

ENQUÊTE DIRECTIONS METIERS SYNTEC NUMERIQUE

**LA TRANSFORMATION NUMERIQUE
DU SECTEUR DE LA SANTE**

1^{ER} Trimestre 2017

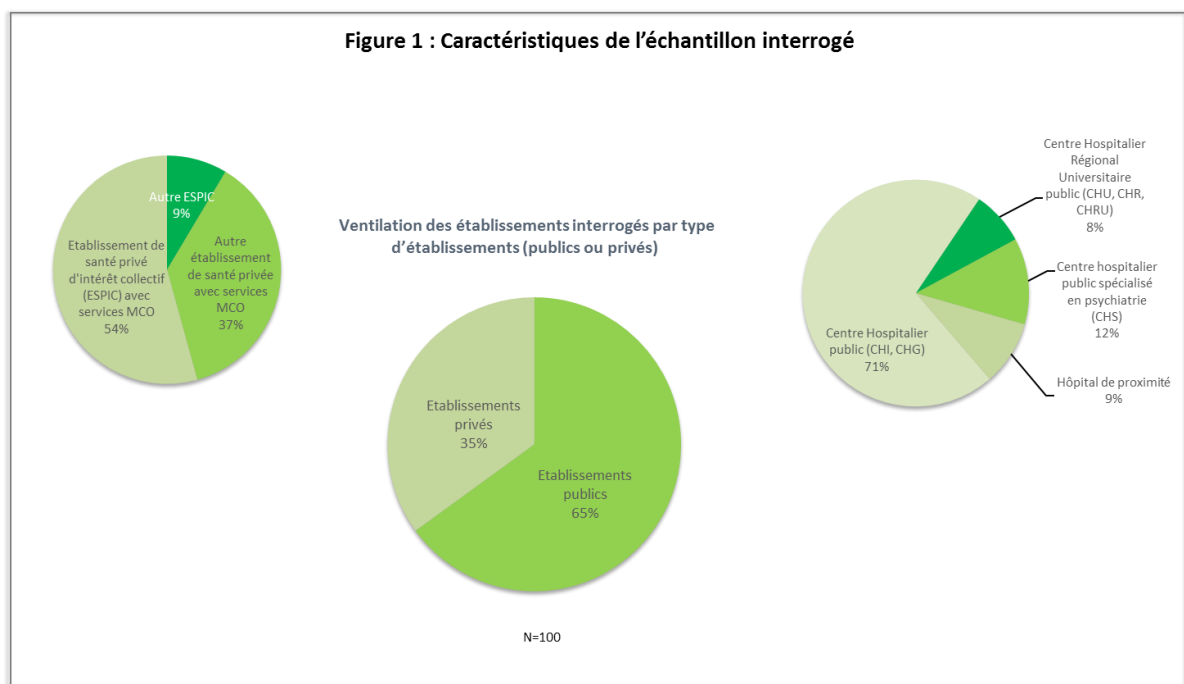
1. METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

Syntec Numérique et IDC France sont heureux de vous faire parvenir le document de synthèse des résultats de leur enquête sectorielle semestrielle. Cette troisième édition porte sur les entreprises du secteur de la santé. Cette note métiers s'adresse exclusivement aux répondants et aux adhérents de Syntec Numérique.

En parallèle du Baromètre de conjoncture Syntec Numérique, IDC réalise chaque semestre pour le compte de Syntec Numérique une étude sectorielle dont l'objectif est d'identifier les enjeux numériques auxquels les entreprises d'un même secteur sont confrontées.

Cette 3^{ème} édition de l'étude sectorielle a été réalisée en février 2017 auprès de 100 établissements de soins. Les entretiens ont été réalisés par les téléenquêteurs du département Télémarketing d'IDC France situé dans leurs locaux à Paris. Cette enquête a été conduite auprès des cibles suivantes :

- Un panel de différents établissements de soins publics et privés : centre hospitalier public (46%), centre hospitalier public spécialisé en psychiatrie (8%), hôpital de proximité (6%), centre hospitalier régional universitaire public (5%), établissement de santé privé d'intérêt collectif (19%), établissement de santé privé avec service Médecine Chirurgie Obstétrique MCO (13%), autre établissement de santé privé d'intérêt collectif (3%).
- Parmi les 65% d'établissements publics interrogés, 81% sont un établissement membre d'un Groupements Hospitaliers de Territoire (GHT), et 19% sont l'établissement support du GHT.
- 25% des structures interrogées disposent d'une structure d'accueil comptant plus de 500 lits, 36% ont une capacité d'accueil de 200 à 499 lits et 39% contiennent de 100 à 199 lits.



