

Nouveaux métiers et place du patient

**Corinne Grenier, professeur senior, HDR, KEDGE Business School
Directrice scientifique de la Chaire Territoires API (inclusifs et capacitants)**

Nouveaux métiers transformation numérique

20 propositions pour mettre la transition numérique au service des professionnels de santé

Livre blanc 2022. [#Leplusimportant, Think Tank et Action Lab indépendant](#)

Une première modélisation, préliminaire, des impacts des technologies disruptives sur 8 professions emblématiques, à horizon 2025 et 2030 montre que :

- Les innovations technologiques (IA, numérique, robotique) offrent à terme **un potentiel de « temps libérable à réinvestir » considérable** : il serait en moyenne de +/- 45% en 2030 sur l'ensemble des professions de santé considérées, variant de 30% (ex. chirurgiens) à plus de 50% (ex. infirmiers hospitaliers).
- Pas de disparition des métiers mais de très fortes évolutions (compétences, modalités d'exercice, place dans l'organisation).
- **Le vrai facteur déterminant de l'impact des technologies est leur rythme d'adoption par les professionnels.**

Nouveaux métiers transformation numérique : des controverses ?

Les controverses sur l'innovation en santé (numérique) entre (Meyer, 2023) :

- l'évolution de la relation d'accompagnement, de la formation à une culture numérique (Cardon, 2019)
- une « gouvernance » par les plateformes, les applications et leurs algorithmes.

20 pistes sont proposées pour anticiper l'impact du numérique sur les professions de santé - Think tank #leplusimportant

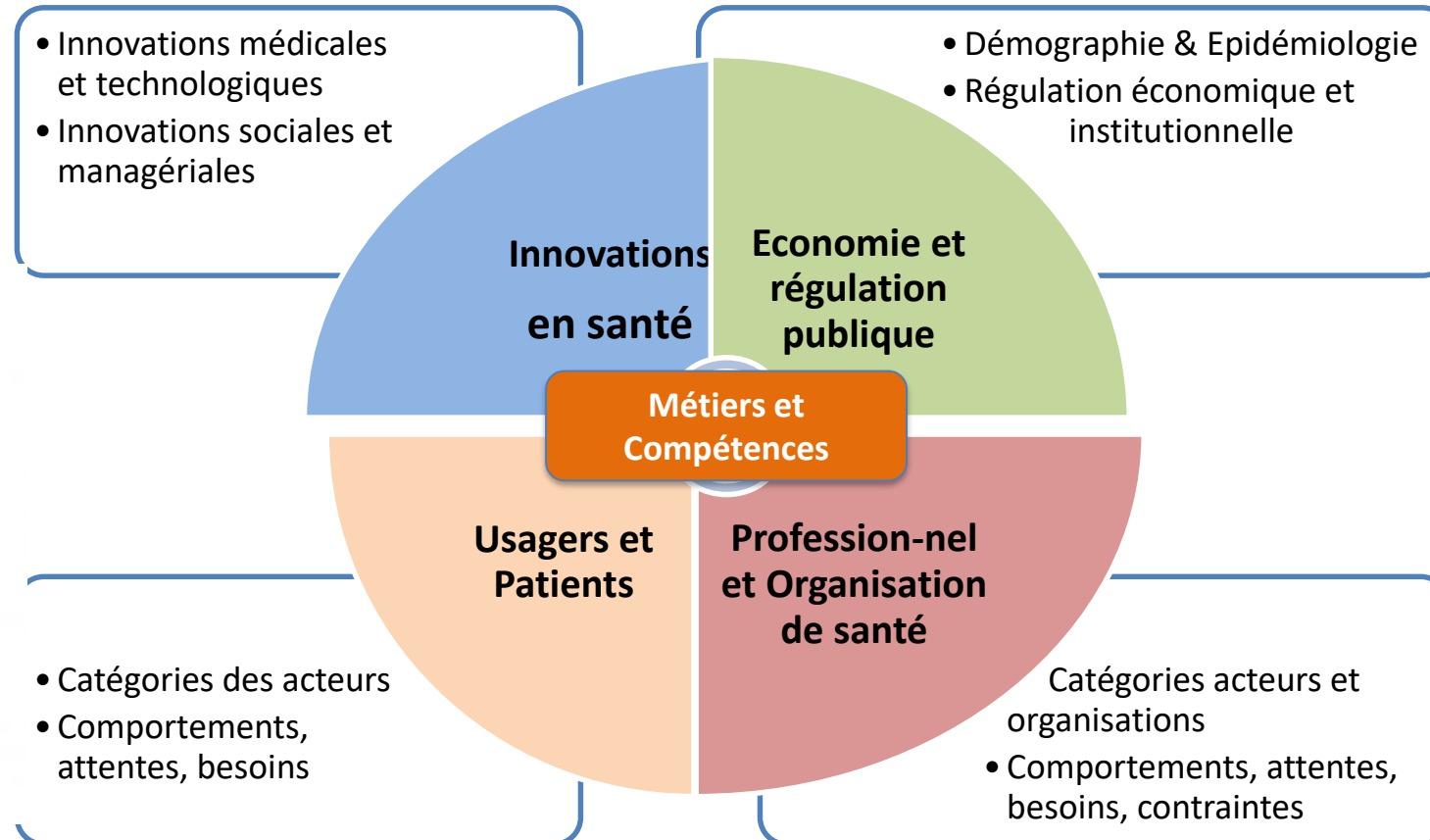
[Synthèse Livre Blanc EGTI TechSantéRH 20 propositions - 12janv2022.docx \(leplusimportant.org\)](#)

