



# **Vers la gestion des connaissances et l'apprentissage sectoriel au Burkina Faso : comprendre les pratiques actuelles relatives à l'information et aux connaissances dans le secteur de l'eau et l'assainissement**

**Ewen Le Borgne**

Avec la participation de Kristof Bostoën,  
Caridad Machín Camacho, Amélie Dubé,  
Valérie Koutou-Sorgho, Jaap Pels  
Christelle Pezon et Jules Sow



Septembre 2011

# Résumé

Le Réseau National des Centres de Ressources du Burkina Faso (RCR-BF) et l'IRC (Centre International pour l'Eau et l'Assainissement) ont réalisé une étude sur l'apprentissage sectoriel. L'objet spécifique de cette étude est de dresser un tableau des pratiques courantes dans le secteur Hygiène, Assainissement Eau Potable (HAEP) burkinabè autour de la gestion des connaissances, dans ses composantes de gestion d'informations, partage des connaissances et initiatives d'apprentissage. Cette étude a été réalisée sur la base d'entrevues avec des personnalités importantes du secteur HAEP et d'une discussion de groupe avec les communicateurs de plusieurs structures clé.

L'étude (intitulée 'Vers la gestion des connaissances et l'apprentissage sectoriel au Burkina Faso : comprendre les pratiques actuelles relatives à l'information et aux connaissances dans le secteur de l'eau et l'assainissement') fait suite à une évaluation des besoins d'information menée par le RCR-BF en 2010. Elle s'inscrit dans un processus d'investigation à plus long terme que l'IRC souhaite mener pour mieux apprécier des voies possibles vers un *'apprentissage sectoriel'* continu.

Les entretiens reviennent sur les besoins mais également la production, la collecte, l'utilisation et la validation des informations, le partage des connaissances et les grandes tendances en cours dans le secteur en matière de gestion des connaissances. Enfin, l'étude s'achève en proposant un ensemble de pistes de réflexion et d'action autour de la gestion des connaissances au niveau individuel, organisationnel et sectoriel, en vue d'appuyer l'apprentissage sectoriel de manière intégrée.

Des recherches complémentaires permettront d'approfondir ces réflexions et de les étendre, notamment aux acteurs de la gouvernance locale, l'un des grands défis actuels du secteur HAEP. Une version préliminaire de ce rapport a été présentée lors de l'atelier du Réseau des Centres de Ressources du Burkina Faso (RCR-BF) le 22 juillet 2011.

Un atelier de validation du rapport par les acteurs interviewés est en cours d'organisation pour le dernier trimestre 2011. L'atelier devrait en outre donner l'occasion de discuter, prioriser et lancer un certain nombre d'initiatives pour améliorer l'apprentissage dans le secteur HAEP en vue d'une couverture durable des services d'HAEP au Burkina Faso, en adéquation avec les motivations et capacités propres aux acteurs de ce secteur.

---

1 La définition de cet apprentissage sectoriel est brièvement esquissée dans l'introduction de cette étude.



# Contenu

<b>Résumé</b> .....	<b>3</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>7</b>
<b>Méthodologie et conditions de l'étude</b> .....	<b>11</b>
<b>Retour sur les pratiques actuelles</b> .....	<b>13</b>
1. Quels sont les besoins d'information (de votre organisation / pour vous personnellement ?).....	13
2. Quel type d'information votre organisation (et vous-même) produit-elle ?.....	15
3. Quelles informations votre organisation reçoit ou recueille-t-elle ? Vous-même ?.....	17
4. Quelles informations partagez-vous ? Comment et avec qui ?.....	19
5. A quelle fin votre organisation utilise-t-elle ces informations ? Et vous-même ?.....	23
6. Comment validez-vous et évaluez-vous la qualité des informations que vous recevez ou produisez ?.....	25
7. Quelles grandes tendances observez-vous dans le secteur HAEP ?.....	27
8. Quelles semblent être les priorités (à vos yeux) pour améliorer la gestion des connaissances et l'apprentissage dans le secteur HAEP au Burkina Faso ?.....	29
<b>Pistes de réflexion pour améliorer l'apprentissage et la gestion des connaissances dans le secteur HAEP au Burkina Faso</b> .....	<b>33</b>
A. Améliorer la gestion des connaissances et l'apprentissage dans le secteur HAEP (au niveau inter-institutionnel).....	34
B. Améliorer l'apprentissage organisationnel et les processus de gestion des connaissances au niveau des institutions du secteur.....	36
C. Améliorer les pratiques individuelles de gestion des connaissances .....	38
D. Dégager une synergie d'action entre les pistes proposées .....	39
Compléments de recherche potentiels pour le futur .....	40
<b>Conclusions et perspectives</b> .....	<b>41</b>
<b>Références</b> .....	<b>43</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>45</b>

**Table des figures**

<b>Figure 1</b> WASH United un blog co-animé.....	15
<b>Figure 2</b> Y a-t-il un avenir pour les réseaux sociaux tels que Twitter dans le secteur HAEP au Burkina ?.....	19
<b>Figure 3</b> Un calendrier pour le secteur ? (sur le blog Fas'Eau Nouvelles).....	34

**Table des photos**

<b>Photo 1</b> Former et informer jusqu'au niveau communal, pour atteindre le PN-AEPA (Photo : Akvo).....	16
<b>Photo 2</b> Le partage ne se réalise qu'en climat de confiance (photo : Ewen Le Borgne).....	23
<b>Photo 3</b> La carte pluviométrique du Burkina Faso - comment exploiter des données graphiques beaucoup plus sophistiquées ? (Carte : ICEM).....	27
<b>Photo 4</b> Mobiliser les animateurs pour la facilitation d'événements pertinents ; ici Valérie Koutou-Sorgho du RCR-BF. (Photo : Ewen Le Borgne).....	38
<b>Photo 5</b> L'avenir du secteur dans les mains de la jeunesse Burkinabè (Photo : Dechevre).....	42

# Introduction

Comment encourager une démarche d'apprentissage permanent dans un secteur d'activités entier ? Comment faire percevoir la valeur de l'échange de connaissances et d'un apprentissage mutuel à grande échelle et sur la durée ? Comment s'assurer que les organismes du secteur sont prêts à coopérer, voire à coordonner leurs activités ? Comment s'établit un processus d'apprentissage conjoint visant à une meilleure performance et à une meilleure maîtrise des processus mêmes d'apprentissage en vue d'une adaptation permanente ?

Il est extrêmement difficile de répondre à toutes ces questions, qui ont trait à ce que l'on pourrait appeler l'*apprentissage sectoriel*, ainsi nommé<sup>2</sup> en vertu de l'intérêt porté à des processus d'apprentissage structurés à l'échelle d'un « secteur » d'activités entier. On peut postuler que **l'apprentissage sectoriel permet de pérenniser l'accès à des services d'eau et d'assainissement fiables et équitables en stimulant une réflexion conjointe riche et continue et en adaptant les solutions à des problèmes qui s'avèrent constamment changeants**. Cependant, la complexité des questions ci-dessus, la difficulté d'établir les contours du 'secteur' et de démontrer que notre postulat de base est fondé expliquent pourquoi l'apprentissage sectoriel demeure un objectif lointain – si seulement on en a conscience et on l'a formulé comme un objectif. Néanmoins, on peut progressivement poursuivre cet objectif au travers d'initiatives plus simples liées notamment au champ de la *gestion des connaissances*<sup>3</sup>.

En vue de progresser vers cet apprentissage sectoriel, le Réseau National des Centres de Ressources du Burkina Faso (RCR-BF) pour le secteur HAEP (Approvisionnement en Eau Potable et Assainissement) et l'équipe Burkina Faso de l'IRC (Centre International Pour l'Eau et l'Assainissement) ont entrepris une étude conjointe. Cette étude vise dans un premier temps à dresser un tableau diagnostique des pratiques actuelles en matière de gestion des connaissances ; dans une seconde phase, elle vise à dégager des pistes de réflexion et d'action pour mettre en œuvre des mécanismes permettant d'appuyer l'apprentissage sectoriel.

Le présent rapport fournit la partie diagnostique et offre des suggestions qui seront discutées lors d'un atelier de validation planifié pour le dernier trimestre de 2011. A l'issue de cet atelier, la phase suivante sera amorcée et certaines pistes seront priorisées pour être mises en œuvre par un ensemble d'acteurs probablement (mais pas nécessairement) liés au réseau de centres de ressources et à l'IRC.

2 Pour plus d'informations sur ce concept et cette approche générale consulter la brochure : <http://www.fr.irc.nl/page/55252> (visité le 31 mai 2011).

3 La gestion des connaissances est un domaine de spécialisation technique visant à accomplir les objectifs fixés au travers des connaissances (et de leur partage) et des informations (et de leur gestion). Voir également l'encadré sur les précisions conceptuelles ci-dessous.

## Précisions conceptuelles – information, connaissances etc. : de quoi parle-t-on ?

Les concepts d'information, connaissances etc. sont assez difficiles à définir de manière satisfaisante et donnent lieu depuis longtemps, dans le champ de la gestion des connaissances, à des conversations sur la définition, la typologie, la nomenclature de ces concepts et ce qu'ils reflètent en pratique.

Une brève explication est proposée ci-dessous pour chacun des termes régulièrement utilisés par la suite dans ce rapport d'étude. Ces définitions ne se considèrent pas exhaustives ni définitives mais devraient apporter suffisamment d'éclairage sur les concepts clé auxquels le rapport fait référence.

### Information :

L'information concerne tout ensemble structuré de données en vue d'être utilisé par une audience quelconque. On y fait parfois référence comme de la *connaissance explicite*. On fait ainsi souvent référence aux produits d'information pour parler plus concrètement d'information.

- **Produits d'information :**

Les produits d'information concernent tous les supports utilisés pour diffuser l'information tels que les bulletins d'information, sites web, y compris sous format non-écrit tel que les vidéo-documentaires, émissions de radio etc.

