

## **LA CAPITALISATION D'EXPERIENCE**



### Sommaire

DEFINITION.....	2
OUTILS COMPLEMENTAIRES .....	2
DOMAINES POTENTIELLEMENT CONCERNES.....	2
METHODOLOGIE.....	3
ORGANISATION .....	4
RISQUES ASSOCIES .....	4





### DEFINITION

L'expérience des individus s'acquiert progressivement, au fur et à mesure de leur parcours, au travers de leurs réussites et de leurs échecs. Cette expérience englobe l'ensemble des savoirs et des savoir faire. Ce que l'on appelle capitalisation d'expériences dans une entreprise concerne le fait de transformer la somme des expériences acquises individuellement en connaissances disponibles partageables par l'ensemble des personnes concernées. Bien évidemment, il s'agit des expériences utiles, c'est-à-dire celles qui peuvent améliorer l'efficacité des activités concernées.

Ceci sous entend 3 aptitudes fondamentales pour :

- sélectionner ce qui peut être utile à capitaliser,
- organiser la capitalisation et son exploitation,
- formuler clairement et sans ambiguïté les renseignements.

### OUTILS COMPLEMENTAIRES



#### **Veille technologique**

La veille technologique consiste à recueillir et mettre en mémoire des informations externes (publications, salons, congrès, etc.) qui peuvent concerner des produits, des procédés ou des savoir faire dans le but de :

- réagir rapidement pour faire évoluer l'organisation lorsqu'une opportunité se présente,
- connaître en permanence l'état de l'actualité sur l'environnement de l'entreprise.

#### **Benchmarking**

Le benchmarking consiste à rechercher des informations qui caractérisent des produits, procédés, organisations qui font figures de référence dans leurs domaines. L'objectif est de s'inspirer de ces informations dans les projets de développement internes.

### DOMAINES POTENTIELLEMENT CONCERNES

La capitalisation d'expériences peut couvrir des domaines très variés, comme par exemple:

- savoirs faire en production
- solutions techniques produits
- problèmes et leurs traitements
- planification des projets
- maîtrise des risques
- Etc.

Pour qu'il devienne rentable, il faut cibler la valeur ajoutée qu'il va générer. Il est donc nécessaire de faire un effort de discernement pour définir les domaines utiles qui seront exploités dans la capitalisation d'expériences de l'entreprise.



Le processus de capitalisation consomme des ressources, donc il coûte.



## METHODOLOGIE

Bien qu'il n'existe pas de méthodologie officielle, il est important, comme dans tout projet, de structurer la démarche en respectant les grandes phases suivantes.

### **Etape 1: Identification du besoin**

- Définir les domaines couverts : cet inventaire doit se faire en tenant compte des domaines où l'entreprise présente des difficultés: dysfonctionnements, surcoûts, points faibles.
- Définir le périmètre concerné pour limiter dans chaque domaine la liste des thèmes concernés.
- Mener une étude de rentabilité prévisionnelle pour justifier la mise en œuvre d'un tel projet.



### **Etape 2: Définition du support**

Il existe plusieurs supports possibles (voir ci-après). Le choix doit se faire à partir de paramètres tels que:

- outils informatiques disponibles,
- compétences des ressources concernées (création et exploitation),
- dispersion géographique des utilisateurs,
- coûts (investissements),
- délais visés pour le démarrage de l'exploitation,
- contraintes d'actualisation et de maintenance.

### **Etape 3: Formation des utilisateurs**

#### ***Ceux qui renseignent:***

Les personnels ayant en charge le renseignement des informations de capitalisation doivent avoir quelques compétences bien identifiées pour capitaliser avec efficacité :

- aptitude à sélectionner les sujets faisant l'objet d'un renseignement,
- pertinence de la rédaction (vocabulaire, clarté, synthèse, adressage),
- connaissance de l'architecture de la base de données utilisée.

#### ***Ceux qui consultent :***

De la même façon, pour l'efficacité de l'exploitation, les utilisateurs doivent savoir:

- dans quelles circonstances doit-on consulter la base de données,
- connaissance de l'architecture de la base de données utilisée.

### **Etape 4: Exploitation (renseignement et consultation)**

La capitalisation représente une forme de patrimoine. Il est donc peut-être important de la sécuriser. Pour éviter de piller ou polluer la base, il peut être nécessaire de protéger les accès.

### **Etape 5: Maintenance**

Comme pour toute base de données, il est bon de temps en temps, d'éliminer les informations obsolètes. D'autre part, il est nécessaire de faire régulièrement des audits pour détecter les dérives de l'exploitation et y remédier. C'est un système qui doit vivre.



## ORGANISATION

### A quels moments capitaliser ?

La capitalisation concerne des situations ou des faits qui se sont produits. Elle se fait donc à posteriori. En fonction du délai qui s'écoule entre les constats et l'enregistrement de l'information, il y a inmanquablement de la déperdition.

### Différents types de supports



#### **Rapports renseignés au coup par coup:**

Ce type de support est disponible sous forme de formulaires à renseigner. L'ensemble des fiches est rangé dans un classeur accessible aux personnels concernés. D'un faible coût et rapide à mettre en œuvre, ce type de support

présente l'inconvénient d'être réservé à quelques utilisateurs d'un même secteur géographique.

#### **Base de donnée type Access:**

Ce type de support présente l'avantage d'une véritable base de données (ergonomie, requêtes, accès à distance, ...). Son inconvénient majeur réside dans le fait que sa maintenance doit être pérenne, c'est-à-dire que le concepteur, ou celui qui est chargé de l'évolution de l'outil doit être disponible dans l'entreprise. Il est parfois pertinent de sous-traiter cette maintenance.

#### **Excel:**

Il ne s'agit pas d'une base de données. Malgré tout, on peut envisager un intérêt si les applications ne sont pas trop conséquentes.

#### **Progiciel:**

Ce type de support présente l'intérêt d'être spécialisé et d'être actualisé par le fournisseur. Le problème réside dans le fait que l'offre semble restreinte.

## RISQUES ASSOCIES

### Au niveau de la création

Il faut bien réfléchir au support et à son ergonomie avant de se lancer dans l'aventure. Si les exploitants potentiels n'y trouvent pas d'intérêt (durée et complexité d'accès, manque de clarté, ergonomie, ...) ils ne l'exploiteront pas.

Si le choix s'oriente vers un développement informatique interne (Excel, Access, ...), le risque concerne la maîtrise de l'évolution.

### Au niveau de l'alimentation

L'information utile, à capitaliser, n'est identifiable que par celui qui conduit l'action. Si c'est le même individu qui identifie et renseigne la base : quid de ses compétences. Si c'est un tiers qui renseigne la base, quid des distorsions ?

Des informations brutes, non dépouillées du caractère aléatoire de la réalité peuvent s'avérer difficiles à exploiter par la suite.



Attention aux réactions humaines. Un tel outil peut amener l'individu d'expérience à se sentir moins utile. Il est donc important de trouver les moyens pour motiver les acteurs.

Si des informations sont mal classées, il sera quasiment impossible d'y avoir accès ensuite.