



Bruno Doucende
VP Branche
Provence



Pour la 2e fois en 18 mois, l'agence aixoise de Schneider Electric a ouvert ses portes au PMI France-Sud pour accueillir le Tools and Tips de la Branche Provence, le mercredi 15 mai. Une soirée consacrée à :

« Gestion des connaissances et gestion de projets : quels enjeux, quels bénéfices et quelles pratiques ? »

Après une brève présentation de Schneider Electric, notre hôte Jacques Révélat, Directeur de projets, a rapidement cédé sa place aux deux conférenciers de VEDALIS, Didier Plégat, son fondateur et Catherine Boissonnet, consultante pour la présentation de la gestion des connaissances, intégrant les personnes, dans les projets.



Au-delà de pouvoir répliquer les réussites, éviter les erreurs et réaliser des simulations, il s'agit de créer une mémoire collective qui dépasse la simple accumulation des mémoires individuelles.

En trente cinq minutes, ces deux passionnés du *Social Knowledge Management* (SKM) nous ont entraînés dans leur *Hub social* en nous présentant tout d'abord une vision générale du Social Knowledge Management, puis en détaillant sa mise en œuvre à travers la plateforme *Agora Knowledge Hub™* et ses bénéfices par un retour sur des cas concrets.

→ Return of Knowledge (RoK) performance

Si chacun connaît le fameux triangle de performance Coût-Qualité-Délai... peu d'entre nous sont familiers avec le *Return of Knowledge* ou RoK ...

Catherine Boissonnet nous en a dévoilé son secret !

Basé sur une dynamique collaborative, il s'agit d'organiser la traçabilité des échanges, des incidents, des décisions, du bilan ... sur l'ensemble des projets.

Simple à énoncer, mais complexe à mettre en œuvre ! Puisqu'il s'agit ici de définir un ensemble de processus où responsabilités et rôles vont être identifiés et de préciser le support technologique nécessaire ; en intégrant en plus les méthodes de résolution des incidents et l'organisation de la traçabilité des échanges.

Mais le cœur de cet indicateur de performance RoK se situe dans l' *Lesson learnt* !



[Retour au sommaire](#)

→ **Une Lesson Learnt, c'est quoi ?**

Dépassez le niveau 1 et visez le niveau 2 pour obtenir une réelle valeur ajoutée !



Une *Lesson Learnt* est une déclaration ou une explication, basée sur l'expérience, à partir de laquelle d'autres peuvent agir pour améliorer les pratiques de travail. Elle doit :

- être suffisamment précise pour permettre la mise en action
- donner le contexte d'application
- être exprimée sous forme de recommandation
- avec des actions précises si nécessaire, jointe de documents de référence.

Ce processus implique :

- d'intégrer dans le plan projet, et de manière systématique, un bilan (REX),
- de désigner des responsables de REX pour qualifier les expériences ainsi que des sponsors pour appuyer cette démarche.

Didier Plégat a ensuite détaillé les grands principes de fonctionnement de la plateforme collaborative intégrée *AKH pour* *Agora Knowledge Hub™*.

→ **Le trèfle à 4 feuilles AKH**

❖ **Réseau d'experts**

Gestion avancée des acteurs par expertise, par centres d'intérêt ...

(Constitution d'un annuaire d'experts et de thématiques)

❖ **Base de connaissances**

Vision unifiée à 360° sur les contributeurs, échanges, les liens, ...

(du contenu, des outils de recherche par thématique, par projet ou par matériel, plus un moteur de recherche libre)

❖ **Marché des connaissances**

Sollicitation automatisée et ciblée des spécialistes. Diffusion et réception intelligente des informations.

(Forum intelligent ; stockage)

❖ **Animation et pilotage**

Simplicité – Performance – Sécurité

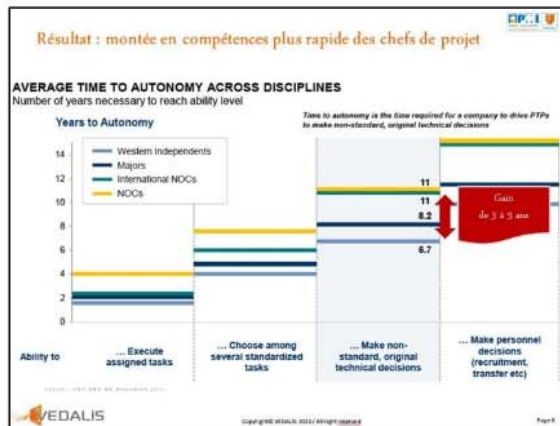
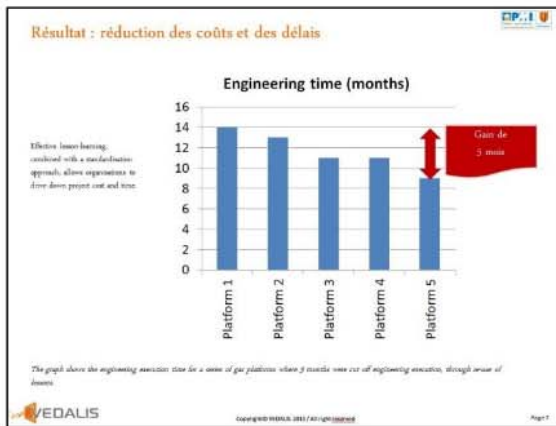
Outil de collaboration et de Business Intelligence.

