



**Rubrique Repères
pour agir**
en promotion de la santé

n° 12 Janvier
2010

Capitaliser les expériences et les partager...

Le boulanger implanté dans son quartier depuis de nombreuses années améliore régulièrement la qualité de son pain. Il présente aussi différemment ses étals. Le skipper prépare sa prochaine course en aménageant son bateau d'une nouvelle façon. Il tient compte des derniers enseignements en mer. Le médecin échange avec ses confrères d'autres pratiques de soin qu'il met en application. Ses patients en sont reconnaissants. Tous capitalisent leurs expériences.

Au sein des associations et des réseaux de santé, beaucoup d'informations circulent et des actions sont mises en œuvre. Ces projets, qu'ils soient issus d'une pratique régulière et éprouvée ou expérimentaux et innovants constituent en soi autant d'expériences.

Cette somme de rencontres, de réussites, objet de façons de faire multiples, il s'agit de la garder puis de la transmettre sans la perdre.

Habitants, élus, professionnels de proximité et experts ont tous des savoir-faire différents, issus d'une pratique cumulée.

L'expérience, ce sont ces connaissances acquises par la pratique, par l'usage, par l'apprentissage. Expérimenter, c'est tenter quelque chose pour voir comment cela se passe...et en retirer les conclusions suffisantes pour agir.

La capitalisation : passer de l'expérience... ...à la connaissance partageable

Accumuler des biens, des connaissances... afin d'en tirer profit par la suite : si le terme de capitalisation d'expériences est initialement emprunté à l'entreprise et à l'économie, il est aujourd'hui approprié aux mondes sanitaires et sociaux et à leur croisement.

L'ensemble des savoir-faire et des connaissances produites détermine une part du capital de l'entreprise. Cette part croît avec la vitalité de celle-ci en termes de capacité d'innovation.

La capitalisation, c'est transformer le savoir en connaissances partageables. Dans le champ de la santé, les associations, les organismes et leurs services (éducation pour la santé, prévention, soin, éducation thérapeutique du patient) peuvent aussi aller dans ce sens.

Cette accumulation pour former ou accroître un capital, comme nous dit le dictionnaire, n'a cependant pas ici une vocation spéculative ou d'enrichissement financier.



Différents niveaux à considérer

Comme le précise le CIEDEL (1), trois niveaux coexistent :

La capitalisation individuelle, qui correspond à une démarche personnelle, en vue d'améliorer sa propre pratique.

Chacun peut capitaliser son expérience et augmenter son niveau de connaissance.

La capitalisation collective, qui répond à des intérêts d'équipe visent l'amélioration des compétences collectives, en vue de renforcer une position, de valoriser un savoir commun, une identité partagée.

Concrètement, cela signifie qu'il est important de considérer que ceux qui mènent les actions sont les principaux détenteurs de savoir-faire spécifiques et de s'interroger sur leur intérêt à les partager.



La capitalisation institutionnelle

Elle a pour objectif de conserver la mémoire des activités menées dans un contexte où les savoirs migrent, où les détenteurs de savoirs transfèrent leurs connaissances vers d'autres opérateurs de la structure ou vers l'extérieur.





La conduite d'une expérience amène à percevoir des bénéfices

Des informations nouvelles que vous auriez relevées ; un aperçu sur les causes d'un succès ou d'un échec : ce sont ces enseignements qui seront réinvestis dans la conception et le suivi de vos actions. L'intervention future, similaire ou différente, sera alors plus pertinente et plus adaptée à vos besoins et publics.

Un exemple ?

Vous êtes attachés à développer la participation de la population dans vos actions locales ? Vos premières interventions vous montrent une réelle difficulté à mobiliser ? à convaincre ?

L'expérience mettra peu à peu en évidence une des clés pour communiquer : l'utilisation du bouche à oreilles ?

La nécessité d'associer des personnes-relais en provenance de pairs ?

L'expérience suivante, ou tenue en parallèle sur un autre quartier, vous montrera qu'il faut davantage de temps pour cela.

L'ensemble des idées, des points forts et des limites, des observations, seront « engrangées ». Vous prenez le temps de les identifier. Peu à peu, des modes d'intervention affinés se dégageront. Vos savoir-faire cumulés permettront d'apprécier de meilleures pratiques sur le terrain

Capitaliser les bonnes pratiques ?

