

## Articles du 14 Décembre 2007

Dans cette édition :

1. Gouvernance ou certification des dossiers de santé électroniques ?

### **1. Gouvernance ou certification des dossiers de santé électroniques ?**

*De plus en plus de Canadiens appuient le développement des dossiers de santé électroniques (DSE), mais toujours en exigeant des garanties concernant la sécurité de leurs renseignements personnels. Pour répondre à cette préoccupation de ses citoyens, le Canada propose d'encadrer le développement des initiatives de DSE par une structure de gouvernance unique, tandis que les États-Unis optent de leur côté pour une certification.*

Depuis déjà quelques années, le système de santé canadien a amorcé un virage technologique dans lequel s'inscrit l'informatisation des dossiers de santé des patients. À certains moments décriés par les prestataires de services et le personnel médical, les dossiers de santé électroniques (DSE) semblent maintenant obtenir une certaine reconnaissance dans l'opinion publique. Du moins, c'est ce que démontrent les résultats de la dernière enquête<sup>1</sup> sur le sujet menée en 2007 par EKOS Research Associates pour le compte d'Inforoute Santé du Canada : *Sondage sur les renseignements de santé électroniques et la protection de la vie privée : Le point de vue des Canadiens.*

### **Les Canadiens, de plus en plus sensibilisés aux DSE**

Principalement, les résultats du sondage indiquent une progression positive de la perception des DSE au sein de la population. Près de la moitié des Canadiens (49 %) disent en avoir entendu parler et, depuis 2005, leur appui au projet de développement des DSE a progressé de 5 % pour atteindre une proportion de 88 % en 2007. En contrepartie, seulement 31 % des répondants au sondage ont expérimenté le DSE lors d'une consultation. Parmi ce groupe, 89 % ont jugé ce nouveau modèle de fonctionnement supérieur à celui basé sur le dossier papier traditionnel.

Par ailleurs, les attentes des Canadiens quant à l'utilité et l'efficacité des DSE s'avèrent importantes. De fait, 87 % des Canadiens croient que les DSE vont améliorer le processus de diagnostic, qui devrait se faire de façon plus rapide et plus précise. En ce qui concerne les erreurs touchant les ordonnances, 82 % considèrent qu'elles seront réduites avec l'utilisation des DSE. Enfin, les craintes liées à la sécurité demeurent toujours aussi présentes, puisque la protection des renseignements constitue le principal argument de 42 % des Canadiens qui s'opposent aux DSE.

---

<sup>1</sup> Le sondage a permis d'interroger 2 469 Canadiens en juin et en juillet 2007. La marge d'erreur est de plus ou moins 2 % 19 fois sur 20.

Les résultats du sondage démontrent en outre que des préoccupations d'un nouvel ordre peuvent désormais être observées. Si la sécurité demeure primordiale, au-delà de cette question, les Canadiens s'interrogent en effet sur les instances responsables en matière de DES. Par exemple, seulement 12 % des Canadiens affirment connaître l'institution en charge de la protection de leurs renseignements personnels de santé. Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que 66 % d'entre eux souhaitent une politique plus claire pour protéger la confidentialité de leurs renseignements médicaux. Les attentes des Canadiens sont donc importantes face au DSE. Serait-il temps de mettre en place des mécanismes d'encadrement du développement et de la gestion des DSE au Canada ?

### **La mise en place d'une structure de gouvernance pour assurer un développement uniforme**

La population canadienne appuie de plus en plus l'informatisation des dossiers de santé et de nombreux hôpitaux canadiens, cliniques et centres de soins se convertissent aux DSE, mais, en même temps, la perception des dangers liés à la sécurité demeure un frein majeur au développement de ce projet. Au Canada, en mars 2007, on comptait 227 initiatives liées aux DSE et réparties sur l'ensemble du territoire. La question est maintenant de savoir comment arrimer tous ces projets afin d'atteindre l'efficacité et le niveau de protection souhaités.

En vue d'assurer un développement uniforme et de répondre aux attentes des citoyens, Inforoute Santé du Canada a mis en place des mécanismes de régulation reposant sur des principes de gouvernance des DSE. Déployée dans l'ensemble du pays, cette gouvernance entend assurer l'interopérabilité des applications de DES, d'une province à l'autre et entre les organisations, et vise à élaborer une structure et des règles appliquées et reconnues pour favoriser l'élaboration d'une relation de confiance entre les parties impliquées. La constitution de cette gouvernance des DSE permettra-t-elle de répondre aux nouveaux défis posés en matière de gestion et de sécurité ?

