



COMITÉ ECOSOC

L'ubérisation de la santé : quel nouveau modèle économique et collaboratif peut-on envisager?

Rapport réalisé par Line FARAH

DÉFINITIONS

Ubérisation

L'«ubérisation», née du développement des plateformes numériques, permet à des personnes peu ou pas qualifiées de proposer un nouveau modèle économique. L'attaque frontale des marchés de services par de nouveaux acteurs utilisant à leur avantage les possibilités du numérique. Le mot vient d'Uber, nom d'une entreprise américaine, qui a l'ambition de payer des particuliers pour transporter tout ce qui peut l'être en milieu urbain.

La Santé, un secteur touché par l'ubérisation

D'après Laurent Alexandre, fondateur de Doctissimo et aujourd'hui à la tête de plusieurs start-up dans la génétique, « **la santé sera l'un des derniers secteurs à être balayés par le numérique, car il est très réglementé. Mais la révolution à venir sera très violente** ». La télétransmission automatique de données de santé des patients à domicile vers les professionnels de santé permettrait un suivi continu et personnalisé pour le patient. 9,2% de la population française est âgée de plus de 75 ans, et le suivi de cette population est un enjeu majeur pour notre système de santé. Le télé-suivi quotidien des personnes âgées permettrait de réduire le nombre de séjours à l'hôpital et d'intervenir rapidement en cas de nécessité.



Aperçu général

Contexte et avantages

L'émergence des nouvelles technologies révolutionne et modifie l'écosystème et les modèles économiques du secteur de la santé. En effet, de nouvelles opportunités sont offertes par l'intelligence artificielle et la santé digitale ou *e-santé*: des montres connectées permettent de lire la glycémie des patients diabétiques, des dispositifs comme les *Holter* implantables permettent d'enregistrer des électrocardiogrammes à distance pour les patients atteints de pathologies cardiaques, la télémédecine permet de proposer des consultations à distance, l'IA permet de soigner plus vite



Munbalzac@gmail.com



@ParlementBalzac



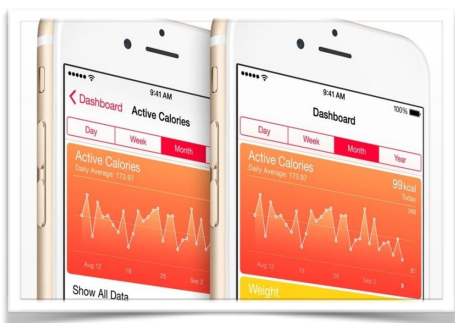
Instagram

Parlement Balzac



PARLEMENT DES
FUTURS CITOYENS

DÉFINITIONS (Suite)



Peut-on prévoir l'ubérisation ?

Pour Olivier Ezratty, conseil en stratégies de l'innovation et spécialiste de l'ubérisation en santé, « La meilleure manière de prévoir les domaines qui risquent d'être uberisés consiste à identifier ceux qui génèrent de l'insatisfaction client. Les consommateurs sont de plus en plus exigeants : ils cherchent notamment à gagner du temps, une qualité de service, un choix, des prix raisonnables et prédictibles, qu'ils estiment correspondre à la prestation demandée. » C'est maintenant le tour du secteur de la santé.



et dans des conditions de stérilité plus importantes avec les robots utilisés en chirurgie robotisée. Aux USA, le service *UberHealth* vient d'être mise en place!

Autant d'exemples et de solutions qui révolutionnent les prises en charge des patients et entraînent des impacts organisationnels majeurs qui modifient les systèmes économiques des soins. On constate donc un changement de paradigme qui nous permettra de passer d'un « financement du soin » à un « financement de la santé » comme l'a précisé à juste titre Mme Laurence Comte-Arassus, PDG de Medtronic France.

Facteurs expliquant le développement de l'ubérisation en santé :

- 1.croissance de la population,
- 2.défi exogène lié à la mondialisation des risques épidémiologiques et sanitaires,
- 3.hausse de la moyenne d'âge de la population mondiale et montée en fragilité des populations en particulier la génération baby-boom,
- 4.chronicisation des maladies,
- 5.nécessité accrue de travailler avec ses maladies avec l'augmentation de la période de travail (allongement de l'âge de départ en retraite),
- 6.méconnaissance des impacts psychologiques d'une vie « 100% numérique »,
- 7.prévalence dans certains pays de maladies nécessitant un suivi régulier (comme le diabète ou l'obésité par exemple),
- 8.demande croissante de solutions autour du bien-être et du vieillir en forme

Quels sont les enjeux ?

