

# Gestion des Connaissances et Apprentissage sectoriel en matière d'Eau potable, Hygiène et Assainissement en République Démocratique du Congo



istock.com / Riccardo Lennart Niels Mayer

Une enquête menée auprès d'acteurs du secteur AEPHA révèle que malgré la production d'information, la Gestion des Connaissances ainsi que l'Apprentissage Sectoriel ne sont pas structurés en RDC. Cette faiblesse tient principalement à l'absence de mécanisme de partage et d'apprentissage. Cependant, l'existence de nombreuses plateformes constitue une opportunité d'amélioration pour le secteur.



## INTRODUCTION

Générer, collecter et partager les connaissances organisationnelles en matière d'eau et d'assainissement sont des éléments cruciaux pour améliorer la qualité, l'équité et la durabilité des services Adduction d'Eau Potable, Hygiène et Assainissement (AEPHA). Pour garantir l'accès à l'eau potable et à l'assainissement pour tous, il faut que les gouvernements et les acteurs du secteur fondent leurs décisions et leurs actions sur les meilleures informations disponibles pour garantir les meilleurs résultats, et agir aussi efficacement que possible.

Le partenariat UNICEF-IRC (2015-2017) vise à soutenir 11 pays d'Afrique de l'ouest et du centre (AOC) dont la RDC, dans des projets de Gestion des Connaissances et Apprentissage Sectoriel (GCAS), afin d'assurer que les enseignements soient diffusés et mis à profit pour la fourniture de services AEPHA durables et équitables. Le partenariat vise également à renforcer les capacités organisationnelles au niveau régional pour faciliter les échanges d'informations sur l'AEPHA entre les pays d'AOC. La première composante de ce partenariat est l'évaluation des capacités de GC et d'AS dans la région. Il s'agit principalement d'effectuer, en collaboration avec 11 bureaux pays de l'UNICEF, une évaluation des capacités et du potentiel de GC à travers la région.

En RDC, bien que le partage des connaissances entre les acteurs soit un processus important pour l'amélioration de la qualité de services AEPHA aussi bien au niveau central que décentralisé, ce concept reste nouveau pour la plupart des acteurs. Si les acteurs produisent une quantité importante de connaissances dans le secteur AEPHA, leur stockage et partage au profit des autres acteurs sectoriels est très faible. Il existe néanmoins des réseaux et plateformes (le Conseil National d'Action pour l'Eau et l'Assainissement) au niveau national, régional (Africa Water Week) et mondiale (Forum Mondial de l'Eau) pouvant être utilisés pour l'apprentissage et le partage des connaissances. Cependant la participation à ces réseaux est très limitée pour certains types d'acteurs comme les ONG nationales et les services décentralisés de l'état.

## RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION EN RDC

En RDC, l'évaluation a été conduite entre août et septembre 2015, dans 7 provinces (Kinshasa, Bas Congo, équateur, Sud Kivu, Province orientale, Kasai orientale et Katanga) auprès de 23 organisations impliquées dans le secteur AEPHA y compris Gouvernement, bailleurs de fonds, organisations internationales et société civile.

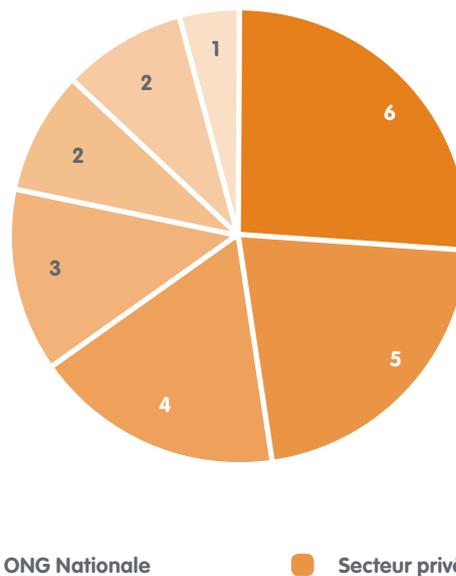


Figure 1 : Répondants à l'enquête en RDC par catégorie d'acteurs.

