



LE KNOWLEDGE MANAGEMENT **2.0** LEVIER DE LA GESTION DES RISQUES MAJEURS AU MAROC

THESE PROFESSIONNELLE PRESENTEE POUR L'OBTENTION DU
DIPLOME DU MASTER SPECIALISE EN MANAGEMENT PUBLIC

PAR M. Abdelhamid BOUAMOUD

JURY:

Président: M. Said EL MOUSTAFID
Enseignant au Groupe ISCAE

Suffragants: M. Abdelhay BENABDELHADI
Professeur au Groupe ISCAE et Directeur de recherche

M. Ismail ALAOUI ISMAILI
Enseignant au Groupe ISCAE

_____ Rabat, janvier 2013 _____

l'Institut Supérieur de Commerce et d'Administration des Entreprises n'entend donner ni approbation ni improbation aux opinions émises dans le cadre de ce mémoire. ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.

Merci à tous,

Sommaire

LISTE DES ABREVIATIONS	VII
LISTE DES FIGURES	VIII
LISTE DES TABLEAUX	IX
LISTE DES GRAPHIQUES	IX
RESUME	X
INTRODUCTION GENERALE	1
PROBLEMATIQUE, HYPOTHESES, QUESTIONS ET OBJECTIFS DE LA RECHERCHE	4
PROBLEMATIQUE.....	4
HYPOTHESES ET QUESTIONS DE RECHERCHE	4
OBJECTIF DE LA THESE.....	5
CHAPITRE 1 REVUE CONCEPTUELLE	6
1.1 APPROCHES, DEFINITIONS ET LIMITES DU KNOWLEDGE MANAGEMENT	8
1.1.1 <i>Introduction au Knowledge Management</i>	8
1.1.2 <i>Qu'est ce que la connaissance ?</i>	8
1.1.3 <i>Qu'est ce que la gestion des connaissances ?</i>	10
1.1.4 <i>Pourquoi la gestion des connaissances ?</i>	10
1.1.5 <i>La création de connaissances ou Le concept du BA</i>	10
1.1.6 <i>Les limites du Knowledge Management v1.0</i>	12
1.2 APPROCHE, DEFINITIONS ET TRANSITION VERS LE KNOWLEDGE MANAGEMENT 2.0.....	12
1.2.1 <i>Introduction au Web 2.0</i>	12
1.2.2 <i>Effet du web 2.0 sur le Knowldege Work et le Knowldege Workers</i>	14
1.2.3 <i>Comparaison des Knowledge Management et Knowledge Management 2.0</i>	15
1.2.4 <i>Conclusion et transition vers l'annonce du Systems Thinking</i>	18
1.3 PRESENTATION DE L'APPROCHE SYSTEMIQUE « SYSTEMS THINKING »	18
1.3.1 <i>Définitions du Systems Thinking,</i>	20
1.3.2 <i>Principe du Systems Thinking</i>	21
1.3.3 <i>Comparaison entre analyse traditionnelle et analyse Systems Thinking</i>	22
1.3.4 <i>Outils et techniques du Systems Thinking</i>	23
1.3.5 <i>Le Systems Thinking en Service Public (approche Vanguard de Jhon Seddon 2005)</i>	24
CHAPITRE 2. LA GESTION DES RISQUES MAJEURS AU MAROC.....	27
2.1 QUELQUES DEFINITIONS RELATIVES AUX RISQUES ET A LA GESTION DES RISQUES :.....	29
2.2. LES FACTEURS DE RISQUES	31
2.3 LE CONCEPT DE LA RESILIENCE (ECO-RESILIENCE)	33
2.4 TYPES ET CLASSIFICATION DES RISQUES MAJEURS	34
2.5. L'APPROCHE « BACKWARDS IMAGING » DE LA GESTION DES RISQUES MAJEURS.....	35
2.5.1 <i>La connaissance (ou les données=data)</i>	37

