

# Référentiel M&D pour étudier les pratiques, penser les savoir-faire et rédiger les apprentissages dans le but de les partager

Comment passer de l'expérience à la connaissance ?

## Table des matières

Objet du guide .....	2
<b>Introduction .....</b>	<b>2</b>
<b>Phase 0 – Animation, suivi et accompagnement d'une dynamique de capitalisation.....</b>	<b>4</b>
<b>Phase 1 - Conception de la démarche de capitalisation.....</b>	<b>6</b>
<b>Phase 2 – Caractérisation de l'objet à capitaliser.....</b>	<b>9</b>
<b>Phase 3 - Production &amp; Gestion de connaissances partageables.....</b>	<b>11</b>
<b>Phase 4 – Formalisation et diffusion des produits de capitalisation .....</b>	<b>16</b>

*Ce document est inspiré des guides repères F3E et notamment des outils développés par Mm. Odile BAZILET.*

## Objet du guide

Ce guide a pour objectif d'accompagner le processus de formation à la capitalisation et au partage des connaissances par un outil simple et complet mis à disposition des participant.es formé(es). Il vient en complémentarité des supports pédagogiques utilisés lors des sessions de formation.

Ce guide vise par ailleurs à **accompagner la définition et le déploiement d'un plan d'action de capitalisation par projet** ; celui-ci se donnant pour objectif de **créer une dynamique collective et de piloter l'intégration de la production et de la gestion des connaissances issues des expériences et des pratiques de l'association Migrations & Développement (M&D) au service du changement social.**

1. **Organiser le lancement du processus de capitalisation et le renforcement des capacités interne et externe à M&D** : *Comprendre les concepts de la capitalisation et avoir envie d'expérimenter la démarche*
  - Organiser la sensibilisation et la formation des équipes M&D à la capitalisation et plus largement auprès des partenaires/acteur.rices des projets
2. **Promouvoir et accompagner l'intégration de la capitalisation dans les projets et au sein des pratiques des partenaires** : *Expérimenter à partir de la capitalisation d'une bonne pratique l'ensemble d'un processus de capitalisation : de l'identification de l'expérience au partage entre pairs*
  - Développer et déployer un mode opératoire spécifique à M&D de l'accompagnement d'une dynamique de capitalisation auprès des partenaires/ acteur.rices des projets (animation / suivi)
  - Animer une ½ journée ACE par projet ou pôle sur une base trimestrielle favorisant l'opérationnalisation de la démarche de capitalisation en interne
3. **Planifier des exercices de capitalisation et d'essaimage des expériences, pratiques, savoir-faire acquis** : *Développer une culture de la capitalisation en élaborant une stratégie de partage de l'expérience, comme leviers de l'apprentissage entre pairs.*
  - Mener des exercices de réflexion collective et de production de savoirs avec les partenaires définis
  - Médiatiser les apprentissages : diffusion et transfert de connaissances auprès des acteur.rices identifiés

## Introduction

« L'un des buts prioritaires de la capitalisation c'est le partage, c'est mettre les acquis de l'expérience au service de tous. Capitaliser, c'est donc s'obliger à exprimer et à se former. Capitaliser, c'est également collaborer directement à l'auto-formation des autres ». Pierre de Zutter.

### Rappel de définitions des termes clés

- **Les connaissances** sont un ensemble précis et circonscrit d'informations capables d'apporter un changement, d'inspirer des actions plus performantes, d'alimenter un nouvel apprentissage et de nouvelles connaissances. Elles proviennent des expériences et leçons tirées de la mise en œuvre d'activités des projets/programmes. Les connaissances d'une organisation se répartissent en :
  - **Connaissances explicites** qui sont déjà exprimées et conservées sur un support documentaire, et
  - **Connaissances tacites** qui sont les savoir-faire non écrits qui se transmettent de bouche à oreille, et qui résident dans la tête des acteurs.
- **La production et la gestion de connaissances** suppose que l'on suscite, produise, partage et mette à jour des connaissances acquises ; il faut pour cela non seulement mettre en place des mécanismes et

procédures pour réunir, organiser, formaliser, exposer et diffuser l'information aux acteurs et partenaires, mais aussi procéder à des évaluations de ces actions. La gestion des connaissances consiste aussi à apprendre des diverses institutions-partenaires.

- **La capitalisation** : c'est le passage de l'expérience à la connaissance partageable<sup>1</sup>. Ce processus a pour objet de constituer un capital à partir des informations (savoirs) ou connaissances disponibles dans une organisation afin de les valoriser par leur mise à disposition en interne ou auprès d'autres institutions / acteurs. Elle est conçue pour que l'expérience de chacun ne reste pas confinée au niveau individuel, mais serve le collectif dans une dynamique de partage des connaissances, ce qui lui confère un aspect participatif dans son déroulement. On peut capitaliser sur un projet, une innovation, une méthodologie, une démarche, un dispositif, etc. Une capitalisation peut être réalisée<sup>2</sup> :
  - **Sur les pratiques** « *ce que nous avons fait* » (les actions, les pratiques, les modèles) dans un objectif de transmission,
  - **Sur les expériences** « *ce que nous avons vécu* » (les acteur.rices, le vécu et l'expérience) dans un objectif de développement des capacités
  - **Sur les compétences** « *ce que nous savons faire* » (l'acteur.rices en action, le savoir-faire, le savoir-être) dans un objectif de formation.

