

Santé : vers une planète plus intelligente

Smarter Industries Symposium, Barcelone, novembre 2010



Les potentialités d'une planète plus intelligente dans chaque secteur

IBM a lancé il y a deux ans le concept d'une « planète plus intelligente » – un monde dans lequel la collaboration, une approche systémique et l'analyse de l'information maximisent l'efficacité des multiples systèmes qui nous facilitent la vie. Cette idée forte a trouvé un écho auprès des entreprises et du secteur public, car elle est ancrée dans les possibilités offertes par les technologies et les savoir-faire actuels. Et pour cette même raison, nos clients et nos partenaires l'ont immédiatement adoptée.

Deux ans plus tard, IBM a collaboré avec plus de 600 entreprises et organisations dans le monde, participant chacune à la concrétisation de cette vision. En novembre 2010, nous avons invité nombre de ces dirigeants des secteurs public et privé à

venir partager leur expérience au Smarter Industries Symposium, qui s'est tenu à Barcelone. De fait, si l'idée d'une planète plus intelligente a une portée globale, sa réalisation concrète intervient au niveau individuel de chaque secteur, entreprise, administration.

Des représentants de dix secteurs d'activité – banque, communications, énergie et environnement, santé, secteur public, assurance, hydrocarbures, distribution, transport et électronique – ont participé à l'événement. Et si chacun de ces secteurs est confronté à des problématiques spécifiques dans l'environnement économique actuel, les acteurs les plus en pointe s'inscrivent tous dans une même perspective. Au lieu de continuer à percevoir le changement comme une menace, ils y voient une opportunité. Et au lieu de parler de problèmes, ils parlent de potentialités.



IBM Smarter Industries Symposium

Une planète plus intelligente, dans chaque secteur.

« Nous sortons d'une crise majeure, dans un environnement dominé par la complexité et l'incertitude, et marqué par une explosion de l'information, a expliqué Frank Kern, Senior Vice President and Managing Partner, IBM Global Business Services. Pourtant, les décideurs ne se demandent plus quel est leur principal problème, mais quelle est leur plus grande opportunité, quelles sont leurs perspectives et quelles sont les possibilités auxquelles leur entreprise a accès aujourd'hui et qui étaient inaccessibles hier. »

L'analyse, le retour sur investissement et le client

Durant le Symposium, les participants ont pu voir de nombreux exemples de la façon dont les entreprises répondent concrètement à ces questions – et notamment la puissance de l'information et de l'analyse pour matérialiser au niveau de chaque secteur l'avènement d'une planète plus intelligente. D'après une étude conjointe d'IBM et de la MIT Sloan Management Review intitulée « L'analyse : la nouvelle voie pour créer de la valeur », les entreprises qui font appel à l'analyse sont trois fois plus performantes que celles qui commencent tout juste à y recourir. Elles s'en servent pour cerner les tendances historiques, modéliser la situation actuelle et prédire le retour sur investissement de différents plans d'action.

Et malgré des différences d'approche, toutes les organisations font preuve d'une remarquable convergence quant à la finalité de l'analyse : le client. Partout, des « secteurs plus intelligents » sont en train de se développer pour répondre aux attentes des clients – de la fondation TicSalut, une institution régionale espagnole qui a développé un système mutualisé de gestion des dossiers médicaux électroniques pour améliorer la santé publique, à Best Buy, un distributeur électronique qui est à l'écoute de ses clients sur plusieurs canaux et dialogue avec eux sur les réseaux sociaux.