2.5.2 La sensibilisation	37
2.5.3 La planification et la prévention	38
2.5.4 La mutualisation des risques.....	39
2.5.5 L'incident.....	39
2.5.6 Les interventions et secours.....	39
2.5.7 La reconstruction	40
2.6 TRANSFORMATION ET EVOLUTION DE LA COMMUNICATION DES RISQUES	40
2.7 OUTILS WEB 2.0 DANS LA GESTION DES RISQUES MAJEURS	42
CHAPITRE 3. CADRE METHODOLOGIQUE ET DIAGNOSTIQUE DE LA MISE EN PLACE D'UN SYSTEME KM 2.0 POUR L'AMELIORATION DE LA GESTION DES RISQUES	46
3.1 DEMARCHE METHODOLOGIQUE	46
3.2 L'ETUDE DOCUMENTAIRE	46
3.3 ETUDE BENCHMARKING.....	47
3.3.1 L'agence FEMA des EUA ;.....	47
3.3.2 La gestion des risques en France.....	50
LA COMMUNICATION DE CRISE 2.0 FRANÇAISE	54
3.4 ANALYSE SYSTEMS THINKING	55
3.4.1 Réalisation d'une CLD	55
3.4.2 Analyse de la CLD	57
3.5 ANALYSE DES RESULTATS	59
3.5.1 Résumé des résultats de la partie 1	59
3.5.2 Résumé des résultats de la partie 2	59
3.5.3 Résumé des résultats de la partie 3	60
3.6 ANALYSE SWOT,	60
CHAPITRE 4. RECOMMANDATIONS	62
4.1 AMELIORATION DE LA GESTION DES RISQUES MAJEURS AU MAROC (SWOT INVERSEE)	62
4.1.1 Les connaissances	65
4.1.2 La sensibilisation	65
4.1.3 La planification et prévention	66
4.1.4 La mutualisation des risques.....	66
4.1.5 L'incident.....	67
4.1.6 L'intervention	67
4.1.7 La reconstruction et la réparation	67
4.2 LE DEVELOPPEMENT DE LA COMMUNICATION DE CRISE	68
4.2.1 La communication de crise « interne »	68
4.2.2 La communication de crise « externe ».....	68
4.2.3 La socialisation de la communication de crise.....	69
4.3 L'AMELIORATION DE LA GOUVERNANCE DE LA GESTION DES RISQUES MAJEURS.....	71
4.3.1 Approche selon le modèle français	71
4.3.2 Approche selon le modèle américain	73
CONCLUSION GENERALE	75

ANNEXES.....	77
A.1 QUESTIONNAIRE / SONDAGE.....	77
A1.1 Présentation du questionnaire	77
A1.2 Administration du questionnaire	77
A1.3 Le questionnaire	79
A1.4 Analyse et dépouillement des résultats	90
A2 REVUE STATISTIQUE	101
A2.1 Evolution d'Internet et de mobilité au Maroc.....	101
A2.2 Réseaux sociaux au Maroc en chiffres.....	102
A3 REVUE TECHNIQUE ET INNOVATION	103
A3.1 Module d'urgence :.....	103
A3.2 Bande-annonce sur les chaînes de télévision nationales,	106
A3.3 Messages radios automatisés multilingues,	107
A3.4 des SMS automatiques multilingues.....	107
A3.5 Appels vocaux d'alertes multilingues	107
A3.6 Récepteur Radio solaire à canal fixe.....	108
A3.7 Systèmes d'Information Géographique (SIG).....	109
A4 REVUE TECHNIQUE 2.0; BENCHMARKING / LEARNING	111
A4.1 Cas 1; www.catnat.net	111
A4.2 Cas 2 ; www.fema.gov TM	114
INDEX.....	117
BIBLIOGRAPHIE	119
WEBOGRAPHIE:.....	120

Liste des Abréviations

ANRT	Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications,
ARPANET	Advanced Research Projects Agency NETwork,
B.P.S	Bonnes Pratiques du Secourisme,
C.L.D	Causal Loop Diagram,
Catnat	Catastrophe Naturelle,
CCC	Chaos Computer Club,
CCNUCC	Convention-Cadre des Nations unies sur les Changements Climatiques,
DDRM	Dossier Départemental des Risques Majeurs,
DICRIM	Document d'Information Communal sur les Risques Majeurs,
EUA	Etat Unis d'Amérique,
FEI	Forum Economique International,
FEMA	Federal Emergency Management Agency,
GRH	Gestion des Ressources Humaines,
GRM	Gestion des Risques Majeurs,
ICS	Incident Command System,
INDH	Initiative Nationale pour le Développement Humain,
ISCAE	Institut Supérieur de Commerce et d'Administration des Entreprises,
KM	Knowledge Management,
KM2.0	Knowledge Management Version 2.0,
KMS	Knowledge Management System
NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de Communications,
NIC	National Integration Centre,
NIMS	National Incident Management System,
ORSEC	Organisation de la Réponse de Sécurité Civile,
PCA	Plan de Continuité des Activités,
PCS	Plan Communal de Sauvegarde,
PLU	Plan Local d'Urbanisme,
POS	Plan d'Occupation des Sols,
PPI	Plan Particulier d'Intervention,
PPP	Partenariats Public Privé
PPMS	Plan Particulier de Mise en Sûreté,
PPR	Plans de Prévention des Risques,
SIG	Système d'Information Géographique,
SDACR	Schéma Départemental d'Analyse et de Couverture du Risque,
SDIS	Service Départemental d'Incendie et de Secours,
SI GC	Systèmes d'Information de Gestion des Connaissances,
ST	Systems Thinking,
TIC	Technologies de l'Information et de Communication,
UNFCCC	United Nations Framework Convention on Climate Change,
WEF	World Economic Forum,

