



***La gestion des connaissances : Une voie de
réconciliation des processus opérationnels et des
systèmes d'information.***

ICSSEA 2002 - Assises ADELI



Auteur(s) : P. Quencez
Réf. : PRE-ADELI-2002-0002
Version : 1
Date : 28/08/02

Conseil en Management
14 rue Rouget de Lisle
92441 Issy-les-Moulineaux
France

Contact

- **Patrice Quencez**
- **Consultant Manager**
- **Docteur en Sciences de l'Ingénieur et Intelligence Artificielle**
- **CGEY Conseil en Management / Network Value Chain / Innovation and Development**
- **email : patrice.quencez@cgey.com**
- **gsm : 06 60 09 40 78**

Agenda

- Les principes KM de l'offre CGEY
- Le KM et la maîtrise des processus
- Exemple : Le support du processus de développement de système Blindés à la DG/DCE/ETAS-ETBS

Animation de l'offre KM CGEY



CGEY développe une offre globale allant des études stratégiques à l'implémentation de technologie pour l'ensemble des métiers

- Un réseau international d'experts et de groupes de compétences pour capitaliser, partager et développer l'offre.
- Un groupe de compétence français avec un ensemble d'interlocuteurs privilégiés dans les différents domaines métiers du groupe.
- Des expertises allant du conseil en stratégie à la mise en œuvre de systèmes d'informations et en passant par l'ingénierie cognitive.
- Acteur initial de développement de la méthode KADS.
- Un ensemble représentatif de références :
 - DGA
 - CNES
 - Lafarge
 - EADS - Airbus
 - France Telecom
 - Renault
 - Rhodia
 - SNCF
 - Snecma
 - ...
- CGEY développe sa propre dynamique de gestion des connaissances.

Les principes de l'offre KM CGEY



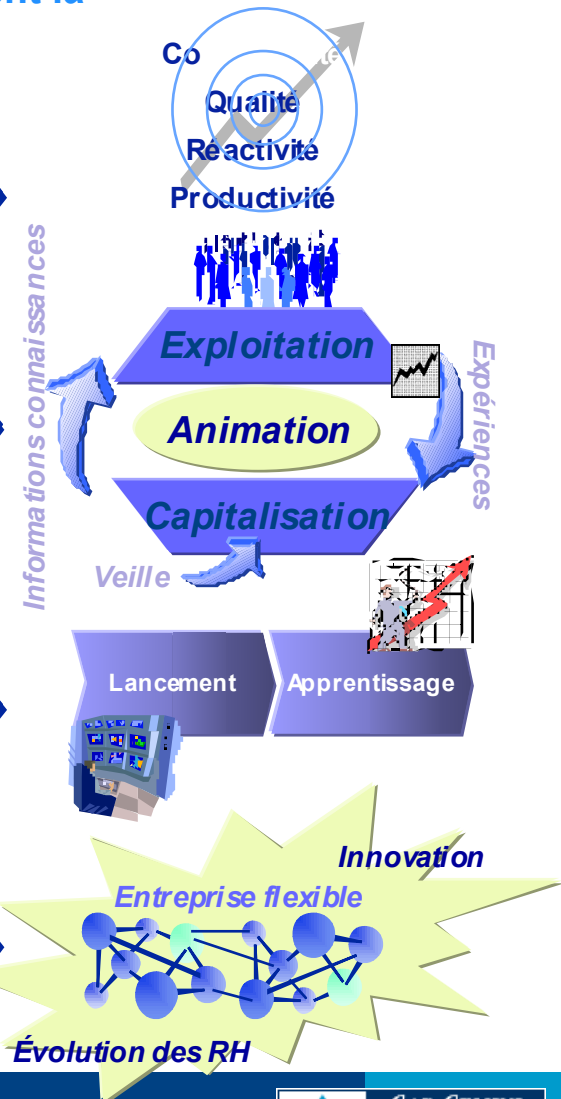
Le premier objectif de la Gestion des Connaissances est de fournir les « informations connaissances » aux acteurs qui produisent la « richesse » de l'entreprise.

