

Comment peut-on éviter la perte de connaissances lors du départ des collaborateurs ?

Rédigé et soutenu par : OUAZENE Wissame
Directeur de mémoire : PARFOURU Samuel
Maitre d'apprentissage : LE DANTEC Fatna

Sommaire

- Présentation du contexte
- Problèmes rencontrés
- Problématique
- Etat de l'art
- Etude du terrain
- Proposition de résolution
- Conclusion

Présentation du contexte

Saint-Gobain

Le groupe SG a été fondé il y a 350 ans, il a pour mission principale : la conception, la production, et la distribution des matériaux et des solutions au service des marchés de la construction.

GDI

Group Digital & IT est une entité qui regroupe les centres de compétences Web. Il a pour mission la maintenance, le support et le suivi de l'évolution des projets informatiques chez les business.

Missions

- Animation du portail de l'entreprise ;
- Conduite du changement ;
- Organisation des séminaires digitaux ;
- Capitalisation des connaissances.

Problèmes constatés

L'absence d'une méthode de partage de connaissances lors du départ des collaborateurs ;

Des difficultés dans la recherche des documents et le manque des informations disponibles sur Alfresco ;

La faible communication sur le sujet du partage de connaissances.

Problématique

Comment peut-on éviter la perte de connaissances lors du départ des collaborateurs ?

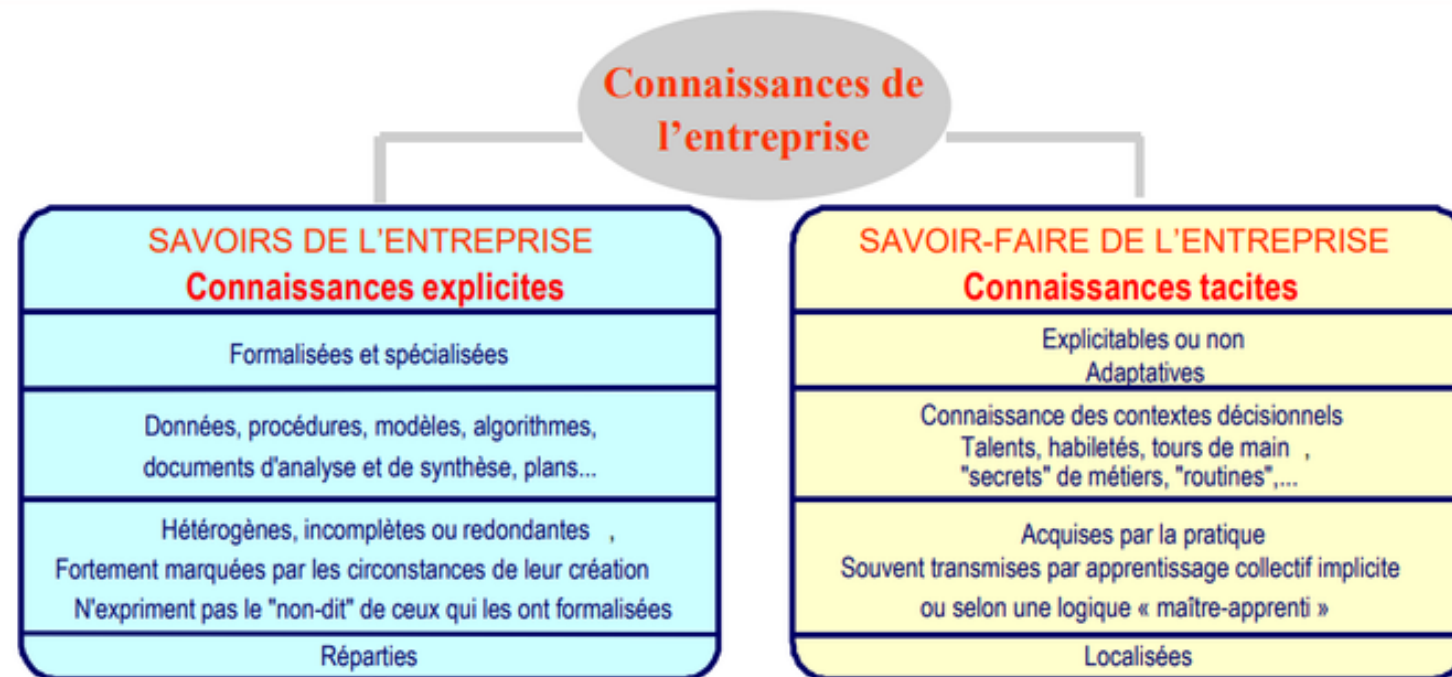
- Comment assurer le partage des connaissances de façon continue au sein d'une équipe ?
- Quelles sont les méthodes qui permettent un partage efficace de connaissances ?
- Comment pousser et donner envie aux collaborateurs au sein de l'entreprise d'alimenter l'espace de partage des connaissances ?