« Préparer le terrain » : des questions souvent oubliées :

- Comment ces technologies vont-elles transformer les métiers, les pratiques, les compétences requises des professionnels de santé ?
- Comment faire évoluer les critères de recrutement et les modalités de formation en fonction de l'évolution des compétences requises par les professionnels ?
- Quels dispositifs mettre en place pour accompagner les professionnels et faciliter ces transitions ?

Prospective des métiers de la santé à l'horizon 2040

Coordinateur et rédacteur: Corinne Grenier. Contributeur: Florent Giordano

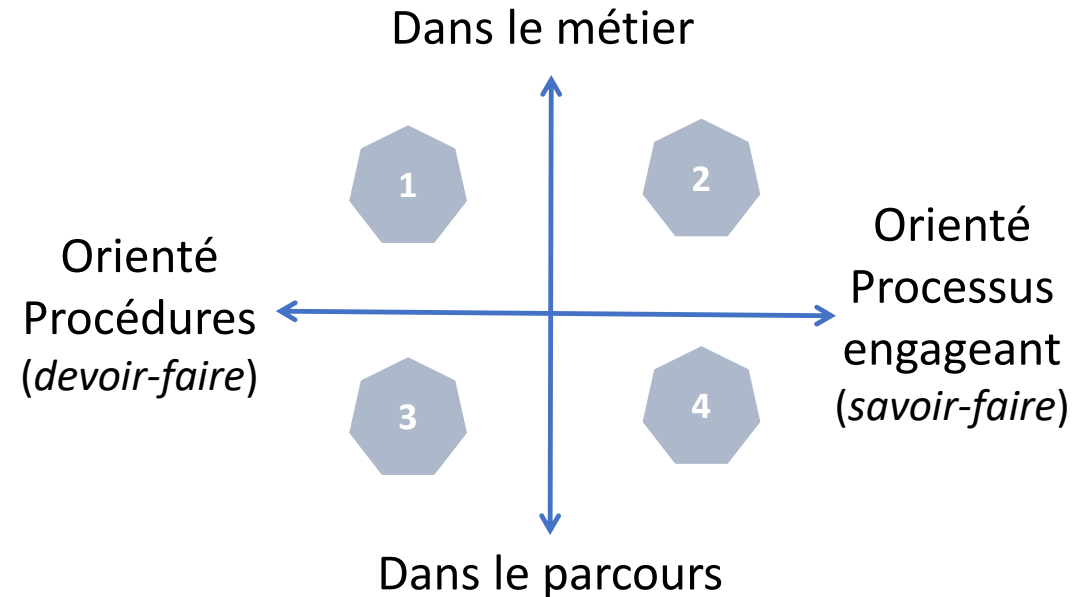


Rapport OPCO. Prospective des métiers de la santé à l'horizon 2040

Synthèse Prospective

	Facteurs de disruption	Facteurs tendanciels
Politique	Fin de l'hospitalo-centrisme, mise en place d'une véritable logique de parcours de vie, de santé, construction d'une politique de prévention ambitieuse	Régionalisation de l'organisation de la santé
Economique	Précarité et ses conséquences épidémiologiques, importation des logiques de start-up dans les établissements de santé	Intensification du travail
Social	Vieillesse de la population, fin du rôle prépondérant accordé au médecin au profit des infirmiers et des pharmaciens	Exigence de reconnaissance des professionnels
Technologique	Favoriser la coordination et la gestion des flux, objets connectés pour la remontée de données, mais dans une balance entre l'automatisation et l'humain	Technicisation des métiers <i>versus</i> capacité de coordination
Organisation et management	Décloisonnement et ouverture Flexibilité et agilité Elargissement du socle de connaissances nécessaires à l'exécution des tâches et activités	Travail en équipe ; coordination Quête d'autonomie Poids des protocoles et des normes
Patients et usagers	Empowerment Expérience patient Revendication et exigence de contrôle	Personnalisation et individualisation Dialogue éthique
Environnemental	Réchauffement climatique et épidémies (ex : Covid 19)	Pollutions de nature diverse
