## Outil : Une introduction à l'indice de gestion des connaissances pour la santé mondiale

**Objectifs**

1. Identifier la capacité existante et potentielle à mettre en œuvre la gestion des connaissances.
2. Identifier les possibilités d'amélioration de la mise en œuvre de la gestion des connaissances.
3. Développer un plan d'action pour une organisation afin de renforcer sa capacité de gestion des connaissances.

**Objectif**

L'index de gestion des connaissances (GC) pour la santé mondiale évalue la mise en œuvre et la capacité actuelles d'une organisation en matière d'initiatives de GC.

**Quand cet outil doit-il être utilisé ?**

L'indice doit être utilisé comme une évaluation de base pour informer la création d'activités de projet destinées à améliorer la capacité de GC. Il peut également être utilisé comme une mesure finale pour évaluer les changements dans la capacité de GC et la mise en œuvre des initiatives de GC au fil du temps.

**Composants de l'outil**

L'indice couvre un total de quatre domaines, dont la structure organisationnelle, les possibilités d'apprentissage, la culture interne de gestion des connaissances et la gestion des connaissances pour la santé mondiale. Une série d'éléments clés de la GC accompagne chaque domaine différent.

**Numéro d'index de la gestion des connaissances**

1. L'indice de GC pour la santé mondiale mesure la capacité de GC d'une organisation en utilisant des données qualitatives et quantitatives.
2. Les données quantitatives sont calculées à partir du nombre d'éléments de GC pratiqués par une organisation et sont appelées « indice de la GC ».
3. Chacun des domaines de GC de l'index comporte un nombre déterminé d'éléments de GC :
   1. Structure organisationnelle - 7 éléments de GC
   2. Opportunités d'apprentissage - 5 éléments de GC
   3. Culture interne de la GC - 10 éléments de GC
   4. GC pour la santé mondiale - 6 éléments de la GC
4. Sur la base des réponses aux questions de l'index, le facilitateur comptabilisera les éléments de GC qui sont actuellement pratiqués et qui seront notés comme le « numéro d'index de GC » pour ce domaine particulier de GC. Par exemple, si une organisation n'utilise que 3 des 7 éléments de GC sous Structure organisationnelle, son numéro d'index de GC sera de 3 pour Structure organisationnelle.
5. Le numéro de l'indice de GC sera interprété à l'aide des réponses aux questions ouvertes afin de déterminer dans quelle mesure un élément de GC est pratiqué et les domaines potentiels d'amélioration.
6. Si une organisation n'utilise pas actuellement un élément de GC, le facilitateur notera que l'organisation peut envisager de le pratiquer dans le rapport final.

