

En complément du Guide Mémoire Vive

• étape par étape



Cahier pratique

Cette initiative a été rendue possible grâce à un soutien financier du Gouvernement du Québec.

Avec la participation financière de :



Rédaction

Ce document a été préparé et rédigé par Charlène Guertin, conseillère en développement stratégique et communication, Rouge Lime Stratégie.



Relecture et corrections

Gabrielle Sévigny, coordonnatrice de la TROCFL.
Francine Delisle, directrice générale de la Maison de la famille La Parenthèse et Marraïne coup de pouce.



Infographie

L'infographie a été réalisée par Thrace, agence de conception graphique.

THRACE

On peut se procurer cet outil auprès de la Table régionale des organismes communautaires Famille de Lanaudière (TROCFL).

info@trocfl.org | trocfl.org

Félicitations!

Vous avez décidé de travailler le transfert de connaissances au sein de votre organisation? C'est une excellente nouvelle! Peu importe le contexte dans lequel ce travail doit s'effectuer, le transfert de connaissances n'est jamais inutile.

Ce cahier pratique, qui se place **en complément du Guide Mémoire Vive**, permet d'entreprendre le travail de transfert de connaissances étape par étape. Il renferme des tableaux modifiables et un plan de travail adaptable, qui pourront faciliter l'organisation du travail des directions des différents organismes communautaires Famille de Lanaudière.

Pour du soutien supplémentaire ou pour plus de détails sur le transfert de connaissances, vous pouvez consulter les différentes références qui se trouvent en annexe ou contactez la TROCFL.

Étape par étape

1.

PRENDRE LE POUQS de notre **environnement organisationnel** (contexte et mobilisation de l'équipe).

Il est important d'identifier dans quel contexte le travail de transfert de connaissances est effectué. Plus le transfert de connaissance est effectué dans un contexte d'urgence, plus le travail sera spécifique au poste concerné. À ce titre, une priorisation plus serrée devra être réalisée (ou accomplie). Plus le transfert de connaissances s'effectue dans un contexte de prévisibilité, plus le travail en est facilité. La mobilisation de l'équipe est également importante puisque les rôles doivent être partagés.

Bonnes pratiques

Grâce aux **outils sur l'environnement organisationnel**, identifier le contexte et énumérer les raisons, les objectifs et les retombées à entreprendre un travail de transfert de connaissances. Dans le cadre d'une rencontre d'équipe, encouragez une démarche participative tout en demeurant ouvert à réorienter le processus au besoin.



2.

IDENTIFIER le ou les **postes clés** pour lequel ou lesquels il est important de transférer les connaissances.

Si le poste clé est celui de la direction/coordination, le conseil d'administration peut soutenir la démarche de transfert de connaissances. **Une procédure claire permet de regrouper en un seul endroit, les éléments incontournables à travailler (base fonctionnelle).**

La **description** du ou des postes clés est-elle à jour?

Oui? Parfait, vous pourrez plus facilement identifier les types de connaissances et les outils de transfert qu'il faut travailler.

Non? Il est très important de mettre à jour la description du poste clé. C'est à partir de cette description que vous pourrez ensuite déterminer les outils de transfert de connaissances à travailler.

Bonnes pratiques

Idéalement avec la personne qui occupe le poste clé, lister et passer en revue les tâches, les dossiers, les projets, etc. Identifier les aptitudes et compétences nécessaires au rôle.



3.

PROCÉDER au portrait diagnostic de vos **outils et moyens** de transfert de connaissances.

À l'aide du tableau Portrait diagnostic des outils de transfert de connaissances, selon les différents types de connaissances, énumérez les outils de transfert de connaissances qui concernent le poste clé et évaluez leur état. Si l'outil est à jour, bien documenté et représentatif de la réalité de l'organisation, il devrait bien remplir son rôle et pourra être transféré. Si toutefois les informations contenues dans l'outil sont désuètes, une mise à jour sera nécessaire. Finalement, vous pourriez identifier qu'il manque certains outils pour optimiser le transfert de connaissances. Dans ce cas, ils devront être produits. Pour mettre à jour ou pour créer un nouvel outil, vous pouvez vous inspirer d'organisations comme la vôtre.

Bonnes pratiques

Lorsque vous travaillez vos outils de transfert de connaissances, il est important de :

- se réserver un moment où ce sera notre seule tâche;
- se retirer dans un environnement calme;
- avertir nos collègues de notre indisponibilité.



4.

PLANIFIER le travail de mise à jour ou de production des **outils et des moyens** de transfert de connaissances.

À l'aide du Plan de travail modifiable, insérez les outils et les moyens transfert de connaissances qu'il convient de travailler, et ce, en ordre de priorité. Vous pourrez ensuite détailler en quoi consiste le travail. Énumérez le ou les moyens qui seront déployés afin de concrétiser le transfert de connaissances. Il se peut qu'il soit nécessaire d'implanter un nouveau moyen de transfert de connaissances ou de devoir en ajuster un déjà en place. Le cas échéant, il est possible de l'ajouter dans votre plan de travail. Vous pouvez vous inspirer d'outils déjà produits par des organisations comme la vôtre afin de bonifier vos outils de transfert de connaissances. Une liste de moyens se trouve à la page 12 du Guide MÉMOIRE VIVE.

