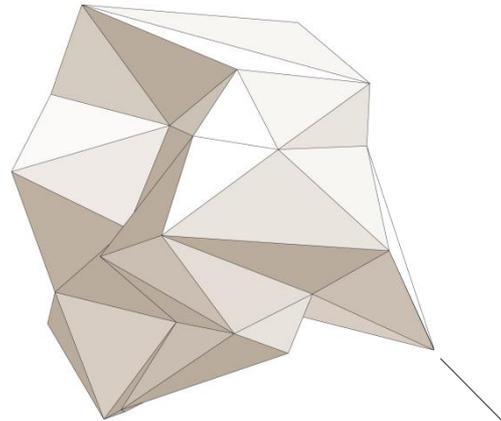


Gestion de la
connaissance



Formation
Informelle

EPSS

Pérennisation de la Connaissance via un EPSS

Electronique Performance
Support System

Jean Luc Vuillaume

Sommaire

Le contexte

Réflexion ...

EPSS, un début de solution....

Bilan et Perspective....

MBDA, leader européen et mondial en matières de systèmes de missiles est codétenue par BAE SYSTEMS (37,5 %), EADS (37,5%) et FINMECCANICA (25 %).

- Conception et de production de missiles et systèmes de missiles
- Répondre aux besoins opérationnels présents et futurs des trois armées (terre, marine et air)
- 45 programmes de systèmes de missiles en service opérationnel
- 15 programmes de systèmes de missiles en développement.
- Implantations industrielles dans cinq pays d'Europe et aux Etats-Unis
- Force de travail hautement qualifiée de 10 000 personnes
- 90 forces armées clientes dans le monde
- CA en 2014 de 2,4 milliards d'euros
- Carnet de commandes de 12,6 milliards d'euros.

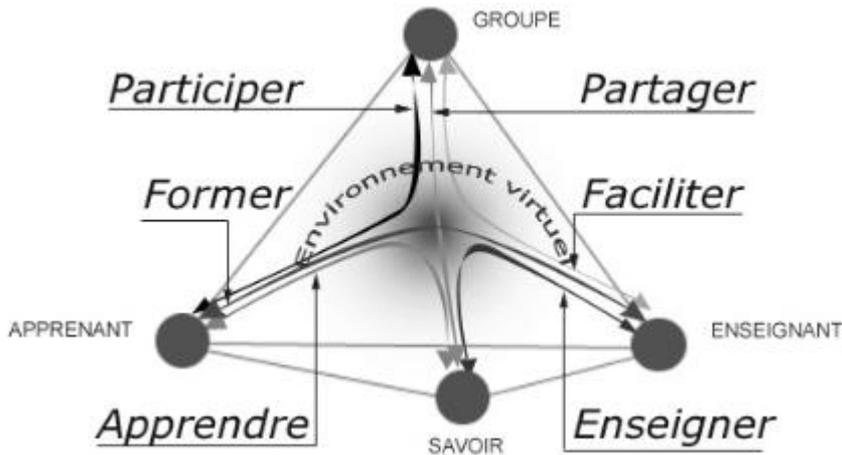


Questions au quotidien ? ...

- Je viens juste de prendre mon poste. Qui pour m'accompagner dans la prise en main des outils SI de mon métier ?
- On la trouve où l'information ?
- J'ai eu 2 jours de formation achat il y 2 mois mais maintenant dans la vraie vie ?
- Est-ce que j'ai la dernière version du supports de formation ? Est-il en phase avec les dernières évolutions ?
- Je ne vais pas ouvrir les classeurs tout le temps !
- Je préfère demander à un collègue au moment où j'en ai besoin.
- Quand j'appelle le Support Utilisateur,
- Mon collègue est à la retraite demain comment compenser cette perte de connaissance et d'expérience ?
- Je mets des heures à réaliser une « Expression de besoin d'Achat » car je ne connais pas bien les données clés (Centre de coûts, signataires, etc.), les procédures,

Mauvais retour sur l'enquête de satisfaction des utilisateurs du SI ...

Nos pratiques...



