



COMITÉ RÉGIONAL DE L'AFRIQUE

ORIGINAL : ANGLAIS

Cinquante-sixième session

Addis Abéba, Ethiopie, 28 août – 1^{er} septembre 2006

Point 8.10 de l'ordre du jour provisoire

**GESTION DES CONNAISSANCES DANS LA RÉGION AFRICAINE DE L'OMS :
ORIENTATIONS STRATÉGIQUES**

Rapport du Directeur régional

RÉSUMÉ D'ORIENTATION

1. La gestion efficace des connaissances est actuellement considérée comme un facteur déterminant de la performance et de la compétitivité des organisations. Les nouveaux modes de gestion des connaissances, notamment ceux qui font appel aux technologies de l'information et de la communication, peuvent améliorer l'efficacité en permettant de mieux gérer le temps, d'offrir des services de meilleure qualité, de favoriser l'innovation et de réduire les coûts.
2. La Stratégie OMS de gestion des connaissances, les orientations stratégiques du Bureau régional de l'OMS pour l'Afrique pour la période 2005–2009, les stratégies de l'Union africaine et du Nouveau Partenariat pour le Développement de l'Afrique, ainsi que le Sommet mondial sur la Société de l'Information soulignent tous qu'une gestion efficace des connaissances et de l'information contribue sensiblement à la réalisation des Objectifs du Millénaire pour le Développement, ainsi qu'à celle d'autres objectifs de développement fixés au niveau international, notamment ceux relatifs à la santé.
3. Le faible niveau de la culture de la gestion des connaissances et le caractère limité des compétences et structures en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent de sérieux obstacles à l'accès aux connaissances, ainsi qu'à leur mise en commun et à leur utilisation. Pour la Région africaine de l'OMS, les nouvelles approches en matière de gestion des connaissances et la révolution que connaissent actuellement les TIC offrent une occasion historique d'instituer une culture de la gestion des connaissances et de réduire la fracture numérique, afin de renforcer les systèmes de santé, d'améliorer les résultats sanitaires et d'instaurer l'équité en matière de santé.
4. Les pays auraient tout intérêt à faire de la gestion des connaissances un élément prioritaire de leurs politiques et plans de développement sanitaire national, choix qui suppose l'affectation de moyens suffisants ainsi que le soutien des partenaires concernés.
5. Le Comité régional est prié d'examiner les présentes orientations stratégiques et d'adopter le projet de résolution joint.

SOMMAIRE

	Paragraphes
INTRODUCTION	1 – 4
ANALYSE DE LA SITUATION	5 – 14
APPROCHE RÉGIONALE..	15 – 23
RÔLES ET RESPONSABILITÉS	24 – 26
SUIVI ET ÉVALUATION	27 – 28
CONCLUSION	29 – 30

INTRODUCTION

1. La gestion efficace des connaissances est actuellement considérée comme un facteur déterminant de la performance et de la compétitivité des organisations. Les nouveaux modes de gestion des connaissances, notamment ceux qui font appel aux technologies de l'information et de la communication (TIC), peuvent améliorer l'efficacité en permettant de mieux gérer le temps, d'offrir des services de meilleure qualité, de favoriser l'innovation et de réduire les coûts. Les inégalités grandissantes en matière d'accès aux connaissances et à l'information, mais aussi de transformation des connaissances en politiques et en mesures concrètes (décalage entre les connaissances et l'action), de même que la fracture numérique¹ (ou la cybersanté) entre les pays et à l'intérieur de ceux-ci, sont autant d'obstacles sérieux à la réalisation des Objectifs du Millénaire pour le Développement relatifs à la santé, ainsi que d'autres objectifs de développement sanitaire fixés au niveau international.
2. Le Sommet mondial sur la Société de l'Information (SMSI), tenu à Genève (en 2003) et à Tunis (en 2005), a adopté un plan d'action qui souligne l'importance de la gestion des connaissances et de l'utilisation efficace des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour le développement international, et notamment pour l'action sanitaire. L'Union africaine et le Nouveau Partenariat pour le Développement de l'Afrique ont également désigné la fracture numérique et la cybersanté² comme des questions ultra-prioritaires, du point de vue du développement du continent africain.
3. L'OMS a défini la gestion des connaissances comme «un ensemble de principes, d'instruments et de pratiques qui permettent aux individus de créer des connaissances, et de mettre en commun, traduire et appliquer ce qu'ils savent pour créer de la valeur et gagner en efficacité».³ La *Stratégie OMS de gestion des connaissances* et les *Orientations stratégiques de l'action de l'OMS dans la Région africaine 2005–2009* laissent entendre implicitement que la gestion des connaissances pour la santé constitue une priorité stratégique essentielle.⁴ En outre, la résolution WHA58.28 de la Cinquante-Huitième Assemblée mondiale de la Santé⁵ a invité instamment les États Membres à promouvoir activement et à soutenir des initiatives dans le domaine de la cybersanté, tout en priant également le Directeur général de le faire.
4. Le présent document propose des orientations stratégiques pour la production, la mise en commun et l'application des connaissances, et examine ce que seraient ensuite les rôles et les responsabilités respectifs des pays, de l'OMS et des partenaires.

