



LuxDev et la Gestion des Connaissances

LuxDev a toujours géré sa connaissance inconsciemment et de manière peu structurée. En 2003, un intranet a été mis en place avec notamment des archives électroniques et un manuel qualité dès 2004. Une démarche Qualité structurée existe depuis 2005 et des Académies de Printemps sont organisées chaque année depuis 2010.

L'ensemble des interventions exécutées par l'Agence font systématiquement l'objet d'évaluations (à mi-parcours et finales). Il s'agit d'un instrument indispensable pour réfléchir sur nos actions, pour y apposer un regard critique : l'évaluation permet d'identifier les bonnes pratiques et de dégager des enseignements pour l'avenir.

C'est à travers sa Vision 2020, élaborée en 2012, que l'Agence a exprimé une volonté claire de mettre l'apprentissage et la Gestion des Connaissances au cœur de ses méthodes de travail. L'axe quatre de la Vision prévoit que « Nous investissons dans le développement de nos compétences et dans la capitalisation de nos connaissances et de nos expériences ». Cet axe est décliné dans le Plan d'Action à travers :

- la réalisation d'un état des lieux des initiatives et outils existants pour capter, traiter et partager les connaissances explicites et implicites ;
- l'élaboration d'une Politique de Gestion des Connaissances ;
- le développement d'outils de capitalisation ainsi que la promotion de leur usage.

Sur base d'une enquête et d'un *benchmark* parmi les agences sœurs réalisés en 2013, une première stratégie de Gestion des Connaissances a vu le jour en 2014. Elle décrit la compréhension que LuxDev a de la Gestion des Connaissances et définit trois piliers fortement liés entre eux, à savoir :

- l'intégration de la Gestion des Connaissances dans les interventions et dans les processus de LuxDev ;
- la mise en place et le suivi d'outils favorisant le partage, l'échange et la communication ;
- la promotion et la facilitation d'une culture de l'apprentissage.

Un groupe de travail « Gestion des Connaissances » multidisciplinaire/interdépartemental propose des solutions pour faciliter la Gestion des Connaissances au sein des différents départements afin notamment d'établir un échange permanent de leçons apprises et de bonnes pratiques, de proposer des méthodes de capitalisation, de mettre en place et d'optimiser les outils, de développer la coordination et la communication en la matière, ainsi que de promouvoir une culture de l'apprentissage au sein de l'Agence.

LuxDev se base sur le Glossaire de la Gestion des Connaissances et le Développement des Capacités de la *Swiss Agency for Development and Cooperation (SDC)*, qui elle-même se réfère en grande partie à *Probst, Raum, Romhardt: Wissen managen. Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen, Frankfurter Allgemeine Zeitung GmbH, Frankfurt am Main, 1997; W&F.*



Axe 4

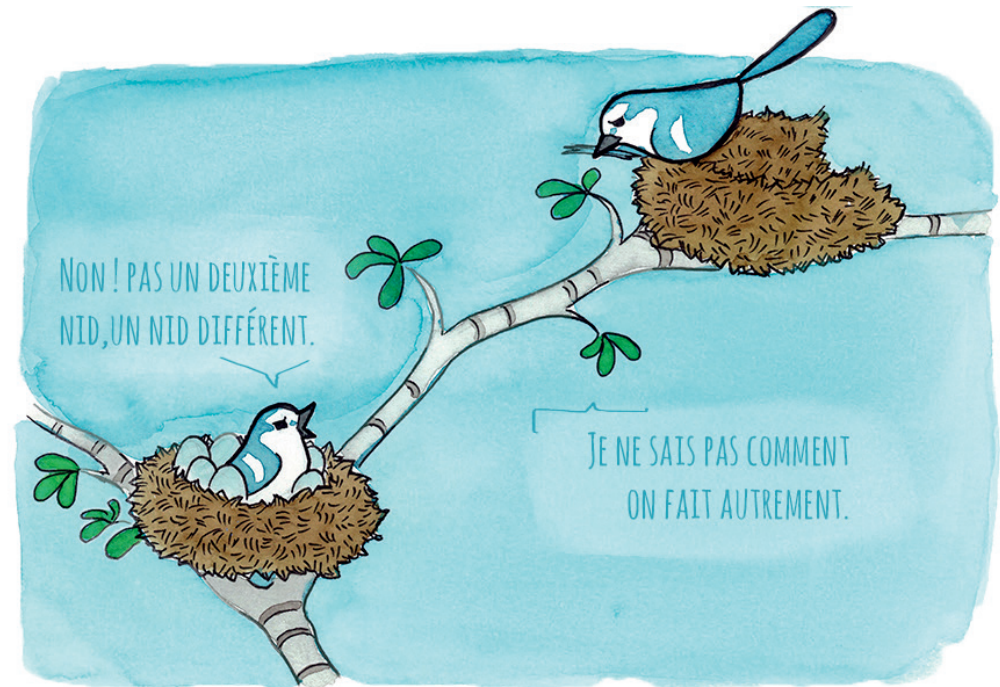
Nous investissons dans le développement de nos compétences et dans la capitalisation de nos connaissances et de nos expériences.



“ Il faut de la
connaissance
pour résoudre
un problème... ”

La Connaissance

La Connaissance se réfère à l'ensemble des informations et des savoir-faire qu'un individu utilise pour résoudre des problèmes.



Connaissance explicite - Le capital de LuxDev

Une organisation qui se veut apprenante doit pouvoir communiquer son savoir et son expérience en interne. Il est essentiel pour l'Agence de fournir les informations pertinentes à la bonne personne au bon moment. Les collaborateurs doivent donc être en mesure de trouver l'information dont ils ont besoin facilement et rapidement.

Un des outils à disposition pour faciliter le flux de l'information et de la connaissance est l'Intranet de LuxDev. Cet outil interne existe depuis 2003. Cependant il nécessitait une refonte afin qu'il puisse évoluer d'évoluer vers une version plus dynamique et conviviale. Fin 2015, LuxDev a terminé les travaux de cette réorganisation de l'intranet.

Qu'est-ce qui a changé ? En premier lieu, une interface plus ergonomique et un design plus attractif - désormais, le flux d'information n'est plus seulement unidirectionnel (du Siège vers le Terrain), mais circule dans les deux sens. Ainsi, le système permet des échanges directs entre les interventions/régions sans passer par le Siège. C'est un outil vivant, convivial, qui permet de valoriser la connaissance produite dans les projets, d'échanger et de faciliter le contact entre tous les collaborateurs de LuxDev.

