CAHIER D'OUTILS PRATIQUES

Sécuriser le savoir avant qu'il parte à la retraite

Tous les modèles et toutes les checklists du playbook, à imprimer et à remplir

Acht S · INTERVIEWER · CAMPUS

Ces outils pratiques accompagnent le playbook « Sécuriser le savoir avant qu'il parte à la retraite ». Il y est expliqué quand tu en as besoin et comment les utiliser. Commence par la checklist complète : elle montre tout le chemin et t'indique quel outil pratique est à utiliser à quel moment.

help.8s.de/playbooks/wissenssicherung/

Sommaire

Checklist complète 3

Autotests 4

Carte du savoir 6

Rétroplanning 7

Guide d'entretien pour la première conversation 8

Plan de tandem 9

Plan d'entretiens 10

Checklist de passation 11

Liste des lacunes 12

Liste de passation 13

Rapport d'une page 14

© 2026 Acht S GmbH · Tous droits réservés

OUTIL PRATIQUE

Checklist complète

À quoi ça sert: Tout le chemin sur une page

Du chapitre 8: En un coup d'œil

	ÉTAPE	CE QUE TU FAIS	CHAPITRE
☐	**Reconnaître**	Vérifier les signaux d'alerte, déterminer l'urgence pour chaque personne.	1
☐	**Objectif**	Définir ce que la relève peut résoudre elle-même après le départ.	2
☐	**Carte**	Rassembler les sujets et les évaluer selon la forme, la fréquence et le risque.	2
☐	**Rétroplanning**	Calculer à rebours depuis le dernier jour de travail, déduire les congés restants.	2
☐	**Cadre**	Parler avec la personne, clarifier la protection des données, le comité d'entreprise et la mention du nom.	2
☐	**Tandem**	Désigner la relève, attribuer les rôles et les droits, libérer du temps.	3
☐	**Modèle**	Choisir un modèle dans INTERVIEWER, l'adapter et le dupliquer pour vos sujets.	4
☐	**Entretiens**	Deux conversations par semaine, les sujets rares et coûteux d'abord, faire vérifier chaque iDoc.	4
☐	**Contenus d'apprentissage**	À partir des iDocs, créer de courts contenus dans CAMPUS, les valider et les rendre visibles pour la relève.	5
☐	**Étapes du tandem**	Observer, faire soi-même, travailler seul.	5
☐	**Adieux**	Cocher la checklist de passation, saluer la contribution de la personne.	5
☐	**Après**	Tenir la liste des lacunes, entretenir les contenus, prévoir la personne suivante.	6
☐	**Rapport**	Rendre compte sur une page le dernier jour, après trois et après douze mois.	7

OUTIL PRATIQUE

Autotests

À quoi ça sert: Y a-t-il un risque de perte de savoir et chez qui est-ce urgent ?
Du chapitre 1: Reconnaître et décider

Cinq signaux d'alerte

Dans les trois prochaines années, quelqu'un part à la retraite, dont personne ne peut remplacer entièrement les tâches.

☐ Oui ☐ Non

Pour certaines questions, une seule personne connaît la réponse.

☐ Oui ☐ Non

Les exceptions et les cas particuliers ne sont écrits nulle part : on demande, tout simplement.

☐ Oui ☐ Non

Des contacts importants avec des clients ou des partenaires reposent sur une seule personne.

☐ Oui ☐ Non

Il n'existe aucun moment fixe où une passation commence.

☐ Oui ☐ Non

Compte combien de fois tu as répondu « Oui ».

0 à 1 oui : bien armé. Garde ces phrases à l'œil, surtout lors de la planification annuelle du personnel.

2 à 3 oui : il est temps d'avoir un plan. Rien ne presse encore, mais quand cela presse, le temps manque. Fais le deuxième test.

4 à 5 oui : agis maintenant. Fais le deuxième test et commence par la personne pour qui c'est le plus urgent. Et si tu veux, parle avec nous.

Quelle est l'urgence ?

1 · Combien de temps reste-t-il jusqu'au dernier jour de travail, une fois les congés restants déduits ?

☐ Plus de 24 mois (0) ☐ 12 à 24 mois (1) ☐ 6 à 12 mois (2) ☐ Moins de 6 mois (3)

2 · À quel point le savoir est-il unique ?