Etat de l'art 1/5

La donnée : un élément brut qui n'a pas encore été mis en contexte ;

L'information : une donnée ou un ensemble de données interprétées et mise dans un contexte particulier ;

La connaissance : un processus dynamique continuellement reproduit et recréé par les processus sociaux d'interaction et la pratique.



Représentatives de l'expérience et de la culture de l'entreprise.
Emmagasinées dans les archives, les armoires, les systèmes informatisés, et les têtes des personnes.
Encapsulées dans les procédés, les produits et les services.
Caractérisent les capacités d'étude, de réalisation, de vente, de support des produits et des services.
Constituent et produisent la valeur ajoutée de ses processus organisationnels et de production

Source : Michel Grundstein, adapté de Monterrey, 1994

©Michel Grundstein, 1997-2000

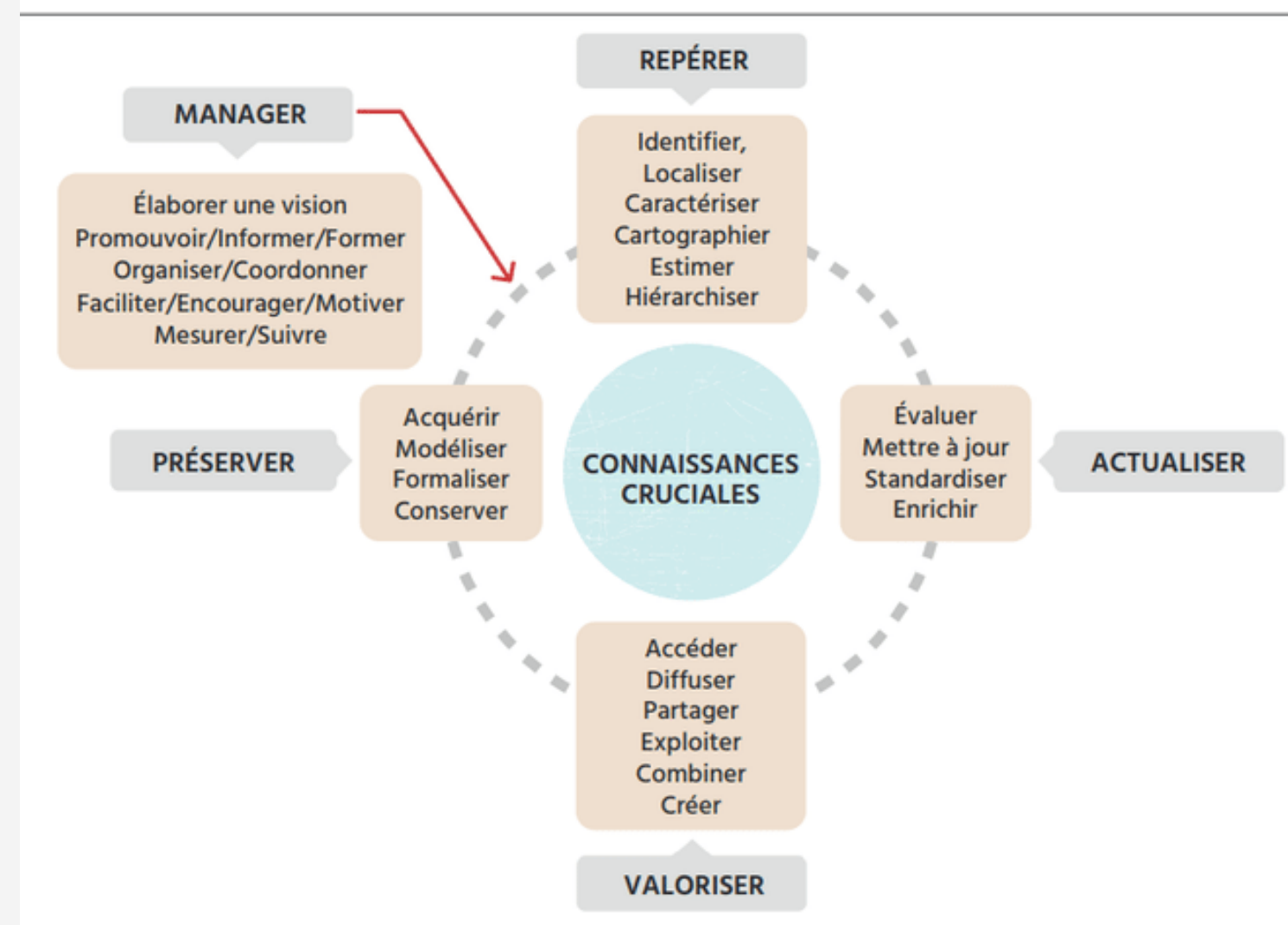
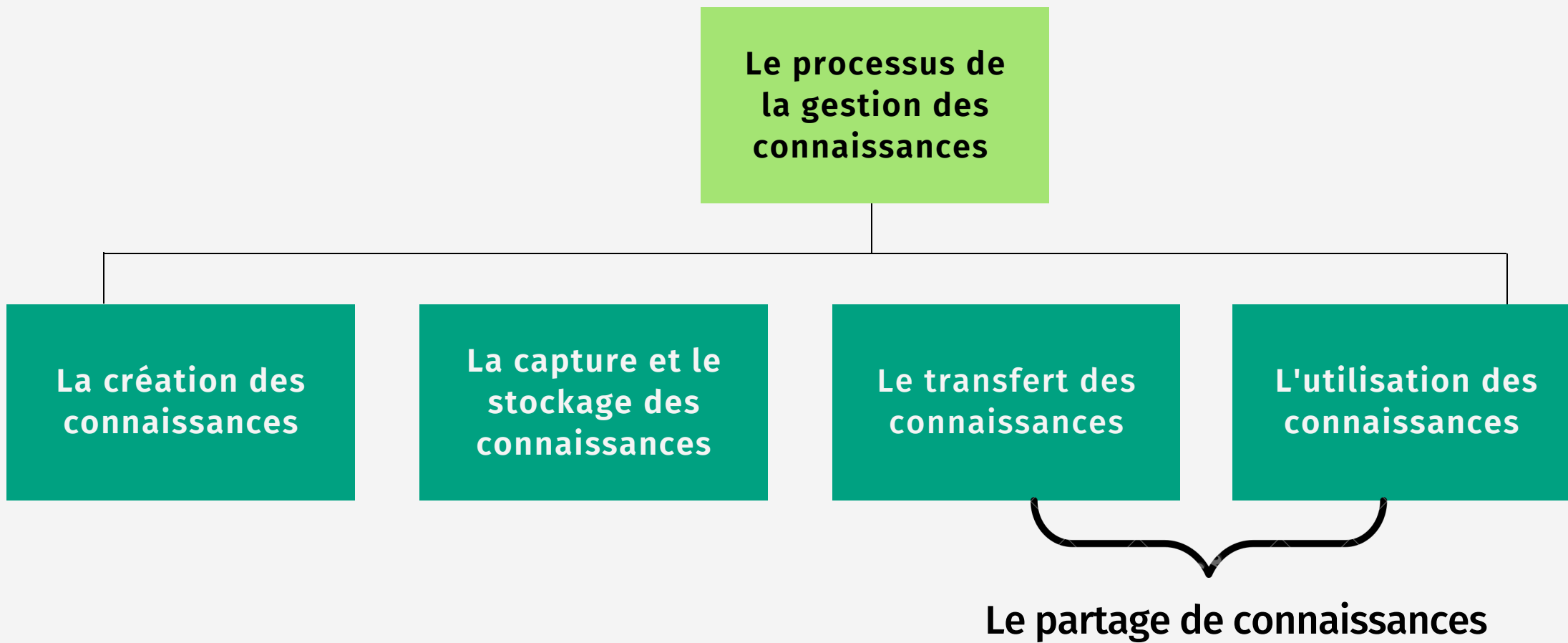
MG Conseil

Les formes de connaissances.