L'accès plus restreint, le contrôle obligatoire et permanent à chaque étape du processus de développement et la protection plus forte dont bénéficie le secteur de la santé avec des autorités sanitaires nationales et internationales très actives font de la santé un domaine plus contrôlé que les autres





secteurs économiques. De plus, on assiste à une double transformation qui allie les objets connectés et les plateformes de mise en relation. En privé et en public, les TIC ou technologies de l'information font partie intégrante de la pratique médicale courante avec des logiciels d'aide à la prescription et à la décision, ou encore le dossier médical informatisé qui stocke et organise les informations médicales du patient pour les soins et le diagnostic.

La dématérialisation des données de santé entraîne la modification des modalités de dialogue et de collaboration entre les professionnels de santé, d'où apparaissent de nouvelles solutions médicales comme la télémédecine.

Les start-up dans le secteur de la e-santé annonce un changement de paradigme pour les années à venir. L'une des causes de cette révolution digitale : des patients ultra connectés, de plus en plus informés, qui attendent désormais des nouveaux services, plus réactifs et personnalisés, pour leur santé.

Mais qui dit innovation technologique, et d'autant plus en santé, dit crainte d'une dérive vers une sorte « d'ubérisation de la santé.»

Le Conseil national de l'Ordre des Médecin a mis en évidence une tendance en forte hausse vers « l'ubérisation de la santé ». Il constate un risque de dérive vers du commerce électronique non régulé qui réduirait la pratique médicale à une simple prestation électronique moyennant rétribution, via des plateformes du secteur marchand. La dernière actualité a été la mise en ligne d'une plateforme qui propose via un site Internet un deuxième avis médical annoncé



comme « d'expertise ». Mais d'autres offres sont concernées, comme celles relatives à des téléconsultations proposées par des assureurs privés, en dehors du parcours de soins et de la prise en charge par l'Assurance maladie ou celles de sites qui proposent, à titre onéreux, des téléconseils personnalisés.

Afin de réfléchir à un nouveau modèle économique et collaboratif qui peut être mis en place, plusieurs questions doivent être soulevées:

- Quels sont les conséquences de l'utilisation du numérique sur l'expérience du patient ?
- Comment encadrer et accompagner les transformations des professionnels et autres acteurs de la santé ?
- Dans une société de plus en plus digitalisée, quelle sera la place des acteurs de la santé (médecins, infirmiers, pharmaciens, ...) et des patients ?
- Quelles coopérations novatrices peuvent-elles être mises en place afin de créer un modèle économique vertueux ?

Risques et inconvénients



Munbalzac@gmail.com



@ParlementBalzac



Instagram

Parlement Balzac

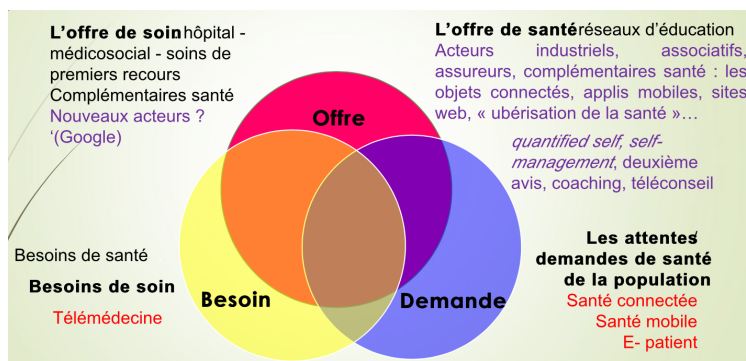


PARLEMENT DES
FUTURS CITOYENS



Big Data: quels risques?

Le *quantified self*, le « moi quantifié », laisse une empreinte numérique de notre corps, à la frontière du bien-être et de la santé, avec des données intimes et paradoxalement destinées à être partagées. En quelque sorte, il s'agit d'une « mise à nu » digitale. Et si nous n'avons aucun problème à nous déshabiller devant notre médecin, ce n'est pas la même chose avec nos applis et objets connectés. Qui a accès à ces données de santé ? Comment ? Et dans quel but ?



Près de 50 000 applications santé sont actuellement disponibles et de nouvelles apparaissent chaque jour. Certaines proposent des conseils individualisés, recueillent des données personnelles (poids, tension, fréquence cardiaque,...) ou délivrent des informations médicales.

Leur développement se fait toutefois sans cadre prédéfini, ce qui soulève de nombreuses questions concernant leur fiabilité, la réutilisation des données collectées ou le respect de la confidentialité notamment.

2. Les compagnies d'assurance menacées ?

Autre phénomène que l'on pourrait voir apparaître dans les années à venir, c'est

l'ubérisation des assureurs santé. Si aujourd'hui, la cotisation de votre mutuelle santé dépend du contrat souscrit selon les besoins de santé, il se pourrait que ce modèle change.

