

Mettre l'information et la connaissance en action





PATRICK PRIEUR, ALINE BELLONI

Consultant Expert KM, Consultante Manager KM et associée {pprieur; abelloni}@ardans.fr

Ardans - « Le Campus » Bât.B1 - 6 rue Jean Pierre Timbaud F- 78180 Montigny le Bretonneux +33.1.39.30.99.00

www.ardans.fr - www.ardanssoftware.com - @ardanssas





Intégration d'un système de management des connaissances conforme à l'ISO 30401 aux processus opérationnels existants d'une organisation



1er juillet 2025

Qui suis-je



abelloni@ardans.fr

Aline Belloni

Consultante manager et associée depuis 2008

Master 2 Droit de la Santé et des biotechnologies, UVSQ Doctorat de l'Université Reims en Génie biologique et médical

Pilote Qualiopi et formatrice en KM

Présidente du Club GC depuis nov. 2023

Membre actif depuis 2010

Membre de l'équipe conceptrice de PARNASSE*

*Portail Articulant la Référence Normative (ISO 30401) Avec un Système KM Structuré pour l'Entreprise

Membre du TC260 de l'Afnor pour la révision de la norme NF ISO 30401





Qui suis-je



pprieur@ardans.fr

Patrick Prieur

Consultant expert Ardans depuis 2019 (+30 années d'expérience en KM)

Ecole Supérieure d'Ingénieurs de Marseille (Centrale Marseille) Master of Science du Cranfield Institute of Technology

Membre:

- du Club GC depuis 2020
- du TC260 de l'Afnor pour la révision de la norme NF ISO 30401
- du WG6 de l'ISO pour la révision de l'ISO 30401:2018

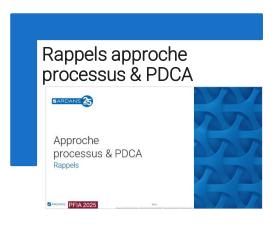




APIA

Sommaire de la présentation





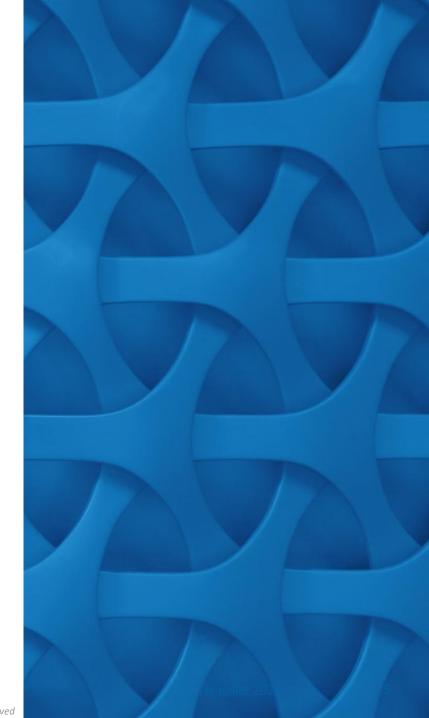








Ardans Mettre l'information et la connaissance en action....



Ardans en quelques repères Création décembre 1999



Ardans – plus de 20 années d'expertise

Clients: 49% GC, 40% EPIC + Gouv, 1% export

2024: CA: 2,2 M€ 2024: 22 p (+2)

R&D: 46 % CA d'investissement

Siège: Paris-Saclay (Montigny-le-Bretonneux -78)

Une Expertise Reconnue

Créateur de systèmes d'information et de connaissance de l'entreprise

Une forte implication institutionnelle, locale et scientifique





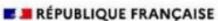








Un organisme de formation certifié



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :

Actions de formation













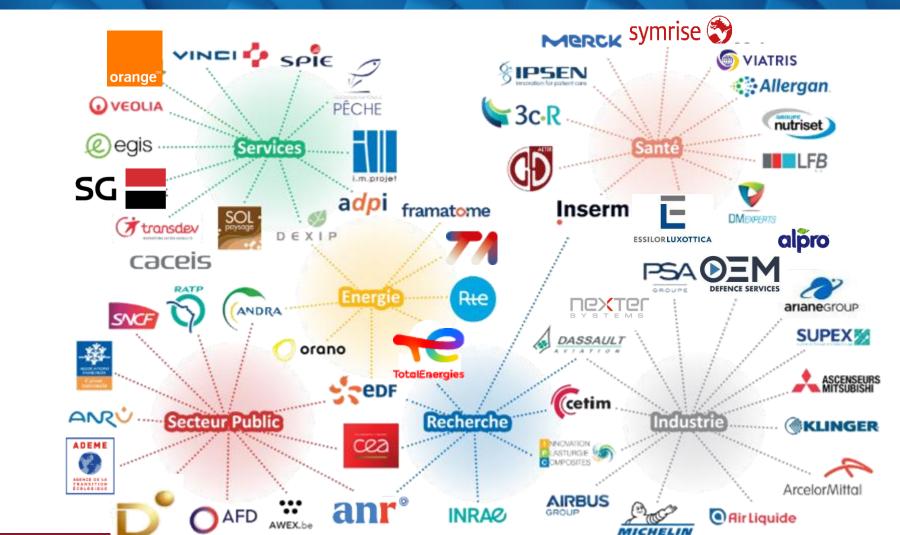
RICHELIEU





Références

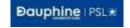
Une grande diversité d'opérations, de métiers ou d'organisations





















