

Articles du 19 septembre 2003

Dans cette édition :

1. Allier TI et santé : un défi à la mesure des pays francophones
2. Protection des renseignements personnels : un pour tous et tous pour un!
3. Entreprises : l'art de gérer le changement

1. Allier TI et santé : un défi à la mesure des pays francophones - TI et santé vont de plus en plus de pair dans les pays francophones. C'est ce que nous apprennent les Actes des 9^{es} Journées francophones d'informatique médicale qui viennent de paraître sous le titre L'informatique de la santé dans les soins intégrés : connaissances, application, évaluation¹.

Discipline encore jeune et en plein essor, l'informatique médicale recouvre l'utilisation des TI dans tous les champs de la pratique clinique, tant dans les soins, la gestion, l'enseignement que dans la recherche. Les actes du colloque, tenu à Québec en mai 2002, rassemblent plus d'une soixantaine de présentations et d'affiches résumées portant sur des thèmes aussi variés que le dossier patient électronique, l'apprentissage en ligne de la médecine, la gestion des connaissances médicales, l'évaluation de la crédibilité de l'information en santé sur le Net et la télémédecine. Divers sujets, différents enjeux, applications variées, études provenant entre autres du Québec, de la France, de la Suisse, mais également de la Tunisie et du Mali : c'est ce que nous fait découvrir cet ouvrage.

La télémédecine, un thème abordé dans ce colloque, s'avère particulièrement d'actualité dans le contexte québécois. En effet, elle peut s'avérer une des solutions au manque de médecins, surtout de médecins spécialistes, dont souffrent les régions éloignées. Elle a été notamment expérimentée, avec succès, auprès de 116 patients vivant aux Îles-de-la-Madeleine. L'évaluation de cette expérience auprès des professionnels qui y ont participé est par ailleurs disponible dans les actes du colloque. La télémédecine a également pour avantage d'éviter le déplacement de patients à mobilité réduite ou de personnes âgées et permet aussi la surveillance de malades à distance. C'est ce qu'a démontré entre autres un projet pilote ontarien en télééducation au domicile de personnes âgées après une chirurgie orthopédique. Ces projets ne sont que deux initiatives parmi toutes celles présentées dans ce colloque, toutes aussi novatrices les unes que les autres.

L'intégration des TI en santé n'est pas nécessairement chose facile. Invitée à introduire l'événement lors des sessions plénières, Monique Charbonneau, présidente-directrice générale du CEFRIO, a fait part de l'expérience de son organisation en la matière. Selon elle, deux écoles de pensée s'opposent quant à la façon de mettre en place des projets d'envergure en technologie. L'une se base sur l'approche structurante imposée par la direction (*top down*), l'autre, l'approche terrain, émerge des champions d'une organisation (*bottom up*). De ses expériences en informatique médicale, soit dans les projets *Évaluation de projets pilotes en télédiagnostic*, *Développement d'une communauté virtuelle en santé du cœur* et *CLSC du futur*², le CEFRIO a constaté que ces deux approches s'avèrent complémentaires dans la mise sur pied de ces projets.

Des études décrites dans l'ouvrage, le lecteur pourra donc dégager les déterminants organisationnels, les facteurs de succès, les freins, les enjeux éthiques, mais aussi une description et une évaluation des technologies et des méthodes utilisées et autres précieux conseils utiles à la mise sur pied de projets similaires. Malgré que ce champ d'expérimentation et d'investigation soit relativement nouveau, le présent ouvrage dégage déjà plusieurs pistes pour mieux intégrer l'informatique médicale sur le terrain.

Rédactrice : Isabelle Vachon, analyste-conseil, CEFRIO

Source : A.M. Grant, J.-P. Fortin et L. Mathieu, *L'informatique de la santé dans les soins intégrés : connaissances, application, évaluation*, Caroline Désilets (coord.), Actes des 9^{es} Journées francophones d'informatique médicale, SoQibs, 2003, 523 pages.

Notes :

1 Pour plus ample information sur ce livre, consulter le site Web de la SoQibs à <http://www.soqibs.org/>

2 Pour plus de renseignements sur ces projets, veuillez consulter le site Web du CEFRIO à www.cefrio.qc.ca ou communiquer avec M. Norman Roy, directeur développement de projet, par courriel à norman.roy@cefrio.qc.ca ou par téléphone à (418) 523-3746.

2. Protection des renseignements personnels : un pour tous et tous pour un! - Bien qu'ils en rejettent souvent la responsabilité sur les gouvernements et les entreprises avec lesquels ils transigent en ligne, les citoyens sont parfois eux-mêmes leur pire ennemi en matière de protection des renseignements personnels.

Mea culpa, mea maxima culpa

Soyons honnêtes : qui de nous n'a jamais utilisé son nom en guise de mot de passe? Ou encore, qui peut se vanter d'effectuer la mise à jour de son antivirus de façon régulière en plus d'avoir installé un coupe-feu (firewall) sur son ordinateur domestique pour le préserver d'éventuelles attaques?

Ces comportements certainement risqués ainsi que la négligence qui leur est associée sont pourtant tout à fait contradictoires avec les exigences que nous démontrons par ailleurs envers autrui en matière de protection des renseignements personnels. En clair, nous en demandons nettement plus aux gouvernements et aux entreprises avec lesquels nous transigeons par voie électronique qu'à nous-mêmes.

