

Atelier d'été des Centres de collaboration nationale  
Synthèse, application, échange et transfert de connaissances  
Baddeck, Nouvelle-Écosse, Canada, 22-24 août 2007

# La gestion des connaissances : la plus importante technologie relative à la santé?

Philip Davies, Ph. D.  
American Institutes for Research  
Washington, DC 20007

## Une opinion du 20<sup>e</sup> siècle

« Ce qu'un gouvernement déteste le plus, c'est être bien informé; ça complique le processus décisionnel et le rend plus difficile. »

John Maynard Keynes

## Une opinion du 20<sup>e</sup> siècle

« Au cours des deux derniers siècles, l'économie néoclassique n'a reconnu que deux facteurs de production : le travail et le capital. Ceci est présentement en changement. L'information et la connaissance remplacent présentement le capital et l'énergie en tant qu'atouts générateurs de richesse principaux, tout comme ces deux derniers ont remplacé la Terre et le travail il y a 200 ans. »

Thomas B Riley, président-directeur général

Commonwealth Centre for Electronic Governance

Qu'est-ce que la connaissance?

La connaissance en tant qu'objet

La connaissance est constituée d'informations factuelles conservées dans des livres, des journaux, des rapports, des archives, des bases de données, etc. C'est ce qui est connu.

# Qu'est-ce que la connaissance?

## Le principe de Donald Rumsfeld

« Il y a le connu connu. Il y a des choses que nous savons que nous connaissons. Il y a des choses connues inconnues. C'est-à-dire qu'il y a des choses que nous savons que nous ignorons. Mais il y a aussi l'inconnu inconnu, des choses que nous ne savons pas que nous ignorons. Et chaque année, nous découvrons un peu plus de ces inconnus inconnus. »

(Donald Rumsfeld, 12 février 2002, Notes du ministère de la Défense destinées à la presse)

## Qu'est-ce que la connaissance?

The logo for BBC News, featuring the letters 'BBC' in a white box above the word 'NEWS' in white text on a red background.

Le secrétaire américain à la défense Donald Rumsfeld a gagné le prix du gaffeur pour l'une de ses remarques bizarres désormais légendaires. (Site Internet de la BBC, 2 décembre 2003).

# Qu'est-ce que la connaissance?

La connaissance socialement construite

La connaissance est « l'acte qui consiste à en venir à connaître quelque chose qui implique une *transformation personnelle*. La personne qui possède la connaissance et la connaissance elle-même sont inextricablement liées et modifiées de façon fondamentale. »

Pleat, F. D., *Lighting the Seventh Fire* (Carol Publishing, 1994)

« Si la connaissance est considérée comme un *processus* consistant à évaluer et à appliquer l'expertise (en grande partie la connaissance tacite), on reconnaît donc que la connaissance est intimement liée à la personne qui l'acquiert. » (Nutley, Walter et Davies, 2007:169)

# Qu'est-ce que la connaissance?

## Savoir explicite par opposition à tacite

### *Savoir explicite :*

- La connaissance qui peut externalisée, codifiée et récupérée comme un objet. Le « savoir que » de la compétence sociale.

### *Savoir tacite :*

- La connaissance qui est étroitement liée aux individus et à leur expérience et qui réside au sein d'eux. Le « savoir comment » relatif à la compétence sociale.



## Qu'est-ce que la gestion de la connaissance?

« Tout processus qui consiste à créer, acquérir, saisir, partager et utiliser la connaissance, peu importe où il se trouve, pour améliorer l'apprentissage et le rendement dans les organisations. » (Scarborough *et coll.* 1999, Knowledge Management: A Literature Review. London, Institute of Personnel and Development)

« La façon dont les gens peuvent *générer* de nouvelles connaissances, les *partager* autour de l'organisation, et les *utiliser* au mieux. »

(NHS, 2006, Knowledge Management Specialist Library)

# Qu'est-ce que la gestion de la connaissance?

« La gestion de la connaissance consiste à s'assurer que les gens disposent des connaissances dont ils ont besoin, au bon endroit et au bon moment – les bonnes connaissances au bon endroit et au bon moment. »

(NHS, 2006, Knowledge Management Specialist Library)

## Pourquoi avons-nous besoin de gérer la connaissance?

- Il y a beaucoup de connaissances, partout.
- Les stocks et les flux : « supérieur aux limites inhérentes à l'esprit humain qui ne reçoit pas d'aide extérieure » (David Eddy, 2006).
- Aucune n'a de valeur égale, y compris les données probantes de la recherche.
  - Objectifs obscurs;
  - Mauvais devis de recherche;
  - Faiblesses méthodologiques;
  - Communication de données inadéquate;
  - Utilisation sélective des données;
  - Conclusions infondées.
- Nous devons établir *l'équilibre* des données probantes dont la qualité est certifiée.

# Pourquoi avons-nous besoin de gérer la connaissance?

- « Tout se trouve sur Internet »!