2. L'INDUSTRIE DE LA SANTE PREND LE VIRAGE DU NUMERIQUE

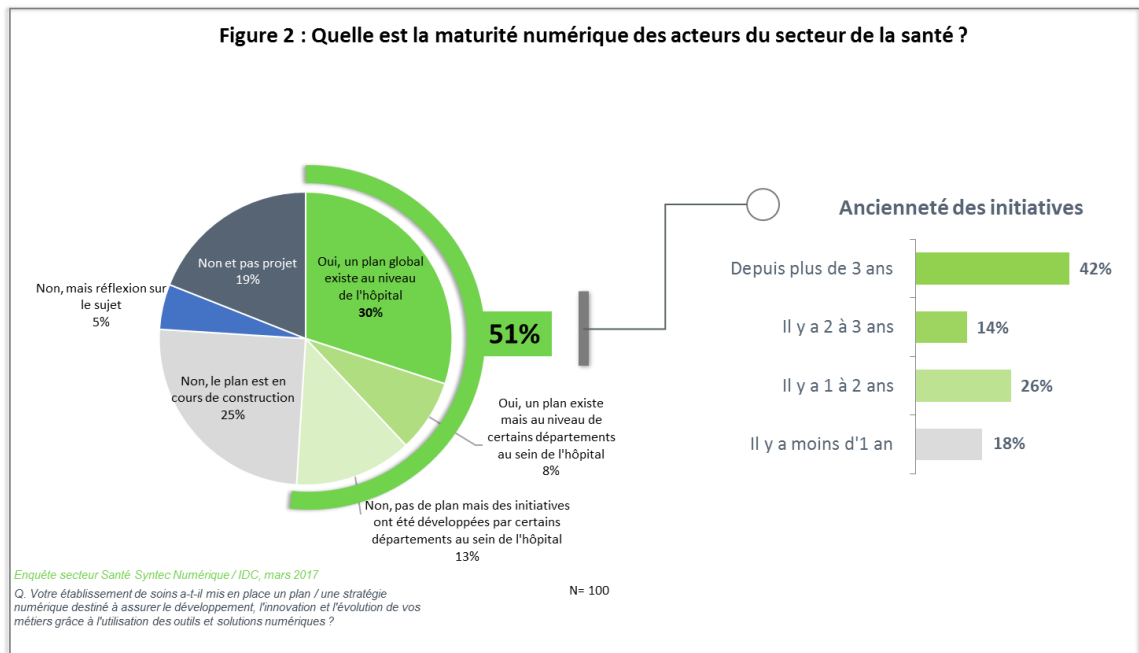
A. 51% des établissements de soins français ont avancé sur leur stratégie numérique

Le secteur de la santé est résolument tourné vers le numérique. Aujourd'hui plus de la moitié (51%) des acteurs de ce secteur ont avancé sur la mise en place d'une stratégie numérique. Néanmoins, la maturité numérique de ces structures est relative. En effet seulement 30% des acteurs privés ou publics déclarent qu'une stratégie numérique globale existe au niveau de leur établissement. Plus de 20% des établissements de soins mettent en place leur stratégie numérique à l'échelle d'un département. Plus précisément, 8% ont une stratégie dédiée au niveau de certains départements de leur structure, tandis que 13% indiquent qu'il s'agit plus d'initiatives localisées que d'un plan global. La maturité des acteurs de ce secteur devrait progresser rapidement : 1/4 des acteurs du secteur ont un projet concret en construction et 5% réfléchissent à la nature de leur stratégie.

Par ailleurs, ces initiatives s'inscrivent sur le long terme, le numérique n'est pas un sujet nouveau pour les acteurs de la santé. Parmi les acteurs ayant avancé sur le sujet, seulement 18% ont mis en place des initiatives récentes il y a moins d'un an. La transformation numérique est un sujet motivé par des réflexions poussées. Parmi les établissements matures sur le sujet, 42% ont mis en place des initiatives depuis plus de trois ans.

En s'intéressant à la typologie des établissements interrogés, on remarque que les établissements de soins privés sont d'avantage en avance que les établissements de soins publics. En effet 57% des établissements de soins privés ont avancé sur la mise en place d'une stratégie numérique contre 47% des établissements de soins publics.

De manière globale, près de 6 établissements de soins sur 10, se déclarent dans la moyenne du secteur en termes de maturité numérique. Une minorité (18%) se déclarent réellement en avance. A contrario, 28% des établissements estiment qu'ils sont en retard en termes de maturité numérique.



