

KM4Change **2023**

 Diocèse de N'Zérékoré.
OCPH
Caritas Guinée
Organisation Catholique pour la Promotion Humaine

Knowledge Management for Change in Africa

Challenge

OCPH Caritas Guinée: Stratégie de gestion des naissances



Contenu

1. Introduction et contexte
2. Justification
3. Analyse de la situation
4. Politique de gestion des connaissances
5. Stratégie KM : Objectifs stratégiques
6. Thèmes (lots de travaux)
7. Rôles et responsabilités
8. Feuille de route de mise en œuvre

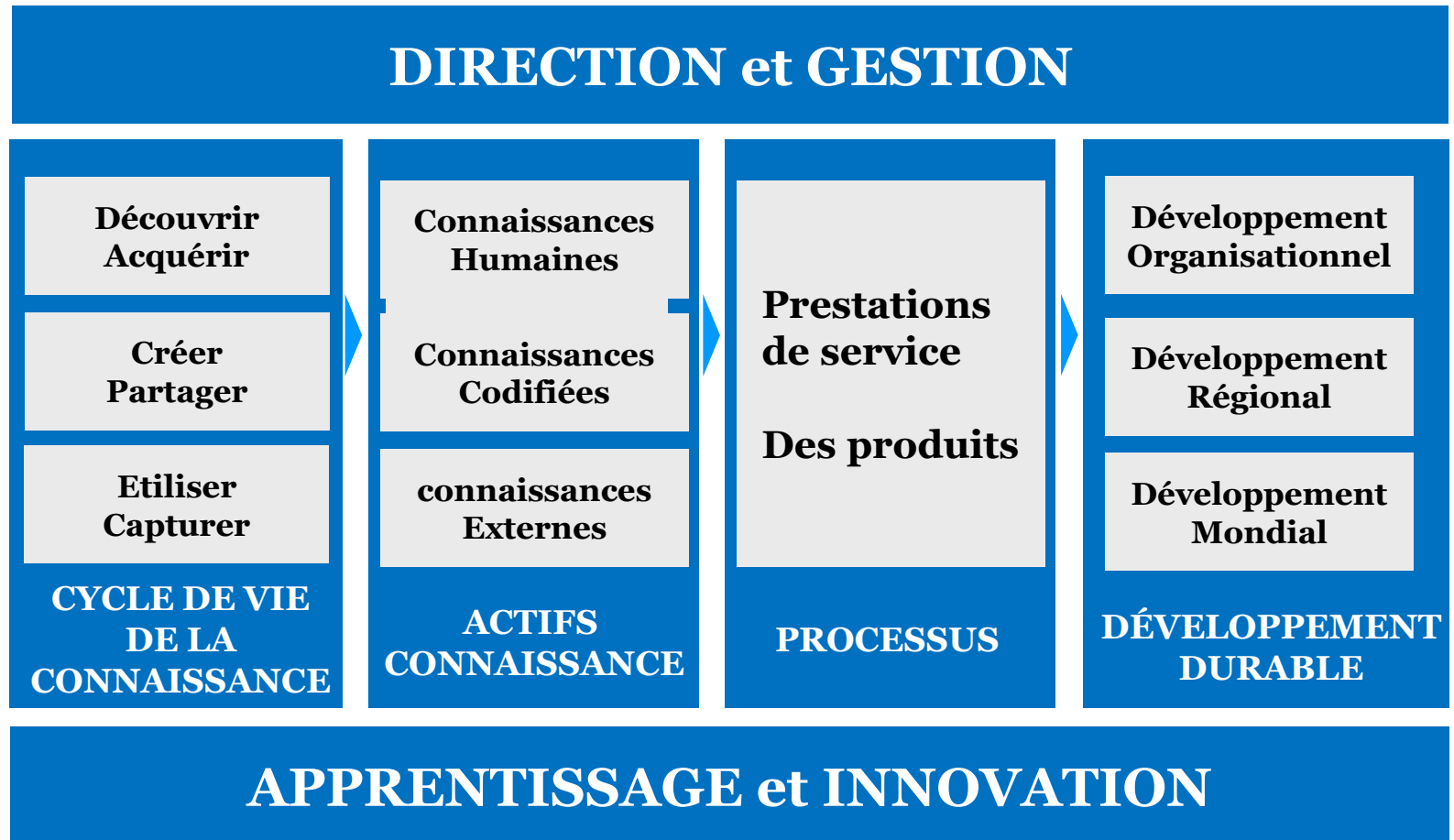
Introduction et contexte



- Cette **Stratégie de gestion des connaissances (SGdC)** a été développée dans le cadre du **KM4Change in Africa Challenge** de janvier à juin 2023 et s'appuie sur un certain nombre de **recommandations faites suite à une évaluation interne** de la gestion des connaissances au sein de la Caritas nationale.
- Cette SGdC est **soutenue par un certain nombre d'objectifs stratégiques** décrits dans le plan stratégique de OCPH Caritas Guinée dans le seul but de renforcer l'impact de ses efforts en faveur de la dignité humaine et du développement durable.
- En tant que organisation membre de Caritas Africa et de Caritas Internationalis, nous visons à **partager les connaissances au sein d'UNE (seule) Caritas** et de soutenir la **stratégie continentale et internationales de Gestion des Connaissances (GdC)**.

Définition : la GdC est...

une approche ciblée, systématique, et intégrée pour découvrir, acquérir, créer, partager, appliquer, et capturer les connaissances pour atteindre les objectifs de la Caritas



Justification

La connaissance est au cœur de la dignité humaine !

- **La connaissance est une ressource pertinente pour les opérations de l'OCPH Caritas guinée** pour obtenir des résultats et un impact. Si elle n'est pas bien gérée, nous pourrions
 - ne pas réaliser notre plein potentiel en n'utilisant pas les connaissances existantes
 - perdre le temps, la qualité et les coûts en raison de la lourdeur de l'utilisation des connaissances
 - répéter les erreurs que d'autres ont commises et réinventer la roue
 - perdre des connaissances pertinentes en ne les capturant pas ou en ne les appréciant pas
 - Perdre certains bailleurs/partenaires ou ne pas en élargir

La GdC aide à fonctionner mieux et plus vite à moindre coût, en partageant les connaissances et l'expérience et en co-crédant un avenir meilleur.