Toutes ces approches sont complémentaires et se nourrissent l'une l'autre.

- **L'essaimage ou le transfert de connaissances** : Ensemble des efforts consentis pour disséminer les connaissances/savoirs acquis et transmettre les apprentissages (diffusion/influence) en vue de leur utilisation par les équipes de l'association, les communautés de pratiques / pairs, les décideurs, etc. La capitalisation n'a de sens que si les fruits de celle-ci sont partagés et confrontés avec d'autres connaissances produites en interne et/ou par d'autres partenaires/ acteur.rices.
- **La communication pour le développement**, en tant qu'outil d'animation du transfert des connaissances, a pour objectif de produire des dynamiques de changements sociaux et environnementaux en accompagnant les processus d'apprentissage (*adoption – adaptation - maintien des changements*) et, en médiatisant les connaissances / pratiques / savoirs. La CpD est un moyen pour optimiser l'exploitation des connaissances / pratiques / savoirs pour les rendre partageables, utilisables par le plus grand nombre.  
*NB : le savoir se réfère au processus de capitalisation et se dissémine (exploitation/diffusion des apprentissages) par la CdD ; Alors que l'information propage (visibilise/valorise/partage) un message.*

M&D est amenée de plus en plus à **transmettre son savoir-faire dans une logique d'accompagnement des acteur.rices**, à cet égard, la capitalisation a pour objectif de passer de l'expérience à la connaissance, mais plus spécifiquement de :

- **PARTAGER & APPRENDRE**

- Echanger entre pairs et s'inspirer des expériences mutuelles pour améliorer ses pratiques
- Tirer les enseignements à partir d'expériences réussies ou non et de favoriser l'action « apprenante »

- **DIFFUSER ET DISSEMINER**

- Renforcer les capacités des acteur.rices en interne/externe et accompagner le processus d'appropriation des innovations
- Formaliser une stratégie de communication pour le développement comme outil de plaidoyer local et levier de transformation sociale (essaimage)

- **INFLUENCE ET ACQUERIR DE LA CONNAISSANCE**

- Effectuer un retour d'expériences qui permet d'avancer en interne et de produire du changement au niveau local
- Suivre un processus qui vise à dégager des savoir-faire dans le but d'alimenter un plaidoyer sur des expériences innovantes exemplaires

<sup>1</sup> Pierre de Zutter (1994)

<sup>2</sup> Marthe-Valère Feuvrier (F3E) Odile Balizet (Consultante) Audrey Noury (F3E) - La capitalisation des expériences – Un voyage au cœur de l'apprentissage

## Phase 0 – Animation, suivi et accompagnement d'une dynamique de capitalisation

Une capitalisation d'expériences, cela s'anime comme un exercice participatif et requiert donc de :

- Savoir observer et écouter,
- Porter attention aux événements,
- Reconnaître la richesse de tous les acteur.rices,
- Accompagner l'acteur.rice pour qu'il.elle devienne auteur.rice,
- Renvoyer des feed back pour faciliter la réflexion sur l'action,

Cette animation nécessite la composition d'une équipe dédiée :

- Un ou des animateurs et/ou d'accompagnateurs qui vont susciter, structurer la production et l'analyse des expériences,
- Un ou des rédacteur.rices et un groupe de relecture,
- Un comité technique et/ou de pilotage selon l'envergure du projet et la stratégie d'implication des acteur.rices dans la dynamique,

Animateur(s) de la dynamique interne	Accompagnateur
Mobilise une équipe, donne envie	Aide à la structuration méthodologique de la démarche
Coordonne et maintient la dynamique de capitalisation dans la durée	Aiguillonne les participants aux séances de travail
Met en lien les contributeurs	Témoigner de ses expériences
Fait le lien entre la direction, le CA/élus, l'éventuel tiers extérieur	Peut être un tiers « contradictoire » pour bousculer et approfondir la réflexion
Capitalise et communique sur la démarche	Aider à réaliser, écrire les produits de capitalisation
➤ <i>Il/elle crée les bonnes conditions d'appropriation dès l'amont de la démarche</i>	➤ <i>Facilite le processus</i>

**La démarche de capitalisation doit être considérée comme itérative**, c'est-à-dire sans chronologie stricte. L'important est de veiller à la cohérence / logique entre chacune des composantes et à leur bonne articulation – Les enjeux fondamentaux sont :

