

La démarche KM au sein du Bureau d'études d'exécution du groupe Eiffage



La démarche KM au sein d'un bureau d'études

□ Introduction:

- Eiffage et le bureau d'études, le BIEP
- La problématique de la démarche et les enjeux

□ Les étapes :

- 2013 – 2015 : Une démarche spontanée initiée dans un contexte de perte de connaissances
- 2015 – 2017 : Une vision stratégique et mise en place d'outils managériaux
- 2018 – 2020 : Une démarche de KM et intégration de la démarche aux corps de métiers

□ Conclusion:

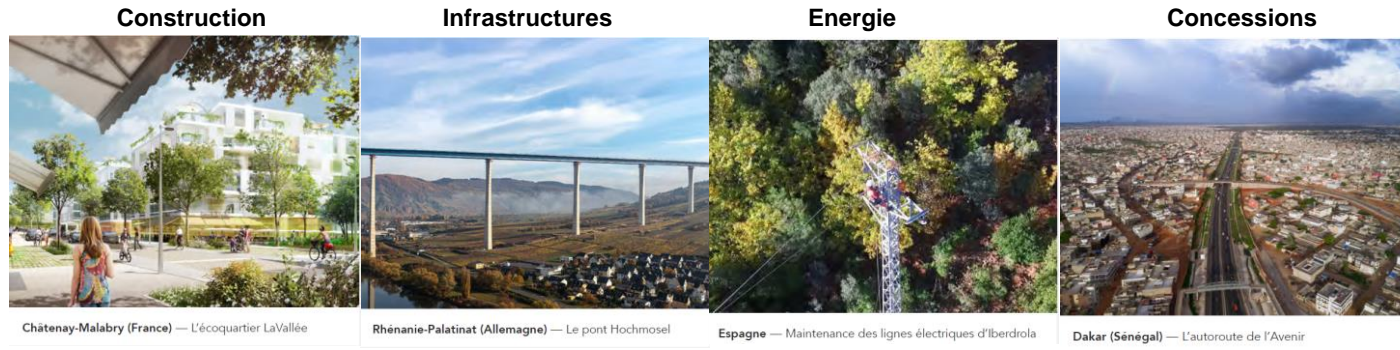
- Recul sur la démarche
- Ambition 2025

□ Introduction

▪ Le Groupe Eiffage

- Activité : Groupe de construction et de concessions français
- Histoire: fondé en 1993 par une fusion des entreprises anciennes : Fougerolle et SAE.
- 4 branches: Construction, Infrastructures, Concessions et Energie.

Avec plus de **66 000** salariés dans 70 pays, Eiffage est le **3^{ème}** groupe de construction et de concessions au niveau national et le **5^{ème}** au niveau européen.



□ Introduction

- **La branche Eiffage Infrastructures**

- 4 pôles: Route, Génie Civil, Métal et Rail
- 13 spécialités des métiers
- Périmètre: de la conception jusqu'à la construction en France et à l'international.

- **Le Bureau d'études: le BIEP**

- Division transverse DOP RTP
- Activité: établissement de note calculs et de plans
- Population: ingénieurs et projeteurs.



Rhénanie-Palatinat (Allemagne) — Le pont Hochmosel

□ Introduction

- **Les changements de configuration du personnel au BIEP en 16 ans**
 - Forts mouvements du personnel depuis 2003 et changements de profils
- **La problématique qui a évolué dans le temps:**
 - 2010 : Comment assurer la transmission des connaissances en un temps record?
 - 2017 et + : Comment assurer la pérennité du BIEP dans la durée?
- **Les enjeux:**
 - Distribuer et rendre accessible l'information utile
 - Passer d'une logique top down individuelle à une logique systémique collective pour le transfert des connaissances
 - Créer un réflexe de partage des connaissances

❑ Mise en œuvre de la démarche KM au sein du BIEP

3 grandes étapes :

- **2010 – 2015** : Démarche spontanée de gestion des connaissances
- **2015 – 2017** : Vision stratégique et mise en place d'outils managériaux
- **2018 – 2019** : Communication et intégration de la démarche aux corps des métiers

□ **Mise en œuvre de la démarche KM au sein du BIEP**

- **2010 – 2015 : Une démarche spontanée de gestion des connaissances**
 - Evaluation des risques:
 - **Risque majeur: perte de connaissance suite aux nombreux départs en retraite**
 - **Risque 2 : transmission de la connaissance top down et individuelle**
 - Recherche spontanée de solutions
 - Identification de méthodes existant pour pallier ce risques