Placer les moments de transfert de connaissances dans un **échancier**.

Maintenant que vous connaissez les outils à travailler ainsi que les moyens à déployer pour assurer un transfert de connaissances efficace, il convient de placer le tout dans un échancier. Il sera ainsi plus facile d'en faire le suivi.

Assurer un **suivi** régulier.

Selon votre échancier et votre plan de travail, identifiez des moments précis pour assurer le suivi (courtes rencontres individuelles ou d'équipe). Ces moments serviront également de délais de réalisation du travail de transfert de connaissances et permettront à toutes les personnes responsables de mieux s'organiser. Les moments de suivi permettent de bonifier et d'ajuster notre démarche au besoin.

Bonnes pratiques

Selon le contexte dans lequel s'effectue le transfert de connaissances, l'échancier devra être plus ou moins serré. Il convient de dégager du temps de travail à notre équipe, en fonction de cet échancier.

Bonnes pratiques

Il est fréquent que l'étape du suivi soit relayée au bas de l'échelle de nos priorités. Placer les moments de suivi dans votre calendrier permet de vous y tenir et de vous assurer que le transfert de connaissances est réalisé avec succès.



5.

PRÉVOIR le transfert de connaissances de votre organisation sur le long terme et le travailler en continu.

Comme les changements font partie de la vie de toutes les organisations, il convient de travailler le transfert de connaissances en continu. Intégrer le transfert de connaissances dans notre quotidien d'organisation permet de réduire la charge de travail exigé lorsqu'un changement survient. Selon votre réalité et vos besoins, le plan de travail peut prendre un rythme annuel.

Bonnes pratiques

Intégrer le transfert de connaissances dans la planification annuelle de notre organisation permet de réduire la charge de travail exigé si un changement survient et favorise la résilience organisationnelle.

Environnement organisationnel

Dans quel contexte le transfert de connaissances s'effectue-t-il au sein de mon organisation?

Voici un outil pour soutenir votre réflexion sur le contexte du transfert de connaissances.

L'équipe est-elle mobilisée ou doit-on la convaincre d'entreprendre des changements favorisant le transfert de connaissances?

Voici un outil pour vous soutenir dans la mobilisation de votre équipe.

Raisons d'entreprendre une telle démarche (départ imminent, départ à la retraite, arrivée imminente, devenir plus résilient face au changement, etc.).

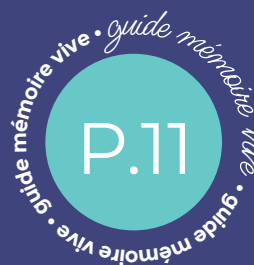
Objectifs de la démarche (structurer nos processus, améliorer la circulation de l'information interne et externe, optimiser les ressources, faciliter la passation d'un projet, etc.).

Retombées envisagées (meilleur accueil des nouvelles ressources, économie de temps et meilleure efficacité, diminution de la charge mentale, consolidation et partage de nos compétences, démarche durable- quand on le fait une fois, c'est fait pour longtemps- etc.).

Poste(s) clé(s) concerné(s) (direction, intervenant(e), éducateur(rice), etc.).

Poste(s) :	La description du poste est-elle à jour?	
	Oui	Non

Portrait diagnostic



Connaissances EXPLICITES	OUTILS Sur quels outils allez-vous consigner les connaissances? (énumérez) :	ÉTAT			MOYENS Par quels moyens allez-vous transmettre les connaissances? (énumérez) :
		À transférer	À travailler	À produire	

Connaissances EXPLICITES	OUTILS Sur quels outils allez-vous consigner les connaissances? (énumérez) :	ÉTAT			MOYENS Par quels moyens allez-vous transmettre les connaissances? (énumérez) :
		À transférer	À travailler	À produire	









Notes

Connaissances EXPLICITES	OUTILS Sur quels outils allez-vous consigner les connaissances? (énumérez) :	ÉTAT			MOYENS Par quels moyens allez-vous transmettre les connaissances? (énumérez) :
		À transférer	À travailler	À produire	

