



**issa**

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION  
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE  
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

## Bonnes pratiques en sécurité sociale

Bonne pratique implémentée depuis: 2009

---

### **Plateforme d'information et de connaissance de la BGHW : BGHW-INWI**

Une pratique de l'Assurance statutaire accidents de travail et prévention pour le commerce et la distribution de la marchandise (BGHW)

Lauréat, prix de l'AISS des bonnes pratiques – concours Europe 2010

**Assurance statutaire accidents de travail et prévention pour le commerce et la distribution de la marchandise (BGHW)**

Allemagne

## **Résumé**

*La plateforme d'information et de connaissance BGHW-INWI aide efficacement nos salariés à remplir leurs missions. À la suite de la mise en place de ce système, nous sommes plus efficaces et plus rationnels. De surcroît, l' Assurance statutaire accidents de travail et prévention pour le commerce et la distribution de la marchandise (Berufsgenossenschaft Handel und Warendistribution (BGHW)) réduit ainsi au minimum, grâce à la validité des informations, les risques de production. Nous sommes parvenus à faire en sorte que nos salariés aient accès, de manière structurée, à la quantité d'informations de qualité dont ils ont besoin pour fournir les services que nous proposons.*

*En outre, l'organisation décrite a permis d'ancrer solidement la gestion de l'information et de la connaissance dans le processus de création de valeur et d'intégrer nos salariés au circuit de la connaissance.*

*Le plus important est que la plateforme est bien acceptée et bien vécue par les utilisateurs. En témoignent les réactions positives du personnel et ses nombreuses propositions pour faire évoluer encore les caractéristiques de la plateforme.*

*Cette expérience a également l'avantage d'avoir eu des résultats très positifs pour l'organisation sans qu'il soit besoin de mobiliser d'importants moyens financiers, grâce à l'expérience et à la connaissance des salariés.*

### **CRITÈRE 1:**

#### **Quel(le) était le problème/la question/le défi que la bonne pratique a permis de résoudre/relever?**

Gestion de l'information et de la connaissance à la BGHW – exemple de pratique

L'information et la connaissance sont capitales pour nous permettre de mener à bien nos missions de façon efficace et rationnelle. C'est la raison pour laquelle la BGHW a élaboré un concept visant à permettre une bonne diffusion de l'information et de la connaissance au sein de l'organisation.

Dans le cadre de ce projet, intitulé «Gestion de l'information et de la connaissance à la BGHW» (BGHW-INWI), nous avons commencé par dresser un état des lieux, puis avons défini les critères de base du projet. À l'occasion de cette démarche, nous avons constaté que dans les différents domaines juridiques, les changements intervenaient à une vitesse sans précédent, suivant des cycles de plus en plus courts. Il s'ensuit une nécessité d'adapter les méthodes de travail et les structures de l'organisation.

Dans ce contexte, nous avons conclu à la nécessité de mettre en place une stratégie de gestion rationnelle de l'information et de la connaissance pour fournir nos services de manière encore plus efficace et plus ciblée.

L'objectif prioritaire de ce projet était de permettre à nos salariés d'avoir accès rapidement à des connaissances pragmatiques et de qualité élevée. À cela s'ajoutait la volonté d'endiguer et de réduire le flux d'informations quotidien.

Le fait que nos salariés aient été associés à la conception de la plateforme d'information et de connaissance de la division Prestations, opérationnelle depuis le 21.04.2009, et qu'ils continuent à proposer des changements ou améliorations, a joué un rôle déterminant dans le succès du projet.

Quels sont les défis à relever par les organismes administratifs?

Les salariés d'organismes administratifs sont confrontés à un flux d'informations en augmentation constante (circulaires, amendements législatifs, messages électroniques, etc.). A cela s'ajoute que l'information et la connaissance ne sont pas stockées et gérées de façon uniforme au sein des organismes.

À cet égard, les points essentiels peuvent être résumés comme suit:

- hausse exponentielle de la connaissance, à savoir augmentation constante des connaissances et informations disponibles;
- diminution de la durée de validité de la connaissance et des informations;
- évolution des technologies de l'information et de la communication;
- présentation souvent hermétique, non structurée et insuffisamment ciblée des informations. Les normes de communication font défaut.

Notre plateforme constitue une solution qui a apporté, dans la pratique, la preuve de sa capacité à relever ces défis.