B. Les priorités et les difficultés associées à la transformation numérique

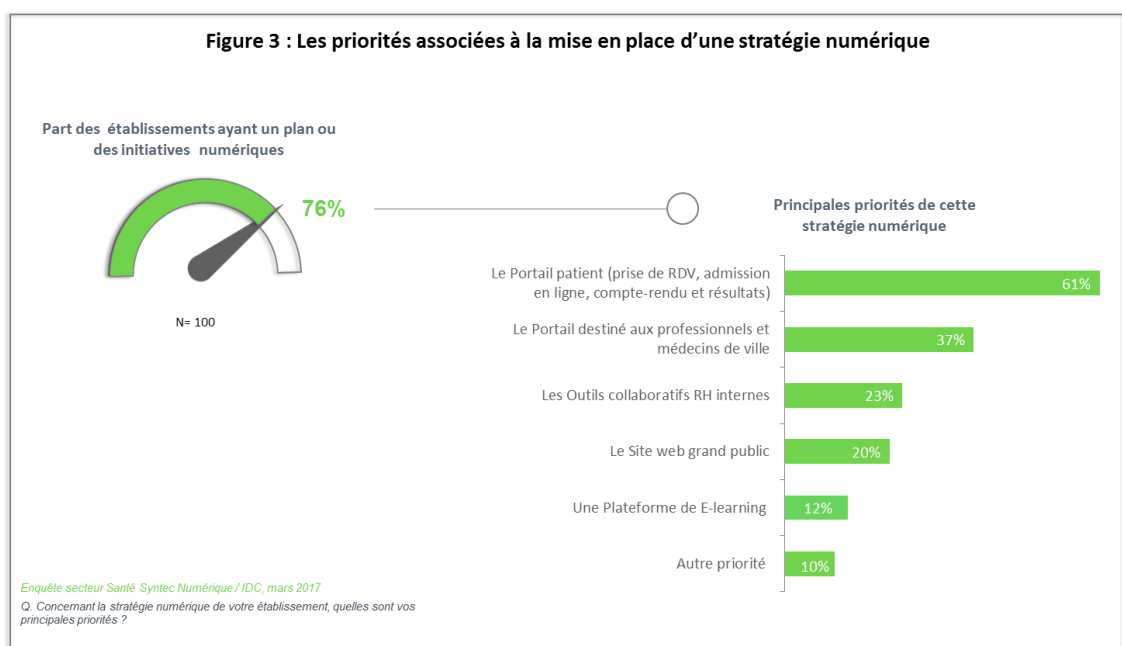
La transformation du secteur de la santé se traduit également par de nombreuses priorités associées à cette stratégie. Il est donc crucial pour les établissements de soins ayant un plan ou des initiatives numériques (76%) de repenser l'ordre de leurs priorités.

Les nouvelles technologies ont révolutionné la relation entre les patients et les professionnels de santé. On observe une rupture dans le comportement du patient. Le patient connecté a des interactions fréquentes avec l'environnement médical tout au long de son parcours de soins. Ce dernier peut faire l'objet d'un suivi médical périodique, la qualité et la rapidité de sa prise en charge sont des éléments déterminants. Les structures de santé ont donc mis le patient au centre de leur stratégie digitale. Ainsi, le portail patient est la priorité numérique pour 61% des établissements de soins français. De manière générale, le portail patient offre un point d'entrée unique à l'utilisateur, lui permettant d'accéder à ses données personnelles et d'interagir avec les professionnels de santé, assurant son suivi tout au long de son parcours. Ce type de portail offre aux patients la possibilité de poser des questions aux professionnels qui assurent leur prise en charge et d'avoir une réponse rapide entre plusieurs entrées au sein de l'établissement de soins.

La mise en place d'un portail destiné aux professionnels de santé et médecins de ville est un enjeu fort pour la communication entre les différentes parties. Par exemple un médecin généraliste pourrait consolider son diagnostic en s'appuyant à distance sur un spécialiste. Ce type d'outil aurait également l'avantage de réduire les déserts médicaux tout en désengorgeant les urgences. Le parcours de soins en serait donc optimisé. Dans cette optique, le numérique permet de repenser l'expérience patient, et constitue un vecteur important pour mettre le patient au centre des démarches. L'enquête révèle ainsi que 37% des acteurs du secteur de la santé considèrent les portails destinés aux professionnels dans le cadre de leur stratégie numérique.