La Gestion des Connaissances doit contribuer aux performances des activités opérationnelles

La Gestion des Connaissances doit être une dynamique d'exploitation, d'enrichissement, d'animation du capital de savoir-faire

La mise en œuvre d'une dynamique de « Gestion des Connaissances » doit être progressive, pragmatique et mesurée

La « Gestion des Connaissances » doit contribuer à préparer l'avenir



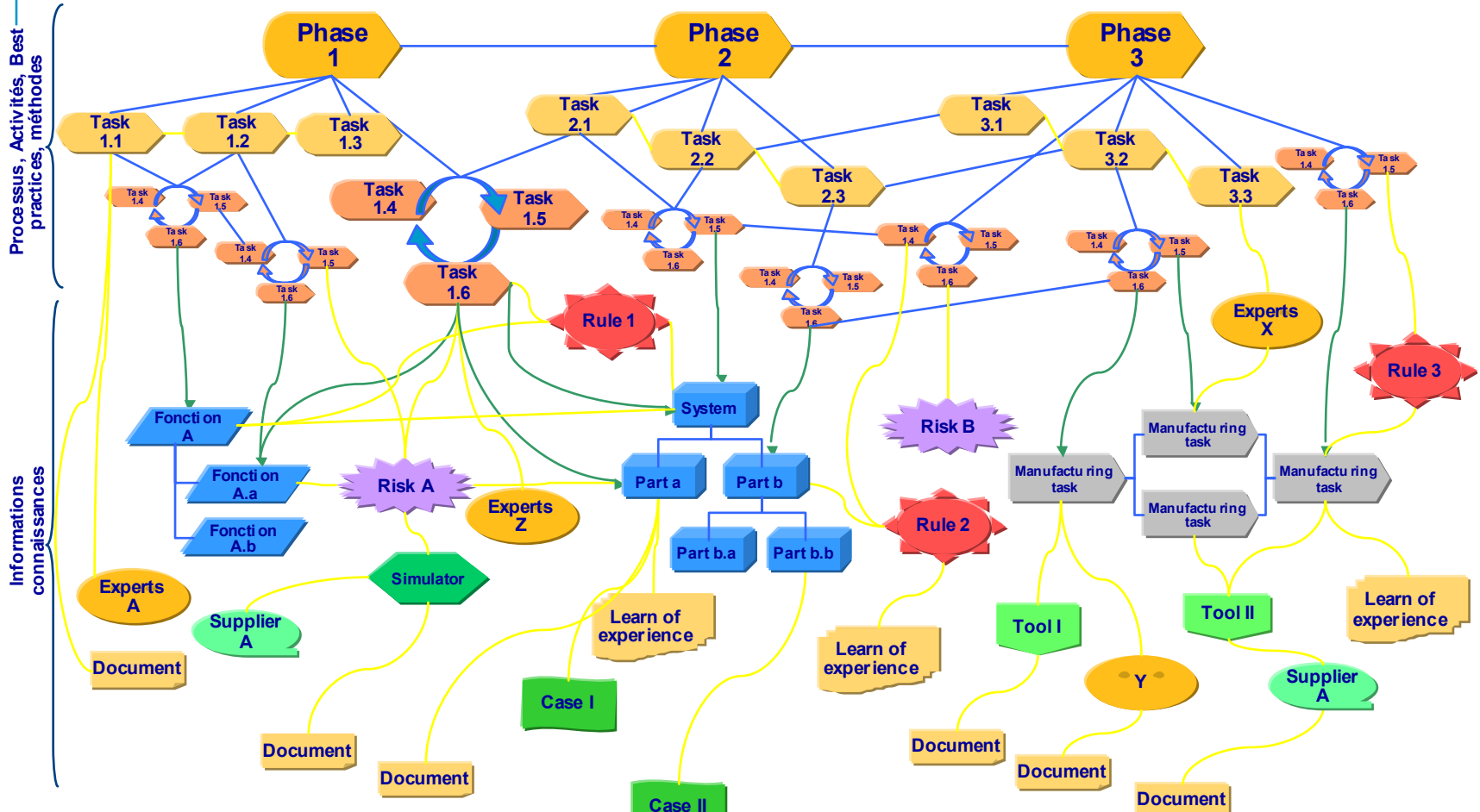
Une Dynamique de Gestion des Connaissances pour supporter les Activités Opérationnelles