Etat de l'art 2/5

Qu'est ce que la gestion de la connaissance ?

Management des activités et des processus destinés à amplifier l'utilisation et la création des connaissances au sein d'une organisation selon deux finalités complémentaires : une finalité patrimoniale et une finalité d'innovation durable.



Etat de l'art 3/5

Déterminants du partage de connaissances

- La formation des employés ;
- L'implication organisationnelle des employés ;
- Le travail d'équipe ouvert ;
- La responsabilisation des employés ;
- Le leadership et engagement de la direction ;
- L'infrastructure des systèmes d'information ;
- La culture favorable à la connaissance ;
- La reconnaissance.

Obstacles face au partage de connaissances

- Les obstacles organisationnels ;
- Les obstacles humains (individuels) ;
- Les obstacles techniques et financiers.

Etat de l'art 4/5

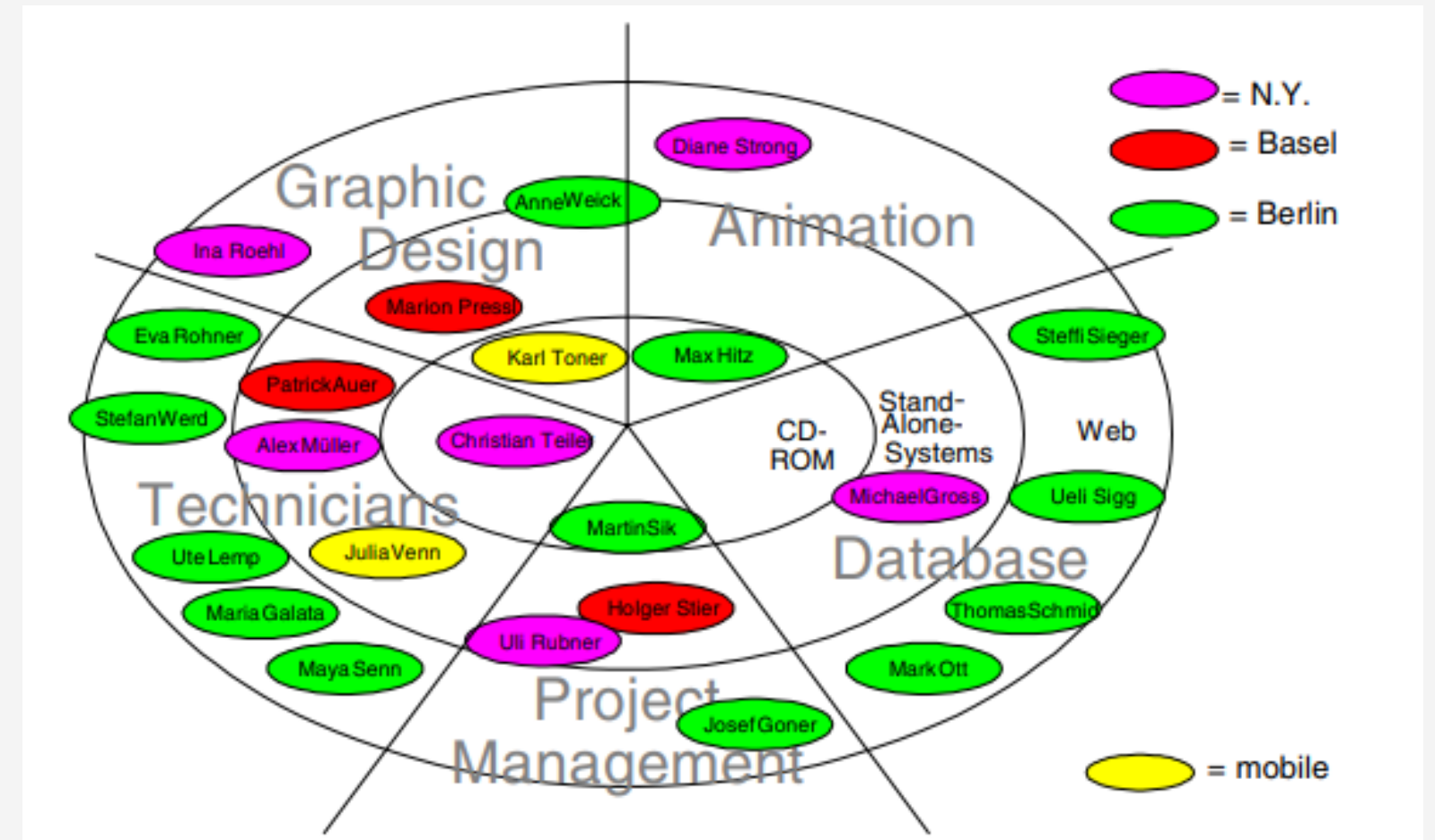
Méthodes de partage de connaissances

La cartographie des connaissances

- Une représentation d'un schéma sur un sujet particulier ;
- Elle permet de donner une vision globale.

Types de cartographie des connaissances

- *Knowledge Source Maps* ;
- *Knowledge Asset Maps* ;
- *Knowledge Structure Maps* ;
- *Knowledge Application Maps*.



Exemple d'une Knowledge Source Maps, Eppler, 2001

Etat de l'art 5/5

