

Articles du 26 mai 2006

Dans cette édition :

1. Une industrie technologique en excellente santé : un secret trop bien gardé de la grande région de Québec
2. Le dossier médical électronique, la voie d'avenir en médecine
3. PerLE, une collaboration entre les paliers du gouvernement canadien au service de nos entreprises

1. Une industrie technologique en excellente santé : un secret trop bien gardé de la grande région de Québec

Trop souvent, on qualifie la grande région de Québec de « gros village » ou encore de « ville gouvernementale » avec une certaine pointe d'ironie. S'exprimer ainsi démontre tout simplement une ignorance du dynamisme, de la croissance et de l'excellence de l'industrie du secteur des technologies de l'information (TI) de la région Québec Chaudière-Appalaches! Le secteur des TI de la grande région de Québec représente :

- plus de 491 entreprises;
- environ 13 880 emplois;
- un chiffre d'affaires annuel situé entre 1,6 G\$ et 2 G\$.

Dans le cadre de la dixième édition de ses Rendez-vous technologiques qui se sont déroulés en hiver 2006, la Chambre de commerce des entrepreneurs de Québec a présenté un bilan de situation très positif des industries technologiques de la grande région de Québec.

À cet égard deux études réalisées par Pôle Québec Chaudière-Appalaches, EB Data et le CEFRIO décrivent la grande région de Québec comme un centre d'excellence et une masse critique d'entreprises, notamment dans les secteurs de la géomatique, du multimédia, de l'optique-photonique et du service-conseil en TI, suivis de près par le secteur du jeu électronique.

La région Québec Chaudière-Appalaches a connu un taux de croissance de l'emploi plus qu'intéressant au cours des années 2002-2005, soit 3 %. On se rappelle que le secteur des TI a fait face à une période difficile à la suite de l'effondrement de la bulle financière de 2000. La majorité des pôles technologiques en Amérique du Nord ont alors connu une diminution de l'emploi. La région métropolitaine de Montréal, pour sa part, a vécu une décroissance de l'emploi en TI de -2,6 % au cours de l'année 2002-2003.

La bonne santé du secteur des TI de la grande région de Québec prend sa source dans la volonté politique qui s'est traduite par des incitatifs gouvernementaux tels que les crédits d'impôts et la mise sur pied du Centre national des nouvelles technologies de Québec. À cela, s'ajoutent le voisinage du gouvernement du Québec et l'environnement général de la région de Québec qui fournissent plusieurs avantages (octroi de contrats gouvernementaux, accompagnement gouvernemental ou paragouvernemental, proximité de centres de

recherche, qualité de vie à Québec, etc.)... et quelques inconvénients (unilinguisme français, carences au niveau du transport par avion et par train, etc.).

La situation n'est toutefois pas parfaite. Par exemple, on déplore un faible réseautage entre les entreprises et les centres de recherche ainsi que la difficulté d'obtenir du capital de risque. Lors de son étude, le CEFRIO a d'ailleurs recueilli diverses suggestions visant à développer davantage l'industrie des technologies à Québec. Parmi celles-ci, retenons :

- Mettre sur pied une stratégie intégrée de développement de l'industrie indépendante du politique;
- Poursuivre la concertation entre les organismes d'aide aux entreprises : éviter les redondances, simplifier le démarrage et le support aux entreprises, réduire la bureaucratie;
- Développer le marché international;
- Améliorer la collaboration entre les centres de recherche, les universités et les entreprises;
- Créer un centre de sciences pour Québec, à l'instar des plus grandes villes canadiennes.

* Note : je vous suggère fortement de lire le *Profil statistique des entreprises privées des technologies appliquées de la zone Québec Chaudière-Appalaches* pour connaître le portrait détaillé de ce secteur (voir les sources).

Rédactrice : Isabelle Poulin, documentaliste, CEFRIO

Sources :

Chambre de commerce des entrepreneurs de Québec, et Pôle Québec Chaudière-Appalaches (2006). « Rendez-vous technologique 2006 : une performance plus qu'enviable pour l'industrie technologique des régions de Québec et de la (sic) Chaudière-Appalaches » [Communiqué de presse, en ligne], 9 févr., <http://www.ccreq.ca/pdf/com.rendez-vous.pdf> (Page consultée le 23 mai 2006)

Rendez-vous technologique (10e : 2006 : Québec). *Rendez-vous technologique 2006* [En ligne], Chambre de commerce des entrepreneurs de Québec, févr. pag. multiple. http://www.ccreq.ca/pdf/Present_PPT_RVT.pdf (Page consultée le 23 mai 2006)

Dépouillement :

- *Bilan de l'état des industries technologiques dans la grande région de Québec-Chaudière-Appalaches (1995-2005)*, CEFRIO, 18 p.
- *Profil statistique des entreprises privées du secteur des Technologies Appliquées dans la zone Québec Chaudière-Appalaches 2006*, Pôle Québec Chaudière-Appalaches, EB Data, 9 p.