Les résultats de l'enquête ont été validés le 13 Novembre 2015, en présence de représentants du secteur AEPHA. Les recommandations issues de la réunion ont été intégrées au rapport final et les participants ont demandé l'élaboration d'un plan d'action pour améliorer la gestion des connaissances et l'apprentissage dans le secteur approvisionnement en eau hygiène et assainissement.

## PRATIQUES D'APPRENTISSAGE SECTORIELLES

L'enquête révèle un très faible développement à tous les niveaux de l'apprentissage sectoriel et une exclusion des entités décentralisées et des ONG nationales des processus existants.

### Apprentissage et partage au sein du pays (réseaux, manifestations et visites d'études)

Plusieurs plateformes et réseaux dont les activités permettent l'échange et l'apprentissage existent en RDC : le conseil national d'action pour l'eau et l'assainissement (CNAEA), la réunion du groupe inter bailleur (GIEA), les réunions du cluster WASH pour les réponses à l'Urgence.

Plus de 65% des organisations interrogées sont membres de réseaux AEPHA, cependant, l'université ainsi que plus de la moitié des ONG ne le sont pas.

En complément, le secteur organise chaque année des manifestations dans le cadre des journées

mondiales de l'eau, des toilettes et du lavage des mains, qui permettent le partage de connaissances, auxquelles les organisations gouvernementales, les bailleurs de fonds et les ONG internationales participent très souvent. C'est moins le cas pour les ONG nationales, qui ne sont pas très représentées.

Les répondants ont indiqué bénéficier de ces événements pour obtenir des nouvelles du secteur et développer leurs contacts ainsi que des opportunités pour leur organisation.

Par ailleurs, 83% des répondants participent à des visites communales et en tirent un bénéfice à la fois personnel et pour leur organisation.

#### Apprentissage et partage au niveau régional et international

La participation aux manifestations d'apprentissage et de partage régionales se fait essentiellement dans le cadre des rencontres AFRICASAN, AFRICA WATER WEEK. La participation a essentiellement pour objet la présentation de l'état d'avancement des engagements pris au niveau régional.

#### Quels pays dans la région ont votre préférence pour des visites d'étude?

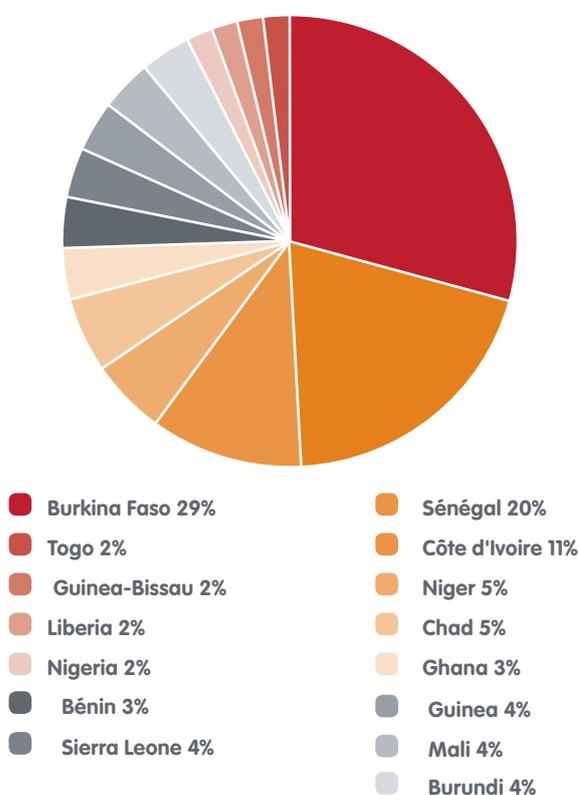


Figure 2 : Les pays privilégiés pour les visites d'étude en RDC

La participation aux manifestations mondiales, se fait surtout dans le cadre du forum mondial de l'eau et du WORLD WATER WEEK.

Pour les deux types d'événements, les bailleurs et les organisations gouvernementales sont davantage représentés que les autres types d'organisations.

#### Les besoins thématiques en information

La pérennité, les technologies et les aspects institutionnels de l'AEPHA sont les trois thèmes les plus en demande par les répondants. Selon eux, l'hygiène, des points d'eau et les changements de comportements sont les thèmes pour lesquels l'information est disponible en quantité suffisante.