❑ Mise en œuvre de la démarche KM au sein du BIEP

▪ 2015 – 2017: Une vision stratégique et mise en place d'outils managériaux

2015: Une cartographie des compétences réalisée avec la DRH

2016: Un diagnostic des connaissances réalisé par une équipe de spécialistes

Un projet lancé avec pour objectif de débloquer les leviers et les ressources existantes afin de dynamiser le partage de la connaissance technique au BIEP

Un plan d'actions mis en place:

1. L'enrichissement des services et du fond documentaire de l'Infothèque
2. L'établissement d'un vrai processus de veille technique et normative supporté par un fond de ressources fiables et actualisées.
3. L'établissement d'un plan d'actions d'animation du partage de la connaissance technique

Leviers et forces internes au BIEP :

- De nombreuses ressources documentaires (papier/numérique), connaissances humaines existent (Infothèque en cours depuis juin).
- Un réseau de collaborateurs est particulièrement sensibilisé à la démarche (Correspondants informatiques, ancien référent veille, animateur qualité, assistante technique, etc.).
- Les collaborateurs au sens large ont besoin d'outils-méthodes spécifiques liés au partage de la connaissance.

Freins internes au BIEP :

- Des ressources disparates, éparpillées, fractionnées.
- Inventaire incomplet de la connaissance au BIEP.
- Des collaborateurs peu sensibilisés aux risques documentaires, perte de connaissance etc.

Leviers et forces externes :

- Le BIEP, une entité intégrée à un groupe d'envergure (des connaissances il y en a !).
- La gestion (et la maîtrise) des connaissances est un besoin commun à l'ensemble des entités techniques de la branche et du groupe.
- Demande forte des donneurs d'ordre d'un niveau de maîtrise de l'information élevé pour remplir leurs exigences.

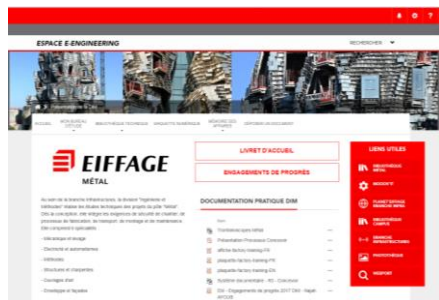
Freins externes :

- Le BE doit se faire connaître et bâtir des partenariats solides en interne comme en externe.
- Le réseau des entités techniques n'est pas formalisé.
- Aujourd'hui, il n'existe pas de plateforme (physique, numérique) d'échange technique chez Eiffage. Les échanges sont informels ou fractionnés.

□ Mise en œuvre de la démarche KM au sein du BIEP

- **2015- 2017: Une vision stratégique et mise en place d’outils managériaux**

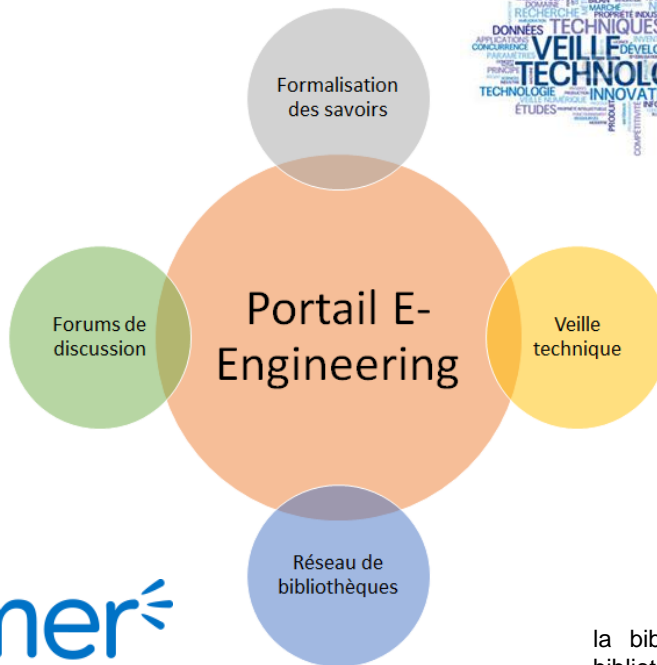
- Le résultat:



portail collaboratif E-Engineering

+ de 200 documents disponibles

+ de 250 informations d'affaires



la bibliothèque spécifique du bureaux d'études et du réseau des bibliothèques du Groupe Eiffage.