SORBONNE

Institut Mines-Télécom Business School

Bretagne-Pays de la Loire École Mines-Télécom

Saint-Étienne

GREYC **

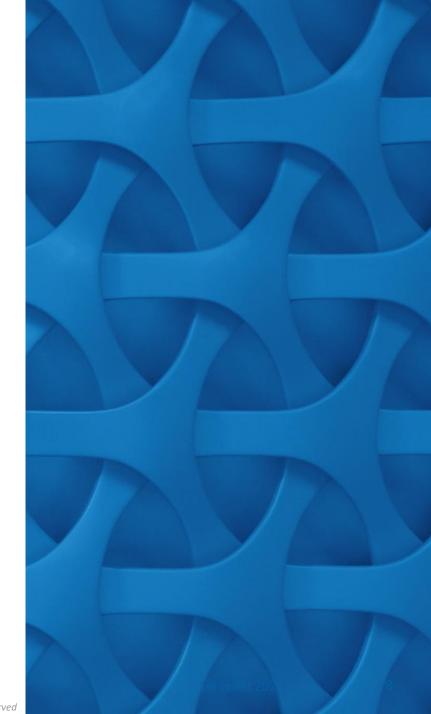
ONERA

THE PRENCH REXIDENCE LAB





Approche processus & PDCA Rappels



ISO 9001

Le cadre global définissant un Système de Management Intégré

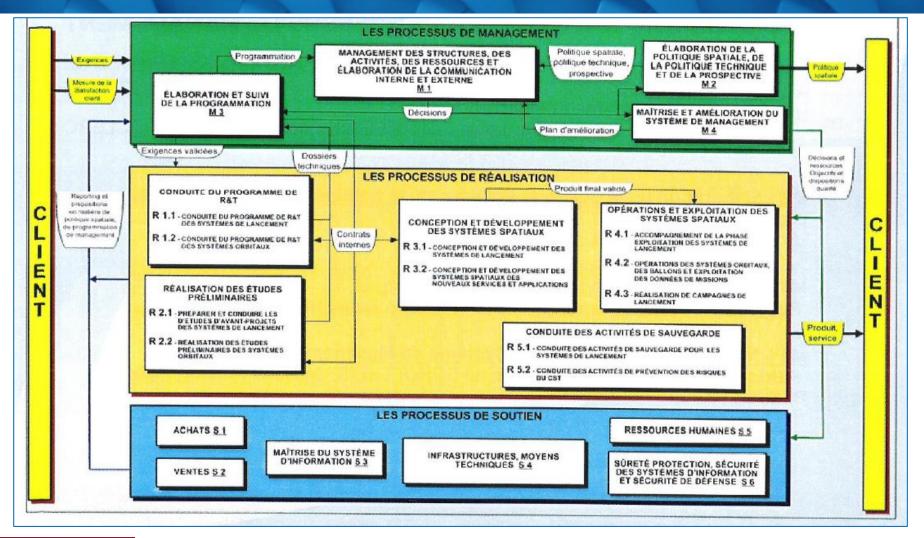
ISO 9001 : système de management de la qualité (SMQ) basé sur



- ➤ l'approche processus
- > l'amélioration continue



L'approche processus Etablissement d'une cartographie







L'approche processus Les éléments de base de l'ISO9001

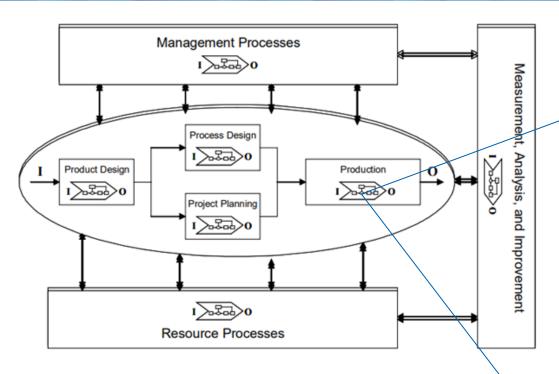
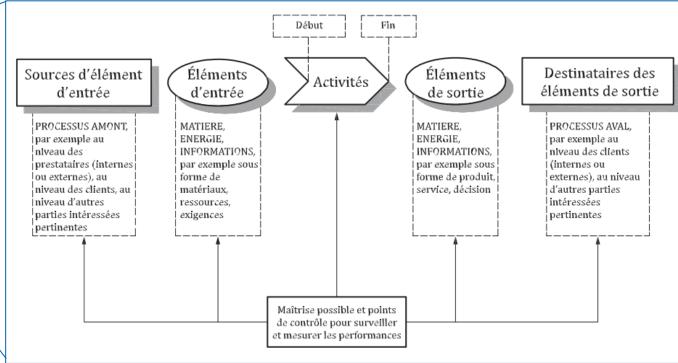


Schéma systémique de l'approche processus

Source: ISO 9000:2008 Introduction and Support Package: Guidance on the Concept and Use of the Process Approach for management systems

Schéma des éléments d'un processus



Source : ISO 9001 :2015 [1] p viii « Figure 1 — Représentation schématique des éléments d'un processus »







Nom du processus: Soutenir les démarches l'internationalisation

Finalité: Développer les exportations en facilitant les démarches à l'internationalisation

Objectifs

Etre un acteur engagé du développement économique de la région en encourageant les exportations et en accompagnant l'internationalisation des entreprises et opérateurs

- · Augmenter le nombre d'entreprises exportatrices;
- · Faciliter l'accès aux mécanismes de la commission européenne et organismes internationaux ;
- Diversification géographique:
- Développer des RH compétentes dans les métiers à l'international;
- Soutenir la créativité des PME;
- · Améliorer le coaching et l'accompagnement des starters;
- Internationalisation de la recherche et des pôles ;

Déclencheur

Projet export d'un groupement ou fédération

Movens

Personnel lié à l'export dont centres régionaux

gestionnaire de contacts du réseau

Veille économique (yammer, ODT)

Rapport de visite d'entreprise dont SAV Questionnaire commercial

Formulaire inscription nouveaux clients

Outlook - Agendas partagés

Diagnostic de maturité

Note de cadrage GP

Renforcer l'approche sectorielle;

Projet export d'une entreprise

→ Demande de mot de passe

et réseau

Workflow IF

Groupe projet (GP)

Améliorer les services de l'Agence envers ses clients usagers en les plaçant au centre de ses préoccupations et en simplifiant la vie administrative de ceux-ci.