Il regroupe la documentation normative (Manuel Qualité) et des archives électroniques, comme dans sa version antérieure, mais dispose désormais d'un espace d'échange de documents techniques accessible à tous les collaborateurs ainsi que d'un trombinoscope qui favorise les contacts entre collaborateurs. Tous ces éléments en font un outil clé dans la gestion des connaissances.

Connaissance explicite

La Connaissance explicite peut être clairement formulée en mots et en chiffres. Elle peut être documentée et facilement partagée, mais elle convient seulement pour des éléments de connaissance qui ne sont pas trop complexes et possèdent un faible degré de dynamisme ou de volatilité. Le règlement du code de la route est un exemple de connaissance explicite.



Manuel Qualité - « La boîte à outils »

Le Manuel Qualité constitue une pièce maîtresse de la démarche qualité de LuxDev (le système de management de l'Agence est certifié ISO 9001 depuis 2005). De façon prosaïque, on peut également l'appeler la boîte à outils des collaborateurs.

Cette boîte à outils permet, d'un côté, d'harmoniser les façons de faire dans les différentes régions du monde où LuxDev met en œuvre des projets et programmes et, de l'autre côté, d'éviter de réinventer la roue et de gagner ainsi en efficience.

Qu'est-ce qu'on trouve dans cette boîte à outils? Le Manuel Qualité regroupe les procédures, guides, check-lists, modèles, descriptions de fonction, etc. qui sont

utilisés au quotidien par l'ensemble des collaborateurs de LuxDev, que ce soit au Siège ou sur le Terrain. En particulier pour un collaborateur nouvellement recruté, le Manuel Qualité permet de se familiariser rapidement avec les manières de procéder de l'Agence, facilitant ainsi largement l'entrée en fonction d'un nouveau collaborateur.

Le Manuel Qualité est enrichi et amélioré de façon continue, en fonction des nouveaux besoins, des expériences réalisées et des commentaires des utilisateurs. Il équivaut dès lors aussi à un distillat des connaissances de LuxDev en matière de gestion.

“ L'ensemble des collaborateurs utilisent le Manuel Qualité et la contribution de tous est également requise pour l'améliorer en permanence. ”

Marie-Ange Provenzano | Assistante Qualité



Archives - Mémoire institutionnelle

La mémoire institutionnelle constitue un véritable trésor pour toute organisation. Malheureusement, ce trésor est souvent enterré dans une cave, enseveli sous une masse de papier, inaccessible. Quel gaspillage !

LuxDev a donc décidé, il y a une dizaine d'années, de rendre disponible en ligne une version électronique des documents les plus importants produits dans la vie d'une intervention, du mandat de formulation jusqu'au rapport final. Ces archives électroniques constituent la mémoire institutionnelle de l'Agence, un outil précieux pour l'ensemble des collaborateurs du Siège et du Terrain.

Des exemples concrets permettent d'illustrer l'intérêt pratique des archives électroniques :

- les archives électroniques permettent au département Évaluations de trouver en un clin d'œil toutes les informations relatives à une intervention à évaluer afin d'une part de réaliser les termes de références de la mission, incluant

les questions évaluatives, mais également de constituer la documentation de base pour les équipes d'évaluation lors du lancement de l'exercice ;

- un assistant technique a été recruté pour travailler sur une intervention dans le secteur du Développement rural au Vietnam. À travers les archives électroniques, il a facilement accès aux principaux documents concernant toutes les interventions que LuxDev a réalisées dans le passé dans ce secteur au Vietnam ou dans la région. Il pourra par exemple, parcourir le rapport final d'un projet précédent, voire s'intéresser aux leçons apprises d'un projet similaire réalisé au Laos.

Pour que l'accès à l'information soit facile mais également rapide, un document appelé « Mémoire du Projet » est élaboré à la clôture de chaque intervention. Cette « Mémoire » résume les informations clés de l'intervention et des évaluations qui ont été réalisées à ce sujet, évitant ainsi à un collaborateur de devoir parcourir une multitude de rapports.

“ Les archives électroniques sont essentielles pour garantir qu'aucune information ne se perde lors de changements de personnel. ”

Nathalie Guillaume | Assistante Qualité

Nouvel outil de partage

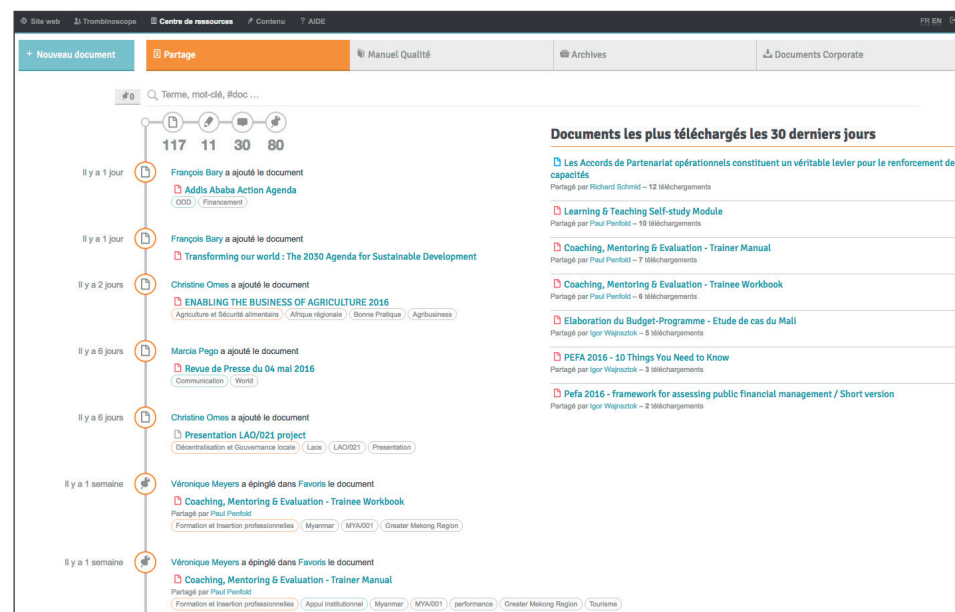
“ [...] Le nouvel intranet est une plateforme d'échange permettant de partager l'information avec le plus grand nombre de personnes, le plus facilement possible. ”

Jean-François La Rocca | Développeur Web

Fin 2015, LuxDev s'est dotée d'un outil informatique sous forme de mini réseau social centré sur le partage de documents entre collaborateurs. L'outil « Partage » est complémentaire au Manuel Qualité et aux Archives. Son objectif est la mise en commun de documents techniques ou autres produits élaborés dans les interventions, ainsi que de documents d'autres Agences ou Institutions (afin de favoriser l'apprentissage et le *Benchmarking*). Il est flexible dans son utilisation et permet différentes manières de communication et de partage de l'information. Une timeline décrit les documents et produits rajoutés et informe le visiteur sur les dernières activités dans Partage. Un moteur de recherche permet de sélectionner des documents précis par secteur, thème ou combinaison de mots-clés.

