

ETOILE

Expertise "Transport" Ouverte à l'Ingénierie des Lignes et à leur Exploitation

RATP Département Bus :

L'anticipation du départ à la retraite d'un expert dans la construction de la marche des voitures (**graphicage**) et l'attribution des services agents (**habillage**) sur les lignes de bus d'un réseau, a été l'occasion d'initialiser une démarche de capitalisation d'expérience et de savoir-faire afin de pérenniser cette expertise.

Cette démarche fait partie du dispositif de la gestion des ressources humaines de l'établissement et en particulier de la capitalisation des retours d'expérience et des expertises spécifiques à la gestion et à la vie d'un Centre Bus de la RATP.

Ardans sas
www.ardans.com

2, rue Hélène BOUCHER
78286 GUYANCOURT
FRANCE

Tél : +33.1.39.30.99.00
Fax : +33.1.39.30.99.01
Courriel : ardans@ardans.com

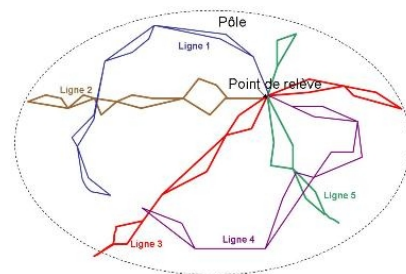
RCS Versailles B 428 744 593

Les enjeux :

L'expert possède une expertise acquise en de nombreuses années de services, une compétence reconnue dans ce domaine et unique au sein de son unité d'exploitation. Si au quotidien, le travail en équipe favorise un certain niveau de transfert, certaines des connaissances restent encore implicites, et comme telles, elles sont « moins transférées » que d'autres.

Malheureusement, il se trouve que parmi les connaissances non transmises, il en demeure qui se révéleront très utiles et précieuses demain.

L'objet de la démarche est la capitalisation des connaissances et retours d'expérience de l'expert, afin de pérenniser ses savoirs et savoir-faire.



La cible :

- identifier, déterminer la criticité puis prioriser, recueillir, formaliser et transférer les connaissances et retours d'expérience clés aux principaux collaborateurs concernés par le sujet,
- rendre cet ensemble accessible dans un recueil au format document papier,
- implanter ce patrimoine dans un système informatique pour faciliter sa diffusion et son actualisation,
- initialiser et rendre concret une démarche collective de gestion du patrimoine des connaissances dans le centre.

La solution :

La construction de la base de connaissances ETOILE a été réalisée en suivant la méthode Ardans *make* et à l'aide de l'outil Ardans Knowledge Maker.

L'apport de l'outil a été particulièrement apprécié lors de la phase de capitalisation où :

- la structuration, le typage et l'organisation des éléments de connaissances,
- l'expert a eu toute liberté afin de « valider » les éléments de connaissances, et,
- le recueil de connaissances a été généré automatiquement au travers d'un export des éléments sous Word, et ceci conformément au cahier des charges client, le Directeur du Centre Bus.

Les perspectives :

La RATP s'implique dans une politique commerciale au-delà de l'île de France et les équipes en charge de ce développement s'intéressent à maîtriser de telles expertises d'élaboration d'une offre de transport.

Par ailleurs, le Centre de Formation de la RATP a déjà entamé de tels travaux de formalisation de connaissances et ce résultat enrichit le patrimoine tant en méthode qu'en outil ou contenu.

