



www.francetelecom.com

France Télécom : les nouvelles technologies et l'innovation au service de la santé

Dossier de Presse

Contacts Presse

01 44 44 93 93

Nilou du Castel / Caroline Ponsi

Sommaire

France Télécom : une implication depuis plusieurs années dans le monde de la santé

Les offres de France Télécom dédiées au monde de la santé

- Pour les professionnels de Santé
 - o Wanadoo Santé : la télétransmission des FSE en toute simplicité
 - o Almerys : des échanges directs avec les complémentaires de Santé
- Pour les établissements et réseaux de santé
 - o Les bénéfices de l'IP pour l'hôpital
 - o Equant IP VPN : la mise en réseau sécurisé
 - o Business Talk IP : L'optimisation de l'organisation entre les sites
 - o Business Everywhere Pack : simplicité et sécurité de l'accès au système d'information hospitalier
 - o Le Guide Vocal Clinique : l'apport des technologies vocales dans le monde de la santé
 - o Visioconférence : les meilleures technologies pour simplifier les coopérations
 - o Le service « Annuaire d'Urgence » : agir vite pour sauver des vies

Les offres santé et autonomie de France Télécom pour le Grand public

- o Le Ticket Téléphone : garder le contact avec ses proches
- o Solution de télé-assistance à domicile
- o Solutions Handicap : les solutions qui facilitent le quotidien
- o Solution de télé-assistance à domicile (Hôpital Expo 2006)
 - Zoom sur Autonomie Visio : se voir pour rompre l'isolement

Mobile care services : l'innovation au service de la santé et du bien être

- Prévention / éducation / Santé :
 - o SMSoleil
- Assistance aux personnes âgées :
 - o Fil Orange
 - o 1ère mondiale : le Bracelet Columba
- Accompagnement thérapeutique
 - o SMSevrage Tabagique
 - o La visiophonie à la Maison des Adolescents

Innovation et nouveaux usages liés à la Santé

- o Des collaborations avec des acteurs majeurs du monde de la Santé et de l'innovation
- o Avec Hostonauts, France Télécom crée le lien entre les enfants malades, leur famille et le centre scolaire
- o La Télépathologie
- o Avec la Mutualité Française, France Télécom a réalisé fin 2004 la première expérimentation mondiale d'échographie cardiaque et obstétrique en simultané sur plusieurs sites distants
- o Expérimentation d'un service innovant de maintien médicalisé à domicile au CHU de Grenoble et à la Clinique du Parc de Saint-Priest-en-Jarez
- o Le service de transmission de formulaires manuscrits en mobilité
- o La gestion des équipes mobiles

Le mécénat de France Télécom dans le domaine de la santé

Annexe : les TIC dans le secteur de la santé (Etude DataNova - février 2006)

FRANCE TÉLÉCOM, UNE IMPLICATION DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES DANS LE MONDE DE LA SANTÉ

Depuis plus de 10 ans, France Télécom accompagne les différents acteurs du monde de la santé, professionnels libéraux, hôpitaux, cliniques, maisons de retraite, laboratoires, réseaux de santé... dans l'évolution de leurs métiers autour de trois valeurs : la responsabilité, la proximité et l'innovation.

Aujourd'hui plus que jamais, les technologies de l'information ont profondément modifié la façon de travailler et de communiquer afin de mieux s'organiser et d'offrir un service plus performant aux patients.

Organisation en réseau, concertation à distance, télé expertise, nouveaux outils d'information et de communication via Internet... Le secteur de la santé connaît une mutation technologique rapide avec des conséquences directes sur le travail quotidien de l'ensemble des professionnels de santé concernés : médecins, infirmières, ambulanciers, hôpitaux, cliniques, laboratoires, paramédicaux, réseaux de santé...

Grâce à ses équipes R&D, France Télécom a développé de nombreuses solutions destinées à faciliter et améliorer les pratiques quotidiennes des professionnels de santé, mais aussi à répondre aux besoins du grand public et aux obligations du monde médical.

Un exemple fort : le réseau SESAM-Vitale a choisi les services EQUANT IP VPN de France Télécom pour son « réseau privatif sécurisé ». Le réseau sécurisé de France Télécom permet ainsi le transport des Feuilles de Soins Electroniques (FSE) auprès des organismes d'Assurance Maladie Obligatoire sur lesquels le patient est rattaché, et aux organismes d'Assurance Maladie Complémentaire de recevoir directement des Demandes de Remboursement Electroniques (DRE) en provenance des Professionnels de Santé.

Par ailleurs, France Télécom est membre d'un consortium avec IBM, Cap Gemini et SNR pour la mise en place du Dossier Médical Personnel. La loi prévoit que tous les Français devront disposer d'un DMP en 2007, ce qui permettra aux médecins de formuler des diagnostics plus pertinents et de réduire les risques iatrogéniques. D'une manière générale, il doit permettre l'amélioration de la qualité des soins à l'hôpital comme en ville par une meilleure coordination des professionnels autour du patient.

A l'occasion de sa participation au salon **Hôpital Expo 2006**, France Télécom fera découvrir toute une palette des solutions proposées, illustrant ainsi tout le potentiel d'innovation que représente le Haut débit dans le domaine de la Santé, au bénéfice de tous.

LES OFFRES DE FRANCE TÉLÉCOM DÉDIÉES AU MONDE DE LA SANTÉ

◆ **Pour les Professionnels de santé**

Médecins, Kinésithérapeutes, Infirmières, Pharmaciens, Orthophonistes, Laboratoires...