Partager les expériences, les documents et les idées pour éviter de « réinventer la roue » est un des buts recherchés de cet instrument qui met également en contact les collaborateurs des différents pays par le biais d'un lien vers le trombinoscope.

LuxDev va développer cet outil qui ne vit que par ses utilisateurs, en offrant dans un futur proche la possibilité de faire des collections personnalisées de documents, ainsi que la création de groupes (thématiques, sectoriels et autres) qui permettront aux utilisateurs de discuter sur des sujets spécifiques et accéder à de l'information par centre d'intérêt.

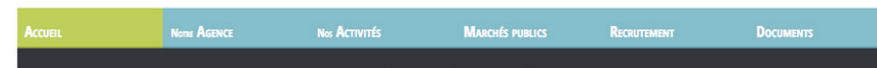


Site web

Le site web de LuxDev est bien plus qu'une simple image que l'Agence donne vers l'extérieur. C'est un outil de communication et de diffusion d'information vers le grand public, prévu pour être en constante évolution.

L'organisation générale de l'Agence y est présentée, ainsi que son capital humain, ses valeurs et ses activités. L'information est fournie sous forme de textes, de rapports, d'articles, d'images et de vidéos. Le site web permet ainsi à l'Agence de garantir une transparence des actions mises en œuvre sur le Terrain et d'un bon usage de l'aide publique au développement. Il contribue ainsi aux objectifs du Partenariat mondial pour une coopération efficace au service du développement, en particulier la transparence et la redevabilité réciproque. Dans un souci d'échange de l'information/connaissance produite au sein de LuxDev avec l'extérieur, chaque intervention dispose d'une page avec les informations clés, mais également des documents, des news ou des liens vers d'autres pages en lien avec l'intervention. Par ailleurs, LuxDev dispose d'une section pour publier tout type de documents produits au sein de l'Agence, comme par exemple les brochures pays, les rapports annuels, des documentations techniques et le résumé des rapports d'évaluations.

Depuis 2013, chaque Bureau régional dispose de sa propre page web sur laquelle des informations, les recrutements et appels d'offres relatifs à la région sont publiés. Ceci donne plus de visibilité à nos actions sur le Terrain et rend le site plus vivant. Chaque Bureau régional est identifié par une couleur comme fil conducteur sur l'ensemble des informations concernant la région.



Business Partnership Facility

L'objectif de la Business Partnership Facility consiste à encourager le secteur privé luxembourgeois et européen à s'associer avec des partenaires – publics ou privés – actifs dans les pays en développement pour mettre en place des projets commerciaux durables.

Business Partnership Facility



Dernières nouvelles

Promoting Basic Hygiene in Laos

Publié le 7 Avril Par Pietro Lombardini



Lao Ministry of Agriculture and Forestry visits Luxembourg and the Netherlands

Publié le 6 Avril Par Rita Delnoije



Sénégal - Le Ministère de la Formation professionnelle et technique, de l'Apprentissage et de l'Artisanat (MFPAA) se dote d'un Plan de Renforcement des Capacités (2016-2018)

Publié le 10 Février Par Quentin Bourdeaux



Postes vacants

Aucun poste à pourvoir pour le moment.

Appels d'offres

KOSOVO

Feasibility study on long term solution for managing and operating the Kosovo HIS

NIGER

Acquisition de matériels de froid (climatiseurs)

NICARAGUA

Suministro e instalación de equipos de hotelería para Centro de Formación de INATEC

Échanges internes et connaissance implicite

Avant de pouvoir exploiter des connaissances en les mettant en pratique et ainsi développer des compétences professionnelles, il faut les acquérir via des mécanismes d'apprentissage. Dans ce domaine, il est régulièrement fait référence au modèle 70-20-10. Ce modèle, développé par Morgan McCall et ses collègues du Centre for Creative Leadership, établit que 70 % de l'apprentissage se fait au travers de nos expériences et nos pratiques quotidiennes (l'exécution de notre travail), 20 % de l'apprentissage se fait au travers de nos interactions sociales (nos relations avec nos collègues) et 10 % en formation, lecture, etc.

Ce modèle fait donc apparaître clairement la part importante dévolue à l'expérience d'une part et celle liée aux relations interpersonnelles d'autre part. Le partage d'expérience et les échanges sociaux sont ainsi devenus incontournables dans tout mécanisme d'apprentissage, donnant naissance à de nouvelles méthodes et de nouveaux outils pédagogiques, sans pour autant retirer sa place à la formation plus traditionnelle. Au contraire, il s'agit d'intégrer dans les formations les partages d'expérience, les échanges interpersonnels, les mises en pratique, les études de cas, les feed-back, en somme, tout élément permettant de placer la personne au centre du processus d'apprentissage, et non pas le contenu lui-même.

“ Le partage d'expérience et les échanges sociaux sont ainsi devenus incontournables dans tout mécanisme d'apprentissage, donnant naissance à de nouvelles méthodes et de nouveaux outils pédagogiques, sans pour autant retirer sa place à la formation plus traditionnelle. ”



Formation

LuxDev continue de soutenir les efforts en formation de ses collaborateurs. En 2015, au Siège, le nombre d'heures moyennes passées en formation par salarié s'élève à 29 heures, et le taux de collaborateurs formés est de 84 %, chiffre plus qu'honorable puisque la moyenne nationale au Luxembourg tourne autour de 50 %.