2. Le dossier médical électronique, la voie d'avenir en médecine - Selon plusieurs experts américains interrogés par le *CIO Magazine*, l'année 2006 serait déterminante en ce qui concerne l'utilisation à grande échelle des systèmes informatisés de dossiers médicaux (electronic health records ou EHR). D'ici trois à cinq ans chez nos voisins du Sud, près de la moitié des médecins devraient utiliser un tel système et la presque totalité d'entre eux l'auraient adopté dans 10 ans. Toutefois, il semble que la masse critique d'utilisateurs se fasse toujours attendre.

Il va s'en dire que malgré les élans d'enthousiasme dans l'industrie des dossiers médicaux électroniques, plusieurs médecins demeurent réfractaires à cette innovation. Selon un sondage réalisé en 2005 par la *Medical Group Management Association*, environ 14 % des médecins aux États-Unis ont investi dans un tel système. Bien que l'utilisation de cette technologie soulève de nombreuses inquiétudes en ce qui a trait à la sécurité de l'information échangée sur les patients, le principal frein demeure les doutes quant à la

rentabilité de ce modèle d'affaires. De fait, 95 % des économies réalisées par l'utilisation d'un système de dossiers médicaux électroniques vont aux compagnies d'assurances, aux hôpitaux et aux gouvernements. De plus, plusieurs médecins appréhendent l'échec d'une telle implantation au sein de leur cabinet.

Des économies en tout genre

Les dossiers médicaux électroniques offrent pourtant d'indéniables avantages :

- Économiser du temps en évitant de compléter et de rechercher des formulaires ;
- Améliorer la qualité des soins en accédant rapidement à l'information et en la faisant circuler aisément entre les divers points de services, comme l'a démontré l'expérience du rappel de Vioxx ;
- Éliminer près de 200 000 erreurs dans les prescriptions de médicaments par année, soit une économie de 1 milliard de dollars US, selon une étude réalisée à l'automne 2005 par le Rand Corporation et publiée dans le *Health Affairs* ;
- Économiser 80 milliards de dollars américains en frais d'opération dans le secteur de la santé, toujours selon la Rand Corp.

L'exemple de la Dublin Primary Care, à Colorado Spring, est des plus révélateur. Cet établissement a décidé, en 2002, d'installer un système de dossiers électroniques en vue d'éliminer les coûts de retranscription et d'améliorer les services aux patients. Trois ans plus tard, l'investissement rapporte davantage, soit plus de 5 millions de dollars par mois. L'économie la plus importante est due à la diminution du personnel qui est passé de 53 à 38 personnes à temps plein, et ce, sans réduire le nombre de clients.

Les frais d'implantation du système se situent entre de 12 000 dollars et 20 000 dollars par médecin, ce qui inclut les infrastructures informatiques. Il faut ajouter à cela des coûts de support et d'hébergement s'élevant autour de 500 dollars mensuellement pour plusieurs docteurs. Même si ces investissements initiaux paraissent élevés, il est fréquent que le système se paie par lui-même dès la première année.

Éviter les échecs

Des utilisateurs précurseurs ont défini cinq étapes nécessaires à l'implantation des dossiers médicaux électroniques :

- Considérer les avantages du modèle d'affaires ;
- Faire le saut et rejoindre le groupe ;
- Magasiner l'offre ;
- S'entourer d'experts en la matière ;
- Se préparer au changement.

Enfin, tous s'entendent pour dire que les clés du succès de la technologie sont la formation et le support technique fournis par le vendeur.

Il semble que les avantages liés aux dossiers médicaux électroniques ne soient plus à démontrer. Afin d'encourager l'industrie à emprunter cette voie, le gouvernement américain et les compagnies d'assurances vont vers un assouplissement de la réglementation quant à l'échange des informations sensibles et la mise sur pied de programmes de récompenses à l'utilisation (Pay-for-performance). Il ne reste plus qu'à convaincre les médecins qu'une fois bien entourés, le succès est garanti.