Jean Houssaye – Le triangle pédagogique

“Accompagner face aux **mutations** touchant les entreprises, **prévenir l'obsolescence** des compétences, contribuer à l'**adaptabilité** et l'**acquisition de nouveaux savoirs**”

La formation, seul, ne peut pas et ne sera pas accomplir cette tâche

Pédagogie

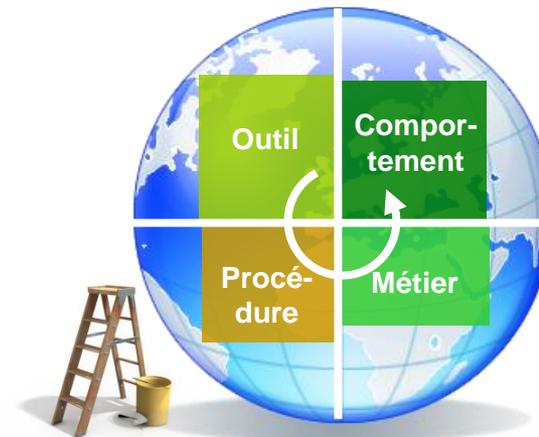
- par Objectif (PPO)
- ternaire

Le 80/20

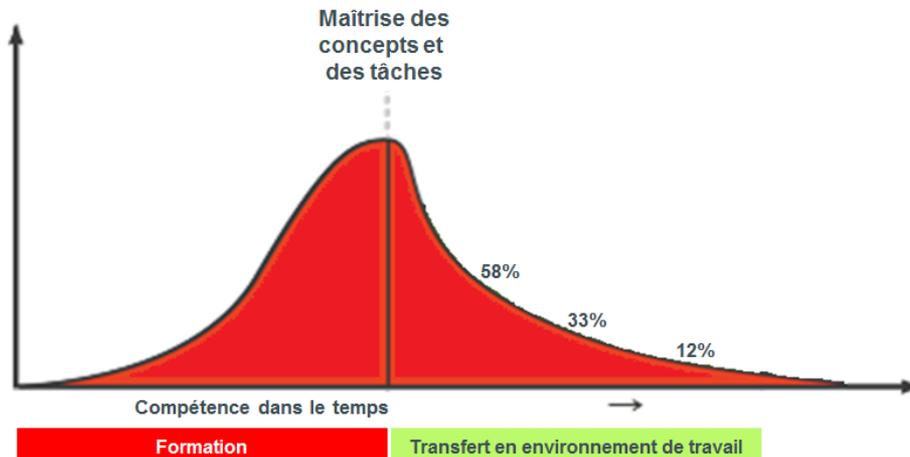
Formation pratique à l'application informatique

Accompagner par des supports :

- Classeur de formation
- Cahier d'exercices
- Aide mémoire



Source et Mode d'apprentissage ...



Agir sur toutes les dimensions de l'apprentissage (formel 10%, informel 90%) pour permettre à l'utilisateur **d'être autonome et performant en situation de travail.**

Le lieu de travail est une **source importante d'apprentissage** face à un temps de formation (en salle) en baisse constante.

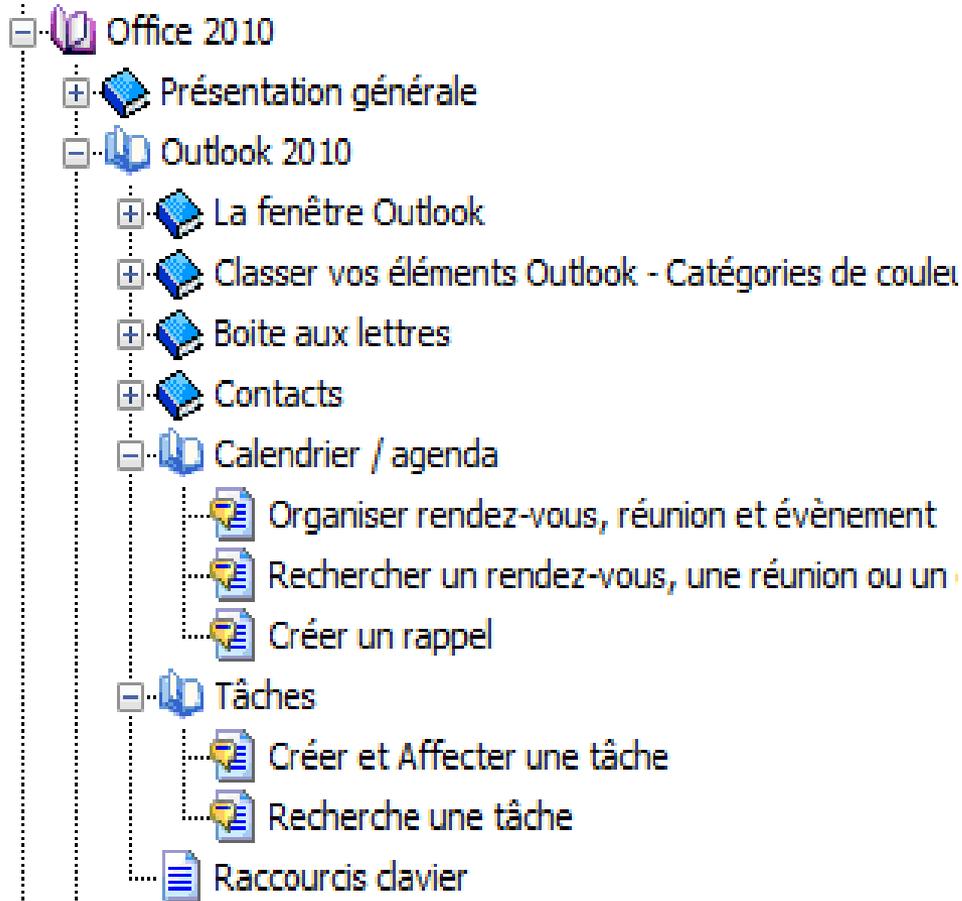
Former à l'informatique, c'est aussi **former au métier**