L'Agence encourage particulièrement ses collaborateurs à revêtir le costume de formateur interne, par exemple pour tout ce qui touche aux processus et procédures internes ou aux outils bureautiques utilisés, mais aussi par le biais des académies annuelles, moments privilégiés de la formation interne basés sur les échanges de bonnes pratiques, les retours d'expérience, les réflexions de groupes. En 2015, les actions de formations internes ont ainsi représenté 45 % du nombre d'heures totales de formation.

Les collaborateurs sont appelés annuellement à faire le point sur les formations suivies pendant l'année, ce qu'ils en ont retenu, ce qu'ils ont mis en pratique, et comment ils ont partagé ces nouveaux savoirs et savoir-faire avec leurs collègues.

C'est cette culture de l'échange, du partage, de la diffusion, de l'approfondissement de nos connaissances et compétences que l'Agence s'efforce de soutenir.

Connaissance implicite



Connaissance implicite

La Connaissance implicite appartient à celui qui la détient. C'est une richesse stockée dans la tête des collègues. Elle est difficile, voire impossible à expliciter dans une forme exploitable pour d'autres personnes. Elle fait toujours appel à l'expérience et au savoir-faire de la personne qui la possède.



Académies de Printemps

Au-delà des formations organisées sur base des besoins identifiés lors des entretiens d'évaluation annuels, LuxDev organise depuis 2010 chaque année une Académie de Printemps qui regroupe pendant une semaine des collaborateurs du Siège et des Bureaux régionaux autour de sujets jugés stratégiques pour l'Agence, comme par exemple l'intégration des thématiques transversales genre et changement climatique, le monitoring axé sur les résultats, la gestion des finances publiques ou... la Gestion des Connaissances. Pendant une semaine, il s'agit de se former, d'échanger et de partager des bonnes pratiques et leçons apprises. Ces Académies constituent des opportunités d'inviter des intervenants externes, références dans leurs domaines, des collègues d'autres agences de coopération ainsi que nos collègues du Ministère des Affaires étrangères et européennes.

“ Les « bonnes ou meilleures pratiques » systématisent et capitalisent des expériences réussies - à la fois en interne et celles d'autres organisations - comparent différentes solutions qui ont été mises en œuvre dans la pratique, les évaluent en termes d'objectifs de l'entreprise cible et utilisent ceci comme base pour déterminer quelles sont les meilleures constellations et procédures pour aboutir à la réalisation des objectifs. ”

Les échanges extrêmement riches au cours des Académies permettent non seulement de partager des savoirs, mais également, en confrontant les différentes expériences, de créer de nouvelles connaissances. Les Académies constituent ainsi un outil important d'apprentissage, d'échanges interpersonnels et de gestion des connaissances.

LES BONNES PRATIQUES – COMPARER DIFFÉRENTES SOLUTIONS



3^e semaine de l'Enseignement et de la Formation techniques et professionnels (EFTP)

LuxDev organise également des échanges sectoriels ou thématiques selon les besoins. C'est ainsi que du 14 au 18 septembre 2015 s'est déroulée au Luxembourg, la troisième semaine de l'Enseignement et de la Formation techniques et professionnels (EFTP), qui a rassemblé 16 experts des projets et programmes EFTP et 38 participants.

La finalité d'un tel échange n'est pas de tirer des conclusions générales, mais plutôt de formaliser, d'analyser, de valoriser et de capitaliser les connaissances produites par notre expérience et d'en tirer parti.

Dans cette optique, la semaine de travail s'est déroulée de manière à pouvoir recueillir des éléments venant du terrain et en même temps pouvoir se former et produire collectivement de la connaissance. L'objectif était une production comprenant réflexions, approches et outils issus de la pratique de terrain, privilégiant l'induction à la déduction, c'est-à-dire un travail de formalisation à partir des pratiques et non un travail d'application de théories et modèles.

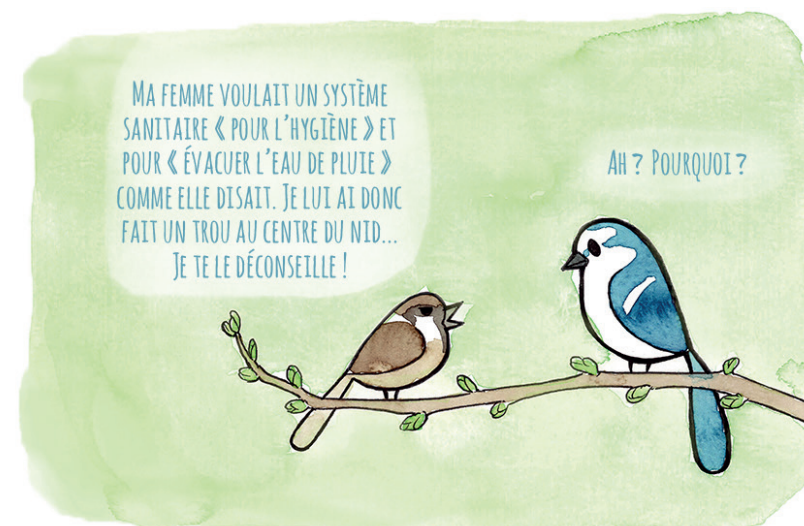
Les résultats attendus de la semaine étaient :

- une revitalisation des échanges entre responsables de projets et programmes d'EFTP et le Siège ;
- l'identification des productions locales (études, enquêtes, rapports thématiques d'experts, etc.) à échanger et à valoriser ;
- un état des lieux du monitoring dans l'EFTP, en particulier des indicateurs ;
- une révision des lignes directrices pour une intégration plus importante des thématiques transversales.

La production et l'approbation des outils qui découlent de cette semaine de travail sont en cours et LuxDev souhaite disposer :

- d'un outil de vérification des critères qualité, applicable aux interventions, mais surtout, utilisable par les partenaires ;
- d'un cahier regroupant les principales recommandations et changements nécessaires pour développer une gestion « entrepreneuriale » dans les centres d'EFTP ;
- d'un catalogue d'indicateurs du secteur EFTP ;
- d'axes et d'orientations pour une étude des effets des programmes et projets EFTP de LuxDev.

Par ce genre d'expérience, le secteur de l'EFTP s'organise en tant que réseau de connaissances et d'expertise au sein de LuxDev. Ceci permettra de mieux répondre aux demandes du Terrain en renforçant nos capacités techniques et opérationnelles.