Légal	Judiciarisation de la santé en particulier du fait des patients, nouvelles exigences à l'égard des aidants	Protection des données patients

Synthèse Prospective -
Scénarisation relative à
l'exercice des métiers et
blocs de compétence



Scénarisation de la mise en œuvre des métiers et compétences

Rapport OPCO. Prospective des métiers de la santé à l'horizon 2040

- Les métiers doivent être envisagés dans une logique d'élargissement des compétences et activités, dans le but de remédier à l'actuelle fragmentation des métiers ;

- Chaque métier doit être, avec des contenus variables selon les niveaux de responsabilité associés, sur un socle commun de principes nécessaires pour répondre aux enjeux du secteur ;

- Le développement des outils et objets technologiques / numériques appelle un renforcement des compétences relationnelles, de proximité, et d'un dialogue éthique qui est expressément requis ;

- Une attention essentielle doit être portée au développement de compétences réflexives des professionnels pour promouvoir un comportement appelé « savoir-faire » et éviter le piège de comportements de type « devoir-faire » (découlant du poids croissant des normes et protocoles et du recours massif à des objets, outils et systèmes s'écartant d'une logique d'aide à la décision, pour aller à « forcer » ou automatiser la décision).

Rapport OPCO. Prospective des métiers de la santé à l'horizon 2040

Propositions Nouveaux métiers et métiers en évolution

Les métiers en lien avec l'utilisation des Big data et de l'IA

- Attaché en données cliniques (RNCP 5)
- Assistant sanitaire (ou médico-social) d'aide à la décision (RNCP 6)

Les métiers liés à la gestion des plateformes d'intermédiation numérique

- Responsable plateforme d'intermédiation numérique (RNCP 5 ou 6)
- e-Conseiller patients (RNCP 5)
- Le e-brancardier (RNCP 4 ou 5)

Les métiers induits par l'utilisation de la robotique chirurgicale

- L'IBODE instrumentiste en robotique chirurgicale (RNCP 7)
- L'IBODE circulante en robotique chirurgicale (RNCP 7)

Les métiers du « relationnel » dans les établissements de santé

- Référent de parcours en établissement (RNCP 6)