La maîtrise de l'outil informatique est devenue une **compétence à part entière**, au même titre que n'importe quelle compétence métier

« **Just in Time** » Apprendre juste à temps, juste ce qu'il faut pour passer de la formation au **support à la performance**

«Just in Time» support à la performance

Just in Time...



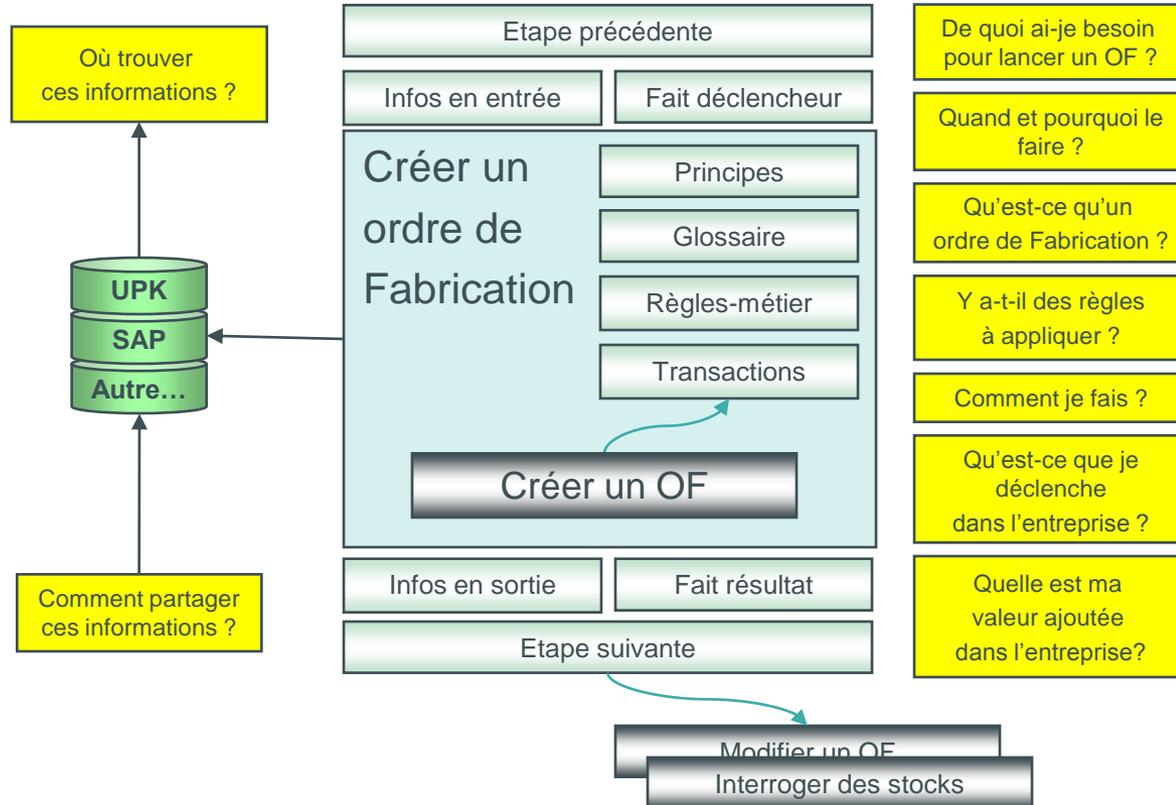
L'élément « Just in Time » :

- **Court**,
- **Granularité fine** pour répondre précisément au besoin de l'apprenant (individualisation),
- **Eviter les redondances**.
- Orientées vers un **savoir faire**, un **savoir procédural** précis (**savoir comment**).