☐ Écrit en grande partie quelque part (0) ☐ En partie détenu par d'autres (1)

☐ Presque uniquement chez cette personne (2)

Additionne les points des deux questions.

0 à 1 point : observer. Mets la personne sur la liste de passation du chapitre 6 et planifie la passation au plus tard 18 mois avant le dernier jour.

2 à 3 points : planifier. Établis maintenant la carte du savoir et le rétroplanning du chapitre 2. Les entretiens pourront suivre sans précipitation.

4 points : démarrer maintenant. La carte cette semaine, le premier entretien ce mois-ci, la relève à désigner le plus tôt possible.

5 points : mode d'urgence. Renonce à l'exhaustivité. Choisis les trois sujets qui coûteraient le plus cher, mène aussitôt les entretiens correspondants et fais asseoir la relève à la table dès la première conversation.

OUTIL PRATIQUE

Carte du savoir

À quoi ça sert: Tous les sujets d'une personne, évalués selon la forme, la fréquence et le risque
Du chapitre 2: Planifier la passation

Un sujet par ligne. La carte est la base du plan d'entretiens du chapitre 4.

SUJET	FORME	FRÉQUENCE ?	ERREUR COÛTEUSE ?	ÉCRIT QUELQUE PART ?
	Procédure · Exception · Relation · Raison	souvent · parfois · rarement	Oui · Non	Oui · en partie · Non
	Procédure · Exception · Relation · Raison	souvent · parfois · rarement	Oui · Non	Oui · en partie · Non
	Procédure · Exception · Relation · Raison	souvent · parfois · rarement	Oui · Non	Oui · en partie · Non
	Procédure · Exception · Relation · Raison	souvent · parfois · rarement	Oui · Non	Oui · en partie · Non
	Procédure · Exception · Relation · Raison	souvent · parfois · rarement	Oui · Non	Oui · en partie · Non
	Procédure · Exception · Relation · Raison	souvent · parfois · rarement	Oui · Non	Oui · en partie · Non
	Procédure · Exception · Relation · Raison	souvent · parfois · rarement	Oui · Non	Oui · en partie · Non
	Procédure · Exception · Relation · Raison	souvent · parfois · rarement	Oui · Non	Oui · en partie · Non
	Procédure · Exception · Relation · Raison	souvent · parfois · rarement	Oui · Non	Oui · en partie · Non
	Procédure · Exception · Relation · Raison	souvent · parfois · rarement	Oui · Non	Oui · en partie · Non

OUTIL PRATIQUE

Rétroplanning

À quoi ça sert: Quand chaque phase doit commencer au plus tard
Du chapitre 2: Planifier la passation

Dernier jour selon le contrat **Congés restants et heures supplémentaires en jours ouvrés**

PHASE	DURÉE (VALEUR INDICATIVE)	DÉBUT AU PLUS TARD
Entretien avec la personne et carte du savoir	2 semaines	
Série d'entretiens avec INTERVIEWER, les quatre dernières semaines en parallèle de l'étape 1	12 semaines	
Tandem, étape 1 : observer	4 semaines	
Tandem, étape 2 : faire soi-même	6 semaines	
Tandem, étape 3 : seul	au moins 4 semaines	
Marge de sécurité et adieux	2 semaines	

Déduis d'abord les congés restants du dernier jour, puis remonte ligne par ligne, de bas en haut. Dans la version en ligne, le plan calcule pour toi.

OUTIL PRATIQUE

Guide d'entretien pour la première conversation

À quoi ça sert: Convaincre la personne avant de planifier
Du chapitre 3: Équipe et rôles

La première conversation est menée par le manager, en tête à tête et sans plan de projet sur la table. Note d'abord tes propres mots.