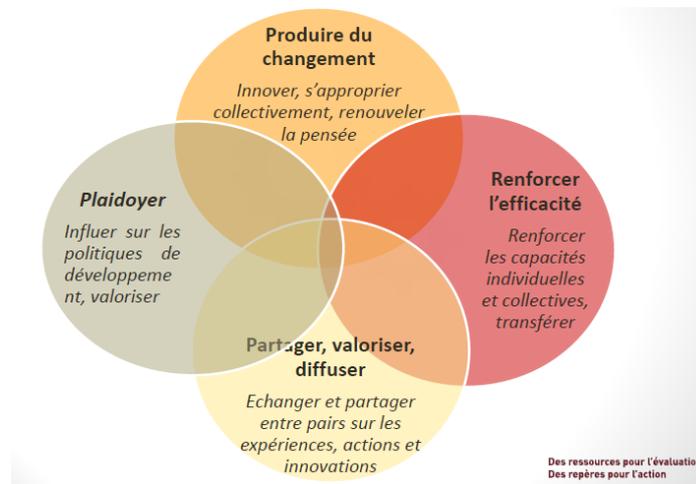
- Créer une dynamique participative,
- Créer un climat de confiance et d'échange,
- L'implication dans une production, conçue comme une « œuvre collective » est un des fils conducteurs et une source de motivation.

Avantages :	Limites :
■ <u>Pour les individus</u> : consolidation des acquis, nouveaux apprentissages , auto-formation	■ L'investissement en temps sur le court terme (mais on y gagne sur le long terme!)
■ <u>Pour l'institution</u> : améliorer la qualité des actions, valorisation, fédération des équipes	■ La recherche du ou des bons produits les plus adaptés aux destinataires
■ <u>Pour le milieu</u> : mutualisation des savoir-faire, contribution au changement	■ Le passage de l'oral à l'écrit, la mise en confiance pour écrire
■ <u>Pour la société</u> : produire des savoirs issus de l'expérience qui ont autant de valeur que les savoirs académiques ou scientifiques	■ Les moyens nécessaires pour élaborer les produits issus de la capitalisation

	A faire	Point de Vigilance	La démarche et les outils de capitalisation	Remarques
<p><b>Lancement de la dynamique de capitalisation :</b> Susciter l'intérêt et Définir ensemble une stratégie</p>	<p><b>Sensibiliser :</b> Présenter la démarche de capitalisation et permettre aux partenaires d'y adhérer</p> <p><b>Recueillir les attentes de chacun.ne :</b> Définir les résultats attendus</p> <p><b>Réfléchir ensemble au contenu de la capitalisation et des acteur.rices potentiels</b> à mobiliser pour le travail d'analyse et de collecte d'informations.</p>	<p>Impliquer dès le départ tous les partenaires / acteu.rices</p> <p>Envisager un regard croisé</p> <p>Considérer les enjeux logistiques de la mise en œuvre de la dynamique de capitalisation</p> <p>Définir un calendrier réalisable</p> <p>Maintenir une dynamique continue</p>	<p><b>Introduction à la démarche de capitalisation</b> (<i>Comprendre les concepts de la capitalisation et avoir envie d'expérimenter la démarche</i>)</p> <p><b>Ateliers de définition de la démarche et de mobilisation des acteur.rices</b> (<i>échanges sur les attentes des organisations partenaires : Pourquoi ? Quoi ?</i>)</p> <p><b>Se projeter dans la démarche de capitalisation en définissant des termes de Référence</b> (outil) et en élaborant un premier plan d'action</p>	<p><b>Penser à définir comment vous allez animer la ou les séances de travail ?</b> (Support, questions à mettre en débats...)</p>

## Phase 1 - Conception de la démarche de capitalisation

### A quoi sert la capitalisation ?



Il existe trois types d'approches de capitalisation

- **Capitalisation des pratiques** → Modélisation de ce que nous avons fait
- **Capitalisation des expériences** → Documentation de ce que nous avons vécu
- **Capitalisation des compétences** → Standardiser ce que nous savons faire

Et, deux dynamiques temporelles

- **Capitalisation au fil de l'eau** : Au fur et à mesure des activités : un rendez-vous périodique (trimestriel par exemple) permet de l'intégrer dans la vie courante du projet ou de l'organisation et de maintenir un dynamisme collectif autour de la démarche.
- **Capitalisation ponctuelle** : A l'occasion de travaux circonscrit dans le temps concernant un sujet sur lequel on dispose de suffisamment d'antériorité, on prend du recul pour en tirer des leçons, des bonnes pratiques...