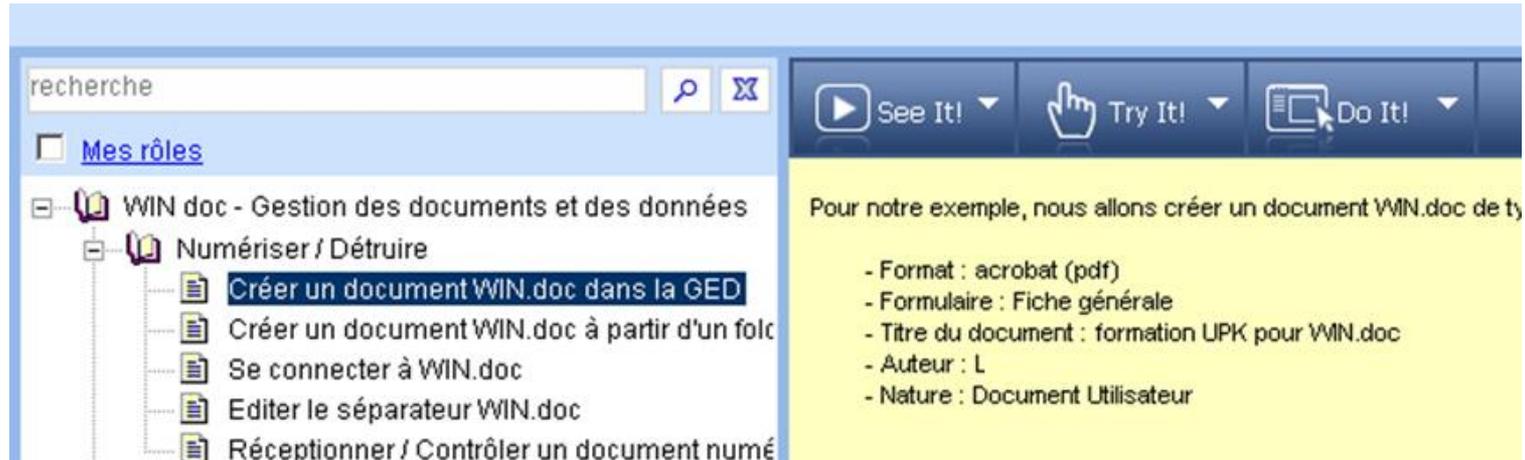
Henri Boudreault Ph.D.
professeur à l'UQAM
Site : <http://didapro.me/>
Site : <http://craie.com/>

La compétence se définit dans l'action ...



Une **ACTION METIER** est un acte élémentaire, qui peut être effectué en une seule fois, par une personne avec une finalité opérationnelle précise.

L'action métier devient un **objet de gestion de la connaissance** et permet une **structuration** dans la **logique métier** de l'entreprise



- Structure correspondant à l'organisation de l'entreprise et valide dans l'ensemble des pays et pérenne = **BMS** (Business Management System).
- Organiser en logique procédurale et Métier = **Profil Métier** défini par un ensemble de rôles (je joue le rôle de ...) et son expertise (savoir, savoir-faire) dans l'application des procédures et des règles de gestion.
- Structurer avec des règles de nommage, des codes couleurs, des icônes – **Définir un standard commun**
- Accéder en **2 clics** et / ou en **10 secondes**
- Ressources **contextuelles**
- Démultiplication des **niveaux de soutien** (concept, Etapes, action, etc.)

Un système en action...

Electronic Performance Support System

- Fournir à chaque personne de l'entreprise un **accès permanent, immédiat et individuel** à un **ensemble complet et cohérent d'informations**, de guidance, de conseils et d'assistance **contextuelle** alors qu'elle est **dans son activité professionnelle**.
- Un **accès prioritaire et immédiat à un aide-mémoire relatif à la tâche** ou fonction sur laquelle l'utilisateur s'interroge puis des explications détaillées des concepts relatifs au sujet documenté ainsi qu'à des exercices ou à des simulations
- La **capacité d'intégrer** en son sein des **objets construits avec les logiciels spécifiques** du marché (pdf, lien web, etc.) et d'accéder / activer des documents, des pages internet ou intranet, des

(cf. *Electronic Performance Support Systems* is also the name of a book, published in 1991, by [Gloria Gery](#))

A ce moment là...