Optimiser les relations de l'agence avec ses principaux partenaires en favorisant les synergies et les

Renforcer l'Agence en tant que véritable partenaire de l'autorité

Pilotes

DG Affaires internationales DG Produits & services IG Dép. géographique IG Dép. sectoriel

Réf. Documentaire

Procédures

003. 005. 006.007. 008. 009. 017. 018. 019. 022

Instructions

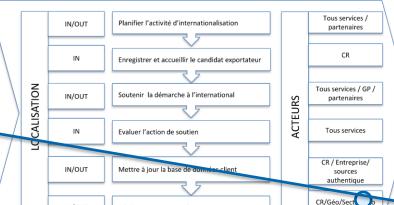
Synthèse WO, incubateurs, antennes Tutoriels I, Agendas partagés outlook Guide Explort

Manuel comptable des actions

Jurisprudence des critères d'éligibilité

formulaires sur l'intranet dans outils et supports/Export : actions de prospection, BD, Séminaires, incitants financiers, programme Explort, etc formulaire nouveau client

Activités du processus



Clients

Comités d'usagers (en pause - Plan stratégique)

Input

Entreprises Clusters et Pôles

Universités dont centres de recherche Fédérations et groupements

Etudiants et demandeurs d'emploi (pour Explort)

Novembre 2021

Actions prises pour maîtriser les risques

Restrictions budgétaires Plan d'économie, mise en place d'un suivi budgétaire régulier

Réaliser un service après-vente

Evènements économiques exogènes (embargo, modifications réglementaires, etc)

Renforcement et ajustement de la collaboration (réunions des Paysage institutionnel

Adéquation des RH avec l'évolution des besoins en compétences

IN/OUT

Risques

Veille et appels au réseau

opérateurs, interrégionales, Progractions concerté, etc)

Outils de RH, projet de décloisonnement des services, chantier organigramme, plan du personnel annuel

Exigences légales et documentation

Contrat de gestion / Plan d'administration

Plan de Relance

Stratégie de spécialisation intelligente

Conditions générales de participation aux actions de prospection

Incitants financiers /Jurisprudence éligibilité entreprises Conditions Financements export

Réglementation européenne

Parties prenantes internes à l'organisme

Tous les services opérationnels dont les sgéos/secto, incitants, explort, financements internationaux, innovation Direction logistique actions

Parties prenantes externes à l'organisme

Opérateurs de soutien au CE Ministre de tutelle

SPF affaires étrangères Universités

Pôles de compétitivité

Experts agréés

Postes diplomatiques

Formateurs

Fin du processus

Satisfaction atteinte et aucune demande supplémentaire issue d'une visite service après-vente

Output

Rapport de service après-vente Formulaires d'évaluation des actions Fiche entreprises à jour Rapport d'activités Rapports d'actions

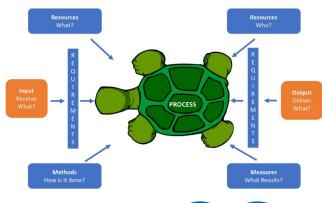
ints de n

Niveau de satisfaction enquête a Niveau de satisfaction des évaluations actions Niveau de satisfaction des évaluations semestrielles Evaluation des contrat de gestion et Plans d'admin Statistiques relatives aux exportations wallonnes Statistiques Renew

Interfaces avec d'autres processus

Processus de management -stratégie Processus de support (finances et compta, COM, LOG, Juridique,

Exemple d'un processus au sein d'une agence d'état (Turtle Diagram)



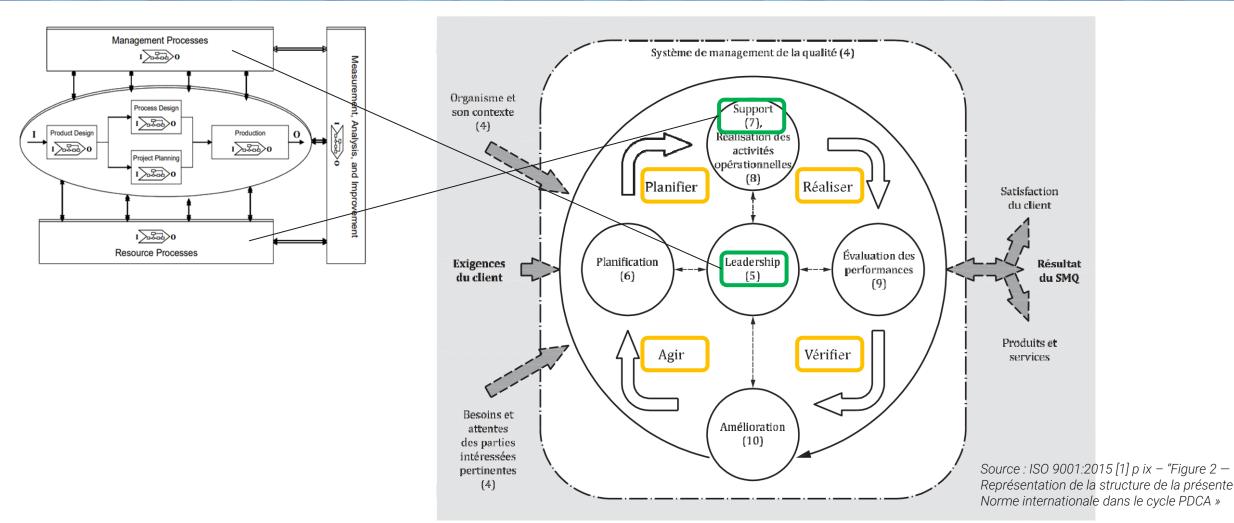
Description assez pointue de nombreuses informations et connaissances à avoir pour faire (qui, quoi, avec quoi...)