APPRENDRE DES ÉCHECS



Apprendre, capitaliser et *benchmarking*

Différentes initiatives de capitalisation ont été prises en 2015 ayant permis à LuxDev d'apprendre de ses expériences, d'identifier des leçons apprises (en interne et provenant d'autres partenaires) et de les capitaliser :

- un atelier régional de restitution d'une étude comparative sur les Fonds de Développement régionaux et décentralisés en Afrique de l'Ouest a été organisé en mars 2015. Les résultats ont mis l'accent sur :
 - les enseignements de chaque Fonds avec les spécificités du contexte du pays, et
 - les enseignements transversaux permettant de dégager des leçons relatives à la pertinence et à l'utilité des Fonds dans le financement du développement.

Les participants ont également échangé sur la pertinence de soutenir des Fonds, ainsi qu'une grille d'aide à la décision ;

- au Mali, en préparation de la formulation des interventions du futur Programme indicatif de Coopération entre le Mali et le Luxembourg, des efforts de capitalisation et d'apprentissage ont été réalisés en fin de programme à travers des exercices de :
 - capitalisation sur quatre thématiques au Mali, notamment
 - le processus de délégation-dévolution de mise en œuvre des activités, à travers les Accords de Mise en Œuvre,
 - la mutualisation des fonctions (procédures et contrats d'achats, compatibilité, ressources humaines) pour l'organisation d'un programme multisectoriel,
 - l'outil d'autonomisation des organisations de base et
 - la collaboration/partenariat avec l'Agence nationale d'Investissement des Collectivités territoriales, le système et son utilisation ;
 - bonnes pratiques en matière de thématiques transversales (internes et d'autres partenaires au Mali) : environnement et changement climatique, genre et gouvernance.

Ces deux exercices ont permis de réfléchir en amont sur des sujets définis et d'identifier de bonnes pratiques, mais également des échecs ou processus qui ont moins bien fonctionné, ce qui a largement facilité la formulation. Par ailleurs, la grille d'aide à la décision pour le soutien d'un Fonds est en phase test, et si les tests sont concluants, elle pourra constituer un capital additionnel pour les outils du Manuel Qualité.

Les Bonnes Pratiques peuvent également être documentées et visualisées dans des fiches ou des notes à partager en interne.

BRIQUES EN TERRE COMPRIMÉE STABILISÉE
Version du 16.02.2016 | Contact: Antenne LuxDev au Niger

Principes & Fonctionnement

Composition des murs
Briques en terre comprimée stabilisée (BTCS) autobloquantes.

Effet recherché
Isolation thermique du bâtiment et utilisation de matériaux locaux.


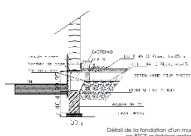
Mise en œuvre
Entreprises nationales de construction. Briques en terre comprimées manuellement ou mécaniquement.

Coûts estimatifs 2015 des murs fins
BTCS autobloquant: 12 500 fca/m² (ép. 22cm)
BTCS maçonné: 5 000 fca/m² (ép. 14 cm)
Agglo creux: 7 000 fca/m² (ép. 15 cm)
Agglo plein: 8 500 fca/m² (ép. 20 cm)

Estimation de l'économie en énergie
ou monétaire
Étude à établir.

Principe de fonctionnement
Les blocs en terre comprimée stabilisée autobloquants sont comprimés à l'aide d'une machine mécanique hydraulique. La terre étant un bon isolant thermique, leurs utilisations pour la construction des murs extérieurs d'un bâtiment réduit l'entrée de la chaleur dans le bâtiment et limite l'échauffement à l'intérieur de celui-ci.

Projets
NG/016: Direction départementale de l'Agriculture
NG/020: Trésorerie de la Région de Dosso



Avantages

- diminution de la température à l'intérieur de la pièce;
- pas d'entretien des façades;
- disponibilité de la terre.



Inconvénients

- investissement de départ;
- la mise en œuvre du matériau (main d'œuvre qualifiée);
- allègement de la carrière de terre.



Retours d'expérience

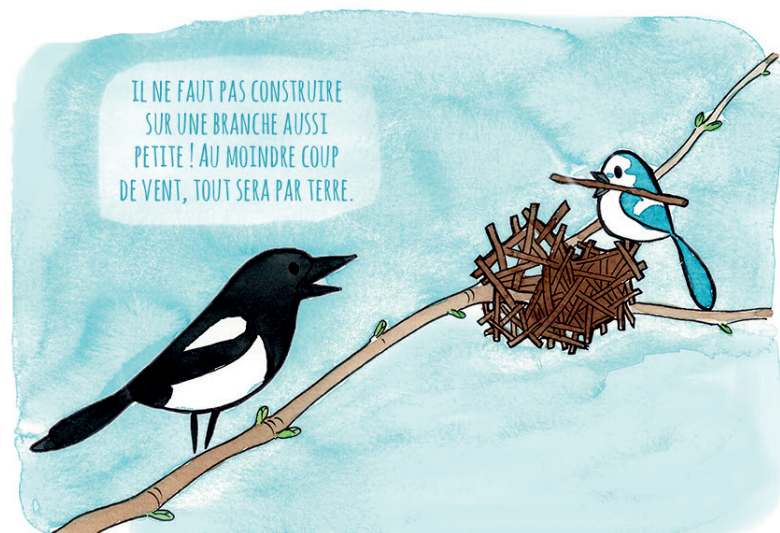
- construction/chantier: chantier en cours.



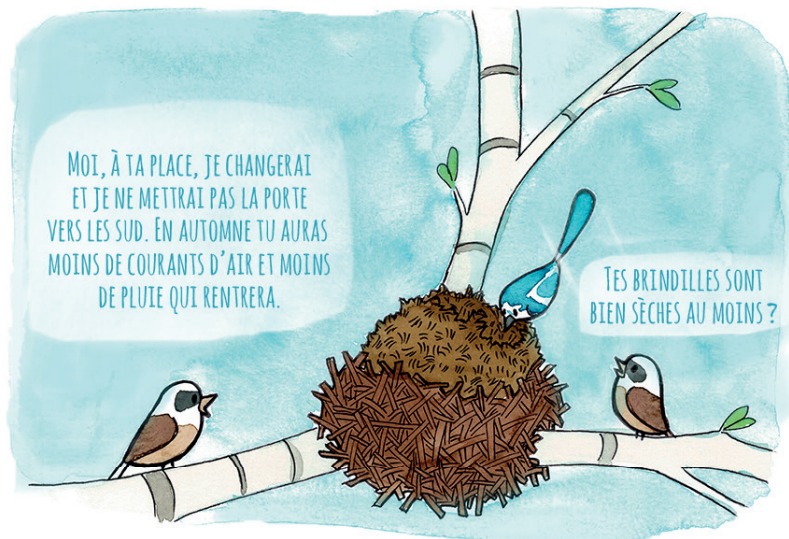
Liens utiles

<http://www.dofinvestarchitecture.wordpress.com/>
<http://www.mobilite-afrique.fr/information/2005>
<http://www.concrete.org/>