- **Gestion des informations :**

Dans le champ général de la gestion des connaissances, en dépit d'une absence de consensus général, on peut distinguer la *gestion des informations* comme une branche spécifique qui s'intéresse de manière plus approfondie au traitement des informations, à la coordination, production et diffusion des produits d'information, au stockage et archivage de ces informations. La gestion des informations ne se soucie pas des échanges entre personnes – ceci ayant trait au partage des connaissances (voir ci-dessous).

### Connaissance :

La connaissance est un sujet beaucoup plus fluide et complexe que l'information. Les experts ne s'accordent pas sur sa définition mais une suggestion possible est de représenter la connaissance comme étant 'l'information en usage' et/ou comme étant la capacité à convertir des données en information (et donc à absorber de manière structurée ces données pour les appliquer à un besoin ou une situation spécifique). La gestion et le partage des connaissances font partie de ce domaine :

- **Gestion des connaissances :**

La gestion des connaissances ou du savoir (*knowledge management* en anglais) représente le champ d'étude (et la pratique) de l'agencement et l'utilisation des connaissances pour améliorer les pratiques en cours et accomplir les objectifs ou besoins d'un individu, organisme ou réseau. Cette pratique englobe souvent la *gestion des informations* et le *partage des connaissances*. L'apprentissage est également central à la gestion des connaissances comme indiqué dans sa composante de partage des connaissances.

- **Partage des connaissances :**

Plusieurs auteurs influents en gestion des connaissances remettent en question la possibilité même de *gestion des connaissances*, partant de la définition des connaissances comme d'une capacité. Adoptant une perspective pragmatique, un nombre croissant d'auteurs réfèrent plutôt au partage des connaissances (voir : [http://wiki.km4dev.org/wiki/index.php/DIKW\\_model](http://wiki.km4dev.org/wiki/index.php/DIKW_model), visité le 31 mai 2011). Cet autre pilier de la gestion



des connaissances consiste en la mise en relation des personnes (et de leurs connaissances) pour apprendre collectivement et enrichir leur compréhension et leur capacité à accomplir les objectifs qu'ils se sont fixés. L'apprentissage (conjoint) joue donc un rôle prépondérant dans l'entretien et le développement de cette capacité et figure de manière prépondérante dans les approches de gestion des connaissances.

### **Capitalisation :**

Ce vocable est spécifique au monde francophone (même s'il se rapproche du terme espagnol 'sistematización' en usage dans le monde hispanophone) et fait référence notamment à la *capitalisation des expériences*. L'agence de coopération au développement suisse qui dispose d'une longue expérience en la matière y fait référence comme 'd'un processus d'apprentissage permettant d'amener des changements en s'appuyant sur des expériences disponibles encore inexplorées (SDC, 2005)'. La capitalisation peut prendre diverses formes mais au fondement de toute approche de capitalisation des expériences se trouvent la documentation de processus de travail, l'analyse conjointe des leçons apprises et leur mobilisation pour une amélioration de l'approche à l'avenir.



## Méthodologie et conditions de l'étude

Pour cette étude diagnostique, le secrétariat du RCR-BF et l'équipe Burkina Faso de l'IRC ont procédé comme suit :

- Relecture d'une étude menée en 2010 par le RCR-BF (*Evaluation des besoins en information et en renforcement des capacités dans les institutions membres du réseau des centres de ressources en eau potable hygiène et assainissement du Burkina*).
- Organisation d'une discussion en groupe focus en mars 2011, auprès des responsables de communication d'une dizaine d'organismes clé du secteur.
- Organisation d'entrevues avec treize haut-responsables d'organismes clé du secteur HAEP.

En vue des interviews, un questionnaire semi-structuré comportant les huit questions suivantes a été utilisé pour cadrer les échanges avec les répondants :

1. Quels sont les besoins d'information (de votre organisation et pour vous personnellement ?)
2. Quel type d'information votre organisation (et vous-même) produit-elle ?
3. Quelles informations votre organisation reçoit ou recueille-t-elle ? Vous-mêmes ?
4. Quelles informations partagez-vous ? Avec qui ?
5. A quelle fin votre organisation utilise-t-elle ces informations ? Et vous-même ?
6. Comment validez-vous et évaluez-vous la qualité des informations que vous recevez ou produisez ?
7. Quelles grandes tendances observez-vous dans le secteur HAEP ?
8. Quelles semblent être les priorités (à vos yeux) pour améliorer la gestion des connaissances et l'apprentissage dans le secteur HAEP au Burkina Faso ?

La collecte de ces informations a eu lieu entre mars et mai 2011. Durant les mois de mai et juin ces informations ont été analysées et ont donné lieu à la rédaction de ce rapport ainsi que d'un article soumis au journal 'Knowledge Management for Development Journal<sup>4</sup>' pour la parution du premier numéro francophone (parution attendue en novembre 2011).

Comme indiqué ci-dessus, cette étude fait écho à une étude antérieure, datant d'août 2010 et déjà réalisée par le RCR-BF, qui avait diagnostiqué les besoins en information des structures étatiques, acteurs de terrain et institutions de recherche et de formation. Cette évaluation des besoins d'information visait à identifier les produits et services d'information qui sembleraient utiles pour les acteurs du secteur ainsi que les besoins éventuels en renforcement des compétences pour certains acteurs du secteur. La présente étude est de nature différente en

4 <http://www.tandf.co.uk/journals/journal.asp?issn=1947-4199&linktype=1> – accédé le 8 juillet 2011

ce qu'elle cherche à comprendre quelles sont les pratiques actuelles en termes d'accès, de production, de diffusion et d'exploitation des informations, et des modes de partage et d'usage des connaissances. Ceci semble un préalable nécessaire pour répondre aux besoins d'information des acteurs du secteur. C'est donc naturellement que cette nouvelle étude dégage des pistes de réflexion et fournit en conclusion des suggestions de recherche complémentaires.

Les huit questions représentent toutefois les premières balises dans cette exploration conjointe de l'apprentissage sectoriel au Burkina Faso.

# Retour sur les pratiques actuelles

## 1. Quels sont les besoins d'information (de votre organisation / pour vous personnellement ?)

### Concernant les besoins d'information :

- Stratégies et politiques nationales
- Expériences menées, difficultés rencontrées et choix opérés
- "...Qui fait quoi où ?"
- Comment élaborer une stratégie d'exploitation des informations?

En préalable à une bonne gestion des informations, il semble nécessaire d'identifier les informations importantes pour mener sa mission à bien. En l'occurrence, chaque organisation a des besoins propres qui répondent à sa mission spécifique : une agence gouvernementale, un bureau d'études privé et une ONG locale se fixeront des priorités différentes. Toutefois, les interviews relèvent également des **besoins communs**, notamment : les documents de politique et stratégie nationale pour le secteur, qui ne sont pas ventilés vers l'ensemble des institutions du secteur et les expériences concrètes menées par les intervenants du secteur et notamment les difficultés rencontrées et choix opérés pour y remédier – en particulier autour de l'enjeu très actuel de la maîtrise d'ouvrage communale. L'un des intervenants<sup>5</sup> pose la question centrale en termes simples : *qui fait quoi où ?*

Ces besoins semblent indiquer que certaines informations centrales (stratégies et politiques) ne sont actuellement pas toujours disponibles et que le retour d'expérience n'est pas encore systématiquement internalisé. Enfin, il semble nécessaire d'avoir une bonne compréhension de la logique (et localisation) des interventions des agences. Les informations relatives aux localités semblent également utiles pour mener un diagnostic préalable à une intervention<sup>6</sup>.

5 Voir interview Joseph Wethe (CREPA Siège)

6 Selon Pauline Ouédraogo, AMUS, dans la discussion de groupe.

La discussion de groupes qui s'est tenue en mars 2011 semble indiquer que les plus grands consommateurs d'information dans les centres documentaires semblent être les étudiants, professeurs, chercheurs et stagiaires des structures académiques et de recherche. Ces acteurs recherchent des Monographies et bases de données.

En dépit des besoins exprimés, il semble que l'information ne manque pas et qu'elle abonde même. **Ce qui manque semble plutôt être « la stratégie pour exploiter et valoriser l'information »<sup>7</sup>**, et ce aussi bien pour l'information générée en interne que pour celle qui est collectée de sources externes.

La plupart des personnes interrogées ne rapportent pas avoir des besoins d'information sensiblement différents de ceux de l'institution à laquelle ils sont affiliés. En revanche il leur revient souvent – en l'absence d'une gestion structurée des informations par volonté organisationnelle, qui n'a jamais été évoquée – d'**organiser leur information individuellement**. Certains d'entre eux disposent d'une sorte de mini-centre de documentation<sup>8</sup> qu'ils conservent sur leur ordinateur personnel pour conserver les documents et *mailings* qu'ils trouvent utiles. Une répondante<sup>9</sup> évoque même l'utilisation des favoris en ligne (de type *Diigo*, *Del.icio.us*) mais il s'agit d'une documentaliste et responsable de la gestion des connaissances dans sa structure donc plus à même d'être au courant de ces outils.

---

7 Voir interview Albert Compaoré (ASDI)

8 Voir interviews Juste Nansi (Eau Vive), Denis Zoungrana (ex-2iE), Kabou Kadio (CREPA Siège)

9 Kabou Kadio (CREPA Siège)

## 2. Quel type d'information votre organisation (et vous-même) produit-elle ?

### Concernant les informations produites :

- Nombreuses et variées, en fonction des groupes-cibles
- Des rapports d'activité prépondérants – rédigés souvent tardivement
- Bulletins d'information et sites web institutionnels
- Un appui aux portails du secteur
- Peu d'écrit, peur d'écrire et de sa qualité

La plupart des organismes produisent des **bulletins d'information**, actualisent leur **site web** et fournissent des **rapports d'activités et d'études**. Certaines organisations et notamment la Direction Générale des Ressources en Eau (DGRE) collectent un certain nombre de données primaires depuis le terrain – en l'occurrence au travers de points focaux communaux. La DGRE a un rôle particulier dans la mesure où elle se porte garante de centraliser des informations utiles pour tous les acteurs du secteur en vue de faire progresser l'ensemble du secteur vers les objectifs fixés dans le Programme National pour l'Approvisionnement en Eau Potable et Assainissement (PN-AEPA). Il est donc logique qu'elle produise un grand nombre de supports pour divers groupes-cibles : bulletins technologiques, cartes, affiches, dépliants, vidéos etc.