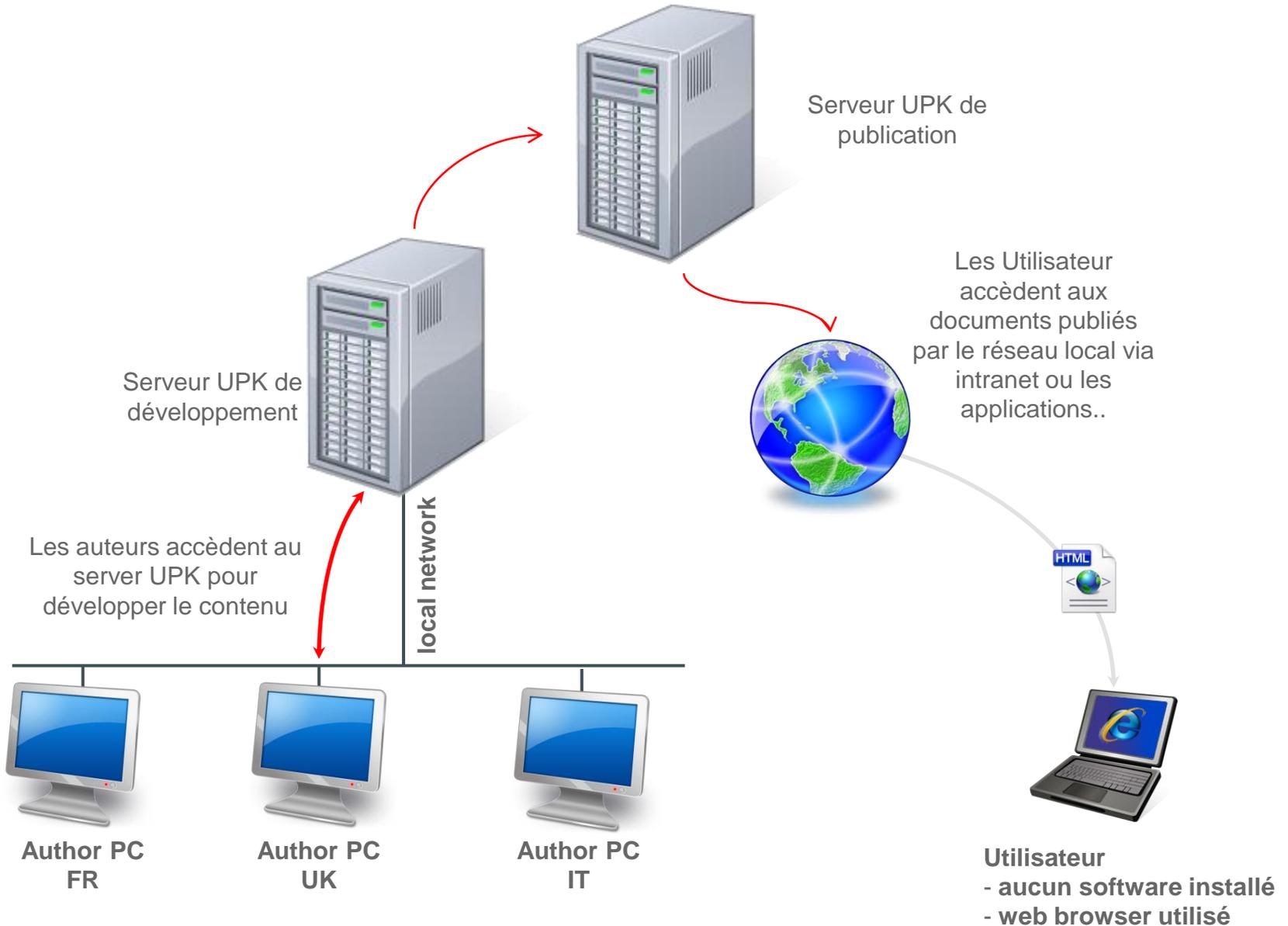
... est un outil structuré (Module, Section, Sujet) de documentation interactive :

- *Des scénarii adaptés à l'intranet (rapidités, taille)*
- *Un scénario = de multiples supports de publication : Player, support de test, support processus, etc.*
- *Formation évolutive des concepteurs de scénarii en fonction du besoin*
- *Outil de traduction automatique assistée efficace*
- *Gestion des profils utilisateurs UPK*
- *Aide intégrée aux applications (Ecran / Zone de saisie dans SAP)*
- *Multimodale (See it!, Try it!, Know it!, Do it!, Print it)*