“ La Gestion des Connaissances (en anglais *Knowledge Management*) est une Stratégie délibérée visant à mettre à disposition les connaissances pertinentes aux bonnes personnes et au bon moment. Elle vise à aider les gens à partager et à mettre l'information en action à travers des moyens. ”



LA BONNE PERSONNE AU BON MOMENT

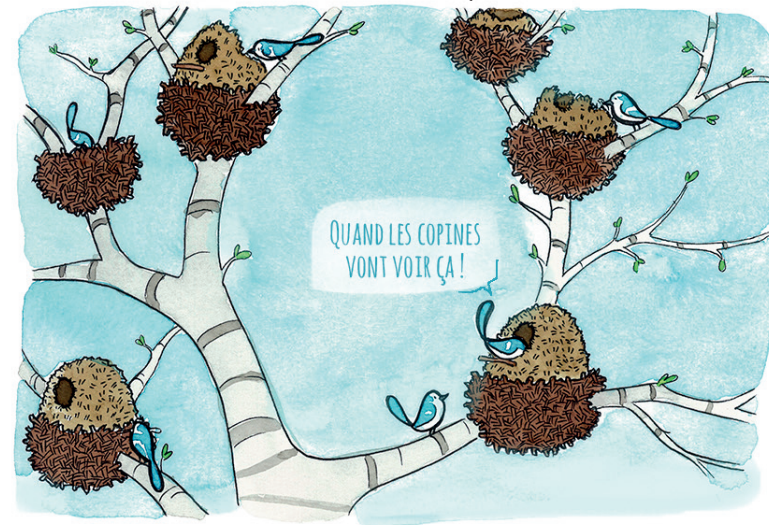


“ La Capitalisation d'expériences est la transformation de la connaissance (individuelle et institutionnelle) en capital par les personnes concernées afin de changer une pratique institutionnelle, collective. Aspirant à modifier ses propres pratiques ou des structures, la capitalisation peut être décrite comme un processus visant à « apprendre maintenant pour l'avenir ». ”

(Glossaire SCC)



CAPITALISATION D'EXPÉRIENCE – CHANGER UNE PRATIQUE INSTITUTIONNELLE – COLLECTIVE



Se tourner vers l'extérieur pour échanger et apprendre ensemble

LuxDev se doit d'être un acteur opérationnel et fiable dans le contexte global de la coopération au développement. Mais LuxDev, tout en sauvegardant son identité, ses valeurs et ses atouts, ne peut pas jouer ce rôle d'une manière isolée.

C'est ainsi que l'Agence fait partie de réseaux, comme par exemple le Practitioners' Network (<http://www.dev-practitioners.eu/>) et Learn4dev (<http://www.learn4dev.net/>). Ils permettent à LuxDev de renforcer sa capacité opérationnelle en nouant des partenariats sectoriels dans les différents pays et ils fournissent un cadre idéal pour apprendre et pour anticiper ensemble.

Au sein de ces réseaux ont été constitués des groupes de travail dans lesquels les experts des différentes Agences et Institutions peuvent échanger, partager des bonnes pratiques et apprendre ensemble sur une thématique donnée. Il existe des groupes sectoriels, thématiques (p.ex. Genre), mais également ceux liés à la Gestion des Connaissances. LuxDev fait partie des groupes « *Knowledge Management / Knowledge Sharing* » - KM/KS et « *Organisational Learning Expert Group* » - OLEG.

Les principaux objectifs du groupe d'experts KM/KS sont :

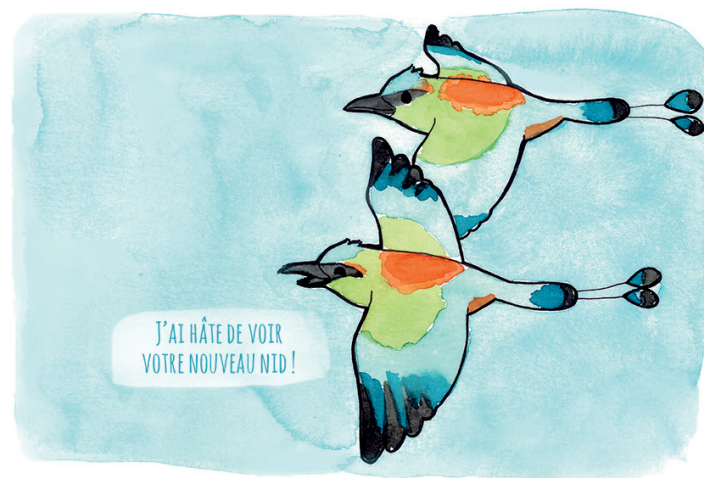
- d'échanger des connaissances, des ressources et des expériences sur la Gestion des Connaissances ;
- d'identifier et partager les bonnes pratiques en matière de capitalisation d'expériences et d'apprentissage afin d'encourager le changement organisationnel et l'apprentissage de ses erreurs ;
- de rechercher et promouvoir l'innovation en terme de méthodes d'apprentissage, ainsi que le partage des outils en ligne ;
- d'identifier, développer et partager des bonnes pratiques KM/KS et des outils ainsi que de fournir un soutien à d'autres groupes d'experts thématiques du réseau, le cas échéant.

Le Groupe OLEG quant à lui est conçu de manière à permettre aux membres du groupe de partager l'expérience sur leurs cultures d'apprentissage.

