

**Gestion des connaissances
« knowledge management »**

Il est temps d'en finir avec l'idée que l'accès à l'information de même que sa circulation sont des opérations difficiles. Mettre toutes les données d'une entreprise à la portée de tous et en quelques clics est une simple question de bon sens

Bill Gates

Les projets de la gestion des connaissances « Knowledge Management » sont amplement justifiés lorsqu'il existe dans le Ministère de la Santé un véritable capital de savoir faire et d'expériences à mettre au service de l'innovation, de la réactivité, de la productivité et de la qualité : au service du patient.

Toutefois, ces connaissances sont souvent difficiles et éparpillées dans les bibliothèques personnelles des responsables ou de nos jours dans leurs micro-ordinateurs. Pour les rassembler, pour constituer ce capital dans lequel chaque professionnel de santé devrait pouvoir puiser, il faut utiliser les réseaux de communication existants, organiser le stockage et l'organisation systématique de l'information, ouvrir à tous les collaborateurs des accès simples à cette mine d'expériences et faciliter une démarche de progrès et de formation régulière.

Les départements de santé dans les pays développés se sont rapidement engagés dans ces réflexions, développant ainsi des expériences diverses de knowledge management.

Pour exploiter cette valeur que représente la connaissance, les gestionnaires peuvent penser à concevoir une gigantesque base de données qui contiendrait tout le savoir et toutes les expériences du Ministère et à laquelle des collaborateurs se connecteraient pour acquérir l'expérience dont ils ont besoin.

Le Knowledge management est aux antipodes de ce concept ; une solution efficace de gestion des connaissances doit au contraire s'adapter à la diversité des sources d'informations et de savoir :

Les données détaillées

Recueillies de plus en plus systématiquement à travers les systèmes d'information du Ministère (système d'information sur la santé de la mère et de l'enfant et de planification familiale, système de la surveillance épidémiologique, système d'information et de gestion des hôpitaux...).

Les bases de données d'informations

Base de données sur les indicateurs sanitaires, infrastructure sanitaire, matériel biomédical, médicaments, économiques, etc...

Les supports multimédias

Les Cd-rom sur les formations médicales & techniques, les bases de données médicales (Medline, Popline,...).

Les rapports

Les rapports sur les études, enquêtes, mémoires, rapports de travail, les comptes rendus des réunions de planification, les rapports des experts et des consultants.

