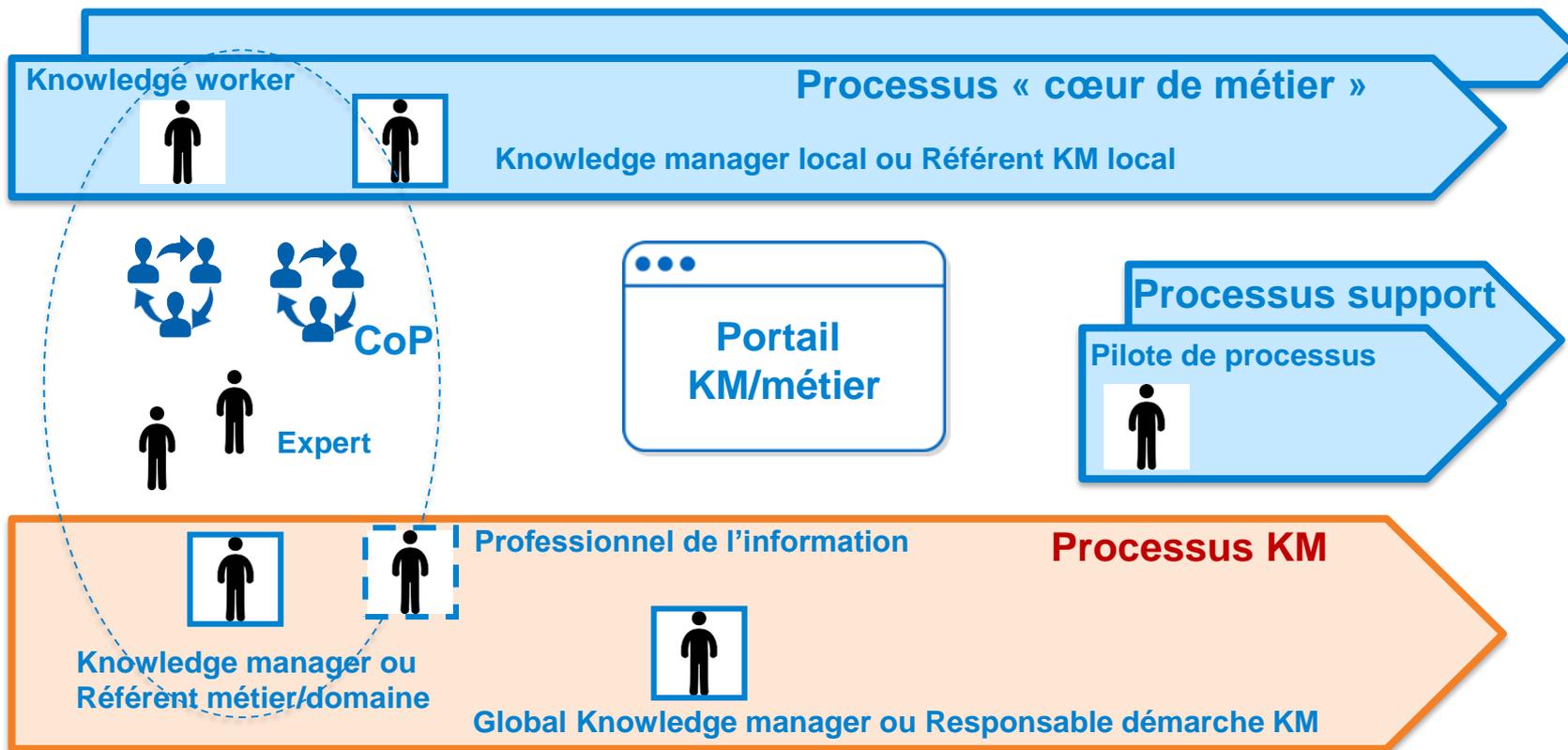
... mais ce sont les hommes et les femmes qui créent la dynamique du Knowledge management !

4. Gouvernance humaine

Construire un réseau humain KM



Sponsor KM



Quelles spécificités du KM pour les PME ?

Quelques enjeux

☐ Offensifs

➔ Innover (20 %)

- ➔ Croître en valorisant les savoir-faire acquis
- ➔ Préparer et réussir une fusion/acquisition
- ➔ Attirer des talents

☐ Défensifs

➔ Rentabiliser (80 %)

- ➔ Sécuriser les savoir-faire critiques
- ➔ Pérenniser l'entreprise
- ➔ Manager les équipes

Quelles spécificités du KM pour les PME ?