L'une des répondantes<sup>10</sup> remarque que **l'information est générée souvent ponctuellement**, ad hoc, en fin d'activité, et qu'il s'agit le plus souvent de rapports d'études qui ne font pas nécessairement part des détails d'expériences particulières dans l'optique d'en faire ressortir les leçons apprises sur la méthode mise en œuvre. La production d'informations prend du temps et les agents techniques en particulier ne semblent pas toujours en mesure de se libérer pour publier des informations sur un site web<sup>11</sup>.



Figure 1 WASH United un blog co-animé

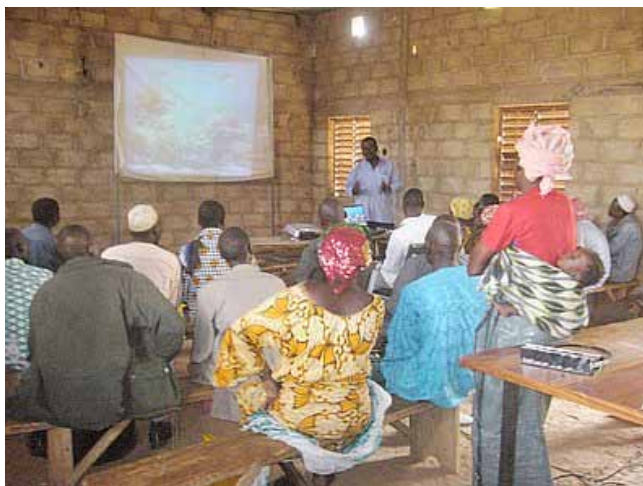
Par ailleurs les compétences techniques permettant de fournir de l'information de qualité en continu sont parfois insuffisantes. Certains organismes fournissent alors leur soutien à la gestion et l'actualisation du site web – tel que le fait la GIZ

10 Kabou Kadio (CREPA Siège)

11 Voir contribution de Régine Zerbo dans la discussion de groupe.

en appui au *Portail de l'Eau*<sup>12</sup> et au blog *WASH United*<sup>13</sup> qui sont animés par les Directions pertinentes du Ministère de l'Agriculture, de l'Hydraulique et des Ressources Halieutiques.

En vue d'une meilleure diffusion des informations, la numérisation des documents s'avère importante, mais seuls deux organismes ont explicitement mentionné leurs efforts à cet égard : le CREPA et l'institut 2iE. Enfin, il semblerait que les **informations produites ne soient pas suffisamment didactiques** en dépit d'un grand besoin de ce type d'informations à l'échelle provinciale et communale pour appuyer la vulgarisation des politiques et outils d'appui à la réforme de décentralisation.



**Photo 1** Former et informer jusqu'au niveau communal, pour atteindre le PN-AEPA (Photo : Akvo)

A un niveau individuel, mais ceci a des répercussions également au plan institutionnel, les **acteurs du secteur semblent écrire peu**<sup>14</sup>, ce qui limite forcément leur tendance à se connecter à d'autres personnes par le biais de plateformes de discussion. Les emails semblent fonctionner plutôt bien<sup>15</sup>, mais pas pour échanger en profondeur, plutôt pour indiquer une source d'information<sup>16</sup>.

Autre fait étonnant au regard de la production d'informations : **certains acteurs rédigent parfois des documents mais ne les partagent pas, estimant que leur sujet n'intéresse personne**, pour découvrir quelques années plus tard que leur réflexion alimente des débats devenus actuels et que leur production antérieure aurait pu s'avérer extrêmement pertinente<sup>17</sup> s'ils l'avaient partagée auparavant. En

parallèle, la **peur de ne pas atteindre des niveaux de qualité suffisants semble paralyser** certains acteurs et retarder ou empêcher la mise en ligne plus systématique d'informations.

12 <http://www.eauburkina.org/> (visité le 1er juin 2011)

13 [http://www.wash-united.org/countries/burkina-faso.html?no\\_cache=1](http://www.wash-united.org/countries/burkina-faso.html?no_cache=1) (visité le 1er juin 2011)

14 Voir interviews de Juste Nansi (Eau Vive), Albert Compaoré (ASDI), Kabou Kadio (CREPA Siège)

15 Voir interviews de Denis Zoungrana, Juste Nansi, Paul Giniés, Kabou Kadio

16 Voir contribution de Marie Quenum dans la discussion de groupe.

17 C'est le cas de figure étonnant de MM. Compaoré (ASDI) et Zoungrana (ex-2iE)



### 3. Quelles informations votre organisation reçoit ou recueille-t-elle ? Vous-même ?

#### Concernant les informations recueillies :

- Nombreux bulletins, lettres, magazines, listes de diffusion
- Difficile exploitation des données d'un organisme à l'autre
- Compétence et discipline de recherche, filtration et contextualisation requises !
- Essentiellement via Google et réseau personnel (spécialisé / scientifique)
- Via les communautés de pratique pour des thématiques particulières

L'information peut être produite, c'est-à-dire 'poussée' vers l'extérieur ou bien (at)tirée vers l'intérieur. Il s'agit ici de recueil (passif) ou de recherche/collecte (active) d'informations. La majorité des personnes interviewées reçoivent de nombreux bulletins d'information, lettres d'échange, magazines et messages envoyés par le biais de listes de diffusion à titre individuel ou au nom de leur organisation. Cependant cette collecte d'informations connaît des limites.

Quand il s'agit de **collecte d'informations structurée** au niveau d'un organisme, tel que la DGRE le fait pour la collecte de données qui doivent alimenter ses bases de données nationales, un premier obstacle se dresse : la base de collecte des données diffère et rend la comparaison des données difficile et parfois même l'exploitation des données issues de projets extérieurs à la DGRE impossible<sup>18</sup>.

Selon les dires de quelques répondants<sup>19</sup>, les compétences des organismes du secteur en matière de **recherche et de filtration d'information ne semblent pas toujours suffisantes** pour gérer les flux d'information. Quelques acteurs interviewés<sup>20</sup> évoquent le temps perdu pour chercher de l'information « enfouie » sur des sites web nombreux et éparpillés. La compétence des organismes (et des personnes) à chercher de l'information de manière efficace contribue à cette difficile utilisation et gestion des informations disponibles.

18 Voir interview DGRE

19 A. Compaoré (SIDA) et P. Giniès (2iE)

20 Denis Zoungrana (ex-2iE) et Albert Compaoré (ASDI)

Au niveau individuel, la majorité des interviewés recherchent des informations en fonction de leurs besoins, une évidence qui souligne cependant la relation très spontanée (non nécessairement structurée) qu'ont une majorité des acteurs du secteur avec l'information. L'un d'entre eux<sup>21</sup> évoque cependant la **discipline requise pour mettre en œuvre une routine de recherche** d'informations une à deux fois par semaine.

La plupart des acteurs interrogés ont recours à Internet pour la recherche d'informations et notamment Google. Cependant ils sont parfois confrontés à un **problème de contextualisation de ces informations** : comment rendre ces informations pertinentes pour les problèmes spécifiques rencontrés au niveau local ? Ils semblent également d'accord sur le fait que cette recherche d'informations prend du temps.

Pour des informations spécialisées telles que des travaux de recherche, ils vont parfois 'pêcher' cette information vers des sources plus spécifiques, notamment européennes et/ou basées sur des contacts personnels. Il semble donc y avoir un manque certain au niveau de l'information scientifique dans le secteur HAEP. Ceci fait écho à l'observation de M. Giniès (2iE) : « *on s'aperçoit qu'en Afrique, la diffusion de l'information scientifique et technique est quasiment inexistante* ».

Dans cette étrange situation où l'information générale abonde mais l'information spécialisée se fait trop rare, un répondant<sup>22</sup> évoque **l'utilité des communautés de pratique pour obtenir une vision globale sur une thématique particulière**. Cet aspect traite également du partage des connaissances. Une communauté de pratique (Wenger, 1998) représente un espace d'échange privilégié et ce qu'en retient, entre autres, ce même répondant est l'échange intellectuel riche qui en ressort, la compréhension transversale d'une thématique et de ses facteurs importants. Les communautés de pratique semblent donc, bien que peu maîtrisées et/ou utilisées, des espaces privilégiés pour recueillir des informations pertinentes et pour le partage d'informations.

---

21 Halidou Koanda (WaterAid)

22 Joseph Wethe (CREPA Siège)

#### 4. Quelles informations partagez-vous ? Comment et avec qui ?

##### Concernant le partage des informations et connaissances :

- La reconnaissance de sa valeur est acquise
- Un élément en parfaite adéquation avec la culture orale d'Afrique de l'Ouest
- Le rôle clé des événements du secteur et des plateformes/groupes de travail...
- ...à condition de connaître les acteurs y participant
- En interne, réunions et mailings mais également évaluations
- Difficile de se défaire de vieux défauts : 'garder son information pour soi'
- Difficulté à écrire, à présenter, à estimer ses écrits
- Des lacunes comblées par les organismes internationaux ?
- Une oralité qui doit être valorisée et utilisée

**La valeur de l'information semble bel et bien reconnue** et selon Régine Zerbo de la DGRE<sup>23</sup> « *chacun essaie de mettre en place un réseau d'information* ». Pourtant, la reconnaissance de cette valeur de l'échange dans les paroles n'est pas automatiquement suivie dans la pratique. Joseph Wethe (CREPA) assure qu'« on a tous vu le bénéfice de partager de l'information » parce qu'on semble avoir la liberté et la fierté de le faire. Les efforts d'éducation en ce sens devraient permettre d'améliorer la qualité des écrits, la présentation des informations et leur dissémination. Les ingrédients pour un bon partage des informations semblent être réunis mais qu'en est-il véritablement ?