- **Les connaissances sont pertinentes pour nos bénéficiaires, partenaires et parties prenantes.** Si les connaissances ne sont pas bien gérées dans nos communautés, nous faisons de notre mieux, mais nous ne pérennisons pas le succès. Faire progresser nos produits et services de connaissances et favoriser des écosystèmes de connaissances solides nous aide, ainsi que nos partenaires et les communautés/le pays dans son

Quelles connaissances ?

Niveaux de Gestion des Connaissances

- La connaissance comprend
 - **connaissances individuelles** (qualifications, expériences, compétences)
 - **savoirs codifiés** (par exemple dans des documents, des bases de données)
 - **connaissances externes** pertinents pour les opérations de Caritas
 - **Connaissances des bénéficiaires** à augmenter grâce à nos services
 - **Écosystème de connaissances communautaire/sectoriel/national**, qui crée le contexte de la connaissance de nos bénéficiaires et de la société
- **GdC organisationnelles** favorise l'utilisation des connaissances en tant que ressource pour les opérations de la Caritas et pour fournir des connaissances bénéficiaires
- **GdC sectorielles** favorise le développement des connaissances dans l'écosystème au sens large
- **GdC continentales/internationales** facilite l'échange de connaissances régionales/internationales au sein du réseau Caritas Internationalis pour en faire plus en tant qu'UNE Caritas.

Politique de Gestion des Connaissances (GdC)

Tous les départements, unités et projets doivent

- déterminer les connaissances nécessaires au fonctionnement des processus et à l'obtention de la qualité des produits et services.
- Les connaissances doivent être maintenues et fournies au personnel, aux bénéficiaires et aux partenaires dans des formats appropriés de haute qualité et de convivialité.
- Toute activité de planification de OCHP Caritas Guinée- de la stratégie aux projets - doit inclure des mesures adéquates pour acquérir, accéder, partager, appliquer et capturer les connaissances nécessaires pour atteindre les objectifs.
- Les rôles et les responsabilités pour le développement et le maintien des connaissances doivent être clarifiés à tous les niveaux - le développement, le partage, le maintien et l'application des connaissances - doivent être mesurés dans le cadre des systèmes de gestion des performances.
- Tout responsable est garant de la mise en œuvre de cette politique et agit comme un modèle.

