

Transmission de savoirs pratiques et partage d'expérience intergénérationnels

► Équipe

- ▶ 4 consultants
- ▶ 1 chef de projet

► Domaines

- ▶ Management du changement
- ▶ Professionnalisation des équipes

► Objectifs poursuivis

À l'origine

- ▶ Suite à la mise en place d'un important plan de départ anticipé de fin de carrière, identifier les métiers en risque de perte de compétences
- ▶ Favoriser le transfert des savoirs pratiques détenus par les collaborateurs les plus expérimentés de ces métiers sensibles au plus grand nombre de professionnels du métier

Ensuite

- ▶ Parmi ces métiers, choisir un métier pilote : conseiller aux « Professionnels » (Conseiller Pro)
- ▶ Élever la compétence collective et le professionnalisme des équipes en favorisant le partage de l'expérience entre professionnels d'un même métier

► Faits marquants / Démarche déployée

- ▶ Diagnostic des savoirs mobilisés par les plus expérimentés (échantillon représentatif du métier constitué de 25 personnes rencontrées sur l'ensemble du territoire) afin de clarifier les principales activités des Conseillers Pro et leurs savoirs clés
- ▶ Expérimentation de deux groupes de partage dans deux régions pilotes sur la situation transversale « *Comment être plus professionnel dans la fidélisation de mes clients et dans l'intensification de la relation* » :
 - ▶ 2 groupes de 10 Conseillers Pro (juniors et expérimentés) réunis 5 fois
 - ▶ Coanimation consultant externe BPI et facilitateur métier interne
 - ▶ Travail entre pairs sur des cas concrets, réels, vécus, récents
 - ▶ Expérimentation des solutions proposées par le groupe entre les séances
- ▶ Généralisation des groupes pilotes à l'ensemble de la communauté professionnelle après formation des responsables du « Marché des Pro » à l'animation de groupes d'échange de pratiques

Enseignements

- ▶ Projet de professionnalisation porté conjointement par la fonction RH et la ligne métier
- ▶ Filière métier concernée impliquée tant sur le diagnostic des savoirs que sur le déploiement des groupes d'échange de pratiques
- ▶ Méthodologie éprouvée de cartographie des savoirs mobilisés sur le métier
- ▶ Communication soignée autour du projet, afin de favoriser le passage d'un projet de « **transfert** » à celui de « **partage** » de savoirs pratiques