**Figure 2** Y a-t-il un avenir pour les réseaux sociaux tels que Twitter dans le secteur HAEP au Burkina ?

Le partage des connaissances repose sur un contact entre deux ou plusieurs personnes soit a) physiquement par le biais de discussions bilatérales, ateliers, conférences, formations ou même dans le cas d'activités de travail conjoint telles que de la recherche-action soit b) virtuellement, par le biais d'outils de communication interactifs (groupes de discussion, réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, Ning etc., blogs avec commentaires etc.). **Le partage des connaissances s'inscrit assez naturellement dans la culture orale d'Afrique de l'Ouest** relevée entre autres par Pels et Le Borgne (2010), y compris au Burkina Faso.

23 Voir discussion de groupe.

En matière de partage des connaissances 'physique' (face-à-face), on touche de très près aux pratiques individuelles puisque ce sont des représentants individuels d'institutions qui participent aux événements et discussions en question. En l'occurrence, les personnes interrogées émettent quelques remarques intéressantes : **le partage des connaissances se fait bien évidemment par le truchement d'un grand nombre d'événements et de conférences et ateliers divers** auxquels participent les principales institutions du secteur. Les *journées mondiales* (de l'eau, des toilettes, du lavage des mains) sont autant d'occasions d'échanger entre acteurs. L'avantage de ces événements est – aux dires de M. Thanou de la DGRE – d'offrir un cadre d'échange interactif permettant de traiter des thèmes de discussion en profondeur – ce qui ne serait pas possible en lisant un document.

En parallèle, un **nombre croissant de plateformes de discussion et groupes de travail** voient le jour et offrent d'autres opportunités d'échange. Parmi ces plateformes, les plus appréciées semblent être les groupes de travail du PN-AEPA' car ils permettent de rester au courant des grandes orientations du secteur.

Les répondants semblent s'accorder sur le fait que **ces groupes de travail sont une excellente initiative**<sup>24</sup>, en dépit de leur organisation et promotion assez tardive<sup>25</sup> qui aboutit parfois à manquer des opportunités de faire participer les acteurs pertinents autour d'une thématique donnée. Entre autres, le Cadre Permanent de Concertation pour la Recherche sur l'Eau (CPCRE) semble également plein de promesses pour coordonner les échanges autour des questions de recherche.

Le partage des connaissances au plan interne s'appuie notamment<sup>26</sup> sur les **réunions en interne ou mailings internes pour ventiler l'information** dont ils disposent. La DGRE compte mettre en place un intranet mais il s'agit d'un projet. Le réseau personnel, notamment dans les régions, est un autre mécanisme déterminant pour faire remonter l'information de la base au niveau central.

L'un des répondants<sup>27</sup> a également évoqué le rôle des **évaluations externes comme un mécanisme précieux d'apprentissage** et de retour sur les activités. Son institution semble se livrer à cet exercice annuellement et ce même répondant apprécie de se soumettre à la critique afin de mesurer et comparer ses travaux avec ceux d'autres collègues et obtenir par là une certaine reconnaissance intellectuelle, dans l'esprit d'une compétition positive.

24 Voir interviews de Sandra Rullières (AFD), Mathieu Badolo (UE), Albert Compaoré (ASDI), Mathieu Tankoano (IGIP) et de la DGRE

25 Selon Kabou Kadio (CREPA Siège)

26 Juste Nansi (Eau Vive), Denis Zoungrana (ex-2iE)

27 Joseph Wethe (CREPA Siège)

Cependant, cette démarche d'ouverture à la critique et de partage actif semble être une exception car une autre répondante de la même institution<sup>28</sup> semble d'avis que **la tendance lourde dans le secteur est plutôt de garder son information pour soi** en vue de conserver son expertise et son avantage comparatif vis-à-vis des autres, parfois même pour le monnayer<sup>29</sup>. Il reste donc difficile d'établir si la tendance à garder son information pour soi évoquée ci-dessus concerne spécifiquement les organisations ou bien les individus qui la composent.

Le partage des connaissances, dans le secteur HAEP burkinabè, se heurte à plusieurs défis : pour partager ses connaissances lors des rencontres et événements évoqués ci-dessus, l'un des répondants<sup>30</sup> évoque la **nécessité impérieuse de connaître les gens pour avoir accès à ces événements et aux informations** qui sont ventilées lors de ces événements. Sans cette connaissance des autres acteurs, pas de confiance, sans confiance, pas d'échange et donc pas d'enrichissement réciproque.

Il reste la possibilité de partager virtuellement, aux travers des médias électroniques, mais là aussi on relève des difficultés. Tout d'abord le réflexe de suivre les activités et informations par ce biais ne semble pas encore ancré dans les habitudes des acteurs du secteur<sup>31</sup>. Le partage virtuel se heurte également à certaines limites que l'on a relevées plus haut : la faible tendance et parfois l'**insuffisante capacité à écrire et à présenter** l'information de manière attrayante – selon l'un des répondants<sup>32</sup>. Le renforcement des compétences a donc vocation à combler certaines lacunes.

Toutefois, la peur de ne pas atteindre un niveau de qualité suffisant relève d'autres facteurs, tels que la culture de la modestie. Aux dires de M. Compaoré (ASDI), « les gens produisent mais pensent que ce n'est pas grand' chose ». C'est cette **culture de la modestie** qui a poussé le même acteur ou M. Zoungrana à se rendre compte que leurs écrits étaient vraiment intéressants pour un public élargi plusieurs années seulement après leur rédaction. C'est peut-être également cette culture qui tend à paralyser les acteurs pour la mise en ligne de contenus, par peur de ne pas parfaire à la qualité escomptée. Et peut-être est-ce également ce qui tend à laisser un **vide d'initiatives, rapidement exploité par les organisations internationales**, à qui on peut alors reprocher de « mener les débats auxquels les autres (acteurs nationaux) sont appelés à se conformer » (Compaoré).

---

28 Kabou Kadio (CREPA Siège)

29 Voir contribution de Valérie Koutou-Sorgho dans la discussion de groupe

30 Juste Nansi (Eau Vive)

31 Voir interview DGRE

32 Albert Compaoré (ASDI)

Dans le champ d'étude de la gestion des connaissances, la culture est reconnue comme étant l'un des facteurs vitaux pour voir s'épanouir des initiatives d'échange de connaissances ou de gestion de l'information structurée et pragmatique (Weggeman, 2000). Que ce soit la culture au sein d'une organisation ou d'un ensemble social plus complexe tel que le secteur HAEP, la problématique de la culture est déterminante.

A ce sujet, les personnes interrogées apportent également quelques éléments d'explication. Premier élément qui ressort de plusieurs intervenants<sup>33</sup> : l'oralité. **L'Afrique dispose d'une culture orale dont il faut tenir compte.** Cette culture orale sous-entend qu'on lit peu et qu'on écrit encore moins. Bien sûr cela peut présenter un certain désavantage quand il s'agit de garder trace des écrits et documenter les processus. Cependant il s'agit également d'une force avec laquelle on doit jouer et que l'on doit chérir. Juste Nansi (Eau Vive) propose donc que l'on « arrive à s'organiser pour récupérer l'oralité » et la valoriser car il souhaiterait bien « garder ce côté où on rencontre les gens ». Ceci explique peut-être le faible potentiel actuel que semblent voir les acteurs du secteur dans les réseaux sociaux en raison de leur absence de contact direct.

Un dernier aspect culturel – non anodin – a été mentionné dans les entrevues : **l'isolement du monde francophone.** Un représentant d'une agence bilatérale remarque ainsi que « les questions essentielles sont plus abordées en anglais, et là il y a un manque de traduction. » Mathieu Tankoano de l'IGIP y fait écho en mentionnant que « 80% du net est en anglais... La plupart du temps on a le sentiment que les anglophones ont une longueur d'avance. Ils sont réputés être beaucoup plus pragmatiques que nous francophones. Il faut traduire les documents anglophones intéressants. » Une participante à la discussion de groupe note également que les anglophones semblent plus à-même de réagir dans le cadre de forums et de blogs<sup>34</sup>.

---

33 Juste Nansi (Eau Vive) et Kabou Kadio (CREPA Siège)

34 Voir contribution de Kabou Kadio dans la discussion de groupe.

## 5. A quelle fin votre organisation utilise-t-elle ces informations ? Et vous-même ?

### Utiliser l'information :

- Comment l'information est-elle vraiment utilisée par les autres ? Mystère...
- Un langage technique qui ne facilite pas l'utilisation des informations en milieu communal
- De l'intérêt de travaux de synthèse transversaux



**Photo 2** Le partage ne se réalise qu'en climat de confiance (photo : Ewen Le Borgne)

L'utilisation effective des informations semble être l'une des zones les moins explicites dans le secteur comme le résume Denis Zoungrana : « **On ne sait pas réellement si l'info produite est utile et utilisée par les personnes qui la reçoivent** ». Pauline Ouédraogo (AMUS) y fait écho et pointe vers la conséquence : « *Je donne une information, mais je ne sais pas quelle utilisation les gens en feront, et je deviens réticente à donner l'information* ».

Pourtant les intervenants semblent savoir clairement à quoi servent réellement les informations dont ils ont besoin. Si les besoins spécifiques diffèrent, les organisations du secteur HAEP burkinabè semblent converger vers deux axes essentiels :

- D'une part, l'information est nécessaire pour **obtenir une vision d'ensemble du secteur**. L'aperçu des activités des uns et des autres en est un excellent exemple ; cet aperçu permettrait de mieux comprendre la logique d'intervention des organisations du secteur et par là-même a) d'éviter une trop grande concentration sur une

même zone (un problème relevé par une répondante<sup>35</sup> et b) d'offrir un angle d'attaque pertinent pour une meilleure coordination des activités des agences du secteur.