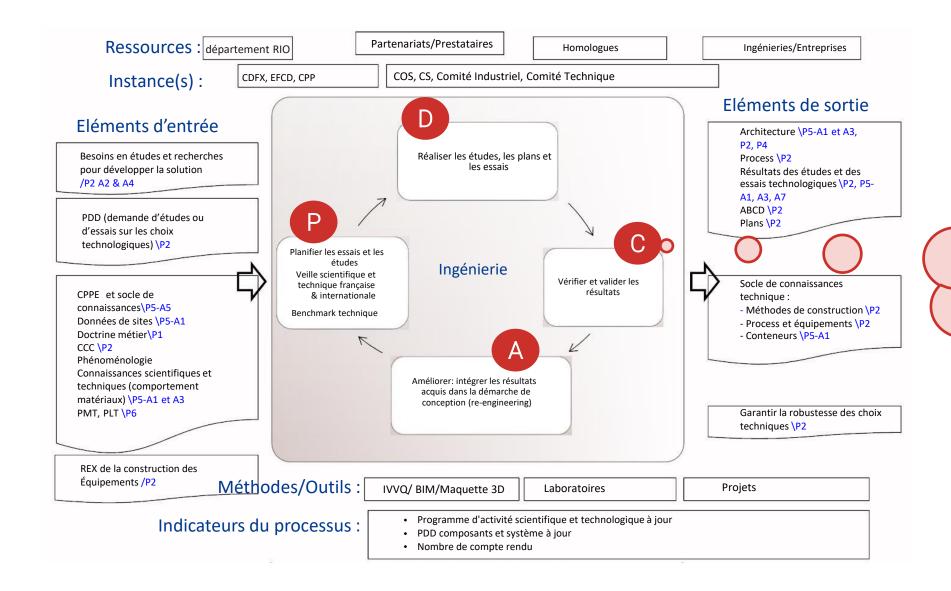


APIA

ISO 9001:2015 - L'amélioration continue Positionnement du cycle PDCA dans les processus





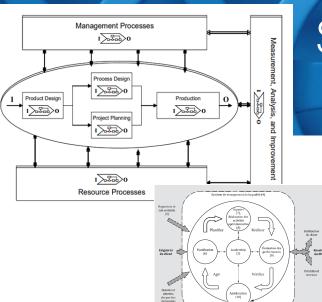


Exemple d'Activité d'un process métier intégrant le PDCA au sein d'un EPIC

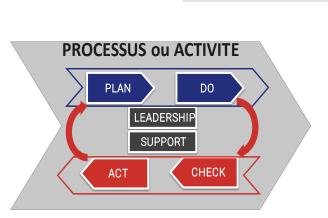
Positionnement des étapes du cycle PDCA afin d'assurer l'amélioration continue de l'activité