La culture de la PME, frein et dynamique

→ Leviers :

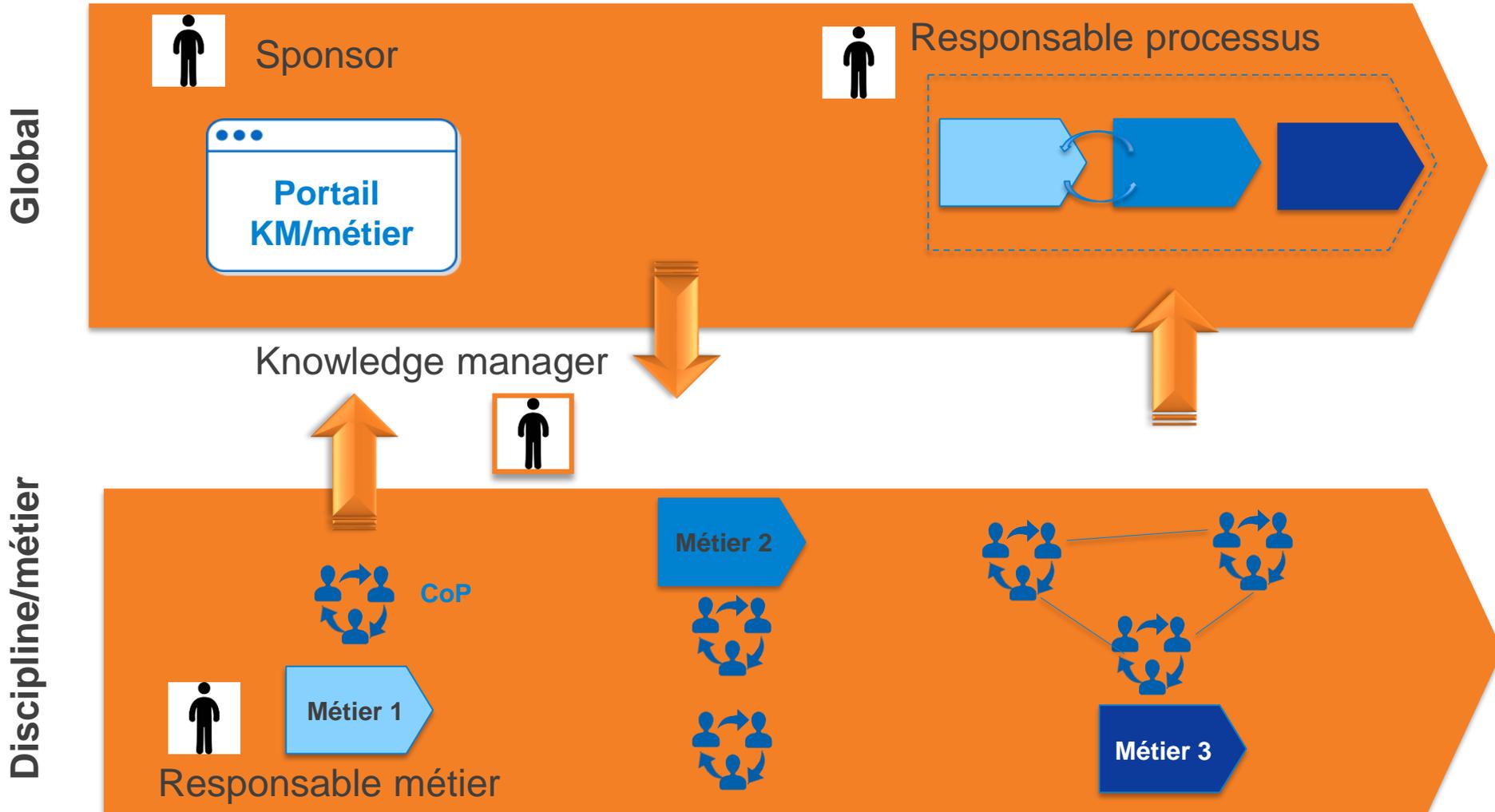
- Un portail KM : 50 -100 k€
- Un knowledge manager pour 100 personnes (multi rôles : documentaliste, archiviste, veilleur, animateur du RSE,...)

→ Freins traditionnels : culturels !

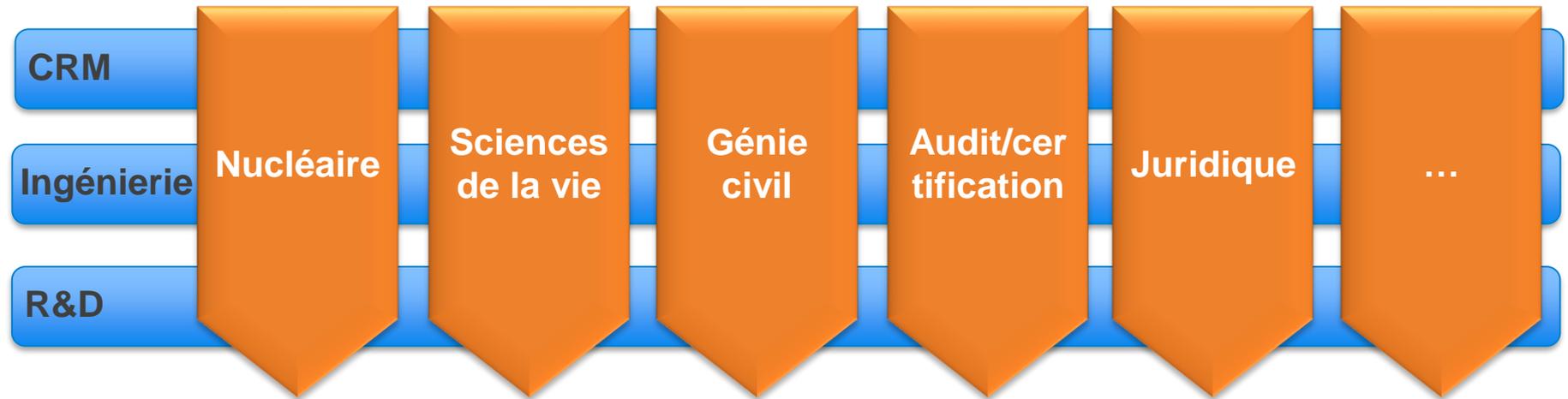
- Culture orale et de compagnonnage
- Culture du secret
- Faible culture des processus métier formalisés et gouvernés
- Culture métier (ex : REX = bordereau)
- Cycle des produits ou offres de service
- Regroupement géographique qui favorise l'échange direct