	A faire	Point de Vigilance	La démarche et les outils de capitalisation	Remarques
Justifier l'exercice de capitalisation	Définir les enjeux et objectifs de la capitalisation : <i>A quoi ça va servir ?</i>  Identifier le type d'approches de capitalisation et sa dynamique temporelle : <i>sur quoi capitaliser et comment ?</i>	On évalue des résultats (mesure entre ce qui a été prévu et ce qui a été fait) ;  On capitalise des expériences, et on communique des informations, des messages.	Définir le contexte du projet capitalisation en organisant des temps réguliers d'échanges et de production.	Il n'y a pas une mais des façons de capitaliser  La capitalisation s'intéresse au processus sans porter de jugement <sup>3</sup>

<sup>3</sup> La capitalisation et l'évaluation sont deux exercices complémentaires : la capitalisation utilise les résultats de l'évaluation pour valoriser le travail des acteurs, pour retracer le chemin et s'interroger sur les processus qui ont permis de les atteindre.

<p><b>Définir l'exercice de capitalisation</b></p>	<p>Cadrer l'exercice de capitalisation en établissant les termes de référence</p>	<p>Définir 2 ou 3 axes maximum porteurs de sens sur lesquels capitaliser et rester flexible pour au besoin les revoir au fil du projet</p>	<p>Termes de référence (outil)</p> <p>Chronogramme de la démarche de capitalisation</p>	<p>On ne peut pas TOUT capitaliser</p>
	<p>Définir l'objet : <i>Qu'est-ce qui semble particulier, inédit, innovant, porteur de sens et de changement et qui mérite d'être capitalisé ?</i></p>			
	<p>Définir les acteur.rices clefs de la capitalisation : <i>Quelles sont les parties prenantes principales ?</i></p>			
	<p>Définir les destinataires des produits de la capitalisation : <i>A qui s'adresse-t-on ?</i></p>			
	<p>Définir les produits, leurs usages en fonction du public ciblé et des enjeux : <i>Quelle est la finalité de cet exercice de capitalisation ?</i></p>			



Termes de Référence type

1. Contexte général de la capitalisation	
L'origine du projet	
Contexte du projet	
Attentes	
2. La capitalisation	
Objectifs de la capitalisation : <i>à quoi ça va servir ?</i>	
Objet de la capitalisation : <i>sur quoi capitaliser ?</i>	
Contributeurs : <i>qui ? Ils témoignent, ils apportent de la matière, ils Débattent, etc. Ils sont les porteurs de l'expérience et détiennent le savoir-faire à capitaliser.</i>	
Destinataires finaux : <i>pour qui ? A qui s'adresse-t-on ?</i>	
Production attendue à l'issue de la capitalisation	
Dispositif de partage, valorisation, diffusion du produit	
3. Cadre méthodologique	
Méthodologie envisagée pour le lancement d'une dynamique de capitalisation	
Principales étapes de mise en œuvre de la capitalisation	
Rôle et posture des contributeurs	
Identifier le ou les animateurs internes : <i>ils animent, ils pilotent et coordonnent la dynamique de capitalisation lancée ; ainsi que le facilitateur : il anime la dynamique, il facilite les temps de capitalisation, il aide à l'émergence des savoirs</i>	
Calendrier (Délai) Moyens humains et financiers	
Ressources documentaires disponibles	

## Phase 2 – Caractérisation de l'objet à capitaliser

Une capitalisation peut concerner une pratique, un savoir-faire, un projet/programme, un processus, une méthode/démarche/approche, un capital d'expériences, etc.

	A faire	Point de Vigilance	La démarche et les outils de capitalisation	Remarques
<b>Le contexte</b>	Il s'agit de <b>camper le décor de l'action et de poser le problème que l'expérience a voulu résoudre</b> : aller droit au but !	Inutile de s'étendre sur l'organisation institutionnelle de la structure porteuse de l'action.	<b>Choisir les pratiques ou l'expérience à capitaliser et planifier le projet de capitalisation</b> : document de projets, rapports, réunion d'équipe etc.	Donner des statistiques nationales pour donner une idée de l'ampleur du phénomène est intéressant à condition de le rapporter à la zone où a été mise en œuvre cette bonne pratique.
<b>Les principaux acteur.rice.s</b>	Les <b>acteur.rices clefs sont ceux et celles qui ont joué un rôle déterminant dans l'action</b> . Ceux et celles dont le vécu de l'expérience est à capitaliser : présenter rapidement l'interaction entre tous et toutes.  <b>Penser à la cible et aux chevilles ouvrières</b> (parties prenantes) de l'action.	Ne pas raconter dans le détail ce qu'ont fait ces acteur.rices, au risque sinon de se répéter dans la description de la démarche.  Ne pas faire une liste exhaustive des acteur.rices mais sélectionner ceux et celles qui ont joué un rôle déterminant dans l'action. <i>Par exemple, les bailleurs ne sont à citer que s'ils se sont impliqués dans l'action. Si on veut se servir de la fiche pour faire du plaidoyer auprès d'eux, il faut ajouter leur logo.</i>	<b>Déterminer les acteur.rices au cœur de l'expérience</b> .  <b>Déterminer le second cercle d'acteur.rices</b> , qui ont un point de vue intéressant et différent des premiers sur l'action.	Penser à traduire, au moins pour la première fois, les sigles
<b>Les objectifs</b>	Maintenant que le problème est posé, que les acteur.rices sont présentés, il <b>s'agit d'explicitier le pourquoi : qu'est-ce que l'expérimentation vise, quelles solutions nouvelles on veut apporter à ce problème</b> , etc.	Ne pas lister les objectifs du projet mais bien ceux de la pratique ou de l'expérience.	Cette réflexion est importante à <b>conduire en équipe</b> . On va travailler en collectif sur le « <b>comment on a fait</b> ».	Attention aux doubles ou triples objets, qui pourraient faire l'objet d'autres fiches ou d'une capitalisation plus ambitieuse si toute la démarche du projet paraît exemplaire.



