



# STRATÉGIE DE GESTION DES CONNAISSANCES : Esquisse de Caritas Côte d'Ivoire

1<sup>e</sup> Conférence Régionale KM4Change,  
Lomé, 13-15 Juin 2023

**SAY Somian Daniel**  
Chef des Opérations, Responsable Suivi/Evaluation



# CONTENU

1. Contexte introductif
2. Appréhension de la Gestion des Connaissances
3. Politique de gestion des connaissances
4. Stratégie KM : Objectifs stratégiques
5. Rôles et responsabilités
6. Feuille de route de mise en œuvre

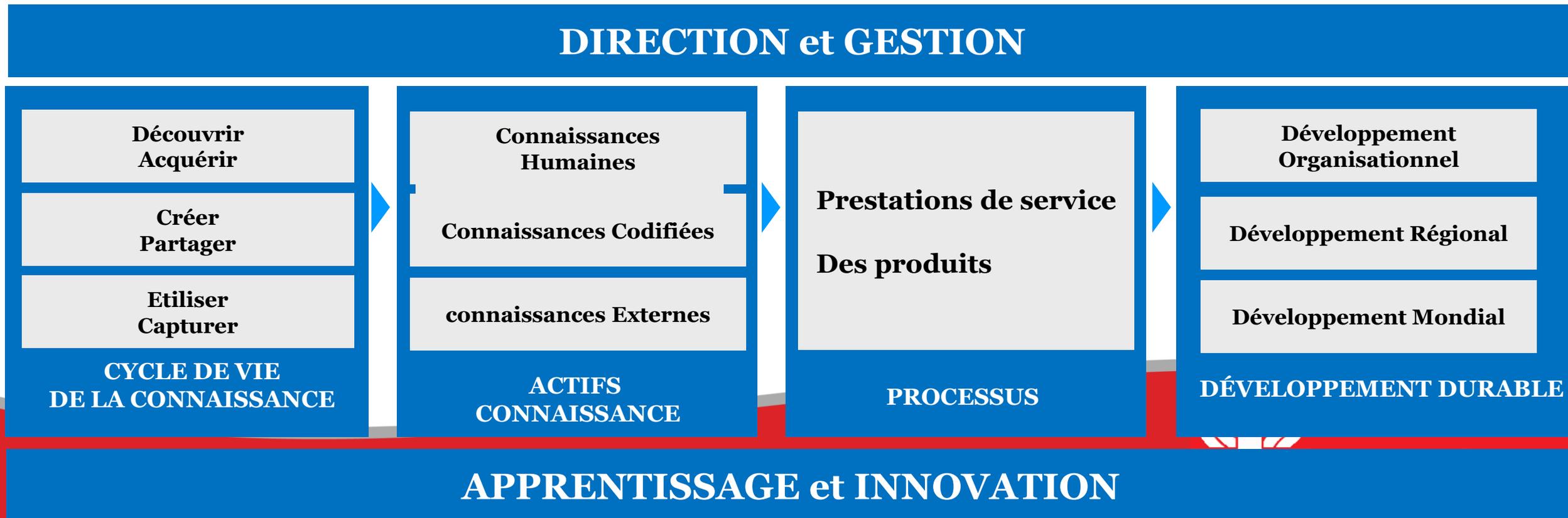
# 1) Contexte introductif

- ❁ Il est de notoriété que les acteurs Caritas accomplissent d'énormes services dont les acquis ne sont pas valorisés, dans le sens de l'amélioration.
- ❁ A l'instar de la plupart des OM, Caritas Côte d'Ivoire subit les effets du turn-over qui perturbe sa croissance organisationnelle pour offrir les meilleurs services aux plus vulnérables. A titre d'illustration : Entre 2018 et 2020 par exemple, c'est-à-dire à mi-parcours de son plan stratégique actuel (2018-2023), le taux de turn-over (dirigeants et personnel technique) avait atteint près de 75%, avec des déperditions majeures de savoirs et savoir-faire.
- ❁ Devant cette situation, la capitalisation et le KM restent les seuls piliers de réduction des effets de mobilité humaine que connaît toute organisation.
- ❁ C'est pourquoi, Caritas Côte d'Ivoire s'est particulièrement intéressée à la dynamique de structuration et valorisation de la Gestion des Connaissances impulsée par Caritas Africa via le KM4Change Challenge depuis février 2024. Ce qui a permis l'ébauche de la présente stratégie KM.



## 2) Appréhension de la Gestion des Connaissances

✿ 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.



### 3) Politique de Gestion des Connaissances

- ✿ Un engagement éthique : « nous nous engageons à améliorer notre travail, ce que nous faisons et la manière dont nous le faisons, à travers une réflexion permanente, le renforcement des capacités, le suivi, l'évaluation, la gestion des connaissances et la planification stratégique. Nous investissons dans notre personnel afin de garantir qu'ils auront les compétences, l'expérience et la formation nécessaires pour atteindre leur plein potentiel et permettre ainsi à Caritas d'atteindre ses objectifs et de faire la différence pour les pauvres, les marginalisés et les opprimés » (Code de déontologie, Principe Apprentissage et formation du personnel).
- ✿ Engagement dans l'application des NG CI comme outil de référence de développement organisationnel (2.8 Apprentissage Organisationnel)
- ✿ Caritas Côte d'Ivoire 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 dans le cadre de la coopération fraternelle (Caritas Africa et Caritas Internationalis).