« Nos clients attendent de nous autonomie, service, support et connaissance de leurs attentes, a déclaré John Thompson, Senior Vice President and General Manager de BestBuy.com. Et nous comptons bien répondre à ces demandes. »

Ouvrir les potentialités

Il est essentiel d'avoir le client en ligne de mire – toutes les

innovations du monde sont sinon sans objet. C'est ce que John Kao, président du Comité consultatif sur l'innovation du Forum économique mondial, a expliqué aux participants du Symposium : « La créativité et l'innovation sont une seule et même chose. La créativité est la capacité de générer des idées nouvelles. Mais l'innovation ne peut aller de l'avant sans objectifs. »

J. Kao assure que, quand on veut innover, il faut un plan, ou un système. Il en va de même si on veut favoriser le développement de « secteurs plus intelligents » – et c'est pourquoi IBM a créé plus d'une trentaine de « parcours de progrès » sectoriels qui identifient les principales étapes de transformation et décrivent les retombées et les bénéfices de chaque étape tout en simplifiant l'évolution vers une planète plus intelligente. Ces parcours tiennent compte des spécificités de chaque secteur, qu'il s'agisse d'élaborer un modèle de soins collaboratif dans le domaine de la santé ou de construire des réseaux municipaux d'alimentation en eau conformes aux exigences réglementaires.

Chaque étape suit en fait une même logique d'un secteur à l'autre, ainsi que l'a fait observer aux participants du Symposium Ginni Rometty, Senior Vice President and Group Executive for Sales, Marketing and Strategy chez IBM :

1. **Équiper pour gérer** – L'ensemble des données nécessaires pour mesurer, surveiller et comprendre un système.
2. **Intégrer pour innover** – L'analyse de ces données pour mettre au jour des tendances et identifier les opportunités.
3. **Optimiser pour transformer** – L'action visant à atteindre les objectifs spécifiques du système et à redéfinir les potentialités.

Vous trouverez dans cette étude un compte rendu du Smarter Industries Symposium, avec le témoignage de nombreuses entreprises et organisations de votre secteur qui mettent en œuvre ces parcours de progrès. Des parcours qui aident des centaines de clients et de partenaires commerciaux d'IBM dans le monde à optimiser leur efficacité et leurs opérations. Des parcours de potentialités et de progrès vers une planète plus intelligente, dans chaque secteur.



Vers une planète plus intelligente dans le secteur de la santé : le système de demain

Quand un système vital est entravé par sa propre complexité, que ses différents acteurs ne sont pas coordonnés ou que l'ensemble du dispositif s'ankylose et manque d'efficacité, le changement peut être long à venir. Telle est la situation de la santé, l'un des systèmes les plus complexes de la planète, où les progrès se mesurent souvent à l'échelle individuelle de chaque dossier patient informatisé.

À l'IBM Smarter Industries Symposium, cependant, le secteur de la santé a manifesté une réelle évolution des modes de pensée qui pourrait déboucher sur des progrès accélérés. Les participants à la session consacrée à la santé – qui comprenaient des directeurs d'hôpitaux, des officiels, des dirigeants de laboratoires pharmaceutiques, des investisseurs, etc. – ont unanimement convenu que le secteur commençait à se percevoir comme un seul et même système connecté à l'échelle mondiale. Les cloisons commencent à tomber, et les acteurs prennent des décisions qui améliorent les opérations actuelles tout en préparant l'avènement d'un système élargi et intégré.

Cette sensibilisation « systémique » est favorisée par la clarification des finalités. Tous les acteurs de la santé s'accordent sur ce qui doit être la clé de voûte d'un système de santé plus intelligent : le patient. « Tout le système se tend vers un unique objectif : l'obtention de meilleurs résultats », a expliqué Luca Finelli, Head of Strategy and Communications, Global Development, chez Novartis Pharma AG, un grand laboratoire suisse.

Le dossier médical informatisé

Si le patient est au cœur du système, le dossier médical informatisé (DMI) en est le fondement (voir Figure 1). Durant les trois jours du Symposium, plusieurs exemples d'évolution vers un système de santé plus intelligent ont mis en avant ces fondamentaux. Le DMI peut réduire le nombre d'exams redondants et contribuer à éviter les erreurs médicales. Il ouvre en outre quantité de possibilités inédites, des ordonnances électroniques à l'informatique médicale, mais sa mise en place est difficile.