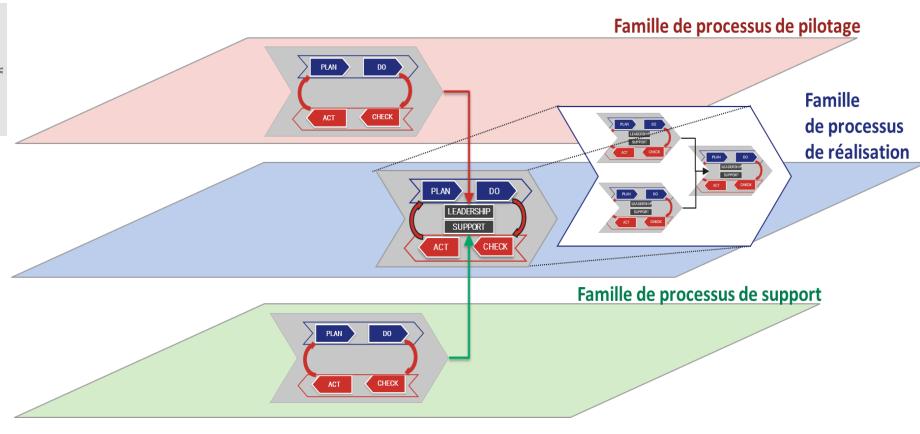






Système de Management Intégré ISO9001 Avec PDCA dans les processus



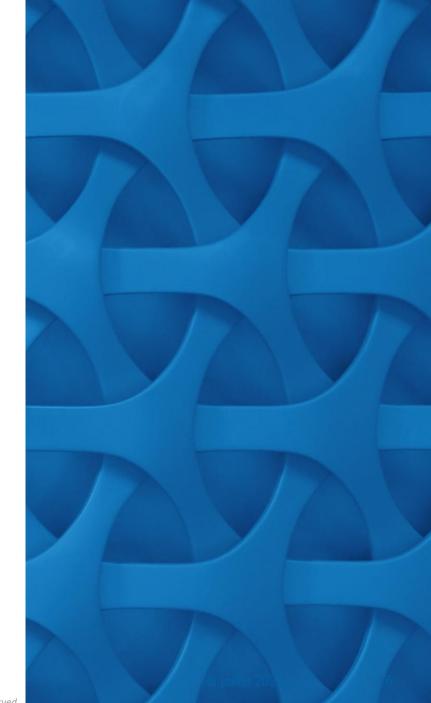








du PDCA au SECI et l'ISO30401



Exigence du Management des Connaissances dans l'ISO9001:2015





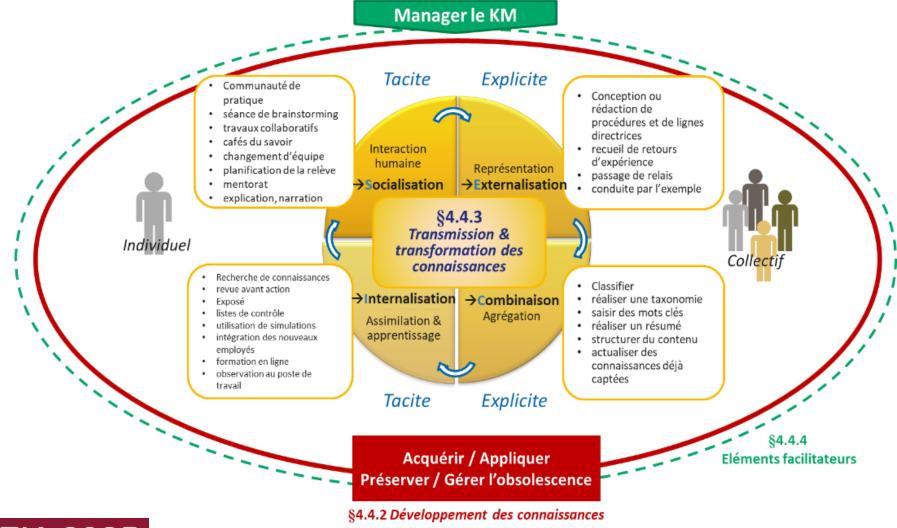
- ✓ introduction de l'exigence 7.1.6 en 2015 relative à la la gestion des connaissances organisationnelles:
 - « L'organisme doit déterminer les connaissances nécessaires à la mise en œuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services. » Dès le départ source majeure de non-conformité au sein des organisations certifiées
- ISO 30401:2018 : Système de management des connaissances - Exigences
 - éclairage pour le §7.1.6 de l'ISO9001
 - fait partie des normes de système de management (MSS), sa structure est donc similaire à celle de toutes les normes de cette famille (ex. ISO 9001*)

N. B : ces deux normes sont en cours de révision





Notre lecture de l'ISO 30401- chapitre 4 Section 4.4 « Système de Management des Connaissances »

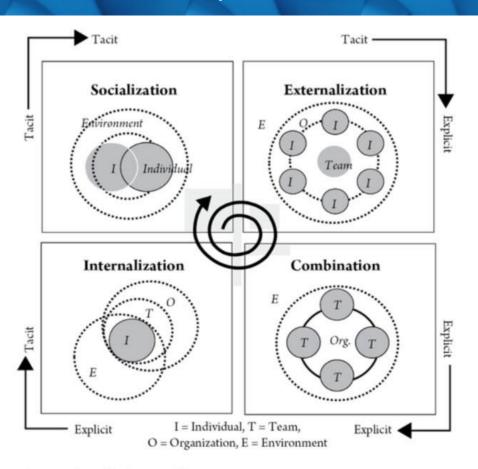






APIA

Rappel, le modèle SECI (1995;2019) Spirale de création ET application de la connaissance



Tacit

Time dimension

Ontological dimension

Society

Inter-organization

Organization

Explicit

Explicit

Explicit

Explicit

Explicit

Figure 3.5. The multiple dimensions of the SECI Spiral.

Figure 3.4. The updated SECI Model.

Source : Ikujirō Nonaka, Hirotaka Takeuchi. The Wise Company : How Companies Create Continuous Innovation. 2019 - Oxford University Press





19

Notre interrogation: comment rapprocher PDCA et SECI?

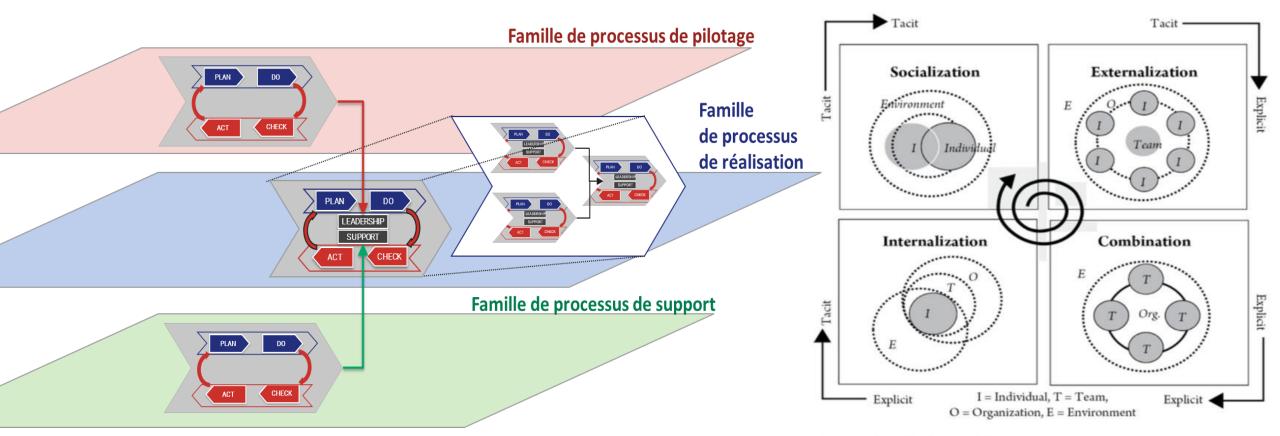


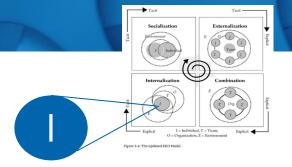
Figure 3.4. The updated SECI Model.