### 3) Politique de Gestion des Connaissances

- ✿ Toute activité de planification chez Caritas Côte d'Ivoire - de la stratégie aux projets / programmes - doit inclure des mesures adéquates pour acquérir, accéder, partager, appliquer et capturer les connaissances nécessaires pour atteindre les objectifs et améliorer les services.
- ✿ Tout membre de Caritas Côte d'Ivoire (salariés, stagiaires, bénévoles, consultant, volontaire) est responsable d'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.
- ✿ Tout responsable est garant de la mise en œuvre de cette politique et agit comme un modèle.
- ✿ La stratégie KM accompagne activement tout processus d'analyse et de gestion stratégique.

# Politique de Gestion des Connaissances : Approche de Renforcement de capacités

## Renforcement institutionnel

Centré sur l'organisation. Il cherche à encourager ou développer les stratégies, structures, systèmes, politiques et processus nécessaires pour bien fonctionner, travailler en direction de la durabilité, et atteindre des objectifs (p. ex. établir une nouvelle procédure de KM).

## Développement des capacités

Centré sur les personnes. Il cherche à encourager ou développer de nouvelles CCA (connaissances, compétences et attitudes), afin que les individus ou les équipes soient en mesure de faire le travail de l'organisation et fassent de leur mieux pour atteindre ses objectifs (p. ex., formation du personnel en management de connaissances). »

## Accompagnement

Accompagnement avec des séances de tutorat et de mentorat cohérentes et exhaustives à la suite d'interventions spécifiques (ateliers, formations). Il introduit d'autres méthodes d'apprentissage continu, comme l'apprentissage par les pairs, le détachement de personnel, l'assurance de la qualité du programme et de la gestion.

## 4) Stratégie KM : Objectifs stratégiques (1/3)

Objectifs stratégiques	Orientations
<p>1. Améliorer la gouvernance et le financement de la Gestion des Connaissances au sein du réseau Caritas Côte d'Ivoire</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Définition et partage de la vision GdC à travers des déclarations</li><li>▪ Alignement de la stratégie KM à la planification stratégique</li><li>▪ Intégration de la stratégie KM dans le développement organisationnel</li><li>▪ Comité de gestion des connaissances pour alignement de toutes les activités de gestion des connaissances, sous la coordination du gestionnaire des connaissances</li><li>▪ Rapport annuel sur les connaissances (informations sur les pratiques de gestion des connaissances de Caritas)</li><li>▪ Renforcement des mécanismes de redevabilité, de collaboration et de coordination intra et intersectorielle</li><li>▪ Intégration des éléments de partage et de transfert ciblés des connaissances dans tous les partenariats avec des institutions clés</li><li>▪ Développement d'une méthodologie d'allocation budgétaire et des outils de gestion du budget des activités KM</li><li>▪ Renforcement du cadre de planification, de budgétisation et de <u>suivi-évaluation-capitalisation</u> du KM</li><li>▪ Évaluation régulière de la qualité, l'applicabilité et l'impact des produits et services de connaissance</li></ul>

## 4) Stratégie KM : Objectifs stratégiques (2/3)

Objectifs stratégiques	Orientations
<p>2. Renforcer l'offre et l'accessibilité des connaissances en interne et à l'externe</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Mise en place de programme systématique de formation et de développement de carrière pour l'ensemble du personnel</li><li>■ Animation régulière de cafés de la connaissance pour co-créeer de nouvelles idées et des solutions</li><li>■ Participation du personnel aux réseaux nationaux, régionaux et internationaux</li><li>■ Ensembles de produits et de services de connaissances clés aux partenaires internes et externes dans les domaines clés de Caritas</li><li>■ Digitalisation de la connaissance et centre de ressources (accessibilité au personnel en ligne/à distance)</li><li>■ Amélioration des conférences en ligne (conversations interactives en ligne, échanges instantanés de documents volumineux entre le personnel)</li><li>■ Création et animation de 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.</li><li>■ Collaboration au sein de communautés de pratique (CdP) dans des domaines thématiques clés</li></ul>