Sue Hyatt, President et CEO du cabinet de conseil spécialisé dans le secteur de la santé HYATTDIO, a relaté son expérience avec l'Inforoute Santé du Canada – une initiative nationale qui vise à réaliser la mise en place du « dossier de santé électronique » pour tous les Canadiens d'ici 2016. Fondée en 2001, Inforoute est une société indépendante à but non lucratif qui collabore avec les dix provinces et les trois territoires, et supervise un système comprenant 36 000 médecins généralistes, plus de 900 hôpitaux et 2 500 établissements de soins de longue durée fonctionnant tous en deux langues.²

« Ce n'était pas facile », comme l'a sobrement résumé Sue Hyatt. Inforoute a approuvé des investissements de 1,6 milliard de dollars canadiens pour près de 300 projets DMI dans le pays avec, dans tous les cas, des standards communs et un même plan d'interopérabilité. Ce système devrait rapporter au pays jusqu'à 7 milliards de dollars par an.³

Le secret de la réussite ? La collaboration entre les secteurs public et privé, a affirmé Sue Hyatt : « Dans des programmes nationaux comme celui-ci, il faut faire intervenir les acteurs privés aussi tôt et aussi souvent que possible, a-t-elle poursuivi. Le gouvernement doit assouplir la réglementation des achats, et les entreprises doivent arrêter de faire du commercial et se consacrer à ce qu'elles font le mieux : innover. »

Les retombées

Quand le plus dur a été fait – la mise en place des dossiers médicaux informatisés –, les résultats peuvent être spectaculaires. L'organisme public Servicio Extremeño de Salud (SES), par exemple, qui fournit des services de santé dans la région de l'Estrémadure, en Espagne, administre 14 hôpitaux, 104 dispensaires, 394 cliniques chirurgicales, et des dizaines de centres de soins dentaires, de

psychiatrie, de désintoxication et de rééducation. Il y a six ans, chaque centre avait son propre système de dossiers patients, ce qui ralentissait les soins et en pénalisait la qualité. Les examens en double étaient monnaie courante. Les médecins perdaient beaucoup de temps à des tâches administratives, tandis que les patients pâtissaient d'attentes interminables et d'un manque de coordination entre les services.⁴