Déclaration de politique de GdC



La connaissance est au cœur de la dignité humaine !

- En quête de dignité humaine, de justice sociale et de développement durable, engagée dans l'efficacité opérationnelle, Caritas OCPH Caritas Guinée s'engage à adopter une approche stratégique, ciblée, systématique et intégrée de la gestion des connaissances dans ses opérations.
- La définition des connaissances de Caritas comprend les connaissances individuelles (qualifications, expérience, compétences), ainsi que les connaissances codifiées (par exemple dans des documents, des bases de données) et des connaissances externes pertinentes pour les opérations de la Caritas Guinée.
- OCPH Caritas Guinée vise le partage des connaissances et la capitalisation des expériences au sein de l'organisation, et le partage et la collaboration avec les partenaires régionaux et internationaux, en particulier Caritas Africa et Caritas Internationalis.

Tous les départements, unités et projets doivent

- déterminer les connaissances nécessaires au fonctionnement de ses processus et à l'obtention de la qualité des produits et services.
- Ces connaissances doivent être conservées et mises à disposition dans la mesure nécessaire par le biais d'un cycle de vie intégré des connaissances comprenant des processus tels que l'identification, l'acquisition, la création, le partage, l'application et la capture des connaissances.
- Toute activité de planification de l'OCPH Caritas Guinée- de la stratégie aux projets - doit inclure des mesures adéquates pour acquérir, accéder et capturer les connaissances nécessaires pour atteindre les objectifs.
- Les rôles et les responsabilités pour le développement et le maintien des connaissances doivent être clarifiés à tous les niveaux, la qualification pour agir de manière responsable doit être fournie et la performance dans l'accomplissement des tâches liées aux connaissances - comme le développement, le partage, le maintien et l'application des connaissances - doit être mesurée dans le cadre des systèmes de gestion des performances.
- Tout responsable est garant de la mise en œuvre de cette politique et agit comme un modèle. Une équipe de gestion des connaissances soutient et conseille les managers et le personnel dans l'accomplissement de leurs tâches. Un comité KM est mis en place pour coordonner les activités nationales de gestion des connaissances.
- Dans le but d'appliquer les meilleures connaissances pour avoir un impact, nous nous adressons à notre communauté Caritas régionale et internationale et partageons nos connaissances avec nos partenaires de développement, en favorisant des partenariats de connaissances de confiance et des écosystèmes de connaissances solides.

Tout travailleur intellectuel de l'OCPH Caritas Guinée est responsable de:

- apprendre et acquérir en permanence les meilleures connaissances disponibles pour faire son travail ; innover pour mieux performer ; partager de nouvelles connaissances avec des collègues; et capturer les connaissances pour des opérations durables.

La Gestion des Connaissances (GdC) en soutien aux objectifs de la stratégie nationale de l'OCPH-Caritas Guinée



En référence aux objectifs stratégiques du plan stratégique 2020-2024 de l'OCPH-Caritas Guinée, ***voici comment la gestion des connaissances (KM/GdC) peut contribuer à chacun de ces 4 objectifs stratégiques suivi de la proposition de quelques activités pour chaque objectif stratégique***

Objectif Stratégique 1:

Promouvoir la préparation et réponses aux crises humanitaires axées sur la reconstruction des communautés, et impulser une mobilité humaine fondée sur la dignité humaine.

⇒ KM/GdC peut aider à atteindre cet objectif en permettant à l'OCPH-Caritas Guinée de capitaliser sur les leçons apprises dans le cadre des réponses aux crises précédentes, en stockant les informations sous une forme facilement accessible et en favorisant le partage des bonnes pratiques et des connaissances en matière de réponse aux urgences humanitaires.

Proposition d'activités:

- ⇒ Développer une base de connaissances sur la réponse aux urgences humanitaires et les processus de reconstruction des communautés.
- ⇒ Organiser des formations sur les meilleures pratiques en matière de réponse aux urgences humanitaires pour le personnel et les bénévoles de l'ONG.
- ⇒ Favoriser le partage et l'utilisation des connaissances et des bonnes pratiques entre les partenaires et les autres organisations travaillant dans le domaine de la réponse aux urgences humanitaires.

Objectif Stratégique 2:

Promouvoir la création de richesse et du développement durable afin de construire des communautés épanouies, en particulier celles vivant dans la pauvreté.