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window. The title bar reads "POP! The First Human Male Pregnancy - Mr. Lee Mingwei - Microsoft Internet Explorer provided by CABWEB". The address bar shows "http://www.malepregnancy.com". The website content features the RYT Hospital logo (DWAYNE MEDICAL CENTER) and a large central image of a pregnant man, Mr. Lee Mingwei. Text on the page includes "POP! THE FIRST MALE PREGNANCY" and "All the miracles of modern medicine™ RYT". A "media coverage" section shows a "TIME" magazine cover titled "The Pregnant Mr. Lee" and "MAN(?) of the YEAR". The browser's taskbar at the bottom shows the time as 9:40:49 on Monday, 21/11/2005, and several open applications including "Inbox - Microsoft...", "CabWeb Home Pa...", "POP! The First Hu...", and "harnessing\_evide...".

## Ce dont nous avons besoin pour « aider l'esprit humain »

- De sources fiables et valables
- De connaissances dont la qualité est assurée →  
c.-à-d. des connaissances examinées d'un œil critique et passées au crible
- De séparer le bon grain de l'ivraie
- Présentées dans des formats compréhensibles et utilisables →  
p.ex. 1:3:25
- De différents types de professionnels et de différents types de public/citoyens →  
Qui peuvent chercher, trouver, examiner d'un œil critique, résumer et établir la *pertinence* des connaissances par rapport à leurs objectifs

Réponses au R-U – Compétences professionnelles du gouvernement  
Compétences fondamentales des responsables de politiques  
Analyse et utilisation des données probantes

- *Prévoir* et protéger les données pertinentes
- *Vérifier* la livrabilité des politiques/pratiques – et évaluer
- Utiliser les données pour *remettre en cause* la prise de décision
- Trouver des moyens *d'améliorer* les politiques/la pratique
- Défendre *divers outils* de collecte/utilisation des données
- S'assurer que l'utilisation des données *correspond* à des exigences plus larges en matière de politiques et de pratique
- Travailler en *partenariat* avec une grande variété d'experts/analystes

## Ressources disponibles pour « aider l'esprit humain »

- Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé
- Instituts de recherche en santé du Canada
- Association canadienne pour la recherche sur les services et les politiques de la santé
- Les centres de collaboration nationale
- Cochrane Collaboration (surtout EPOC)
- Campbell Collaboration
- UK National Knowledge Service
- UK National Library of Health
- Les coalitions pour de meilleures données probantes (mondiales)

# National Knowledge Service du Royaume-Uni

## Gestion de la connaissance et santé

« La connaissance est l'ennemi de la maladie. L'application de la connaissance aura un plus grand impact sur la santé et la maladie que tout médicament ou toute technologie susceptibles d'être utilisés dans les dix prochaines années. L'application des connaissances issues de la recherche, de l'analyse de données et de l'expérience peut prévenir et atténuer les problèmes relatifs aux soins de santé. »

(National Knowledge Service, 2006)



# National Knowledge Service du Royaume-Uni

## Trois types de connaissances

1. La connaissance issue de la *recherche* appelée données probantes;
2. La connaissance issue de l'analyse des *données* systématiquement collectées ou de la vérification, appelée statistiques;
3. La connaissance issue de *l'expérience* des cliniciens et des patients.

# National Knowledge Service du Royaume-Uni

## Trois courants de travail

- Le meilleur service de connaissances actuelles
- La National Library for Health (bibliothèque nationale de la santé)
- Le National Decision Support Service (service national de soutien à la prise de décisions)

# National Knowledge Service du Royaume-Uni

## Le meilleur service de connaissances actuelles

### *Mission :*

« S'assurer que les connaissances produites et transmises aux patients et aux professionnels correspondent à leurs besoins. »

### *Sources :*

Organismes nationaux chargés de la production du savoir.

# National Knowledge Service du Royaume-Uni

## Le meilleur service de connaissances actuelles

- Ministère de la Santé :
  - Partenariat pour l'amélioration des services dispensateurs de soins
  - Observatoires de santé publique
- NHS Institute
- NHS - Programme R&D
- NHS – nouveau média direct
- National Institute of Health and Clinical Excellence (NICE)
- Organismes de réglementation des produits médicaux et relatifs aux soins de santé
- Organisme de protection de la santé
- Centre d'information pour les soins de santé et les services sociaux
- Commission des soins de santé
- Institut d'excellence pour les services sociaux

UK National Library for Health  
(Bibliothèque nationale de la santé)  
[www.nlh.nhs.org](http://www.nlh.nhs.org)

*Mission :*

- *Organiser et mobiliser* la production de connaissances pour répondre aux besoins des usagers.
- Fournir un *moyen d'accès* aux connaissances dont la qualité est certifiée au moment et à l'endroit où elles sont nécessaires.
- Attirer l'attention sur les *nouvelles connaissances* essentielles à la promotion de la santé et des soins de santé.
- Soit en *cherchant*, soit en *envoyant un message* au clinicien, au patient ou au professionnel de la santé.

# UK National Library for Health

## www.nlh.nhs.org



### National Library for Health



- HOME
- SEARCH RESOURCES
- NEWS & RSS
- MY LIBRARY
- CLINICAL KNOWLEDGE SUMMARIES
- CLINICAL Q&A

About NLH For Librarians Tools H

#### LOG IN

To search extra resources and for your personalised space.

