

## 1A – SEMINAIRE "KNOWLEDGE MANAGEMENT"

Lundi 7 Novembre 2005 de 9 h 30 à 12 h  
au CNIT (Paris La Défense)

# KNOWLEDGE MANAGEMENT

## CAPITALISER LES CONNAISSANCES ET LES MEILLEURES PRATIQUES, NOTAMMENT DANS LES ETABLISSEMENTS DE SANTE

### Introduction aux méthodes de capitalisation des connaissances, Application concrète chez Dialog Services une PME de services, à un Bureau d'Études de PSA Peugeot Citroën et à un organisme de santé, l'ALTIR

Par Pierre MARIOT

*Cette session s'adresse aux Responsables d'entités opérationnelles  
dans lesquelles la capitalisation et le partage du savoir-faire constituent un enjeu majeur,  
Responsables de Bureau d'Études, Directeur d'établissement de santé, Responsables qualité*

La capitalisation des connaissances a pour but de répondre aux questions suivantes :

- « Le savoir-faire de mon entité est concentré principalement sur un expert, il part, comment conserver et transférer ce savoir-faire ? »
- « J'ai un turn-over important. Le savoir-faire de mon entité est éclaté entre différents collaborateurs d'expérience variable ; comment consolider ce savoir-faire, comment homogénéiser les pratiques ? »
- « Je souhaite capitaliser le savoir-faire au fur et à mesure de la réalisation des dossiers et le rendre transférable aux moins expérimentés, quels moyens mettre en oeuvre ? »
- « Le savoir-faire de mon entité est éparpillé dans de nombreux documents disséminés dans de nombreuses bases de données ; comment consolider et retrouver facilement la connaissance pertinente ? Comment permettre à chacun de mettre à jour le capital de connaissances ? »

Pour **Dialog Services**, une société de 160 p spécialisée dans la prestation de services pour la vente à distance (VAD) et le E-Commerce, son **Directeur Général Stéphane Legatelois** et son **Responsable Qualité Dominique Michelet** exposent comment ils utilisent l'ingénierie de la connaissance comme relais pragmatique de la qualité. Ceci a pour effet de dynamiser l'organisation industrielle de l'entreprise en pleine mutation culturelle et d'améliorer sa performance

Pour **PSA Peugeot Citroën**, dans un bureau d'études où le savoir-faire est disséminé sur de nombreux ingénieurs et techniciens sur différents sites, l'objectif était par ailleurs de :

- raccourcir le délai de conception,
- améliorer la fiabilité de la conception en évitant les re-conceptions suite aux essais.

Pour **l'ALTIR** (Association Lorraine pour le Traitement de l'Insuffisance Rénale), le **Dr Agnès Mariot** rappelle que l'objectif était d'améliorer la qualité des soins en capitalisant son savoir-faire. Cette capitalisation a été réalisée conjointement avec une démarche d'accréditation. L'enjeu était d'avoir une base de connaissances vivante utilisable en lien avec les dossiers patients.

Ces méthodes d'ingénierie des connaissances sont issues de 20 ans de pratique, d'abord pour l'élaboration de systèmes experts (système informatiques reproduisant le raisonnement d'experts), puis transposées pour rédiger des livres de connaissances capitalisant le savoir-faire critique de collaborateurs partant à la retraite, puis complétées afin de réaliser des bases de connaissances vivantes constituant la mémoire collective commune du savoir-faire d'une organisation.

### **Les points critiques pour la réussite des opérations de capitalisation**

- Aboutir à une forte valeur ajoutée des connaissances capitalisées pour les utilisateurs.
- Avoir une présentation de la connaissance en lien avec les outils de travail et les dossiers dans une présentation adaptée à la pratique des utilisateurs.
- Avoir un accès simple et intuitif organisé autour de la réalité du métier des utilisateurs pour :
  - Trouver la réponse à une question en moins de 2 minutes,
  - Suivre les évolutions de thèmes spécialisés en moins de 5 minutes par jour,

- Approfondir ses connaissances sur un nouveau thème en 15 minutes.
- Faire participer les utilisateurs à l'alimentation de la base de connaissances.
- Adapter les missions des acteurs pour utiliser et faire vivre le patrimoine de connaissances.
- Enrichir la base de connaissances avec les retours d'expérience des utilisateurs.
- Mesurer la contribution de l'utilisation de la base de connaissance aux indicateurs de performance de l'organisation.

Les utilisateurs sont les acteurs principaux de la définition de la cartographie des besoins en connaissances et des besoins opérationnels associés. La mise en évidence de ces besoins et de la façon d'y répondre est faite sous la forme d'une élaboration en commun d'un démonstrateur.

### **Plan de la présentation**

La méthode :

- Les enjeux de la capitalisation et du partage des savoir-faire
- Les obstacles et les freins à la capitalisation, au partage des savoir-faire et à leur mise en pratique au quotidien
- Les niveaux de consolidation de la connaissance
- Le cycle de vie des connaissances
- Méthode de capitalisation du savoir-faire : démarche, technique de recueil, technique de capitalisation, technique de validation
- Méthode globale de mise en place d'une mémoire collective : identification des besoins, constitution, mise en œuvre, vie.

Cas pratiques :

- La mise en place d'une application correspondant à la traduction concrète de la démarche qualité et capable de générer des documents liés aux procédures en automatique : l'exemple de Dialog Services avec démonstration de la base de connaissances
- La mise en place d'une base de savoir-faire pour un des Bureaux d'Etudes de PSA Peugeot Citroën avec démonstration de la base de connaissances
- La mise en place d'indicateurs qualité liés à l'accréditation des hôpitaux à partir de recommandations médicales validées via une base de connaissances : l'ALTIR avec démonstration de la base de connaissances

### **Les intervenants**

**Pierre MARIOT** (DEA d'informatique et Docteur en Médecine de la Faculté de Nancy) est Directeur de l'activité Conseil et Knowledge Management de la société Ardans. Il travaille comme consultant depuis 1985 dans l'élaboration de systèmes à bases de connaissances industriels construits à partir de la capitalisation des savoir-faire des experts de l'organisation obtenus via des entretiens, de l'analyse des documents ou des procédures « métier », ou de l'exploitation des données véhiculées par le système d'information. Il dispense des formations ou des conférences à HEC Genève, l'Université Paris Dauphine, au CNAM ainsi que dans différentes écoles d'ingénieurs ou mastères. Il intervient en terme d'expert pour différents organismes et a publié une vingtaine d'articles sur le domaine.

**Stéphane LEGATELOIS** (DESS de Gestion Industrielle de l'Université Paris VI) est Directeur Général de Dialog Services depuis 2002;

**Dominique MICHELET** (Diplôme CESI Niveau 2 Chef de projet informatique) est Responsable Qualité de Dialog Services depuis 2002.

**Agnès MARIOT** (Docteur en Médecine de la Faculté de Nancy, titulaire du CESAM et diplômée de l'IAE de Paris) est Néphrologue à l'ALTIR (Association Lorraine pour le Traitement de l'Insuffisance Rénale).



Pour contacter le cabinet :

[www.ardans.fr](http://www.ardans.fr)

Pour contacter le conférencier : [Pierre Mariot](mailto:Pierre.Mariot@ardans.fr) [pmariot@ardans.fr](mailto:pmariot@ardans.fr)

**Tous détails sur le site Internet : <http://www.doucetconseil.fr>**

**Inscriptions** auprès du BIRP, M. Francis MANTES, Tel : 33 (0)144789930 Fax : 33 (0) 144789949 e-mail : [fmantes@birp.fr](mailto:fmantes@birp.fr)