

Interreg



Cofinancé par
l'Union Européenne
Medegefinancierd door
de Europese Unie

France - Wallonie - Vlaanderen



SynDigitalPro

Digitalisation des soins de santé

Vers une intégration humaine, efficace et durable



Interreg



Cofinancé par
l'Union Européenne
Medegefinancierd door
de Europese Unie

France - Wallonie - Vlaanderen



SynDigitalPro

Wallonie
familles santé handicap
AVIQ



GRUPE
vyv



hogeschool
vives



CHwapi



OZ
Consulting

Table des matières

Introduction	p. 3
Chapitre 1 – Contexte et objectifs	p. 5
Chapitre 2 – Enquête	p. 6
<i>Méthodologie</i>	<i>p. 6</i>
<i>Résultats clés</i>	<i>p. 6</i>
<i>Principes directeurs à retenir pour le programme</i>	<i>p. 8</i>
<i>Recommandations stratégiques</i>	<i>p. 9</i>
<i>Conclusion</i>	<i>p. 10</i>
Plaidoyer	p. 11

Introduction

Depuis les années de la pandémie COVID, le recours aux outils digitaux dans les soins sont en augmentation.

C'est particulièrement le cas des dispositifs médicaux numériques utilisés par les professionnels comme systèmes d'aide au dépistage, au diagnostic ou à la décision médicale ou des outils technologiques innovants, dont certains correspondent à des systèmes d'intelligence artificielle. Cette intelligence artificielle désigne la possibilité pour une machine de reproduire des comportements liés aux humains, tels que le raisonnement, la planification et la créativité. Elle permet à des systèmes techniques de percevoir leur environnement, gérer ces perceptions, résoudre des problèmes et entreprendre des actions pour atteindre un but précis. Les systèmes dotés d'IA sont capables d'adapter leurs comportements (plus ou moins) en analysant les effets produits par leurs actions précédentes, travaillant de manière autonome¹.

De ce fait, les professionnels de santé peuvent utiliser ces technologies dans le cadre d'un acte médical, sans être pleinement éclairés sur leurs performances ou leurs limites ou, a contrario, être réticents à leur utilisation pour ces mêmes raisons².

Les hôpitaux belges et français intègrent les nouvelles technologies en vue d'améliorer la qualité des soins et d'alléger la charge de travail des soignants.

Les secteurs des soins à domicile ainsi que les structures d'accueil des personnes âgées ne sont pas en reste et utilisent également les technologies numériques.

Pourtant, les outils digitaux, dont l'IA médicale, sont confrontés à des obstacles majeurs :

- le fossé de l'IA dû à un manque de standardisation des données : on constate de bons résultats en recherche, mais des difficultés pour reproduire les performances en conditions cliniques réelles ;
- les promesses de l'industrie qui annonçaient que la digitalisation surpasserait rapidement les médecins se sont révélées infondées et ont alimenté la défiance des soignants ;
- les informations de santé peuvent toujours être ré-identifiées. Il existe même une crainte des professionnels que les données soient utilisées à usage commercial ;
- la question de la responsabilité : aujourd'hui même si l'IA commet une erreur, c'est le professionnel qui prend la décision finale. L'IA reste considérée comme un outil d'aide.

Sur une enquête réalisée dans les hôpitaux belges sur l'adoption de l'IA et des outils numériques, sur des personnes représentatives de toutes les fonctions et de tous les types de structures hospitalières, les résultats sont interpellants.

La majorité des répondants mentionnent des effets positifs sur les conditions de travail. Les 4 principaux bénéfices attendus sont l'augmentation de la rapidité et de la fiabilité de la prise de décision, le gain de temps, le suivi plus personnalisé des patients et la réduction des risques d'erreur.

¹ www.europarl.europa.eu

² L'évaluation de l'usage des dispositifs médicaux et outils technologiques numériques en établissements de santé, Haute Autorité de Santé, novembre 2025.

Notons également que les principaux risques estimés au recours à l'IA sont multiples : la déshumanisation du travail et la perte des liens sociaux, l'apparition de nouveaux risques psychosociaux, la dégradation du niveau de l'emploi, l'altération de la fiabilité des résultats et les risques d'erreur et la diminution ou la perte d'intérêt pour les travaux menés.

Les professionnels de santé sont mitigés quant à l'usage et le recours aux outils digitaux.

