

## Centraliser les savoir-faire

Référence : Le Corre-Laliberté, G. « Un exemple pour mieux profiter de l'expertise des employés ». *Les Affaires*, 16 avril 2005.

Mots clés : savoir-faire; expertise; culture informationnelle.

### Contexte :

Une importante agence de communication québécoise connaissait depuis quelques années un succès notable à l'international; elle possédait d'ailleurs plusieurs bureaux à l'étranger, notamment au Royaume-Uni, aux États-Unis et en Chine.

### Problème identifié et causes du problème :

La culture informationnelle devant contribuer au bon fonctionnement de cette entreprise était défailante : l'expérience acquise et de nombreuses connaissances tacites des employés n'étaient inscrites nulle part.

### Objectifs à atteindre :

L'objectif à atteindre pour cette agence de communication était de colliger et de rendre accessibles l'expertise et le savoir-faire de tout son personnel afin d'enrichir globalement la culture informationnelle de l'entreprise.

### Solution envisagée :

La solution envisagée par l'agence de communication était de mettre en place un système commun de gestion des connaissances dans lequel il serait possible de retrouver l'ensemble des connaissances tacites des individus travaillant pour l'entreprise, savoir auquel tous seraient en mesure de se référer.

### Mise en œuvre de la solution :

Appuyés par la haute direction, des membres du personnel ont été chargés de sélectionner un système de gestion des connaissances adaptable, permettant de répondre aux besoins de l'organisation et de ses utilisateurs. Après une phase de familiarisation avec le système et le développement d'outils conviviaux, l'agence a amorcé une campagne de communication visant à inciter le personnel à recourir au nouveau système; pour ce faire, des ambassadeurs ont été chargés de le promouvoir dans tous les lieux de travail de l'agence.

### Résultats atteints :

L'agence de communication était très satisfaite des résultats obtenus à la suite de l'implantation du système de gestion des connaissances puisque plusieurs employés utilisaient régulièrement le logiciel mis à leur disposition. Après qu'elle aura pris connaissance des commentaires de son personnel, l'entreprise entrevoit la possibilité d'ajouter dans une étape subséquente des outils de travail collaboratif.