Wanadoo Santé : la télétransmission des FSE en toute simplicité

Wanadoo Santé, leader en transmission des Feuilles de soin électroniques avec 99.000 abonnés, permet aux professionnels de santé libéraux (PSL) de télétransmettre leurs Feuilles de Soins Electroniques vers les Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM). Simplicité d'installation, rapidité et fiabilité des échanges, boîte aux lettres hautement sécurisée dédiée aux feuilles de soins : cette offre permet aux professionnels de santé de retrouver leur environnement de travail à domicile, d'augmenter le confort de leurs patients par la TV, d'offrir le wi-fi aux visiteurs médicaux en toute confidentialité, de bénéficier de l'option téléphonie illimitée et de visionner leur salle d'attente. Avec Wanadoo santé, ils bénéficient d'une Assistance clientèle dédiée et de services d'accompagnement telle l'installation Wanadoo santé.

Almerys : des échanges directs avec les complémentaires de Santé

Grâce à ses accords avec les organismes complémentaires, Almerys permet aux professionnels de santé de disposer d'une base de données des patients affiliés et de leurs droits, permettant ainsi la consultation des droits avant d'accorder le tiers payant, la transmission des factures complémentaires, le remboursement accéléré des prestations, et d'autres services associés pour faciliter la gestion.

◆ **Pour les Etablissements et Réseaux de Santé**

Hôpitaux, Cliniques, Laboratoires d'analyses, Etablissements d'imagerie médicale, Réseaux ville/hôpital, Réseaux de santé...

Les bénéfices de l'IP pour l'hôpital

La mise en place de la nouvelle gouvernance avec la tarification à l'activité implique de nombreux changements pour les établissements de santé.

La convergence des applications sur l'IP permet de conduire ce changement plus rapidement :

- l'intégration LAN+WAN « sans suture » supporte des applications métier exigeant un haut niveau de sécurité et simplifie le travail à distance notamment pour les astreintes et la gestion de crise (ie menace de grippe aviaire ou de canicule)*
- la téléphonie sur IP accroît la productivité du personnel*
- la chambre du futur se construit autour du réseau IP avec des services au patient (téléphone, accès internet, livret d'accueil, accès au dossier patient, contenus vidéo de divertissement et de préparation à la convalescence...)*
- le wifi permet l'accès immédiat au dossier du patient, un gain de temps appréciable pour le personnel médical et moins de risques d'erreurs liés à la double saisie.*

France Télécom apporte une expertise globale sur les réseaux de communication LAN et WAN, en intégrant tous les contenus voix, images et données sur IP sur des réseaux fixe et mobile.

Le CHU de Nancy a choisi en 2006 France Télécom (et Cisco) pour l'accompagner dans l'évolution de son infrastructure de communication sur IP : ce choix leur apportera de nouveaux services à valeur ajoutée et modernisation de la gestion des infrastructures de télécommunications.

Les premiers bénéfices de cette nouvelle solution seront d'ordre organisationnel et économique : diminuer les coûts de communication et d'abonnement téléphoniques, réaliser des économies d'échelle en mutualisant les réseaux informatiques et téléphoniques, dépanner plus rapidement un utilisateur, faciliter les déménagements de personnel dans un contexte de réorganisation des services... Autant d'atouts de la ToIP dont le CHU va bénéficier.

Mais les plus grands avantages relèvent des nouveaux services offerts aux personnels soignants, administratifs et techniques, ainsi qu'aux patients. Ils pourront ainsi accéder à une base d'annuaire, à l'enregistrement de notes vocales, à la messagerie unifiée (Fixe, Mobile, Fax, mail) sur le poste téléphonique, être joints en toute circonstance, mieux gérer les crises (Plan Blanc) ou encore améliorer l'accueil des appels entrants.

La mobilité dans l'hôpital ne sera pas oubliée : des téléphones WiFi permettront d'être joignable partout et de se déplacer sur le site en conservant la communication.

La ToIP permettra aussi à terme de favoriser le travail collaboratif autour du patient, de permettre aux praticiens de se réunir en téléconférence, de partager des documents, de donner un second avis médical à distance et de favoriser l'accès au dossier patient.

Equant IP VPN, la mise en réseau sécurisée (Hôpital Expo 2006)

Face aux enjeux de mise en réseau des établissements de santé au sein d'un même établissement - entre hôpitaux et cliniques mais aussi entre établissements et professionnels de santé, Equant IP VPN est la solution idéale pour bâtir un réseau protégé intranet/internet. En plus des outils d'échange et de dialogue communautaires (messageries, annuaires, forums, accès Internet sécurisé), Equant IP VPN propose des services spécifiques pour la santé à travers un backbone certifié DCSSI (Direction Centrale de la Sécurité des Systèmes d'Information) : télétransmission des feuilles de soins, transmission des résultats d'analyses et images médicales...

Business Talk IP : L'optimisation de l'organisation entre les sites (Hôpital Expo 2006)

Business Talk IP est une solution de téléphonie en réseau sur Equant IP VPN qui permet de migrer progressivement vers la téléphonie sur IP sans rupture technologique. Business Talk IP assure la mise en réseau et l'interfonctionnement des équipements de téléphonie privée hétérogènes ainsi que la connectivité avec le Réseau Téléphonique Commuté, tout en offrant la conservation des numéros géographiques, l'accessibilité aux numéros d'urgence et la présentation du numéro appelant.