Voici comment je commence, par exemple : « Ce que tu as construit doit continuer. »	
Voici ce que je demande : qu'est-ce qui t'importe pour que ton travail continue ?	
Voici ce que je demande : qui devrait reprendre, selon toi ?	
Voici ce que je demande : ton nom doit-il figurer sous les contenus ?	
Voici ce que je propose : du temps, un allègement, un mot à dire	
Voici ce que je m'interdis : la pression, les plans tout faits et la phrase « Nous devons sécuriser ton savoir »	
Voici ce dont nous sommes convenus, avec la prochaine date	

OUTIL PRATIQUE

Plan de tandem

À quoi ça sert: Qui donne, qui reçoit, qui aide, avec le temps et les droits

Du chapitre 3: Équipe et rôles

RÔLE	NOM	TEMPS PAR SEMAINE	DROIT DANS CAMPUS	DANS INTERVIEWER
Personne qui transmet			Utilisateur	est interviewée
Relève			Utilisateur, plus tard Editor	écoute
Conduite des entretiens			Editor	Owner ou membre
Validation			Reviewer	–
Manager			aucun droit particulier	–

OUTIL PRATIQUE

Plan d'entretiens

À quoi ça sert: Sujets, questions d'entrée et dates de la série d'entretiens
Du chapitre 4: Faire émerger le savoir

Tu reprends les sujets de la carte du savoir, classés par urgence : les rares et les coûteux d'abord.

N°	SUJET	QUESTION D'ENTRÉE	DATE	VÉRIFIÉ ?
				Oui · Non
				Oui · Non
				Oui · Non
				Oui · Non
				Oui · Non
				Oui · Non
				Oui · Non
				Oui · Non
				Oui · Non
				Oui · Non

OUTIL PRATIQUE

Checklist de passation

À quoi ça sert: Ce qui doit être fait avant le dernier jour
Du chapitre 5: Passation et prise de poste

	POINT À VÉRIFIER	FAIT LE
☐	Tous les iDocs de la carte du savoir sont vérifiés.	
☐	Les contenus d'apprentissage les plus importants sont publiés dans CAMPUS et visibles pour la relève.	
☐	La relève a parcouru l'étape 3 du tandem.	
☐	Les contacts avec les clients et les partenaires ont été transmis en personne, pas seulement par mail.	
☐	Les accès, les boîtes mail et les remplacements sont clarifiés.	
☐	Il a été clarifié avec les RH si et comment la personne peut rester joignable après son départ.	
☐	L'entretien des contenus a une nouvelle personne responsable.	
☐	Les adieux sont planifiés et la contribution de la personne est saluée de façon visible.	

OUTIL PRATIQUE

Liste des lacunes

À quoi ça sert: Questions restées ouvertes après le départ
Du chapitre 6: Après le départ

DATE	QUESTION RESTÉE OUVERTE	COMMENT RÉSOLUE ?	NOUVEAU CONTENU NÉCESSAIRE ?
			Oui · Non
			Oui · Non
			Oui · Non
			Oui · Non
			Oui · Non
			Oui · Non
			Oui · Non
			Oui · Non
			Oui · Non
			Oui · Non

OUTIL PRATIQUE

Liste de passation

À quoi ça sert: Qui part ensuite et si un plan existe
Du chapitre 6: Après le départ

À actualiser une fois par an. La liste montre d'un coup d'œil chez qui il manque encore un plan.

NOM	DOMAINE	DERNIER JOUR	URGENCE	PLAN ?	RELÈVE
			Observer · Planifier · Démarrer · Mode d'urgence	Oui · Non	
			Observer · Planifier · Démarrer · Mode d'urgence	Oui · Non	
			Observer · Planifier · Démarrer · Mode d'urgence	Oui · Non	
			Observer · Planifier · Démarrer · Mode d'urgence	Oui · Non	
			Observer · Planifier · Démarrer · Mode d'urgence	Oui · Non	
			Observer · Planifier · Démarrer · Mode d'urgence	Oui · Non	
			Observer · Planifier · Démarrer · Mode d'urgence	Oui · Non	
			Observer · Planifier · Démarrer · Mode d'urgence	Oui · Non	
			Observer · Planifier · Démarrer · Mode d'urgence	Oui · Non	

OUTIL PRATIQUE

Rapport d'une page

À quoi ça sert: Le rapport à la direction
Du chapitre 7: Mesurer le succès et en rendre compte

Situation de départ : qui est parti, quel savoir était en jeu ?
Couverture : combien de sujets sont sécurisés ?
Effet : que peut faire seule la relève aujourd'hui ?
Charge : combien d'heures l'équipe a-t-elle investies ?
Prochaine étape : à qui le tour ensuite ?