Au moment du choix : seule solution solide liés à un grand Editeur

Architecture

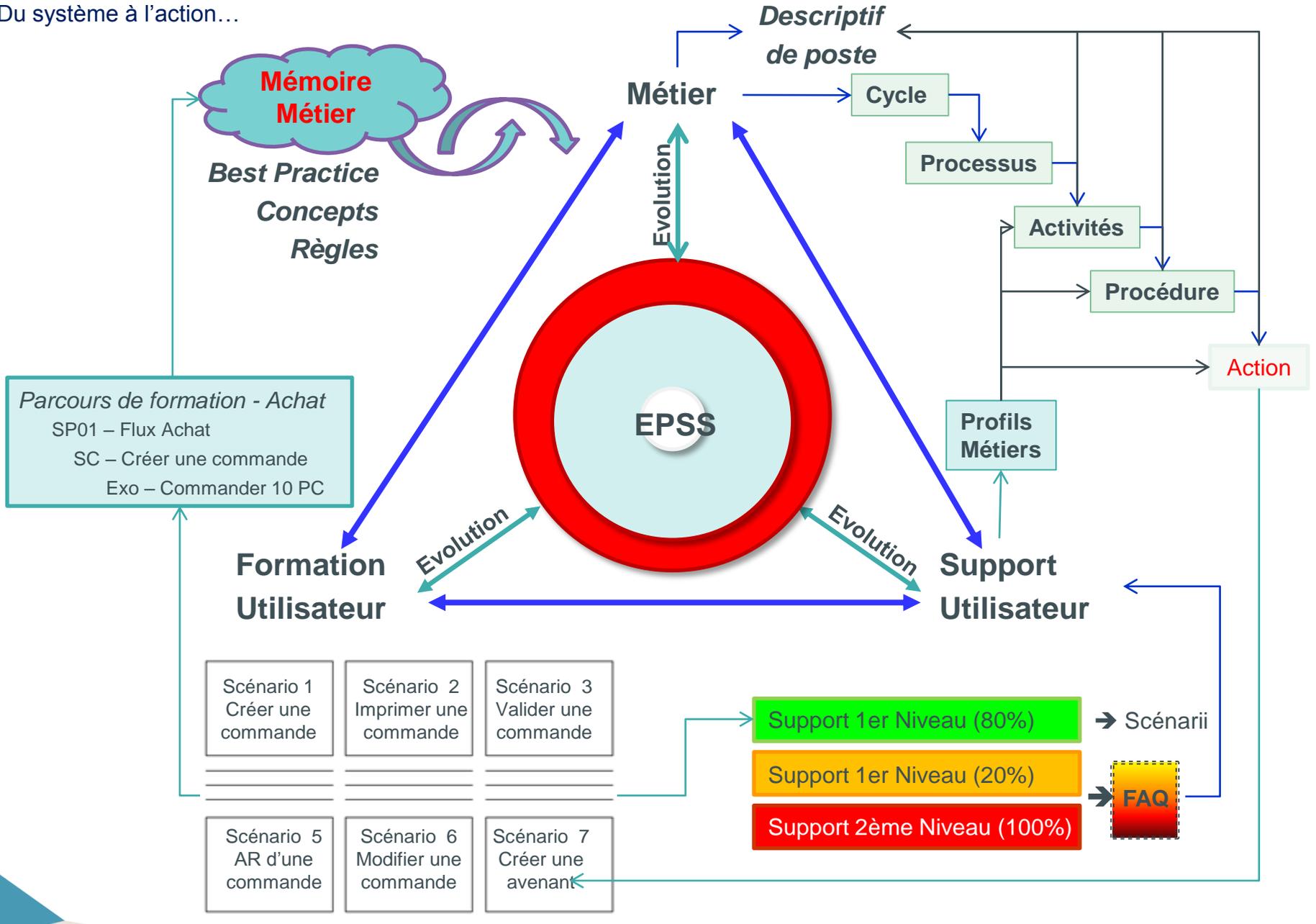
EPSS, un début de solution....



Un système au service du Métier

Du système à l'action...

Bilan et Perspective....



Un système au service du Métier

Dans l'outil – Vue développeur ...

Bilan et Perspective....

- Arborescence / Action
- Concept
- Glossaire
- Profil Utilisateur
- Je dis ce que je fais / Je fais ce que je dis
- Multi support / Multimode
- Code Couleur / Code Icône

The screenshot shows a software interface with a menu bar (Fichier, Editer, Afficher, Lier, Outils, Aide) and a toolbar. The left pane displays a tree view under 'Support aux Applications' with various sub-items like '1 - Manager la ...', '2 - Gérer les ...', etc. The main area shows a document titled 'Concept/Introduction pour : Editer le séparateur WIN.doc'. The document content includes a 'Principe' section with instructions on printing a separator and an 'Introduction' section with a list of parameters for document creation.

