

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Cartographier les connaissances : une innovation stratégique de la Régie du bâtiment du Québec!

La Régie du bâtiment du Québec, comme bien des ministères et organismes, a développé une expertise spécialisée dans certains secteurs d'activité stratégiques de son organisation. Dans bien des cas, seulement deux personnes, voire une seule, sont détentrices de connaissances liées à un dossier. De plus, tout près du quart des employés de la Régie prendront leur retraite au cours des cinq prochaines années.

En 2006, bien consciente de cette réalité, la Régie a amorcé, une démarche intégrée de transfert de connaissances soutenue par le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO). Cependant, malgré ses initiatives proactives, au cours de la dernière année, la Régie a été confrontée à plusieurs mouvements de personnel dans certains des secteurs-clés de son organisation. La Régie a donc développé un outil des plus novateurs : la cartographie des connaissances détenues par l'employé au moment de son départ. L'objectif ultime de ces rencontres, d'une durée de 7 à 9 heures, est d'identifier la vulnérabilité de la Régie face aux connaissances détenues par l'employé qui s'en va.

Au cours de l'entrevue avec le participant, on développe une carte de grand format sur laquelle on dresse la liste des connaissances identifiées. Par la suite, on détermine si la personne est la détentrice unique de l'information, s'il y a différents détenteurs de l'information ou encore l'endroit où on peut retrouver l'information. Lorsque la carte est complétée, la personne est invitée à évaluer le travail qu'elle peut faire jusqu'à son départ pour documenter ou partager certaines connaissances stratégiques pour l'organisation, particulièrement celles dont elle est l'unique détentrice.

Les avantages de la cartographie sont multiples et permettent d'identifier les forces et les faiblesses de l'organisation tout en favorisant et en développant un processus humain de succession lors du départ d'un employé. La force du projet de cartographie des connaissances au départ de l'employé réside dans la mise en place d'une démarche structurée, souple et adaptée à l'ensemble des employés.

Il s'agit d'une expérience porteuse pour l'avenir. En effet, même si la taille de l'organisation, sa mission et ses objectifs varient, le modèle de cartographie du savoir développé par la Régie du bâtiment peut sans nul doute être déployé par l'ensemble des ministères et organismes.

La clé de notre succès : Des mesures efficaces pour s'assurer qu'il n'y aura aucun impact sur le service offert aux différentes clientèles de la Régie!

[Personne-ressource](#)

Shirley Finn

Chargée de recherche

Direction du soutien à la prestation de services

Régie du bâtiment du Québec

800, place D'Youville, 16e étage

Québec (Québec) G1R 5S3

Téléphone : 418 528-8723

Télécopieur : 418 644-0072

shirley.finn@rbq.gouv.qc.ca

www.rbq.gouv.qc.ca