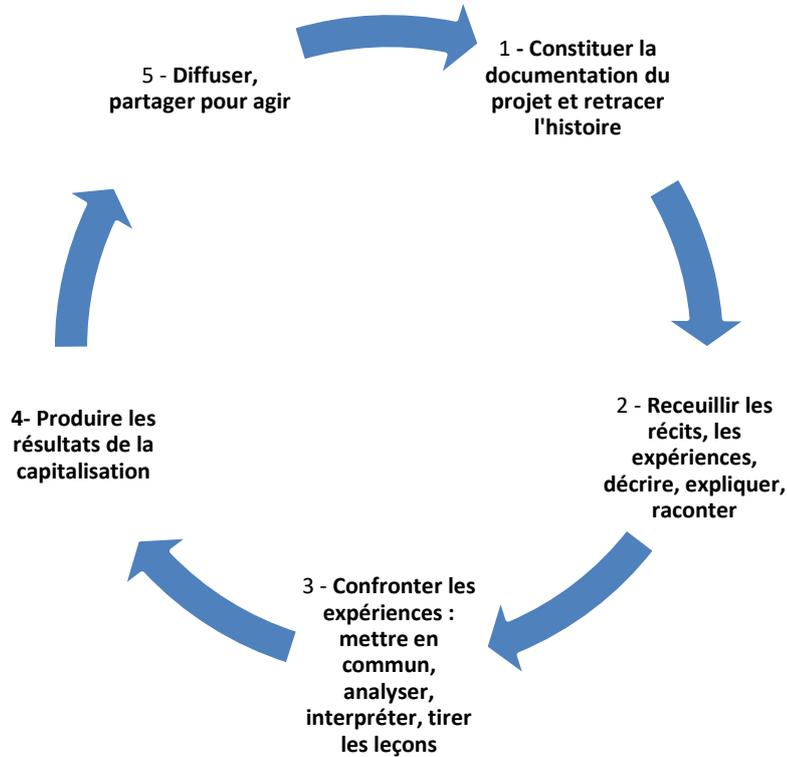
Outil de caractérisation d'une pratique à capitaliser

Rubriques	Types de questions à se poser	Réponses
<b>Titre de l'expérience</b>	Comment se nomme l'expérience ?	
<b>Localisation :</b>	Où se passe cette expérience ?	
<b>Période et durée :</b>	Depuis quand ou quand cette expérience a-t-elle été mise en œuvre ? Combien de temps a-t-elle duré ?	
<b>Contexte :</b>	Dans quel cadre s'insère l'expérience capitalisée ? Pourquoi cette expérience a-t-elle été mise en place ?	
<b>Problématique</b>	Quel est le problème majeur ?	
<b>Objectifs :</b>	Quel est le but / la finalité de l'expérience ?	
<b>Acteur.rices:</b>	Quels sont les acteur.rices principaux.les, les actrices principales ? Quels sont leurs rôles, responsabilités et relations ?	
<b>Stratégie :</b>	Quelle est l'approche adoptée ? Qu'avons-nous comme éléments de comparaison pour mieux l'analyser	
<b>Particularités de l'expérience et justification du choix de la pratique / de l'expérience</b>	Qu'apporte cette expérience de nouveau par rapport à la problématique et aux façons traditionnelles d'y répondre ?  Détecter l'innovation : qu'est-ce qui fait la spécificité du projet ?	

### Phase 3 - Production & Gestion de connaissances partageables

Capitaliser suppose d'impliquer tous les acteur.rices de l'expérience pour les amener à décrire, analyser, illustrer par des exemples des témoignages leur expérience pour en tirer des leçons et des savoirs. Il s'agit donc de recueillir, expliciter & confronter les récits et les expériences.

