

## Articles du 27 juin 2003

Dans cette édition :

1. Les TI ou la transformation informatique en entreprise : voir grand malgré les coupures budgétaires
2. La connectivité au service du système de santé américain
3. L'évaluation de l'efficacité des sites Web : mesurez-vous ce qu'il faut?

**1. Les TI ou la transformation informatique en entreprise : voir grand malgré les coupures budgétaires** – Les technologies de l'information (TI) ou les capacités informatiques d'une entreprise comptent dorénavant parmi ses atouts compétitifs majeurs. Malheureusement, le budget informatique de la plupart des organisations a dû récemment subir de sérieuses réductions en raison des conditions économiques difficiles. Cependant, Accenture croit que ces deux réalités, quoique fondamentalement opposées, sont malgré tout compatibles.

En effet, Accenture soutient qu'il est possible de concilier le maintien de capacités informatiques intéressantes et la réduction des dépenses en concentrant, notamment, ses efforts sur des activités informatiques à forte valeur ajoutée pour l'entreprise. Toutefois, cela ne peut se faire sans un engagement ferme de la part de la haute direction, un investissement déterminé à l'avance ainsi qu'une variété d'outils et de techniques qui, regroupés, forment une « approche holistique » nommée « transformation informatique » (information technology transformation) par la firme.

La transformation informatique privilégie une réduction des coûts mais vise plus particulièrement la coupure des budgets non discrétionnaires. Ainsi, une grande part des économies réalisées peut être canalisée vers des projets discrétionnaires ou des activités à valeur ajoutée.

Récemment, Accenture a étudié une vingtaine de projets de transformation informatique dans l'industrie des services financiers. Ceux-ci ont permis aux organisations de générer des épargnes brutes de l'ordre de 20 % à 35 % de l'ensemble de leurs dépenses informatiques. Trois changements spécifiques sont nécessaires à l'obtention de tels résultats :

- 1- Changements dans la culture et dans la gouvernance : il est important d'impliquer le département informatique dans le processus de prise de décision en vue d'aligner les TI avec les objectifs et la stratégie d'activité de l'entreprise;
- 2- Changements dans les processus et la technologie : les processus inefficaces ou mal évalués, des services surspécialisés, une faible gestion des fournisseurs ainsi qu'une rationalisation trop prudente des TI sont souvent responsables des dépenses informatiques excessives;
- 3- L'ajout de nouvelles capacités : la réduction des dépenses non discrétionnaires fournit l'occasion de développer de nouvelles capacités ou améliorations qui procurent de nouvelles valeurs à l'entreprise. Qui sait? Ces nouvelles initiatives pourraient ouvrir de nouvelles pistes à l'entreprise ou la mener vers d'autres sommets!

Rédactrice : Isabelle Poulin, documentaliste, responsable du service SISTech, CEFRIO  
Source : « Information technology : thinking bigger. Executive summary », Outlook journal, Accenture, mai 2003,  
[http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enweb&xd=ideas\outlook\2.2003\summary\\_info\\_t ech.xml](http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enweb&xd=ideas\outlook\2.2003\summary_info_t ech.xml)

**2. La connectivité au service du système de santé américain** - La vigueur du système de santé, on le sait, est une préoccupation de premier plan et fait couler beaucoup d'encre au Québec. Mais l'Administration publique québécoise n'est pas la seule à souhaiter améliorer l'efficacité du réseau de la santé et en moderniser les processus. Or, pour ce faire, le recours aux technologies de l'information est certainement l'une des voies à privilégier. Aux États-Unis par exemple, Connecting for Health, une vaste initiative ralliant à la fois des partenaires des secteurs public et privé a été lancée 2002, précisément dans le but de conduire, de façon à la fois rapide et sécuritaire, le système de santé américain à l'ère numérique.