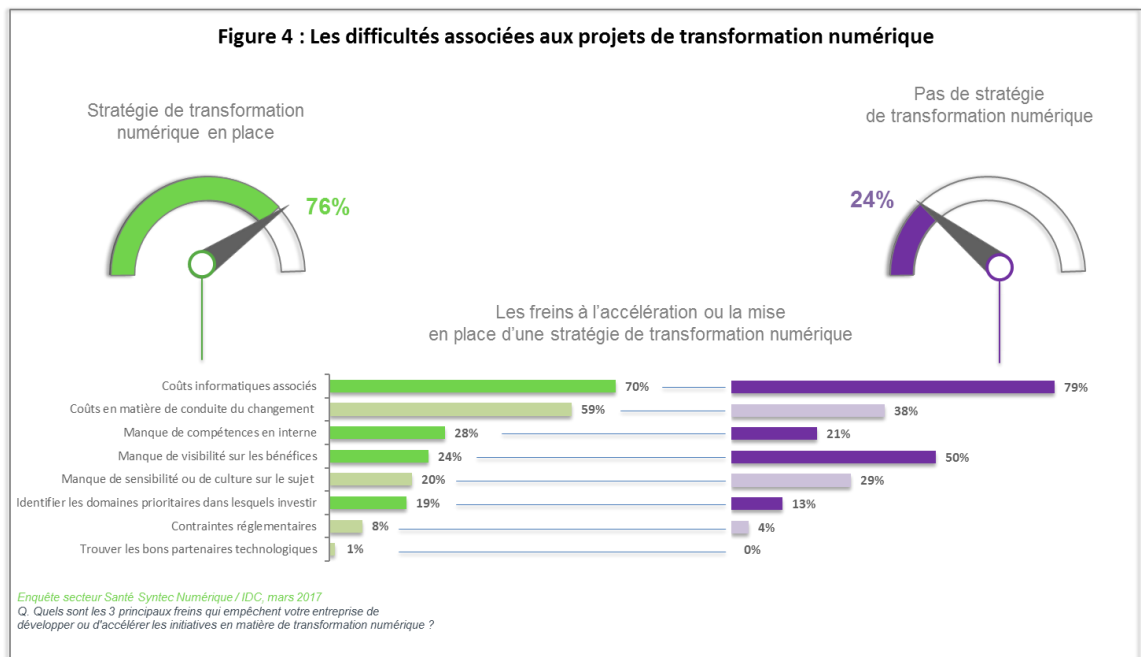
Il est également primordial pour les établissements de disposer d'un site web grand public. Il s'agit du premier point de contact entre les patients et la structure de prise en charge. Les patients sont à la recherche d'informations fiables rapidement, au risque de se tourner vers d'autres sources d'informations. La mise en place d'un site web grand public est une opportunité afin de fournir un contenu instructif, leur permettant de prendre la bonne décision. C'est une priorité numérique pour 20% des structures de soins en moyenne.

La stratégie numérique des établissements de soins fait également une place importante à la collaboration ou au développement des compétences en interne. 23% des établissements de santé vont investir dans des outils collaboratifs internes. Afin de développer les compétences de leurs équipes, ces acteurs peuvent s'appuyer sur des plateformes de e-learning via de la formation en ligne. Ce sont toutefois des outils peu développés au sein du milieu hospitalier, avec seulement 12% des hôpitaux qui prennent en compte ces outils dans leur stratégie numérique.



Toutefois, pour investir dans une stratégie numérique, les établissements de soins doivent relever un certain nombre de difficultés. Les établissements qui souhaitent mettre en place une stratégie de transformation numérique, observent des freins concrets. Au premier rang des difficultés observées, 70% des structures interrogées pointent les coûts informatiques importants qui sont associés à cette démarche. S'en suit des difficultés davantage organisationnelles : les coûts liés à la conduite du changement (59%) ainsi que le manque de compétences en interne (28%). Dans une certaine mesure, on remarque que les établissements n'ayant pas mis en place de stratégie numérique, surévaluent plusieurs difficultés associées à une telle démarche. Ces hôpitaux ne perçoivent pas les bénéfices associés. En effet, il s'agit d'un frein important pour la moitié des hôpitaux qui ne sont pas encore mature sur le numérique contre 24% pour ceux ayant déjà mis en œuvre une stratégie. Dans une moindre importance, ces structures surévaluent les difficultés liées aux coûts ou concernant le manque de connaissances sur le sujet.

Afin de lever le voile sur ces difficultés, les hôpitaux publics et privés peuvent faire le choix de se faire accompagner. Les partenaires les plus légitimes, selon les hôpitaux, sont les éditeurs de logiciels (69%), les entreprises de services numériques (36%) et les opérateurs télécoms (33%). Les hôpitaux publics et privés sont relativement alignés sur la légitimité de ces partenaires. En outre, les établissements publics considèrent d'avantage les éditeurs de logiciels, près de trois quarts des établissements (73%) contre 59% des établissements privés.



