

Un portail pour le transfert des connaissances

Référence : Grill, E. « La SIQ mise sur la formation en ligne ». *Les Affaires*, 30 août 2008.

Mots clés : connaissances; portail; fonction publique.

Contexte :

Un organisme provincial du Québec œuvrant dans l'immobilier devait mettre en place des solutions pour faciliter la relève de ses employés expérimentés ainsi que le transfert de leurs connaissances.

Problème identifié et causes du problème :

Parmi les défis que la société d'État avait à relever, dont celui de former ses employés afin de répondre à plusieurs normes en matière de sécurité, le transfert des connaissances en représentait un de taille, étant donné les nombreux départs à la retraite prévisibles au sein de cet organisme.

Objectifs à atteindre :

L'objectif de l'organisme était de s'assurer que le transfert de connaissances aurait lieu avant que son personnel d'expérience ne quitte la société.

Solution envisagée :

La solution envisagée par l'organisme a été l'établissement d'un portail de formation en ligne afin de consigner et de transférer les connaissances théoriques de ses employés.

Mise en œuvre de la solution :

La société d'État a créé un portail afin de recueillir le savoir théorique de ses employés avant leur départ à la retraite. Ce portail a servi à former les nouveaux employés et à assurer le transfert de connaissances. De plus, sous la supervision de spécialistes, certains employés clés ont pu mettre au point des programmes de formation destinés aux nouvelles recrues de l'organisme, ce qui témoignait de la valeur de leur expertise.

Résultats atteints :

Après une dizaine d'années, le portail met à la disposition des employés plus de 80 cours portant non seulement sur le savoir-faire mais aussi sur le savoir-être. L'implantation du portail de formation en ligne a permis de faciliter l'apprentissage des nouvelles recrues et de former plusieurs employés en même temps : par exemple, en 30 jours, une centaine de personnes pouvaient être formées. Par ailleurs, pour l'employeur, ce type de système offrait la possibilité de mieux gérer à la fois les formations suivies par chaque employé et les coûts y étant associés.