Le KM pour maîtriser les processus



Les processus intègrent le Savoir-Faire de l'entreprise



Le KM doit permettre la mise à jour et l'adaptation constante de ce Savoir-Faire par rapport aux activités opérationnelles

Le KM pour maîtriser le référentiel des processus

Besoins

- Comment faire valider, partager la définition des processus ?
- Comment s'assurer de l'application des processus sur le terrain ?
- Comment maintenir la représentativité du référentiel des processus ?
- Comment maîtriser la complexité et le volume du référentiel des processus ?

Principes facteurs clés de succès

- Prendre en compte, impliquer, connecter, valoriser les différents points de vue métiers (fonctionnels et opérationnels)
- Appliquer une approche « métier – savoir-faire » (analyser le « pourquoi »)
- Construire la définition des processus autour de l'étude la manipulation des informations et des objets métiers
- Mettre à disposition les processus sous la forme de « guide méthodologique » via les outils métiers « quotidiens »
- Mettre à disposition des outils qui fournissent la bonne information (informations projet, savoir-faire, retours d'expérience...), au bon moment à l'aide du fil conducteur « processus »
- Mettre en place d'une dynamique continue de capture des critiques, suggestions, questions et d'adaptation du référentiel
- Mettre en place d'un outil permettant une mise à jour simple, naturelle et méthodologique du référentiel des processus
- Lancer la dynamique et l'animer de manière continue
- Opérer parallèlement des actions de conduite du changement