De plus, il n'existe pas encore de législation spécifique pour protéger les travailleurs face aux nouvelles technologies.

Cela n'avantage pas les professionnels de santé à travailler de manière sereine et efficace avec les nouvelles technologies.

Afin de compléter les résultats de l'enquête, il est apparu intéressant de questionner les professionnels de santé sur l'usage quotidien des nouvelles technologies et de l'IA en particulier³.

³ Santé conjugée, juin 2025 numéro 112, Périodique des maisons médicales et des collectifs de Santé francophones, Fédération Maisons Médicales, santé et solidarité.

Chapitre 1 - Contexte et objectifs

Face aux tensions croissantes que connaît notre système de santé – pénurie de personnel, surcharge administrative, complexité croissante des parcours de soins – il devient crucial d'explorer toutes les voies susceptibles de renforcer la qualité, la fluidité et l'humanité des soins.

La digitalisation en fait partie.

Mais elle ne peut être une fin en soi : elle doit être un levier au service du soin, et non une contrainte supplémentaire.

C'est dans cet esprit que nous avons engagé une vaste consultation des professionnels de santé, de part et d'autre de la frontière franco-belge, dans le cadre du projet *SynDigitalPro*.

Ce rapport restitue leurs perceptions, leurs pratiques, mais aussi leurs espoirs, leurs freins, leurs recommandations. Car si la technologie peut transformer notre manière de soigner, elle ne remplacera jamais le lien humain : elle doit au contraire le renforcer.

Nous espérons que ce document contribuera à nourrir des décisions éclairées, humaines et durables dans le cadre de l'optimisation des systèmes de santé transfrontaliers.

Un des travaux du projet Interreg *SynDigitalPro* vise à **optimiser l'apport de la digitalisation dans les métiers de la santé**, tout en respectant l'humain au cœur du soin.

Le projet s'organise autour de **deux réflexions structurantes** :

1. **Une réflexion sur l'optimisation de la digitalisation au service des professionnels de santé**, leur coopération, leur bien-être et leur mobilité, avec notamment la création d'une boîte à outils numérique, d'un cursus transfrontalier innovant, et l'organisation de jobs days pour renforcer l'attractivité du secteur.
2. **Une réflexion sur la prévention de la perte d'autonomie**, incluant la diffusion de l'application ICOPE (OMS), la co-construction d'un appartement thérapeutique, la création d'une e-plateforme de soutien aux soignants et aidants, et des actions de simulation numérique de situations de soin.

Méthodologie

Un questionnaire en ligne a été diffusé entre février et mai 2025. Il a permis de recueillir **109 réponses** de professionnels exerçant en **France (56), Wallonie (43) et Flandre (10)**, avec une diversité représentative des profils : paramédicaux, infirmiers, médecins, travailleurs sociaux, cadres de santé...

Résultats clés

Cette enquête a permis de mieux comprendre les pratiques numériques existantes et les défis perçus par les professionnels de santé en France, en Wallonie et en Flandre. Voici les résultats structurés en trois grands volets.

1. Digitalisation administrative : adoption large mais perfectible

La majorité des répondants déclarent utiliser des outils numériques pour des fonctions administratives : gestion des dossiers RH, des plannings, suivi des absences, gestion des stocks.

Ces outils sont reconnus pour leur capacité à **automatiser certaines tâches répétitives** et à **améliorer la traçabilité**. Toutefois, de nombreuses critiques émergent concernant **l'ergonomie des outils, leur interopérabilité, et la lourdeur des démarches numériques** qui peuvent créer une nouvelle forme de **surcharge cognitive**.

Il apparaît également que l'absence de coordination entre les outils et les processus métier entraîne **des pertes d'efficacité**.

Le **manque de formation initiale et continue** est aussi souligné comme un frein majeur à leur bon usage.

Points saillants :

- **Utilisation élevée** des outils pour la gestion RH, des stocks, de l'agenda, etc.
- **Satisfaction modérée à élevée**, mais frustrations liées à :
 - l'ergonomie
 - la compatibilité entre logiciels
 - le manque de formation
- **Besoins exprimés** :
 - automatisation des rapports
 - digitalisation des échanges
 - meilleure intégration des données patients

2. Digitalisation de la gestion des soins : progrès inégaux

L'utilisation d'outils numériques pour la **gestion et la coordination des soins** (dossiers patients, planification des soins, outils de monitoring) est en nette progression dans les établissements interrogés.