Les métiers induits par le suivi des patients au domicile

- Responsable de parcours intégré et projet de vie à domicile (RNCP 6)
- Assistant de vie à domicile (RNCP 4)
- Technicien d'équipement à la vie médicale et sociale (RNCP 5)
- Responsable hôtellerie et qualité de vie (transformation majeure) (RNCP 5)

Les métiers de la prévention en santé et au bien-être

- Le coach Prévention et Adhésion du patient (RNCP 6)

Le référent / Responsable du dialogue éthique (RNCP 7)

Transformations accompagnées par de nouveaux blocs de compétence

- Compétences génériques
- Compétences distinctives des directeurs d'établissement (RNCP 7)
- Référent « crise »
- Management en faveur de la santé au travail

L'empowerment du patient

Pour chacun des nouveaux métiers proposés :

- Les missions à assumer ;
- Le cadre d'exercice (type d'établissement, domicile...);
- Les compétences distinctives ;
- Les profils auxquels les nouveaux métiers s'adressent plus particulièrement, à partir des métiers actuels (pouvant préfigurer des trajectoires professionnelles possibles) ;
- Un niveau RNCP de certification.

Rapport OPCO. Prospective des métiers de la santé à l'horizon 2040

Les métiers en lien avec l'utilisation des Big data et de l'IA

Faits marquants porteurs d'avenir

- L'IA : instrument de *détection* et à l'avenir de *jugement* (recommandations) ; capacités de prédiction (médecine prédictive) limitées quand il s'agira de prendre en compte tout comportement social, où les algorithmes de scoring sont plus efficaces ;
- Médecine prédictive appelant de nouvelles compétences pour : accompagner le patient dans un parcours de soins, santé et de vie, pour établir un dialogue éthique sur des choix médicaux devant être décidés.
- IA et big : renforcer la pertinence du soin et de la pratique médicale et paramédicale ; renforcer la sécurité du parcours patient ; meilleure coordination (en temps réel) ; mieux prioriser des actions ; discriminer et identifier les informations pertinentes ;
- Rôle des « plateformes » d'intermédiation numérique ;
- Gérer les données pour une gestion médico-économique (visée d'efficience) ;
- Développer une culture de compétences en faveur de la sécurité numérique et de la sécurisation des données.

Les métiers liés à la gestion des plateformes d'intermédiation numérique

Faits marquants porteurs d'avenir

- Développements majeurs de plateformes numériques : Centre d'appels et orientation ; suivi du dossier ; Plateforme de téléconsultation / télédiagnostic ; Plateforme de gestion du parcours santé ;
- Remontée et traitement des données patient (données médicales, sociales et environnementales (cadre / lieu de vie) : approche Soin / Accompagnement /Prévention).
- Maintenir une intermédiation personnalisée (expérience patient) et éthique (consentement du patient acte et interventions médicales et sociales).
- Porter attention à la valeur juridique de la donnée (i.e. montée de la judiciarisation).

Rapport OPCO. Prospective des métiers de la santé à l'horizon 2040

Les métiers induits par l'utilisation de la robotique chirurgicale

Faits marquants porteurs d'avenir

- Transformation majeure du bloc opératoire par l'usage d'outillage numérique facilitant l'intervention à distance ; la consultation en temps réel de données scientifiques et données patients (pour ajuster le geste, l'acte...).

Les métiers du « relationnel » dans les établissements de santé

Faits marquants porteurs d'avenir

- Pour compenser /enrichir le développement de nombreuses interfaces automatisées
- Prêter attention aux risques d'inégalités liées à la fracture numérique
- Enrichir de nombreux métiers du champ de la santé (expertises techniques) par une compétence relationnelle (et éthique) de dialogue et de communication avec le patient (cf. « Transformations accompagnées par de nouveaux Blocs de compétences »)
- « Il s'agit en effet d'informer, de rassurer, d'accompagner et d'orienter, à chaque étape, et par différents moyens. Courrier, SMS, panneaux, horloges, badges, signalétique, passeport santé, brochures et contacts en sont quelques-uns, sachant que l'interaction humaine reste souvent le meilleur moyen de communiquer avec le patient. Cet échange ou présence procure en effet un certain apaisement » (source Hospimedia, 9 juillet 2020).