Connecting for Health réunit ainsi depuis l'an dernier plus de 100 organisations (représentants du gouvernement, du secteur de la santé, des citoyens, etc.) et s'est donné la mission de servir de catalyseur pour parvenir à une utilisation privée et sécuritaire des données relatives à la santé et ce, tout en augmentant la qualité des soins rendus aux patients. À l'origine de ce projet d'envergure, le constat selon lequel il est tout à fait aberrant de vivre dans une société où des transactions financières, des réservations de voyage, etc. peuvent être effectuées par voie électronique, tandis que les mêmes outils sont toujours peu exploités dans le réseau de la santé. L'initiative vise en fait à démontrer en bout de ligne que l'utilisation des TI dans le secteur de la santé permettrait de sauver des vies, de réduire les erreurs médicales ainsi que d'accélérer la détection du bioterrorisme.

Les efforts du regroupement portent principalement sur trois enjeux majeurs reliés à la santé en ligne :

- la nécessité d'établir un consensus autour des données standards qui pourront être transmises et partagées de façon électronique;
- l'identification des meilleures pratiques en matière de sécurité et de protection de la vie privée;
- la définition des caractéristiques essentielles du Personal Health Record (PHR) regroupant l'ensemble de l'information relative à la santé de chaque citoyen.

Trois grands groupes de travail se sont organisés autour de ces problématiques centrales et viennent d'annoncer, après seulement neuf mois d'exercice, les conclusions de leurs travaux :

- Groupe consacré à l'établissement des données standards :  
À partir de la prémisse selon laquelle les problèmes reliés à la transmission de l'information dans le système de santé ont une influence négative sur la qualité des soins rendus, l'équipe de travail a concentré ses efforts sur l'établissement des données standards ainsi que des protocoles de communication à adopter pour le partage de ces données. Le groupe a par ailleurs identifié les principales barrières à une telle circulation de l'information et s'est plus particulièrement penché sur la question du manque d'interopérabilité entre les différents systèmes implantés dans les hôpitaux et les autres institutions du réseau.

- Groupe consacré à la sécurité et à la protection de la vie privée :

La condition sine qua non pour que les applications de santé en ligne soient utilisées et connaissent un certain succès est certainement reliée à la sécurité et à la protection des renseignements personnels. Convaincue que les TI doivent renforcer et non affaiblir celles-ci, l'équipe a étudié les meilleures pratiques en la matière et mis au jour les solutions transférables au système de santé.

- Groupe consacré à la définition du Personal Medical Record (PMR) : Cette dernière équipe de travail a identifié les caractéristiques essentielles de ce dossier électronique qui rassemble l'information relative à la santé d'un individu provenant de diverses sources (médecins, hôpitaux, pharmaciens, assureurs, etc.). Le groupe s'est aussi mis d'accord sur le fait que chacun doit conserver le contrôle de cette information.

Précisons enfin que le dernier-né de Connecting for Health est un projet-pilote, Healthcare Collaborative Network (HCN), réunissant une vingtaine d'acteurs clés du système de santé américain et destiné à démontrer de façon pratique les bénéfices associés au développement d'un système de santé véritablement en réseau.

**Rédactrice :** Catherine Lamy, analyste-conseil en veille stratégique, CEFRIO

**Sources :**

Markle Foundation Connecting for Health, « Connecting For Health Unites Over 100 Organizations To Bring American Healthcare System into Information Age », 5 juin 2003  
[http://www.connectingforhealth.org/news/pressrelease\\_060503.html](http://www.connectingforhealth.org/news/pressrelease_060503.html)

Site de Connecting for Health

<http://www.connectingforhealth.org/>

**3. L'évaluation de l'efficacité des sites Web : mesurez-vous ce qu'il faut?** - Les entreprises qui investissent dans la mise en place ou le développement d'un site Web doivent en évaluer la rentabilité afin de justifier les ressources humaines et monétaires déployées à cette fin. Certains outils de comptage existent actuellement, mais bien souvent, seules les données statistiques de base générées par le serveur Web sont analysées et prises en compte. Mais ce qu'elles disent ne correspond pas forcément à ce que vous devriez savoir, ou ce que vous en comprenez n'est peut-être pas si exact...

