

Canevas : Les actifs immatériels ⇔ Humain & organisation

« Cartographier vos richesses humaines, organisationnelles et relationnelles »

Le canevas « Les actifs immatériels ⇔ Humain & organisationnel » met en lumière tout ce qui, dans vos systèmes, vos équipes et vos façons de travailler, constitue un capital invisible mais déterminant. Chacun des éléments abordés est déjà un actif immatériel en soi, directement corrélé au fonctionnement quotidien de votre organisation. En les rendant visibles, ce canevas vous aide à comprendre comment vos systèmes d'information, vos processus, vos talents individuels et collectifs, votre culture, vos compétences relationnelles et managériales, ainsi que votre marketing relationnel contribuent à votre performance globale. Il constitue une base pour mieux protéger ces actifs, les développer et les aligner avec votre stratégie.

Production	Systèmes d'informations et data	Recherche et développement	Processus organisationnels
	<i>Comment vos SI et vos données contribuent-ils à vos actifs immatériels ?</i>	<i>Comment votre R&D contribue-t-elle à vos actifs immatériels ?</i>	<i>Comment vos processus contribuent-ils à vos actifs immatériels ?</i>
Intellectuel	Richesse humaine individuelle	Richesse humaine collective	Richesse organisationnelle
	<i>Comment vos savoirs individuels contribuent-ils à vos actifs immatériels ?</i>	<i>Comment les savoirs et l'intelligence collective contribuent-ils à vos actifs immatériels ?</i>	<i>De quoi se compose la richesse immatérielle de votre structure ?</i>
Relationnel	Compétences relationnelles	Compétences managériales	Marketing relationnel
	<i>Comment vos compétences relationnelles à tous les niveaux contribuent-elles à vos actifs immatériels ?</i>	<i>Comment vos compétences managériales à tous les niveaux contribuent-elles à vos actifs immatériels ?</i>	<i>Comment votre marketing relationnel contribue-t-il à vos actifs immatériels ?</i>

Ce que ce canevas aide à clarifier

- Le rôle de vos systèmes d'information et de vos données dans l'efficacité, la décision et la sécurité
- La manière dont votre R&D nourrit vos savoirs, votre différenciation et votre capacité d'innovation
- Comment vos processus, formalisés ou non, structurent votre efficacité et votre résilience
- Ce que vos talents individuels et votre intelligence collective apportent réellement à votre capital immatériel
- En quoi votre culture, vos pratiques managériales et votre marketing relationnel renforcent (ou fragilisent) vos relations internes et externes

Comment il est structuré

Le canevas se déploie en neuf blocs qui couvrent trois grandes dimensions : la production (systèmes d'information & data, R&D, processus), l'intellectuel (richesses humaines individuelle, collective et organisationnelle) et le relationnel (compétences relationnelles, managériales et marketing relationnel). Chaque

bloc propose une question ciblée pour explorer une facette précise de votre capital humain et organisationnel, avec une logique : du socle technologique et méthodologique, jusqu'aux interactions humaines internes et externes. Rempli de façon honnête, il offre une cartographie fine de vos forces immatérielles... et de vos vulnérabilités.

Les blocs du canevas

1. Systèmes d'informations et data

Question : Comment vos SI et vos données contribuent-ils à vos actifs immatériels ?

Ce bloc examine votre socle technologique et informatif. Vous évaluez comment vos systèmes d'information et vos données contribuent à l'accès rapide à l'information, à la capitalisation des données, à la traçabilité, à la sécurité, à l'automatisation et à l'aide à la décision. Il met en lumière la manière dont un SI bien conçu transforme des données brutes en actifs décisionnels : efficacité opérationnelle, capacité de pilotage, confiance des parties prenantes et avantage concurrentiel prédictif.

2. Recherche et développement

Question : Comment votre R&D contribue-t-elle vos actifs immatériels ?

Ce bloc met l'accent sur votre moteur d'innovation. Vous analysez comment votre R&D génère des brevets, du savoir-faire protégés, un leadership technologique, une culture d'expérimentation et une capacité à anticiper les évolutions du marché. Il montre que la R&D ne produit pas seulement de nouveaux produits, mais aussi des actifs immatériels durables : réputation d'innovateur, attractivité pour les talents et barrières à l'entrée pour vos concurrents.

3. Processus organisationnels

Question : Comment vos processus contribuent-ils à vos actifs immatériels ?

Ce bloc couvre vos routines, workflows et méthodologies internes. Vous identifiez comment vos processus structurent l'efficacité, la qualité, la traçabilité, l'agilité et la résilience de votre organisation. Il valorise la formalisation et l'amélioration continue des processus comme un patrimoine immatériel : des « recettes » qui permettent de délivrer un niveau de service prévisible, de transmettre le savoir et de grandir sans chaos.

