



(Photo : feu d'artifice)

ISO30401 Un booster pour le déploiement du KM ?

KM : Knowledge Management.

Organisation : est utilisé pour désigner tout type d'organisation et d'entreprises

Cela fait quelques années maintenant que beaucoup d'entre nous espèrent voir s'enclencher un vrai déploiement du KM au travers des organisations.

Dans mon dernier article « [KM pourquoi est-ce si difficile à déployer ?](#) » la question abordée était celle de la maturité du Métier Knowledge Management. Nous avons vu que l'approche actuelle du KM qui pousse des outils en fonction des opportunités, sans apporter de vue d'ensemble permettant de savoir où l'on va, n'aide pas les décideurs à sauter le pas. Le passage d'une approche « outil du KM » à celle de « Système KM » y est vu comme une nécessité afin

- De donner de la cohérence aux diverses activités KM déjà engagées.
- De construire un ensemble d'activités KM cohérentes et pérennes, intégrées aux activités opérationnelles et décisionnelles de l'organisation.
- De fédérer l'ensemble des thèmes qui relèvent du KM
- De donner une vision du KM appréhendable par tous au travers d'un modèle simple : le système KM (SKM).

Le manque de maturité du Métier KM est un frein au développement du KM, mais il n'est pas seul responsable de ce « retard à l'allumage ».

Fragilité du KM

L'activité KM est une action de long terme. Pour commencer à donner de vrais résultats, il faut de l'ordre de 2 ans en moyenne. Temps long au regard des évolutions d'organisations et des mouvements de leurs managers.

Par ailleurs comme le disait l'un de mes patrons « *une organisation n'a pas d'inertie (au sens mécanique du terme), quand on arrête de pousser les choses s'arrêtent !* »

En l'absence d'une pression forte et pérenne, l'activité KM quand elle existe reste fragile et bien souvent ne résiste pas au remplacement du manager qui en est le sponsor, à une évolution d'organisation, à un plan d'économie, Tout comme d'autres actions méthodologiques (cellules d'analyses fonctionnelles, Cellules Triz, ...).

ISO30401 le déclencheur que nous espérons tous ?

Intérêt de la norme :

Un levier pour faire évoluer le métier KM : Elle concerne potentiellement toutes les organisations. Elle préconise la mise en place d'un Système KM, de la même façon que l'ISO9001 préconise la mise en place d'un système Qualité. On imagine bien qu'elle pourrait induire une évolution du métier KM identique à celle du métier Qualité, qui est passé de l'ère des « outils de la Qualité » à l'ère du « Système Qualité ».

Mais une certification est un effort important :

Cette norme ISO30401, comme d'autres, induit une évolution culturelle. Elle impacte le quotidien de beaucoup d'acteurs à tous les niveaux. Préparer l'ensemble de l'organisation à passer une certification, puis la conserver coûte cher.

Des normes toujours plus nombreuses.

Imaginer la réaction du décideur à qui vous venez, tout sourire, annoncer un événement formidable : une norme KM vient d'être publiée, il faut se préparer à affronter une nouvelle certification !! Le bonheur !!

On peut légitimement se poser la question de la motivation qui conduit un décideur à engager son organisation dans une démarche de certification, décision lourde qui engage pour l'avenir.

Des exemples de pressions / contraintes conduisant à une certification.

- La réglementation :
ISO26000 : Management de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)).
ISO14001 : Maîtrise de l'impact sur l'environnement.
- Le marché : les Clients de l'entreprise
ISO9001 : système de management de la qualité.

Il n'y a pas encore, à ma connaissance, de contraintes externes fortes (réglementaires, marché, sécurité, ...) qui imposeraient la mise en conformité des activités d'une organisation aux exigences de la norme KM ISO30401.

Il me semble que le développement du KM, quel que soit l'organisation considérée, repose aujourd'hui, principalement sur une prise de conscience des décideurs.

Encore faut-il que l'approche qui leur est proposée soit intelligible et soit à même de répondre aux enjeux business et de sécurité auxquels ils ont à faire face.

Dans un prochain post nous passerons en revue quelques-uns de ces enjeux et conditions pour que le KM soit considéré comme un des moyens pour y faire face.

Vous trouverez l'ensemble de mes posts à partir de la page d'accueil du site du Club Gestion des Connaissances <https://www.clubgdc-km.fr/page/317993-accueil>



Patrick Coustillière