### **Les États-Unis choisissent la certification**

Plutôt que de mettre en place une structure de gouvernance des initiatives en lien avec les DSE, nos voisins du Sud ont opté pour l'élaboration d'une certification afin d'assurer l'uniformité du développement des projets. La *Certification commission for healthcare information technology* (CCHIT) s'adresse ainsi aux concepteurs d'applications de DSE. L'option choisie par les États-Unis est de régir les applications de DSE en amont du processus d'offre puisqu'il s'agit de s'assurer que les produits conçus pour les DSE respectent certains critères concernant les fonctionnalités, l'interopérabilité et la sécurité. Cette volonté de certifier les applications de DSE repose sur quatre principes : 1) la certification réduit les risques liés aux investissements dans un système de DSE, 2) elle facilite la compatibilité entre les divers systèmes du pays, 3) elle peut encourager les médecins à adopter les DSE, et 4) la certification assure que le système (produit et réseau) soit convenablement protégé.

Devrait-on s'inspirer du modèle américain et opter pour la mise en place d'une certification ciblée des applications plutôt que sur une gouvernance portant sur l'ensemble des processus de gestion des DSE ? En fait, l'un n'exclut pas l'autre. Et ce qu'il faut plutôt retenir, c'est qu'il importe de se doter de mécanismes d'encadrement de la gestion et du développement des projets associés aux DSE, puisque ceux-ci constituent certainement l'une des voies de l'avenir de la santé.

Rédaction: Sophie Poudrier, analyste-conseil, CEFRIO

Sources :

Brookstone Alan (2007). *EMR Adoption - Should we have a National Certification Program for EMRs in Canada?*, *Canadien EMR*, 07 novembre 2007.  
<http://emruser.typepad.com/>

Pizzi Richard (2007). *EHR adoption an « ugly process », but CCHIT can improve appeal*, *Healthcare IT News*, 10 octobre 2007.  
<http://www.healthcareitnews.com/story.cms?id=8010>

Inforoute santé du Canada (2007). *Sondage sur les renseignements de santé électroniques et la protection de la vie privée : Le point de vue des Canadiens - 2007*, EKOS, août 2007, 107 pages.  
[http://www.infoway-inforoute.ca/Admin/Upload/Dev/Document/EKOS\\_Final%20report\\_FR.pdf](http://www.infoway-inforoute.ca/Admin/Upload/Dev/Document/EKOS_Final%20report_FR.pdf)

Inforoute Santé du Canada (2007). *Un sondage révèle que 88 pour cent des Canadiens appuient désormais les DES*, Inforoute Santé du Canada, 19 novembre 2007.  
[http://www.infoway-inforoute.ca/fr/News-Events/InTheNews\\_long.aspx?UID=284](http://www.infoway-inforoute.ca/fr/News-Events/InTheNews_long.aspx?UID=284)

Ratajczak, Stanley (2007). *Gouvernance de l'information – Aperçu, Qui est responsable ? – Gouvernance et DES*, Inforoute Santé du Canada, 28 juin 2007, Montréal, 26 pages.  
[http://www.infoway-inforoute.ca/fr/pdf/5\\_2007-08\\_PS\\_Information%20Governance\\_FR.pdf](http://www.infoway-inforoute.ca/fr/pdf/5_2007-08_PS_Information%20Governance_FR.pdf)

Le site de la Certification commission for healthcare information technology (CCHIT)  
<http://www.cchit.org/>

## **2. Pour un site Web accessible à tous, sans discrimination**

L'accessibilité du Web (Web accessibility) réfère à l'accès et à l'utilisation universels du réseau des réseaux. Plus particulièrement, elle implique que tous les internautes — incluant les personnes handicapées ou les individus ayant des incapacités visuelle, motrice, auditive ou cognitive(1) —, quels que soient leur matériel informatique, leur infrastructure réseau, leur langue ou leur lieu géographique, soient en mesure de percevoir, d'entendre, de naviguer et d'interagir sur le Web.

S'il est aisé de comprendre l'importance et l'avantage de rendre son site « accessible », les moyens pour y parvenir le sont peut-être moins. À cet égard, en avril 1997, le World Wide Web Consortium (W3C), dont le directeur est nul autre que l'inventeur du Web Tim Berners-Lee, a lancé la Web Accessibility Initiative (WAI) afin de promouvoir l'accès du Web aux personnes handicapées. L'initiative permet notamment de développer des stratégies, des guides et des outils facilitant la conception de tels sites Internet. À cet effet, le site de la WAI regorge de ressources très utiles. Les directives développées par le W3C sont d'ailleurs reconnues comme des normes internationales d'accessibilité du Web.

Voici quelques exemples d'éléments dont il faut tenir compte pour qu'un site Web soit adapté à divers types d'incapacités :

- Visuelle : graphiques ou vidéos descriptifs, compatibilité des lecteurs d'écran(2);
- Auditive : sous-titres des documents audio, illustrations;

- Physique, trouble de la parole : reconnaissance de la parole : clavier ou commutateur, entrée vocale;
- Cognitif, neurologique : convivialité, niveau de langage approprié, éviter les éléments clignotants ou stroboscopiques.