## 4) Stratégie KM : Objectifs stratégiques (3/3)

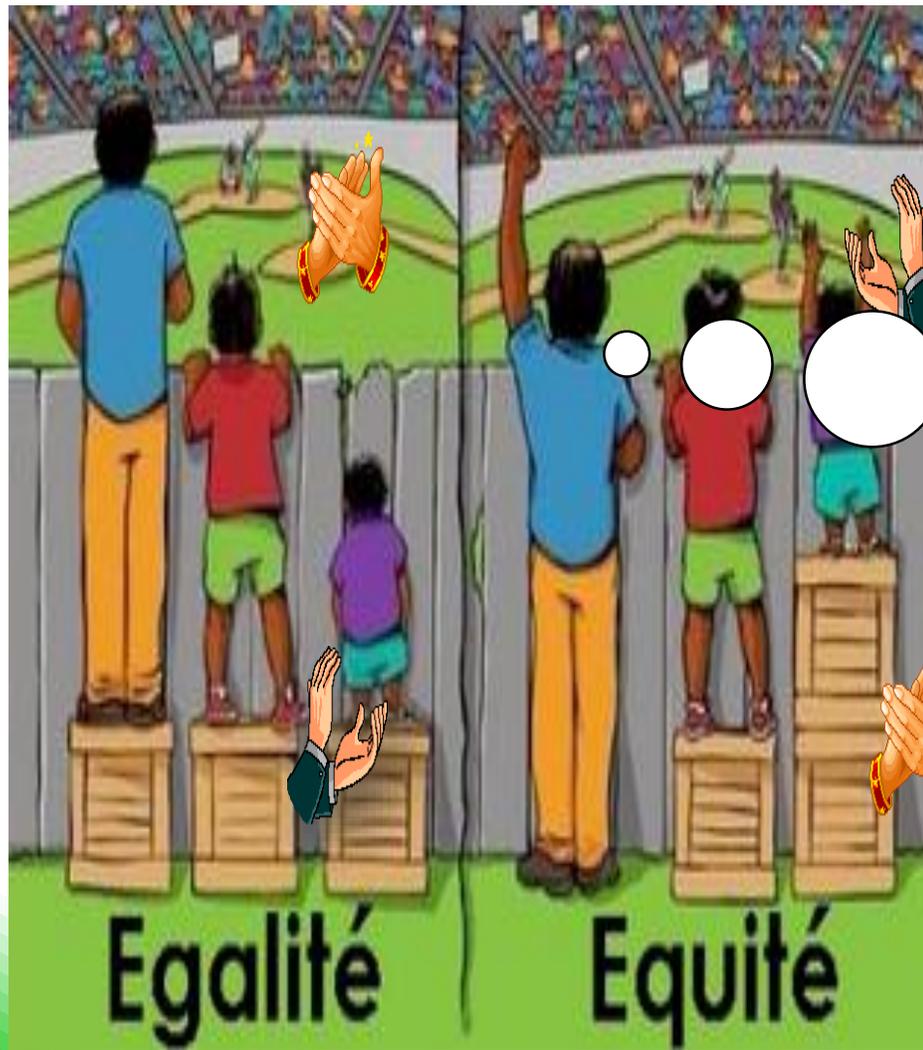
Objectifs stratégiques	Orientations
<p>3. Accroître la participation communautaire dans les processus de Gestion des Connaissances</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Soutien à la participation des communautés aux processus de GdC</li><li>▪ Ancrage du recueil de témoignages des communautés dans l'ensemble des projets / programmes</li><li>▪ Optimisation des données du Mécanismes de feed-back et traitement des plaintes</li><li>▪ Contribution aux initiatives sectorielles, thématiques en matière de gestion des connaissances par l'éducation populaire à la gestion des connaissances</li><li>▪ Organisation de visites guidées d'une communauté à une autre (immersion, partage d'expériences</li><li>▪ Célébrations communautaires des « Champions KM » (des histoires à succès répliquées pour solutionner les problèmes collectifs, des approches ayant permis de toucher les plus vulnérables</li></ul>

## 5) Rôles et responsabilités clés

- **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.

## 6) Feuille de route de mise en œuvre

N°	Actions	Responsable	Echéance
1	Faire en interne l'état des lieux du processus de capitalisation actuel en vue de mieux la structurer avec les acquis de la formation / conférence sur le KM	PF KM	Juin-Juil 2023
2	Intégrer les acquis de la formation KM dans l'analyse diagnostique en cours pour l'élaboration du Plan stratégique 2024-2030 de Caritas CI	PF KM Consultant	Juil – Déc 2023
3	Organiser des séances de travail avec le Bureau du Conseil d'Administration et quelques membres influents du CA (session d'orientation en vue d'intégrer le point KM à l'ordre du jour de la prochaine session du CA)	SEN	Sept – Oct 2023
4	Faire la revue de l'esquisse de la stratégie KM à l'occasion de l'atelier bilan du réseau Caritas Côte d'Ivoire	PF KM	Déc 2023
5	Présenter l'esquisse de la stratégie KM à l'Evêque Président ainsi qu'à la prochaine session du Conseil d'Administration	PF KM	Déc 2023
6	Faire la revue des fiches de poste du personnel avec l'intégration de tâches plus affinées sur la Gestion des Connaissances	RH	Nov – Déc 2023
7	Intégrer des aspects KM dans la définition des objectifs de performances annuels, y compris la révision de l'outil d'évaluation (expérimentation)	SEN	Janv 2024
8	Valider la stratégie KM dans le sillage de la validation du PS 2024-2030	Réseau	Juin 2024



je vous remercie pour votre aimable attention