- D'autre part, l'information, en particulier celle qui est nourrie des expériences concrètes, permet d'**améliorer sa propre démarche** sur le plan opérationnel. En effet les retours d'expériences permettent notamment d'éviter de commettre des erreurs déjà menées par le passé mais également d'excaver des principes génériques de travail, c'est-à-dire des bonnes pratiques qui soient pertinentes et facilement adaptables et répliquables pour d'autres interventions. Ils permettent en outre de favoriser une meilleure compréhension des facteurs propres à un contexte donné, qui expliquent le succès ou échec relatif d'une intervention. En relation avec cette démarche, la Direction Générale des Ressources en Eau (DGRE) en particulier cherche à collecter des informations sur l'impact de ses activités et réalisations.

Un défi se présente déjà aux organismes du secteur pour être en mesure de *digérer* l'information produite : **le langage utilisé dans les documents produits est souvent trop technique**, ce qui rend l'exploitation de ces documents difficile, voire impossible pour les équipes municipales en place qui sont parfois analphabètes à 70-80% (selon les estimations de M. Tankoano de l'IGIP, ce que semblent confirmer les statistiques officielles<sup>36</sup>). L'un des meilleurs exemples d'utilisation des informations qui ressort des interviews est donné par l'Agence Française de Développement qui **révise l'information reçue pour la traiter au travers d'une thématique transversale**. Bien entendu le traitement et l'utilisation des informations dépendent vraiment de la qualité et de la crédibilité de ses auteurs.

---

35 Sandra Rullières (AFD)

36 25% d'analphabétisation, selon le Rapport de développement humain 2008, produit par le Programme des Nations Unies pour le Développement



## 6. Comment validez-vous et évaluez-vous la qualité des informations que vous recevez ou produisez ?

### Concernant la qualité des informations :

- Ce qui prime : La source principale de l'information, le processus de compilation, la vérification des informations par d'autres sources
- Des lacunes en contrôle qualité, référencement et rédaction ou spécialisation technique
- L'insuffisance de moyens financiers pour mener à bien les activités de rédaction et de contrôle qualité
- Et toujours la peur paralysante de ne pas atteindre le niveau attendu

Selon les personnes interviewées, la qualité d'une information est principalement déterminée par : a) la source d'informations (la crédibilité d'une agence telle que la Banque Mondiale pesant plus que celle d'une ONG locale) b) le processus de compilation de cette information et notamment les étapes de vérification par d'autres sources et enfin c) la triangulation de cette information avec d'autres sources, ex-post. Même les grandes organisations n'échappent pas à ce contrôle qualité informel.

La qualité des écrits semble variable et pourrait s'améliorer semble indiquer Kabou Kadio du CREPA. Elle mentionne certaines **lacunes en termes de contrôle qualité** : le réflexe de citer les sources d'informations ne semble pas encore un acquis par exemple, ni la technique de rédaction scientifique, ou la recherche structurée d'informations qui apporte un éclairage différent. Parfois c'est simplement la spécialisation technique qui manque en interne (comme le confirment les agents de la DGRE concernant la difficile identification d'hydrologues pour des travaux spécialisés).

Les acteurs du secteur sont pourtant bien conscients des insuffisances en matière de qualité si l'on en revient à l'insuffisante production d'informations due à la **peur manifeste de ne pas satisfaire à un niveau de qualité suffisant**. Cet aspect semble peser sur le fait qu'au final, le vide laissé par les acteurs locaux du secteur est souvent comblé par les acteurs internationaux. Pourtant, même les rapports de la très estimée Banque Mondiale donnent lieu à une vérification des données et arguments avancés par les acteurs locaux<sup>37</sup>.

37 Mathieu Tankoano

Autres obstacles à la qualité : la **motivation des agents** en charge de la collecte des données ou du traitement des informations. Les conditions salariales ou autres de ces agents ont parfois des répercussions sur le travail effectué, qui donne donc matière à des vérifications répétées. Au final, ces problèmes sont donc également le fruit d'un **manque de moyens financiers** qui limite les ambitions et activités des uns et des autres.

## 7. Quelles grandes tendances observez-vous dans le secteur HAEP ?

### Les tendances lourdes en information / connaissances dans le secteur HAEP :

- Concertation et coordination au menu
- Manque de personnel pour le traitement des informations : trop peu ou pas assez formé ?
- Un manque d'informations (carto-)graphiques
- Les échanges virtuels (électroniques) croissent lentement

Généralement les répondants reconnaissent que la tendance actuelle est bien à la **concertation, à la rencontre entre partenaires, au dialogue et à la coordination**. En ce sens, le cadre institutionnel s'est enrichi et les groupes de travail du PN-HAEP sont particulièrement appréciés. L'importance du partage des connaissances semble donc être un fait accompli, en dépit de marges de progression possibles, mais il n'en est pas de même pour la gestion des informations.



**Photo 3** La carte pluviométrique du Burkina Faso - comment exploiter des données graphiques beaucoup plus sophistiquées ?  
(Carte : ICEM)

En effet, en dépit d'une production accrue d'informations de manière générale, les agences du secteur manquent de ressources humaines pour assurer le travail de production et de gestion des informations – on peut se demander si ce trait reflète l'importance reconnue de l'information et de la connaissance dans le secteur ou pas. S'agit-il d'un manque quantitatif (le nombre de personnes affectées à ce genre de travail) ou qualitatif (les compétences des personnes affectées à ce travail) ? Il est difficile d'en juger au regard des entretiens, mais l'une des conséquences directes semble être l'absence – regrettée par l'intervenante de l'AFD<sup>38</sup> – d'**informations sous format cartographique**, ce qui semblerait pourtant une solution appropriée pour offrir de l'information exploitable et de la matière à réflexion aux niveaux régionaux et municipaux. On note toutefois un changement majeur : la numérisation des informations – même si cela ne concerne pas encore les milieux ruraux<sup>39</sup>.

38 Agence Française de Développement

39 Voir intervention de Marie Quenum dans la discussion de groupe

C'est également le cas du manque d'information didactique, de la trop grande technicité des écrits, de l'insuffisante numérisation des documents et de la production d'information par à-coups et trop fréquemment sous forme de simples rapports d'étude, comme nous l'avons vu plus haut. La stratégie d'exploitation et de valorisation des informations semble effectivement relativement peu développée.

A cela s'ajoutent des problèmes de familiarité insuffisante avec les outils informatiques. L'une des répondantes<sup>40</sup> affirme ainsi que « c'est maintenant que les gens commencent à utiliser le mail ». On se situe peut-être sur une charnière générationnelle pour l'exploitation d'internet et des réseaux sociaux qui, par contraste, semblent intéresser de plus en plus de jeunes<sup>41</sup>. En conséquence, **les échanges virtuels tendent à croître en volume et qualité.**

Ces tendances révèlent des pistes de réflexion que les personnes interviewées ont eux-mêmes dévoilées ou suggérées.

---

40 Kabou Kadio (CREPA Siège)

41 Selon M. Tankoano (IGIP)

## 8. Quelles semblent être les priorités (à vos yeux) pour améliorer la gestion des connaissances et l'apprentissage dans le secteur HAEP au Burkina Faso ?

### Les tendances dévoilées offrent des suggestions de priorité pour le secteur en matière de :

- Partage des connaissances
- Gestion des informations
- Documentation et apprentissage en tant que jonction entre ces deux types d'activités

### Le partage des connaissances

Pour ce qui est du partage des connaissances, les acteurs interviewés reconnaissent que la prochaine étape logique serait d'**organiser des rencontres thématiques**. Ces rencontres et le cadrage thématiques qu'elles offriraient permettraient de faire remonter les expériences des uns et des autres et de quadriller la thématique de telle sorte que se dessine une compréhension plus transversale de ses enjeux et qu'émergent des initiatives et solutions conjointes adaptées.

La tendance est donc à la concertation et les plateformes d'échange ont explosé<sup>42</sup>, ce qui tend à contribuer à l'émiettement des informations et des opportunités de construire du sens collectivement. Certains répondants appellent donc à la **concentration des plateformes**. Les discussions ayant cours sur ces plateformes pourraient d'ailleurs s'approfondir et traiter de détails spécifiques à certaines thématiques. En dépit de l'existence de ces plateformes d'échange et de la multiplication de ces échanges, ces derniers ne semblent pas favoriser une réflexion profondément stratégique mais semblent en effet plutôt se contenter de décrire les initiatives HAEP en cours et de relever les performances accomplies.

Enfin, un dernier aspect déjà relevé concerne la quasi-inexistence (et inutilisation) de l'information scientifique. Certaines **opportunités d'enrichir les débats sur des approches testées et validées et sur une démarche**

42 On note ainsi le cadre partenarial (CA-PA), les cinq groupes thématiques du PN-HAEP, le cadre permanent de concertation pour la recherche sur l'eau (CPCRE), la plateforme des bailleurs de fonds, le réseau national des centres de ressources, le réseau des ONGs, ainsi qu'une multitude de plateformes 'projet' telles que l'alliance d'apprentissage du projet WASHCost etc.

**(de curiosité) scientifique** ne sont donc pas nécessairement saisies mais pourraient compléter idéalement les rencontres thématiques.

## La gestion de l'information

En matière de gestion de l'information, certaines personnes interviewées – notamment M. Compaoré (ASDI) et Mme Kouanda (GIZ) – suggèrent l'**appui de centres de ressources pour centraliser l'information et éviter son émiettement** à travers de trop nombreux sites web. C'est probablement dans ce sens que s'opère le travail d'appui aux sites web du Ministère par la GIZ.

La majorité des interrogés évoquent également la nécessité de faire circuler l'information sur plusieurs niveaux et notamment **faire remonter l'information et les expériences des niveaux locaux/régionaux vers le niveau national**. Ceci va dans le sens des informations manquantes au niveau des expériences de terrain mentionnées dans la première section de ce document. Le pendant de cet aspect est également relevé par Mlle Rullières (AFD) quand elle plaide pour une meilleure information en faveur des niveaux décentralisés.