Produire et médiatiser des connaissances partageables en 5 étapes :



	A faire	Point de Vigilance	La démarche et les outils de capitalisation	Remarques
<p><b>Revue documentaire :</b> Définir &amp; Séquencer l'histoire</p>	<p><b>Analyse des documents projets et identification des moments clés /porteur de sens</b> avec les contributeur.rices</p>		<p><b>Identifier les spécificités et les innovations</b></p>	<p>Organiser le capital mémoire du projet</p>
<p><b>La démarche mise en œuvre :</b> Reconstitution de l'histoire et de la mémoire du projet</p>	<p><b>Stimuler et confronter la production des récits d'expériences et des leçons</b></p> <p>Il s'agit de <b>retracer le chemin parcouru et de décrire les principales étapes</b> ainsi que les problèmes rencontrés et les remédiations apportées : <b>D'où on est parti ?</b>  <b>Ce qu'on a fait ?</b>  <b>Où en est-on ?</b></p> <p>Après un travail pour identifier les moments clés, les points cruciaux, les décisions stratégiques, <b>synthétiser et découper la démarche en grandes étapes et décrire comment les acteur.rices ont procédé</b> en insistant sur ce qui est innovant et/ou ce qui a fait l'efficacité de la démarche mise en œuvre</p> <p><b>Mettre en commun les expériences</b> pour analyser et interpréter le processus suivi</p>	<p><b>Inutile de retracer toutes les activités mais les qualifier :</b> décrire, expliquer, raconter, témoigner</p> <p><i>Par exemple, un travail de sensibilisation : il y a mille façons de le faire. Si c'est un point important de l'histoire, ce qui importe, c'est de décrire comment on a procédé. Sinon, il est inutile de citer cette activité incluse dans tout processus de démarrage d'un projet.</i></p>	<p>Focus group, réunions, ligne de temps, changements les plus significatifs, etc. Autant d'outils pour <b>identifier points d'inflexion et étapes clefs du processus.</b></p> <p>Puis, pour chaque étape, <b>inciter les acteur.rices à raconter décrire, expliquer, donner des exemples.</b></p> <p>Utiliser des questions qui privilégient l'explicitation « comment avez-vous fait ? » ; « comment expliquez-vous être arrivés à cela ? », etc.</p>	<p><b>Rester dans le factuel</b> en racontant les événements. <b>Confronter les expériences</b></p> <p>Si l'on veut raconter une histoire, il faut <b>connaître ses séquences.</b> La <b>chronologie est un code universel</b> qui va servir de repère</p> <p><b>La reformulation orale</b> contribue à la richesse de la réflexion et à l'auto formation des acteur.rices.</p> <p><b>Les espaces de partage poussent les acteur.rices à approfondir,</b> interpréter et à produire de la connaissance.</p>

Le brassage des différents acteur.rices permet de découvrir ce qui leur est commun, ce qui les réunit, mais aussi les spécificités, les innovations

<p><b>Les résultats / effets obtenus</b></p>	<p>Il s'agit de <b>valoriser les résultats obtenus et d'illustrer la qualité et l'efficacité de l'expérience.</b></p> <p>Les effets attendus et/ ou inattendus sont à valoriser aussi. <i>Dans cette partie, insérer un ou deux courts témoignages et une photo des réalisations si cela semble pertinent.</i></p>	<p>Eviter de donner tous les résultats du projet mais se centrer sur ceux qui résultent de la bonne pratique.</p>	<p>Focus group, ateliers d'analyse des données recueillies, confrontation des points de vue entre tous les acteur.rices pour : tirer des leçons communes de l'expérience (SWOT, changement les plus significatifs, témoignages des changements de situation, de comportement des bénéficiaires, etc.).</p> <p>Penser à questionner sur la acteur.rices</p>	
<p><b>Les points forts :</b> qu'est-ce qui fait que notre programme a mieux fonctionné que d'autres ? De quoi est-on fier ?</p>	<p>Ce sont tous les <b>critères qui ont fait choisir cette expérience/pratique.</b></p> <p><i>Les noter au moment de l'identification de l'expérience et les utiliser pour valoriser cette bonne pratique.</i></p>	<p>Se centrer sur <b>ce qui fait la plus-value</b> de cette expérience par rapport à d'autres</p>	<p>Si on utilise la matrice SWOT, demander aux participant-e-s de comparer cette expérience à d'autres qu'ils ou elles ont vécues ou connaissent.</p>	<p>Inutile de paraphraser les résultats</p>
<p><b>Les points faibles (difficultés / écueils) - Axes d'améliorations :</b> qu'est-ce qui fait que notre</p>	<p><b>Réfléchir à ce qu'il reste à optimiser ou à améliorer.</b></p>	<p>Inutile de lister des faiblesses, s'il n'y en a pas ou peu. <i>Par exemple : inutile de citer le manque de moyens</i></p>	<p>Si on utilise la matrice SWOT, on peut poser cette question : « si c'était à refaire, que</p>	<p>Revenir sur le chemin et se demander si, à tel ou tel moment, on aurait pu faire autrement</p>

programme a moins bien fonctionné que d'autres

*financiers sauf si cela a eu une incidence forte sur la pérennité de l'action. Dans ce cas, la faiblesse est un manque d'anticipation sur les moyens nécessaires au suiv*

changerions- nous, à quel moment et pourquoi ? »

