

CAPTATION ET MODELISATION DE CONNAISSANCES

« La connaissance non partagée n'a pas vraiment son utilité » Daniel Desbiens

INTRODUCTION

Dans une perspective de continuité des affaires, les enjeux liés au transfert des connaissances des ressources critiques d'une organisation sont importants. Dans ces situations, une saine stratégie de gestion des connaissances devient primordiale.

La captation des connaissances (« knowledge harvesting ») est un processus qui consiste à documenter et rendre accessible une portion des savoir-faire et expertises d'un individu (ou département), pour référence future par la relève. Il s'agit donc d'une pratique qui vise à récupérer des connaissances acquises au fil du temps et qui influencent les prises de décisions futures.

OBJECTIFS

- Créer une mémoire corporative pour alléger la pression et les désagréments associés au roulement de ressources clés et à la planification de la relève.
- Documenter et rendre accessible une portion des savoir-faire et expertises d'un individu (ou département).
- Récupérer des connaissances acquises au fil du temps et qui influencent les prises de décision futures.

APPROCHE D'INTERVENTION

La méthodologie proposée peut être décrite comme un processus itératif d'entrevues et d'activités de modélisation des connaissances qui vise à impliquer le candidat ainsi que plusieurs intervenants qui gravitent dans le réseau d'affaires de ce dernier. Le résultat final sera une base de connaissances décrivant les connaissances liées au domaine d'expertise ciblé.

Les entrevues

Elles permettent d'identifier les éléments de connaissances clés :

- les connaissances critiques (les savoir-faire, les méthodologies, les bonnes pratiques, les conseils, les tendances, les enjeux, les leçons apprises);
- les dossiers à traiter;
- les documents pertinents;
- les contacts pertinents.

DÉMARCHE PROPOSÉE

La démarche comporte trois grandes étapes :

1. identifier les caractéristiques du domaine de connaissances identifié;
2. documenter et modéliser les connaissances critiques;
3. présenter les connaissances dans une structure et un format simples et évolutifs.