3. LES ENJEUX DE LA TRANSFORMATION NUMERIQUE POUR LE SECTEUR DE LA SANTE

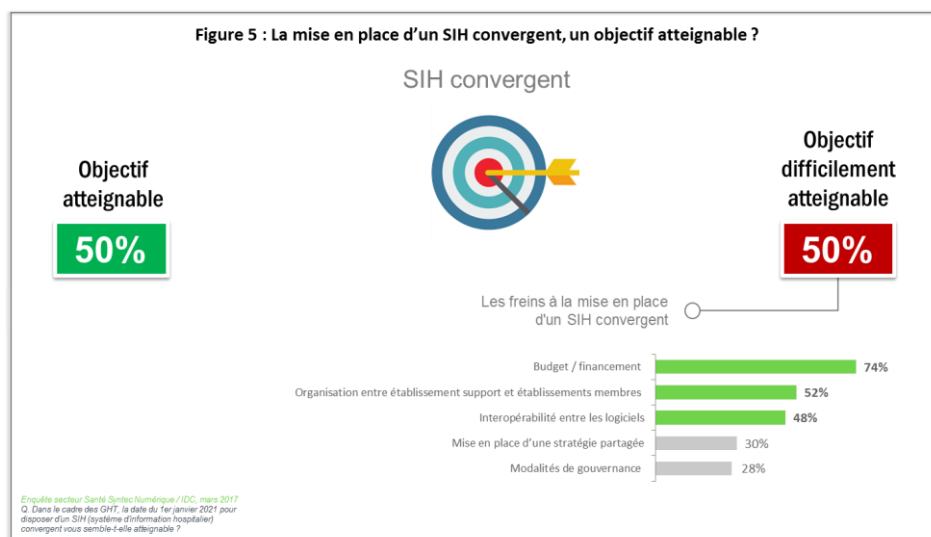
A. Enjeu 1 : La mise en place d'un système d'information convergent à horizon 2021

La mise en place des Groupements Hospitaliers de Territoire (GHT) amène les établissements de soins à repenser leur modèle organisationnel. Au cœur de ce modèle organisationnel, l'informatique et les systèmes d'information tiennent une place critique. A la date du 1er janvier 2021, l'ensemble des établissements publics devront disposer d'un système d'information (SI) convergent. Le SI convergent comprend des applications identiques à chaque domaine fonctionnel et intègre un identifiant unique pour chacun des patients. Afin d'atteindre cet objectif, les acteurs de la santé doivent se mobiliser rapidement et démarrer au plus tôt l'élaboration du schéma directeur de ce nouveau système d'information.

Les établissements de soins concernés abordent le sujet avec une confiance relative. La moitié d'entre eux estiment l'atteinte de cet objectif réalisable. Et parmi eux, 63% remarquent qu'ils pourront disposer probablement d'un système d'information convergent.

En revanche, un établissement sur deux estime qu'atteindre un Système d'Information Hospitalier (SIH) convergent d'ici 2021 reste un objectif difficilement atteignable. Les établissements pessimistes quant à l'atteinte de cet objectif expriment des freins concrets. Ils sont de trois types : budgétaires, organisationnels et techniques. En effet, selon 74% de ces établissements, le manque de financement ou de budget est une entrave majeure. Le modèle organisationnel et collaboratif entre l'établissement support et les établissements membres du GHT doit être agile et fluide. Plus de la moitié (52%) estiment que la structure organisationnelle manque de maturité. L'organisation en elle-même est perçue comme complexe : 30% mettent en avant la complexité d'une stratégie partagée et 28% les modalités de gouvernance. En dernier lieu, le manque d'homogénéité du patrimoine logiciel fait défaut : 48% constatent des problématiques d'interopérabilité.

Afin de surmonter ces nombreux freins, le besoin d'accompagnement est cohérent. Au vu du calendrier imposé, les établissements de soins publics ont besoin de se faire accompagner sur les initiatives à mettre en œuvre rapidement ainsi que sur les bonnes pratiques à intégrer. Les partenaires peuvent avoir un rôle à jouer sur plusieurs domaines : le modèle de gouvernance, l'état des lieux du système d'information hospitalier, la priorisation des chantiers de gouvernance ainsi que l'évaluation des éventuels impacts humains. Sur le plan informatique, cela se traduit sur plusieurs volets : la cartographie des différentes activités des établissements membres du GHT, de leurs infrastructures techniques, de la maturité du patrimoine applicatif du système d'information et des compétences des équipes internes. Le SIH représente un édifice complexe et propre à chaque établissement de soins. En général, le parc applicatif d'un établissement est hétéroclite, caractérisé par des complexités de gestion et dont les échanges de données sont limités. Le SI d'un établissement est construit à partir de 40 à 350 briques applicatives, principalement préfabriquées et ayant des difficultés à communiquer entre elles. Cet actif peut constituer un obstacle majeur pour les établissements.