## Documentation et apprentissage

En outre un répondant observe qu'il serait intéressant de **documenter les processus de travail** car cette information semble manquer, même si certaines agences, telles qu'Eau Vive, jugent ce travail intéressant pour elles-mêmes et l'organisent activement en interne. Cette démarche se rapproche des dires de M. Wethe concernant l'ouverture propre à la critique dans une démarche d'amélioration personnelle car la documentation des processus (voir DaSilva Wells et. al, 2011 – en cours de publication) aide à faire ressortir les erreurs et hypothèses erronées d'une initiative dans une perspective d'amélioration et d'adaptation permanente. On a déjà relevé que dans le secteur HAEP burkinabè, les leçons ne sont pas souvent partagées même pour les acteurs bien connectés ; qu'en est-il alors des organisations qui n'ont pas accès à l'information (certains répondants mentionnent particulièrement les petits organismes de la société civile<sup>43</sup>). Le réseau social d'une personne ou d'une organisation détermine son accès à l'information.

La faible attention relative portée à la gestion des connaissances dans le secteur se répercute sur la capacité des organismes à développer et promouvoir des initiatives de documentation et d'apprentissage. Cette priorisation a également des répercussions sur les compétences permettant de mettre en œuvre de telles initiatives, à l'instar de l'utilisation des outils informatiques ou des techniques de rédaction journalistique ou scientifique. On peut donc

---

43 Sandra Rullières (AFD) et Mathieu Badolo (UE)

imaginer qu'un certain nombre de **formations et activités de renforcement des compétences** permettraient de combler certaines de ces lacunes.

Pour promouvoir un véritable apprentissage sectoriel, l'un des interviewés observe que l'on devrait **stimuler un échange général et un véritable agenda sur la gestion des connaissances** pour l'ensemble des acteurs du secteur. Les prérogatives du Ministère sont ici mises en lumière. De manière générale, le **leadership du Ministère est attendu en matière de gestion des connaissances** et deux intervenants d'agences bilatérales ont insisté sur le rôle que doit jouer le Ministère pour synthétiser l'information et prioriser celle qui est utile. M. Compaoré (ASDI) observe que le leadership du Ministère serait une bonne alternative aux nombreuses initiatives extérieures – a priori peu durables – que les agences internationales mettent en œuvre dans le secteur HAEP au Burkina Faso. Dans tous les cas il semble absolument **essentiel de coopérer avec le Gouvernement et de suivre sa ligne stratégique** selon les mêmes intervenants.

Aspect annexe mentionné plus haut, l'isolement du monde francophone dans le domaine de la production et du partage de connaissances évoqués plus haut est un phénomène qu'avaient déjà été relevé Pels et Le Borgne (2010) dans la stratégie de communication et de gestion des connaissances de l'Initiative Ouest-africaine pour l'Eau. Il doit clairement être pris en compte dans une optique de gestion des connaissances enrichie pour le secteur HAEP dans la sous-région, et ce dans trois dimensions : **traduction des documents anglophones pertinents en français, transmission des expériences et traduction des documents francophones en anglais, valorisation et amélioration des échanges entre anglophones et francophones.**





## Pistes de réflexion pour améliorer l'apprentissage et la gestion des connaissances dans le secteur HAEP au Burkina Faso

Le tableau offert sur les pratiques mises en lumière dans la section précédente est très certainement partiel mais il balaye néanmoins un large spectre d'interventions possibles dans l'optique d'améliorer la gestion des connaissances et l'apprentissage dans le secteur. Certaines suggestions ont été directement formulées par les personnes interviewées. Cette nouvelle section propose de les élaborer, de les compléter par d'autres initiatives et de les présenter suivant une logique progressive d'interventions, notamment à différents niveaux : individuel, organisationnel et sectoriel. Enfin une ultime perspective reprend ces trois échelons et propose une approche intégrée.

En avant-propos, il est intéressant de rappeler brièvement les objectifs de la gestion des connaissances pour y trouver une certaine logique guidant les suggestions formulées. Une certaine définition de la gestion des connaissances en suggère qu'elle traite d' "**améliorer la fréquence et la qualité des conversations qui permettent d'accomplir son travail**"<sup>44</sup>. Dans cette optique, le plus important pour le secteur HAEP semble donc être la mise en relation des conversations qui ont déjà lieu et de stimuler certaines conversations qui n'ont pas encore lieu, pour améliorer la qualité des services durables d'HAEP au Burkina Faso et en stimuler la coordination, la communication et l'exploitation.

Emettre des propositions d'amélioration ne constitue cependant que la première étape dans le processus. Il est nécessaire d'identifier rôles et responsabilités pour mettre en œuvre ces propositions. Les propositions formulées ci-dessous suggèrent ainsi la responsabilité ou l'implication potentielle de certains organismes ou réseaux qui semblent indiqués pour mener à bien tout ou partie des initiatives mentionnées. La décision finale d'impliquer et de responsabiliser tel ou tel organisme relève cependant d'une prise de décision collective – ceci est l'objet de l'atelier de validation planifié pour le dernier trimestre 2011.

---

44 Une définition proposée par des éminences de la gestion des connaissances telles que Steve Song et Euan Semple.

## A. Améliorer la gestion des connaissances et l'apprentissage dans le secteur HAEP (au niveau inter-institutionnel)

Ce niveau d'intervention est le plus complexe, eu égard aux rapports entre institutions du secteur et au degré d'interdépendance entre elles. Les initiatives suggérées ci-dessous dépassent le mandat et intérêt propre de tout organisme individuel, pour proposer des améliorations bénéficiant à l'ensemble des institutions du secteur.



**Figure 3** Un calendrier pour le secteur ? (sur le blog Fas'Eau Nouvelles)

A ce niveau 'sectoriel', les priorités sont liées mais relèvent du notamment des 'arènes de travail' (les plateformes et événements où se déroulent les conversations), des 'agendas' (les mandats et objectifs des organismes ainsi que les thématiques qui les animent) ou bien des 'alliances' (les organismes et leurs réseaux).

**Révéler les arènes :** Il existe de nombreux événements et plateformes mais les acteurs du secteur HAEP n'en sont pas toujours conscients. Améliorer la qualité et la fréquence des conversations nécessite de révéler ces arènes où se déroulent déjà des conversations pertinentes :

- Offrir un **aperçu d'ensemble des plateformes** de discussion et de décision existantes, de leur raison d'être, de leur fréquence de discussions etc.;
- Proposer un **calendrier clair et accessible pour le secteur** pour informer les acteurs de la tenue des événements pertinents pour le secteur (et connecter les conversations).

**Unir les agendas :** Les agences du secteur HAEP suivent des objectifs distincts mais leurs intérêts se recoupent sur certaines thématiques qui les concernent. Identifier ces thèmes (reconnus comme importants ou pas encore mais disposant d'un grand potentiel) et unir les agendas sur ces thématiques pour engager une réflexion collective autour des grands et petits défis du secteur paraît essentiel pour améliorer l'apprentissage sectoriel.

- **Analyser les documents clé** générés dans le secteur pour en faire ressortir des synthèses sur les tendances, questions et problématiques à traiter à l'avenir ;

- **Identifier les besoins d'information** et les besoins de discussions sur certaines thématiques ;
- Appuyer l'**actualisation régulière du portail de l'eau et du blog WASH United** pour garder un bon aperçu d'ensemble des politiques et stratégies des organismes du secteur au niveau de l'eau et de l'assainissement et hygiène ;
- Appuyer l'**actualisation régulière du blog Fas'Eau nouvelles**<sup>45</sup> pour suivre les activités des ONGs et autres acteurs à travers le pays ;
- Mettre en œuvre **un espace virtuel de réflexion et de discussion sur les thématiques** prometteuses qui intéressent (ou pourraient intéresser) un ensemble d'acteurs ;
- Organiser des **événements autour de thématiques spécifiques** sur la base des besoins identifiés ci-dessus, de manière interactive et en s'appuyant sur l'information existante et faire ressortir des rapports brefs mais analytiques sur les décisions et réflexions profondes ;

**Consolider les alliances** : La multiplication des arènes et agendas n'est pas souhaitable car elle mène à l'émiettement du secteur. Mais elle ne pourra cesser si les alliances qui les entretiennent ne se concertent pas pour concentrer leurs actions. Il s'avère donc indispensable de cartographier ces alliances et d'en encourager la coordination.

- En lien avec la vue d'ensemble des réseaux et plateformes d'échange, **obtenir une vision d'ensemble**<sup>46</sup> **des alliances existantes et des regroupements d'organismes** pour identifier les nodes et réseaux denses ainsi que les nodes plus isolés qui doivent être connectés au reste du secteur ;
- Développer si possible un **mécanisme de coordination des réseaux** et identifier des opportunités de mise en commun et de connexion entre groupes thématiques et plateformes ;
- Explorer les dynamiques de réseau et promouvoir les réseaux prometteurs dans le secteur de l'HAEP pour **favoriser des approches multi-partenariales**.

### Qui pourrait jouer un rôle clé?

Avant tout, les acteurs interviewés s'accordent à reconnaître le mandat des Directions Générales (DGRE et DGAEUE) à jouer le rôle de chef de file en matière de coordination des activités dans le secteur. Cependant la DGRE est naturellement préoccupée par la politique et stratégie nationales mais pas nécessairement par les activités d'autres organismes du secteur. Dans cette optique, le Réseau National des Centres de Ressources du Burkina Faso a assez naturellement un rôle moteur à jouer – en appui à la DGRE – pour offrir compétences et ressources pour la mise en œuvre et notamment pour obtenir un complément d'information crucial sur les activités des organisations non-gouvernementales, qui ne sont pas couvertes dans le mandat de la DGRE et de la DGAEUE.

45 Fas'Eau Nouvelles Burkina Faso, visité le 31 mai 2011

46 Par le biais d'une cartographie/visualisation ('network mapping' en anglais) des réseaux.

## B. Améliorer l'apprentissage organisationnel et les processus de gestion des connaissances au niveau des institutions du secteur

Dans cette deuxième dimension, les organismes doivent notamment se préoccuper de réunions, de systèmes d'information, d'activités de documentation et de capitalisation et de formations.