4. Richesse humaine individuelle

Question : Comment vos savoirs individuels contribuent-ils à vos actifs immatériels ?

Ce bloc s'intéresse aux compétences, talents et expertises portés par chaque personne. Vous repérez les expertises rares, le savoir-faire tacite, la créativité, les réseaux personnels des collaborateurs, ainsi que les risques de dépendance à quelques individus clés. Il vous incite à valoriser ces talents tout en limitant la fragilité qu'ils représentent : documentation, formation croisée, transmission organisée.

5. Richesse humaine collective

Question : Comment les savoirs et l'intelligence collective contribuent-ils à vos actifs immatériels ?

Ce bloc observe la capacité de l'équipe à produire plus que la somme des individus. Vous analysez la collaboration, la diversité des points de vue, les rituels de partage, la résilience collective et la capacité à faire émerger des idées nouvelles. Il met en avant l'intelligence collective comme un actif immatériel puissant, qui repose sur la confiance, la transparence et la qualité des interactions entre personnes.

6. Richesse organisationnelle

Question : De quoi se compose la richesse immatérielle de votre structure ?

Ce bloc rassemble les éléments structurels de votre ADN opérationnel : culture, valeurs vécues, gouvernance, rituels, symboles, pratiques managériales, équilibre des pouvoirs et climat de confiance. Vous inventoriez ce qui fait que « chez vous, on fonctionne comme ça », en distinguant ce qui vous renforce de ce qui vous fragilise. Il vous aide à voir votre culture et votre mode d'organisation comme un véritable patrimoine à cultiver.

7. Compétences relationnelles

Question : Comment vos compétences relationnelles à tous les niveaux contribuent-elles à vos actifs immatériels ?

Ce bloc se concentre sur la qualité des relations interpersonnelles. Vous évaluez l'écoute, l'empathie, la capacité de communication claire, la gestion des conflits et la solidité des réseaux informels internes. Il montre comment ces compétences construisent (ou détruisent) la confiance, la loyauté, la coopération et la réputation relationnelle de votre organisation.

8. Compétences managériales

Question : Comment vos compétences managériales à tous les niveaux contribuent-elles à vos actifs immatériels ?

Ce bloc porte sur la manière dont vos managers pilotent, développent et motivent les équipes. Vous analysez leur capacité à donner du sens, à fixer des objectifs clairs, à offrir du feedback, à développer les talents, à retenir les personnes clés et à installer une culture d'exigence bienveillante. Il souligne que le management est un amplificateur : il peut transformer vos talents en atout immatériel majeur... ou les épuiser.

9. Marketing relationnel

Question : Comment votre marketing relationnel contribue-t-il à vos actifs immatériels ?

Ce bloc examine votre façon de créer et d'entretenir des liens avec vos clients et partenaires au-delà de la transaction. Vous évaluez la personnalisation des relations, la valeur apportée hors vente (contenus, conseils, communautés), la fidélité émotionnelle, l'ambassadorat et la construction de communautés engagées. Il montre comment une approche relationnelle cohérente alimente votre capital de marque, votre base de prescripteurs et votre compréhension fine des besoins futurs.

Conseils d'utilisation

- Utilisez ce canevas en atelier transverse (RH, opérationnel, IT, managers, direction) pour révéler les actifs immatériels que chacun perçoit différemment
- Pour chaque bloc, identifiez à la fois vos principaux atouts et une ou deux vulnérabilités critiques, puis reliez-les à des enjeux concrets (qualité, délais, engagement, innovation)
- Ne cherchez pas à tout mesurer immédiatement : commencez par décrire, illustrer par des exemples et repérer quelques indicateurs simples
- Choisissez ensuite quelques leviers clés (par exemple SI & data, processus, compétences managériales) et planifiez des actions ciblées d'investissement ou d'amélioration
- Revenez sur ce canevas régulièrement, notamment avant les grands projets de transformation, pour vérifier que vos actifs humains et organisationnels sont au niveau des ambitions

Prolongement dans la plateforme

Cette fiche donne une vue d'ensemble du canevas « Les actifs immatériels \rightleftharpoons Humain & organisationnel » et de sa logique de remplissage. Dans la plateforme, le travail peut aller plus loin grâce aux textes d'aide détaillés, aux autres canevas consacrés aux capitaux immatériels, à la stratégie et à la finance, et à une exploration plus progressive de la cohérence entre vos systèmes, vos équipes, vos pratiques relationnelles et la valeur durable que vous créez.

1. Allez sur <https://coach.my-sbm.ch/>.
2. Créez votre compte.
3. Utilisez le menu « Modélisation » et poursuivez votre exploration.