Liste des figures

FIGURE 1:	LE ROLE ET L'APPORT DU KM2.0 ET DU ST DANS L'AMELIORATION DE LA GESTION DES RISQUES.	XI
FIGURE 2:	SYMBIOSE ENTRE TIC / SI / KM2.0	7
FIGURE 3:	EXEMPLE DE DIAGRAMME DE BOUCLE CAUSAL DU SYSTEMS THINKING	8
FIGURE 4:	LA PYRAMIDE DE LA CONNAISSANCE	9
FIGURE 5:	QUATRE MODELES DE CONVERSION DE LA CONNAISSANCE SELON NONAKA, 1994	11
FIGURE 6:	L'ORGANISATION TRADITIONNELLE ET L'ORGANISATION 2.0.	15
FIGURE 7:	ANALYSE « SYSTEMS THINKING » VS ANALYSE TRADITIONNELLE	23
FIGURE 8:	LA RELATION ENTRE « PENSEE » EN MANAGEMENT, LES SYSTEMES ET LEUR PERFORMANCE.....	26
FIGURE 9:	CHANGEMENT ET TRANSFORMATION DE LA COMMUNICATION DE CRISE.....	41
FIGURE 10:	DES TEMOINS, PRIS PAR UN AUTRE TEMOIN, D'UN ACCIDENT GRAVE A RABAT LE 28/02/2011.....	41
FIGURE 11:	ENCAPSULATION DES OUTILS DE LA RECHERCHE UTILISES	47
FIGURE 12:	LE POSTE DE COMMANDEMENT DES INCIDENTS	48
FIGURE 13:	CHAINE DE COMMANDEMENT DE FEMA.....	49
FIGURE 14:	CHAINE DE COMMUNICATION DE FEMA	50
FIGURE 15:	ORGANIGRAMME DE LA GESTION DES RISQUES EN FRANCE	54
FIGURE 16:	EXEMPLE D'UNE REALISATION D'UNE CAUSAL LOOP DIAGRAMME DE LA GESTION DES RISQUE MAJEUR AU MAROC.....	56
FIGURE 17:	LISTE DES CAUSES DE LA SATISFACTION DES CITOYENS.....	57
FIGURE 18:	LISTE DES EFFETS DE LA SATISFACTION DES CITOYENS.....	57
FIGURE 19:	UNE ANALYSE SWOT FAITE PAR MIND MAPPING « MINDJET MINDMANAGER 2012 »	61
FIGURE 20:	LES RECOMMANDATIONS VUES PAR L'ANALYSE SWOT.....	64
FIGURE 21:	ADAPTATION DE LA GESTION DES RISQUES SELON LE MODELE FRANÇAIS	73
FIGURE 22:	ADAPTATION DE LA GESTION DES RISQUES SELON LE MODELE AMERICAINS	74
FIGURE 23:	L'APPARENCE DU QUESTIONNAIRE SUR LE WEB.....	89
FIGURE 24:	PETITE UNITE DE GENERATION D'EAU POTABLE DE L'HUMIDITE (CAP 120 LITRES/JOUR).....	105
FIGURE 25:	MOYENNE UNITE DE GENERATION D'EAU POTABLE DE L'HUMIDITE (CAP. 250 LITRES/JOUR).....	105
FIGURE 26:	GRANDE UNITE DE GENERATION D'EAU POTABLE DE L'HUMIDITE (CAP. 1000 LITRES/JOUR).....	105
FIGURE 27:	UNITE SPECIALE DE GENERATION D'EAU DE L'HUMIDITE ET FAIS AUSSI LA MISE EN POCHETTE, PRETES A LA DISTRIBUTION.....	105
FIGURE 28:	QUELQUES TYPES DE SACOCHE ET BOUTEILLES DE PURIFICATION DES EAUX TROUBLES,	106
FIGURE 29:	LE RECEPTEUR RADIO SOLAIRE A CANAL FIXE	108
FIGURE 30:	APERÇU SUR LE PORTAIL WEB DE CATNAT.NET™,	111
FIGURE 31:	APERÇU SUR LA PAGE FACEBOOK DE CATNAT.NET™	112
FIGURE 32:	APERÇU SUR LA PAGE TWITTER™ DE CATNAT.NET™	113
FIGURE 33:	APERÇU SUR LE PORTAIL WEB DE WWW.FEMA.GOV™	114
FIGURE 34:	APERÇU SUR LA PAGE FACEBOOK™ DE WWW.FEMA.GOV™	115
FIGURE 35:	APERÇU SUR LA PAGE TWITTER™ DE WWW.FEMA.GOV™	116