**Organiser des réunions efficaces** : Si les conversations représentent la clé de voûte de la gestion des connaissances, il convient d'organiser correctement les espaces où se déroulent ces conversations et d'assurer une bonne documentation des décisions prises et des grands points de discussion.

- **Organiser des réunions régulières** donnant lieu au partage de connaissances pertinentes pour améliorer le travail et coordonner le travail en interne ;
- Encourager la **tenue de retours d'expériences**<sup>47</sup>.

### **Développer des outils de gestion des connaissances collectifs performants :**

Les outils informatiques tels que les médias sociaux permettent de soutenir des manières de travailler de concert performantes et économiques. Cependant la sélection de ces outils doit être effectuée avec précaution. Les outils doivent toujours appuyer la sélection d'objectifs stratégiques qui soutiennent la stratégie générale de l'organisation.

- Réaliser un **diagnostic sur les outils de gestion des connaissances** qui pourraient s'avérer utiles pour rédiger, documenter, analyser ou informer collectivement : blogs, wikis, Twitter etc.

**Institutionnaliser la documentation et la capitalisation** : On l'a vu, les acteurs eux-mêmes sont préoccupés de savoir sur quoi travaillent les autres organismes. La documentation de ces processus et la capitalisation des expériences acquises permettrait de rendre visibles et lisibles les leçons des uns et des autres, préambule à une réflexion collective générale.

- Encourager la **documentation systématique des processus et expériences** (en formant à ces pratiques et en guidant le développement) ;
- **Développer les démarches de capitalisation** auprès des organismes du secteur en formant à la capitalisation, ses objectifs, ses principes et ses outils ;

---

47 Dans le monde anglophone, une technique éprouvée, l'after-action review, permet de se pencher rapidement sur n'importe quel événement ou processus et de dégager des leçons utiles au travers de quatre questions clé : Qu'est-ce qui était prévu ? Qu'est-ce qui s'est passé en pratique ? Pourquoi y a-t-il eu des différences entre ce qui était prévu et ce qui s'est passé réellement ? Qu'en avons-nous appris ?

**Renforcer les compétences** : La gestion des connaissances s'appuie sur une meilleure maîtrise des processus de partage des connaissances (notamment lors de réunions et ateliers) et de gestion des informations (notamment par la mise en œuvre de systèmes d'information collectifs performants).

- Former le personnel à la **facilitation de discussions** et d'événements ;
- Former le personnel à l'utilisation des **outils de gestion des connaissances** identifiés comme idoines et **collecter leur feedback** pour améliorer ces outils ;
- Former le personnel à la **rédaction de rapports analytiques** synthétiques ;
- Former le personnel à la **capitalisation** (voir ci-dessus).

### Qui pourrait jouer un rôle clé?

Bien entendu chaque organisme est responsable de son propre développement et de sa stratégie en matière d'apprentissage et de gestion des connaissances mais pour les activités de formation et d'appui-conseil, le Réseau des Centres de Ressources (dont l'un des objectifs majeurs est de renforcer la gestion des connaissances au niveau de ses structures membres) peut jouer un rôle catalytique, appuyé en cela par l'IRC. Le RCR a déjà organisé des formations en capitalisation. L'IRC a également réalisé des formations sur la gestion des connaissances et la capitalisation en milieu francophone par le passé et sa récente expérience de mise en œuvre d'une stratégie de gestion des connaissances et de communication pour l'Initiative Ouest-Africaine de l'Eau va également dans ce sens.

En parallèle, chaque structure membre du RCR pourrait également proposer d'appuyer les autres structures sur certaines approches pour lesquelles elles disposent d'une expérience et expertise plus poussée que d'autres. L'apprentissage par les pairs est fortement recommandable pour construire de meilleurs rapports de confiance et renforcer une dynamique propre (non extérieure).

## C. Améliorer les pratiques individuelles de gestion des connaissances

Dans son dernier échelon d'intervention, la gestion des connaissances est appuyée par des pratiques individuelles qui permettent de mettre en œuvre les activités mentionnées plus haut (aux niveaux organisationnel et sectoriel) mais également d'assurer une gestion efficace des informations au niveau personnel.

- Renforcer les compétences en matière de **rédaction scientifique**, en matière d'outils de **documentation de processus** (réalisation d'interviews, vidéos, portraits etc.) ;
- Générer des **études de cas simples et attrayantes sur l'utilisation d'outils** et d'approches qui ont été utiles pour d'autres individus (e.g. en termes de recherche d'informations, d'archivage de documents utiles, d'utilisation de réseaux sociaux) pour inciter tout un chacun à la gestion personnelle des connaissances.
- Mobiliser les personnes disposant de compétences solides pour **animer des formations et séances d'information** auprès d'autres acteurs.



### Qui pourrait jouer un rôle clé?

L'IRC, les 2iE, le CREPA, la GIZ mais également d'autres organismes issus d'autres horizons (le cabinet d'appui-conseil 'Performances') peuvent proposer des formations spécifiques au niveau individuel ou apporter un appui personnalisé de manière ponctuelle. D'autres structures de formation et d'appui-conseil existent peut-être pour combler ces lacunes.

**Photo 4** Mobiliser les animateurs pour la facilitation d'événements pertinents ; ici Valérie Koutou-Sorgho du RCR-BF.  
(Photo : Ewen Le Borgne)

## D. Dégager une synergie d'action entre les pistes proposées

La gestion des connaissances et l'apprentissage sectoriel sont des phénomènes complexes ayant trait notamment à la culture et au style de gestion mis en œuvre. Tout changement sur ces aspects prend du temps mais peut s'enrichir et s'accélérer quand les initiatives intègrent les trois niveaux mentionnés ci-dessus. Quand les individus travaillant dans les organismes sont pénétrés des principes et outils de gestion des connaissances et d'apprentissage au niveau individuel, ils peuvent contribuer plus facilement à des préoccupations d'apprentissage organisationnel et de démarches de gestion de l'information et de partage des connaissances qui mobilisent mieux les employés d'un organisme. A leur tour, ces démarches organisationnelles appuient la mise en œuvre d'un cadre de réflexion et d'action collective au niveau du secteur. A l'inverse, il est extrêmement difficile d'espérer obtenir des résultats au niveau sectoriel si les 'infostructures'<sup>48</sup> ne sont pas en place au niveau des organismes individuels et si les individus mêmes n'accordent pas d'attention à l'apprentissage et à leur gestion personnelle des informations.

- Offrir un **programme d'étude et de formation continue sur la gestion des connaissances**, la capitalisation etc. qui relie les niveaux individuel, institutionnel et sectoriel ;
- Participer à des **efforts en réseau pour réfléchir sur la gestion intégrée des connaissances** : RCR-BF, CPCRE<sup>49</sup>, SA-GE<sup>50</sup>, KM4Dev<sup>51</sup> etc.
- Mettre en œuvre une 'task force' (**groupe de travail**) pour appuyer la **gestion des connaissances** dans le secteur HAEP ?

### Qui pourrait jouer un rôle clé?

Les 2iE, le CREPA, peut-être les universités de Ouagadougou et/ou Bobo-Dioulasso, ainsi que d'autres organismes que l'IRC est en cours d'identification, pourraient jouer un rôle dans la mise en œuvre d'un tel programme d'études. Les séances de réflexion sur la gestion des connaissances pourraient être prises en charge par le Réseau des Centres de Ressources avec l'appui de l'IRC, sur la base des formations précédentes évoquées ci-dessus.

48 Ou infrastructures d'information, c'est-à-dire les infrastructures physiques (systèmes, serveurs, logiciels etc.) et les infrastructures organisationnelles, à savoir les processus de travail autour de la gestion des connaissances.

49 Le Cadre Permanent de Concertation pour la Recherche sur l'Eau est un cadre de réflexion où le lien avec les organismes académiques peut se réaliser et la capitalisation des efforts de recherche pourrait avoir des résultats plus intéressants ?

50 SA-GE (Savoir-Gestion) est une communauté de pratique francophone affiliée à KM4Dev – voir prochaine note – se souciant des pratiques de gestion des connaissances pour le développement. Il s'agit d'un espace d'échange et de réflexion où ces questions pourraient être abordées et mener à des suggestions pertinentes.

51 KM4Dev (Knowledge Management for Development)

## Compléments de recherche potentiels pour le futur

Cette étude réalisée par le Réseau National des Centres de Ressources du Burkina Faso et l'IRC pose des jalons importants dans l'effort de mieux comprendre et de contribuer à enrichir les pratiques de gestion des informations et des connaissances dans le secteur de l'HAEP au Burkina Faso. Les propositions formulées offrent en outre un programme de mise en œuvre suffisamment large pour identifier des activités prioritaires. Pour autant, un certain nombre de questions de recherche n'ont pas été abordées et mériteraient d'être approfondies au travers d'études ultérieures.

Quelques pistes de recherche sont proposées ici pour compléter et enrichir le travail entrepris par l'étude à ce jour :

- Considérer le secteur HAEP sérieusement au niveau local : réaliser un diagnostic au niveau des régions et communes où les acteurs interviewés interviennent.
- Elargir l'étude (la relancer) vers un plus grand nombre d'acteurs pour avoir un échantillon plus représentatif sur les questions posées.
- Sur la base d'un échantillon élargi, utiliser un questionnaire similaire et analyser les réponses de manière statistique.
- Elargir l'étude à des processus et réflexions similaires en cours en Afrique de l'Ouest.



## Conclusions et perspectives

Les intervenants interrogés ont croqué un portrait assez critique des pratiques actuelles en matière de gestion des informations et de partage des connaissances. En dépit d'échanges plus fréquents entre les acteurs du secteur HAEP, y compris avec les acteurs du secteur privé, il semble que la qualité et la profondeur des échanges ait encore matière à s'enrichir – il est à noter que ceci n'est pourtant pas unique au Burkina Faso.

