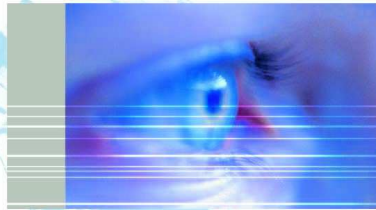


Cas client

Knowledge Management



knowings
LIBÉRER LE SAVOIR

SCETAUROUTE

© Scetauroute, photographie : Christophe Huret



Scetauroute capitalise les connaissances projets avec Knowings

Scetauroute est un spécialiste de l'ingénierie des infrastructures de transport en France et à l'international. La société a engagé une démarche de partage des connaissances à destination des 600 ingénieurs et techniciens des bureaux d'études et de l'entité travaux. *"Chaque projet mobilise des compétences et des savoir-faire multiples. Pour gagner en efficacité et innover, il fallait trouver un moyen pour partager les bonnes pratiques, capitaliser les retours d'expérience et mutualiser les savoir-faire"* explique Véronique Remande, responsable Knowledge Management.

Dès 2000, Scetauroute met la gestion des connaissances au coeur de sa stratégie : il s'agit de se différencier par l'expertise métier et sectorielle afin de gagner des projets de plus grande envergure et de se développer à l'international. En lançant cette démarche Knowledge Management (KM), Scetauroute se fixe alors plusieurs objectifs :

- **Mutualiser les savoir-faire** métier entre des équipes projets multisites.
- **Accélérer l'apprentissage** des collaborateurs pour les nouvelles activités.
- **Pérenniser ses domaines d'expertise** face au départ en retraite programmé de certains experts.
- **Gagner en productivité et en qualité** en partageant les méthodes et les bonnes pratiques.
- **Détecter et valoriser rapidement les innovations** en organisant les remontées d'expériences et en structurant de véritables communautés de pratiques.

Pour outiller sa démarche, **Scetauroute a choisi Knowings et son progiciel KnowledgeManager.**

Scetauroute en bref

Filiale du groupe Egis (4 000 personnes)
CA : 111 millions d'euros en 2005
Effectif : 800 personnes dont 75% de cadres
Activité : 600 projets réalisés par an dans le monde

Contexte

- Equipes projets pluri-disciplinaires
- Multilocalisation
- Envergure et complexité croissante des projets
- Arrivée de nouveaux collaborateurs et départs en retraite de certains experts
- Développement de nouvelles activités

Objectifs

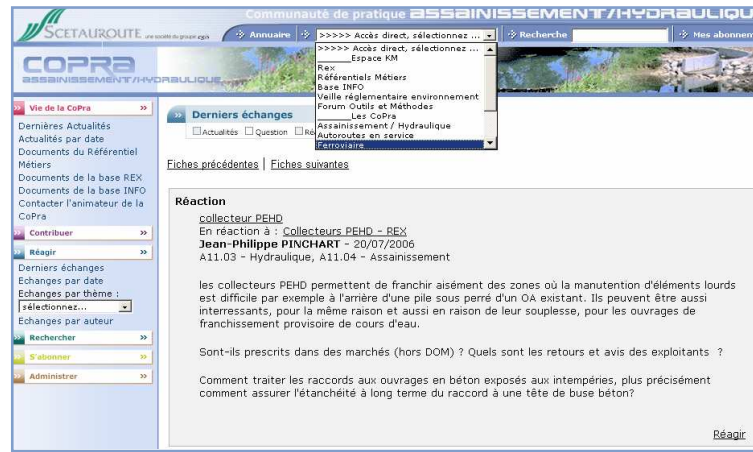
- Organiser la capitalisation des retours d'expérience
- Faciliter le partage des connaissances
- Automatiser la diffusion des connaissances

Solution

KnowledgeManager V5 : progiciel de gestion de contenu et de travail collaboratif complet.

"L'expertise conseil de Knowings, la simplicité d'utilisation et la souplesse de mise en œuvre de son progiciel KnowledgeManager ont été essentielles pour le succès de notre projet KM".

Véronique Remande,
Responsable KM Scetauroute



La solution Knowings

A l'issue d'une phase d'analyse et d'orientation méthodologique, Scetauroute a retenu Knowings pour sa solution KnowledgeManager, notamment pour sa simplicité d'utilisation, sa puissance fonctionnelle et sa capacité d'adaptation aux métiers et méthodes de Scetauroute.

Autour d'un portail collaboratif, le progiciel KnowledgeManager permet à chaque collaborateur d'accéder à un ensemble de bases de connaissances et de forums de discussion.

La solution organise également la circulation des connaissances en fonction du profil de chaque individu et personnalise les accès de chaque collaborateur en fonction de ses rôles, de ses responsabilités, de ses centres d'intérêt et de ses compétences.

Selon une fréquence préétablie, le moteur de push envoie une synthèse personnalisée des nouvelles informations dans la boîte mail de chaque collaborateur.

Un dispositif de capitalisation "métiers"

Le dispositif mis en place sur la base de KnowledgeManager est constitué de 3 espaces collaboratifs :

- **Un espace référentiel métiers** permettant d'accéder aux prescriptions, méthodes et outils validés.
- **Un espace REX (Retour d'EXpérience)** permettant de collecter les retours terrain et les recommandations issues des projets.
- **Un espace INFO** permettant de valoriser les contenus et informations utiles.

Cet espace collaboratif KM a été complètement intégré aux pratiques métiers : les interfaces ont été personnalisées selon le vocabulaire commun Scetauroute. Dans le même temps, les équipes se sont appropriées rapidement l'outil en l'intégrant à leurs pratiques quotidiennes. Par exemple, les revues de projet intègrent désormais systématiquement un point sur les retours d'expérience.

Le dispositif a évolué avec l'entreprise. Profitant de la souplesse de paramétrage de l'application, les équipes Scetauroute ont progressivement créé et adapté de manière autonome de nouvelles bases de connaissances.

Résultats

Aujourd'hui l'utilisation de KnowledgeManager est devenue systématique et les résultats se font sentir au quotidien.

- **Usage** : plus de 350 utilisateurs consultent chaque mois la base (soit plus de 50% de la population ciblée), tandis qu'environ 150 fiches sont consultées chaque jour.
- **Contenu** : près de 1 200 fiches de retours d'expérience et de commentaires créés.
- **Satisfaction** : 80% des utilisateurs jugent les bases KM utiles ou très utiles pour leur travail au quotidien et 39% estiment être plus performants grâce à cet outil.



Les atouts de la solution Knowings

La contribution de Knowings au succès de ce projet tient notamment à :

- **Une interface simple**, ergonomique et adaptable au métier de l'entreprise.
- **Une diffusion pro-active de l'information** : chaque collaborateur est régulièrement averti par email des informations liées à ses centres d'intérêt individuels.
- **Un ensemble complet** de fonctions collaboratives et de gestion de contenu.
- **Une expertise conseil KM** de l'équipe consulting Knowings.