Il est possible que l'on assiste au développement d'un système de récompense pour les assurés les plus responsables et adoptant les bons gestes pour prévenir les risques.

Solutions et stratégies mises en oeuvre pour résoudre ces problèmes

Pour proposer des solutions adapter, il faut définir l'offre de soin dans les hôpitaux, l'offre de santé par les industrie de santé et les autorités de santé nationales et internationales, les besoins de soin sur les territoires nationaux ainsi que que les attentes des demandes de santé de la population.

La HAS (Haute Autorité de Santé) publie un référentiel de 101 bonnes pratiques pour favoriser le développement d'applications et objets connectés sûrs, fiables et de qualité.

Le Conseil national de l'ordre des médecins (CNOM) a rendu public un rapport pour réclamer la réglementation de la télémédecine et une meilleure régulation de ces offres émanant de sociétés privées.

Le LAB Santé de demain a formalisé plusieurs points de repères qui faciliteraient la mise en place de ces nouveaux modèles économiques et collaboratifs.

1. Aider les décideurs et l'ensemble des acteurs à mieux appréhender les modèles et services de santé de demain, et les conditions de leur mise en oeuvre ;
2. Transformer le système de santé en services de santé, responsabiliser le citoyen,



Munbalzac@gmail.com



@ParlementBalzac



Instagram

Parlement Balzac



PARLEMENT DES
FUTURS CITOYENS



- libéraliser les données avec les précautions d'usages, développer la confiance entre tous les acteurs, travailler sur l'acceptabilité des pratiques issues du privé et du public, fertiliser les réussites en innovation de santé, soutenir le potentiel de l'écosystème français
3. Construire ensemble une nouvelle économie de santé et garantir sa pérennité ;
 4. Diffuser une culture et une visibilité macroéconomique, améliorer la pertinence de la production comptable, mettre en place des indicateurs pertinents de performance à chaque niveau médical, médico-social et économique, identifier de nouveaux modèles économiques et des financements multi-sources, mieux identifier les enveloppes budgétaires que nous sommes prêts à consacrer à notre santé.
 5. Renforcer la transversalité et développer les voies de coopération / Co-opération entre les acteurs de santé impliqués dans les parcours de vie des individus ;
 6. En réponse aux défis qui s'annoncent, accompagner les transformations des acteurs de santé, publics et privés, amplifier les synergies entre acteurs sans tout attendre de l'Etat, penser à l'interopérabilité et créer des plateformes de santé associant tous les acteurs,
 7. apprendre des meilleurs partenariats existants et les essaimer.

L'importance de refonder l'écosystème de santé

Les médecins doivent ainsi rester au centre du système de santé qui évolue constamment. Pour ce faire, l'action de l'Etat est fondamentale. Au

moyen de politiques adaptées une refonte des systèmes de santé s'impose. Davantage intégrer les progrès technologiques au corps médical permettra de profiter pleinement d'innovations pour approfondir l'expertise sur des sujets importants : connaissance du patient, nouveau parcours de soin, nano-médecine, meilleure prise en charge de populations à risque.

L'ubérisation est en somme la possibilité de se soigner différemment grâce à la technologie ou aux services marchands qui se positionnent sur la santé connectée. Repenser la santé, c'est profiter de ces progrès sous le contrôle du médecin en fin de compte. Il doit alors intégrer la santé connectée dans son activité sous l'impulsion étatique. Si l'ubérisation ne prend pas plus d'ampleur et que le médecin intègre parfaitement l'eSanté, il pourrait se muer en data analyst, un homme capable d'interpréter les données collectées pour mieux prendre en charge le patient... et c'est bien là un objectif partagé. Allons-nous donc assister à une modification en profondeur du rôle du médecin ? Les conditions de la cohabitation entre médecine et santé connectée restent encore à établir pour créer un modèle économique vertueux.

Sébastien Duré, Co-fondateur et directeur général TELECOM SANTE

En 2030, tout établissement de santé sera de plus en plus communiquant et connecté, et chaque équipement ou acteur de l'établissement qui sera lui-même connecté contribuera directement à l'actualisation du dossier médical du patient et à une plus grande efficacité médicale. Le suivi en temps réel et l'automatisation permettront aux personnels soignants de se focaliser sur leur plus-value





médicale et d'éliminer les tâches administratives à moindre valeur ajoutée.

On créera des métiers qui commencent à émerger aux Etats-Unis, comme celui de «Case Manager» dont le rôle sera de contrôler qu'un patient a bien rempli ces étapes d'admission et de transmission d'information avant même de prendre le rendez-vous avec le chirurgien ou l'anesthésiste. D'autres métiers seront également créés sur l'accompagnement du patient qui est encore aujourd'hui livré à lui-même dans son parcours de soin. Ces métiers seront plus orientés sur le service. Le digital apportera les outils et l'information au patient pour suivre ses différentes étapes, mais l'humain restera fondamental pour accompagner le patient dans son parcours.