¹ SMSI, Report of the Geneva phase of the World Summit on the Information Society, Geneva-Palexpo, 10–12 December 2003, [Rapport de la phase de Genève du Sommet mondial sur la Société de l'Information, Geneva-Palexpo, 10-12 décembre 2003] Document WSIS-03/GENEVA A/9(Rev.1)-E 18 February 2004, Annex 2, Genève, Sommet mondial sur la Société de l'Information, 2003.

² Le terme cybersanté recouvre toutes les technologies de l'information et de la communication nécessaires au fonctionnement du système de santé; voir <http://www.itu.int/itu/news/issur/2003/06/standardization.html-15/03/2006> (dernière visite 23/03/2006).

³ http://www.who.int/kms/resource/km_glossary.pdf

⁴ OMS *Knowledge Management strategy*, Genève, Organisation mondiale de la Santé, 2005 (WHO/EIP/KMS/2005.1). OMS, *Orientations stratégiques de l'action de l'OMS dans la Région africaine 2005–2009*, Brazzaville, Organisation mondiale de la Santé, Bureau régional de l'Afrique, 2005.

⁵ Résolution R58.28 Cybersanté. In: *Cinquante-Huitième Assemblée mondiale de la Santé, Genève, 16–25 mai 2005. Volume 1: Résolutions et décisions et liste des participants*. Genève, Organisation mondiale de la Santé, 2005 (WHA59/2005/REC/1), pp. 114–116.

ANALYSE DE LA SITUATION

5. L'action des ministères de la santé, de l'OMS et d'autres partenaires comporte déjà des éléments de gestion des connaissances (GC) telles que la production, la mise en commun et l'application de connaissances scientifiques et techniques, implicites et explicites. Parmi les exemples concrets de GC dans le domaine de la santé, figurent notamment la recherche en santé, la formation médicale et d'autres aspects du développement des ressources humaines, les analyses de situation sanitaire; le suivi et l'évaluation des programmes; ainsi que l'élaboration de stratégies, de normes, de standards et de lignes directrices. Les publications, les services de bibliothèque, les centres de documentation, les réunions, les ateliers et les séminaires sont autant d'exemples typiques de méthodes et instruments de GC.

6. Néanmoins, il est largement admis que la gestion des connaissances pour la santé est généralement faible et que de sérieux progrès s'imposent dans ce domaine crucial. La gestion des connaissances doit se préoccuper non seulement du savoir formel et explicite, découlant de la recherche en santé et des questions de santé ayant fait l'objet de travaux documentaires systématiques, mais aussi du savoir tacite présent dans l'esprit des gens et lié à de précieuses expériences individuelles et collectives.

7. Des progrès technologiques révolutionnent actuellement les communications, élargissant les possibilités offertes et fournissant de nouveaux moyens de gestion des connaissances. Les plus importants d'entre eux sont le courrier électronique, les bases de données électroniques, les sites Web, les intranets, les moteurs de recherche, la visioconférence et la téléconférence, les bibliothèques virtuelles, les instruments électroniques collectifs et les systèmes de repérage de compétences.

8. La fracture numérique qui sépare les acteurs de la révolution électronique des communications numériques de ceux qui n'ont pas accès aux bienfaits de cette nouvelle technologie, constitue un obstacle majeur à l'emploi efficace des solutions offertes par les TIC dans la gestion des connaissances. Actuellement, les 942 millions d'habitants des pays développés jouissent d'un accès cinq fois meilleur à des services de téléphone fixe ou mobile, ont un accès neuf fois meilleur aux services de l'Internet, et possèdent 13 fois plus d'ordinateurs personnels que les 5,6 milliards d'individus vivant dans les pays à faible revenu et les pays à revenu intermédiaire de la tranche inférieure. Dans le monde contemporain, 800 000 villages n'ont même pas accès à des services téléphoniques de base.⁶ Comme le reconnaît le SMSI, l'Afrique subsaharienne est la région du monde la plus défavorisée du point de vue numérique.

9. Les responsables politiques, les praticiens de la santé et les communautés manquent souvent des connaissances et de l'information voulues, quand et là où ils en ont véritablement besoin. Parallèlement, il existe une surabondance d'informations qui engendre des pertes de temps, de la confusion ainsi que des prises de décisions et des résolutions de problèmes inappropriées.