Business Everywhere Pack : simplicité et sécurité de l'accès au système d'information hospitalier (Hôpital Expo 2006)

Business Everywhere Pack complète le dispositif en permettant aux nomades d'accéder de façon simple et sécurisée au système d'information hospitalier en déplacement ou à un médecin d'assurer une astreinte avec un micro-ordinateur portable depuis son domicile ou son cabinet. Avec Business Everywhere Pack, l'accès sécurisé au SIH s'effectue en toute simplicité depuis le réseau le plus performant disponible : UMTS, Edge, GPRS, Wifi, ADSL, RTC.

Le Guide Vocal Clinique : l'apport des technologies vocales dans le monde de la santé (Hôpital Expo 2006)

Il s'agit d'un Serveur Vocal intégrant la Reconnaissance Vocale couplée à un ou plusieurs annuaires vocaux. Ce qui permet une gestion automatisée (sans encombrer l'accueil) de l'accès aux personnes hébergées dans une clinique ou un hôpital, en plus de l'accès aux RDV médicaux, aux personnels administratifs ou encore aux informations sur la Clinique. Modifiable à partir d'une Page Web

personnalisée, il peut être mis à jour au quotidien par des gens de métier, non spécialistes de SVI ou d'informatique (exemple : Secrétariat de Direction ou personnel d'Accueil).

Visioconférence : les meilleures technologies pour simplifier les coopérations (Hôpital Expo 2006)

France Télécom EGT, filiale spécialisée dans la distribution des offres de Visio sur le marché Entreprises, présentera sur le thème « Les Solutions Image dans le Secteur Santé », les dernières innovations en matière d'équipements de visioconférence dédiés à la Télémédecine. Plus largement, les applications de télédiagnostic, télé-surveillance, télé-formation seront abordées à travers des témoignages avec quelques-uns des 200 sites de la filière reliés en visioconférence. www.ftegt.fr

Le service « Annuaire d'Urgence » : agir vite pour sauver des vies (Hôpital Expo 2006)

Pour aider les services d'urgence à répondre à cette exigence, France Télécom propose une nouvelle offre d'accès en temps réel à la base annuaire du fixe de France Télécom (32 millions d' abonnés dont 6 millions en liste rouge ; 40 000 mouvements quotidiens)

Cette offre à valeur ajoutée permet, à partir du numéro de téléphone de l'appelant, un affichage immédiat de son adresse, qu'il soit en Liste Rouge, qu'il appelle d'une Cabine publique, de son domicile....Elle est parfaitement adaptable aux solutions de régulation, déjà en place dans les SAMU.

LES OFFRES SANTÉ ET AUTONOMIE DE FRANCE TÉLÉCOM POUR LE GRAND PUBLIC

Le Ticket Téléphone : garder le contact avec ses proches

Le Ticket Téléphone est un crédit de téléphone prépayé, vendu sous forme de carte téléphonique avec un code à gratter ou sous forme dématérialisée (coupon ou facturette).

Le Ticket Téléphone permet, aux patients hospitalisés pour un court séjour, de disposer d'un crédit de 5 euros, 7,5 euros, 10 euros ou de 15 euros de communications téléphoniques pour appeler depuis un téléphone fixe (y compris cabines publiques).

En composant leur code confidentiel (code sur le Ticket Téléphone), ils peuvent téléphoner depuis leur chambre d'hôpital sans que le personnel de l'établissement ait à gérer la facturation et à rendre la monnaie comme par le passé, sur les cautions forfaitaires inutilisées en fin de séjour.

L'appel se fait par un numéro gratuit et chaque appel est tarifé à la seconde.

L'offre comprend 4 familles de Tickets qui permettent d'appeler suivant les besoins du client, en France ou à l'étranger : le Ticket Téléphone France Europe, le Ticket Téléphone International, le Ticket Téléphone Maghreb et le Ticket Téléphone Alizés.

Solution de télé-assistance à domicile (Hôpital Expo 2006)

La télé-assistance à domicile est une offre développée en collaboration avec le laboratoire Recherche & Développement de France Télécom.

Ce service est proposé comme une aide pour le maintien médicalisé à distance. Son objectif principal est d'offrir aux personnels de santé et aux patients les atouts suivants :

- surveiller l'évolution de la thérapie et améliorer la détermination de la conduite à tenir,
- conserver une relation étroite avec le patient, le conseiller, l'assister et le rassurer.

Cette nouvelle solution est la clé d'une hospitalisation réussie à domicile qui s'appuie sur la technologie de la visiophonie, via un accès UMTS ou haut débit ADSL chez le patient et un lien SDSL chez le professionnel pour assurer la transmission voix et visio.

Solutions Handicap : les solutions qui facilitent le quotidien (Hôpital Expo 2006)

Avec la gamme Solution Handicap, France Télécom intègre les retours d'usage des personnes handicapées, des personnes dépendantes ou âgées dans ses process : de la phase conception à la phase après-vente avec par exemple :

- une offre couvrant le mobile, le fixe et l'Internet,
- une meilleure accessibilité (sites web, création d'un numéro vert pour la commercialisation à distance des Solutions Handicap),
- le lancement d'une expérimentation de service d'installation à domicile sur Paris, un service SAV dédié pour la France.

Tous les niveaux de handicap et dépendance sont concernés qu'ils touchent l'audition, la vue, la parole, la mobilité.... L'objectif du groupe est de développer des services innovants, simples, ergonomiques et accessibles à tous. En effet, l'expérience montre qu'un produit ou un service pensé avec un maximum de contraintes pour une personne handicapée ou dépendante séduit souvent le plus grand nombre par sa simplicité d'usage. C'est le principe du « design for all », le design universel qui profite à tous tout en proposant des produits innovants.