Méthodes de partage de connaissances

La méthode REX

- Réutilisation des retours d'expérience ;
- Transmission des connaissances et savoir-faire acquis par l'expérience ;
- Recueil de l'expérience tout au long du projet, en se posant des questions : qu'avons-nous appris ? Si on devait recommencer, quelles leçons tirer de notre première expérience ? En cas d'échec, quelles en ont été les causes ? Comment anticiper ?

Les communautés de pratique (CoP)

- Groupes de personnes qui partagent une préoccupation qui se réunissent dans le but de :
- Approfondir leurs connaissances et leur expertise dans un domaine ;
- Interagir de façon informel et continue sur différentes problématiques.

Etude du terrain 1/2

Méthodologie de la collecte des données

Etude qualitative

Guide d'entretien (5 grands thèmes)

6 entretiens semi-directifs

Analyse des entretiens semi-directifs

Synthèse de l'étude qualitative

Etude quantitative

Questionnaire (26 questions)

Analyse des données issues du questionnaire

Synthèse de l'étude quantitative



Etude du terrain 2/2

Synthèse des deux études qualitative et quantitative

Méthode utilisée (lors du départ des employés)

- Sessions de Knowledge Transfer ;
- E-learning ;
- La documentation écrite ;
- Fiches reflexes ;
- Templates homogènes.

Outils utilisés

- Teams ;
- Alfresco ;
- Portail interne.