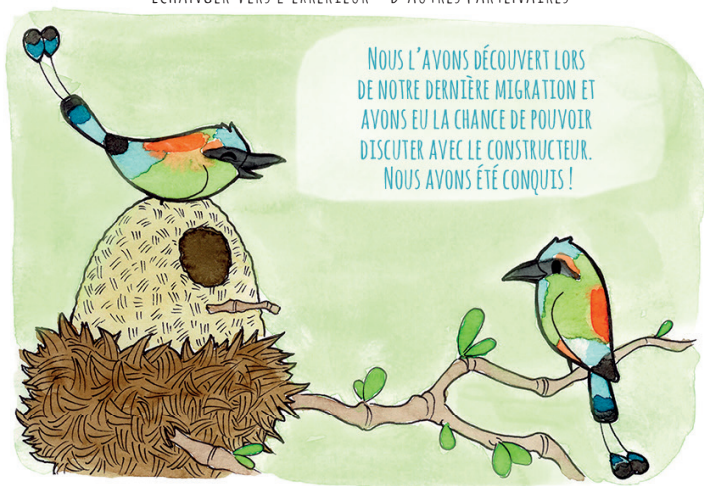
Ce Groupe vise à :

- développer une compréhension commune de la façon dont les organisations membres de Learn4dev peuvent tirer des enseignements des opérations et utiliser les connaissances pour induire le changement au sein de l'organisation ;
- comprendre l'efficacité des outils et des techniques utilisées ;
- utiliser la connaissance pour influencer les politiques, les stratégies et les plans d'action.

“ Une Organisation apprenante intègre activement l'expérience et les connaissances de ses membres et partenaires à travers le développement des pratiques, des politiques, des procédures et systèmes afin d'améliorer en permanence sa capacité à fixer et atteindre des objectifs, satisfaire les parties prenantes, développer son staff et accomplir sa mission avec discernement. ”



ÉCHANGER VERS L'EXTRÉRIEUR - D'AUTRES PARTENAIRES



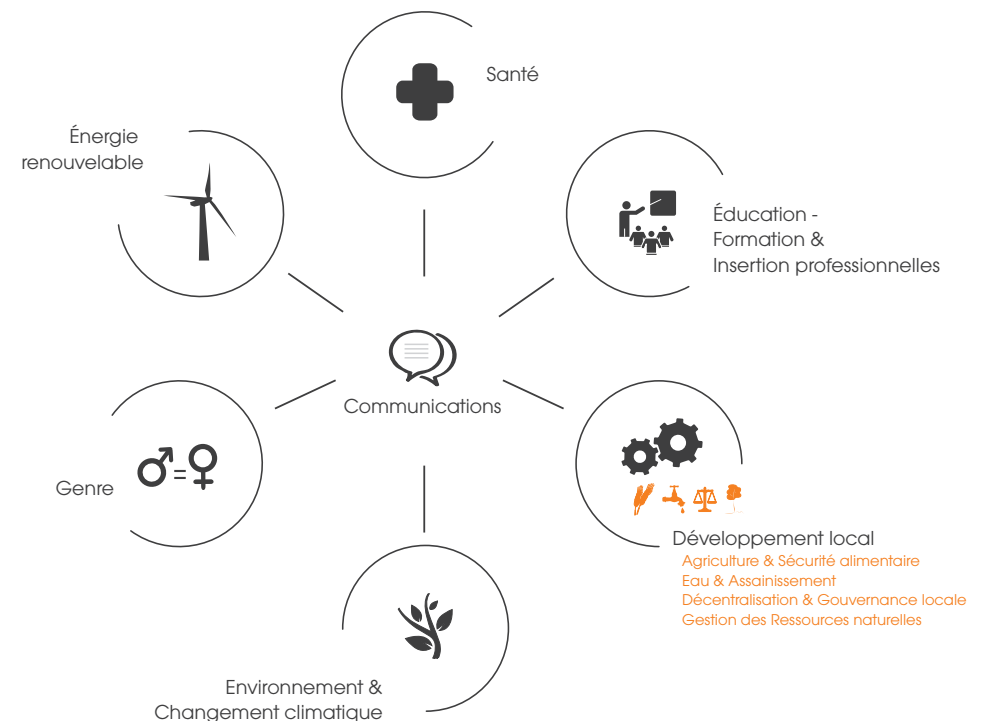
Où est le lien ?

Communication et Gestion des Connaissances

La Gestion des Connaissances, comme les sections précédentes l'ont démontré, concerne l'institutionnalisation de la collecte d'informations, l'apprentissage basé sur les expériences passées et la capitalisation des ressources épistémiques au profit d'une organisation. Dans ce sens, l'institutionnalisation ne peut pas être réduite à la systématisation rigide et à l'intégration formelle dans l'appareil bureaucratique, mais implique également la consolidation d'une culture organisationnelle favorisant l'apprentissage continu, l'ouverture d'esprit et de partage de l'information en déconstruisant les cloisons géographiques, sectorielles et thématiques. C'est sur ce dernier aspect où une communication efficace offre la plus grande valeur ajoutée.

Le rôle de la communication est d'aider à relier les points. Dans un monde surchargé d'informations, de données dispersées et des domaines de plus en plus spécialisés, la communication vise à éviter les obstacles qui empêchent les connaissances essentielles et l'information de se perdre dans les vastes annales d'archives et de bases de données qui nécessitent du temps et de la recherche. Nous cherchons à atteindre cet objectif par le biais de canaux et de médias, en particulier par l'intermédiaire d'un nouveau réseau de Coordinateurs de Communications, qui permet de diffuser l'information interne et externe pertinente à tous les niveaux (Siège, Bureaux régionaux, Terrain, etc.) et d'être acheminée directement au Département de la Gestion des Connaissances, d'où elle peut alors être redirigée, selon le cas, via ces mêmes canaux.