| | |
|---------------------------|-------------------------------------|
| Statut | |
| Généralités | |
| Glossaire | Glossaire France |
| Langue | Français |
| Modèle | Standard - Français |
| Mots-clés | |
| Nom | Editer le séparateur WIN.doc |
| Propriétés personnalisées | |
| Résolution | 1024 x 768 |
| Rôles | |
| Voir aussi | |
| Manuel du formateur | |
| Remarques du formateur | |
| Sujet | |
| % requis en mode Know It | 100% |
| Afficher les bulles | Utiliser les paramètres de cadre |
| Aide Know It | Niveau 1, Niveau 2, Niveau 3 |
| Lecture du son | See It!, Try It!, Do It! |
| Modes de lecture | See It!, Try It!, Do It!, Print It! |
| Modes de lecture LMS | See It!, Try It! |

The 'Structure des cadres' window displays a horizontal sequence of frames represented by colored circles. The sequence starts with a green circle, followed by several blue circles, then a red circle, and ends with a red circle. A red arrow points from this window towards the 'Try It!' dialog box below.

Try It! Actions

i La fonction "Données Persistantes" permet de reprendre d'une fiche sur l'autre vos informations sans avoir à les resaisir tant que la session WIN.doc est ouverte.

Pensez toutefois à modifier vos informations si nécessaire.

Appuyez sur [Entrée] pour [continuer](#).

Un système au service du Métier

Dans l'outil – Vue utilisateur ...

Bilan et Perspective....

recherche

Mes rôles

- WIN doc - Gestion des documents et des données
 - Numériser / Détruire
 - Créer un document WIN.doc dans la GED
 - Créer un document WIN.doc à partir d'un folio
 - Se connecter à WIN.doc
 - Editer le séparateur WIN.doc
 - Réceptionner / Contrôler un document numérisé
 - Numériser / Conserver
 - Archiver papier

See It! Try It! Do It!

Pour notre exemple, nous allons créer un document WIN.doc de type

- Format : acrobat (pdf)
- Formulaire : Fiche générale
- Titre du document : formation UPK pour WIN.doc
- Auteur : L
- Nature : Document Utilisateur

Mes rôles - Microsoft Internet Explorer

Rôles

Le filtre Mes rôles affichera les rubriques pour les rôles actuellement sélectionnés :

- WIN.doc - Correspondant Archives et GED
- WIN.doc - Responsable SAS (RS)
- WIN.doc - Utilisateur

OK Annuler Aide

Autres fonctions Système Aide

- Support MBDA
- Aide à l'application
- Bibliothèque SAP
- Glossaire
- Nouveautés version
- SAP Service Marketplace
- Saisir un message client
- Options...

recherche

Applicable Mes rôles

Afficher le profil filtré

- Créer un avis lié à un OF - QM01
- Créer un avis à partir d'un NI - QM01
- Ajouter une intervention - QM02
- Enrichir un NI pour analyse - QM02

See It! Try It! Do It!

Pourquoi :
Non-Conformité sur un niveau de réalisation /

Qui :
Le Découvreur

Remarque :

Menu Trailer Favoris Autres fonctions Système Aide

Accès simplifié aux menus - Menu pour FORMA01

- Favoris
 - Menu pour FORMA01
 - Gestion comptable
 - Outils
 - système d'information
 - Général
 - ZMAJ_REVPRIX - MAJ des données Révisio
 - Logistique
 - Systèmes d'information
 - Bureautique
 - AVIS QUALITE

Do It! Actions

Consulter un article - MM03

Pour notre exemple, nous allons afficher une fiche article et naviguez dans les onglets suivants :

- Données de base 1 et 2
- Achats
- Texte de commande
- MRP2
- Comptabilité

en prenant les éléments suivants en compte :