⇒ KM/GdC peut aider capitaliser sur les connaissances et les bonnes pratiques en matière de création de richesse et de développement durable, en mémorisant les informations et en les partageant avec les parties prenantes pertinentes.

Proposition d'activités:

- ⇒ Identifier les bonnes pratiques en matière de création de richesse et de développement durable .
- ⇒ Mettre en place des actions de capitalisation de la connaissance issue des expériences et actions menées dans le passé et les staffs expérimentés.
- ⇒ Organiser des ateliers de formations d'apprentissage en continue pour les bénéficiaires pour régénérer et capitaliser sur leurs connaissances et bonnes pratiques en matière de développement local.

Objectif Stratégique 3:

Valoriser le capital social et humain en renforçant la justice, la culture de la paix, la notion de la bonne gouvernance, la lutte contre l'exclusion et les inégalités sociales.

- ⇒ Via des actions/stratégies qui visent à capitaliser sur les connaissances qui renforcent la justice, la culture de la paix, la bonne gouvernance, la lutte contre l'exclusion et les inégalités sociales, en promouvant la communication et la collaboration pour partager ces connaissances, et en encourageant l'apprentissage continu pour renforcer les capacités des parties prenantes, la KM/GdC peut aider à atteindre cet Objectif Stratégique 3

Proposition d'activités:

- ⇒ Organiser des formations et des sessions d'apprentissage continu sur la justice, la culture de la paix et la bonne gouvernance pour le personnel de l'organisation et les bénéficiaires.
- ⇒ Créer des espaces de dialogue et de collaboration pour promouvoir la participation communautaire dans les processus de gouvernance locale et traiter les questions d'exclusion et d'inégalité.
- ⇒ Utiliser les ressources d'apprentissage numériques pour promouvoir l'apprentissage continu et la participation active des communautés.

Objectif Stratégique 4:

Renforcer les capacités institutionnelles et organisationnelles des parties prenantes en se basant sur le professionnalisme, la mobilisation des ressources.

- La GdC/KM peut aider à atteindre cet objectif en permettant à l'OCPH-Caritas Guinée de capitaliser sur les connaissances et les bonnes pratiques en matière de développement de capacités, en organisant les informations de manière structurée et en favorisant la diffusion et l'utilisation de ces connaissances parmi les parties prenantes pertinents, pour renforcer leurs capacités institutionnelles et organisationnelles.

Proposition d'activités:

- ⇒ Élaborer une stratégie de gestion des connaissances qui encourage et soutient la capitalisation et le partage des connaissances clés de l'organisation avec les parties prenantes organisationnelles et institutionnelles.
- ⇒ Organiser des formations et des ateliers pour renforcer les capacités de l'organisation et de ses partenaires dans des domaines spécifiques, tels que la mobilisation des ressources, le suivi et l'évaluation pour l'amélioration continue des processus, et la conception des projets.
- ⇒ Créer une communauté de pratique pour encourager le partage de connaissances et la collaboration entre le personnel, les bénévoles et les partenaires de l'organisation.

Suivant le contenu des Slides 7 et 8 relatifs à la (Politique de GdC et déclaration de Politique de GdC)

Voici quelques propositions d'objectifs et activités possibles pour une meilleure stratégie de gestion des connaissances pour OCPH-Caritas Guinée

Objectifs:

1. Identifier et préserver les connaissances clés de l'OCPH-CARITAS Guinée pour garantir la continuité des activités malgré les départs de personnel clé.
2. Encourager le partage de connaissances et de bonnes pratiques au sein de l'organisation pour améliorer la performance globale de l'OCPH-Caritas Guinée
3. Développer une culture de l'apprentissage continu et de l'innovation pour améliorer la qualité des services offerts par l'OCPH-Caritas Guinée
4. Renforcer la collaboration et la communication interne pour maximiser les opportunités de collaboration et de partage de connaissances.