France Télécom travaille au plus près du terrain avec les associations pour concevoir ses offres.

Etre plus proche de ses clients en les aidant à mieux communiquer est une volonté permanente du Groupe que peuvent illustrer les évolutions de l'organisation de ses réseaux de distribution de la gamme Solutions Handicap.

La vente à distance sur le site web www.francetelecom.fr, la création récente de la vente à distance du numéro vert (0 800 11 22 23) mis en place récemment sont deux modes de distribution qui complètent ceux des 75 agences labellisées et 4 agences dédiées « Arc en Ciel ».

Désormais, les clients grand public, associations, établissements et professionnels peuvent opter pour un accueil physique en agence ou non pour choisir les produits ou services répondant à leurs besoins spécifiques. Quelque soit la modalité d'achat retenue, le Groupe assure à ses clients une mise en relation avec des conseillers spécialisés connaissant le handicap et la dépendance.

Depuis 2003, La Mission pour les Clients Handicapés du Groupe pilote et coordonne au niveau national l'ensemble des activités de France Télécom (recherche et développement, marketing stratégique et produit, distribution, communication interne et externe, relations institutionnelles) sur ce segment de marché. En 2006, la Mission s'est vu attribuer deux nouvelles priorités :

- d'une part, le déploiement progressif du dispositif mis en œuvre en France à l'international plus précisément là où le Groupe est implanté,
- d'autre part, l'élargissement de l'offre du Groupe présentée dans le catalogue semestriel de la gamme Solutions Handicap

Plusieurs produits et services de ce type sont présentés à Hôpital Expo :

- o le CL600 (Alcatel) avec ses larges touches,
- o l'amplificateur d'appel CLA40, l'indicateur d'appel CL1 pour ne plus rater un appel et le Macaron qui facilite la vie à domicile puisqu'il permet de recevoir les appels sans être près de sa base : trois produits en partenariat avec Geemarc, le Easy 5 qui est un téléphone portable simplifié permettant d'appeler 5 numéros enregistrés...

Par ailleurs, un certain nombre de Conventions avec différentes organisations ont fait l'objet d'une signature pour accompagner les personnes handicapées et dépendantes dans leurs communications. Ainsi, une Convention entre le Groupe représentée par la Mission pour les Clients Handicapés du Groupe, la Fondation Garches et la Ville de Paris a fait l'objet d'une signature pour inscrire les actions du Groupe en faveur de la communication de tous et du futur.

☎ Zoom sur une des solutions handicap présentée à Hôpital Expo 2006 : Autonomie Visio : se voir pour rompre l'isolement

Le maintien à domicile des personnes âgées est de plus en plus recommandé car elles sont en effet nombreuses à souhaiter conserver leur cadre de vie tant que cela est leur est possible. Par ailleurs, pour les proches dont la présence est impossible tout au long de la journée ou sur de longues périodes, le maintien d'un contact permanent et flexible avec le sénior constitue un facteur rassurant et sécurisant.

Dans ce contexte, France Télécom vient de lancer la solution Autonomie Visio, un service de visiophonie adapté aux personnes âgées. Le sénior utilise Autonomie Visio aussi simplement qu'un téléphone fixe avec l'image comme atout supplémentaire pour garder un contact familial, médical ou social.

Autonomie Visio est entièrement pris en charge par la collectivité au titre de sa mission d'action sociale auprès des personnes âgées. Le service complète les dispositifs de maintien à domicile existants, améliore qualité de vie des séniors et contribue à entretenir un lien rassurant et sécurisant avec leurs proches et les acteurs locaux. Autonomie Visio est une solution économique "tout compris" incluant le forfait de communication, la fourniture, l'installation et la maintenance des terminaux (chez le le senior, pour la famille et un autre pour la structure médicale, sociale ou associative).

Autonomie Visio, c'est aussi un bouquet de services de communication entre la collectivité et les seniors. Le «Kiosque visio» permet à la collectivité de diffuser via le visiophone, des conseils personnalisés, des informations de santé publique ou encore de communiquer sur les activités culturelles ou l'actualité locale.

Plus d'informations dans la rubrique « Solutions handicap » du site www.francetelecom.com

MOBILE CARE SERVICES : L'INNOVATION AU SERVICE DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE

Avec un taux de pénétration de 80%, le mobile est devenu un moyen de communication privilégié pour 46 millions de Français

Orange a ainsi développé des services innovants pour accompagner les acteurs de la santé, où le mobile devient un véritable « fil de vie » :

- Un lien continu avec ses proches, son médecin, les services publics d'urgence,...
- Un outil de communication multi-canal : la voix, le texte, l'image,...
- Une passerelle pour transmettre des données vitales

Orange, précurseur dans les services mobiles d'aide à la personne, a lancé 5 services et expérimentations depuis juin 2004

◆ Prévention éducation santé

SMSoleil : le 1er service en France de prévention et d'éducation par SMS sur les dangers du soleil

Ce service, expérimenté au mois d'août 2005 dans les Alpes-Maritimes, visait à informer et sensibiliser la population sur les risques d'exposition au soleil

Il a été mis en place grâce à la participation de 400 familles volontaires et à 40 pharmacies partenaires

Le principe : envoi d'un SMS journalier donnant l'indice UV du jour, l'indice de crème solaire à appliquer et un message de santé publique

Les retours d'usage sont très positifs :

41% des testeurs jugent le SMS « très adapté » pour délivrer des messages de santé publique

60% des testeurs qualifient les informations envoyées par SMS de « très intéressantes »

=> Une extension nationale de SMSoleil est envisagée pour l'été 2006

◆ Assistance aux personnes âgées

Fil Orange

1er service de télé-assistance mobile en France, combinant les technologies GSM et GPS et permettant la géolocalisation par satellite.