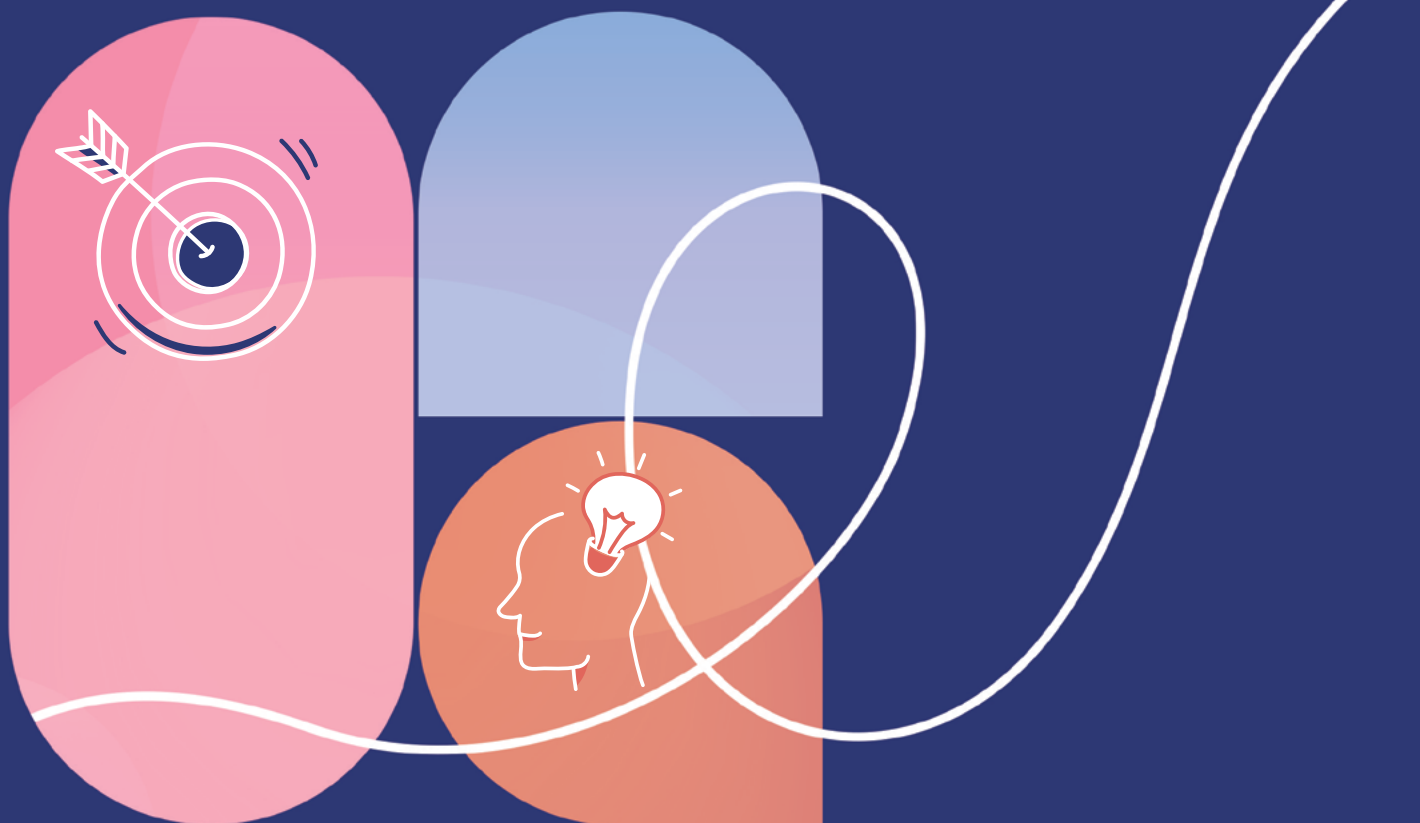
Contenus à inclure dans la procédure

(selon vos besoins)

<input type="checkbox"/>	 Contacts d'urgence	Nom et coordonnées des personnes répondantes, qu'elles soient au CA ou dans l'équipe (qui assureront l'intérim de la ressource en attendant son retour ou l'embauche d'une nouvelle ressource).
<input type="checkbox"/>	 Rôles et responsabilités	Une description détaillée du rôle d'intérim (en lien avec les activités, les services, l'équipe RH ainsi que la liaison avec le CA).
<input type="checkbox"/>	 Accès et identifiants	Identifier qui possède les accès : p. ex. le ou la comptable pour la comptabilité, codes d'alarme, clés, courriels, nuage informatique (serveurs), comptes bancaires, etc., et les copies d'urgence.
<input type="checkbox"/>	 Listes des ressources internes et externes	<ul style="list-style-type: none">• Une liste des membres du CA et des bénévoles, incluant leurs coordonnées.• Une liste de ressources externes pouvant offrir un soutien (organismes communautaires, TROCFL, OCF partenaires, etc.).• Une liste des bailleurs de fonds, des ententes et des coordonnées.• Une liste des fournisseurs (encre, imprimantes, etc.).
<input type="checkbox"/>	 Plans et échéanciers	<ul style="list-style-type: none">• Un calendrier mensuel des récurrences et provenances : comptabilité, factures (par la poste, par courriel), comptes, paies, reddition, etc.• Une grille de gestion détaillée (aide-mémoire) : liste des tâches à réaliser en priorité (incluant les endroits où se trouvent les dossiers prioritaires).
<input type="checkbox"/>	 Dossiers internes	Un dossier regroupant les documents de référence de l'organisme : règlements généraux, procès-verbaux, politiques, fiches ou dossiers des employé(e)s, etc.

TROCFL

La Table régionale des
organismes communautaires
Famille de Lanaudière



Siège social

438 366-3054

info@trocfl.org

222, boulevard Notre-Dame-des-Champs
Repentigny (QC) J6A 3B5

trocfl.org