Activités :

- ⇒ Créer une base de connaissances pour stocker et partager des documents et des informations clés, avec un accès limité aux personnes autorisées.
- ⇒ Créer, former et équiper une Cellule de gestion des connaissances de la Caritas Guinée
- ⇒ Organiser des sessions de formation et des ateliers pour encourager le partage de connaissances et de bonnes pratiques au sein de l'organisation.
- ⇒ Prévoir des mécanismes de capitalisation et de transfert des connaissances lors des départs de personnel, comme par exemple un manuel de procédures, le plan Stratégique. Exiger que le partage des connaissances soit un critère d'évaluation de performance des staffs
- ⇒ Mettre en place des systèmes de veille et de surveillance continue pour identifier les tendances du marché, les innovations et les bonnes pratiques dans les domaines d'intervention de l'OCPH Caritas Guinée
- ⇒ Favoriser les rencontres informelles entre le personnel pour encourager le partage tacite de connaissance et l'apprentissage en co-développement.
- ⇒ Prévoir des lignes budgétaires pour la cellule de gestion des connaissances pour pouvoir ses produits devant les bailleurs de fonds et partenaires techniques

Stratégie de GdC

7 thèmes et objectifs d'ici 2026

- 1. Direction et gestion** : les Objectifs, buts, Actions clés, les rôles et responsabilités sont bien définis, ancrés dans le Système de gestion et la culture de la Caritas Guinée.
- 2. Services et produits de connaissances** : la Connaissance est fournie pour les bénéficiaires et les partenaires dans une dimension pour la plupart efficace et percutante.
- 3. Travail de connaissance** : Notre personnel est active pour délivrer un travail basé sur la connaissance et agit comme agent du changement à travers l'apprentissage, le partage et l'excellence dans le travail de connaissance.
- 4. Infrastructures de connaissance**: Un centre de connaissances offre un guichet unique pour les connaissances nécessaires au fonctionnement des processus de base. Le K-Hub est relié au site web de Caritas Afrique pour partager les connaissances dans la région.
- 5. Réseaux de connaissances** : Des communautés et des partenariats sont établis pour partager, co-crée, réfléchir et apprendre ensemble dans un esprit de « NOUS ».
- 6. Processus de Connaissance**: Les processus de recherche, d'acquisition, de création, de partage, d'application et de capture sont définis et soutenus par des méthodes et des outils.
- 7. Partenariats de connaissances** : Caritas joue un rôle actif dans l'avancement des écosystèmes de connaissances dans ses secteurs clés.

Direction et management:

Actions

1. Encourager les dirigeants à partager leur vision de la GdC à travers des **déclarations et des interviews** et de prendre le leadership en matière de GdC.
2. Ancrer **les rôles et responsabilités** dans les profils de poste et le système de gestion de la performance des Managers, des Knowledge Managers et de tous les travailleurs de connaissance. Un comité de gestion des connaissances aligne toutes les activités de gestion des connaissances, sous la coordination du gestionnaire des connaissances.
3. Mettre en place un **processus annuel de planification stratégique** de la gestion des connaissances, dans le cadre duquel la gestion des connaissances est intégrée au plan de travail annuel.
4. **Un rapport annuel sur les connaissances** fournira des informations sur les pratiques de gestion des connaissances de Caritas Guinée, étayées par des indicateurs sélectionnés et des **contributions à l'apprentissage et à l'innovation**.

Actions

1. Fournir des **ensembles de produits et de services de connaissances clés** aux partenaires internes et externes dans les domaines clés de l'OCPH Caritas Guinée incluant.
 - La sauvegarde
 - La gestion des conflits et Cohésion sociale
 - Le plaidoyer
 - Gouvernance locale et la traite des personnes
 - Mobilité humaine et la réintégration des personnes en situations difficiles
 - La mobilisation des ressources
2. Évaluer régulièrement la qualité, l'applicabilité et l'impact des produits et services de connaissance.

Travail de connaissance

Actions

- Mettre en place un **programme systématique de formation et de développement** de carrière pour l'ensemble du personnel
- Créer des **Communautés de Pratique (CdP)** dans tous les domaines d'activité afin de favoriser l'apprentissage par les pairs, l'échange de connaissances et le soutien mutuel.
- Proposer des **formations spécifiques** pour renforcer les compétences en matière de connaissances ("programme de formation des experts locaux")
- Proposer régulièrement des **cafés de la connaissance** pour co-créeer de nouvelles idées et solutions
- Proposer des **formations aux animateurs de CdP**

Infrastructures de connaissance

Actions

- Améliorer l'**infrastructure technique** et savoir comment interagir dans les **Communautés de pratique**
- **Digitaliser la connaissance** et centre de ressources (la rendre accessible au personnel en ligne/à distance)
- Développer des groupes de gestion de connaissance a travers les, experts , projets, réseaux, matériel d'apprentissage et de formations.
- **Améliorer les conférences en ligne** (conversations interactives en ligne, échanges instantanés de documents volumineux entre le personnel entre les dioceses et la nationale avec des partenaires)

