



FICHE TECHNIQUE DEVENIR UNE ORGANISATION APPRENANTE LA GESTION DES CONNAISSANCES (KM)

APPEL A LA FORMATION PERMANENTE

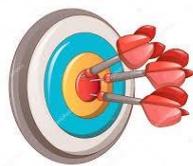


Beaucoup d'organisations sont fortes dans l'exécution des projets. Nous faisons des rapports pour contenter le bailleur et après ces rapports prennent la poussière dans une armoire, sans suivi, sans se demander ce que nous pouvons en apprendre.



C'est pourquoi nous devons apprendre à tirer les leçons de tous nos projets en organisant des évaluations et du monitoring* pour intégrer les **leçons apprises** dans nos projets suivants (ou dans le projet en cours). Ceci correspond au cycle PDCA, notamment la quatrième phase de l'ajustement¹.

INTEGRER LES LECONS APPRISES A TRAVERS LA GESTION DES CONNAISSANCES



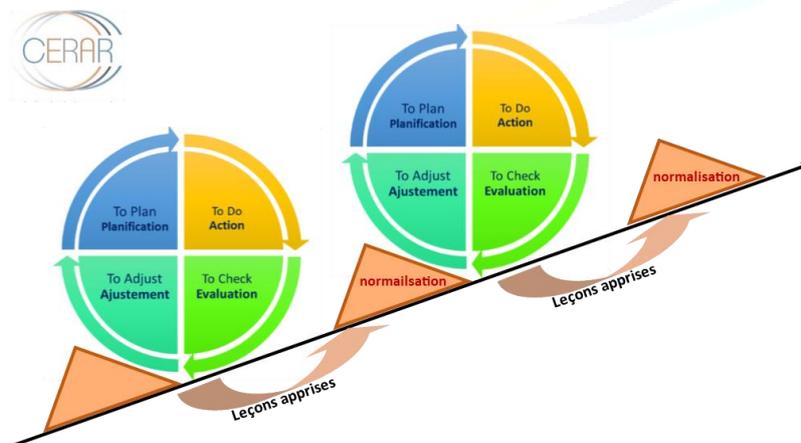
On appelle 'Knowledge Management' (KM, en français 'Gestion des connaissances') l'identification, la documentation et le partage des connaissances et expériences d'une organisation afin qu'elles soient transférables et utilisées par tout le personnel et dans tout le départements ou le réseau.



*En effet, ce sont bien **les ressources humaines** d'une organisation qui en font le vrai capital, la force, et le dynamisme, ou plus exactement **le travail en synergie de ces différentes personnes**. Chaque organisation dispose d'un trésor d'expériences et connaissances, surtout du terrain et du pays, mais malheureusement ça reste parfois des expériences et connaissances individuelles, elles sont rarement partagées avec le réseau.*



KM est une des réponses qui permet de partager toutes ces connaissances et expériences dans toute l'organisation.



¹ Voir fiche



LA GESTION DES CONNAISSANCE ('Knowledge Management' ou 'KM')

La démarche de KM repose sur **quatre processus complémentaires** :

1. **repérer** : il s'agit de repérer les expertises et identifier les connaissances clés tacites et explicites nécessaires de l'organisation ;
2. **documenter** : ces connaissances clés doivent être explicitées et enregistrées afin de ne pas disparaître ;
3. **transférer** : ces connaissances clés doivent être partagées et transférées pour pouvoir être utilisées dans le réseau ;
4. **actualiser** : ces connaissances clés doivent être contextualisées et réactualisées en permanence. L'organisation doit donc tenir à jour ses connaissances.



Ceci n'est pas un processus linéaire, mais **répété régulièrement** et **participatif**.



On distingue : Les **connaissances tangibles** (ou connaissances explicites) exprimées dans les documents papiers ou électroniques (ex. : un manuel de procédures, un rapport) et sont donc facilement transmissibles d'un individu à un autre. Souvent on se limite aux processus de repérage (1) et de capitalisation (2) pour les distribuer sans vraiment transférer (3) et actualiser (4).

Les **connaissances tacites** (ou connaissances intangibles) composées des expériences, du savoir-faire et des compétences non exprimés et partagés. Elles restent souvent individuelles et disparaissent avec la personne.



Ces dernières sont très importantes, et doivent être explicitées et capitalisées.



Le KM permet

- de ne pas répéter les mêmes erreurs ;
- de ne pas "réinventer la roue" à chaque fois ;
- le gain de temps dans la recherche d'informations ;
- une meilleure indépendance en cas de départ du personnel ;
- une amélioration de l'efficacité productive en diffusant des bonnes pratiques.



Les outils pour le KM sont entre autre :

- Les **Noyaux de Compétences** et **Pool de Compétences** : l'organisation identifie des experts et les expertises dans les divers domaines ou activités
- Les **Fiche techniques**
- Les **Formations** et **Accompagnements**
- Le **Mapping** avec tous les projets et partenaires de l'organisation
- Les **Guides et Outils de formation** (issus des projets et des activités) : les supports des activités et formations à l'interne des projets
- Les **Boîtes à outil**