

**Appel à projets : Fonds Qualité 2016**

***Projet d'amélioration de la gestion des connaissances de  
l'ACNG Auto-Développement Afrique***

**RAPPORT NARRATIF**

Dossier présenté par l'ACNG :



<b>I. RAPPORT NARRATIF .....</b>	<b>3</b>
<b>A . Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Identification .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Projet.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Organisme de formation.....</b>	<b>3</b>
<b>B. Activités du projet .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Nature des prestations .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Participants à la formation .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Chronogramme des prestations.....</b>	<b>4</b>
<b>C. Résultats .....</b>	<b>6</b>
<b>1. Situation au début du projet : .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Situation en fin de projet : .....</b>	<b>7</b>
<b>D. Conclusion.....</b>	<b>7</b>

## I. RAPPORT NARRATIF

### A . Introduction

#### 1. Identification

**Nom de l'ACNG :** Auto- Développement Afrique (ADA)

**Personne de contact:** Nathalie Rucquoy

Tél : 02/540.80.22 ou 0484/122.022

Email : n.rucquoy@ada-zoa.org

#### 2. Projet

Le 01/04/2016, ADA a introduit auprès du Fonds Qualité FAIQ, une demande de subvention pour le Projet d'amélioration de la gestion des connaissances de l'ACNG Auto-Développement Afrique.

Les objectifs de ce projet étaient :

- Tirer les enseignements de l'expérience de ADA (leçons apprises) sur le terrain mais également au niveau de la structure Nord, afin d'améliorer nos pratiques de manière continue.
- Apprendre non seulement à capitaliser cette expérience mais à la partager (avec les partenaires, les autres ACNG, le CA, l'équipe exécutive,...)
- S'assurer que les connaissances accumulées par nos collaborateurs et partenaires ne soient pas perdues au gré des mouvements de personnel.
- Mettre en place, sur le serveur interne de l'ACNG, un plan de classement accessible et intelligible à tous afin d'éviter toute perte d'information mais également dans l'objectif d'un gain de temps dans les recherches

#### 3. Organisme de formation

Dès l'élaboration du projet, le choix d'ADA s'est porté sur le bureau de conseil « K-ring Consulting » qui est composé de professionnels expérimentés en projets de gestion et de transfert des connaissances et dans les domaines apparentés tels que l'organisation apprenante, le développement d'une culture de collaboration et de partage et la conduite du changement dans le cadre de ces matières.

Notre formatrice, Françoise Rossion, est titulaire d'un Master en Sciences de l'Information, et est active, depuis plus de vingt ans, dans les domaines de la gestion documentaire et de la gestion des connaissances.

Françoise Rossion a cumulé les expériences notamment au sein de la Commission Européenne et d'Eurocontrol, elle a, également, été consultante dans de grands cabinets conseils tels que PwC et Ernst & Young, à quoi vient s'ajouter une grande

expérience dans les services informatiques - et plus spécifiquement en gouvernance de l'information et en Big Data puisqu'elle a travaillé pendant plus de 14 ans pour la société Hewlett Packard.

## B. Activités du projet

### 1. Nature des prestations

En tenant compte de la spécificité du domaine, il a été décidé, tant par l'organisme de formation que par ADA, que la meilleure approche consistait en une formation mêlant la théorie avec des exercices pratiques réalisés par les participants sous la supervision de la formatrice. Le but étant :

- de former les participants sur les notions et concepts de la gestion des connaissances et d'en comprendre les priorités,
- de donner aux participants toutes les références et tous les outils nécessaires quant aux différentes façons de mettre en place une bonne gestion des connaissances au sein de l'organisation.

### 2. Participants à la formation

ADA a tenu à ce qu'un maximum de membres du personnel soit formé aux principes de la gestion des connaissances.

Ont participé à toute la formation en gestion des connaissances, l'équipe d'ADA :

- l'Administratrice déléguée ;
- le Chargé de Communication ;
- le Chargé de projet ;
- une bénévole permanente d'ADA

Ont également été invité à participer aux workshops :

- la Présidente du CA d'ADA ;
- le Coordinateur d'une ONG partenaire d'ADA au Rwanda ;
- un Consultant ayant effectué des identifications et des évaluations pour ADA.

L'Administratrice déléguée a tenu à inviter ces derniers au vu de l'importance que revêtent leur collaboration et implication pour ADA.

### 2. Chronogramme des prestations

- **Journée 1:** La formatrice se rend dans les bureaux d'ADA afin d'entendre chaque membre de l'équipe pour un entretien individuel d'une heure environ pour chaque personne. Le but de cette journée étant d'établir un diagnostic. Lors de cet entretien, deux questionnaires sont présentés par la formatrice. Le premier sur le concept même de gestion des connaissances (ou knowledge management) afin de déterminer le niveau des participants en la matière. Un second questionnaire ensuite, afin de déterminer où se situe ADA en matière de gestion des connaissances (du point de vue de l'équipe).