Réseaux de connaissances

Actions

- Soutenir la participation du personnel des aux réseaux nationaux, régionaux et internationaux.
- Inclure des éléments de partage et de transfert ciblés des connaissances dans tous les partenariats avec des institutions clés
- Établir et favoriser la collaboration au sein de communautés de pratique (CdP) dans des domaines thématiques clés, en mettant à disposition les meilleures pratiques au niveau local et régional (continent) et en co-crédant des solutions innovantes.

Actions

- **Ancrer les méthodes de capture des connaissances** dans le contexte des projets et des conférences/réunions/événements dans les processus et en faire une routine pour tous les travailleurs de la connaissance (rapports d'activité, termes de référence, etc.).
- Mettre en œuvre une **évaluation des risques de perte de connaissances** une fois par an par tous les cadres (identifier les employés qui possèdent des connaissances à la fois cruciales et uniques à ces postes).
- Mettre en place des **séances d'information sur le départ des experts** en temps voulu avant leur départ, avec l'aide d'une équipe de spécialistes formés à cet effet.
- Fournir des méthodes et des formations pour la **création de connaissances et l'innovation** par le biais de ressources et de facilitateurs expérimentés.
- Faire progresser les **processus d'intégration** grâce à un processus ciblé de transfert de connaissances, en fournissant des connaissances au nouveau personnel et en acquérant ses connaissances pertinentes dans d'autres contextes.

Actions

- Encourager et soutenir la formation de partenariats de la connaissance dans des secteurs (comme la santé, l'agriculture, l'éducation, mobilité humaine, gouvernance local et la traite des personnes...) ou des domaines thématiques (genre, changement climatique) ou les renforcer là où ils existent.
- Contribuer aux initiatives sectorielles, thématiques ou nationales en matière de gestion des connaissances en soutenant activement l'éducation à la gestion des connaissances, la recherche dans ce domaine, les réseaux de gestion des connaissances et d'autres initiatives comm le partenariat avec d'autres organisations.

Les rôles clé

- **Equipe dirigeante (leadreship/management)**
Décider de la stratégie de gestion des connaissances et diriger en tant que modèles, établir une culture de partage des connaissances, ancrer les connaissances dans les objectifs et le système de gestion des performances, permettre aux travailleurs du savoir d'être performants, reconnaître les réalisations.
- **Groupe de GdC**
Comprend des représentants des unités qui travaillent en étroite collaboration avec la connaissance : RH, IT, Opérations, Communication, etc.) Alignement des activités et coordination.
- **Gestionnaire de connaissances**
Coordination de l'ensemble du programme de connaissances ; consultation, formation, information, soutien, facilitation, mesure des résultats.
- **Agents/travailleurs de connaissance :**
Utilisation compétente des connaissances et application des ressources proposées. Fournir des services de connaissances internes et externes
- **Experts en la matière:**
Ils s'occupent de l'excellence et de l'innovation dans un domaine thématique spécifique, facilitent et coordonnent la communauté de pratique.

Defis

- Comment obtenir l'engagement du Leadership et le Management pools de l'organisation?
- Comment contruire, equiper et soutenir la cellule de Gestion des connaissances?
- Quels types de partenariats qu'il faut etablir avec les structures et organisations expertes en la matière pour repondre à nos aspirations sur la GdC?

Feuille Opportunités

- Les normes de Gestion de la CI et la Strategie de la CA
- Le soutien de la CA et d'autres partenaires
- La Communuté des pratiques CA en vue
- Les prespectives de formations continues sur KM
- Les ressources reginqls et internationales en ligne

Feuille de route

- À déterminer avec toutes les équipes de la Caritas Guinée très bientôt,

Conclusion

- Nous estimons que la gestion des connaissances reste un outil à la fois opérationnel et politique pour le progrès et la construction de notre Caritas afin d'être plus compétitive et attractive pour elle-même et aussi pour les bailleurs, partenaires et nos bénéficiaires. C'est aussi un moyen puissant de mobilisation des ressources : Engageons-nous à jamais avec les moyens de bord actuels !

MERCI !!!