Les métiers induits par le suivi des patients (et usagers) au domicile

Faits marquants porteurs d'avenir

- Importance croissante du Domicile comme lieu de vie / soin / Accompagnement
- Croissance maladies dégénératives, chroniques, vieillissement, pandémie sanitaire, crise écologique... : nécessité de réduire le cloisonnement entre PEC médicale et accompagnement social ;
- Renforcer intégration autour du domicile ;
- Usage intensif de technologies (robotique, objets connectés, gérontotechnologies, technologies relationnelles...);
- Besoin accru de soutenir le lien relationnel « en face à face » ;
- Besoin fort de prise en charge et d'accompagnement des aidants ; besoin de professionnalisation des aidants ;
- Point de vigilance : lutter contre l'isolement ; le mal-équipement des logements ; les fractures numériques (inégalités), savoir identifier et gérer les alertes.

Les métiers de la Prévention en santé et au bien-être

Faits marquants porteurs d'avenir

Forte demande pour la prévention, le bien-être ;
coaching personnalisé ;
Attention accrue sur l'observance d'un parcours
« de bonne santé » ;
Usage d'Application et interface de collecte de
données et de suivi de l'observance ;
Accompagnement du patient dans son « self-
management » ou « self-quantified », considérant
que l'observance et l'adhésion à un parcours
Prévention ou de bien-être constitue un enjeu
majeur ;
Enjeu économique.

