



FONCIERPÉDIA : UNE BANQUE DE CONNAISSANCES POUR LE DOMAINE FONCIER DU QUÉBEC

En bref

DOMAINE D'ACTIVITÉ :

Publicité foncière

CONTEXTE :

La Direction générale du Registre foncier (DGRF) au ministère de l'Énergie et des ressources naturelles (MERN), responsable de la tenue du registre foncier du Québec, souhaite capturer les connaissances juridiques puis les rendre accessibles à tous ses employés, peu importe qu'ils travaillent au siège de l'organisation ou dans un des points de service répartis sur le territoire québécois.

SOLUTION :

Une banque de connaissances unique donnant accès non seulement aux savoirs juridiques nécessaires à la réalisation de la tâche de chacun, mais aussi à des sources d'information externes et à un réseau d'expertise juridique.

RÉSULTATS :

Un outil de travail évolutif inspiré de Wikipédia et du Web 2.0 (wiki, blogue, réseau d'expertise, etc.) où tous peuvent se retrouver et contribuer.

Une banque de connaissances sociale et collaborative présentant plus de 5500 pages et rendant disponible un savoir juridique, des instructions de travail, des processus opérationnels et un système de gestion des apprentissages.

Une gestion des connaissances performante. Un bénéfice tangible pour l'organisation.





Témoignage

Marie-Josée Pelchat, directrice du Bureau de l'Officier de la publicité foncière (DGRF) et directrice du projet au MERN présente Foncierpédia comme étant :

· Une banque de connaissances unique de 5500 pages qui facilite l'accès à l'information.

· Une gestion intégrée des connaissances formelles et informelles (notre mémoire organisationnelle).

· Un espace d'apprentissage basé sur une nouvelle approche pédagogique.

· Une façon moderne de communiquer; des facilités pour la collaboration et les échanges virtuels.

« C'est un outil élaboré par les employés de la DGRF pour les employés de la DGRF. C'est notre Foncierpédia ! ».

LE DÉFI

Le renouvellement des équipes de travail et la complexité de la tâche ont posé au fil du temps un réel défi de gestion des connaissances. Des besoins de plus en plus grands en matière de formation ainsi que de gestion de la documentation et du savoir-faire juridique ont donné lieu à la création de nombreuses sources d'information dans les différents points de service répartis sur le territoire québécois. Des sources d'information à saveur locale qui risquaient de mettre en péril l'uniformité de la prestation de services.

Avec les années, cette prolifération d'outils a conduit à un dédoublement de l'information et a occasionné des difficultés au regard de la mise à jour. Les employés étant parfois appelés à donner un coup de main à leurs collègues des autres bureaux, en prenant en charge le traitement de dossiers, il est apparu nécessaire pour cette organisation de regrouper l'ensemble des connaissances juridiques afin d'en faciliter le repérage et de disposer d'une seule source de renseignements, fiable.

Classer et catégoriser l'information provenant d'une multitude d'outils, définir une structure pour sa présentation, accélérer la recherche par l'ajout d'un moteur de recherche performant, optimiser le travail quotidien du traitement des dossiers: tel était notre défi.

En parallèle, intégrer toutes les informations dans Foncierpédia, la banque de connaissances provinciale, représentait aussi un défi, pour les employés cette fois, lequel a été relevé avec brio!

La mise en oeuvre de Foncierpédia : un travail de longue haleine, un travail d'équipe exemplaire.

LA SOLUTION

Pour garantir le succès du projet, les conseillers de Sapiens en collaboration avec La Société conseil Lambda s'appuient sur les outils du Web 2.0 ainsi que sur les pratiques émergentes dans le domaine de la gestion des connaissances et de la formation pour proposer une solution adaptée.

Logiciels libres

Une analyse exhaustive des besoins et des produits disponibles sur le marché, associée au souci de réduire les coûts, oriente le choix vers le logiciel libre TikiWiki CMS Groupware. De plus, afin de minimiser le temps consacré à la recherche de l'information, un moteur de recherche performant et intelligent - de type logiciel libre aussi - est intégré : Elastic Search.



Pourquoi TikiWiki ? Parce qu'il est une solution Web de type Wiki qui permet la création et la modification de pages par quiconque ne possède qu'un minimum de connaissances techniques. Gratuit, en français et facile d'utilisation, TikiWiki est un plus dans un contexte où les employés seront appelés à mettre à jour les contenus et à y contribuer régulièrement.

Architecture des connaissances

La solution apparaît simple. Le défi de structurer l'information est pourtant de taille, car l'objectif est de regrouper l'ensemble des connaissances juridiques en un seul endroit. Mais ces connaissances doivent également s'afficher selon un ordre logique dans une fiche d'information afin de respecter le processus de traitement des dossiers effectué au quotidien par un professionnel du droit (instructions étape par étape, interprétation juridique, questions réponses, exemples de dossier, complément d'information, articles du Code civil du Québec, références, etc.).

C'est un exercice majeur de codification et de structure de l'information qui fut réalisé avec une préoccupation constante que tout doit être à la portée d'un seul clic !