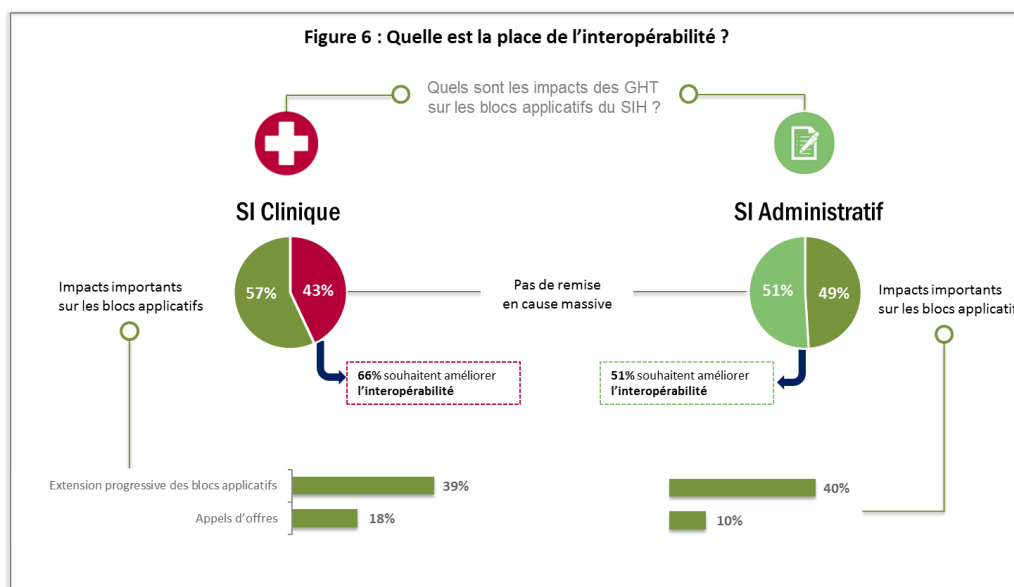
B. Enjeu 2 : La priorité est aujourd'hui à l'interopérabilité

Face à la mise en place d'un SIH convergent, les établissements de santé publics ont une vision claire des initiatives à mettre en œuvre. Seule une minorité va conserver son système d'information actuel, le plus longtemps possible. Le mot d'ordre est aujourd'hui à l'interopérabilité. Aujourd'hui la majorité des structures ont pour objectif d'améliorer les solutions d'interopérabilité tout en préservant les investissements qu'elles ont réalisé par le passé. Les établissements de soins publics sont résolument tournés vers l'avenir et vont donc réaliser au plus vite les investissements nécessaires. En effet, le maintien de systèmes d'information hétérogènes et multiples au sein du GHT est une entrave à la mutualisation des fonctions supports. En outre, leur maintien par la Direction des Systèmes d'information (DSI) de l'établissement support paraît complexe et peu viable sur le long terme.

L'interopérabilité est un sujet clé pour les établissements de soins. Elle représente l'opportunité de pouvoir mutualiser des données issues de multiples sources tout en les présentant de manière fiable et sécurisée à des professionnels de santé. Cette attention autour de l'interopérabilité se ressent sur les initiatives autour des principaux blocs applicatifs. Les établissements de soins publics sont confiants. Ils ne perçoivent qu'un impact minime, que ce soit sur leur système d'information clinique ou administratif. Le patrimoine applicatif est perçu comme globalement homogène. Parmi les établissements n'anticipant aucune remise en cause de leurs blocs applicatifs, 66% souhaitent améliorer l'interopérabilité de leur système d'information clinique. 51% feront de même sur le périmètre de leur système d'information administratif

En outre, 40% des établissements de soins vont s'engager dans l'extension progressive des blocs applicatifs rattachés à leur système d'information clinique et administratif. Lorsque l'on parle d'extension des blocs applicatifs, cette dernière s'effectue depuis l'établissement support aux autres établissements membres.

Les structures interrogées vont majoritairement fonctionner avec leurs acquis actuels. L'éventualité d'émettre des appels d'offre est évoquée, mais reste anecdotique dans les faits. En effet, les établissements s'engageant dans ce type de projet sont souvent rattrapés par des contraintes budgétaires ou organisationnelles.



C. Enjeu 3 : De la coordination du parcours de soins à l'ouverture des systèmes d'information

La loi de modernisation du système de santé doit apporter une offre de soins équitable en termes d'accessibilité et de qualité. La finalité est de permettre une meilleure coordination du parcours de soins. Aujourd'hui près de trois quarts (72%) des établissements publics interrogés, prennent en compte la coordination du parcours de soin au sein de leur stratégie. Cette coordination apporte un cohérence et pertinence au sein de l'offre de soins existante.