L'expérience

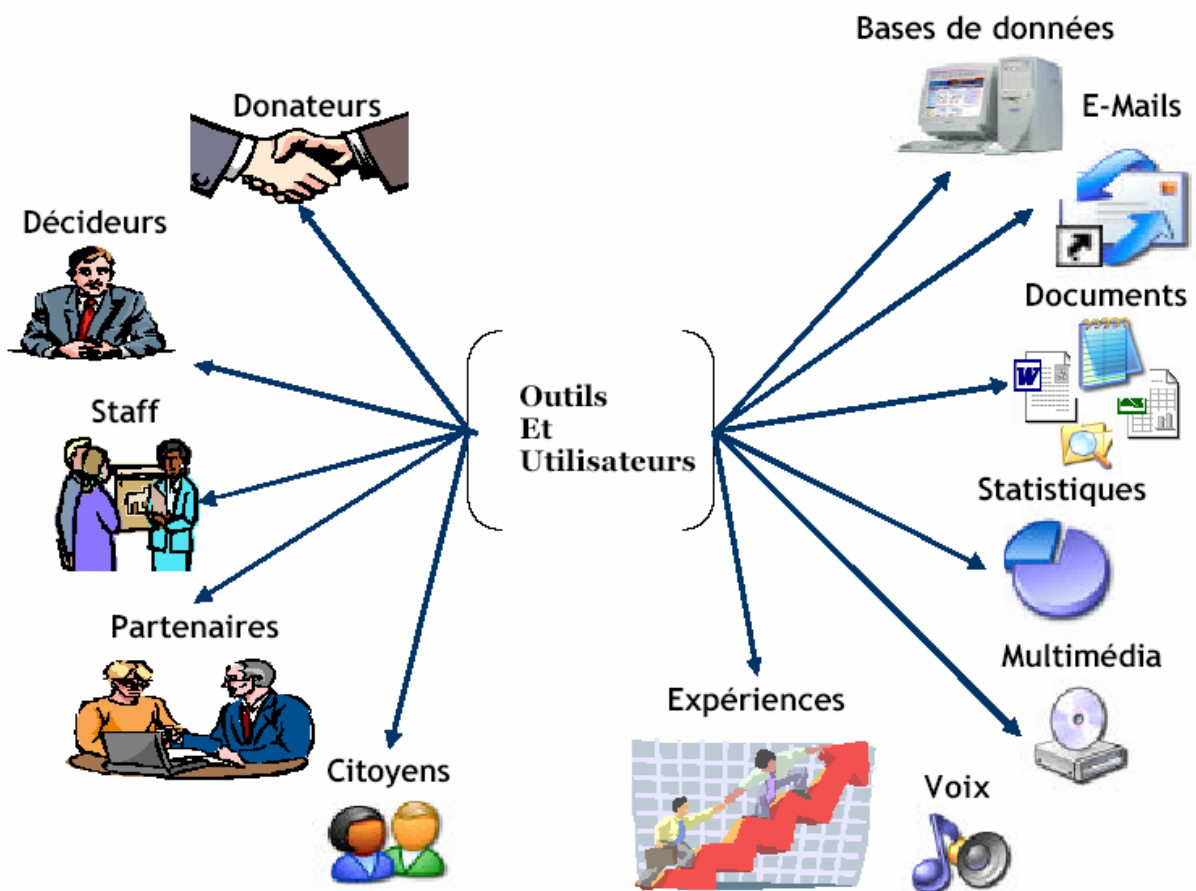
Expérience d'une province avec la population dans l'éducation sanitaire, expérience d'une province dans la collaboration avec les organisations non gouvernementales et les collectivités locales, expérience d'une province dans un programme de santé, expériences individuelles des professionnels de santé.

Le savoir faire

L'enjeu est de mettre en commun les ressources uniques détenues par chaque collaborateur en favorisant le travail collaboratif, la communication et le partage.

