



## Vers un nouveau palier de maturité pour le KM !

*KM : Knowledge Management (KM) :*

Question : faire du KM, ça signifie quoi ? Comment le KM peut-il contribuer de façon reconnue et pérenne aux enjeux d'un organisme (entreprise, organisation, ...) ? Est-ce qu'il suffit de juxtaposer quelques actions ? A l'évidence non. Trop souvent, ces actions ne survivent pas au départ ou au changement de poste de leur promoteur. Aujourd'hui le KM peine encore à se développer dans les organismes.

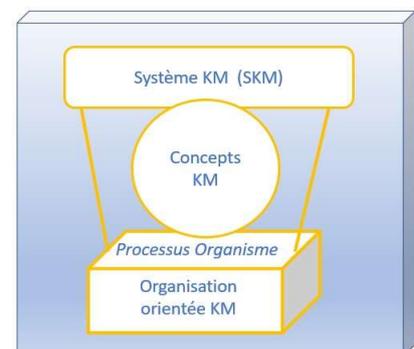
Pour le Club Gestion des Connaissances, le KM n'est pas quelque chose qui est juxtaposé au fonctionnement d'un organisme, il est intégré à son fonctionnement. Un organisme peut être vu comme un système : « ensemble de constituants organisés collaborant dans un but défini ». Il est généralement décrit par son système qualité. Le KM est un sous-système qui vient le compléter.

Le Club GC propose une approche globale dont le but est de fédérer toutes les actions KM dans une construction pérenne, cohérente de l'ISO30401, qui contribue à l'atteinte des objectifs de l'organisme. Elle est décrite comme un **Système KM (SKM)**, structuré par des **concepts**, porté par l'**organisation** hiérarchique et fonctionnelle de l'organisme, intégré aux **processus** de ce dernier.

### Le SKM proposé.

Cohérent avec la norme ISO30401, il est constitué de 8 processus.

- 5 processus concernent le patrimoine de connaissances : sa structuration et sa gestion, avec le recueil, la formalisation, la validation, le recensement et l'application des connaissances utiles de l'organisme, ... . Soit l'ensemble des connaissances (hors celles issues de la formation initiale des acteurs), acquises par l'organisme, dont chacun détient une partie, constitue le patrimoine de connaissance dont une partie seulement est formalisée.
- 2 processus traitent du KM dans les activités opérationnelles de l'organisme : utilisation dans les processus opérationnels, acquisition, partage, ... .
- 1 processus décrit les activités de pilotage et d'amélioration continue du SKM : la définition des enjeux et objectifs, des parties prenantes, du programme de revues et audits, des revues de Direction, des actions d'amélioration continues, ... .



Un ensemble de concepts constitue la base sur laquelle le SKM est conçu. Exemples de concepts :

- concept de Système KM : ensemble de processus KM transverses par rapport à l'organisation hiérarchique, définissant les activités, rôles, responsabilités et livrables,
- concept d'organisation orientée KM : identification de l'impact sur l'organisation hiérarchique et fonctionnelle, ainsi que la délégation de responsabilité des dirigeants pour le KM,
- concept de patrimoine de connaissances explicites : ensemble des connaissances validées à appliquer dans les activités opérationnelles et de prises de décision. Cela va bien au-delà des connaissances des experts et ne concerne pas uniquement les connaissances critiques.,
- concept de connaissances : informations qui prennent du sens dans un contexte expliqué.

Le Club GC a réalisé un travail de mise en correspondance entre les exigences ISO30401 et les activités et livrables des processus du SKM. A partir de là il est possible d'identifier quels livrables réalisés par quelles activités permettent de répondre à une exigence ISO30401. Et inversement pour un livrable donné, de savoir, à la réponse de quelle exigence il contribue.

### **Un système outillé par PARNASSE**

Afin de rendre ce système opérationnel et faciliter son utilisation, un outil dénommé PARNASSE a été développé en collaboration avec la société ARDANS.

Celui-ci permet :

- de faire le diagnostic KM d'un organisme par rapport au Système KM référence et à l'ISO30401, de préparer un audit ou une certification,
- de construire un plan de route pour développer et améliorer les activités KM en cohérence avec les exigences de la norme 30401. Il permet également d'accéder aux outils développés et utilisés par et pour les adhérents du Club.

C'est alors l'environnement de travail du KM Manager, il y trouve tous les outils dont il a besoin pour exercer complètement son métier, d'où le terme « d'Atelier Métier »

### **Participez aux événements à venir du Club Gestion des connaissances.**

- **Webinaire gratuit jeudi 11 mai** de 13h à 13h45. « Une nouvelle place pour le KM dans votre organisation »

Inscrivez-vous vite <https://lnkd.in/euftgR2C>

- **Journée annuelle de formation du Club GC. Jeudi 25 mai à Paris.**

« Avec PARNASSE, évaluer son Système KM et l'améliorer selon l'ISO30401 »

Inscription sur site du Club <https://www.clubgc-km.fr/page/2256355-accueil>

La journée a été conçue pour permettre également une participation à distance.

Si besoin, n'hésitez pas à me contacter via linkedIn ou à l'adresse mail : [c-ors@sfr.fr](mailto:c-ors@sfr.fr)