Du temps plus qu'un budget

Susciter la parole, favoriser l'appropriation, pointer la richesse de l'enseignement pour d'autres acteurs, valoriser les personnes en temps qu'actrices de leur santé, conforter l'intuition, partager la créativité, produire de nouvelles connaissances : les raisons -positives- de la capitalisation sont nombreuses.

Et les sujets de collecte aussi : formes d'interventions et de rencontres de proximité, formations croisées entre professionnels et usagers, espaces de concertation, événements mobilisateurs, animations et pratiques éducatives, approches participatives, expériences de communication...

A partir du moment où c'est un acte choisi que de vouloir capitaliser les expériences, le repérage et la collecte de celles-ci nécessitent des ressources humaines et du temps. On capitalise surtout parce que l'on en a envie. Les motivations premières sont celles de l'amélioration pour soi et du partage pour d'autres, au sein du même groupe ou non, sur un territoire, micro ou macro.

Et pour éviter une déperdition, une démotivation, un amenuisement des résultats, cette capitalisation est à concevoir dans la durée.

Le Réseau des Actions Locales de Santé (REALS) en région Nord Pas-de-Calais, repère et collecte des fiches Initiatives, anime des échanges d'expériences collectives de santé, diffuse des articles et des points de vue dans son journal Porte Voies (4).

Et pourquoi pas une association apprenante ?

L'institution, l'association « apprenante » accorde une attention particulière aux formes de changement qui interviennent dans son environnement. Elle apprend à partir de sa propre expérience. Elle imagine et organise les retours des groupes installés et des rencontres menées. Elle installe une fonction de veille et de prospective.

La capitalisation des expériences n'est pas qu'une affaire de spécialistes. Elle est l'affaire de tous.

Toutes les expériences peuvent être relevées, enrichies et documentées en utilisant des supports de collecte et des modes d'échanges appropriés.

(1) CIEDEL, Centre International d'Etudes pour le Développement Local. Introduction à la capitalisation d'expériences.

(2) Management de la qualité, capitalisation d'expérience, fascicule de la documentation FD-X50-190. AFNOR

(3) Le capital mémoire. Identifier, analyser et valoriser l'expérience dans les institutions. Sylvie Robert / Editions-Diffusion Charles Léopold Mayer.

(4) www.reals59-62.fr

Votre capitalisation d'expériences, en 5 phases (2-3)

- 1. Identifier l'expérience à capitaliser**
L'intervention, l'action, la pratique : à repérer !
- 2. Créer le dispositif nécessaire à la capitalisation**
Mettre en place le système pour votre collecte. Imaginer les moyens correspondants
- 3. Capturer l'expérience à utiliser**
Partir à la pêche aux informations
- 4. Valoriser les informations utilisables**
Aider à ce que l'expérience se traduise en connaissance : rédiger, synthétiser les éléments...
- 5. Utiliser le capital ainsi rassemblé**
Rendre accessible à vos publics votre collecte. Faire elle l'objet d'une exploitation ? d'une publication ?



**Vous souhaitez continuer à recevoir cette rubrique ?
N'hésitez pas à nous contacter !**

Luc HINCELIN
consultant en promotion de la santé
Agence LH conseil
reperes.lhconseil@laposte.net
NOUVEAU ! site internet www.lh-conseil.fr
03 20 95 98 37



Régulièrement référencés, les éclairages de Luc Hincelin alimentent la documentation consacrée aux outils et à la méthodologie. Ils proposent des repères sur les pratiques et les modes d'intervention en éducation et promotion de la santé. Avec expertise et pédagogie, l'auteur s'appuie sur les tendances d'aujourd'hui et diffuse une rubrique qui s'adresse à tout porteur de projet.

LH conseil, agence en promotion de la santé, initie et accompagne vos diagnostics de santé, vos créations d'outils et de méthodes, réseaux de santé, auto évaluations accompagnées. Collectivité locale, institution ou association, vous trouverez auprès d'elle une aide pour vos interventions et vos formations et des conseils au bénéfice de votre action.