Les leçons tirées/apprises

Il s'agit de **réfléchir en termes de prospective** : « *qu'est-ce que nous avons appris de précieux en vue de l'adoption de cette bonne pratique ?* »

Au-delà du contexte spécifique de l'action, **quelles leçons vont pouvoir être généralisées et intégrées aux pratiques / expériences futures ?**

Se référer à des connaissances et pratiques de terrain.

Après l'analyse, on peut se demander en quoi cette expérience a été transformative : « qu'est-ce que nous savons maintenant que nous avons ou allons intégrer à nos pratiques, à notre vie ? » Cette question est valable pour tou.tes les acteur.rices et toutes les actrices au cœur de l'expérience.

Dégager les leçons communes et transversales et les leçons par type de public.

Inutile de lister des généralités.

Les conseils/recommandations

Cette rubrique est proche de la précédente, mais elle permet de **poser la question de la transposition de l'expérience à d'autres contextes.**

Elle permet aux acteur.rices et actrices de **s'adresser à leurs pairs et de leur prodiguer les meilleurs conseils pour leur éviter erreurs et tâtonnements qu'ils/elles ont pu vivre.** De plus, elle est valorisante,

Ici, on doit voir se profiler tous les points de vigilance pour qui veut s'inspirer de cette expérience pour l'adapter à son contexte.

Si les leçons sont parfois un exercice inhabituel pour les acteur.rices et donc difficile à extraire : commencer par les conseils à donner.

Dans les interviews, conclure par ce point.

Eviter de paraphraser les leçons tirées.

puisque les acteurs et actrices sont en **position de leader**.

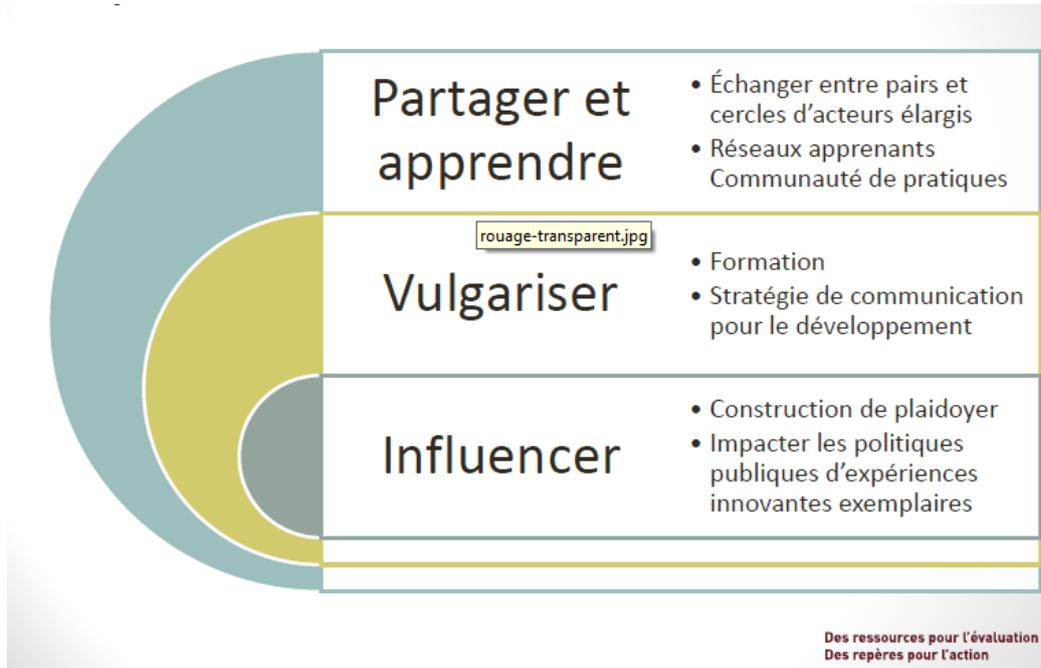
*Ce travail peut être réutilisé dans la communication pour le développement : là sont délivrés les messages clefs pour la diffusion et l'adoption des bonnes pratiques et pour la stratégie d'influence.*

---

En groupe, faire l'exercice puis en plénière regrouper et prioriser les conseils.

### Phase 4 – Formalisation et diffusion des produits de capitalisation

Définir une stratégie de diffusion / médiatisation des connaissances en se posant la question du « Pourquoi voulons-nous capitaliser » ?



