

Serge Ariès
Consultant

serge.aries@ensc.fr

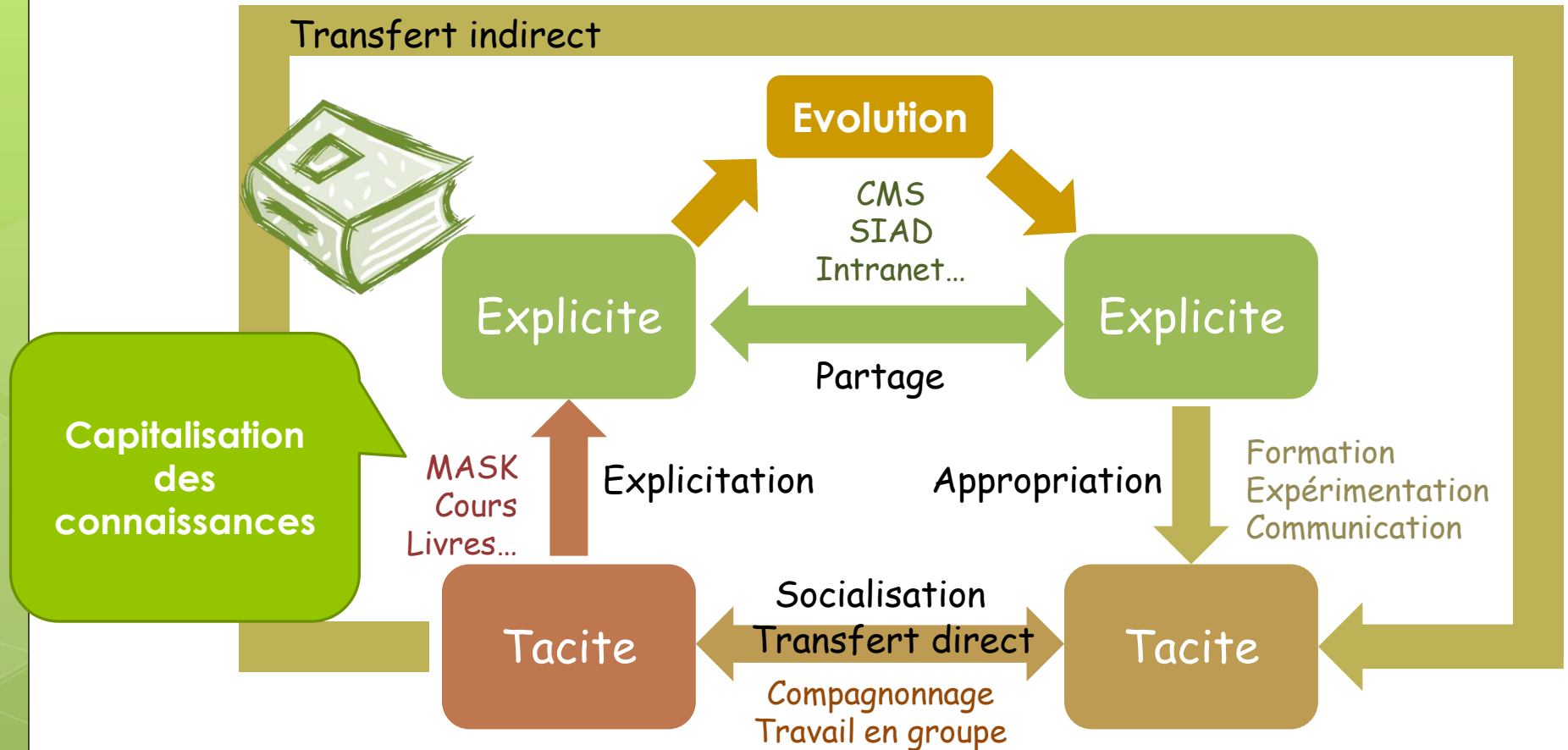
<http://aries.serge.free.fr/>

La capitalisation des connaissances

Sommaire

- Principe
- Le résultat
- Ensuite
- La capitalisation des connaissances
- L'utilisation du LC
- Références

Le partage des connaissances



Principe

- Une personne a un savoir
 - Ce savoir est « tacite », il n'est pas formalisé
- On fait raconter ce savoir
- La connaissance racontée est modélisée
 - Avec la méthode MASK 1
- Un cycle d'entretiens, modélisation, validation avec la personne

MASK 1 une méthode pour modéliser la connaissance

- Des modèles simples
- Permet
- De suivre un « fil rouge »
- D'être le plus Exhaustif possible
- De faciliter la formalisation et la compréhension
- De donner une structure à la connaissance

