

# VOTRE ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ EST-IL DÉJÀ DIGITAL ?

JEAN-FRANÇOIS GOGLIN

Conseiller systèmes d'information de santé

Fondé en 2006, le concept « d'entreprise 2.0 » a fait entrer l'entreprise dans une ère nouvelle visant à connecter les individus (clients et salariés), et les services de l'entreprise grâce à des moyens numériques nouveaux tels que les réseaux sociaux, lesquels vont produire des quantités de données qui seront stockées aussi bien au sein de l'entreprise que dans le « cloud ». Cette nouvelle connexion, servie par des outils collaboratifs va permettre une cocreation et l'émergence de nouveaux services.

**C**e concept est directement transposable aux établissements de la FEHAP. Ce nouveau mode de fonctionnement nécessite une refonte de la stratégie et une réévaluation du modèle économique de l'établissement car des opportunités peuvent surgir, souvent d'ailleurs en matière de services personnalisés. Cette refonte se traduira par des investissements dans des outils digitaux et de nouvelles organisations à bâtir, servies par un accompagnement au changement adapté et ciblé pour l'ensemble des acteurs.

## LES SIX PILIERS DE L'ÉTABLISSEMENT DIGITAL

**L'établissement digital est agile**

► *Le concept d'établissement digital*



La digitalisation des processus et procédures augmente l'efficacité opérationnelle et lui permet de s'adapter plus facilement pour affronter et franchir les obstacles

**« Le digital offre de nouveaux leviers de développement et d'excellence améliorant sa performance »**

qui surgissent. L'agilité s'inscrit dans une dynamique de transformation. Elle est plutôt réactive et s'appuie sur la capacité du système d'information à faire face à

l'imprévu avec des réponses de l'ordre des moyens. Elle est en lien avec la création de valeur.

**Son système d'information digital est urbanisé**

Le système d'information digital de l'établissement est organisé harmonieusement, ouvert vers l'extérieur et aligné sur la stratégie de l'établissement, grâce à son schéma directeur.

**Il est connecté**

Il propose à ses citoyens patients-usagers, clients, des expériences multicanales, au point de contact où qu'ils soient, et ce, au meilleur moment.

**Il est « intelligent »**

Le pilotage de l'ensemble des fonctions de l'établissement est réalisé grâce à un système décisionnel de type datawarehouse<sup>14</sup>, capable de gérer du big data, couplé à un Customer relationship management (CRM), relié à une plateforme d'intermédiation.

**Il est social**

L'utilisation des réseaux sociaux favorise la collaboration et la cocreation, ce qui a une incidence positive sur l'image de l'établissement et sur le climat de travail qui existe en son sein.

<sup>14</sup> Un datawarehouse est un entrepôt de données muni d'un moteur multidimensionnel permettant de valoriser automatiquement des tableaux de bord.

## «Tout l'art du pilotage de l'établissement va consister à comprendre et intégrer le digital, de sorte à gérer l'équilibre entre le maintien de l'excellence et le développement»

### Il est éthique

Le respect des valeurs et du consentement du citoyen patient-usager est dans son ADN. C'est la marque distinctive des adhérents de la FEHAP.

Le digital offre de nouveaux leviers de développement et d'excellence améliorant sa performance. On ne peut être fort à l'extérieur qu'en étant fort à l'intérieur. Tout va commencer avec la nécessaire atteinte de l'excellence pour pouvoir ensuite partir à la conquête de nouveaux espaces en étant doté de l'arsenal nécessaire constitué d'une grande variété d'outils digitaux. Le digital permet de renforcer l'excellence opérationnelle, en améliorant la productivité mais surtout en impulsant l'innovation au cœur des différents processus de l'établissement de santé. Une fois atteinte, l'excellence opérationnelle, facilite le développement de l'établissement qui passe par

la conquête et la fidélisation des citoyens patients-usagers, mais aussi par la gestion de la croissance de l'établissement. Tout l'art du pilotage de l'établissement va consister pour son dirigeant et son conseil d'administration à comprendre et intégrer le digital, de sorte à gérer l'équilibre entre le maintien de l'excellence et le développement.