## **CRITÈRE 2:**

### **Quels étaient les principaux objectifs et les résultats attendus?**

#### *Nos objectifs*

La BGHW est née de la fusion, le 01 janvier 2008, de l'Assurance statutaire accidents de travail et prévention pour le commerce de détail (Berufsgenossenschaft für den Einzelhandel (BGE)) et de l'Assurance statutaire accidents de travail et prévention pour le commerce de gros et de l'entreposage (Großhandels- und Lagerei-Berufsgenossenschaft (GroLa BG)). Elle emploie quelque 1 800 salariés dans les deux directions et douze centres administratifs qu'elle compte actuellement sur le territoire national.

L'introduction d'une plateforme d'information et de connaissance, en l'occurrence dans le secteur clé qu'est la division Prestations, visait non seulement à alléger la charge de travail des salariés et à leur permettre d'acquérir des connaissances, mais aussi à créer, peu de temps après la fusion, un portail d'information commun utilisant un contenu et des normes uniques ainsi qu'à permettre à la toute nouvelle BGHW, à travers un projet collectif, de se forger une identité.

Dans ce contexte, les objectifs de notre projet se déclinent comme suit:

- regrouper la connaissance pratique existant au sein de notre organisation dans un support unique;
- créer une base de connaissance homogène parmi les salariés de la division Prestations en passant de la connaissance personnelle à la connaissance collective;
- permettre un accès plus rapide aux informations et à la connaissance;
- améliorer la sécurité de l'information pour nos salariés;
- améliorer la qualité de nos décisions et de nos services;
- promouvoir une culture moderne de la connaissance (préférer le partage de la connaissance à la connaissance souveraine), caractérisée par un échange ouvert de l'information en interne et par l'association des utilisateurs en tant qu'acteurs jouant un rôle de premier plan dans la conception du modèle;
- soutenir et décharger nos salariés. Les utilisateurs sont au centre du système;
- optimiser l'utilisation de nos ressources.

Le soutien inconditionnel du personnel et un processus de gestion du changement ancré dans notre culture d'entreprise, nous ont permis d'atteindre ces objectifs.

### **CRITÈRE 3:**

#### **Quelle a été l'approche ou la stratégie innovante suivie pour atteindre les objectifs?**

La mise en œuvre de BGHW-INWI s'est accompagnée d'une importante réflexion stratégique. Les principales composantes de cette stratégie sont les suivantes:

- modèle TOM (Technik, Organisation, Mensch): Technique (Intranet) - Organisation (Intégration des processus aux tâches quotidiennes) – Ressources humaines (développement d'une culture d'entreprise pour faciliter le partage de la connaissance);
- procédés d'explicitation du savoir implicite;
- mécanismes reposant sur la transmission et la recherche d'informations (push et pull) pour favoriser le partage de l'information et de la connaissance;
- mesures d'incitation destinées à motiver l'équipe chargée du projet et le personnel;
- utilisation ciblée de supports d'information (articles de fond, pages jaunes, cartes des connaissances, bonnes pratiques, etc.).

La stratégie d'ensemble mise en œuvre pour atteindre les objectifs définis peut être décrite comme suit:

La BGHW a introduit dans son organigramme une division Information et communication. Cette division gère, au niveau central, la diffusion de la connaissance et de l'information destinées à la division Prestations. En outre, elle entretient des liens étroits avec les autres unités de la BGHW pour pouvoir fournir des informations d'actualité.

L'organisation peut être décrite comme suit:

- Les sources d'informations sont connectées entre elles (notamment les salariés, audit, la jurisprudence, etc.), pour permettre un flux important d'informations.
- Le gestionnaire de l'information (rédacteur spécialisé) de la division Information et connaissance passe au crible les sources d'information et repère les informations intéressantes pour les salariés. Ces derniers, qui recueillent et évaluent des informations dans le cadre de leur pratique, apportent régulièrement leur contribution.
- Ensuite, le gestionnaire de l'information met les nouvelles informations à disposition dans la plateforme d'information de manière rationnelle (après les avoir condensées et préparées pour une bonne visualisation) et pragmatique.
- Tous les salariés de la division Prestations ne reçoivent que les informations qui les concernent réellement. De plus, ils intègrent ainsi facilement et rapidement les nouvelles informations relatives à leur travail.

Il est ainsi possible d'alléger durablement la charge de travail des salariés. Les informations non structurées, les données imprécises et la diffusion de l'information de manière indifférenciée à l'ensemble du personnel appartiennent désormais au passé.

La plateforme d'information et de connaissance est au centre de notre projet.

