

La gestion du savoir pour les spécialistes des TIC

Référence : Ferland, J.-F. « Transfert des connaissances : du passé au présent, pour l'avenir ». *Direction informatique*, 1er octobre 2007.

Mots clés : savoir; TIC; banque d'informations.

Contexte :

Un fournisseur d'électricité du Québec fut contraint de trouver des solutions afin de transférer et de consigner le savoir de son personnel, particulièrement celui des employés du département des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Problème identifié et causes du problème :

Le transfert des connaissances pour le département des TIC représentait un défi pour cette entreprise, même si la plupart des employés n'étaient pas près de la retraite : ils détenaient une expertise presque unique et pourraient être sollicités pour aller travailler dans des entreprises concurrentes.

Objectifs à atteindre :

L'objectif à atteindre pour ce fournisseur d'électricité était de trouver une approche pour consigner l'expertise des employés du département des TIC avant que ces derniers ne quittent l'entreprise et que leur savoir organisationnel ne parte avec eux.

Mise en œuvre de la solution :

D'abord, ayant anticipé depuis quelques années les départs à la retraite de ses employés d'expérience, la compagnie jumelait déjà ceux-ci aux employés moins expérimentés, afin d'assurer la relève au moment où des postes allaient être vacants. Puis, l'entreprise a identifié grâce à une application technologique quelques personnes détenant des connaissances stratégiques; de manière à faciliter le transfert de leurs connaissances, un logiciel a permis de déterminer les compétences et les processus mentaux sous-jacents à la résolution de problèmes. Par la suite, pour les spécialistes en TIC, l'organisation a mis en place une banque d'informations qui avait comme but de consigner les démarches utilisées (échecs vécus, options examinées, solutions envisagées, etc.) afin de régler certains problèmes spécifiques. Cela a permis aux apprenants de comprendre le cheminement logique suivi par des experts pour régler un problème, et ce, sans que l'entreprise doive nécessairement avoir recours au mentorat.

Résultats atteints :

La compagnie a utilisé ce système pendant plus de trois ans et selon l'audit effectué par une firme spécialisée, le processus de transfert du savoir a donné des résultats concrets.