Fil Orange est expérimenté depuis mars 2005 à Issy-Les-Moulineaux par une cinquantaine de testeurs âgés de 60 à 80 ans, en collaboration avec les secours publics d'urgence (75 et 92).

Les objectifs : rassurer les seniors et leur entourage et faciliter l'intervention des secours publics d'urgence.

Cette expérimentation a déjà donné des résultats déjà probants tant pour l'utilisateur: « *on est souvent seul dans la rue et c'est réconfortant* » que pour ses proches: « *ça nous rassure et ça le rassure* ».

1ère mondiale : Bracelet Columba

Avec aujourd'hui près de 800 000 personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer en France, dont 60% perdent leurs repères spatio-temporels, les risques d'accidents sont élevés. Comment réussir à sécuriser l'environnement du patient sans restreindre sa liberté?

Columba est le premier bracelet-téléphone GPS qui localise le malade en cas de fugue ou de désorientation. Lancé en première mondiale par Médical Mobile en partenariat avec Orange, il améliore la prise en charge de la maladie d'Alzheimer.

Lorsque le porteur du bracelet Columba sort de zone géographique habituelle, l'appareil déclenche une alarme auprès d'un centre d'appels médicalisé.

Opérant 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, ce centre contacte immédiatement la famille de l'appelant ou le personnel soignant. Il peut également repérer par satellite l'endroit précis où se trouve le patient et communiquer avec lui.

Cette technologie révolutionnaire, résultat de trois années de recherche, repose sur un logiciel intelligent de détection et d'alerte, un système de géolocalisation GPS-assisté et un émetteur-récepteur GSM/GPRS équipé d'une carte SIM. Les échanges téléphoniques et les transmissions de données utilisent le réseau mobile d'Orange. Baptisé "Columba", le nom latin du pigeon voyageur, ce

bracelet-téléphone s'attache au poignet comme une montre. Un compagnon de route pour donner de nouveaux repères aux patients et à leurs familles.

=> Commercialisation prévue au 2ème semestre 2006, en pharmacies et dans les boutiques France Télécom.

◆ Accompagnement thérapeutique

SMS sevrage tabagique

Il s'agit du 1er programme personnalisé d'accompagnement par SMS pour arrêter de fumer, en Europe.

Objectif : apporter une aide complémentaire et personnalisée aux « méthodes classiques » de sevrage.

Cette étude de santé publique a été lancée en mai 2004 avec la CPAM de Saône-et-Loire :

- 1200 candidats volontaires

- Programme de 60 SMS sur 12 semaines : messages de motivation, de bienfaits et de mise en garde

- 8 profils en fonction du sexe, de l'âge et du niveau de dépendance au tabac

Les premiers résultats quantitatifs et qualitatifs sont très prometteurs

- Des participants convaincus: « *Le coup de pouce qu'il me fallait* »; « *si j'étais tentée, je réutiliserai cette méthode* »

=> Un concept généralisé depuis nov. 2005 en Grande-Bretagne par le ministère de la santé et la NHS.

La visiophonie à la Maison des Adolescents

« Prescrire » la visiophonie à des adolescents en mal-être dans le cadre de leur thérapie : c'est l'expérimentation (étude de santé publique) menée par France Télécom à la Maison de Solenn depuis novembre 2005.

Contexte : la Maison des Adolescents prend en charge des jeunes de 12 à 19 ans en souffrance

Objectif: équiper en visiophones fixes et mobiles des jeunes, de leurs familles et de l'équipe médicale

Puis étudier en quoi la visiophonie peut aider de jeunes patients à se réconcilier avec leur image

INNOVATION ET NOUVEAUX USAGES LIÉS À LA SANTÉ

France Télécom, acteur majeur dans le développement des services de télémédecine depuis plusieurs années, apporte tout le savoir-faire de sa division R&D en matière d'intégration de technologies, de développement des réseaux et de télé-assistance.

Ainsi, une vingtaine de chercheurs de France Télécom travaille aujourd'hui sur l'intégration des TIC dans le domaine de la santé, et plus particulièrement sur le suivi de personnes et l'assistance médicale à domicile.

Des collaborations avec des acteurs majeurs du monde de la Santé et de l'innovation

Outre son implication aux côtés d'AXA Assistance et Eurogroup, dans le projet européen MCC (Medical Care Continuity, voir page suivante), la R&D teste actuellement avec AXA Assistance et l'Institut Mutualiste Montsouris un dispositif pour faciliter le suivi de personnes atteintes d'hypertension.

Dans la perspective d'améliorer le partage de l'information et de favoriser les échanges entre les professionnels de santé, la R&D de France Télécom a par ailleurs conclu un partenariat avec le CHU de Nice. Il permettra de mener de multiples expérimentations notamment pour l'échange et le partage entre établissements de soins des données relatives aux patients.

Le maintien à domicile est aussi une des thématiques dans laquelle la R&D de France Télécom est fortement impliquée au travers des pôles de compétitivité Minalogic de Grenoble et SCS (Solutions Communicantes Sécurisées) de PACA.

Avec Hostonautes, France Télécom crée le lien entre les enfants malades, leur famille et le centre scolaire (Hôpital Expo 2006)

Hostonautes® est un parrainage initié depuis plus de 4 ans par France Télécom : il permet aux enfants hospitalisés d'entrer dans un univers Internet sécurisé les protégeant de l'intrusion de tout interlocuteur non autorisé grâce à un logiciel de filtrage contextuel multilingue. Il offre de nombreux usages tels que la visiophonie, le partage de contenus avec les enseignants, la création de site web, l'échange de mails, etc. leur permettant ainsi de maintenir le lien, quel que soit leur lieu de vie.

