

Gestion du savoir dans l'industrie nucléaire

Référence: Hilson, G. "Bruce Power plugs into knowledge management tool". *Computing Canada*, 29, 14, 2003.

Mots clés : savoir; industrie nucléaire; retraite.

Contexte :

Une compagnie ontarienne œuvrant dans l'industrie nucléaire était aux prises avec des problèmes de gestion de son savoir.

Problème identifié et causes du problème :

La société avait récemment embauché, dans son service des technologies de l'information, un nouveau directeur qui s'était rendu compte en peu de temps que l'entreprise courait un risque élevé de perte de savoir : près de 50 % des 3200 employés de l'entreprise allaient être admissibles à leur retraite dans trois ou quatre ans. Si aucune stratégie ou solution n'était rapidement mise en place pour conserver le savoir-faire de ces employés, cette expertise allait alors être perdue au moment de leurs départs.

Objectifs à atteindre :

L'objectif à atteindre pour cette société d'électricité était de mettre en place des stratégies et des solutions afin de consigner l'expertise de ses travailleurs avant leur départ à la retraite, ce qui se ferait au cours des prochaines années; de cette façon, elle procurerait les connaissances nécessaires aux nouveaux employés qui assureront au moment opportun une relève efficace.

Solution envisagée :

La compagnie a opté pour un logiciel de gestion des connaissances servant de banque de savoir centralisé afin de répertorier les connaissances tacites des employés du service des ressources humaines.

Mise en œuvre de la solution :

Cette banque de connaissances était facile d'utilisation : les employés pouvaient la consulter par eux-mêmes via un navigateur Web et poser des questions dans leurs propres mots. Le navigateur les renvoyait alors à des questions similaires traitées antérieurement et auxquelles une personne qualifiée avait répondu. Ainsi, les employés du service des ressources humaines n'avaient plus à répondre aussi souvent à des questions récurrentes et ils pouvaient vaquer à d'autres tâches plus importantes.

Résultats atteints :

L'entreprise était satisfaite des résultats obtenus grâce au logiciel de gestion des connaissances, si bien qu'elle voulait le mettre en place dans d'autres services. L'entreprise pensait étendre sa stratégie de gestion du savoir au service de la maintenance afin de pouvoir répertorier diverses activités : les réparations effectuées sur différents équipements, le matériel que cela nécessite, l'employé qui fait la réparation, la façon de s'y prendre, etc. L'entreprise prévoyait économiser plusieurs millions de dollars grâce à sa stratégie de gestion du savoir.