→ **RIEN** n'empêche une PME de lancer une démarche KM : il n'y a pas taille critique (le KM est fractal).

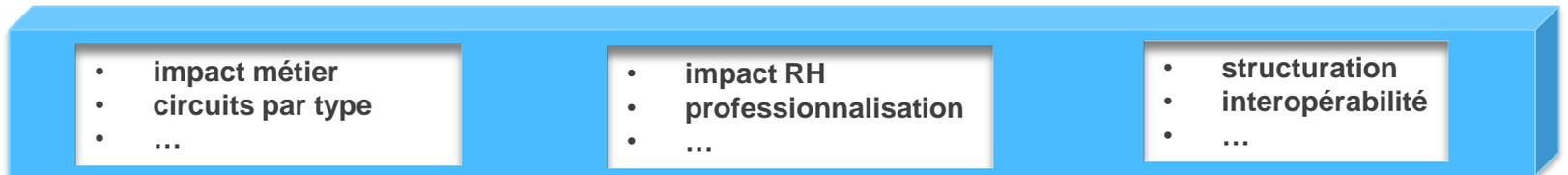
La pratique fait mûrir une démarche KM. Les leviers du KM sont en synergie.



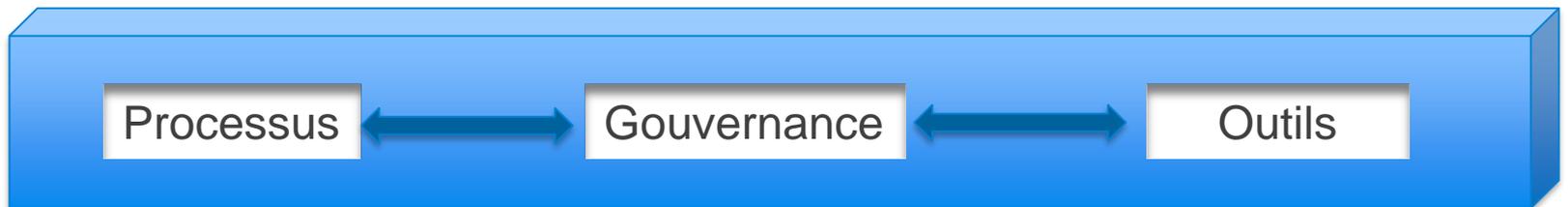
Une démarche KM : un socle commun guidé par la norme, des spécificités sectorielles et par discipline



Extension



ISO 30401



Une démarche KM aujourd'hui

→ Etat de l'art et norme ISO 30401

→ Quelques priorités

→ Le certificat de spécialisation KM du CNAM

Le Certificat de spécialisation Gestion des connaissances (CS 70)

Pourquoi



- **Connaître les fondamentaux de la gouvernance des connaissances**
- **Maîtriser les leviers du KM (processus, leviers outils et contenus, gouvernance)**
- **S'exercer à la cartographie et à la capture de connaissance**
- **Se sensibiliser aux dynamiques humaines et à la gouvernance des CoP**
- **Concevoir un programme KM**

Le Certificat de spécialisation Gestion des connaissances (CS 70)

Comment

→ Responsable national :

Ghislaine Chartron, directrice de l'INTD

→ Responsable opérationnel :

Gonzague Chastenet de Géry

→ Calendrier :

- 2 jours par semaine en présentiel (généralement jeudi et vendredi)
 - 27,28 février 2020 (ou FOAD)
 - 19, 20 mars (ou FOAD)
 - 23, 24, 29, 30 avril
 - 6, 7, 13,14, 15, 20, 27 mai
 - Juin (à planifier)
- Inscription : à partir de janvier 2020 sur le site du CNAM

→ Programme (120 h) :

- 14 j {
- UE - Module 1 (35h) : Les fondamentaux du KM et les leviers
 - UE - Module 2 (45h) : La mise en œuvre du KM (usages, projets, nouveaux rôles, gouvernance)
 - Unité d'application (40h)

→ Moyens pédagogiques :

- Cours en présentiel (par des praticiens)
- FOAD (partiel)
- Etudes de cas en groupe
- Jeux de rôle
- Travail personnel tutoré