Déjà en place à la Timone à Marseille, Montpellier (hôpitaux Arnaud de Villeneuve et Lapeyronie), à Nancy (Brabois) et Garches, Hostonautes facilite la vie des enfants malades et des enseignants qui les accompagnent au quotidien au cours de leur maladie.

La Télépathologie

La mise en œuvre du système de télépathologie fait appel à quatre services intégrés qui s'appuient sur un réseau haut débit xDSL :

- pilotage à distance d'un microscope motorisé
- visioconférence entre les deux sites,
- transports des images hautes résolutions de la caméra du microscope,
- archivage des images et des comptes rendus dans un dossier patient électronique.

Le personnel du bloc opératoire est relié par un service de visioconférence au laboratoire où l'anatomopathologiste va réaliser en temps réel son examen microscopique à distance.

Une lame comportant le prélèvement de tissu est déposée sur un microscope motorisé doté d'une caméra. Pour effectuer ses observations, l'expert pilote à distance le microscope pour déplacer la lame selon l'angle de vision désiré.

Avec la Mutualité Française, France Télécom a réalisé fin 2004 la première expérimentation mondiale d'échographie cardiaque et obstétrique en simultané sur plusieurs sites distants

Répartis sur des sites hospitaliers à Paris et Nîmes, des médecins ont réalisé grâce à un dispositif de télé-échographie robotisée, deux examens échographiques (obstétrique et cardiaque) collaboratifs multi-experts sur deux patients situés à Ganges (Languedoc-Roussillon).

Ce système de télé-échographie collaboratif innovant intègre quatre services de télécommunications : la visiophonie multisites, la transmission et le partage multi-utilisateurs d'images médicales en temps réel, et la reproduction exacte - à des centaines de kilomètres - du geste du médecin sur le patient avec les sensations du toucher.

Expérimentation d'un service innovant de maintien médicalisé à domicile au CHU de Grenoble et à la Clinique du Parc de Saint-Priest-en-Jarez

Cette innovation permet au patient d'être suivi à son domicile grâce à une station réunissant une caméra télé- pilotable et un écran qui établissent le lien avec son centre d'assistance accessible 7j/7 24H/24 ou avec la structure hospitalière. Le patient peut activer ce système de manière très simple à l'aide d'une télécommande à bouton unique.

Il peut alors appeler ou accepter une communication tout en préservant son intimité et son cadre de vie et entrer ainsi en contact vocal puis visuel. Lors de son appel, un opérateur du centre d'assistance formé spécialement à ce service identifie la demande et si nécessaire lance la communication visuelle. L'appel peut être transféré vers le médecin du centre d'assistance, puis vers le centre hospitalier si nécessaire via un réseau de type Internet.

Un médecin peut ainsi échanger avec le patient pour suivre l'évolution de son état de santé et visionner son environnement en télé-pilotant la caméra. Au besoin, il zoome sur le malade, le porte-documents ou les équipements médicaux à proximité, prend des clichés et les imprime. Grâce à ce service, le médecin de famille ou le personnel soignant qui rendent visite au patient peuvent ainsi entrer facilement en contact avec l'équipe du centre d'assistance.

Une première expérimentation du service de télé-assistance s'est déjà déroulée sur le bassin grenoblois en partenariat avec le CHU auprès de 43 patients, puis en 2004 en Italie sur quelques patients avec Axa Assistance. Les premiers bilans sont des plus positifs : diminution du niveau d'anxiété des patients (résultats publiés par le CHU Grenoble), en Italie la sortie de l'hôpital a lieu en moyenne 22 jours plus tôt et les frais d'hospitalisation sont réduits d'environ 50% Cette expérience a permis d'établir les premières bases du projet d'étude de marché et de modélisation de MCC lancé en février dernier.

Si l'étude d'une durée de 18 mois ne porte actuellement que sur l'oncologie (pathologies liées au cancer), l'objectif est de promouvoir le déploiement de ce service auprès de personnes atteintes d'autres types de maladies. A n'en pas douter, une nouvelle façon d'agir dans l'hôpital de demain, est en train de naître.

Depuis février dernier, Axa Assistance, Eurogroup Alliance et France Télécom ont lancé, dans le cadre du consortium MCC (Medical Care Continuity), l'expérimentation dans quatre pays européens d'un nouveau service de maintien médicalisé à domicile.

Service de transmission de formulaires manuscrits en mobilité

Grâce au service de transmission de formulaires manuscrits en mobilité, les professionnels de la santé peuvent transmettre des formulaires via le réseau GPRS. Les informations sont saisies manuellement et sont transmises et intégrées aux systèmes d'informations médicales correspondants, avec un traitement automatisé de reconnaissance. L'exploitation des données est ainsi optimisée (gain de temps, pas de double saisie) puisque les informations sont délivrées en temps réel sur leur lieu de traitement. Cette solution d'écriture numérique est totalement sécurisée (identification et traçabilité des utilisateurs, transmission protégée par mail). Le service de transmission de formulaires manuscrits en mobilité est actuellement en phase pilote.

Exemples d'usages : dossier médical en mobilité ou sur site, gestion des bons de commande et des dossiers pour les laboratoires d'analyse... Dans le cadre du maintien à domicile par exemple, les professionnels de la santé peuvent également l'utiliser pour remonter les informations liées au suivi du patient.