Rédactrice : Sophie Poudrier, analyste-conseil, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Source : Michael Fitzgerald, « The Business Case for Paperless Medicine », *CIO Magazine*, 1er avril 2006, <http://www.cio.com/archive/040106/health.html>

3. PerLE, une collaboration entre les paliers du gouvernement canadien au service de nos entreprises

- Rares ont été les occasions où les divers paliers du gouvernement canadien se sont réunis pour offrir un service intégré. PerLE est le fruit d'une collaboration réussie entre l'ensemble des paliers gouvernementaux. La création de ce projet novateur et unique permet aux autorités gouvernementales de franchir une nouvelle étape en matière de service en ligne. C'est à travers l'utilisation des sites municipaux que PerLE offre aux entreprises canadiennes un guichet unique pour l'obtention de licences et de permis en tout genre.

Un outil simple et personnalisé

Financé dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct (GED), le projet PerLE dispose d'un montant de 2,98 millions de dollars pour se déployer. Depuis l'annonce de sa création en 2004, on compte déjà trois projets pilotes : la ville de Kamloops (<http://www.kamloops.ca/bizpal/index.shtml>) (Colombie-Britannique); la région de Halton et les municipalités de Halton Hills et de Milton (<http://www.halton.ca/business/bizpal/Wizard/Welcome.aspx>) (Ontario); la ville de Whitehorse (<http://bizpal.whitehorse.ca/>) (Yukon). Dirigé par Industrie Canada, PerLE a pour objectifs de « réduire le temps consacré à la recherche de documents et aider les entrepreneurs à réaliser plus rapidement leurs projets »¹. Principalement, les forces de PerLE reposent sur sa capacité de tenir compte des particularités régionales et des secteurs d'activité spécifiques aux demandeurs. C'est pour tenir compte de ces aspects que le développement des sites se fait au niveau municipal.

Précisément, il s'agit d'un outil offrant un service personnalisé aux entreprises. À partir de renseignements sommaires sur l'entreprise, PerLE génère une liste de permis et de licences nécessaires et pertinents au secteur d'activité identifié. En moins de deux, sans même que l'entreprise ait à s'enregistrer ou à créer un compte, cette dernière dispose d'une panoplie de liens lui permettant d'obtenir des formulaires et des informations utiles pour compléter ses demandes. Les données obtenues à la suite d'une requête sont classées par type de demande et selon la nature des formulaires. Ce qui est d'autant plus intéressant, c'est que PerLE répertorie l'ensemble des documents en provenance des divers paliers de gouvernement : municipal, provincial, territorial et fédéral.

Avantageux et gratuit

De nombreux avantages sont associés à l'utilisation de PerLE. Pour les entreprises, cet outil permet d'économiser du temps et de l'argent dans la mesure où elles peuvent tout trouver rapidement à un seul endroit. Cet outil vise, de plus, à améliorer la gestion des affaires en sachant quel type d'autorisation est nécessaire pour respecter les législations des divers niveaux d'autorité. Enfin, l'initiative PerLE est disponible en tout temps et offre des réponses segmentées selon les champs d'intérêt du demandeur. L'efficacité et la convivialité de ce service demeurent intéressantes pour les PME qui disposent souvent d'équipes restreintes et non dédiées à ce genre de tâches.

Outre les entrepreneurs, les instances gouvernementales bénéficient elles aussi de ce nouveau service. De fait, l'outil PerLE facilite la mise en place d'un service à la clientèle de

qualité et automatisé. Il pousse les entreprises à se conformer aux exigences en mettant à leur disposition toute l'information nécessaire, et ce, tout en demeurant un avantage concurrentiel pour attirer et conserver les entreprises établies dans une région. Également, PerLE permet de rentabiliser la mise en ligne des services et des formulaires électroniques en plus de fournir une banque d'informations précises aux préposés téléphoniques.

Au cours de l'année 2006, plusieurs autres municipalités, en partenariat avec leur province, devraient mettre en ligne leur version de PerLE. Par ailleurs, d'autres partenaires sont recherchés de façon à rendre disponible ce service efficace d'un océan à l'autre.

Note :

¹ Site du projet PerLE : http://www.perle-bizpal.ca/index_f.shtml (consulté le 23 mai 2006).

Rédactrice : Sophie Poudrier, analyste-conseil, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Sources :

Site du projet PerLE http://www.perle-bizpal.ca/index_f.shtml (consulté le 23 mai 2006).

Industrie Canada, communiqué de presse (consulté le 23 mai 2006).

<http://www.ic.gc.ca/cmb/welcomeic.nsf/d2ba51d479ae569a852564ca0064238a/85256a5d006b972085257155004a7804!OpenDocument>

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>