Au Canada, le Conseil du trésor a approuvé au début 2007 une nouvelle version de la *Normalisation des sites Internet* qui définit l'application de quatre types de normes : 1- Adresses Web, 2- Accessibilité, interopérabilité et facilité d'emploi des sites Web, 3- Présentation commune des pages Web et 4- Courriel. Certaines institutions fédérales(3) doivent d'ailleurs s'y conformer depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007. Un guide(4) technique fournissant des exemples concrets facilite d'ailleurs la compréhension et l'application des normes.

Au Québec, le gouvernement travaille présentement à l'élaboration d'une norme sur l'accessibilité des sites Web de l'Administration québécoise pour les personnes handicapées. Toutefois, avant de la définir, le ministère des Services gouvernementaux a demandé à la Coopérative AccessibilitéWeb, en 2006, d'évaluer 20 sites Web gouvernementaux pour vérifier si leur niveau de conformité avec les normes d'accessibilité du W3C était supérieur à celui de 2003. Bien qu'une amélioration significative ait été observée, le rapport conclut en la nécessité d'un encadrement normatif et d'une formation adaptée destinée aux webmestres. Le document comprend 29 recommandations pour améliorer l'accessibilité d'un site et propose une démarche à suivre. L'adoption de la norme gouvernementale est prévue pour la fin de 2008 ou le début de 2009.

Enfin, la Coopérative AccessibilitéWeb a publié récemment les résultats de sa deuxième étude — d'une série de trois — dans laquelle elle évalue 200 sites Web francophones québécois et canadiens. Malheureusement, la comparaison entre l'évaluation effectuée au cours de l'été 2007 et celle en 2003 ne permet pas de conclure à une amélioration significative de l'accessibilité aux personnes handicapées. De plus, seulement 15 % des sites évalués détiennent un niveau « bon », « très bon » ou « excellent » d'accessibilité. La Coopérative rend disponibles la grille d'évaluation utilisée pour son étude ainsi que l'outil « Valideur d'accessibilité »(5). Précisons que la grille est composée de 46 points de contrôle tirés de la norme d'accessibilité du W3C. Quant au valideur, il s'agit tout simplement d'y inscrire l'adresse d'un site pour obtenir une évaluation automatique correspondant au tiers des points de contrôle; l'intervention humaine étant encore nécessaire pour une évaluation complète du site....

Rédactrice : Isabelle Poulin, chargée de veille, CEFRIO

Sources :

Canada. Secrétariat du Conseil du trésor du Canada (2007). *Normalisation des sites Internet 2.0*, 5 janv. <http://www.tbs-sct.gc.ca/clf2-nsi2/index-fra.asp>

Coopérative AccessibilitéWeb (2007). *Évaluation 2007 de 200 sites Web francophones québécois et canadiens*. <http://www.accessibiliteweb.com/projets/evaluations/triennale-2007/fr/>

Coopérative AccessibilitéWeb (2007). *Évaluation de l'accessibilité; aux personnes handicapées, dans 20 sites Web de l'Administration québécoise*, Québec (Province). Ministère des Services gouvernementaux, 4 avril, 18 p. [http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/publications/enligne/administration/standards/evaluation\\_accessibilite\\_2006.pdf](http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/publications/enligne/administration/standards/evaluation_accessibilite_2006.pdf)

World Wide Web Consortium. Web Accessibility Initiative. <http://www.w3.org/WAI/>

(1) Exemples : 1- dyscalculie (impossibilité d'utiliser les chiffres et les nombres, et d'effectuer les opérations arithmétiques), 2- dyslexie (perturbation de l'apprentissage de la lecture dans des délais considérés comme habituels, en l'absence de tout retard scolaire ou intellectuel ou de lésion cérébrale). Définitions : Office québécois de la langue française (<http://w3.granddictionnaire.com/btml/fra/>)

(2) Selon l'Office québécois de la langue française : Lecteur d'écran : logiciel qui, associé à un afficheur braille ou à un synthétiseur vocal, permet aux handicapés visuels de lire en braille ou d'entendre le contenu de l'écran, y compris les pages Web.  
[http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r\\_Motclef/index1024\\_1.asp](http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index1024_1.asp)

(3) Il s'agit des institutions fédérales mentionnées aux annexes I, I.1 et II de la Loi sur la gestion des finances publiques (<http://lois.justice.gc.ca/fr/F-11/index.html>).

(4) Canada. Secrétariat du Conseil du trésor du Canada (2007). *Guide technique pour le modèle de page de la Normalisation des sites Internet du gouvernement du Canada*, version 1.04, 14 nov. <http://www.tbs-sct.gc.ca/clf2-nsi2/tb-bo/td-dt/gcttg-gtmgc-fra.asp>

(5) Coopérative AccessibilitéWeb. Validateur d'accessibilité.  
<http://www.accessibiliteweb.com/outils/>

---

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>