Liste des tableaux

TABEAU 1:	COMPARATIF DES DEUX VERSIONS DU KNOWLEDGE MANAGEMENT (BOUGHZALA 2009).	18
TABEAU 2:	QUELQUES EXEMPLES DES SYSTEMES ETUDIES EN « SYSTEMS THINKING »	20
TABEAU 3:	PRINCIPALES DIFFERENCES ENTRE ANALYSE TRADITIONNELLE ET « SYSTEMS THINKING »	22
TABEAU 4:	PRINCIPALES DIFFERENCES ENTRE « COMMANDEMENT ET CONTROLE » ET « SYSTEMS THINKING » (SOURCE: SEDDON, 2005),	26
TABEAU 5:	CLASSIFICATION FRANÇAISE DES RISQUES	34
TABEAU 6:	LES OUTILS WEB 2.0 EXPLOITES DANS LA GESTION DES RISQUES MAJEURS	45
TABEAU 7:	RECOMMANDATIONS POUR CHAQUE COMPOSANTE DE GESTION DE RISQUES MAJEURS	67
TABEAU 8:	LES COMMENTAIRES LIBRES DES QUESTIONNES EN PARTIE 2	93
TABEAU 9:	LES COMMENTAIRES LIBRES SUR LA COMMUNICATION DE CRISE AU MAROC	96
TABEAU 10:	LES COMMENTAIRES LIBRES SUR LA SOCIALISATION DE LA COMMUNICATION DE CRISE.	100

Liste des graphiques

GRAPHIQUE 1:	TAUX DES MORTALITES ET DES SINISTRES DES CATASTROPHES NATURELLES ENTRE 1980-2009.	28
GRAPHIQUE 2:	NOMBRE DES INCIDENTS REPORTES ENTRE 1910-2009	28
GRAPHIQUE 3:	REPRESENTATION ET DEFINITION GRAPHIQUE DU RISQUE.	31
GRAPHIQUE 4:	CALCULE DE LA GRAVITE DES RISQUES.	32
GRAPHIQUE 5:	EVOLUTION ET CHRONOLOGIE DES ETAPES ORGANISATIONNELLES DE LA GESTION DES RISQUES,	35
GRAPHIQUE 6:	EVOLUTION ET CHRONOLOGIE DES COMPOSANTES DE LA GESTION DES RISQUES.	36
GRAPHIQUE 7:	LES CATEGORIES DES AGES DES CIBLES DU SONDAGE.	90
GRAPHIQUE 8:	LES VILLES D'APPARTENANCE DES QUESTIONNES.	90
GRAPHIQUE 9:	LES LACUNES DE LA GESTION DES RISQUES MAJEURS	91
GRAPHIQUE 10:	IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION PENDANT UNE CATASTROPHE	94
GRAPHIQUE 11:	COMMUNICATION DES AUTORITES SUR LES CATASTROPHES NATURELLES	94
GRAPHIQUE 12:	DEGRE D'INFORMATION DE LA POPULATION SUR LES CATASTROPHES,	95
GRAPHIQUE 13:	QUI EST RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION DE CERISES	95
GRAPHIQUE 14:	LA FREQUENCE D'UTILISATION D'INTERNET DES QUESTIONNES,	97
GRAPHIQUE 15:	REPRESENTATION DES QUESTIONNEES ACTIFS SUR LES RESEAUX SOCIAUX,	98
GRAPHIQUE 16:	TEMPS PASSE SUR LES RESEAUX SOCIAUX PAR JOUR,	98
GRAPHIQUE 17:	PREFERENCE D'USAGE DES RESEAUX SOCIAUX POUR LA COMMUNICATION DE CRISE,	99
GRAPHIQUE 18:	MECONNAISSANCE DES MOYENS D'ALERTE ET DES SECOURS,	99
GRAPHIQUE 19:	LES VOIES D'ADMINISTRATION DU SONDAGE	100
GRAPHIQUE 20:	L'AVIS SUR DES SONDAGES FUTURS	101