La mesure de fréquentation d'un site Web est primordiale afin de cerner son impact sur les marchés et sur la visibilité de l'entreprise. L'utilité de la mesure se situe à deux niveaux. D'abord, elle répond à des objectifs internes à l'entreprise, en évaluant la performance du site, ce qui permet d'améliorer son contenu ou sa structure. Ensuite, elle répond à des objectifs externes. À cet égard, les données obtenues par la mesure de fréquentation permettent d'attirer les annonceurs ou les partenaires potentiels.

Actuellement, dans l'industrie, il n'existe pas de normes universellement reconnues dans l'interprétation des statistiques de fréquentation. Deux écoles de pensée existent : l'approche statique et l'approche dynamique.

L'approche statique tient à l'analyse des fichiers de connexion ou des fichiers journaux. Ces derniers ne prendront du sens que s'ils sont interprétés par un logiciel conçu à cet effet, car de façon brute, il s'agit d'une succession de lignes correspondant aux requêtes d'un usager. Certaines firmes se spécialisent dans la « lecture » de ces données, et produisent des rapports statistiques qui présentent, par exemple, des graphiques montrant l'achalandage selon l'heure du jour, le jour de la semaine, les pages les plus visitées, le temps passé par page, etc.

Bien qu'elles puissent combler une certaine curiosité chez les responsables du marketing, ces données présentent des lacunes importantes :

- elles ne précisent pas le profil des internautes;
- elles ne permettent pas de connaître le nombre de pages téléchargées au complet, et donc réellement vues;
- elles incluent les visites des robots qui indexent les pages;
- le dénombrement des appels de fichiers est brouillé par les caches des ordinateurs et les serveurs mandataires (proxys) des fournisseurs qui gardent les pages en mémoire.

L'approche dynamique est fort différente, plus crédible et conviviale. Elle permet de faire le suivi en temps réel des comportements de navigation tels que le chemin d'accès emprunté, le temps consacré pour chaque page, la fréquence des visites par jour, par semaine, par mois, etc. Elle est en outre basée sur une mesure qui se sert de marqueurs situés sur chacune des pages d'un site. Ces marqueurs se déclenchent lorsqu'une page est affichée, et envoient des données vers des serveurs de comptage indépendants. Ainsi, toutes les pages appelées sont incluses dans les statistiques, mêmes celles provenant de serveurs proxys.

En plus de tracer des profils d'internautes (géographiques et autres), ces données permettent d'évaluer le succès de partenariats avec d'autres sites, d'identifier les mots clés les plus populaires, les sites de référencement, la technologie utilisée par les visiteurs, l'impact d'un courriel sur la fréquentation, etc.

Bien qu'elles aient un fort potentiel marketing, ces données ne sauront bien « parler » que si elles sont analysées soigneusement par une ressource compétente en la matière, qui a une bonne connaissance de l'entreprise. Aussi, chaque type de site doit être jugé selon des indicateurs précis, en fonction de ses objectifs propres. Pour en connaître plus à ce sujet, consultez « La mesure d'efficacité des sites Web : une mise à jour s'impose! », première partie et deuxième partie, aux adresses suivantes :  
<http://www.infometre.cefrio.qc.ca/loupe/sistech/1202.asp#3>  
<http://www.infometre.cefrio.qc.ca/loupe/sistech/1202.asp#5>

**Rédactrice** : Caroline Masson, analyste-conseil en veille stratégique et enquêtes

**Source** : CMA Management. *La cybermétrie au service de l'entreprise*, [en ligne].

<http://www.linkpath.com/indexIssue.php?onlineIssue=true&onlineLinkCode=CMAF&pageNumber=39>  
(page consultée le 23 juin 2003)

---

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Pour consulter les archives du bulletin : [http://www.cefrio.qc.ca/pub\\_bul.cfm](http://www.cefrio.qc.ca/pub_bul.cfm)

Reproduction: les nouvelles du bulletin SISTech peuvent être reproduites à des fins non commerciales à la condition expresse d'indiquer la mention suivante: Bulletin SISTech, CEFRIO et de créer un hyperlien à l'adresse : <http://www.infometre.cefrio.qc.ca>