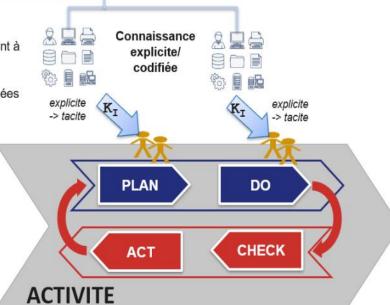
Le Secl dans les étapes « Planifier » (P) et « Faire » (D) du PDCA

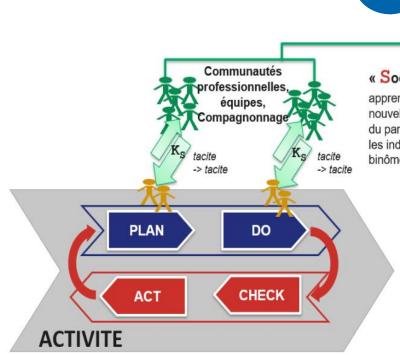
Gestion de la connaissance tacite des individus



« Internalisation »,

apprendre individuellement à partir de ressources de connaissances organisationnelles partagées explicites





« Socialisation »

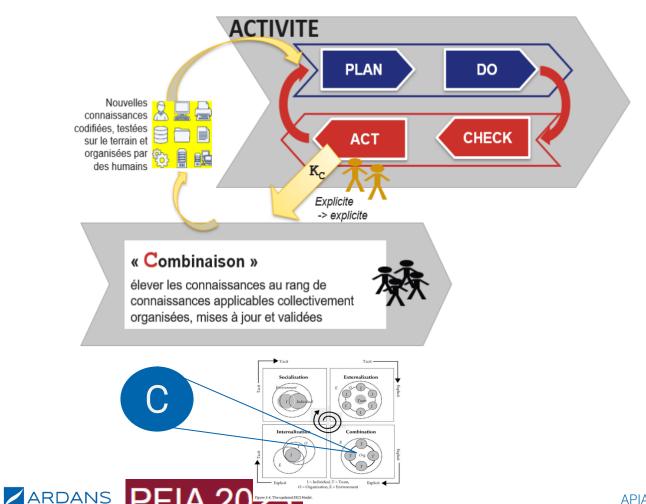
apprendre, comparer et générer de nouvelles idées et connaissances à partir du partage de connaissances tacites entre les individus (équipes, communautés, binômes)

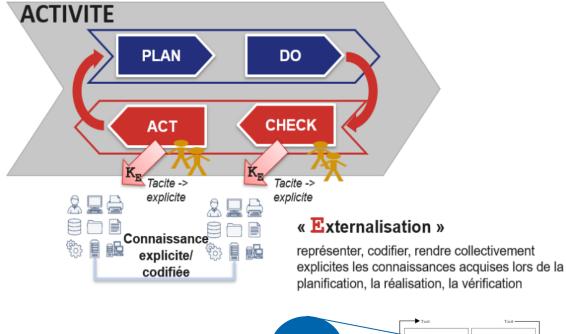


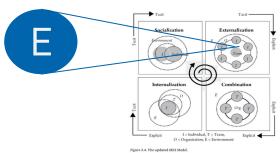


Le sEC dans les étapes « Vérifier » (C) et « Agir » (A) du PDCA

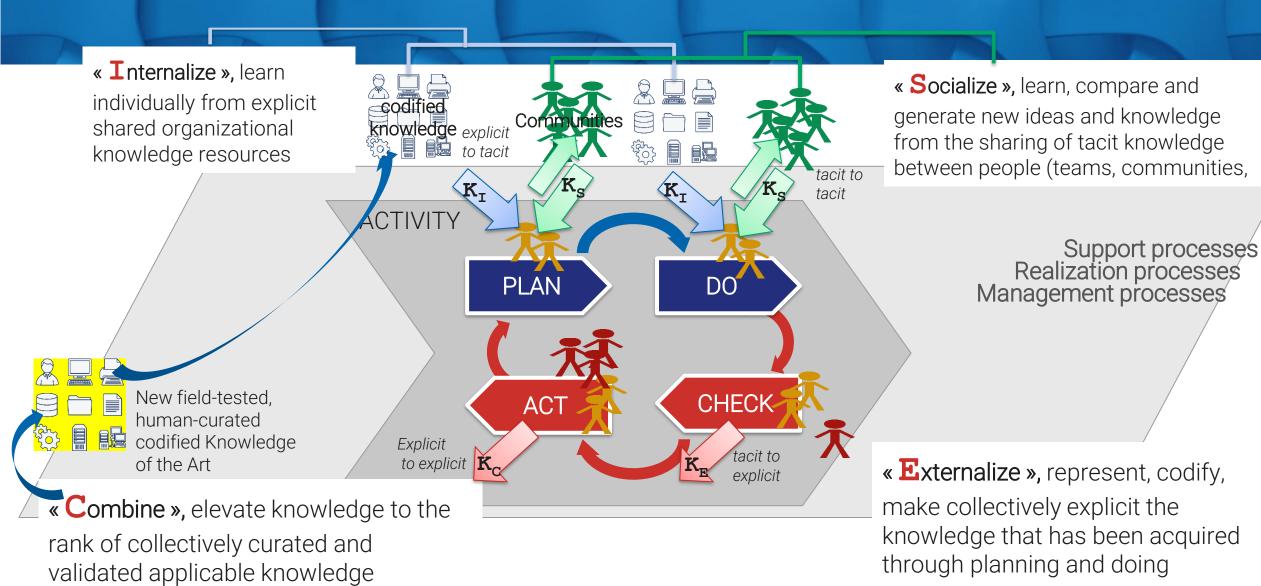
Gestion de la connaissance explicite des groupes ou de l'organisation







SECI mechanisms provides for the intimate embedding of the KMS within all other processes: Knowledge-oriented activities and environments are proposed in a relevant way at each PDCA phase

