Étudiants : Sheimika HASSANALY
Sébastien BARDY
Aurélie MARCONNET

Tuteur : Gilbert FARGES

Master Management de la Qualité
QP10 – Projet d'intégration
Janvier 2006

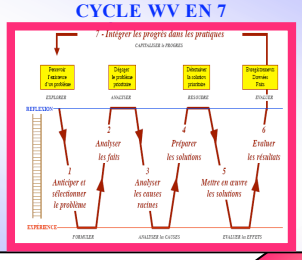
La capitalisation des bonnes pratiques

OBJECTIFS

- **ÉTAT DE L'ART** de la capitalisation d'expériences.
- **ENQUÊTE** auprès de différentes entités sur les outils de capitalisation d'expériences utilisés dans leurs activités.

ETAT DE L'ART

CYCLE WV EN 7



QQOOCP

QQOOCP	
QUI	**Maître d'œuvre :** responsable de la réalisation de la capitalisation
	Partenaire interne : les différentes entités de l'entité (les sites, les services, les employés)
	Partenaire externe : fournisseurs, clients
QUOI	Rédaction, diffusion et utilisation de documents
OÙ	Dans les services de toutes les entités
COMMENT	Outils de la capitalisation et management
QUAND	Lors de l'apparition d'un problème
	Lors du partage d'un savoir faire
POURQUOI	Partager les connaissances Favoriser l'apprentissage collectif S'assurer contre la perte des connaissances Améliorer l'efficacité de la gestion des risques

DÉFINITION

Passage de l'expérience à la connaissance partageable [1]

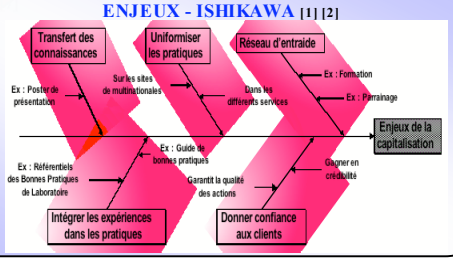
Transformation des expériences en savoir [14]

C'est considérer les connaissances utilisées et produites par l'entreprise comme un ensemble de constituant un ca

PROCESSUS DU KM [9]

	Action	Résultat
CRÉER 1	Découvrir Inventer de la connaissance	Valeur ajoutée aux produits et aux services
IDENTIFIER et CAPITALISER **2**	Collecter et consigner le savoir stratégique de façon à le conserver	Mémoire active
DIFFUSER 3	Transmettre Partager Distribuer le savoir	Base de savoirs commune et stratégique
EXPLOITER ET CREER DE NOUVEAU 4	Utiliser les acquis Améliorer et renouveler les savoirs existants	Valeur ajoutée à l'entreprise Création de savoirs nouveaux

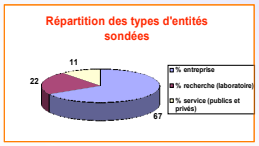
ENJEUX - ISHIKAWA [1] [2]



ENQUETE ET RESULTATS

ENQUÊTE CHIFFRÉE

32 entités, 25 ont répondu soit **un taux de réponse de 78 %**



OUTILS DE CAPITALISATION CLASSÉS

Outils	Avantages	Inconvénients
Fiches de capitalisation papier	Utilisable par tous Rajout d'informations immédiates	Pas synthétique Difficulté de lecture par tous (fiche manuscrite)
Fiche de capitalisation informatique	Accessible via l'intranet	Non utilisable par tous (manque d'ordinateurs)
Lettre d'information mensuelle	Circulation et diffusion facile	Trop d'informations pour tous les salariés
Guide récapitulatif	Facilité d'utilisation Informations accessibles	Rajout d'informations non immédiates
Journées d'échanges/restitutions	Possibilité d'approfondir le sujet avec les personnes concernées	Trop longue et mobilise trop de personnes
Tableau regroupant les incidents de la journée	Diffusion rapide des informations à toutes les équipes	Nécessité de capitaliser une 2eme fois
Base de données d'expériences type Access	Facilement exploitable	Les performances ralentes si plusieurs utilisateurs connectés
Base de données d'expériences type Excel	Facilement exploitable	Limitée en performance

LES 4 PARTIES DU QUESTIONNAIRE

1 – Profil entreprise et personne contactée

2 – Rôle et intérêt de la capitalisation

3 – Outils et intérêt pour la capitalisation

4 - Remarques

RÉSULTAT ENQUÊTE

- Capitaliser = Partager les connaissances (41%)
- Utile et primordiale (96%)
- **Grande entité :**
  Intranet + Fiche informatique
  Grande implication de la direction
  Parrainage, journée d'échange, réunion de service, «tête à tête »
- **Petite entité :**
  Base de données
  Restitution orale
- Esprit de groupe
- Capitalisation dans la stratégie de l'entreprise

CONCLUSION ET AMELIORATIONS

ÉLÉMENTS DE SUCCÈS DE LA CAPITALISATION D'EXPÉRIENCES :

- Facteur humain (engagement fort de la direction, implication du personnel)
- Outils adaptés aux situations, à l'entité, aux destinataires

AMELIORATIONS :

- Sujet trop vaste : focalisation sur la résolution de problème
- Rédaction du questionnaire : demande d'aide auprès de professionnels
- Réponses à l'enquête : proposition de synthèse aux professionnels sondés

BIBLIOGRAPHIE

[1] «Capitalisation d'expériences… Expérience de capitalisations. Comment passer de la volonté à l'action ?» *de Philippe Villeau (Handisup International) et Philippe Lavigne Delville (Grat)- Octobre 2004 - http://www.grat.org/resourcepdf/trusense_15.pdf*
[2] «Les principes d'ARKELAN pour mettre en place et faire vivre une démarche de capitalisation et de transfert des connaissances et compétences» *Entreprise de conseil en organisation et management* - http://www.arkelan.com/capitalisation.htm
[3] «Site internet d'une entreprise proposant ses services sur la capitalisation du savoir» *Société de conseil en organisation et management des connaissances* - http://www.nemesia.com
[7] « La capitalisation sur les connaissances de l'entreprise» *MG Conseil - agrées pour le Knowledge Management* - http://perso.wanadoo.fr/michel.grundstein/capitalisation.htm
[9] «Capitaliser une expérience; quelle méthode?» *La Lettre du CEDIP (Centre d'Evaluation, de Documentation et d'Innovation Pédagogiques) - En lignes n°10 - juin 1999* - http://www.3cl.com/rid/CedIp/productions/En%20lignes/Fiche%20technique/en%2010/fiche%20technique10.htm
[14] « NormeFD X50-190 - Outils de management - Capitalisation d'expériences *Editions AFNOR (Agence Française de Normalisation) – Septembre 2000* - http://www.boutique.afnor.fr/Boutique.asp?url=NRM%5Fhome%2Easp&lang=French&htq=HOM
[21] Schéma « cycle de résolution de problèmes en 7 étapes » *- Université Technologique de Compiègne - 2005*