En tant que citoyens et consommateurs en effet, nous souhaitons bénéficier de services électroniques de grande qualité, à la fois rapides et conviviaux, être assurés que ceux qui les rendent disponibles mettent en place des processus de protection des renseignements personnels à toute épreuve, le tout, sans bien sûr que ces procédures ne portent atteinte à nos droits et libertés. Et si ces exigences sont certes légitimes, selon l'avis d'experts en la matière réunis à la Federal Trade Commission Conference de mai dernier, il tombe par ailleurs sous le sens que nous avons tous - et devons prendre - une part de responsabilité dans la protection de nos renseignements personnels. Chacun doit ainsi faire son bout de chemin et nombreux sont les citoyens qui devraient adopter des comportements virtuels plus responsables. Pour Larry Clinton, chef d'équipe à l'Internet Security Alliance, l'acquisition de ces comportements devrait d'ailleurs être amorcée sur les bancs d'école. Au-delà de l'accès à la quincaillerie informatique et de l'alphabétisation technologique, il

importe en effet selon lui d'enseigner aux enfants les rudiments de la cybercitoyenneté et de la sécurité en ligne.

À noter enfin que cette question de la protection des renseignements personnels est d'autant plus d'actualité au Québec que la Commission de la culture de l'Assemblée nationale tiendra sous peu des auditions publiques dans le cadre d'une consultation générale à l'égard du document intitulé *Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence*, publié en novembre 2002 par la Commission d'accès à l'information.

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

Sources :

Elsa Wenzel, "Consumers create privacy paradox", *ITWorld Canada.com*, 11 septembre 2003

http://www.itworldcanada.com/index.cfm?highlight_keywords=consumers%20create%20privacy%20paradox&ci_id=47931

CAI, *Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence*, novembre 2002

<http://www.cai.gouv.qc.ca/fra/docu/quin.pdf>

3. Entreprises : l'art de gérer le changement - Pour survivre et prospérer, les entreprises sont vouées à se transformer continuellement. Les tendances du marché, les nouvelles réglementations nécessitent de constants ajustements de stratégies, des restructurations, des désinvestissements, etc. Le succès des fusions-absorptions, des acquisitions ou des réorganisations dépend grandement de la rapidité d'adaptation au changement. L'information, souvent contenue dans des systèmes informatiques disparates, constitue alors un élément critique du processus de transformation.

L'accès rapide à des renseignements exacts et à jour est essentiel à la prise de décision des dirigeants. Idéalement, les technologies de l'information (TI) devraient favoriser un maximum de « visibilité » de l'information au sein de l'organisation et un maximum de « flexibilité », permettant ainsi aux gestionnaires de réagir rapidement à la situation du marché. Malheureusement, l'arrivée des TI n'a pas nécessairement permis à toutes les entreprises de concrétiser ces deux notions.

Globalement, on peut diviser les entreprises en deux catégories, soit les entreprises centralisées (standardized enterprise) et les entreprises décentralisées. L'entreprise centralisée investit et déploie ses efforts à la création d'un environnement technologique unifié. Cependant, sa nature très rigide nuit ou ralentit au processus de transformation. L'entreprise décentralisée, pour sa part, a tendance à adopter la meilleure solution informatique pouvant répondre aux besoins locaux exprimés. Si elle est plus flexible et peut réagir rapidement au changement, elle a de la difficulté à dresser un portrait global de ses performances, en raison des systèmes d'information disparates de ses différents établissements.

Devant ces deux modèles plutôt insatisfaisants, des experts comme Theodoros Evgeniou (auteur de *Building the adaptive enterprise*) ont développé la notion d'entreprise flexible (adaptive enterprise). L'entreprise flexible possède une vision globale de ses environnements internes et externes, ce qui lui permet d'agir et de s'adapter avec célérité. Elle travaille avec différents systèmes tels que progiciel de gestion intégré, outil de gestion de la relation client ou système de gestion de la chaîne logistique. Spécifions toutefois que c'est l'intégration de l'information contenue dans ces systèmes - et non les systèmes eux-

mêmes - qui permet de synthétiser toutes les données et d'obtenir une pleine visibilité et flexibilité. À cet égard, la création d'une architecture d'information flexible à partir d'un système d'entreposage de données de nouvelle génération est un moyen avantageux de consolider l'information provenant de systèmes disparates et d'affronter les changements organisationnels. Ainsi, les organisations sont en mesure d'obtenir des rapports d'activités à jour, d'accéder à des données concernant l'entreprise, les produits ou les clients, de prévoir différents scénarios et d'analyser de nouvelles options stratégiques.

Une société qui se transforme peu à peu en entreprise flexible apprend donc à la gérer différemment et entrevoit même de nouvelles opportunités pour celle-ci. C'est à ce moment que les efforts et les investissements en énergie, en temps et en argent sont récompensés!

Rédactrice : Isabelle Poulin, documentaliste, responsable du service SISTech, CEFRIO
Source : Worsley, Chris. « Change management, or How to manage change » [En ligne], *DM direct*, 29 juil. 2003,
http://www.dmreview.com/editorial/dmdirect/bi_article.cfm?EdID=7133&issue=072903
(Page consultée le 17 sept. 2003)

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Pour consulter les archives du bulletin : 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>