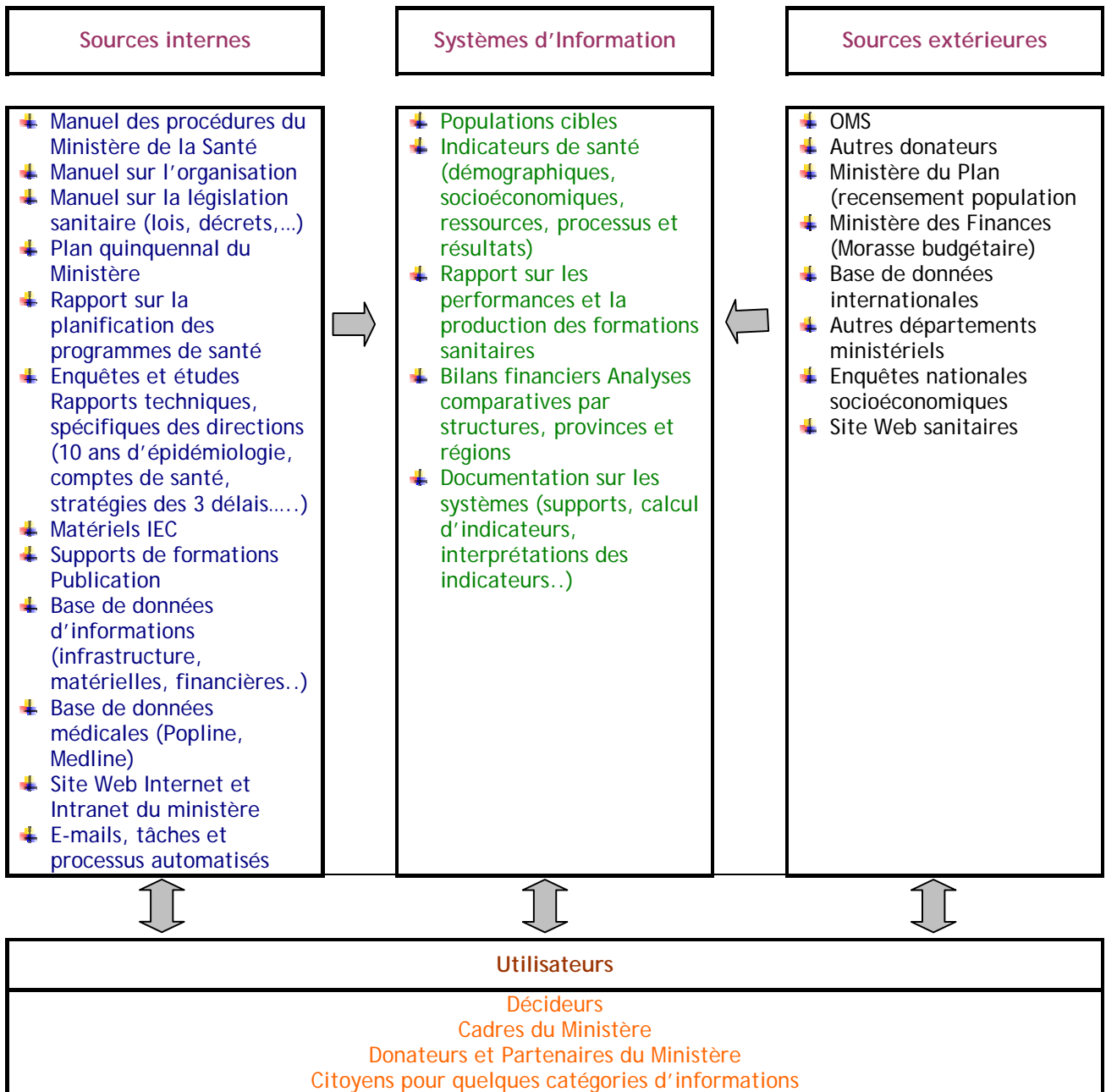
La Fig 36 ci dessous t illustre le contenu et les utilisateurs potentiels de cet outil indispensable à l'amélioration du management des organisations sanitaires pour offrir des prestations de qualité aux citoyens.

Fig 36 : Outils et utilisateurs potentiels d'une solution de Knowledge Management



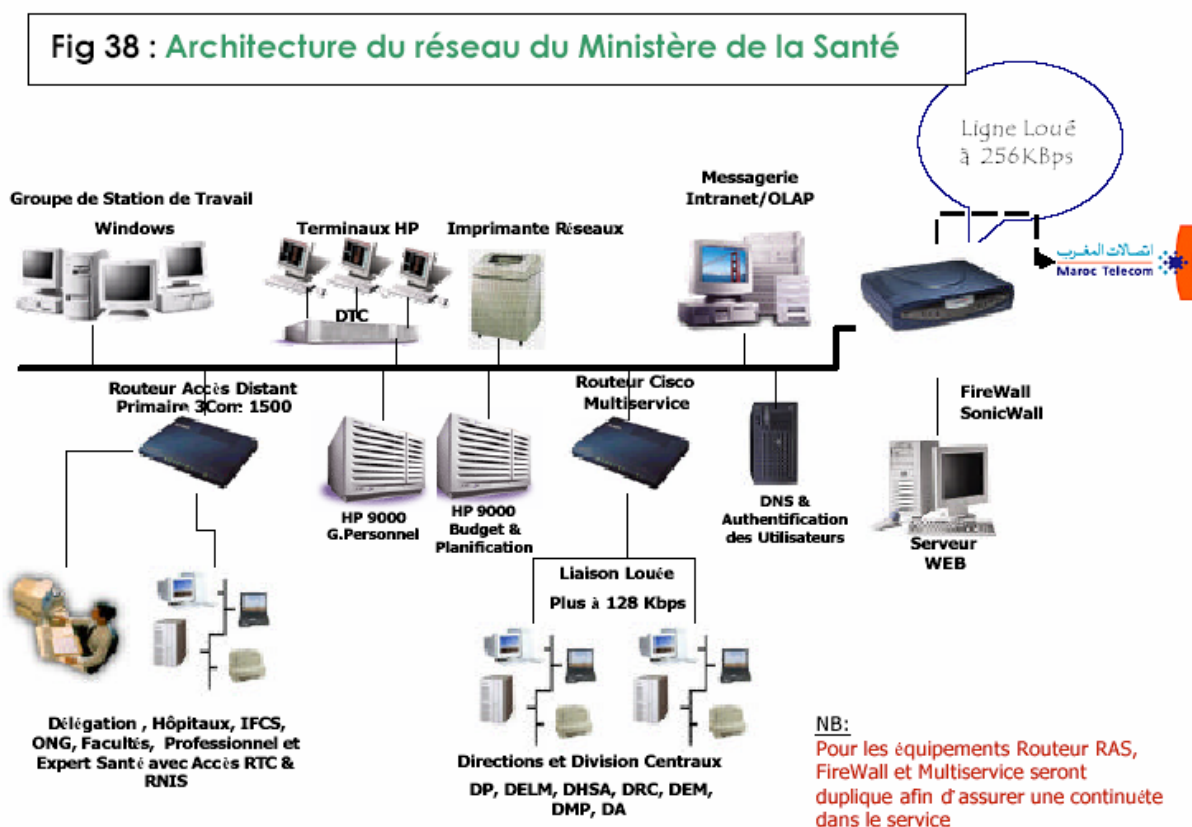
La Fig 37 ci-dessous énumère l'interrelation entre les éléments du contenu d'un projet de gestion des connaissances à prendre en considération lors du processus de son développement.

