

Août 2005

13 rue Fort-Barreau
1201 Genève
tél: +41 22 733 64 54
info@settlenext.com

Le thème d'aujourd'hui: les « pertes de connaissances » au sein de l'entreprise

Les connaissances des collaborateurs des institutions financières sont-elles vraiment diffusées et utilisées... ou une partie de ce précieux capital se perd-elle irrémédiablement chaque année ? Pourquoi ces pertes ?

Dans cette édition, nous abordons la question de l'**impact** de ces « **pertes de connaissances** » et de **qui** au sein de l'entreprise est en mesure de sauver et de faire fructifier ce capital.

La transmission des connaissances informatiques : l'éternel incompris ?

Le dilemme de la transmission de la connaissance

La documentation des applications informatiques, que ce soit les manuels des utilisateurs ou les documents techniques, semble être un éternel problème des entreprises. Même dans le cas où des manuels sont disponibles, ils sont souvent incomplets ou inutilisés. Le monde bancaire ne fait pas exception : les logiciels financiers restent encore largement un monde de la tradition orale, où la connaissance est entre les mains de quelques concepteurs, techniciens de maintenance ou utilisateurs experts. A croire que l'heure où un logiciel prend sa retraite, est celle où les détenteurs du savoir ont quitté l'entreprise.

Cela se vérifie dans la pratique : « tout le monde » sait qu'un logiciel est remplacé, parfois à grands frais, quand il n'est plus maintenable. Aujourd'hui, avec la portabilité accrue des développements, les limites à la durée de vie d'un logiciel ne sont plus vraiment d'ordre technologique. En vérité, la **longévité est limitée principalement par la transmission du savoir** : la disponibilité des compétences de développement, de maintenance et d'utilisation.

N'est-il pas ironique que le drame profond de l'informatique, *technologie de l'information*, soit bien la transmission de l'information et de l'expertise liée aux logiciels ? C'est peut-être que la documentation et la formation n'ont jamais trouvé leur vraie place. Qui devrait en effet documenter un logiciel bancaire et former les collaborateurs, sinon les détenteurs eux-mêmes de ce savoir, c'est à dire les concepteurs originaux, les meilleurs techniciens de maintenance, et les utilisateurs experts ?

La place des détenteurs du savoir

Le monde universitaire a placé les « professeurs » dans une position privilégiée, idéalement les meilleurs, les plus expérimentés, les plus riches en réalisations pratiques d'un sujet. Peut-être le monde de l'économie privée devrait-il reprendre cette inspiration du monde académique, pour mesurer pleinement combien le savoir est essentiel à l'exploitation de l'informatique, combien la conception des logiciels, la formation et la documentation sont si intimement liés qu'ils sont presque indissociables. On le voit : les formateurs et les « documenteurs » de cette trempe appartiennent aux cadres supérieurs les plus expérimentés.

Cependant, **chaque cadre, chaque concepteur informatique, chaque expert en organisation, chaque utilisateur expert** doit réaliser combien il est important pour la rentabilité de son entreprise qu'il fasse fructifier le capital de savoir qu'il détient, en le transmettant. Le prix du temps passé, même au salaire de cadre supérieur, se repaie largement. C'est aussi le moyen pour un cadre de se soulager de sa fonction perpétuelle de « help desk » pour ses collaborateurs.

Le recours aux *médiateurs du savoir*

Assurément, le meilleur expert n'est pas toujours un écrivain ou un pédagogue. Néanmoins, par où commencer ? Par la documentation, par la cartographie de l'existant, puis par la formation des collaborateurs. S'il n'est pas possible de le faire soi-même, on peut recourir à un « **médiateur du savoir** », à condition que ce dernier soit lui-même un fin connaisseur du sujet ou qu'il ait le bagage nécessaire pour le devenir. De plus, le médiateur doit détenir une connaissance de la méthodologie de la récolte du savoir, de son analyse et de sa transmission. Bien sûr, le cadre détenteur du savoir devra fournir un effort : il n'échappera pas à de longues séances où, assisté de son consultant externe, il « accouchera » de son savoir. Mais ce sera avec la conscience que, probablement, ce sera la dernière fois que cet effort lui est demandé. Pour les cadres surchargés, cela peut être une libération.

Un point de vue extérieur sur le quotidien amène un éclairage nouveau. La transmission du savoir est un investissement qui paie.

Contactez-nous pour une offre

SettleNext vous fournit aussi cela : une expérience de plusieurs années dans la transmission de du savoir-faire informatique dans le monde bancaire. Combattez les « pertes de connaissances » ! Nous vous aidons à découvrir, sauvegarder et développer le savoir-faire de votre institution : exécution des fonctions quotidiennes (front- et back- office), utilisation des logiciels, conception des applications internes. Contactez-nous pour un entretien.

Laurent Franceschetti
Consultant
SettleNext
tél. : + 41 22 733 64 54
Fax: + 41 22 555 65 53
laurent.franceschetti@settlenext.com

Liens intéressants

- Dictionnaire financier en ligne:
<http://www.investorwords.com/>
- Nouvel accord de Bâle, nouveautés sur le site: troisième document de consultation
<http://www.bis.org/publ/bcbsca.htm>
- Nouvelle ordonnance sur le blanchiment d'argent (OBA/CFB)
<http://www.ebk.ch/f/publik/mitteil/m25-03-01.pdf>

A propos de votre inscription

Ceci est un message envoyé par SettleNext. Si vous ne souhaitez plus la recevoir, écrivez à unsubscribe@settlenext.com avec la mention « newsletter ».

Ces documents ne sont fournis qu'à titre d'information. L'information fournie dans ce document représente les vues de SettleNext sur les sujets en discussion, à la date de la publication. Elle ne doit pas être interprétée comme un engagement de la part de SettleNext et SettleNext ne peut pas garantir l'exactitude de l'information après la date de publication.

L'INFORMATION FOURNIE DANS CE DOCUMENT EST FOURNIE « TELLE QUELLE » SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y-COMPRIS MAIS NON SEULEMENT LES GARANTIES IMPLICITES DE VALEUR COMMERCIALE, D'ADAPTATION A UN USAGE PARTICULIER ET DE RESPECT DES LOIS.

L'utilisateur assume l'entière responsabilité concernant le caractère correct et l'usage de ce document. Ce document peut être copié et distribué aux conditions suivantes : 1) tout le texte peut être copié et toutes les pages doivent être incluses 2) toutes les copies doivent contenir la notice de copyright de SettleNext et toutes les autres notices contenues et 3) ce document ne peut pas être distribué pour un profit.

Toutes les marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs. © SettleNext, 2004, tous droits réservés.