L'éthique en santé

Faits marquants porteurs d'avenir

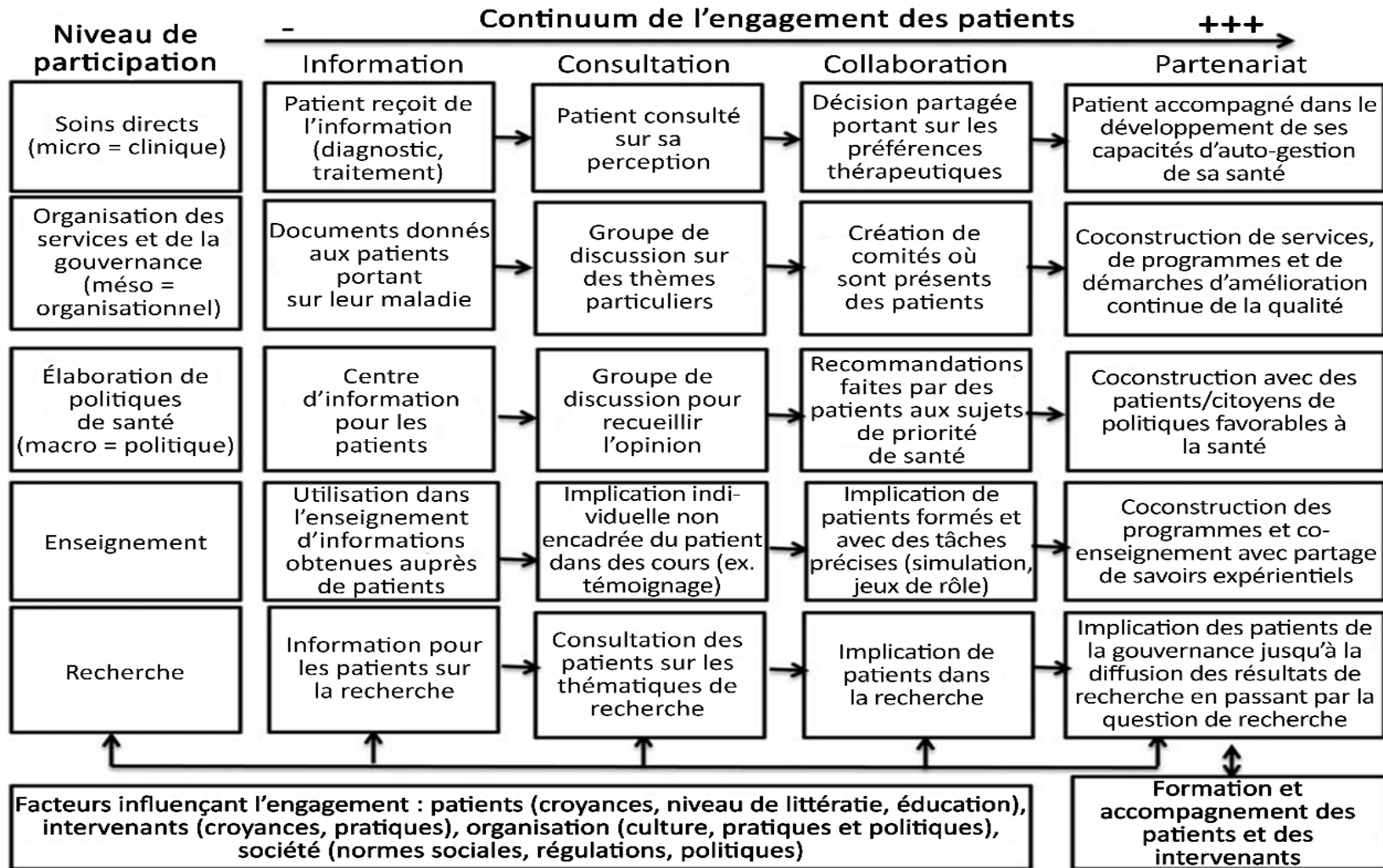
Tant les innovations technologiques et digitales que les exigences des patients / usagers, appellent à renforcer une capacité à établir un dialogue éthique entre professionnels et entre professionnels et patients / usagers. Ce dialogue est la forme de relation entre différents impératifs tels que l'expérience patient, la qualité de son consentement, mais aussi les conditions (et parfois contraintes ou impératifs) de travail des professionnels, tout autant que l'avancée des connaissances et des technologies.

Comme nous l'avons signalé la plupart des nouveaux métiers devront intégrer une dimension éthique dans leur dialogue et communication entre professionnels et avec les patients / usagers. Mais cela doit être épaulé par la présence dans les établissements (ou à un niveau régional / territorial de leur pilotage) d'un Responsable (ou référent) Ethique pour élaborer des protocoles, accompagner les équipes, établir une veille éthique et juridique....

Evolution par le numérique et Place des patients / usagers

- ❑ Ouvrage « **Terminologie de la Pratique collaborative et du Partenariat patient en santé et services sociaux** » (DCPP et CIOUdeM, Université de Montréal, 2016) : « *l'ensemble des savoirs tirés des situations vécues avec la maladie qui ont un impact pour le patient, tant sur ses façons de prendre soin de lui, d'interagir avec les intervenants que sur sa manière d'utiliser les services de santé et des services sociaux* ».
- ❑ Borkman (1976) « *une vérité apprise par l'expérience personnelle d'un phénomène plutôt qu'une vérité acquise par raisonnement discursif, observation ou réflexions sur des informations fournies par d'autres* » (p. 446).
- ❑ Lemaitre (2021) : « *Pour faire l'expérience de quelque chose il faut être capable de tirer des leçons de ce que l'on vit, de capitaliser les apprentissages offerts par la confrontation au réel* ».
- ❑ Gardien (2017), les savoirs expérientiels sont issus d'une pratique longue et répétée... qui permet l'émergence de l'individu expérimenté

Evolution par le numérique et Place des patients / usagers



L'approche partenariale du Modèle de Montréal (Pomey et al. 2015)