Résumé

La présente étude était initialement orientée pour l'élaboration d'une vision globale d'un Système d'Information (SI) National intégré dédié à la gestion des risques majeurs au Maroc (tremblements de terre, ouragans, inondations, sécheresse, baisse des températures importante, glissement des terrains, tsunamis, accident industriel grave...). Ce (SI) doté des standards et des normes nécessaires, devrait aider à assurer une interopérabilité des (SI) des différents intervenants dans cette gestion des risques, en facilitant les échanges d'informations et les optimisations d'exploitation requises pour aider à mieux gérer les catastrophes naturelles. Ensuite, pour plus de précisions relatives à cette interopérabilité des (SI), l'accent était focalisé sur la gestion des connaissances (Knowledge Management) qui est basée sur la création, la diffusion et le renouvellement des connaissances et du savoir à des fins de performance.

Par ailleurs, avec l'expansion du Web 2.0 et le changement des comportements des usagers d'Internet, la recherche était orientée plus sur la nouvelle version de la gestion de l'Information à savoir la gestion des connaissances 2.0 (Knowledge Management 2.0).

De ce fait, et étant donné que la gestion des risques implique la participation de l'ensemble des intervenants, le choix a été porté finalement sur la prise en considération de l'approche systémique, qui permet de concrétiser l'approche participative, notamment par l'utilisation du langage « Systems Thinking™ » (ST)¹.

¹ Le "Systems Thinking™" ou « penser systèmes » est une approche holistique d'analyse qui se focalise sur la façon dont les éléments d'un système interagissent entre eux, et comment ces systèmes fonctionnent dans le temps et dans leur contexte qu'ils soient, eux-mêmes, ou parties d'autres systèmes plus larges.

Cette approche systémique permettrait également la prise en considération de la participation de la population dans cette gestion des risques.

La figure1, illustre le rôle et l'apport du KM2.0 et du ST dans l'amélioration de la gestion des risques.

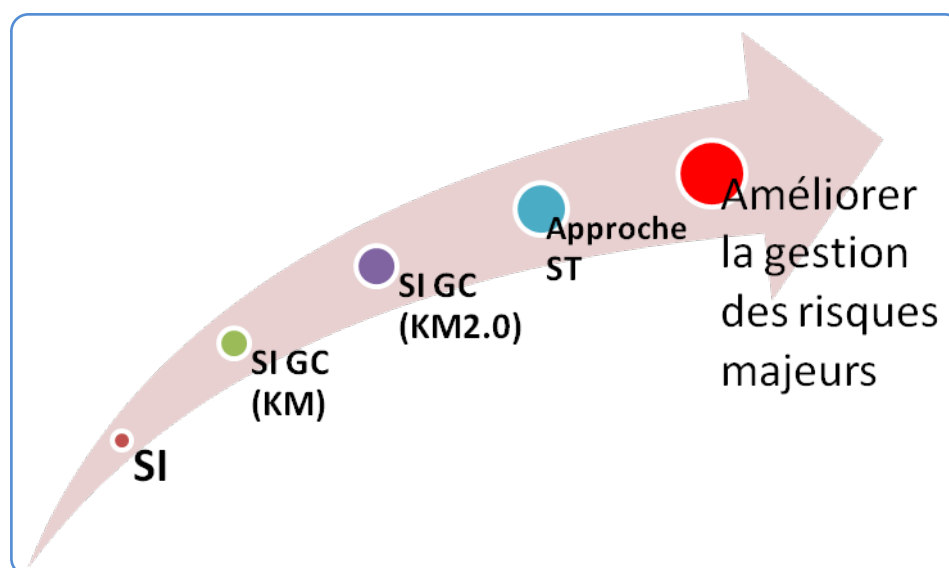


Figure 1: Le rôle et l'apport du KM2.0 et du ST dans l'amélioration de la gestion des risques.

Ce travail est diffusé en licence Creative Commons : *Paternité - Partage à l'Identique CC BY-SA*² :



² Il s'agit d'une licence *Paternité - Partage à l'Identique CC BY-SA*, qui par sa spécificité permet aux autres de remixer, arranger, et adapter une œuvre, même à des fins commerciales, tant qu'on accorde le mérite en citant le nom de son auteur et qu'on diffuse les nouvelles créations selon des conditions identiques.