- **Journée 2:** Lors de ce premier workshop, il s'agissait d'introduire le concept de gestion des connaissances par une formation théorique. Cette introduction s'est attachée à :
  - définir le cadre conceptuel de la gestion des connaissances (ou Knowledge Management);
  - introduire les éléments soutenant une bonne gestion des connaissances ;
  - donner une idée imagée de ce qu'est la gestion des connaissance au sein d'une structure, par la représentation de « la Maison Knowledge Management ».
  
- **Journée 3:** Une fois les concepts et notions clarifiés, les participants ont été invités à jouer une part beaucoup plus active dans ce deuxième workshop.
  - Les participants prennent connaissance des résultats des entretiens individuels afin d'inciter à la discussion et aux échanges d'idées au sein de l'équipe ;
  - Avec les nouveaux concepts intégrés lors du précédent workshop, il a été demandé aux participants de répondre à un questionnaire qui se voulait être, à leurs yeux, les priorités stratégiques de leur organisation.
  - Les réponses et contributions de chacun des participants ont permis de mettre en lumière quelles étaient les priorités stratégiques de leur organisation et par la suite comprendre comment une bonne gestion des connaissances permettrait de suivre ces priorités stratégiques. Pour ce faire, il a été proposé l'exercice de la « journée idéale » qui est destiné à élaborer un plan d'action quant à la mise en place d'une gestion des connaissances efficace au sein de l'organisation.
  
- **Journée 4:** Ce workshop avait pour but de clarifier et d'amorcer un des éléments essentiel de la gestion des connaissances, à savoir, comment établir un bon plan de classification des documents de l'organisation. La gestion documentaire est une des conditions pour que le système de gestion des connaissances mis en place fonctionne. Ainsi, ce workshop insistait sur :
  - l'introduction de stratégie de recherche et d'accès aux documents ;
  - les différentes étapes pour organiser (ou réorganiser) un serveur ;
  
- **Journée 5 :** Au cours de ce workshop, une présentation de différents logiciels et différents outils en matière de « Gestion électronique de Documents » (GED) a été faite. A la suite de cette présentation, les participants, sous la supervision de la consultante, ont étudié différents logiciels de GED afin de les orienter dans le choix de leurs futurs outils.

- **Journée 6 :** Lors de cette journée, l'objectif était de déterminer quelles connaissances sont essentielles, importantes ou négligeables dans une organisation.
  - Présentation et analyse des degrés d'importance des différentes connaissances ;
  - Une fois ces concepts introduits, une cartographie des connaissances à collecter et à partager au sein de notre organisation a été dressée.
  
- **Journée 7 :** Ce workshop avait pour objectif, grâce à la synthèse de tout ce qui avait été dit jusqu'alors, de passer à l'étape suivante, à savoir, l'élaboration d'un premier plan d'action en matière de gestion des connaissances.
  - Grâce à l'analyse de la « journée idéale » de chacun des participants, une « journée idéale commune » a pu être imaginée. Celle-ci a alors été analysée dans l'objectif de mettre en lumière ce qui devait être réalisé, ce qu'il manquait encore, pour se rapprocher au plus de cette journée idéale ;
  - Cela permet en effet d'identifier les actions qui doivent être menées pour atteindre les priorités stratégiques ;
  
- **Journée 8 :** Au cours de ce workshop un plan d'action en matière de gestion des connaissances a été élaboré
  - Grâce aux actions identifiées, une ébauche de plan d'action a été réalisée ;
  - Nous avons donc pu identifier et amorcer l'élaboration d'outils de gestion des connaissances adaptés à notre organisation.
  
- **Journée 9 :** Ce dernier workshop avait pour but de s'assurer que notre organisation disposait de tous les outils nécessaires pour mettre en place et faire fonctionner de façon efficace une gestion des connaissances.
  - Finalisation de la planification pour la mise en place de la gestion des connaissances ainsi que les outils s'y rapportant ;
  - Mise à jour de la planification stratégique de l'organisation.

Il est à préciser qu'en plus des journées de formation/consultance, a été mis en place un système de coaching par e-mail.

## C. Résultats

### 1. Situation au début du projet :

- ✚ La gestion des connaissances était un concept flou et parfois confus (confusion avec d'autres notions) ;
  
- ✚ Il y avait une conscience quant à l'utilité d'une bonne gestion des connaissances mais cela n'était pas du tout traduit en actions concrètes;

## 2. Situation en fin de projet :

- + La gestion des connaissances est à présent un concept maîtrisé par l'équipe d'ADA;
- + Afin que qu'une bonne gestion des connaissances soit mise en place, un responsable en la matière a été désigné au sein de l'organisation;
- + Nous disposons d'une cartographie des connaissances à partager et à diffuser au sein de notre organisation ;
- + Nous disposons d'outils de gestion des connaissances adaptés à notre organisation ;
- + Un plan d'action pour la mise en place et le bon fonctionnement de la gestion des connaissances a été élaboré;
- + Le plan de classification des documents va être réorganisé et une GED va être mise en place ;

## D. Conclusion

Grâce à l'appui du Fonds qualité FAIQ, le personnel d'Auto-Développement Afrique a acquis les compétences nécessaires à la mise en place d'un système de gestion des connaissances efficace au sein de l'organisation.