(Le logiciel organise toute la traçabilité : Qui parle ? Qui partage ? Qui pilote ?)



La présentation de l'outil collaboratif s'est achevée par son application sur des projets réels, témoignage des bénéfices apportés.

→ Des résultats probants, mesurables et rapides !



Un temps d'accès à l'autonomie* de 3 à 5 ans expliqué essentiellement par :

- une formation ciblée avec un budget alloué et condensée dans le temps,
- la capitalisation et la gestion des connaissances,
- la mise en place d'une communauté de pratiques.

(* Autonomie mesurée par le temps que l'exécutant met pour arriver à prendre seul une décision originale, non standard)

Cet exposé a suscité beaucoup de questions de la part des participants et malgré un temps important consacré à ces échanges, beaucoup de points d'interrogation sont restés sans réponse ! Preuve de l'intérêt pour le sujet et pour l'outil VEDALIS !

Voici un aperçu de quelques questions qui ont donné lieu à débat :

- N'y a-t-il pas un risque de « surcharge » d'informations ?

Ce risque existe bien évidemment et c'est là toute la valeur ajoutée de la démarche, de l'outil et surtout du travail de la maîtrise d'œuvre... dans le choix des alertes, la forme du contenu, le ciblage des questions, la gestion de la distribution, la qualification de la réception (automatique, veille, maîtrise, libre) ...

- Comment lutter contre la résistance à donner les informations ?

Ici le Sponsor a un rôle primordial à jouer !

Par ailleurs, on peut valoriser les experts et cela passe parfois par la mesure de participation.

- N'y a-t-il pas un frein de la part des chefs de projet à aller chercher l'info ?

Les freins existent ! Les lever, passe par un travail de formation et de sensibilisation mais aussi par une intégration naturelle dans leur mode de travail en mettant par exemple la traçabilité des incidents et la manière de les résoudre à chaque reporting et au bilan final.

- Quel serait le premier outil, l'outil le plus pertinent à mettre en place en priorité ?

Il y a deux niveaux de réponse possible :

- Soit vous identifiez un projet pilote avec un périmètre défini et travaillez avec des personnes motivées en incluant quelques personnes externes, susceptibles d'être les acteurs ultérieurs. Cela permet à la fois de réunir toutes les chances de réussite et d'induire une sensibilisation.
- Soit vous intégrez obligatoirement le REX dans le plan de projet et vous organisez les données a posteriori.
- Vidalis préconise essentiellement la première option !

- Comment utiliser l'outil lorsqu'un historique des projets existe ? Quelles sont les limites et difficultés ?

[Retour au sommaire](#)

C'est tout un travail sur l'existant qui est à faire : travail par thématique et sur les REX, travail de construction de la base de données avec la définition des administrateurs et des profils d'utilisateurs et aussi un travail sur les mots clef et sur le vocabulaire ...

Les difficultés sont liées à l'écriture qu'il faut homogénéiser sans perdre de la valeur et les limites sont liées à l'expertise.



Didier Plégat, après des expériences professionnelles qui lui ont fait prendre conscience que les connaissances et expériences, alors qu'elles constituent un véritable levier de production, étaient sous-utilisées dans les organisations, décide de fonder VIDALIS dont « *la mission est d'aider ses clients à mettre en œuvre une stratégie de Social Knowledge Management pour qu'ils gagnent en performance, productivité et innovation.* » Depuis 2003 il dirige cette entreprise de Social Knowledge Management, des technologies et des méthodes de management 2.0. (plate-forme Agora Knowledge Hub™).



Catherine Boissonnet, après des études en psychologies sociales et en sciences cognitives, a fait ses débuts dans le monde de la recherche pour s'orienter par la suite dans le consulting. Elle a rejoint depuis 7 ans VEDALIS en tant que Social Knowledge Management Senior Consultant.

<http://www.vedalis.com/fr>

Malgré une pluie battante, de très nombreux participants sont restés au cocktail de clôture pour échanger et/ou solliciter plus encore les intervenants.

Merci à Schneider Electric et plus particulièrement à Jacques Révélat, Directeur de projets de nous avoir une fois encore reçus dans leurs magnifiques locaux, face à la Ste Victoire.

Merci à toute l'équipe organisatrice.

Un grand bravo aux conférenciers pour ce magnifique Tools and Tips très enrichissant !



De gauche à droite :

Jean-Louis Marie, animateur de séance ; Bruno Doucende, VP Branche, PMI FS Provence ;

Catherine Boissonnet et Didier Plegat, conférenciers, Vedalis ;

Jacques Révélat, Directeur de projets, Schneider Electric ;

Cedric Gérard et Estelle Groult chefs de projet et adjoint au Chef de projet de l'événement, PMI France-Sud Provence .

[Retour au sommaire](#)

Page 22 / 33