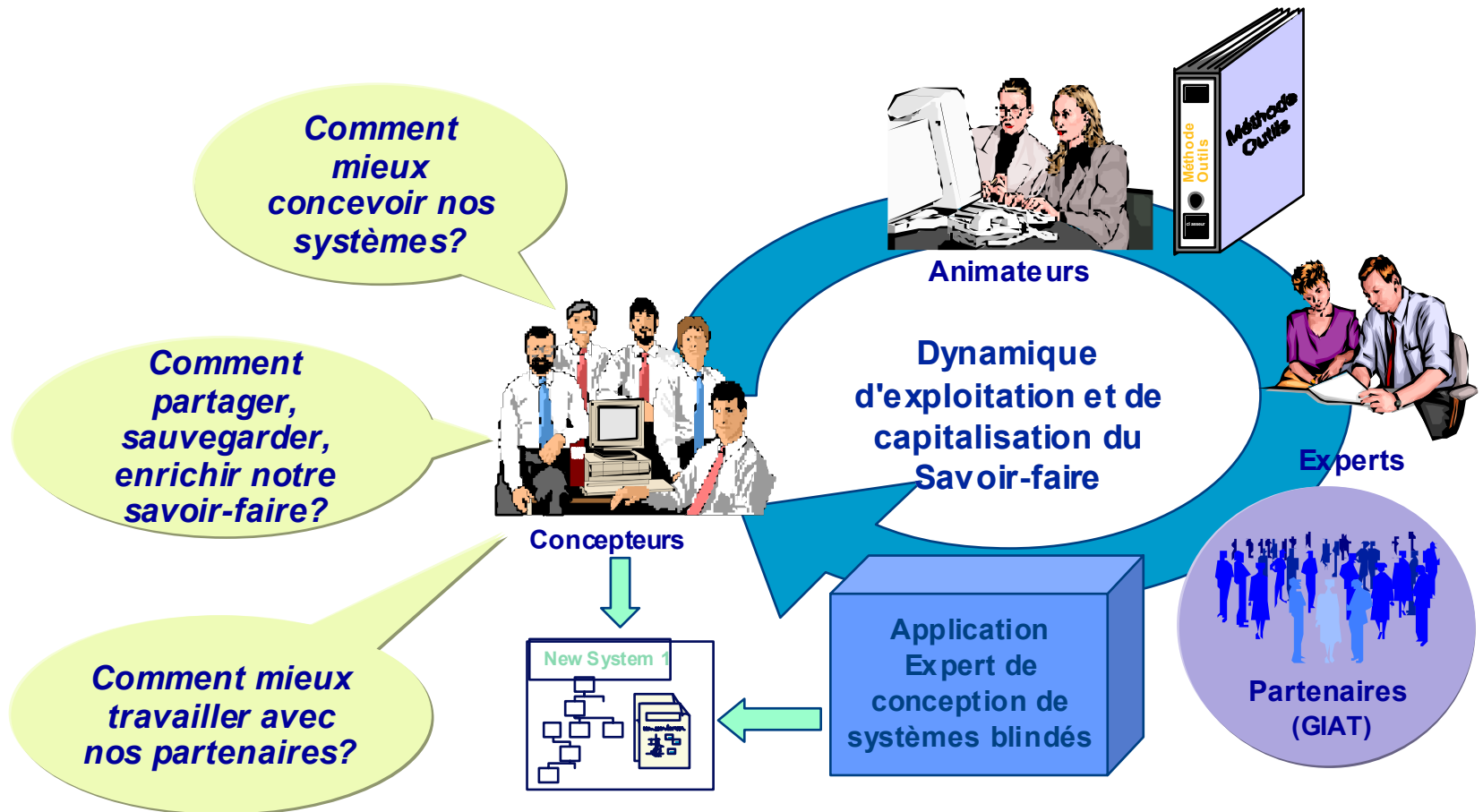
Caractéristique de la méthode KM CGEY :

- Orientée « activités métiers » et « analyse du savoir-faire »
- Exploitation d'une formalisation en langage métier manipulable par les opérationnels
- Connexion et mise en cohérence avec les informations du patrimoine de savoir-faire (cas, retours d'expérience, règles, information de veille)
- Un outil qui support l'exploitation et la maintenance des processus

Cas DGA/DCE/ETAS-ETBS : Le KM pour supporter les processus, le savoir-faire de développement des systèmes blindés