### QUEL EST LE QUOTIENT INTELLECTUEL DIGITAL DE VOTRE STRUCTURE ?

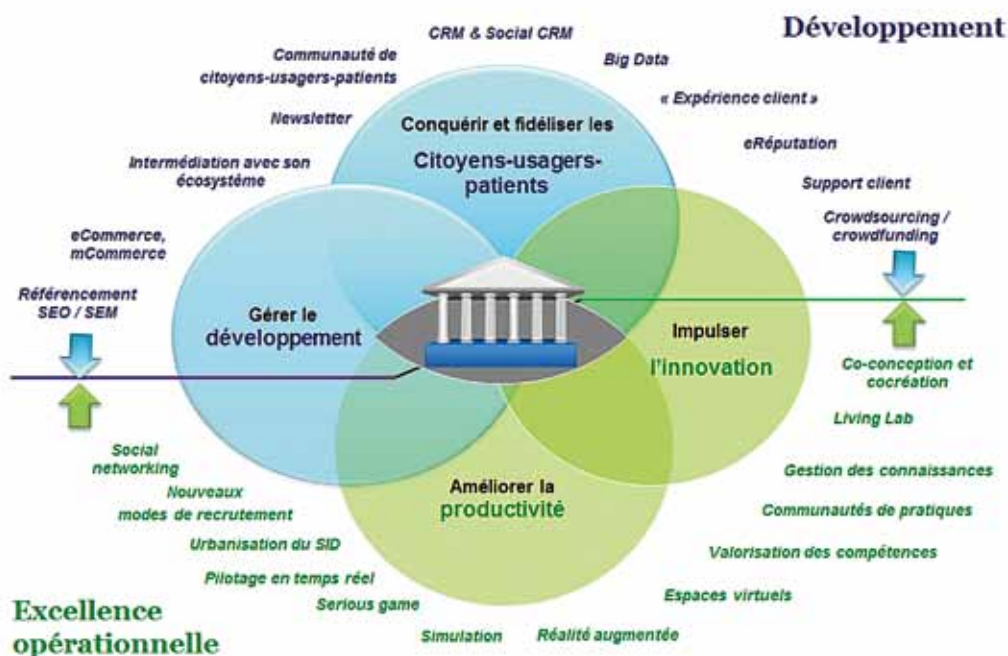
Le concept de quotient intellectuel digital d'une entreprise a été inventé par le Think tank américain L2, basé à New York. Le QI digital ou « Digital IQ » mesure la compétence numérique des entreprises par marques (données financières, présence sur les réseaux sociaux, contenu des sites, etc.). Cet indice résulte de l'observation de

350 critères qualitatifs et quantitatifs, répartis sur quatre dimensions : le site, le marketing numérique, les médias sociaux et mobiles. Cette nouvelle approche, supportée par une méthodologie d'analyse et de mesure, a déjà permis de mesurer le quotient intellectuel digital de nombreuses marques dans le domaine de l'automobile, de la santé, du luxe ou encore des services financiers aux États-Unis.

Grâce aux mesures réalisées, L2 a montré d'intéressantes corrélations avec les performances économiques des entreprises. Ainsi dans le domaine de l'automobile, les entreprises ayant un quotient digital élevé sont aussi celles qui enregistrent sur la même période des croissances de ventes supérieures à la moyenne de leur industrie.

Dans cette optique, une échelle mieux adaptée au secteur de la santé a été conçue. ➔

### ► Les leviers du digital



► Le QI digital d'un établissement de santé (Source : Connective Santé).