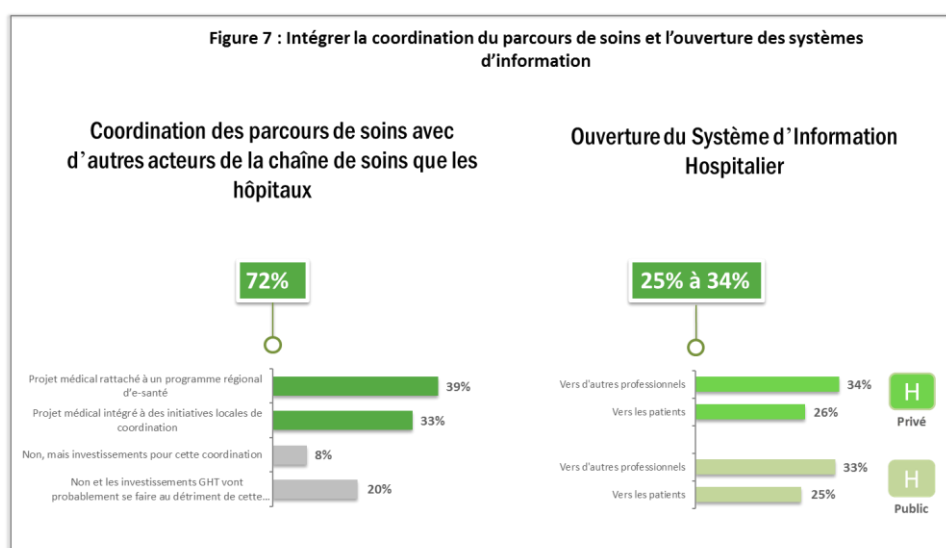
Au cœur de la coordination du parcours de soins du GHT, deux initiatives sont mises en avant : l'intégration à un programme régional d'e-santé et l'intégration à des initiatives locales de coordination. Près de 4 établissements publics sur 10 (39%) positionnent l'intégration à un programme régional d'e-santé au centre leur priorité. Les programmes d'e-santé prennent en compte plusieurs axes. Il peut s'agir de réinventer le suivi et la prévention dans le secteur de la santé en fluidifiant, sécurisant, optimisant le parcours de santé des patients. Sont également intégrés les professionnels de santé en améliorant leurs conditions de travail de manière plus interactive ou en réinventant les outils de formation.

Au deuxième rang des initiatives de coordination du parcours de soins, se trouve les initiatives locales de coordination. Un tiers des établissements publics s'impliquent dans une telle initiative.

Les établissements qui sont réfractaires à l'intégration du parcours de soins à leur projet médical du GHT, mettent en avant un frein évident. 28% des établissements publics de santé déclarent manquer de budget face aux investissements à réaliser. Parmi ces acteurs, près de 3 établissements sur 10 se projettent dans cette typologie de projet, déclarant que des investissements auront lieu pour cette coordination. A l'inverse 70% s'y opposent de manière catégorique, ne prévoyant pas d'allouer une enveloppe budgétaire à cet effet.

Dans la continuité de la coordination du parcours de soins, l'ouverture des systèmes d'information vers des acteurs extérieurs se place au cœur des enjeux. Cette ouverture s'effectue sur deux périmètres : les professionnels de santé et les patients. Aujourd'hui les établissements de soins publics sont aussi matures que les établissements privés.

Un quart des acteurs de soins publics et privés ont déployé des initiatives concrètes sur le périmètre des professionnels de santé. D'un autre côté, un tiers des hôpitaux publics et privés ont avancé sur le sujet concernant l'ouverture de leur système d'information aux patients. Ces initiatives vont prendre une place de plus en plus importante : les projets à horizon deux ans sont significatifs.