Présentation des contenus

Se basant sur une approche de microlearning, les conseillers de Sapiens choisissent de privilégier le microcontent, le social content et le video content pour la présentation des connaissances. Le tout est découpé de façon à ce que les professionnels du droit trouvent facilement ce dont ils ont besoin, et uniquement ce dont ils ont besoin. À une époque où les employés sont submergés d'information et peinent à trouver le temps pour se tenir informés voire se former, cette approche est la bienvenue.

Étapes de réalisation

Les étapes d'idéation de Foncierpédia, l'analyse fonctionnelle, l'architecture des connaissances, la direction artistique et le développement Web se succèdent à un rythme soutenu; elles sont suivies des tests utilisateurs et de la formation des superutilisateurs.

Le tout est habilement orchestré par les conseillers de Sapiens qui possèdent non seulement une vision nette de Foncierpédia, mais aussi le savoir-faire pour la mettre en œuvre.

LES RÉSULTATS ESCOMPTEÉS

- 1 Productivité** : Dès la première année d'utilisation, un nombre élevé de dossiers traités est anticipé grâce à une architecture des connaissances personnalisée aux besoins des employés.
- 2 Diminution des délais** : Plus besoin de chercher! À partir de maintenant, l'employé n'est plus obligé de tout savoir, l'important étant de savoir où chercher! La différence est de taille.
- 3 Qualité de la prestation de services** : Grâce à une banque de connaissances à jour et validée, l'uniformité du traitement des dossiers est favorisée.
- 4 Apprentissage en continu** : Plus besoin de sortir un employé quelques jours des opérations pour une formation. Tout est là ! L'employé est maintenant autonome et responsable dans son processus de perfectionnement par la consultation de capsules en ligne, lectures, etc.
- 5 Pérennité des savoirs** : Véritables legs pour les générations futures, la constitution d'une mémoire organisationnelle essentielle à la continuité de la mission du registre foncier du Québec dépasse les objectifs de départ.

Vous souhaitez implanter une banque de connaissances pour en tirer des bénéfices concrets au quotidien?

Contactez-nous.

info@sapiensconseils.com



FONCIERPÉDIA

BANQUE DE CONNAISSANCES
FORMATION
ÉQUIPE
BLOGUE
MES FAVORIS
MES ACTIONS

Dernière mise à jour

18
SEPT

Mise à jour mensuelle de Foncierpédia

Ce mois-ci, deux communiqués juridiques ont été remplacés, huit questions-réponses et cinq modules de la formation juridique ont été modifiés dans la banque de connaissances.

VOIR LES MODIFICATIONS

À noter

Mot de votre coordonnatrice

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Pellentesque eget fringilla sapien, sed tempor mauris. Proin consequat auctor nunc, sit amet finibus quam imperdiet a. Donec non ipsum vehicula felis dictum porta. Praesent rutrum a urna at tristique. Sed nulla mi, tincidunt ut mi quis, placerat finibus velit. Duis placerat diam ac odio dapibus aliquet. Cras quis porttitor eros. Lorem ipsum dolor sit amet.

Julie Untel

18.09.2015

TOUS MES MESSAGES

Mes activités à venir

06 OCT

RADVJL-01

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Pellentesque eget fringilla sapien, sed tempor mauris.

🕒 Heure : 8h30 ⏱️ Durée : 3 h 📺 Classe virtuelle

28 OCT

Cours # 2 (classe virtuelle)

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Pellentesque eget fringilla sapien, sed tempor mauris.

🕒 Heure : 8h30 ⏱️ Durée : 3 h 📺 Classe virtuelle

TOUTES MES ACTIVITÉS

Outils pratiques
✍️ GÉRER LES INSCRIPTIONS
👁️ VOIR LES PAGES WIKI MODIFIÉES

Nouvelles

Lun 5 oct. 2015

Nouvelle formation

ellentesque eget fringilla sapien, sed tempor mauris. Proin consequat auctor nunc, sit amet finibus quam imperdiet a. Donec non ipsum vehicula felis dictum porta. Praesent rutrum a urna at tristique. Sed nulla mi, tincidunt ut mi quis, placerat finibus velit. Duis placerat diam ac odio dapibus aliquet. Cras quis porttitor eros. Lorem ipsum dolor sit amet.

Julie Untel

Ven 2 oct. 2015

Nouvelles fiches

Ed nulla mi, tincidunt ut mi quis, placerat finibus velit. Duis placerat diam ac odio dapibus aliquet. Cras quis porttitor eros. Lorem ipsum dolor sit amet. Ellentesque eget fringilla sapien, sed tempor mauris. Proin consequat auctor nunc, sit amet finibus quam imperdiet a. Donec non ipsum vehicula felis dictum porta.

Martin Untel

Jeudi 1 oct. 2015

Compte-rendu

Duis placerat diam ac odio dapibus aliquet. Cras quis porttitor eros. Lorem ipsum dolor sit amet. Ellentesque eget fringilla sapien, sed tempor mauris. Proin consequat auctor nunc, sit amet finibus quam imperdiet a. Donec non ipsum vehicula felis dictum porta.

Stéphanie Untel

TOUTES LES NOUVELLES