Use your Athens ID to access bibliographic resources, full text journal and local resources.

Username:

Password:

LOGIN

Alternative login procedures and help with logging in

Register for Athens

#### NLH HEALTH NEWS RSS

##### NLH - Hitting The Headlines - 09/08/07

Statins for children with familial hypercholesterolemia

Children as young as eight years old should be given statins, reported four newspapers (7 August 2007)

##### NLH - Document Of The Week - 09/08/07

Health professionals should search more than one database for comprehensive results.

Journal Info - tool for identifying journals for publication.

Decision aids could help women decide on a preferred delivery method.

##### BBC News | Health | UK Edition - 09/08/07

GP out-of-hours complaints soar

#### SEARCH RESOURCES

Title  Title and text

SEARCH

All  Evidence Based Reviews  Guidance  Specialist Libraries  Books and Journals  Images  For Patients

Advanced Search | Help

#### RESOURCES

##### Evidence Based Reviews

Bandolier, Clinical Knowledge Summaries (incorporating PRODIGY), Cochrane Library, NHS Economic Evaluation Database ...

##### Guidance

Guidelines Finder, NICE Guidance, NLH Protocols & Care Pathways ...

##### Specialist Libraries

Collections of the best available evidence for particular specialities...

##### Books, Journals and Bibliographic Databases

AMED, BioMed Central, British Nursing Index, e-books, Embase, Medline, My Journals, Psycinfo, ...

##### Images

A collection of licenced and also freely available medical images including Images MD

##### For Patients

Over 100 sites accredited by NHS Direct Online

##### Drugs

British National Formulary, British National Formulary for Children, National Electronic Library for Medicines ...

#### SEARCH MEDICAL DICTIONARIES

SEARCH

#### WHATS NEW RSS

09/08/07

National Knowledge Week for Foundation Doctors: 30th July - 5th August 2007

Online resource to support patient and public involvement in healthcare

#### EVIDENCE UPDATE R

##### Health Management Specialist Library - 07/08/07

07/07/07 Publication of progress report on NHS dentistry

06/08/07 - New Health Management Specialist Library - Hot Topics

06/08/07 National Dementia strategy project announced

##### NICE | Published clinical guidelines - 09/08/07

CG52: Drug misuse: opioid detoxification

CG51: Drug misuse: psychosocial interventions

CG50: Acutely ill patients in hospital

##### NeLM Headline News - 08/08/07

Vitigam granted orphan drug designation in the US for melanoma

FDA accepts supplemental biologics license application for Orenicia (abatacept) for juvenile idiopathic arthritis

Preliminary research suggests vitamin B1 deficiency common in individuals with diabetes

##### Centre for Reviews and Dissemination (CRD) - 09/08/07

Hormone therapy for prostate cancer

Deep brain stimulation for a patient in a minimally conscious state

"Diabetes drugs 'double heart risk'"

##### The Cochrane Collaboration - Editor's picks - select news in evidence-based health care - 09/08/07

Evidence & Policy - new Issue now available

CRD receives new funding

4th Annual Conference - Guidelines International Network - Toronto, ON, Canada

# The National Decision Support Service

## *Mission :*

- Soutenir les connaissances pour contribuer à la mémoire humaine.
- Fournir un soutien informatisé à la prise de décision qui reproduit ou remplace les pouvoirs d'influence du clinicien.
- Fournir des aides à la décision au patient qui l'aident à réfléchir à ses valeurs, en tenant compte des données probantes et de sa propre situation clinique.

# Coalition for Better Evidence

- Fait le pont entre la demande et l'offre en matière de données probantes pour les politiques et la pratique – universellement.
- Aide les décideurs à clarifier leurs besoins en matière de données probantes.
- Fournit des données de qualité certifiée concises et en temps opportun, y compris ce qui est déjà connu.
- Fournit divers produits liés aux données probantes – cartes de données probantes, évaluations rapides des données, séances d'information sur les données, lignes directrices concernant les politiques et la pratique, recensions systématiques généralisées, énoncés sur les consensus.
- Utilise des formats compréhensibles et utilisables (p. ex. *1:3:25*).
- Contextualise les données à des fins de pertinence sociale et culturelle.



## Théorème de Davies<sup>©</sup>

Les politiques basées sur les données ne  
remplacent pas les politiques *basées sur la*  
*réflexion.*

## Deuxième théorème de Davies<sup>©</sup>

La gestion de la *connaissance* ne remplace pas la  
gestion *des idées*



AMERICAN  
INSTITUTES  
FOR RESEARCH<sup>®</sup>

# Coordonnées

Philip Davies Ph. D.

Chercheur universitaire senior  
American Institutes for Research

États-Unis

1000 Thomas Jefferson Street, NW  
Washington DC 20007-3835  
É.-U.

Tél. : 1 202 403-5785

Cellulaire : 1 202 445-3640

PDavies@air.org

Angleterre

2 Hill House, Southside  
Steeple Aston  
Oxfordshire OX25 4SD  
England

Tél. : +44 1869 347284

Cellulaire : +44 7927 186074

PDavies@air.org