FIG 37 : Schéma conceptuel du développement du contenu d'un projet gestion des connaissances



Technologies nécessaires

La Fig 38 suivante illustre l'architecture du réseau du Ministère qui sera appelé à supporter le projet de gestion des connaissances.



La place des technologies

Si la technologie ne suffit pas, elle est toutefois indispensable. Pour mettre en œuvre un projet de gestion des connaissances dans le Ministère de la Santé, il faut nécessairement la conjonction du savoir faire des gestionnaires et de la technologie. D'ailleurs, Il est difficile de mettre en œuvre ce projet dans des organisations qui n'ont pas fait leur révolution technologique et n'utilisent pas encore couramment les outils modernes des NTIC.

Le coût de cette technologie

Un intranet permet de constituer un système d'information à faible coût (concrètement le coût d'un intranet peut très bien se réduire au coût du matériel et de son entretien avec des postes clients fonctionnant avec des navigateurs).

L'utilité de l'intranet développé

Cet intranet une fois mis en œuvre dans le Ministère permettra de mettre facilement à la disposition des employés les connaissances décrites dans le chapitre précédent. Cela permettra ainsi d'avoir un accès centralisé à la mémoire de l'entreprise. Le système d'authentification et de droits d'accès permettra aux utilisateurs un accès personnalisé et sécurisé à la mémoire de l'organisation. Par ailleurs cet intranet permettra également de mettre en œuvre la fonction de **groupware**, c'est-à-dire le travail coopératif entre les collaborateurs de l'organisation.

- Un échange de données entre collaborateurs.
- Recherche rapide et efficace
- Participation active des cadres
- Intégration des processus
- Promouvoir le travail en équipe
- Catégorisation et profiling des documents
- Diffusion en temps réel du savoir
- Accès universel à l'information à travers le web
- Gestion de projets, aide à la décision, agenda, ingénierie assistée par ordinateur.
- Messagerie électronique.
- Forums de discussion, listes de diffusions, chat en direct.
- Visioconférence.

Par ailleurs, cet intranet, grâce aux moteurs de recherche de documentations, les utilisateurs peuvent accéder facilement aux informations recherchées.

Conclusion : Les facteurs clés de succès de ce projet

Il très important de signaler que les critères de succès dans la mise en oeuvre de cette solution ne dépendent pas du budget à dépenser dans la technologie mais dépendent surtout de la qualité des utilisateurs de l'organisation. Contrairement à ce que tout décideur non averti peut penser, la gestion des connaissances est un projet moins coûteux par rapport à d'autres solutions si on fixe bien sûr les mêmes objectifs.