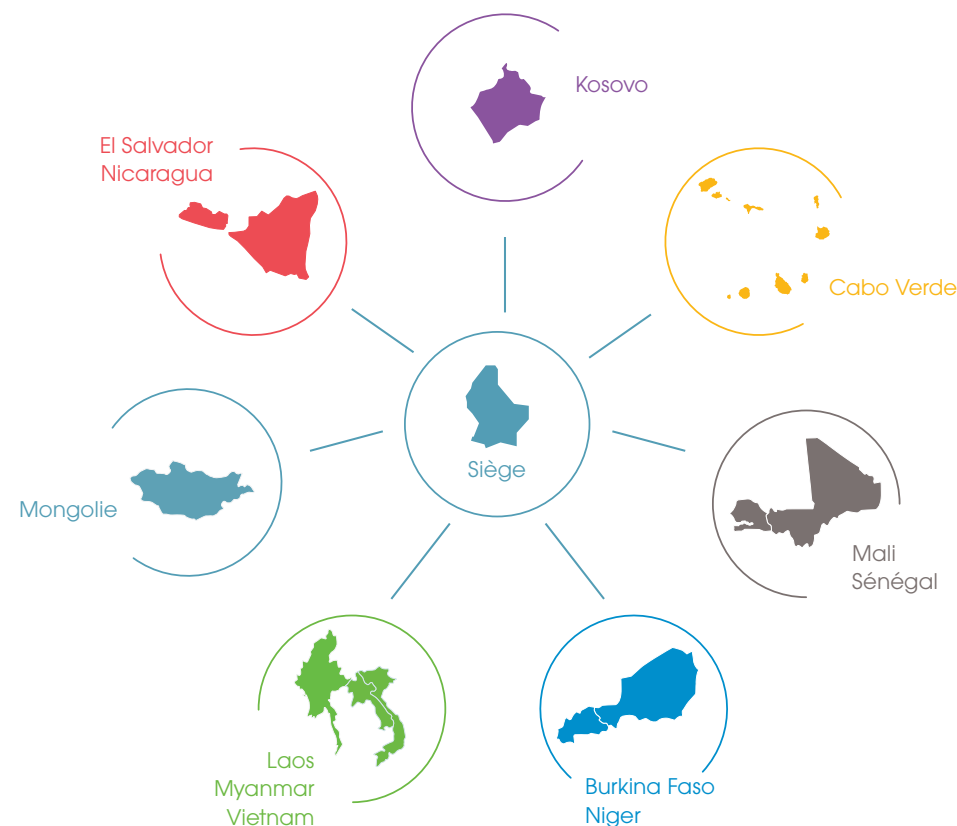
En interne, des moyens de communication efficaces sont essentiels dans le processus d'extraction des connaissances. L'objectif est d'encourager les flux d'informations et d'idées afin qu'ils soient partagés, discutés et débattus. Les informations et données étant soumises à un contrôle commun, cela procure déjà en soi d'importants nouveaux aspects au processus d'apprentissage organisationnel. Cependant, une fois que le processus visant à tirer les conclusions appropriées est complet, la formulation et présentation de façon accessible est également indispensable, par exemple via des notes de capitalisation. La diffusion des résultats au personnel approprié est donc un autre aspect que la communication interne efficace peut faciliter.



“ [...] des moyens de communication efficaces sont essentiels dans le processus d'extraction des connaissances. L'objectif est d'encourager les flux d'informations et d'idées afin qu'ils soient partagés, discutés et débattus. ”

En outre, collecter, traiter et diffuser l'information externe de façon appropriée, exacte et opportune complète les connaissances internes et peut conduire à des pratiques innovantes. À cet effet, le Département Communications a plusieurs outils à sa disposition comme la Revue de Presse, la Newsletter et la Revue des Publications. De plus, recueillir des informations des réseaux de nos pairs permet aux organisations telles que LuxDev d'examiner et de comparer les pratiques internes, les procédures et les résultats, afin d'identifier ses propres faiblesses et limites, tout en mettant en évidence les points forts et les avantages comparatifs. Le processus peut donc également catalyser l'innovation en exposant des lacunes ou des pratiques sous-optimales.

Dans une ère numérique sujette à la surcharge d'information, la communication joue un rôle clé dans la collecte, le filtrage et la diffusion d'informations à partir d'un éventail de sources pertinentes. Ensembles, la communication efficace et la Gestion des Connaissances permettent au personnel d'une organisation de rester concentrés sur leurs activités principales sans avoir à passer en revue un nombre incalculable d'informations. Ils veillent à ce que le lien pertinent vers la connaissance nécessaire soit partagé avec la bonne personne au bon moment.



Perspectives

LuxDev a l'ambition de rester un partenaire fiable et compétent par la recherche constante de l'efficacité en terme de développement. Le renforcement de la gestion des connaissances s'articulera donc à l'avenir autour de trois axes :

Être une organisation apprenante

LuxDev vise à devenir une organisation apprenante. Ceci implique de travailler davantage sur le renforcement des capacités et de cibler l'apprentissage de manière plus stratégique. Si on sait que les capitalisations forment ceux qui capitalisent et renforcent les capacités des acteurs impliqués dans l'exercice, au final ce que l'Agence souhaite est d'apprendre pour le futur en tant qu'organisation.

Une approche stratégique

Par ailleurs, un travail va être entamé sur « comment apprendre et capitaliser de manière plus stratégique », en plus des exercices ponctuels que l'Agence réalise déjà. Des discussions sur des analyses à moyen et long terme sont nécessaires et devront être liées au management de l'Agence.

À travers le réseau des communicateurs et la possibilité qui a été donnée aux équipes terrain d'alimenter l'intranet, l'Agence espère valoriser davantage l'existant en identifiant les Bonnes Pratiques, mais également les échecs, pour pouvoir les partager et les capitaliser.

Renforcement des outils

En plus des ateliers et des Académies, le développement d'outils qui faciliteront l'échange de la connaissance implicite de façon régulière est en cours. Le nouvel intranet propose désormais aux collaborateurs de LuxDev, peu importe leur localisation, un espace d'échange sur des thèmes, sujets ou secteurs donnés. Y pourront également être posées des questions techniques ou stratégiques afin d'améliorer le travail de terrain pour une plus grande efficacité.

La « Gestion des Connaissances » n'est pas le projet d'un individu, c'est le projet d'un collectif.

“ La « Gestion des Connaissances » n'est pas le projet d'un individu, c'est le projet d'un collectif. ”

Crédits

Rédacteur en chef | Christopher Marc Lilyblad

Conception graphique et Réalisation | Cathy Scheltien

Coordination & Rédaction Dossier spécial Gestion des Connaissances | Christine Omes, Alice Risch, Carole Reiff & Christopher Marc Lilyblad

Contributeurs au Dossier spécial | Gerardo Capano & Véronique Meyers

Illustrations Dossier spécial | Jean- François La Rocca

Assistance technique | Liliane Berhin et Marcia Pego

Crédits Photos

Couverture | Yasmine Sweetlove - Sénégal

Remerciements

À Jean-François pour sa bonne volonté à nous offrir de magnifiques illustrations pour dynamiser le Dossier spécial.



LuxDev

A 10, rue de la Grève | BP 2273, L-1022 Luxembourg
T +352 29 58 58 1 | F +352 29 58 58 200 | E contact@luxdev.lu
www.luxdev.lu