Les professionnels reconnaissent l'intérêt de ces outils pour **structurer les soins, améliorer la traçabilité et favoriser une meilleure communication au sein des équipes**.

Cependant, plusieurs limites importantes subsistent : les outils restent **souvent cloisonnés entre structures et services**, ce qui freine la fluidité du **parcours de soins interprofessionnel** et transfrontalier.

La **télesurveillance**, bien que perçue comme une avancée majeure, reste **peu déployée** ou **mal intégrée** dans les pratiques actuelles.

Les professionnels soulignent aussi le **manque de personnalisation**, la **complexité d'utilisation** de certains logiciels et leur **non-compatibilité** avec d'autres outils.

L'efficacité réelle des solutions numériques dépend fortement de leur **intégration dans les routines professionnelles**, de leur **adéquation avec les réalités du terrain**, et du **niveau d'appropriation par les équipes**.

Points saillants :

- **Usage des DPI** (Dossier Patient Informatisé) et de la planification de soins bien implanté.
- **Déploiement limité** de la télésurveillance, de la coordination des parcours et de l'intégration inter-établissements.
- **Freins identifiés** :
 - logiciels non compatibles
 - interfaces peu intuitives
 - résistance au changement
- **Bénéfices constatés** :
 - amélioration de la traçabilité des soins
 - meilleure coordination des équipes
 - suivi facilité des constantes
 - meilleure communication entre services

3. Digitalisation des pratiques et prestations : encore marginale

L'intégration des **technologies de rupture**, qui se définissent comme des innovations technologiques remplaçant une technologie dominante sur un marché défini, telles que les **objets connectés**, l'**intelligence artificielle**, la **robotique médicale** ou encore les **dispositifs de télésurveillance avancée** reste encore **marginale** dans les pratiques quotidiennes des professionnels de santé.

Si des expérimentations sont en cours dans certains établissements, elles demeurent **isolées** et rarement inscrites dans une **stratégie globale** de transformation ou d'acculturation numérique.

Les professionnels interrogés perçoivent toutefois **des bénéfices potentiels réels** : **gain de temps**, **précision accrue dans les diagnostics**, **suivi proactif de l'état du patient**, **meilleure coordination des soins**... Mais ces bénéfices ne sont, à ce jour, **expérimentés que par une minorité** d'utilisateurs.

Des **freins structurels** et **culturels** viennent limiter leur adoption :

- **Coût élevé** des équipements et des infrastructures associées,
- **Manque de formation et d'accompagnement** à l'usage de ces outils,
- **Non-compatibilité avec les logiciels existants**,
- **Dépendance technologique** perçue comme une source de vulnérabilité,
- **Crainte de la déshumanisation** de la relation soignant-soigné,
- **Fracture numérique** notamment chez les patients âgés ou en situation de précarité.

Points saillants :

- **Objets connectés** et **télesurveillance** peu répandus ; **IA** et **robotique** quasi absents du quotidien
- Les **bénéfices potentiels** (précision, gain de temps, coordination des soins) sont identifiés mais peu généralisés
- **Obstacles majeurs** :
 - Coûts d'investissement et de maintenance
 - Manque de formation structurée
 - Faible compatibilité avec l'existant
 - Risque de fracture sociale et numérique
 - Résistance culturelle face à la transformation technologique

Principes directeurs à retenir pour le programme

1. Placer l'humain au cœur de la digitalisation

Toute technologie déployée dans le secteur de la santé doit avant tout servir le bien-être du patient et du professionnel. Le numérique ne remplace pas le lien, il le renforce. Les outils doivent soutenir la relation de soin, pas la déshumaniser.

2. Adopter une approche participative et inclusive

La transformation digitale doit s'appuyer sur les savoirs d'usage des professionnels de terrain. Les solutions seront conçues et ajustées en impliquant activement les utilisateurs finaux – professionnels de santé, patients et aidants.

3. Garantir l'équité et lutter contre la fracture numérique

Le programme portera une attention particulière à l'accessibilité des outils pour tous : patients en situation de vulnérabilité, professionnels peu à l'aise avec le numérique, structures disposant de faibles moyens. L'inclusion numérique est une priorité.