La gestion des équipes mobiles

Ce service de transmission de formulaires est utilisé dans le nouveau service de gestion des équipes mobiles de France Télécom. Il permet d'accéder en situation de mobilité aux informations concernant les plannings et les interventions et de remonter des comptes-rendus en temps réel via GPRS et 3G. Ce service s'intègre au Système d'Information de l'établissement d'une manière très simple et sécurisée. Une large gamme de terminaux mobiles est supportée, parmi lesquels les PDA, les téléphones évolués (smartphones), Tablet PC et intègre le service utilisant le stylo numérique. Exemples d'usages : accès au dossier médical en mobilité ou sur site, gestion du planning de consultation ou d'intervention (médecins, infirmières, laboratoires d'analyse, ...) Dans le cadre du maintien à domicile par exemple, les professionnels de la santé peuvent également l'utiliser pour remonter les informations liées au suivi du patient.

LE MÉCÉNAT DE FRANCE TÉLÉCOM DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ

La Fondation France Télécom agit pour venir en aide aux personnes autistes et améliorer la qualité de vie des personnes souffrant de déficience visuelle ou auditive.

◆ **Le soutien aux personnes déficientes visuelles**

On recense en France 1 500 000 malvoyants dont 60 000 aveugles et 850 000 personnes ayant une acuité visuelle inférieure à 3/10ème (enquête HID, 2002). Par ailleurs, les plus de 60 ans, qui représentent 65% de la population malvoyante, ont tendance à s'isoler du fait des difficultés rencontrées à se déplacer et à lire.

Aussi la Fondation et son programme Orange Solidarités ont identifié deux domaines prioritaires d'intervention pour améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de cécité totale, profonde ou sévère :

- L'accès à l'éducation, à l'information et à la culture avec comme objectif prioritaire celui de favoriser l'accès à la lecture
- L'accès à l'autonomie

◆ **Le soutien aux personnes déficientes auditives**

On recense en France 4 millions de personnes malentendantes et 500 000 personnes sourdes. Les sourds de naissance ont eu beaucoup de difficultés à apprendre et à communiquer dans une langue qui leur était étrangère puisqu'ils ne l'entendaient pas : le français. De plus, de nombreuses personnes souffrant de surdité et d'un autre handicap ne trouvent pas de solution d'accompagnement et se retrouvent dans des situations dramatiques d'exclusion.

Aussi la Fondation et son programme Orange Solidarités ont identifié deux domaines prioritaires d'intervention pour améliorer la qualité de vie des personnes sourdes ou malentendantes :

- L'accès à l'éducation, à l'information et à la culture avec comme objectif prioritaire celui de contribuer à l'enseignement et à la diffusion de modes de communication tels que la langue des signes française (LSF) et la langue française parlée complétée (LPC).
- Le soutien à la création de lieux de vie adaptés pour les personnes sourdes polyhandicapées.

◆ **Le soutien aux personnes autistes et leurs familles**

L'autisme est un trouble du développement mental qui peut être diagnostiqué avant les 36 mois de l'enfant. Depuis 1991, la Fondation France Télécom agit pour améliorer la qualité de vie des personnes autistes mais aussi pour faire progresser la reconnaissance de cette cause.

Elle s'associe au combat de tous ceux qui les accompagnent au quotidien et soutient des programmes de recherche, la création ou l'aménagement de structures d'accueil et la formation de professionnels.

- Aides à la recherche :

La Fondation finance des bourses et soutient des programmes afin d'aider les équipes françaises à participer aux travaux de recherche sur l'autisme au niveau international. Grâce à l'attribution de bourses de recherche fondamentale ou clinique et subventions de laboratoires, la Fondation a contribué à faire progresser les investigations, notamment sur les origines génétiques de l'autisme.

- Création, extension ou aménagement de structures médico-sociales :

La Fondation participe au financement de structures médico-sociales ou de classes intégrées qui accueillent, avec une prise en charge adaptée, des personnes autistes. Elle contribue également à l'équipement de ces structures.

- Financement de formations :

La Fondation finance des formations afin d'améliorer la prise en charge des personnes autistes par les personnels médico-sociaux. Elle accompagne également des familles qui mettent en place des sessions de formation et des colloques dans le cadre de leurs associations.

- Financement d'activités de loisirs :

Les personnes autistes doivent pouvoir bénéficier d'ateliers artistiques et sportifs au sein de leur structure d'accueil ou à l'extérieur.

- Volontaires pour les Autistes, l'engagement des bénévoles de l'entreprise

Aux côtés de la Fondation, l'association Volontaires pour les Autistes (VA) regroupe plus de 150 collaborateurs actifs ou retraités du Groupe France Télécom qui donnent régulièrement de leur temps libre pour partager des activités de loisirs avec les personnes autistes. L'association aide également les familles les plus démunies à financer des séjours de vacances pour leur enfant.

ANNEXE : BAROMÈTRE LES TIC DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ FÉVRIER 2006

❶ Téléphonie fixe : bonne performance de France Télécom

- Le recours à un PABX (de 14 % pour les libéraux de santé à 100% pour les hôpitaux et cliniques) est dans la moyenne nationale des entreprises mais en hausse. L'ancienneté de ces équipements (84% ont plus de 3 ans) et l'intérêt des clients pour les offres de voix sur internet ouvre de bonnes perspectives de renouvellement et d'évolution pour la VOIP.
- Le recours aux opérateurs alternatifs (de 19% pour les libéraux de santé à 53% pour les hôpitaux et cliniques) est inférieur à ce qui est observé pour l'ensemble des entreprises, mais avec une tendance à la hausse. Au cours des six derniers mois, 2300 clients qui étaient partis à la concurrence ont choisi de revenir à France Télécom. Pour les clients fidèles, 62% d'entre eux ont cité un meilleur service rendu comme raison de conserver France Télécom comme opérateur.