**Indice de gestion des connaissances pour la santé mondiale**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Structure organisationnelle** | | **Sondes illustratives** | **Numéro d'index de GC et recommandations** |
| L'organisation a une vision commune de la gestion des connaissances, y compris une définition acceptée de la GC et une stratégie de GC liée à la mission de l'organisation. Des ressources sont allouées aux activités de gestion des connaissances, y compris le temps du personnel et les fonds. L'organisation dispose de membres du personnel spécifiquement affectés ou dédiés aux activités et responsabilités de GC. Les employés connaissent les concepts de la GC (par ex. les types de connaissances, les techniques d'échange de connaissances). Ils s'acquittent de leurs rôles de GC de manière cohérente dans le cadre de leur fonction. | 1. Votre organisation a-t-elle une définition de la gestion des connaissances ?  2. Votre organisation dispose-t-elle d'une stratégie de gestion des connaissances pour la GC interne ?  3. Votre organisation dispose-t-elle d'une stratégie de gestion des connaissances pour la GC externe ?  4. Votre organisation dispose-t-elle d'un ou plusieurs membres du personnel affectés aux activités et responsabilités de la GC interne ?  5. Votre organisation met-elle de côté des fonds pour les activités internes de GC ?  6. Votre organisation met-elle de côté des fonds pour des activités de GC externes ?  7. Votre organisation mène-t-elle des enquêtes périodiques auprès de tous les employés pour déterminer les besoins en information et mesurer la satisfaction à l'égard des activités de GC existantes ? | 1. Quelle est la définition de la GC dans votre organisation ?  2. Quelle est la stratégie interne de votre organisation en matière de GC ?  3. Quelle est la stratégie de GC externe de votre organisation ?  4. Combien d'employés sont affectés aux activités de GC ?  5. Combien d'argent votre organisation met-elle de côté pour les activités de GC ?  7. Comment la direction utilise-t-elle les résultats des enquêtes ? |  |
| **Opportunités d'apprentissage** | | **Sondes illustratives** | **Recommandations** |
| L'organisation encourage l'apprentissage et le développement professionnel continu de ses employés. L'organisation offre régulièrement des formations et d'autres possibilités d'apprentissage pour renforcer les compétences existantes et développer de nouvelles compétences/connaissances parmi les membres du personnel. | 8. Les nouveaux employés reçoivent-ils une orientation qui leur donne un aperçu de la mission et du travail de l'organisation, ainsi que des possibilités d'apprentissage disponibles ?  9. Tous les employés reçoivent-ils une formation continue sur les concepts communs de GC (connaissances tacites/explicites, techniques d'échange de connaissances) ?  10. Votre organisation offre-t-elle régulièrement des possibilités de formation interne à ses employés ?  11. Les employés ont-ils la possibilité de participer à des formations externes ?  12. Les employés ont-ils la possibilité d'assister à des conférences et à des réunions.  lié à <domaine de l'organisation> ? | 8. Le personnel profite-t-il des opportunités d'apprentissage ?  9. Quels sont les exemples de formations de GC proposées aux employés ? |  |
| **Culture interne de gestion des connaissances** | | **Sondes illustratives** | **Recommandations** |
| L'organisation possède une forte culture interne de gestion des connaissances, dans laquelle les employés sont encouragés à partager leurs connaissances avec les autres et à rechercher de nouvelles idées/approches. | 13. Tous les membres de l'organisation sont-ils encouragés à rechercher de nouvelles idées/approches ?  14. Les membres du personnel sont-ils soutenus (par ex. temps, fonds) pour tester de nouvelles idées/approches ?  15. Les employés reçoivent-ils des incitations pour partager de nouvelles informations (par ex. en reconnaissant les contributions, en offrant des récompenses monétaires) ?  16. Les meilleures pratiques sont-elles collectées et partagées en interne ?  17. Les enseignements tirés sont-ils collectés et partagés en interne ?  18. Existe-t-il une base de données interne pour le stockage des meilleures pratiques/leçons apprises, accessible à tous les employés ?  19. Existe-t-il un répertoire du personnel, qui détaille les compétences de chaque employé pour aider le personnel à identifier les collègues qui peuvent être une ressource ?  20. Votre organisation suit-elle les progrès de ses initiatives internes de partage des connaissances ?  21. Les employés sont-ils en mesure de signaler en toute sécurité les problèmes existants ou potentiels à la direction ?  22. Les employés qui quittent l'entreprise participent-ils à un processus de transfert des connaissances pour que l'organisation puisse les utiliser ? | 15. Ces incitations sont-elles efficaces pour encourager les employés à partager de nouvelles informations ?  16. À quelle fréquence les meilleures pratiques sont-elles recueillies ?  17. A quelle fréquence les leçons apprises sont-elles collectées ?  18. À quelle fréquence les employés accèdent-ils à cette base de données interne ?  19. A quelle fréquence le personnel utilise-t-il ce répertoire de compétences ?  20. Comment l'organisation suit-elle l'évolution des initiatives de GC internes ?  21. Comment la direction répond-elle aux rapports concernant les problèmes existants/potentiels ? |  |
| **Gestion des connaissances pour la santé mondiale** | | **Sondes illustratives** | **Recommandations** |
| L'organisation possède une solide culture de gestion des connaissances externes, dans laquelle elle partage ses connaissances (meilleures pratiques/leçons apprises) avec des publics externes dans son domaine. L'organisation recherche régulièrement de nouvelles connaissances auprès de ressources externes. | 23. Sur quels sujets de santé le travail de votre organisation se concentre-t-il ?  24. L'organisation recherche-t-elle et adopte-t-elle systématiquement les dernières directives techniques pour les <sujets mentionnés à la question 1> ?  a. Si oui, veuillez indiquer 2 ou 3 sources de conseils techniques pour votre organisation.  25. Les employés reçoivent-ils une formation sur les <sujets mentionnés à la question 1> ?  26. Les employés sont-ils encouragés à rejoindre des organisations professionnelles externes (par ex. des groupes de travail, des associations) liées aux <thèmes mentionnés à la question 1> ?  27. Votre organisation dispose-t-elle d'une base de données pour partager ses connaissances avec des publics externes ?    a. Si oui, cette base de données est-elle régulièrement mise à jour et gérée ?  28. Votre organisation suit-elle l'évolution de sa base de données de partage des connaissances externes ? | 25. À quelle fréquence ces formations sont-elles proposées ?  28. Comment l'organisation suit-elle l'évolution de sa base de données de partage des connaissances externes ? |  |