	A faire	Point de Vigilance	La démarche et les outils de capitalisation	Remarques
Le format	<p>Produire les résultats de la capitalisation</p> <p>Entrer dans une logique de diffusion et de médiatisation dès le démarrage de la production du support.</p>	<p>Eviter les supports lourds, ces livrables doivent voyager facilement sur la toile et être téléchargeables.</p>	<p>Proposer des supports simples adaptés à chaque catégorie d'acteur.rices (fiche (outil), vidéos, guide, photos, dessins, cartes postales, anecdotes, belles phrases, conseils et astuces...)</p>	<p><b>Débattre</b> avec les acteur.rices et actrices <b>du format</b>, recueillir leurs recommandations.</p> <p><b>Les rédacteur.rices doivent adopter une posture de porte-parole.</b></p> <p>La fiche ne doit pas excéder 4 pages / vidéo de 10 minutes : <b>il s'agit de donner envie de contacter les auteurs et autrices pour en savoir plus.</b> S'accorder sur la taille et la police de caractères, les rubriques, le nombre maximal de photos, la dynamique d'ensemble, etc.</p>

<p><b>Le titre principal / sous titre</b></p>	<p>Faire ressortir le caractère innovant et/ ou efficace de l'action.</p> <p>Surprendre les lecteurs et lectrices</p>	<p>Eviter les titres techniques.</p>	<p>Demander aux acteur.rices quel titre ils ou elles donneraient à l'expérience.</p> <p>Relever au fil de la capitalisation des phrases chocs et/ou de belles phrases qui vont nourrir les titres.</p>
<p><b>Le style</b></p>	<p>Le style doit rendre compte du vécu de l'expérience des acteur.rices.</p> <p>Il doit être pratique, opérationnel, vivant.</p> <p>Le vocabulaire doit être simple et s'adresser à tout public.</p>	<p>Eviter de revenir au langage technique du projet centré sur les faits et non sur la qualification des faits et la description du processus.</p>	
<p><b>La cohérence du discours</b></p>	<p>Il s'agit de raconter une histoire de développement. Deux lignes directrices : Les objectifs et l'objet de la fiche ;</p>	<p>Chercher la façon dont les acteur.rices ont vécu cette expérience, les résultats qui ont été produits et ce qu'ils ou elles en ont appris.</p>	<p>Passer de l'oral à l'écrit/ au visuel, faire raconter sont des bons moyens d'explicitation.</p> <p>Eviter les détails et les hors sujets. L'exhaustivité et l'objectivité ne sont pas au centre de ce récit.</p>

Les points forts, l'originalité, le caractère innovant de l'expérience, la plus-value apportée par rapport à une façon traditionnelle de traiter cette question.

### La diffusion

Organiser des ateliers d'échange d'expériences, restitutions, formations, etc.

Diffusion sur la toile

Produire des actes de séminaire, plaquette, article, manuel de formation, guide/référentiel, vidéos, émission radio locale, lancement d'un groupe d'apprentissage/centre de ressources, etc.

Diffusion des livrables sur un site web, sur les réseaux sociaux, en format écrits/radiophonique/vidéos, etc. via des réseaux et/ou communauté de pratiques<sup>4</sup>

Question clé : Quand vous aurez terminé votre projet de capitalisation, comment comptez-vous exploiter cette nouvelle compétence en interne pour créer une culture de la capitalisation et du partage d'expériences ?

<sup>4</sup> Les Communautés de Pratiques ont un effet de levier déterminant pour tirer parti des connaissances tacites accumulées dans les organisations



Fiche type de capitalisation d'expérience – outil développé par Odile Bazilet / F3E

#### TITRE

1. Présenter le **contexte de l'action**
2. Décrire la **démarche mise en œuvre**

Il s'agit de documenter et de décrire les principales phases/ moments marquants / actions déterminantes

3. Présenter les **différent.es acteur.rices et leurs rôles** respectifs
4. Documenter les **résultats obtenus et identifier les changements** observés

Il s'agit d'interroger les pratiques par rapports aux résultats obtenus, d'illustrer la qualité et les points forts de la démarche

5. **Points forts (succès) et les faiblesses** (difficultés) en y intégrant les acquis qui vous ont permis de mener à bien ce projet

Si c'était à refaire, que changerions nous, à quel moment et pourquoi ?

6. **Tirer les leçons apprises** de cette expérience en vue de sa reproduction et/ou de son amélioration

Mettre en forme les savoirs, les apprentissages

7. **Emettre 5 conseils** que vous donneriez à qui voudrait s'inspirer de cette expérience

**ATTENTION : le travail de capitalisation ne s'arrête pas aux produits. Il s'agit ensuite de les faire vivre, de les partager. Une stratégie de diffusion et de réflexion sur les usages des produits est essentielle.** <sup>5</sup>

<sup>5</sup> Manuel fortement inspiré du guide repères de F3E intitulé « La capitalisation des expériences- Un voyage au cœur de l'apprentissage », Mars 2014