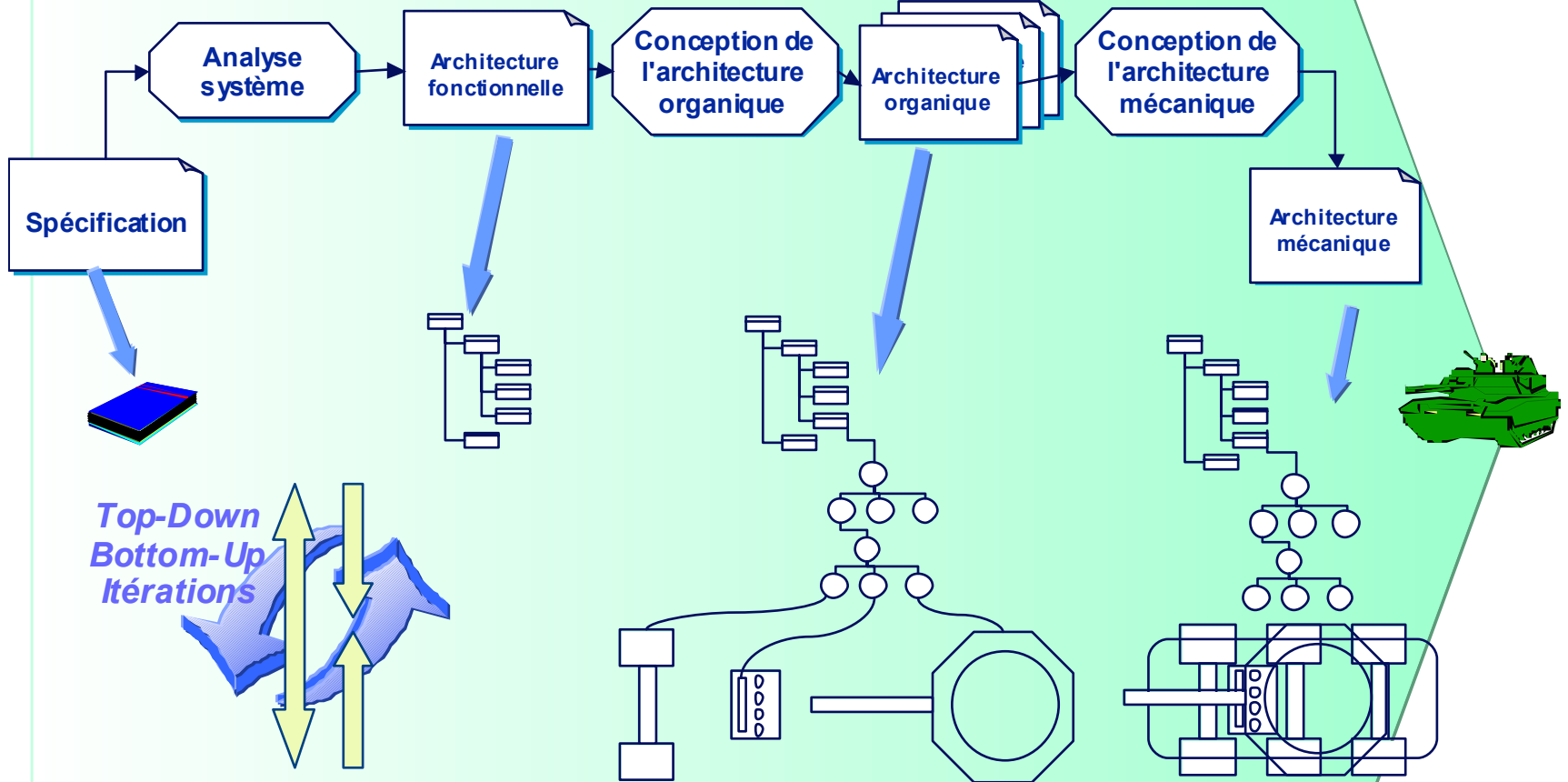


Exemple DGA - ETAS : Mise en place d'une dynamique d'exploitation et capitalisation pour valoriser le savoir-faire, ...



..., pour contribuer aux développement de systèmes blindés

Méthode, Meilleures pratiques et savoir-faire



Travail collaboratif avec les partenaires

Une dynamique KM pour supporter le développement de systèmes blindés



Les Utilisateurs :

- réalisent des pré-études à l'aide de l'application,
- suggèrent des évolutions, des enrichissements.