Pour acquérir les connaissances de base dans le secteur, les répondants affirment se former préférentiellement au Burkina qui dispose d'institutions de formations spécialisées dans le domaine de l'eau et notamment de l'institution ZIE souvent citée. Dans le domaine de l'eau, il existe aussi actuellement un mécanisme d'échange et de partage des connaissances par l'association des foreurs du Tchad aux profits des foreurs tchadiens sur la professionnalisation en forage manuels.

#### Revue sectorielle conjointe

Pour le moment, le secteur AEPHA en RDC n'organise pas de revue sectorielle conjointe de manière formelle. Cependant, les acteurs se réunissent ponctuellement pour l'élaboration de politiques et stratégies ou en vue de la préparation du plan Cadre des Nations Unies pour l'Assistance au Développement (UNDAF) ou bien lors des rencontres de validation des enquêtes MICS.

#### PRATIQUES DE GESTION DES CONNAISSANCES INDIVIDUELLES ET ORGANISATIONNELLES

Les moyens les plus couramment utilisés pour transmettre et partager les informations en RDC sont les rencontres physiques, l'email et le téléphone. Les autres moyens technologiques ne sont que peu ou pas utilisés.

#### Accès aux informations

En matière d'interactions entre les types d'organisations, celles-ci varient en qualité et intensité. Il ressort que les ONG nationales interagissent peu avec le secteur et sont de ce fait isolées, mais tiennent des audiences individuelles avec les citoyens d'une part et les ministères d'autre part.

La recherche d'information au niveau individuel se fait en général à une fréquence mensuelle ou moins, par le biais d'échanges emails, le téléphone, les échanges face à face. Les principaux canaux principaux d'échange dans le secteur sont les réunions d'une part et les sites web, suivis par les visites de terrain.

L'utilisation des médias est variée et quotidienne et concerne en ordre d'importance les sites internet, la radio et télévision suivis par les réseaux sociaux (Facebook et Twitter).

#### **Conditions propices au niveau organisationnel**

85% des répondants toutes catégories confondues affirment disposer d'une stratégie de communication et 78% d'une stratégie de gestion de l'information au niveau de leur organisation. Cependant moins de 23% d'entre elles ont créés et pourvu un poste dédié à la gestion des connaissances et à l'apprentissage. Les fonctions sont indirectement assurées par des chargés de communication qui ne sont disponibles qu'au niveau des bailleurs de fonds, des ONG internationales et du secteur privé.

En terme de priorité, les organisations favorisent à 100% le partage de l'information et des connaissances à l'interne et proposent un environnement favorable à la formation personnelle et à la gestion organisationnelle.

#### **Capacités de gestion des connaissances**

Il existe une grande diversité de besoins en compétence pour assurer une bonne gestion et un partage des connaissances dans le secteur.

L'acquisition d'équipements tel que les ordinateurs, les logiciels et la connexion internet ainsi que le temps dédié à la gestion des connaissances sont les moyens les plus cités par les répondants pour améliorer la performance. En complément, les individus souhaitent disposer de compétences supplémentaires en matière d'accès à Internet, de gestion des connaissances et d'utilisation de logiciels spécialisés.

### **VALIDATION DU RAPPORT: DISCUSSION ET ANALYSE DE LA GCAS**

Les participants à la réunion de validation ont confirmé que la gestion de connaissances se faisait partiellement en RDC. Seul le processus de production des connaissances est systématisé, le processus de stockage des informations se fait à travers un certain nombre sites créés par chaque institution, mais ces sites sont mal connus et

exploités. Les principaux goulots d'étranglement identifiés par les participants sont listés ci-dessous :

**La faible participation des ONG et l'isolement des universités** aux réseaux et plate formes et aux manifestations d'apprentissage et d'échange au niveau national, qui reflètent une faiblesse sectorielle. En effet ni les ONG, ni l'université ne sont membres du comité national pour l'eau et l'assainissement, ce qui freine notamment le partage de résultats de recherche de haut niveau. Les participants ont expliqué cette situation par l'absence d'implication des ONG et de l'Université dans la préparation et l'organisation des rencontres, du fait d'un gouvernement se considérant être seul responsable de ces processus.