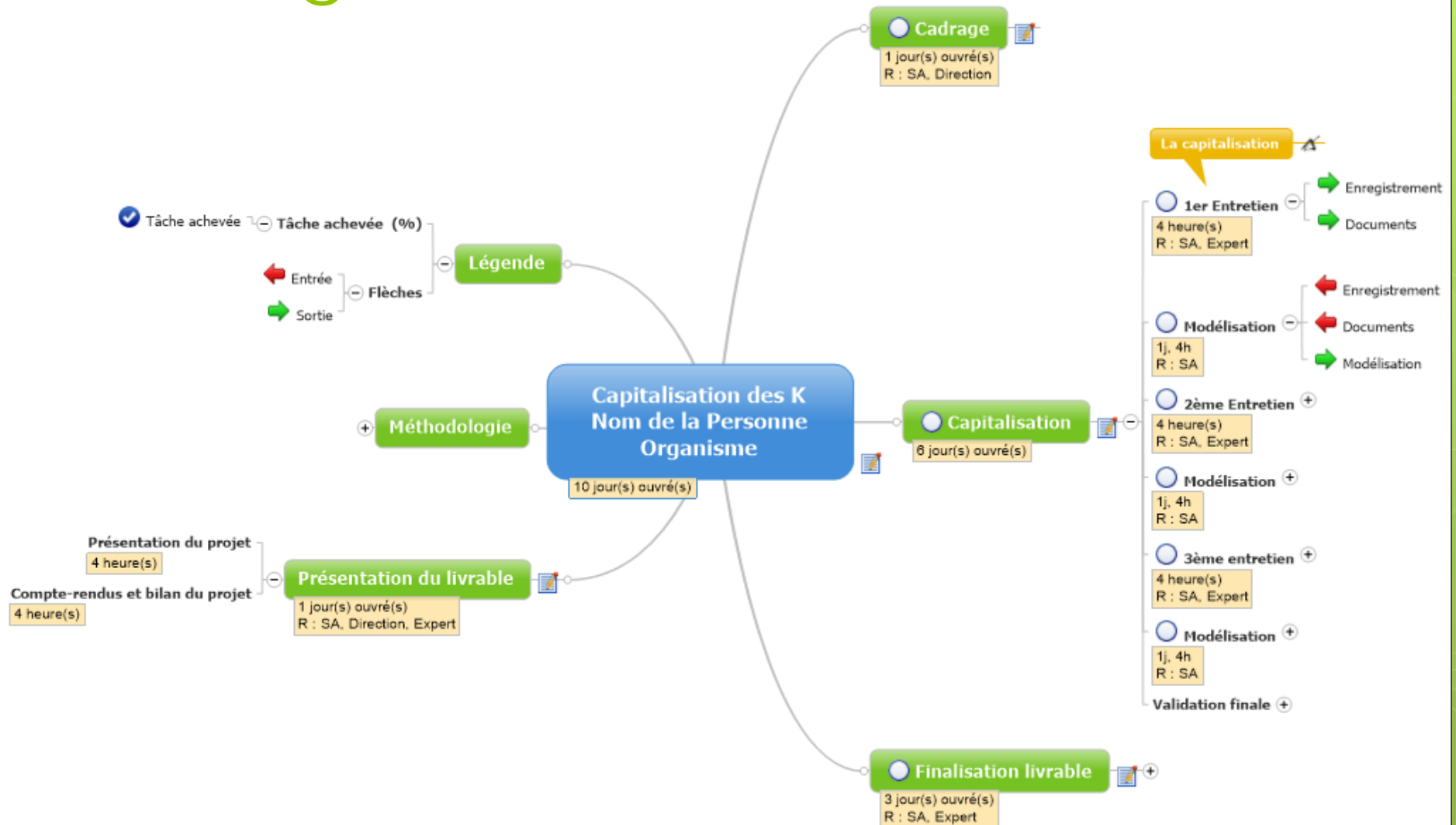
Le résultat : un Livre de Connaissance (LC)

- Une modélisation MASK 1
 - Le système (service, direction...)
 - Les processus
 - le comment "on fait"
 - Les tâches
 - Les concepts
 - Le pourquoi
 - Le ou les phénomènes
 - L'historique

Un projet de capitalisation des connaissances

- Cadrage (QQOQCP)
 - Un cycle entretien-Modélisation-Validation
 - Entretien (3 ou 4 heures)
 - La modélisation (2 jours)
 - Réalisation du livrable
 - Le résultat : un Livre de Connaissance
 - Sous forme électronique
- Deux stratégies
 - Capitalisation "courte"
 - 3 entretiens maxi
 - Forfait 10 jours
 - Capitalisation poussée
 - Parfois jusqu'à 7 entretiens