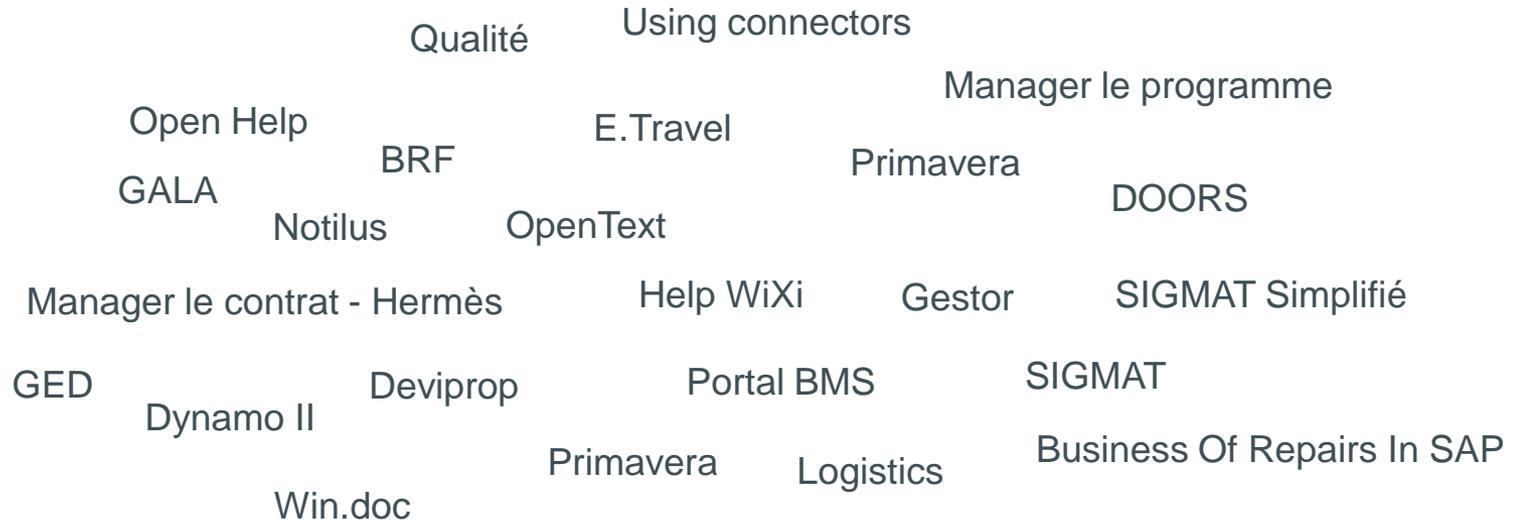
- Article : 0144
- Division : 13K
- Magasin : ES

| Bouton | Description |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Ce mode vous permet d'en apprendre davantage sur le sujet sélectionné en affichant une démonstration animée d'une tâche en cours de réalisation. |
| | Ce mode vous permet d'effectuer la tâche sélectionnée dans un environnement simulé. |
| | Ce mode teste votre capacité à effectuer la tâche sélectionnée dans un environnement simulé. |
| | Ce mode vous guide lorsque vous effectuez la tâche sélectionnée dans une application active. |
| | Ce mode vous permet d'imprimer un sujet au format Microsoft Word ou Adobe PDF. |
| | Cliquez sur cette icône dans le bouton de mode de lecture pour lancer la simulation à un point situé ailleurs qu'au début du sujet. Ces points sont nommés Points d'entrée. |

Une multitude....

Une place méconnue...

Bilan et Perspective....



| | FR | UK | IT | Groupe |
|-------------------------------------------|----|----|----|--------|
| Eléments disponibles | | | | |
| Applications documentées (scénarii UPK) | 41 | 20 | 9 | 6 |
| Applications documentées (ppt, word, pdf) | 16 | 1 | 0 | 0 |
| Eléments créés et non disponibles | | | | |
| Applications documentées (scénarii UPK) | | | | 2 |

**7ème à l'Award de l'innovation 2010
MBDA France
User Productivity Kit (UPK)**

Toujours sur le qui-vive...

- *Communication :*
 - *Sponsoring,*
 - *Communication ouverte (pas seulement aux initiés) : IM Innovation Corner , Helpdesk, Projet, Utilisateur*
 - *Prise en compte de la formation « Just in Time » (mode tiré) dans le plan de formation (mode poussé)*
 - *.....*
- *Harmonisation des pratiques*
 - *France / UK / Italie*
 - *Best Practices par utilisateurs clés (Record it!) fournisseurs de la base de connaissance*
 - *Cultiver le transfert des connaissances pour une meilleure productivité*
 - *Améliorer le maillage des connaissances : Trou fonctionnel, Retour Helpdesk.....*
 - *.....*
- *Recherche / Mise à disposition*
 - *Gestion par Grands Métiers*
 - *Vocabulaire commun de description pour améliorer la recherche*
 - *Annotation du contenu*
 - *Historique de navigation*
 - *Statistique d'utilisation permettant d'adapter les informations diffusées aux utilisateurs ou de mener des plans d'action de formation complémentaires*
 - *Capacités de prédiction ou de détection du comportement utilisateur face à son écran (savoir distinguer un nouvel utilisateur d'un utilisateur aguerri ou expert)*
 - *.....*

Mesure du Retour sur Investissement

Mesure du Capital immateriel....



Jean-luc.vuillaume@altran.com
vuillaumejeanluc@gmail.com
+33 614 674 450

Altran Research,
2 rue Paul Dautier,
78457 Vélizy-Villacoublay,
France