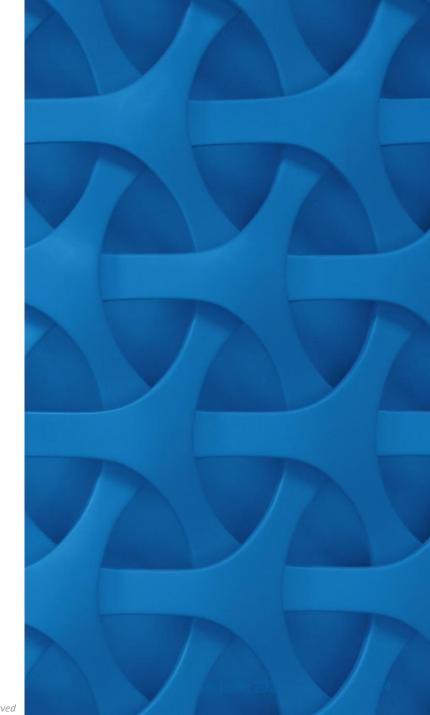




PFIA 2025

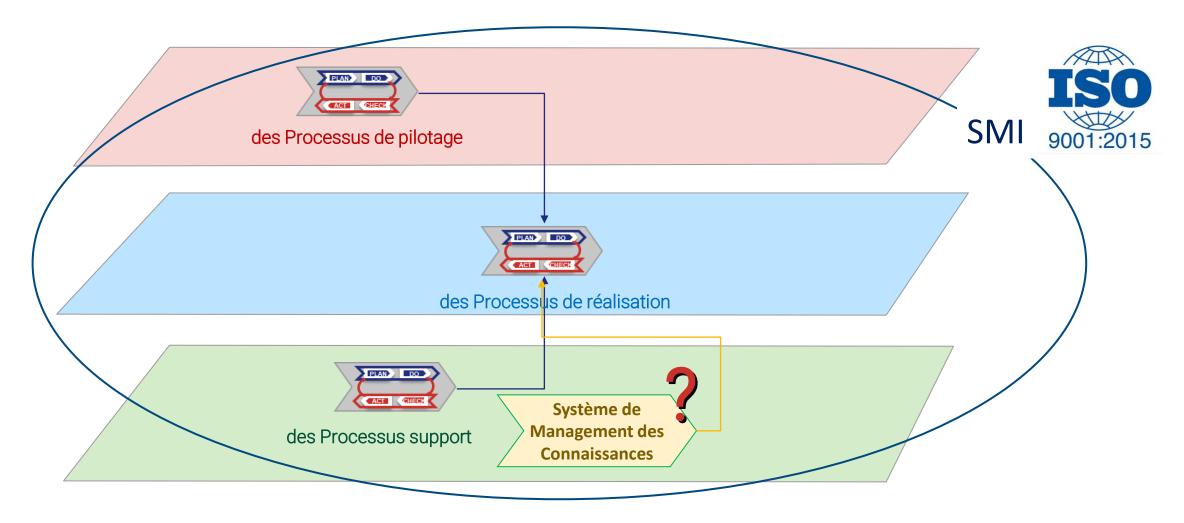


Intégration d'un SKM au sein d'un SMI





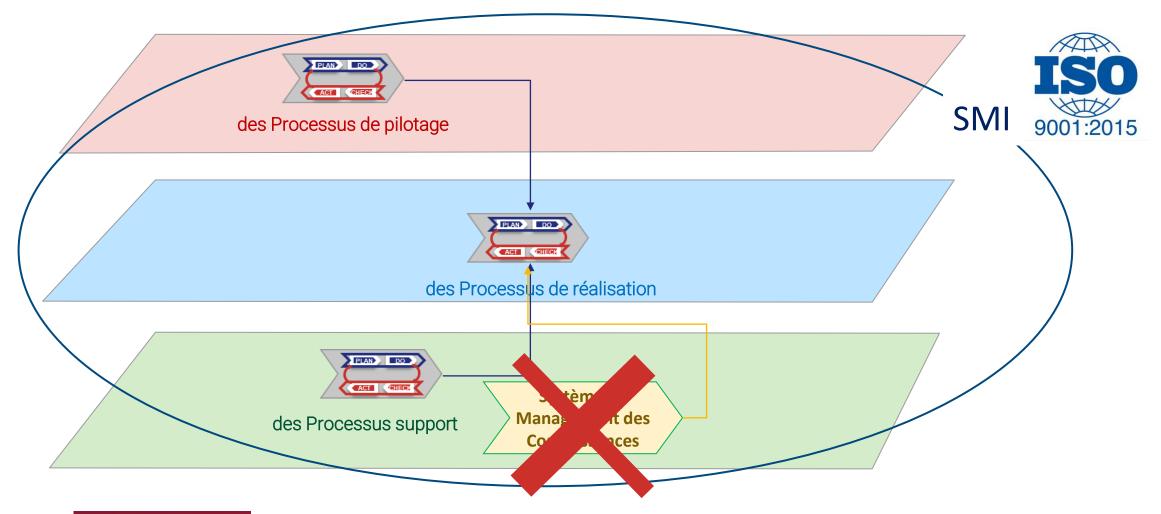
Intégration du Système de Management des Connaissances dans le Système de Management Intégré







Intégration du Système de Management des Connaissances dans le Système de Management Intégré