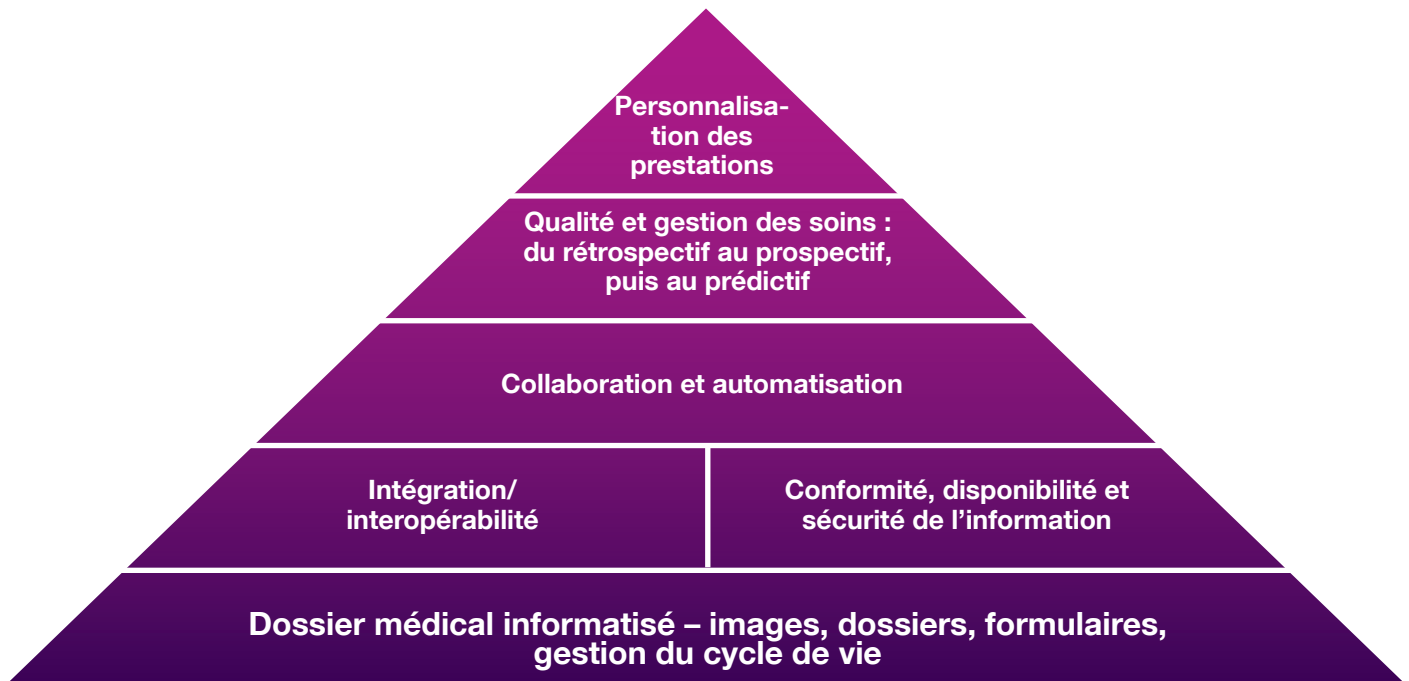


Figure 1: Une santé plus intelligente – Un système tendu vers des objectifs communs

Pour résoudre ces problèmes, SES a développé un système intégré qui a permis de numériser les dossiers des patients et de consolider les informations médicales et administratives dans un référentiel régional. Les patients peuvent désormais se rendre dans n'importe quel établissement de santé de la région en sachant que le praticien pourra instantanément consulter l'intégralité de son dossier médical. Le SES a pu réduire ses coûts tout en optimisant son administration. Pour les patients, les avantages sont multiples : des temps d'attente réduits, moins d'erreurs grâce aux ordonnances électroniques, moins d'exams redondants et l'évolution vers une prise en charge collaborative individualisée.⁵

« L'informatique nous a servi de levier pour transformer l'ensemble du système de santé, a déclaré lors d'une table ronde Santiago Thovar, directeur informatique du SES. Ces systèmes nous aident à délivrer des soins spécialisés de façon transparente. »

Les potentialités

Les discussions ont parcouru toute la hauteur de la pyramide d'une santé plus intelligente – de la difficile mise en place de systèmes DMI aux gains d'efficacité apportés par les systèmes d'information intégrés et les ordonnances électroniques, puis aux avantages d'une collaboration à l'échelle régionale avec, au sommet, les puissantes possibilités offertes par l'analyse et par la personnalisation effective des soins.

L'une des tables rondes a donné aux participants un aperçu de ce futur à travers les travaux de l'Institut Orthopédique Rizzoli de Bologne, en Italie, et de l'université Rice, située à Houston, au Texas. Les chercheurs de Rizzoli développent BioMIMS (BioMedical Imaging Management Solution), une solution d'imagerie biomédicale qui intègre les images, les données phénotypiques et les données génomiques. Objectif : dépister, diagnostiquer et traiter les maladies génétiques rares du squelette. Le système sera capable d'intégrer les antécédents familiaux, de collecter et de classer les études, et d'appliquer l'analyse avancée aux informations généalogiques. Ces capacités d'analyse permettront de proposer des traitements

présentant un degré de personnalisation sans précédent, avec la prise en compte des données cliniques et génomiques des parents, tantes, oncles et autres membres de la famille.⁶

« Nous agissons comme le nœud d'un réseau en étoile : après avoir collecté et intégré les données d'autres laboratoires de génétique, nous les analysons au regard de tous les facteurs génétiques, a expliqué le Dr Marina Mordenti, chercheuse senior à l'unité de génétique médicale de Rizzoli. Nous travaillons sur une analyse en profondeur de chaque individu, en adoptant une approche centrée sur les patients. »