- Sur la plateforme, les salariés de la BGHW ont pu, en coopération avec la division Information et connaissance, regrouper leur expérience et leurs connaissances et concevoir une structure de navigation (carte des connaissances).
- Il est ainsi possible de relier de manière intelligente (réseaux sémantiques) de nombreuses informations et sources de connaissance axées sur la pratique que les salariés de la division Prestations peuvent utiliser de manière intuitive.
- Tous les salariés de la BGHW peuvent effectuer une recherche ciblée par domaine et par dossier à traiter, pour obtenir des informations pratiques. Il faut en principe 30 secondes pour trouver une information pertinente. Il existe trois modes de recherche:
  - o recherche au moyen de la structure (recherche intuitive, par association d'idées systématique, par conséquent avec apprentissage par interaction avec l'environnement);
  - o par mot clé;
  - o par numéro de dossier (classement par numéro de dossier).

#### **CRITÈRE 4:**

#### **Les ressources et moyens ont-ils été utilisés de façon optimale pour mettre en œuvre la pratique en question?**

De ce point de vue aussi, le projet BGHW-INWI présente des points forts évidents. Nous avons essentiellement utilisé des ressources non matérielles et peu de moyens matériels pour la réalisation de notre plateforme d'information et de connaissance.

Les coûts ont donc été extrêmement faibles.

Brève description des ressources affectées au projet:

- La BGHW a, en lançant un appel à volontaires en interne, réussi à motiver 30 salariés des centres administratifs, qui ont regroupé, au sein d'une plateforme, le savoir spécialisé existant au sein de la BGHW. Cette démarche s'est traduite par un renforcement du «sentiment d'identité collective» et a contribué à améliorer la réputation de chaque salarié.
- Ces salariés n'ont pas été déchargés de leurs fonctions, ayant au contraire apporté leur contribution dans le cadre d'un travail supplémentaire, ce qui témoigne de leur enthousiasme pour le projet.
- L'adaptation technique a été réalisée en utilisant un Intranet existant, si bien qu'il n'y a pas eu de surcoûts.
- Les moyens matériels se sont limités aux frais de déplacements professionnels et aux primes, d'un montant raisonnable, versées aux salariés qui ont participé au projet.

## **CRITÈRE 5:**

### **Quels sont les impacts/résultats obtenus jusqu'à présent?**

La mise en œuvre de la plateforme représente un élément très important pour le succès de la BGHW.

L'acquisition de la connaissance nécessaire au traitement des dossiers est accélérée :

- les prestations sont fournies de façon plus ciblée, plus exacte et plus rapide et les dossiers sont traités de manière plus responsable et plus autonome;
- la connaissance existante est mieux utilisée (on ne «réinvente pas la roue»);
- les redondances sont évitées et les méthodes de travail sont uniformisées;
- nous avons plus de temps pour traiter les dossiers de façon innovante;
- l'apprentissage par interaction avec l'environnement est favorisée, et les compétences des salariés sont ainsi renforcées;
- notre sommes parvenus à une grande transparence de la connaissance et renforçons la motivation à travers le développement des compétences;
- nous parvenons à intégrer plus rapidement les nouveaux salariés.

Nous réalisons ainsi une économie de temps, réduisons les coûts, améliorons la qualité des services et notre capacité d'innovation.

En outre, les réactions positives du personnel et les nombreuses propositions de changement ou d'amélioration des utilisateurs témoignent incontestablement du succès du projet BGHW-INWI.

## **CRITÈRE 6:**

### **Quels sont les enseignements qui ont été tirés de l'application de la bonne pratique?**

L'information sur le projet, la constitution de réseaux et l'implication de tous les salariés dans la mise au point de nouveautés au sein de l'administration sont déterminants pour l'acceptation et le

succès d'un nouveau produit. Accessoirement, le plaisir au travail en est renforcé – de même que l'identification à l'employeur. Le budget consacré au projet n'a joué qu'un rôle secondaire.

## **CRITÈRE 7:**

### **Dans quelle mesure votre bonne pratique se prête-t-elle à une reproduction par d'autres institutions de sécurité sociale?**

Notre concept se prête à une reproduction dans toute organisation dans laquelle l'information et la connaissance ont, aux côtés des facteurs de production habituels, une importance déterminante. L'essentiel ne réside pas dans les conditions techniques et les ressources financières, mais dans la démarche conceptuelle, ainsi que dans une gestion du changement active et une bonne communication sur le projet.

Au sein de la BGHW, nous avons lancé un autre projet de gestion de l'information et de la connaissance pour la division Prévention, qui s'inspire de la plateforme BGHW-INWI. Compte tenu du succès obtenu jusqu'à présent, la même démarche est prévue pour la division Comptabilité, ce qui montre aussi qu'une reproduction est possible.