10. La cybersanté et la télémédecine jouent des rôles de plus en plus importants en matière de santé publique, de connaissances cliniques et d'exercice de la médecine. Elles fournissent un large éventail de solutions pour l'évaluation des situations sanitaires; les systèmes d'alerte et de riposte aux épidémies; la gestion des programmes, des services et des établissements sanitaires; la

⁶ Consulter le site Web de l'Union internationale des Télécommunications (dernière visite 15/03/2006) : <http://www.itu.int/partners/qanda.html>; http://www.itu.int/newsarchive/press_releases/2005/07.html

promotion de la santé; la fourniture de soins de santé; la formation et l'éducation permanente grâce au cyberapprentissage.

11. On assiste à la constitution d'un nombre croissant de communautés de pratiques, c'est-à-dire de partenaires s'intéressant à des questions d'intérêt commun qui échangent des informations et des connaissances directement ou par voie électronique. Il s'agit là d'un puissant instrument de mise en commun et d'application des connaissances.

12. Dans la Région africaine, les points forts et les atouts les plus importants de la gestion des connaissances sont la prise de conscience et l'engagement toujours plus affirmés des responsables politiques et des cadres; le nombre grandissant de partenaires désirant soutenir des programmes de GC tels que la cybersanté et la télémédecine; les progrès (encore limités) accomplis dans la mise en place des infrastructures de TIC; et l'environnement favorable créé par le Sommet mondial sur la Société de l'Information. Plusieurs projets de cybersanté sont en cours de mise en œuvre, tel le cyberréseau africain coordonné par l'Union africaine.

13. Au nombre des points faibles et des menaces, figurent l'absence de politiques, normes, standards et stratégies officiels; les styles de direction et de gestion qui entravent l'apprentissage ou la mise en commun et l'application des connaissances; les faiblesses des infrastructures de TIC et la fracture numérique qui en résulte; ainsi que la modicité des moyens humains et financiers.

14. Pour les pays, l'OMS et les partenaires, les principaux enjeux tiennent à l'accès limité aux connaissances utiles (décalage des connaissances) et au peu de transformation des connaissances en actions concrètes (décalage savoir/faire); à la faiblesse du comportement d'apprentissage et de mise en commun des connaissances; aux processus et aux mécanismes gestionnaires inadaptés à une GC efficace; et à un manque de coordination des diverses approches et initiatives en matière de GC.

APPROCHE RÉGIONALE

Objectifs

15. L'objectif général du présent document est de contribuer à l'amélioration de la performance et des résultats du système de santé grâce à une gestion efficace des connaissances en matière de santé.

16. Les objectifs spécifiques sont les suivants :

- a) améliorer l'accès aux connaissances et aux informations intéressant la santé ainsi que leur mise en commun;
- b) maximiser l'impact des connaissances tacites et explicites, notamment les connaissances provenant de la recherche en santé et du savoir expérimental, grâce à une mise en commun et une application efficaces;
- c) favoriser la cybersanté en tant que puissant moyen de renforcement des systèmes de santé et d'amélioration de la fourniture des services de santé, notamment de la qualité des soins.

Interventions prioritaires

17. *Plaidoyer en faveur de la GC.* Les plus hauts responsables politiques et les partenaires de développement régionaux et internationaux devraient promouvoir la gestion des connaissances pour la santé.

18. *Production de données et de bases factuelles.* Une analyse de la situation de la GC aux niveaux des pays et de la Région, sous la forme d'enquêtes et d'études spéciales, devrait être effectuée et régulièrement actualisée. De telles analyses devraient produire des bases factuelles; identifier les meilleures pratiques; prendre en compte les connaissances explicites, tacites, à base communautaire et traditionnelle; et localiser les compétences disponibles.

19. *Élaboration de politiques et de plans.* Des politiques et des plans adaptés aux pays devraient être élaborés pour faire progresser la GC, en veillant à ce que la GC soit prise en compte à tous les niveaux du système de santé, y compris dans les programmes et projets. Ils devraient concorder avec les politiques et plans nationaux de développement, les plans relatifs aux TIC ainsi que les politiques et les plans d'action sanitaire. Ils devraient aussi tenir compte des stratégies de l'Union africaine, du Nouveau Partenariat pour le Développement de l'Afrique, du Sommet mondial sur la Société de l'Information et de l'Organisation mondiale de la Santé. Les politiques et plans relatifs à la CG doivent explicitement viser à appuyer les efforts nationaux de renforcement des capacités, de développement des ressources humaines, et de promotion de l'équité dans la prestation des services de santé et les résultats sanitaires.