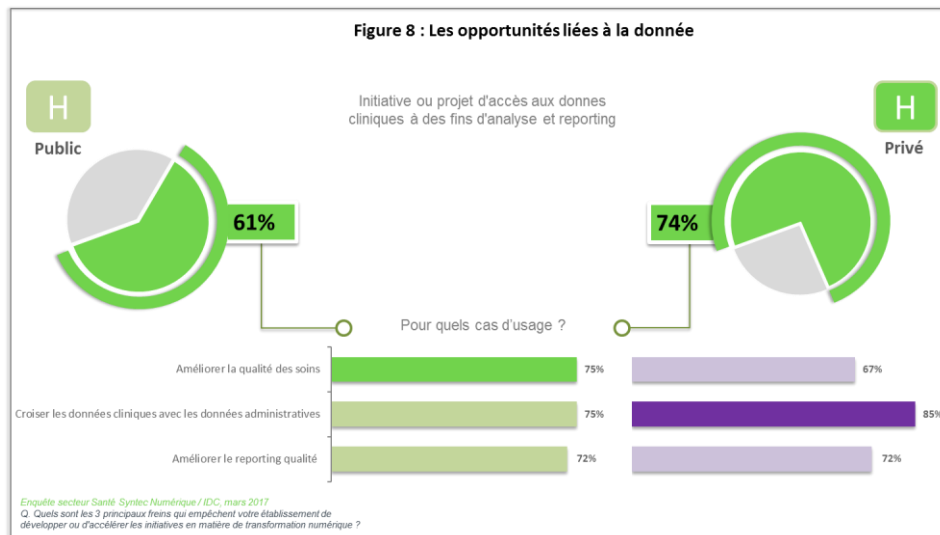
D. Enjeu 4 : Valoriser les opportunités liées à la donnée

L'explosion du volume de données favorisée par l'essor des nouvelles technologies laisse entrevoir une multitude de données cliniques individuelles à exploiter ou analyser à des fins de recherche ou de traitement des patients. L'exploitation de ces données est donc une véritable opportunité pour améliorer la santé.

Dès lors, l'accès des données à des fins de reporting et d'analyse revêt tout son sens. 61% des établissements publics et près de trois quarts (74%) des établissements privés ont avancé sur le sujet et déployé des initiatives. C'est une tendance forte : 10% des établissements de soins prévoient de mettre en œuvre des projets à horizon deux ans. Les cas d'usage sont nombreux et différent selon la typologie d'établissement. Près de trois quarts des établissements publics vont prioriser un usage pour l'amélioration de la qualité des soins (75%), le croisement des données cliniques et administratives (75%) et l'amélioration du reporting qualité (72%). Les établissements privés se focalisent davantage sur l'analytique. Les principaux cas d'usage abordés sont les suivants : le croisement des données cliniques et administratives (85%), l'amélioration du reporting qualité (72%) ainsi que l'amélioration de la qualité des soins (67%).

Si les hôpitaux commencent à orienter leur organisation autour de la donnée, les investissements vers des solutions dédiées à cet usage restent faibles. IDC estime que près de 4 établissements sur 10 ont investi dans au moins une solution de big data, analytique ou de business intelligence. Les besoins des établissements de soins s'orientent autour de solutions faciles à déployer et à utiliser au quotidien, apportant une réponse concrète à leurs problématiques business. Les projets les plus avancés se concentrent dans le domaine du pilotage et du reporting. A contrario, l'adoption et les projets d'équipement en solutions analytiques répondant aux enjeux métiers est aujourd'hui relativement faible. Afin de maximiser ces opportunités, les établissements de soins doivent lever des freins organisationnels et juridiques.

Au même titre que le déploiement de solutions analytiques, les initiatives liées à l'internet des objets sont en phase d'expérimentation. Seulement 19% des établissements publics et 26% des établissements privés ont adopté ou prévoient d'adopter une telle démarche.



4. CONCLUSION

Les acteurs du secteur de la santé opèrent leur transition numérique : plus de la moitié des établissements de soins (51%) sont matures, ayant mis en place une stratégie dédiée à ce sujet. A l'heure du changement, les priorités sont nombreuses : le portail patient est le pivot de la stratégie numérique des établissements de soins. Toutefois, certains freins sont non négligeables : coûts de la démarche, conduite du changement, compétences, manque de visibilité sur les bénéfices. Afin d'accélérer la mise en œuvre du numérique dans le secteur de la santé, l'accompagnement par un partenaire est significatif. Les éditeurs de logiciels apparaissent comme le partenaire le plus légitime.

Les établissements de santé sont décidés à prendre le virage des GHT. Face aux objectifs imposés, les organisations manquant de maturité doivent lever des barrières organisationnelles, budgétaires et techniques.

Dans le cadre de cette transition, le schéma du système d'information des hôpitaux publics évolue, laissant place à de nouveaux modèles. La convergence rythme la transformation des systèmes d'information. Les enjeux sont cruciaux : ouverture du système d'information à des acteurs externes, mise en mobilité du SI, interopérabilité et nouveaux modes de consommation.

La donnée et son utilisation représente un vecteur d'opportunités importantes si bien que nous parlons d'organisations dites "data centric". L'utilisation des données à des fins d'analyse et de reporting est significative : les acteurs de la santé accélèrent les initiatives dans ce sens. Néanmoins, le manque de maturité sur le déploiement d'outils et de solutions dédiés à cet usage est visible et requiert un accompagnement spécifique.