4. Favoriser l'interopérabilité et la coordination transfrontalière

Les outils numériques doivent faciliter le partage d'information entre structures, services et pays. L'intégration des systèmes et l'harmonisation des pratiques sont au cœur de la réussite d'un parcours de soins fluide et efficace.

5. Valoriser les métiers de la santé et renforcer leur attractivité

Le numérique ne doit pas ajouter de la charge, mais au contraire, libérer du temps pour ce qui compte : le soin. En rendant les tâches plus fluides, en soutenant la formation, et en favorisant de nouvelles compétences, la digitalisation peut devenir un levier d'attractivité pour les professions en tension.

6. Outiller pour agir

Les outils développés dans le cadre du programme (e-boîte à outils, plateforme de veille, formations, séminaires, parcours de formation hybride) visent à renforcer les capacités d'action des professionnels et à sécuriser leur montée en compétences.

7. Promouvoir l'amélioration continue et l'innovation organisationnelle

La digitalisation n'est pas qu'un enjeu technologique : elle appelle à repenser les modèles de gouvernance, de leadership, d'organisation. Le programme s'inscrit dans une démarche d'apprentissage collectif, de veille active et d'innovation sociale et organisationnelle, au service d'un changement pérenne et à impact sociétal.

Recommandations stratégiques

1. Renforcer la formation initiale et continue à l'usage des outils numériques

De nombreux professionnels expriment un manque de formation adaptée pour utiliser efficacement les outils numériques.

Il est recommandé :

- d'intégrer des modules numériques dans les cursus paramédicaux et médicaux.
- de développer des formations continues ciblées, accessibles sur site ou en ligne, adaptées aux différents profils (niveau de maîtrise, fonctions, disciplines).
- de prévoir des temps formels de montée en compétence lors de l'introduction de nouveaux outils.

2. Simplifier et harmoniser les outils numériques utilisés

La multiplicité des logiciels non interopérables engendre une perte d'efficacité et une surcharge cognitive.

Il est recommandé :

- de favoriser des solutions ouvertes et interopérables (ex. DPI commun, planification partagée, outil de communication sécurisé inter-établissement).
- de proposer une ergonomie centrée sur l'usage réel, coconstruite avec les professionnels.
- d'harmoniser les procédures numériques pour éviter les doubles encodages.

3. Déployer des stratégies locales d'accompagnement au changement

La digitalisation est une suite logique de l'évolution technologique. Il s'agit d'un procédé qui vise à transformer des processus traditionnels, des objets, des outils ou encore des professions par le biais de technologies digitales, afin de les rendre plus performants⁴. Sa réussite dépend de son intégration dans les routines de travail et des dynamiques locales.

Il est recommandé :

- de mettre en place des référents ou ambassadeurs numériques dans chaque structure pour soutenir les équipes.
- de prévoir des temps collectifs de discussion et d'appropriation des outils.
- de valoriser les initiatives locales et favoriser leur diffusion entre structures (via la plateforme, les séminaires, etc.).

4. Expérimenter et soutenir l'intégration progressive des technologies de rupture

L'IA, la robotique ou les objets connectés présentent un potentiel fort, mais nécessitent des expérimentations encadrées.

⁴ www.gunto.fr

Il est recommandé :

- de lancer des projets pilotes ciblés (ex. suivi à domicile avec objets connectés) assortis d'une évaluation.
- d'associer systématiquement les usagers et professionnels à ces expérimentations.
- de prévoir des dispositifs d'acculturation et de débat éthique autour de ces nouvelles pratiques.

5. Créer des parcours hybrides et modulaires de formation aux nouveaux métiers

Le numérique transforme les métiers et en fait émerger de nouveaux.

Il est recommandé :

- de développer un **cursus transfrontalier** combinant soins, domotique et numérique, en lien avec les écoles partenaires.
- de valoriser la validation des acquis de l'expérience pour faciliter les reconversions.
- d'associer ces parcours à des **Jobs Days** pour dynamiser l'attractivité et créer des passerelles entre territoires.

6. Faciliter la participation active des patients dans le parcours de soin numérique

Le patient devient un acteur de sa santé, encore faut-il qu'il en ait les moyens.

Il est recommandé :

- de favoriser l'accessibilité à des outils patients (accès au dossier, applications de suivi, téléconsultation) simples et sécurisés.
- de sensibiliser et accompagner les publics fragiles ou peu connectés.
- d'intégrer des retours d'expérience patients dans l'évaluation et le design des outils.