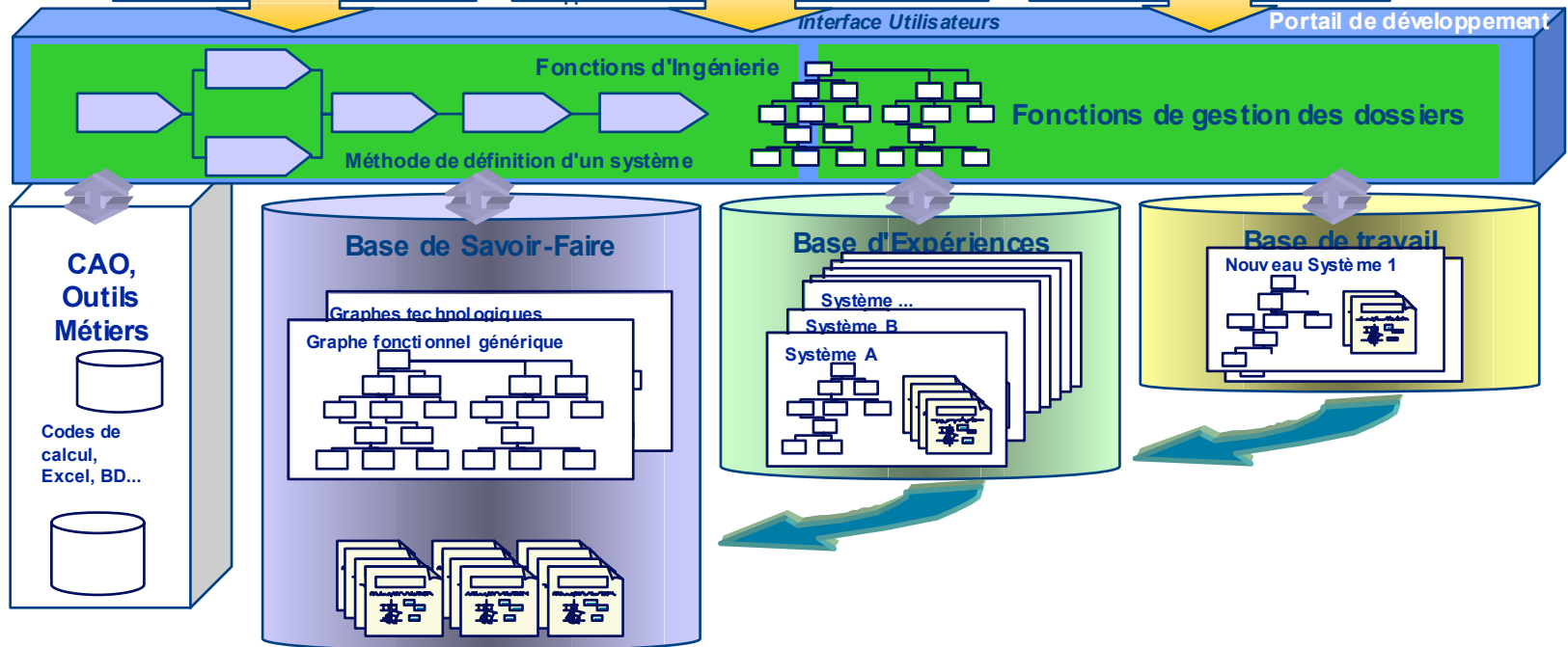
Les Animateurs :

- animent la dynamique de valorisation et d'enrichissement du savoir-faire
- maintiennent la base de Savoir-Faire de l'application