20. *Définition de normes et de standards.* Pour progresser durablement, la GC a absolument besoin de normes, de standards et de règlements appropriés, notamment dans les domaines de la cybersanté et de la télémédecine. Ces normes, standards et règlements s'inspireront des meilleures pratiques internationales et seront adaptés au contexte national.

21. *Renforcement des capacités.* Les capacités s'entendent des trois composantes de la GC : les compétences et le comportement des gens, les processus de gestion et les technologies. Parmi les approches clés à mettre en œuvre figurent la formation et l'éducation permanente, la motivation du personnel, les mécanismes institutionnels et l'utilisation efficace des infrastructures de TIC.

22. *Etablissement de partenariats et mobilisation de ressources appropriées.* L'élan mondial en faveur de la gestion des connaissances et des technologies de l'information, imprimé par le SMSI et d'autres initiatives internationales et régionales, devrait contribuer activement à la mise en place de solides partenariats aux niveaux des pays et de la Région, ainsi qu'à la mobilisation de ressources adéquates pour la GC.

23. *Production, mise en commun et application efficaces des connaissances.* Les pays et tous les partenaires devraient favoriser la gestion des connaissances dans l'ensemble des systèmes de santé, et cela pour le développement sanitaire et l'obtention de résultats sanitaires équitables. La GC, y compris l'apprentissage, la mise en commun et l'application, devrait être une partie intégrante de la culture gestionnaire dans les secteurs et les systèmes sanitaires. Une attention particulière devrait être accordée au savoir sanitaire et para-sanitaire tacite, traditionnel et oral, particulièrement en milieu rural. Cela sous-entend un large recours à des mécanismes tels que les communautés de pratiques et les moyens assistés par des TIC. La GC doit être étroitement associée aux systèmes d'information sanitaire, à la recherche en santé et au développement des ressources humaines.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

24. Les **pays** devraient se doter de programmes de gestion des connaissances, dans le cadre de leurs politiques et de leurs plans nationaux de développement sanitaire. Les stratégies pertinentes de l'Union africaine et du Nouveau Partenariat pour le Développement de l'Afrique, le Plan d'Action du SMSI, le Onzième Programme général de Travail de l'OMS et les Orientations stratégiques du Bureau régional de l'OMS pour l'Afrique devraient inspirer les politiques, les stratégies et les plans nationaux de gestion des connaissances. Les pays devraient aussi s'employer activement à conclure des partenariats et à mobiliser des ressources pour la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des programmes de GC et de TIC, en étroite collaboration avec toutes les parties prenantes, en particulier les institutions de recherche et de formation.

25. L'**OMS** aidera les pays à élaborer et à mettre en œuvre des politiques, plans et programmes; à fixer des normes et des standards; à suivre et à évaluer des programmes; ainsi qu'à coordonner des partenariats et des actions de plaidoyer et de mobilisation de ressources.

26. **Tous les partenaires**, y compris les établissements universitaires et les entreprises, sont invités à soutenir énergiquement les pays dans leurs efforts en faveur de la gestion des informations et des connaissances pour la santé. Il conviendrait que tous contribuent activement à un effort efficace de coordination et d'édification d'un consensus, tout en affectant les moyens financiers voulus pour soutenir la gestion des connaissances pour la santé.

SUIVI ET ÉVALUATION

27. Les pays devraient intégrer des indicateurs pertinents de gestion des connaissances à leurs plans de développement sanitaire; et ils devraient faire en sorte que le chapitre suivi et évaluation du plan de développement sanitaire comporte un volet relatif à la gestion des connaissances. La GC doit être une partie intégrante de tout programme important de santé publique et doit être évaluée en tant que telle.

28. Des rapports de situation portant sur la gestion des connaissances aux niveaux des pays et de la Région seront présentés au Comité régional tous les deux ans.

CONCLUSION

29. Vu l'importance cruciale de la gestion des connaissances pour le développement sanitaire, les États Membres sont encouragés à tirer pleinement parti des révolutions que connaissent actuellement la GC et les TIC. Ces phénomènes constituent d'extraordinaires occasions de faire progresser le développement sanitaire; de réaliser les Objectifs du Millénaire pour le Développement relatifs à la santé et d'autres objectifs sanitaires fixés au niveau international; et d'éviter la marginalisation à l'échelon mondial, régional et des pays. La gestion des connaissances pour la santé, notamment le bon usage des TIC, mérite de figurer au premier rang des préoccupations de tous les États Membres et de la Région tout entière.

30. Le Comité régional est prié d'examiner les présentes orientations stratégiques et d'adopter le projet de résolution joint.