7. Ancrer la démarche dans une logique d'impact social et territorial

Au-delà de la technologie, il s'agit de construire un modèle durable, solidaire et innovant.

Il est recommandé :

- d'appuyer les transformations sur des valeurs partagées (justice sociale, bienveillance, équité).
- de piloter le programme avec une gouvernance collaborative transfrontalière.
- de pérenniser les acquis du projet en créant un **réseau durable** de partenaires, via le consortium et les outils mutualisés.

Conclusion

Le projet **SynDigitalPro** offre une opportunité unique de co-construire une digitalisation utile, humaine et transfrontalière des soins. Les enseignements de cette enquête sont clairs : les professionnels sont prêts à s'impliquer, à condition que les outils soient conçus avec eux, pour eux, et au service de leurs patients.

Une digitalisation choisie, partagée et bien accompagnée peut devenir un véritable levier de qualité, d'attractivité et de résilience pour notre système de santé.

Plaidoyer

Plutôt que de craindre d'être remplacés, les professionnels doivent travailler avec ces outils numériques. Plusieurs pistes doivent être envisagées.

Tout d'abord, il est important d'intégrer au plus tôt dans les écoles et enseignements des formations aux principes, biais et limites de l'IA. Pour ce faire, certaines hautes écoles et universités transforment l'enseignement en formant les étudiants dans leur apprentissage de l'IA et en donnant accès à des outils sécurisés et responsables.

Ensuite, des formations continues devraient permettre d'acquérir une culture numérique et d'emmener les professionnels dans l'accompagnement des outils. Le retour d'expérience est important pour corriger les erreurs.

De plus, l'IA automatise des tâches administratives et redonne la place centrale à l'écoute et à la relation humaine. Dans ce cadre, il pourrait ré-humaniser la médecine.

Enfin, le soignant doit surveiller les données de l'IA et garantir la confidentialité, l'équité et la transparence auprès du patient.

Il est important de noter que l'IA ne remplacera pas le médecin. Mais celui qui pourra l'utiliser deviendra un meilleur soignant pour les patient.

Lorsque l'IA médicale est conçue de manière réfléchie, elle possède un potentiel extraordinaire pour transformer les soins de santé : une invention intelligente change le monde de manière telle qu'elle permet de faire plus de choses.

Au lieu de subir la digitalisation comme un frein pour la relation humaine et interprofessionnelle, les professionnels de santé doivent :

- s'y engager de manière réfléchie ;
- participer activement à l'élaboration de solutions ;
- soutenir une conception axée sur les valeurs recadrant le déploiement de l'IA au-delà des arguments de nouveauté ou d'efficacité ;
- se former et s'adapter ;
- instaurer la confiance auprès des patients afin d'améliorer la relation patient-soignant.

Ces nouveaux outils qui s'associent à de nouvelles problématiques éthiques et légales, telles que la connaissance du public sur les réglementations, la collecte et standardisation des données, le partage des données, doivent mener à une réflexion européenne indispensable sur la cybersécurité.

En conclusion, lorsqu'elle est conçue de manière responsable et implémentée de manière réfléchie, l'IA médicale a le pouvoir de donner plus de moyens aux prestataires, d'enrichir l'expérience des patients et de contribuer à un système de santé plus juste et plus efficace, rapprochant ainsi de la vision d'une médecine véritablement centrée sur l'humain².

Cette modernisation des pratiques participe à l'évolution nécessaire des métiers de la santé. Il ne faut pas oublier que les professionnels de la santé travaillent pour et avec la population ; or, cette dernière ne se sent pas suffisamment informée⁵. Un travail d'information est nécessaire à tous les niveaux.

⁵ Perception des Français sur la santé connectée, Loïck Menvielle, IPSOS, décembre 2022



Interreg  Co-financé par l'Union Européenne
Medegefinancierd door de Europese Unie
 France - Wallonie - Vlaanderen 
SynDigitalPro

 **Wallonie**
 familles santé handicap
 AViQ

GROUPE
vyv

hogeschool
vives

 **CHwapi**

 **Solidaris**

 **CSD**
 réseau Solidaris

 **HAUTE ÉCOLE
CONDORCET**
Fédération
Hainaut

 **OZ**
 Consulting
 **Lrs** FONDATION
La Renaissance Sanitaire