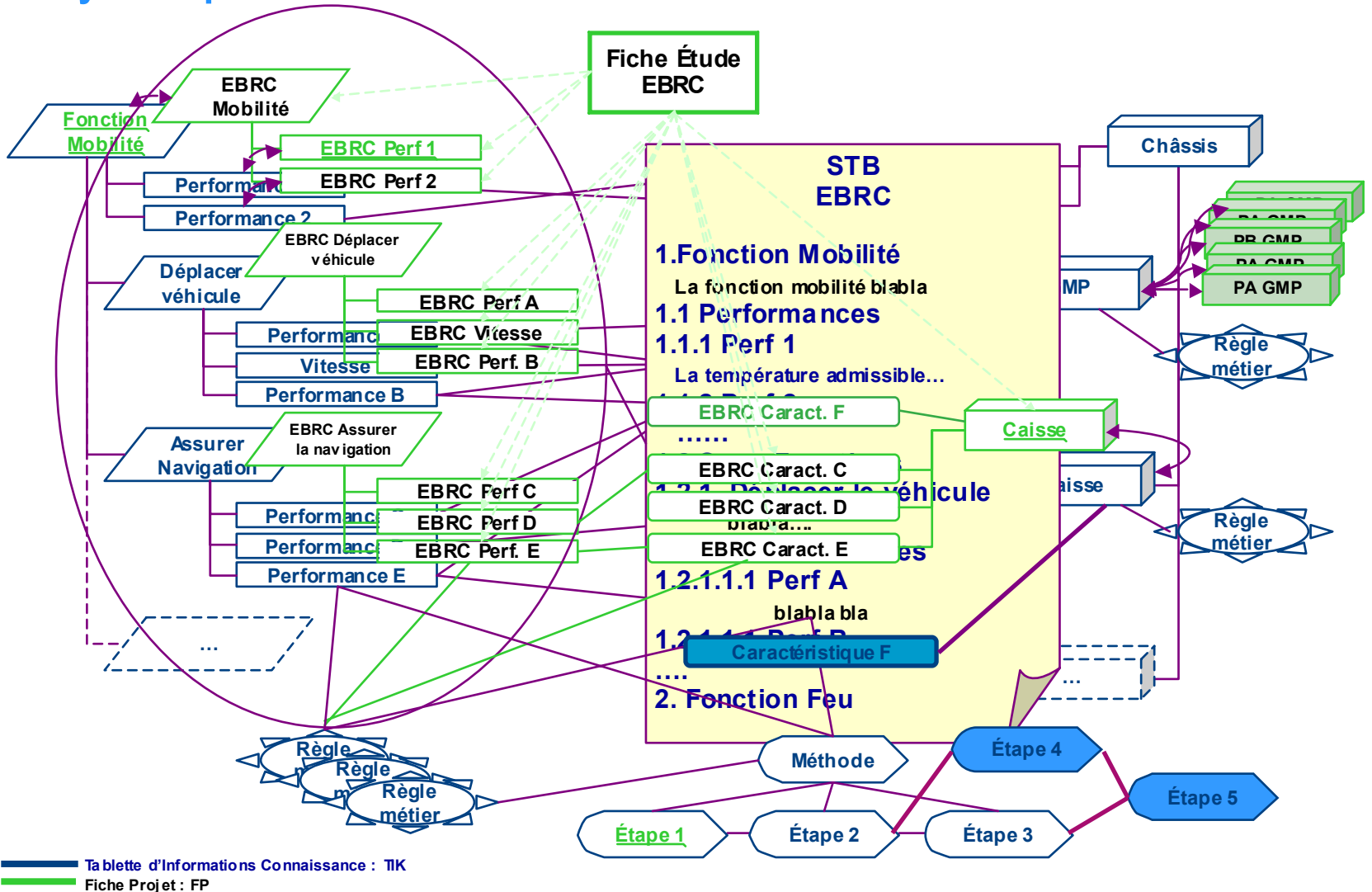


Les Experts :

- valident les évolutions de la base de Savoir-Faire
- supportent les utilisateurs



La Dynamique KM et d'Etude :



Tablette d'Informations Connaissance : TIK
Fiche Projet : FP

SIKM - Accueil : Mode Consultation

**Application Experte
Gestion du Savoir-Faire**

Rechercher Capitaliser Animer ! Aide/Infos

Points de vue :