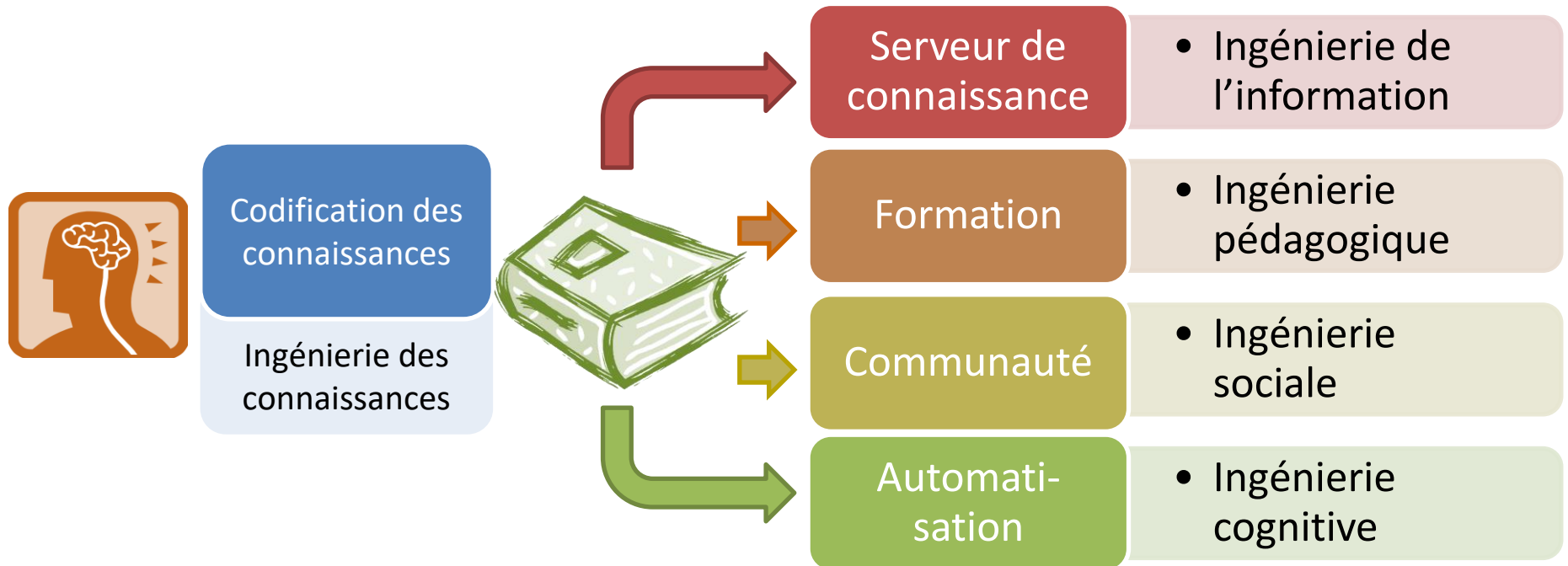
Planning



L'utilisation du LC

- Le livre de connaissance peut être immédiatement
 - Partagé (sur un site Web, un serveur de fichiers...)
 - Utilisé pour la formation d'autres personnes
- Ensuite
 - Un autre projet
 - Selon les besoins de l'organisme
 - Selon la "forme" de la connaissance

Conception d'une ou plusieurs solutions



Quelques exemples de projet

- L'étude d'une demande de crédit (Cofinoga)
- Le coaching d'équipe (Cofinoga)
- La vente de crédit par téléphone (Cofinoga)
- Déterminer les savoir-faire critiques de la relation téléphonique (CAF 33)
- Chef de projets actions dans le domaine de la santé publique (CARMI Nord Pas de Calais)
- Observation des hydraires (Université Saint-Denis de la Réunion)
- Décontamination par H_2O_2 vapeur (Lilly Fegersheim)
- ...

Bibliographie et liens

- MASK
 - « Les systèmes de connaissances », Jean-Louis Ermine, Hermes, Hermes, Paris, 1996
 - « Management et ingénierie des connaissances : modèles et méthodes », Jean-Louis Ermine, Benoît Leblanc, Serge Aries, Hermes 2008
 - « Initiation à la méthode MASK », CD ROM de l'Université Technologique de Troyes. Ce CDROM contient un Livre de Connaissance sur MASK, réalisé avec MASK
 - [Site web de référence MASK I ENSC](#)
- La gestion des connaissances
 - « La Gestion des Connaissances », Jean-Louis Ermine, Hermes Science (www.hermes-science.com)
- Liens
 - Club Gestion des Connaissances (<https://www.clubgc-km.fr/>)
 - [La page MASK 1 sur le site Serge Aries](#)