Du Cure au Care ...la personne au cœur de l'expérience de santé

A horizon 2030, les individus citoyens patients deviennent les pivots de l'écosystème santé. Ils prennent le pouvoir, raisonnent en droits et devoirs, exigent attention et reconnaissance, notent, comparent et recommandent (ou non) sur les medias sociaux les établissements de santé, les professionnels de santé, les médicaments, les IoT en santé, ... ils recherchent de la transparence et des explications argumentées, sont en attente de réponses adaptées rapides, se positionnent en partenaires des acteurs de santé.

Ils veulent se sentir bien, en forme, le plus longtemps possible, en dépit de leurs maladies chroniques, et pour cela attendent des conseils à valeur ajoutée, des solutions de santé personnalisées, contextualisées même. Ils demandent de la prédictibilité sur l'évolution de

leur propre santé et sur celle de leurs proches. Tout ce qui contribuera à ré-humaniser l'expérience de santé auprès de patients hyper-connectés et informés répondra à ces nouvelles attentes.

Conclusion

L'amélioration du suivi du parcours de soins favorisera l'efficacité du soin dans les maladies chroniques, qui par définition s'inscrivent dans la durée. Pour qu'il soit efficace, il faudra utiliser les outils du numérique pour la collecte, l'analyse et le partage des informations du patients; lui garantir une sécurité des données, donner aux médecins les moyens de consacrer le temps nécessaire aux patients ; créer les nouveaux métiers de professionnels de santé, complémentaires à ceux existants, un manager de service dont la responsabilité sera de faire œuvre de pédagogie auprès du patient et de faire le lien entre lui et les différents services et professionnels de santé intervenant auprès de lui (sensibilisation, éducation thérapeutique et incitation des patients à entrer dans un parcours de santé).

La révolution numérique est donc partie prenante du développement du secteur de la santé et elle révolutionne l'espace économique mondial. Mais, comme l'explique Luc Ferry, l'argument d'une nouvelle économie redistributive et coopérative liée à « l'ubérisation » s'oppose à l'émergence d'un hyperlibéralisme « sauvagement concurrentiel » et « mercantile ». À nous, chers délégués, de réfléchir à des solutions innovantes afin de co-construire une économie mondiale vertueuse au service des citoyens de notre planète.



Munbalzac@gmail.com



@ParlementBalzac



Instagram

Parlement Balzac



PARLEMENT DES
FUTURS CITOYENS



Bibliographie et Sitographie

- FormaticSanté. *Vous avez dit ubérisation de la santé ?* 20/01/2016. Disponible sur : <http://formaticsante.fr/index.php/1591-vous-avez-dit-uberisation-de-la-sante> (Consulté le 31/01/2018)
- Ordre National des Médecins. *Mission pour examiner la conformité de nouvelles prestations médicales relevant de "l'ubérisation de la santé"* 18/12/2015. Disponible sur : <https://www.conseil-national.medecin.fr/node/1672> (Consulté le 31/01/2018)
- Plateformisation 2027 - *Conséquences de l'ubérisation sur la santé et la sécurité au travail*. Disponible sur : <https://www.inforisque.info/actualite-du-risque/article.php?id=7349> (Consulté le 31/01/2018)
- The Conversation. *Transformation numérique, ubérisation : menaces ou opportunités pour le secteur de la santé ?* 01/06/2016. Disponible sur : <http://theconversation.com/transformation-numerique-uberisation-menaces-ou-opportunités-pour-le-secteur-de-la-sante-60075> (Consulté le 31/01/2018)
- L'Influx. *Ubérisation de la Santé : cliquez, vous êtes soignés*. 11/12/2017. Disponible sur : <http://www.linflux.com/sciences/uberisation-de-la-sante-cliquez-vous-etes-soigne/> (Consulté le 31/01/2018)
- Adp Assurances. *L'ubérisation de la santé, pas encore une réalité*. Disponible sur : <http://www.adpassurances.fr/articles/sante-et-uberisation-une-revolution-en-marche.html> (Consulté le 31/01/2018)
- FHP MCO. *UBÉRISATION ET SANTÉ CONNECTÉE : RISQUES OU OPPORTUNITÉS ?* 20/07/2017. Disponible sur : <http://www.fhpmco.fr/2017/07/20/uberisation-sante-connectee-risques-opportunités/> (Consulté le 31/01/2018)
- Luc Ferry. *Comment technomédecine et ubérisation du monde vont bouleverser nos vies ?* Sciences sociales. 2016