- Activités
- Fonctions
- Organes
- Règles Métiers

Domaines d'expertises

Concepts Technologiques

Acteurs

Cas

Retours d'expériences

Documents

Glossaire

Autres Points de Vue



**Exploiter, Partager,
Capitaliser, Enrichir
Le Patrimoine de
Savoir-Faire**

**Développement,
Evaluation de
Systèmes Blindés**



Char Leclerc

Fonction :	Intitulé de la fonction (ex : Transporter, Assurer l'étanchéité, Guider le fluide)
Identifiant :	Format : nu-TypeTablette-Titre Exemple : 0002-Fonction-Etancheite
Description	Description des objectifs de la fonction (verbe + compléments). Les fonctions de services, d'interface...
Fonction mère	La fonction mère (si cette fonction et une sous-fonction)
Sous-Fonction	Les sous-fonctions (si cette fonction est une fonction mère)
Performances	Les performances associées à la fonction
Organe(s) - Zone(s) Fonctionnelle(s)	Les organes, les zones fonctionnelles supportant cette fonction
Impact(s) inter-fonctions :	Les fonctions impactées, interfaces en relation avec celle-ci
Mode d'étude :	Méthodes (activités) et outils utilisés pour l'élaboration et la définition de cette fonction Règles d'architecture fonctionnelle (sous-fonctions, fonctions impactées)
Exemple(s) d'application :	Exemples
Retours d'expérience :	Les retours d'expériences illustratifs ou références
Contact(s) :	Personnes ayant une expérience en relation avec cette fonction
Innovation – Veille :	Les tendances, les recherches, les orientations à venir...
Informations / concurrence :	Informations (ouvertes, secrètes) recueillies sur les concurrents
Bibliographie :	Documents de présentation, de formation, de référence ou informations génériques
Auteur(s) :	Nom des personnes qui rédigent la tablette
Etat :	Etat de la tablette (Création, qualification, validation, modification...)
Version :	Référence associée à un indice
Plan d'action :	Les actions en cours concernant cette tablette

Performance :	Intitulée de la performance (ex : Vitesse, masse, valeur, durée de vie)
Identifiant :	Format : nu-TypeTablette-Titre Exemple : 0002-Performance-Vitesse
Étude :	L'étude concernée
Valeur	Valeur de la performance
Caractéristiques d'organes :	Les caractéristiques d'organes qui répondent, contribuent ou supportent cette performance
Fonction associée :	La fonction de cette performance
Modes et moyens de qualification :	Les modes et moyens de qualification de la performance (ex : Banc d'essai dynamique)
Auteur(s) :	Nom des personnes qui rédigent la tablette
Etat :	Etat de la FP (Création, qualification, validation, modification...)
Version :	Référence associée à un indice
Plan d'action :	Les actions en cours concernant cette tablette

Activité :	Intitulé de l'activité (ex : Conception, calcul, sélection, fabrication...)
Identifiant :	Format : nu-TypeTablette-Titre Exemple : 0002-Activité-CalculRoulement
Description :	Description des objectifs de l'activité.
Informations fournies / Fournisseurs :	Les documents, les données exploités et leur(s) fournisseur(s). Liens vers des modèles, des exemples de documents en input
Résultat(s) produit(s) / Clients :	Les documents, les données produits et les destinataires. Liens vers des modèles, des exemples de documents en output
Élément(s) concerné(s) :	Les organes, leurs caractéristiques, les fonctions, leurs performances...
Méthode(s) :	Description du mode opératoire détaillé (ou liste des sous-activités/ tâches) permettant de guider une personne pour réaliser l'activité. Comment sont exploités ou produits les documents, les données. Les acteurs, les contributeurs
Règle(s) métier(s) :	Les règles métiers à appliquer au niveau de cette activité
Maîtrise des risques :	Définition des éléments impactant la qualité de l'activité. Où faut-il faire attention ? Quels sont les points critiques ?
Retours d'expériences : Contact(s) :	Les exemples, les cas illustratifs Les personnes, avec leurs coordonnées, leurs expériences pouvant aider, supporter ou contribuer à l'activité.
Bibliographie : Outil(s) :	Documents de présentation, de formation, de référence ou informations génériques. Liste des outils et leurs apports par rapport à l'activité. Exemple d'outils : documents Excel, Access, Modèle Word...
Activité(s) mère(s) :	
Sous-Activité(s) : Activité(s) précédente(s) : Activité(s) suivante(s) :	
Auteur(s) :	Nom des personnes qui rédigent la tablette
Etat : Version :	Etat de la tablette (Création, qualification, validation, modification...) Référence associée à un indice
Plan d'action :	Les actions en cours concernant cette tablette