L'un des aspects les plus cruciaux dans le tableau dressé est la **nécessité de faire circuler l'information et encourager les échanges dans les zones rurales**. Cela semble particulièrement nécessaire dans un pays où le taux d'urbanisation était estimé à 20% en 2007 selon certaines sources<sup>52</sup>. Certains intervenants<sup>53</sup> ont évoqué les difficultés d'accès à Internet à Ouagadougou, laissant sous-entendre les problèmes qu'on peut imaginer dans les zones rurales. Il s'agit là probablement du principal défi des années à venir. S'appuyer sur l'utilisation des téléphones dans les zones rurales pour circuler l'information et encourager les échanges est un aspect qui mérite de futures réflexions.

Au Burkina Faso comme ailleurs en Afrique de l'Ouest et du Centre (mais également en France), la **difficulté des francophones à s'inscrire dans les débats sectoriels globaux** en raison de leur insuffisante maîtrise de l'anglais requiert également une réflexion approfondie et une approche concertée par les divers intervenants HAEP.

Pourtant, les zones d'ombre de ce tableau n'occulent pas certaines pistes sérieuses vers un apprentissage sectoriel et une gestion des connaissances mieux maîtrisée dans l'HAEP au Burkina Faso :

- Tout d'abord, chaque phase vient en son temps et il semble peu opportun de forcer le mouvement, en suivant les recommandations de M. Compaoré concernant la **nécessité d'une approche portée par les acteurs locaux et non internationaux, et suivant un agenda et échéancier déterminés localement**. Dans cette logique, peut-être que la simple collecte d'informations et la sensibilisation à la gestion des connaissances, si importantes actuellement, sont une étape logique avant de pouvoir espérer des échanges approfondis et plus complexes dans le sens d'une véritable réflexion collective intégrée ?
- Ensuite, au niveau du secteur il semble que les **réseaux de centres de ressources disposent d'une opportunité non négligeable** pour appuyer les agences gouvernementales à coordonner les activités de gestion des informations et de partage de connaissances, à centraliser l'information et unifier les plateformes d'échanges.

52 [http://www.populationdata.net/index2.php?option=pays&pid=35&nom=burkina\\_faso](http://www.populationdata.net/index2.php?option=pays&pid=35&nom=burkina_faso) – visité le 31 mai 2011

53 M. Tankoano (IGIP), Mme Kadio (CREPA Siège)

- Enfin, à un niveau personnel, l'ouverture croissante de certains acteurs vers les **sources d'information et d'appui externes telles que les communautés de pratique** semblent offrir des perspectives enrichies et semblent encourager le réflexe de la gestion des connaissances.

Mais le dernier mot revient peut-être à M. Giniès (2iE) quand il rend hommage à la **créativité et au dynamisme des jeunes générations burkinabè comme d'une source de progrès** pour l'ensemble du secteur HAEP : « Il faut dire au monde qu'il y a des jeunes africains qui travaillent, qui publient des travaux et qui sont en Afrique et qui travaillent sur les problèmes de l'Afrique. Il n'y a pas que le nord qui s'occupe de l'Afrique ».



**Photo 5** L'avenir du secteur dans les mains de la jeunesse Burkinabè  
(Photo : Dechevre)

La gestion des connaissances n'est pas encore maîtrisée par tout un chacun, mais les graines du changement semblent déjà bel et bien plantées au pays des hommes intègres<sup>54</sup> – l'atelier de validation de ce rapport permettra peut-être de faire fleurir certaines de ces graines.

54 Burkina Faso signifie 'Pays des hommes intègres' dans une expression combinant deux des langues nationales majeures.

## Références

- DaSilva Wells, C., Le Borgne, E., Dickinson, N., De Jong, D. (2011). Documenting change, an introduction to process documentation – en cours de publication.
- Pels, J., Le Borgne, E. (2010). Knowledge management and Communication strategy. WAWI Knowledge management project.
- SDC. Guide sur la capitalisation thématique des expériences. 2005. DDC, Berne.
- Sorgho-Koutou, V. (2010). Evaluation des besoins en information et en renforcement des capacités dans les institutions membres du réseau des centres de ressources en eau potable hygiène et assainissement du Burkina.
- Uytewaal, E., van Lieshout, R. (2010). Sector learning - Anticipating and adapting to change for better WASH service delivery. The Hague.
- Weggeman, M. (2000). Kennis Management: de praktijk.
- Wenger, Etienne (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge: Cambridge University Press. ISBN 978-0-521-66363-2.



# Annexes

1. Liste des représentants d'institutions interviewés
2. Questionnaire utilisé pour les entrevues

## Annexe 1 : Liste des représentants d'institutions interviewés

### Pour les interviews :

Les intervenants (et les organismes qu'ils représentent) sont les suivants :

- Badolo, Mathieu (Délégation burkinabè de l'Union Européenne - UE) ;
- Compaoré, Albert (Agence Suédoise pour le Développement International - ASDI) ;
- Giniès Paul (Institut International d'Ingénierie de l'Eau et de l'Environnement - 2iE) ;
- Kadio, Kabou (Centre Régional pour l'Eau Potable et l'Assainissement à faible coût - CREPA) ;
- Kouanda Alidou (WaterAid) ;
- Nana, Désirée (Agence de coopération allemande - GIZ) ;
- Nansi, Juste (Eau-Vive) ;
- Rullières, Sandra (Agence Française de Développement - AFD) ;
- Tankoano Mathieu (Ingenieur-Gesellschaft für internationale Planungsaufgaben mbH - Entreprise d'Ingénierie pour les travaux internationaux de planification / GIP) ;
- Thanou, Ousseïni & Zerbo, Régine (Direction Générale des Ressources en Eau - DGRE) ;
- Wethe, Joseph (Centre Régional pour l'Eau Potable et l'Assainissement à faible coût - CREPA) ;
- Zoungrana, Denis (consultant individuel, ex-2iE).

Un treizième et dernier interviewé a préféré garder son anonymat.

### Pour la discussion de groupe :

- Kadio, Kabou (Centre Régional pour l'Eau Potable et l'Assainissement à faible coût - CREPA) ;
- Ouédraogo, Justine (Institut Panafricain pour le Développement, Région Afrique de l'Ouest Sahel - IPD-AOS) ;
- Ouédraogo, Pauline (Associations les Mains Unies du Sahel - AMUS) ;
- Quennum, Marie (consultante travaillant pour le compte du CREPA) ;
- Ramdé, Adrienne (Eau Vive Burkina) ;
- Salimata, Diakité (Institut International d'ingénierie de l'eau et de l'environnement - 2iE) ;
- Sorgho-Koutou, Valérie (Réseau des Centres de Ressources du Burkina Faso, RCR-BF) ;
- Zerbo, Régine (Direction Générale des Ressources en Eau - DGRE).

## Annexe 2 : Questionnaire utilisé pour les entrevues

Le questionnaire utilisé était semi-structuré et a été logiquement soumis de manière différente selon l'entrevue spécifique. Les questions et sous-questions prévues étaient les suivantes :

1. Quelles informations (actuellement disponibles / non disponibles) votre organisation recherche-t-elle ?
  - a. Qu'en est-il pour vous personnellement ?
2. Quelles informations votre organisation produit-elle ?
  - a. Pour quels groupes-cibles ?
  - b. Sous quels supports ?
- c. Quelles informations développez/générez/produisez-vous vous-même ?
3. Quelles informations votre organisation recueille-t-elle ?
  - a. Vous-même, à titre personnel ?
4. Quelles informations votre organisation partage-t-elle ?
  - a. Avec qui et comment (supports de communication et communication interpersonnelle) ?
  - b. Quelles différences à l'interne / à l'externe ?
  - c. Qu'en est-il pour vous-même ?
5. Comment votre organisation utilise-t-elle ces informations recueillies (pour en faire quoi) ?
  - a. Qu'en est-il des informations que votre organisation produit ?
  - b. Avez-vous des exemples concrets ?
6. Comment votre organisation juge-t-elle du niveau de qualité des informations qu'elle produit / qu'elle recueille ?
  - a. Vous-mêmes ?
7. Observez-vous des grandes tendances en matière d'informations et de connaissances dans le secteur HAEP au Burkina Faso ?
8. A votre avis, à quel niveau se situent les priorités en matière de production, partage, diffusion d'informations et de connaissances et de réflexion dans le secteur ?

Ces questions étaient parfois suivies de questions permettant de relever des détails sur divers aspects complémentaires : quelles sont les sources d'information ? Quels canaux de communication et formats sont utilisés ? Que peut-on dire de la qualité des informations ? Pourquoi ces informations particulières ?

## **A propos de l'auteur**

Ewen Le Borgne est responsable de programmes au Centre International pour l'Eau et l'Assainissement ([www.irc.nl](http://www.irc.nl)) où il travaille sur la gestion des connaissances, la communication et le suivi-évaluation pour le compte de divers projets en Afrique de l'ouest francophone et en Ethiopie. Ewen est membre du programme de recherche sur la gestion des connaissances pour le développement ([IKM-Emergent](#)) et est rédacteur senior du [Knowledge Management for Development Journal](#).

- Site web IRC (en français) : <http://www.fr.irc.nl> - (en anglais) : [www.irc.nl](http://www.irc.nl)
- Base de données IRCDOC : <http://www.washdoc.info/docsearch/search>
- Site web IRC programme Burkina Faso (en français) : <http://www.fr.irc.nl/page/61193> – (en anglais) : <http://www.irc.nl/page/62015>
  
- E-Sources Nouvelles : <http://www.nouvelles.irc.nl/>
  
- Blog Fas'Eau Nouvelles : <http://esourcesnouvelles.wordpress.com>
- Blog (en cours de développement) AEPHA au Burkina Faso : <http://washburkinafaso.wordpress.com>
  
- Stratégie de communication et de gestion des connaissances pour WAWI : <http://www.irc.nl/page/62673> (en anglais)
  
- Site de la représentation nationale du CREPA au Burkina Faso, institution-hôte du secrétariat permanent du réseau des centres de ressources : <http://www.reseaucrepa.org/page/310>
  
- Réseau social sur l'HAEP: <http://www.mywash.org> (en anglais)