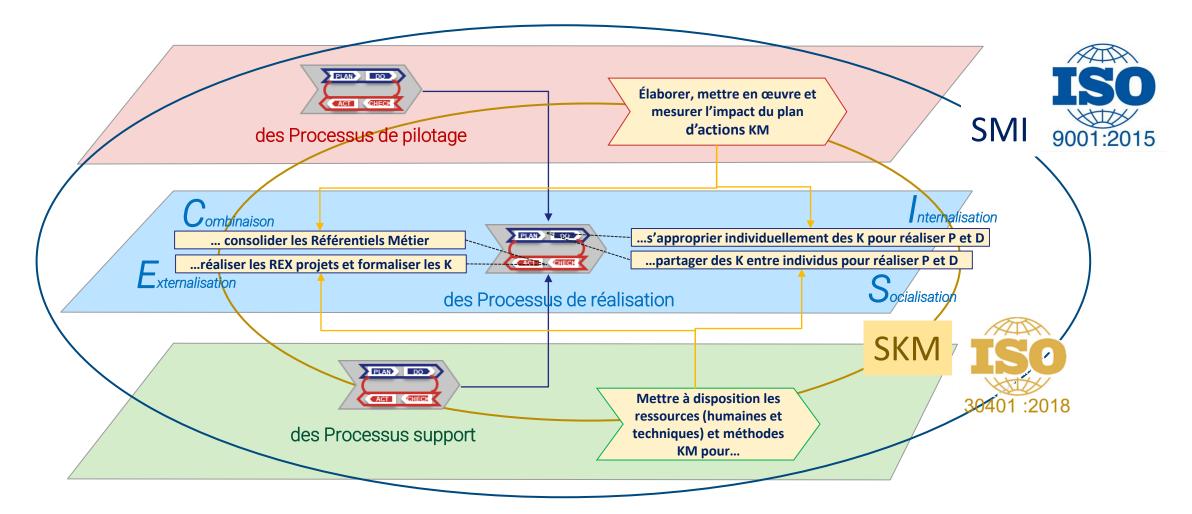
Notre constat : un SKM, conforme ISO30401, peut être intégré dans tout SMI...

- ... via une relecture du cycle PDCA des activités du système (processus de réalisation mais aussi de support et de management)
- ... avec la prise en compte de 2 processus KM, complémentaires aux activités du SECI
 - → Processus support aux tâches orientées KM introduites dans le PDCA des activités
 - ✓ Processus de pilotage du système KM (leadership, gouvernance)





Intégration du Système de Management des Connaissances dans le Système de Management Intégré

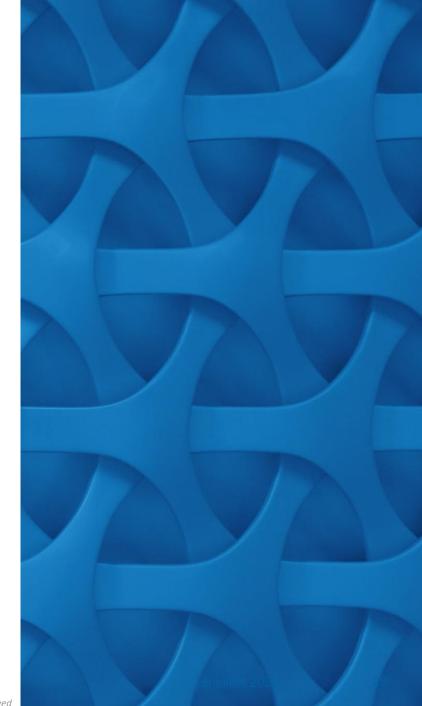








Prochaine étape : Intégration du SMIA avec le SKM dans le SMI!



INTERNATIONAL STANDARD

ISO/IEC 42001

ISO42001 SMIA

First edition 2023-12

4.4 AI management system

The organization shall establish, implement, maintain, continually improve and document an AI management system, including the processes needed and their interactions, in accordance with the requirements of this document.

Information technology — Artificial intelligence — Management system

Technologies de l'information — Intelligence artificielle — Système de management





The controls detailed in <u>Table A.1</u> provide the organization with a reference for meeting organizational objectives and addressing risks related to the design and operation of AI systems. Not all the control objectives and controls listed in <u>Table A.1</u> are required to be used, and the organization can design and implement their own controls (see <u>6.1.3</u>).

A.2 Policies related to AI

Objective: To provide management direction and support for AI systems according to business requirements.

A.3 Internal organization

Objective: To establish accountability within the organization to uphold its responsible approach for the implementation, operation and management of AI systems.

A.4 Resources for AI systems

Objective: To ensure that the organization accounts for the resources (including AI system components and assets) of the AI system in order to fully understand and address risks and impacts: Data resources, Tooling resources, System and computing resources, Human resources.

A.5 Assessing impacts of AI systems

Objective: To assess AI system impacts to individuals or groups of individuals, or both, and societies affected by the AI system throughout its life cycle.

A.6 AI system life cycle

A.6.1 Management guidance for AI system development

Objective: To ensure that the organization identifies and documents objectives and implements processes for the responsible design and development of AI systems.

A.6.2 AI system life cycle

Objective: To define the criteria and requirements for each stage of the AI system life cycle.

A.7 Data for AI systems

Objective: To ensure that the organization understands the role and impacts of data in AI systems in the application and development, provision or use of AI systems throughout their life cycles. Data for development and enhancement of AI system:

- Acquisition of data
- Quality of data for Al systems
- Data provenance
- Data preparation

A.8 Information for interested parties of AI systems

Objective: To ensure that relevant interested parties have the necessary information to understand and assess the risks and their impacts (both positive and negative).

A.9 Use of AI systems

Objective: To ensure that the organization uses AI systems responsibly and per organizational policies.

A.10 Third-party and customer relationships

Objective: To ensure that the organization understands its responsibilities and remains accountable, and risks are appropriately apportioned when third parties are involved at any stage of the AI system life cycle.







www.ardans.fr www.ardanssoftware.com Valorise votre savoir-faire au sein de votre système d'information

Merci de votre attention!

Questions / Réponses