**L'existence de capacités et ressources dédiées à la gestion des connaissances insuffisantes.** À l'exception de l'UNICEF, les acteurs présents à cette rencontre ont reconnu ne pas disposer de personnel dédié à la gestion des connaissances et à l'apprentissage dans le secteur. Plusieurs ont évoqué des personnes assurant cette tâche au sein de leur organisation, notamment les personnes chargées de la communication. Cependant il ressort que ces dernières n'assurent pas la fonction de chargé de la gestion des connaissances. Dans ce cadre les participants ont recommandé d'assurer une formation de gestion des connaissances et d'apprentissage à son personnel pour une meilleure prise en charge de cette fonction par les concernés.

La connexion internet est le principal goulot d'étranglement cité par les participants, car en son absence, le partage d'information est fortement limité.

**L'absence de diffusion du rapport de référence** après son adaptation et à tous les partenaires est un frein à la prise de conscience des priorités sectorielles.

Le plan d'action élaboré pour améliorer la GC/AS en RDC est constitué des activités suivantes :

- Un document final prenant en compte les commentaires des participants et partagés avec tous les acteurs intervenant dans le domaine pour susciter un réel engagement pour la gestion des connaissances en RDC.
- Un plan d'action sur le développement de la gestion des connaissances et apprentissage dans le secteur.
- La création d'une plateforme régionale pour l'ensemble des pays de l'Afrique de l'Ouest et du centre avec un mécanisme d'alimentation par la plateforme nationale.

## RECOMMANDATIONS

Les recommandations suivantes sont proposées pour améliorer de la gestion des connaissances et le partage des informations dans le secteur AEPHA :

- Encourager la participation des ONG nationales et des universités (de Kinshasa) aux réseaux nationaux existants de partage et d'échanges informations en les intégrant comme membre à part entière du conseil national action pour l'eau et l'assainissement.
- Ouvrir pendant toutes les manifestations nationales, un stand sur les recherches en cours dans le domaine de l'eau, de l'assainissement et de l'hygiène effectués au niveau des universités ou de son établissement annexe de recherche
- Organiser une formation en gestion des connaissances et d'apprentissages aux personnes assurant les fonctions de chargé de la communication, chargé de l'information et de la formation afin qu'elles puissent prendre en charge les tâches de gestion des connaissances au sein de leur organisation.
- Instituer des réunions trimestrielles périodiques d'examen du secteur sous la coordination du conseil national d'action pour l'eau et l'assainissement. Cette réunion permettra de discuter des goulots d'étranglement dans le secteur, des progrès et des dispositions à prendre pour accélérer l'atteinte des objectifs et compris les mécanismes d'échanges d'expériences
- Assurer une meilleure implication des parties prenantes aux processus sectoriels, par le biais des activités suivantes:
  - Une meilleure communication des dates des événements sectoriels par le gouvernement,
  - Une plus grande représentativité des entités décentralisées dans les rencontres et manifestation nationales, régionales et mondiales.
- Instaurer au sein du pays des journées semestrielles d'apprentissage et de partage des connaissances au niveau des acteurs intervenant au niveau national et au niveau régional
- Assurer un partage internet sectoriel et garantir l'accès internet au moins aux dirigeants des principales entités en éliminant les code d'accès lorsqu'ils existent ; et identifier des gestionnaires devant assurer la mise à jour des plateformes communes pour faciliter un accès aux informations.
- Réaliser un inventaire des principaux documents utiles dont chaque organisation dispose dans le secteur AEPHA et la transmettre au comité national d'action qui procédera à leur diffusion à tous acteurs du secteur.

## REFERENCES

UNICEF RDC, 2016. Rapport Évaluation de la pratique actuelle en République Démocratique du Congo (non publié)

## À PROPOS DE CETTE NOTE D'INFORMATION

Ce rapport a été produit par UNICEF République Démocratique du Congo, en collaboration avec IRC (2016) pour le partenariat UNICEF –IRC sur la gestion des connaissances et l'apprentissage sectoriel

### Contact

UNICEF République Démocratique du Congo  
B.P. 7248 Kin 1, Kinshasa

**Christelle Tunda**, WASH Specialist, [ctunda@unicef.org](mailto:ctunda@unicef.org), +243 815557680

2016