☐ Mise en œuvre de la démarche KM au sein du BIEP

- **2015- 2017: Une vision stratégique et mise en place d'outils managériaux**

2017 : Focus création d'évènements collaboratifs

1/2h projet : Présentation générale d'une affaire en cours, retour d'expérience ou présentation de l'actualité d'un secteur

1/4h technique : partager une connaissance, éclairer sur un point particulier en dessin/ modélisation, calcul, sur un logiciel, une méthode de travail

Moments d'échanges appréciés, qui favorisent la compréhension de l'activité du BIEP et l'identification des plus expérimentés dans les métiers



❑ Mise en œuvre de la démarche KM au sein du BIEP

- **2018 – 2020 : Une démarche de Knowledge Management et intégration de la démarche aux corps de métiers**

- **Octobre 2018** : Premier bilan du projet de gestion des connaissances à travers l'audit réalisé par la société Ourouk

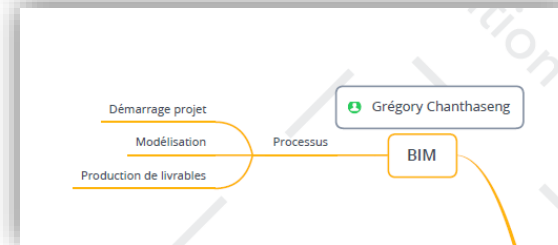
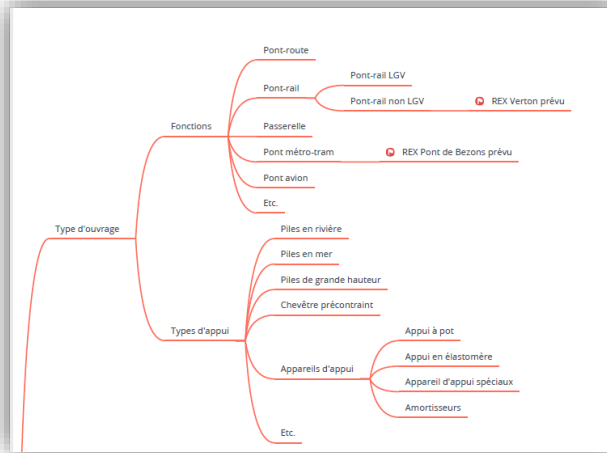
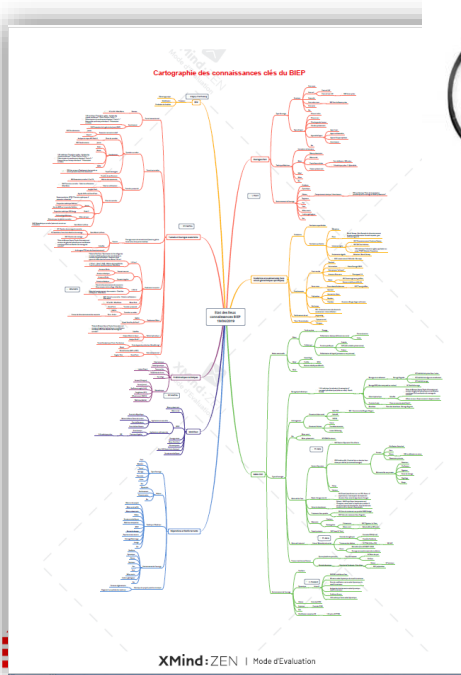
Résultats du bilan :

- 📄 Dynamiser l'existant en faisant évoluer le portail collaboratif et en diffusant un discours nouveau sur l'importance du knowledge management
- 📄 Elargir le périmètre du projet pour impacter tous les métiers du Groupe.

❑ Mise en œuvre de la démarche KM au sein du BIEP

- **2018-2020: Une démarche de Knowledge Management et intégration de la démarche aux corps de métiers**

- **2019** : réalisation de la Cartographie des connaissances clés du BIEP



☐ Mise en œuvre de la démarche KM au sein du BIEP

2018 – 2020 : Une démarche de Knowledge Management et intégration de la démarche aux corps de métiers

- Mise en place d'un outil de GED au sein du BIEP
- Refonte du portail du e-engineering
- Mise en œuvre d'une démarche KM au sein d'autres entités Eiffage Génie Civil

□ Conclusion

- Une démarche née d'un vrai besoin identifié puis formalisé.
- Un enthousiasme des collaborateurs mais des freins :
 - car culture encore trop individuelle des connaissances
 - le KM est associé à une vraie gestion du changement
- Mais des succès encourageants qui inscrivent la démarche dans la durée

AMBITION 2025



- Intégrer des data pour faire des connaissances des expériences transposables en temps réel

Et plus loin ...

- Ne pas se limiter et ambitionner l'intégralité du cycle de vie de l'activité de l'entreprise

Merci de votre attention