❷ Téléphonie mobile: Orange, opérateur préféré

- Avec 59,1% de taux d'équipement (de 58% pour les 0 à 5 salariés à 100% pour les plus de 1000), le secteur santé reste dans la moyenne nationale des entreprises mais en stagnation.
- Les entités les plus équipées appartiennent aux secteurs comptant le plus d'itinérants (les ambulanciers, avec 6,7 mobiles en moyenne, mais aussi les tutelles, l'industrie médicale et les activités hospitalières).
- Le recours à Orange est plus important que dans la moyenne des entreprises françaises (68% de part de marché, dépassant les 70% sur les soins aux patients, toutes tailles d'entité confondues et atteignant 51% sur les autres activités de plus de 50 salariés). Si la couverture du réseau est toujours le premier critère de choix des clients (91%), les tarifs (87% des citations) arrivent en second, plaçant Orange en situation très compétitive.
- L'usage de la data-mobilité n'est pas encore répandu, même si 68% des entités comportent du personnel itinérant, laissant présager de bonnes perspectives de croissance. Une substitution des usages entre le mobile et le PC portable est aussi envisageable.

❸ Informatisation et mise en réseau : des effets taille et métier très marqués.

- Avec un taux d'équipement en micro-ordinateurs de 87%, les professions médicales et paramédicales sont toujours en avance sur la moyenne nationale des entreprises mais leur parc ne devrait plus progresser que d'1 ou 2% par an.
- Même s'il connaît une petite croissance, le recours à des équipements nomades est inférieur à la moyenne des entreprises, avec un effet taille très marqué : 18% des libéraux de santé contre 74% pour les hôpitaux et cliniques). L'activité est également déterminante : les activités hospitalières et l'industrie médicale sont les mieux dotées, avec respectivement 67% et 34 % de taux d'équipement .
- Un peu plus de 53% des entités qui ont au moins deux ordinateurs les ont relié en réseau, mais il faut au moins 4 ordinateurs au sein d'une entité pour que le taux d'équipement en réseau local devienne supérieur à la moyenne. Si 93,5% des entités hospitalières et 76% des entités liées à l'action sociale sont reliées en réseau, ce taux ne se situe qu'à 46,5% chez les libéraux de santé.

❹ Intranet et extranet : progression inégale

- L'équipement en serveur de messagerie ou intranet reste dans la moyenne nationale, avec près de 36% des entités équipées. Concernant l'intranet seul, 12,5% des entités de libéraux de santé l'ont adopté mais cette proportion s'élève à 58% pour les plus de 50 salariés.
- Les applications spécifiques au métier constituent toujours l'essentiel des usages mais les recours à des applications de groupware ou de gestion générale ont fortement augmenté en 2005 et ouvrent de bonnes perspectives.
- L'extranet, toutes tailles d'entités confondues, n'est l'apanage que d'une sur cinq. Le réseau est alors ouvert aux fournisseurs exclusivement.

❺ Internet : accès en hausse, présence vitrine

- Le nombre d'accès à internet a crû de 5 points en 2005, portant à 66% le nombre d'entités équipées, avec un taux de 97,4% sur les hôpitaux et cliniques, descendant à 40,6% sur les

autres entités de 0 à 5 salariés. Un taux de croissance de 5% est encore attendu sur le premier semestre 2006.

- L'ADSL, en technologie d'accès internet, conforte sa première place sur le marché avec plus de 78 % de taux de pénétration et une augmentation 64% d'abonnés sur les 12 derniers mois. Cette proportion concerne aussi bien les monosites que les multisites.
- Le groupe France Télécom obtient 79% de parts de marché, avec une bonne performance de Wanadoo (de 37% pour les hôpitaux et cliniques à 79,4% pour les libéraux de santé) et de Transpac Oléane (37% sur les hôpitaux et cliniques).
- La présence sur le web est fortement dépendante de la taille et de l'activité des entités : de 3% pour les 0 à 5 salariés à 71,4% pour les plus de 1000 salariés et de 3% pour les libéraux de santé à près de 54% pour les activités hospitalières, tandis que l'industrie médicale n'est présente qu'à 8,6%.

⑥ Sécurité : une préoccupation insuffisante au regard des métiers exercés

- 37% des entités considèrent la sécurisation comme vitale. Ce taux est inférieur à la moyenne nationale des entreprises, même s'il croît avec la taille salariale et le taux d'équipement en ordinateurs. Il reste toutefois 12% des entités qui considèrent le sujet sans importance ou ne justifiant pas d'investissements.
- Les principaux dispositifs permettant d'assurer la sécurité utilisés sont les antivirus (répandus à 95%) et les firewalls, dont sont dotées 32% des entités. Il semble que le monde de la santé réagisse de manière curative (en période d'infections massives) et non préventive à ce problème.

Étude multi-clients effectuée par la société DataNova, extraite du panel Novascope Business. Données recueillies par téléphone en décembre 2005, auprès d'un échantillon représentatif de 504 entités de 0 à 5000 salariés.

La synthèse distingue essentiellement 2 types d'entités : les entités de soins aux patients (praticiens de santé libéraux, cliniques et hôpitaux) et les autres entités (action sociale, tutelles, industrie médicale)