	THÈME	%	CRITÈRE	QUESTION	OUI	SCORE
QI digital d'un établissement de santé	Agilité	20 %	SI digital Urbanisé	Votre SIS est-il urbanisé ?	0	0
				Votre fichier de structures est-il complètement dématérialisé ?	0	
				Les échanges avec les fournisseurs sont-ils dématérialisés ?	0	
				La sécurité est-elle en place via un annuaire fédérateur de type Active Directory ?	0	
				Le circuit de l'identité est-il complètement intégré ?	0	
				Toute action d'un utilisateur est-elle horodatée et tracée individuellement ?	0	
				Etes-vous connecté au DMP ?	0	
				Etes-vous connecté au DP ?	0	
				Avez-vous un moteur d'envoi de SMS pour des rappels de prise de rendez vous ?	0	
				Votre coeur de métier est-il complètement informatisé ?	0	
				Chaque professionnel a-t-il son propre compte utilisateur ?	0	
				Chaque professionnel de santé a-t-il son propre compte de messagerie ?	0	
				Faites-vous de l'éducation thérapeutique via des moyens numériques ?	0	
				Utilisez-vous un serious game ?	0	
				Avez-vous mis en place un MOOC ?	0	
				Disposez-vous d'un EAI ?	0	
				Disposez-vous d'un ETL ?	0	
			Disposez-vous d'une Gestion Electronique de Documents ?	0		
			Disposez-vous d'une messagerie sécurisée ?	0		
			Toutes vos applications sont-elles intégrées ?	0		
Virtualisation	Virtualisation	0	0			
Mobilité	Avez-vous un réseau Wifi pour les Professionnels ?	0				
	Avez-vous un réseau wifi pour les patients, les usagers, les familles et les aidants ?	0				
	Avez vous créé une application de présentation et de guidage de votre établissement ?	0				
	Utilisez-vous des objets connectés ?	0				
Connecté au citoyen-usager-patient	Le parcours client	30 %	Avez-vous fait une analyse des points d'interaction et de contact avec votre citoyen-usager-patient ?	0	0	
			Avez-vous fait une analyse des points d'interaction et de contact avec la famille ?	0		
			Avez-vous fait une analyse des points d'interaction et de contact avec les aidants ?	0		
			Avez-vous mis en place des parcours personnalisés ?	0		
	l'« expérience client »	Offrez-vous une « expérience-client » personnalisée ?	0			
		Etes-vous connecté à votre client via le téléphone ?	0			
		Etes-vous connecté à votre client via la messagerie ?	0			
		Etes-vous connecté à votre client via SMS ?	0			
	Etes-vous connecté à votre client via un réseau social ?	0				
	Communication	Avez-vous mis en place une politique de communication digitale ?	0			
	Marketing Digital de l'établissement	Tenez vous compte des retours de l'expérience client de vos citoyens-usagers-patients, de leurs familles et aidants ?	0			
		Essayez vous de fidéliser votre patient ?	0			
		Essayez vous de fidéliser les familles ?	0			
		Essayez-vous de fidéliser les aidants ?	0			
		Y a -t-il un déclenchement d'email lors de l'approche d'un rendez-vous ?	0			
		Réalisez-vous des enquêtes de satisfaction via un questionnaire dématérialisé ?	0			
		Avez-vous un site ou un portail internet ?	0			
		Avez-vous travaillé l'ergonomie de votre site ?	0			
		Avez-vous travaillé sur l'accessibilité de votre site ?	0			
		Avez-vous travaillé sur le référencement de votre site internet ?	0			
Etes vous référencé sur d'autres sites internet ?		0				
Votre site apparaît-il en tête dans les résultats de recherche sur Google ?		0				
Le citoyen-usager-patient peut-il interagir avec votre site ou portail internet ?	0					
Mesurez-vous le nombre de visites sur votre site ou portail ?	0					

QI digital d'un établissement de santé	THÈME	%	CRITÈRE	QUESTION	OUI	SCORE
	Intelligent	10 %	Tableaux de bord dynamiques	Disposez-vous de tableaux de bord dynamiques?	0	0
				Avez-vous un moteur d'alertes?	0	
	Social	30 %	Réseaux sociaux	Avez-vous un compte Facebook?	0	0
				Avez-vous un compte Twitter ?	0	
				Avez-vous une page Youtube ?	0	
				Avez-vous une page/groupe Linked In ?	0	
				Avez un compte Viadeo ?	0	
				Avez vous mis en place un réseau social interne pour vos professionnels ?	0	
				Avez-vous mis en place un réseau social pour vos citoyens-usagers-patients?	0	
Avez vous créé un blog ou autre support pour créer du contenu autour de la santé ?				0		
Ethique	10 %	Charte d'utilisation	Avez-vous une charte d'utilisation de votre SIS à destination de votre personnel?	0	0	
		Consentement	Recueillez-vous le consentement du citoyen-usager-patient?	0		
		Protection des données personnelles	Etes-vous vigilant quant à la protection des données personnelles?	0		
<b>QI DIGITAL DE L'ÉTABLISSEMENT</b>						

## À QUELLE CATÉGORIE APPARTIENT VOTRE ÉTABLISSEMENT ?

- 0-30 : âge de pierre numérique
- 30-40 : initié numérique
- 40-70 : en apprentissage numérique
- 70-90 : digitalisé
- 90-100 : champion digital