Evolution par le numérique et Place des patients / usagers

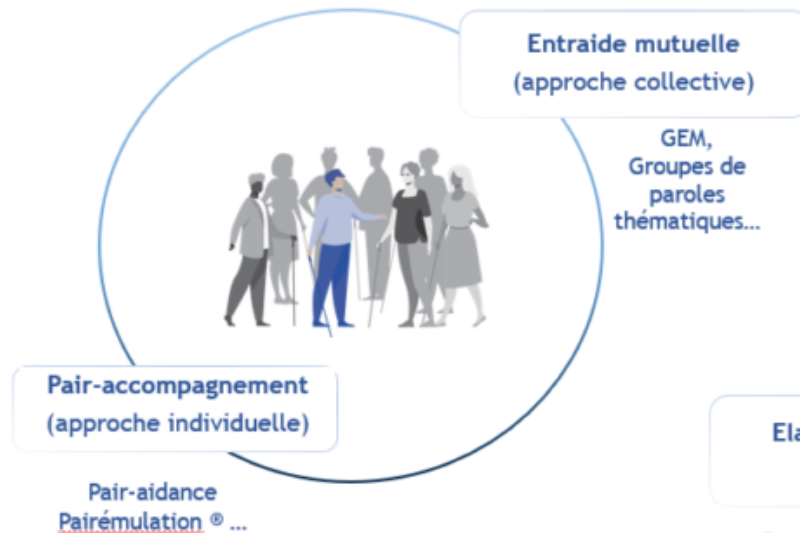
Comment massifier le recours aux savoirs expérientiels des personnes en situation de handicap?

L'intervention par les pairs selon EPoP |



C'est intervenir auprès d'autres personnes en situation de handicap:

Pair à pair



C'est aussi intervenir auprès d'autres acteurs (professionnels, proches aidants, ...) et dans différents contextes (institutions, administrations, entreprises...):