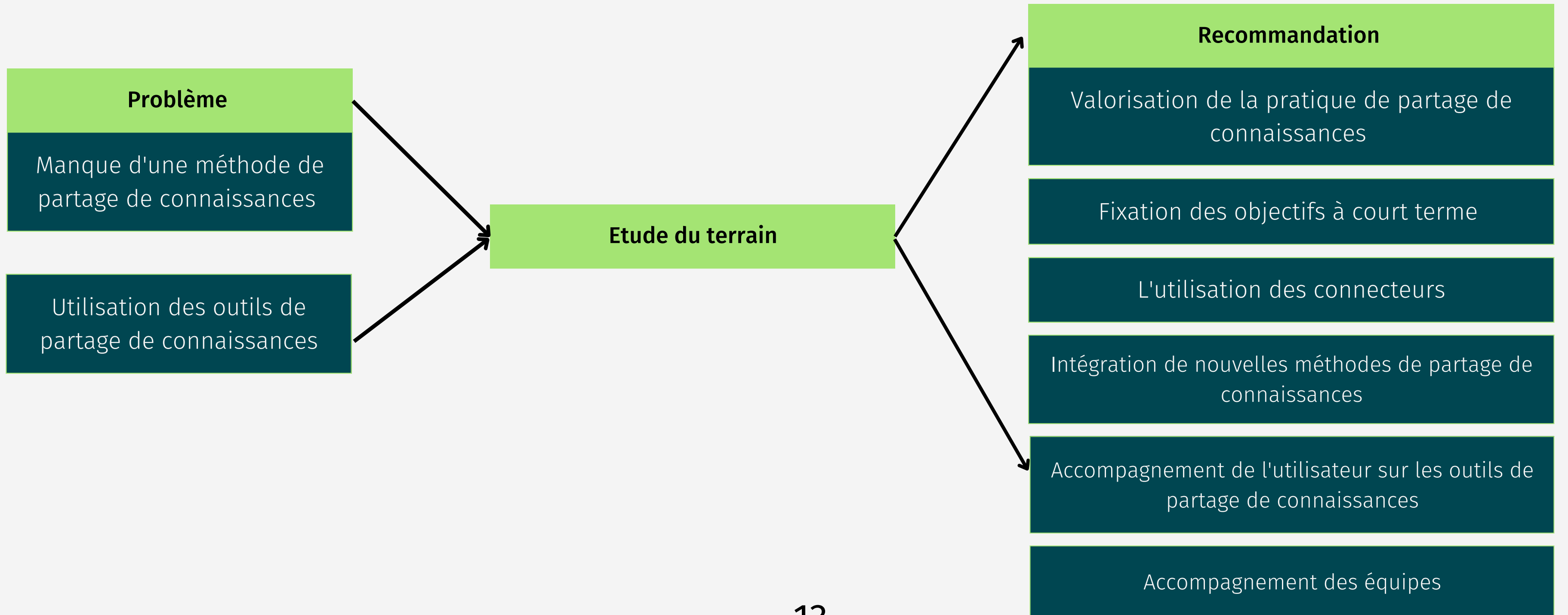
La documentation

- Indispensable ;
- Disponible sur Alfresco ;
- Problème de mise à jour ;
- Problème de mise à jour.

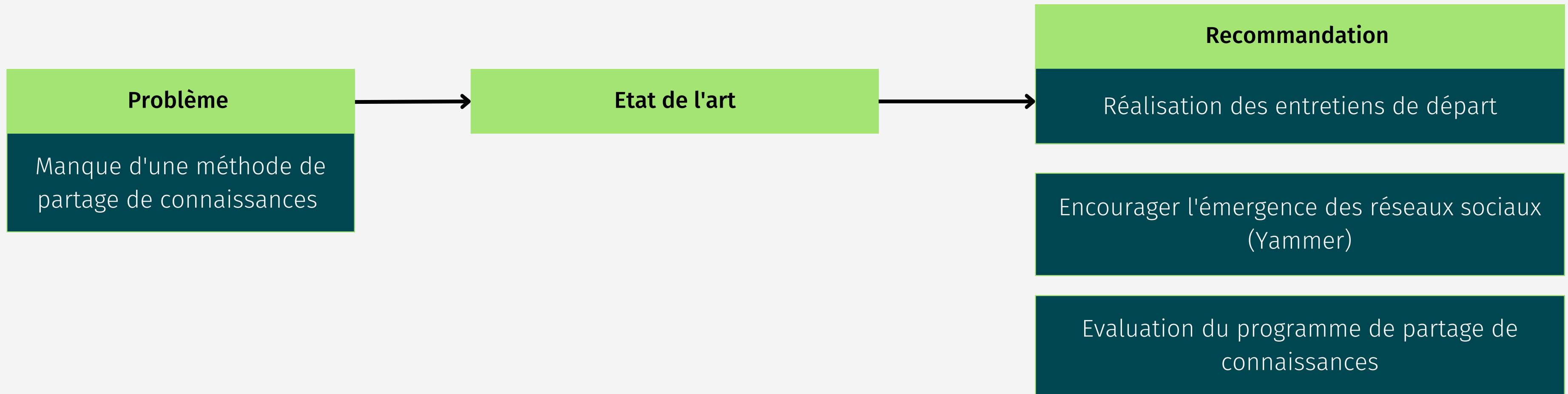
Améliorations possibles

- Développement des communautés ;
- Conception des Dashboard ;
- Réunions mensuelles ;
- Créer une tâche : partage de connaissances ;
- Intégration de nouvelles méthodes : cartographie.

Proposition de résolution 1/2



Proposition de résolution 2/2



Conclusion

- Ce travail, s'intéresse à la question de la conservation des connaissances en général et lors du départ des collaborateurs, ainsi que d'autres problématiques détectées lors de notre étude du terrain ;

- A travers la revue de la littérature et l'étude du terrain nous avons pu comprendre et identifier les besoins des collaborateurs en terme de partage de connaissances ;

- Nous avons proposé des recommandations qui vont permettre d'améliorer ce processus ;

- L'application de ces recommandations sera également bénéfique au groupe qui initie une transformation de ses SI.



Merci pour votre attention