À l'université Rice, dans le cadre du système Texas Medical Center, les chercheurs mettent en œuvre des supercalculateurs pour étudier le cancer, le sida et d'autres maladies complexes. Ces travaux collaboratifs incluent le séquençage génomique, le repliement des protéines, la modélisation des médicaments et des simulations des interactions moléculaires dans les tissus, avec l'espoir de développer des traitements spécifiques pour des affections spécifiques.⁷ « Il s'agit de passer de la recherche fondamentale aux applications concrètes – du laboratoire au lit du patient », a commenté le Dr George McLendon, vice-recteur de Rice.

Les défis sont bien réels. Les participants ont discuté longuement de la difficulté d'adopter des normes à l'échelle de plusieurs régions. Et le leadership doit jouer un rôle essentiel, tant pour promouvoir ces normes que pour préserver la dynamique de transformation du secteur de la santé. IBM peut contribuer à ces efforts. À partir d'une étude de rentabilité, nous pouvons déterminer le degré de préparation au changement d'une organisation, calculer le retour sur investissement probable et élaborer un plan d'action conforme au parcours de progrès évoqué ci-dessus.

Pour finir, les participants ont parfaitement perçu les possibilités offertes par un système de santé plus intelligent global et totalement intégré. Et dans ce long et difficile processus de transformation, cela constitue déjà un progrès tangible mesurable.

Références

- 1 Steve LaValle, Michael Hopkins, Eric Lesser, Rebecca Shockley et Nina Kruschwitz, « L'analyse : la nouvelle voie pour créer de la valeur – Intégrer l'analyse pour transformer les connaissances en actes », MIT Sloan Management Review et IBM Institute for Business Value, octobre 2010. <ftp://public.dhe.ibm.com/common/ssi/ecm/en/gbe03371usen/GBE03371USEN.PDF>
- 2 « Inforoute Santé du Canada », site Web d'Inforoute Santé du Canada (accès le 2 décembre 2010). <https://www.infoway-inforoute.ca/lang-fr/about-infoway/news/media-room>
- 3 Ibid.
- 4 « Interview with Andrea Cotter, Global Director, Healthcare Marketing, IBM Corporation », site Web de The Economist (accès le 2 décembre 2010). <http://www.economist.com/debate/sponsor/189/IBM>
- 5 Ibid.
- 6 « IBM scientists work with Rizzoli Orthopedic Institute to use BioMIMS to treat genetic skeletal diseases », The Medical News, 18 novembre 2009. <http://www.newsmedical.net/news/20091118/IBM-scientists-work-with-Rizzoli-Orthopedic-Institute-to-use-BioMIMS-to-treatgenetic-skeletal-diseases.aspx>
- 7 Jade Boyd, « Supercomputer to Advance Medical Research », Texas Medical Center News Online, Texas Medical Center, 15 mai 2010. <http://www.texasmedicalcenter.org/root/en/TMCServices/News/2010/05-15/Supercomputer+to+Advance+Medical+Research.htm>



© Copyright IBM Corporation 2010

Compagnie IBM France
17 AVENUE DE L'EUROPE
92275 BOIS COLOMBES CEDEX

Imprimé en France
Décembre 2010
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corporation déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Les symboles ® ou ™ attachés à la première occurrence de ces marques et d'autres marques IBM indiquent des marques détenues aux États-Unis par IBM au moment de la publication de ces informations. Ces marques peuvent également être déposées dans d'autres pays. La liste des marques IBM est disponible sur Internet sous la rubrique « Copyright and trademark information », à l'adresse ibm.com/legal/copytrade.shtml. Les autres noms de société, de produit et de service peuvent appartenir à des tiers.

Le fait que des produits ou des services IBM soient mentionnés dans le présent document ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les commercialiser dans tous les pays où elle exerce une activité.



Papier à recycler