Participation & conception par les pairs

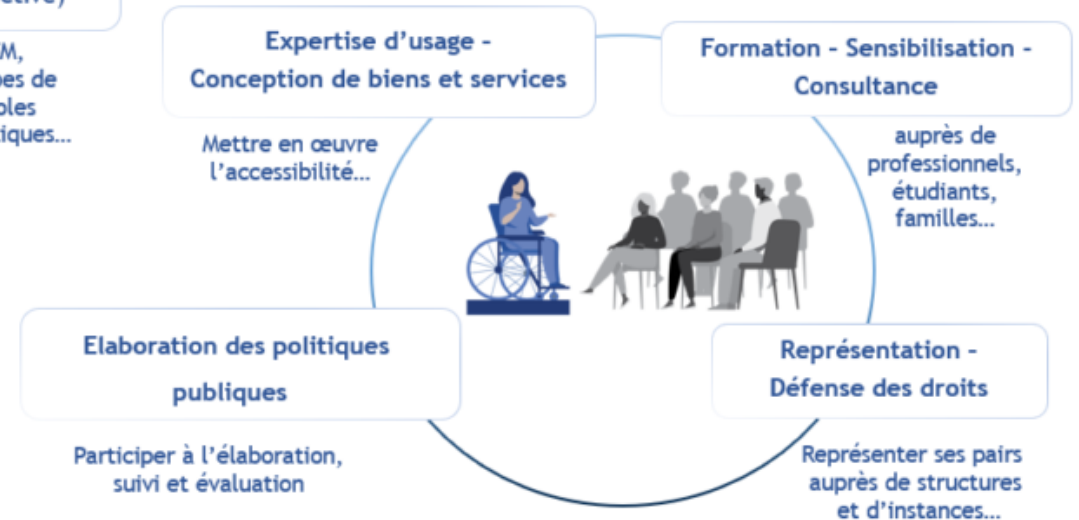


Image: osh vector - www.freepik.com

L'acceptabilité socialement responsable des innovations en santé

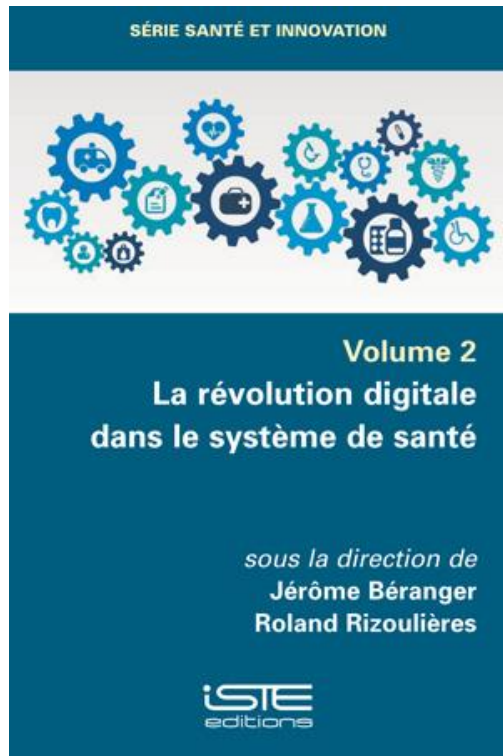


intieri.online

L'Innovation Responsable en Santé

« consiste en une démarche collaborative au sein de laquelle les détenteurs d'enjeux s'engagent à clarifier et à appliquer un ensemble de principes, de valeurs et d'exigences éthiques, économiques, sociales et environnementales lorsqu'ils conçoivent, financent, produisent, distribuent et utilisent des solutions sociotechniques afin de répondre aux défis et besoins des systèmes de santé de façon pérenne » (Silva et al., 2018, trad. lib.).

Critère	Questionnement
1. Pertinence sanitaire	L'innovation répond-elle à un problème de santé pertinent ?
2. Aspects éthiques, juridiques et sociaux (AEJS)	L'innovation a-t-elle été développée en cherchant à atténuer les enjeux éthiques, juridiques et sociaux ?
3. ISS	De quelle façon l'innovation favorise-t-elle l'équité en matière de santé ?
4. Inclusivité	Les processus de développement de l'innovation ont-ils été inclusifs ?
5. Réactivité	L'innovation offre-t-elle une réponse dynamique à un besoin ou un défi important du système de santé et des services sociaux ?
6. niveau et intensité des soins	L'intensité et le niveau des soins requis par l'innovation sont-ils compatibles avec la pérennité du système ?
7. Frugalité	L'innovation applique-t-elle une approche frugale pour offrir une plus grande valeur à un plus grand nombre de personnes en utilisant moins de ressources ?
8. Modèle d'affaires	Le MB de l'organisation qui produit l'innovation offre-t-il plus de valeurs non seulement aux utilisateurs et aux acheteurs, mais aussi à la société ?
9. Eco-responsabilité	les principes éco-responsables sont-ils appliqués tout au long du cycle de vie de l'innovation ?



Quel système de santé voulons-nous mettre en oeuvre face à l'arrivée imminente de l'intelligence artificielle et de la robotique dans les pratiques médicales ? La crise sanitaire de la Covid-19 a démontré tout autant l'intérêt des technologies numériques pour continuer à soigner et accompagner les patients et leurs familles que l'impérieuse attention à une éthique et une pratique relationnelle au plus près de ces derniers.

L'ouvrage analyse de nombreux retours d'expériences pour révéler les multiples facettes de cette médecine dite 4.0. Il révèle combien cette médecine numérique requiert de nouvelles formes d'organisation et de nouvelles approches de coconception, dans une logique résolument collaborative avec les patients. Des points de vue juridique et éthique clôturent l'ouvrage afin d'interpeller le lecteur sur son devoir à permettre à tout un chacun d'être véritablement « acteur de sa santé ».

Jérôme Béranger, Université Toulouse III, France
Roland Rizoulières, Inserm, France

[La révolution digitale dans le système de santé – ISTE Editions \(istegroup.com\)](https://www.istegroup.com)
[The Digital Revolution in Health - ISTE](https://www.iste.com)

merci