



Econocom : concevoir, financer et accompagner la transformation digitale des établissements de santé

Après 40 ans d'expérience, Econocom est aujourd'hui l'un des leaders européens dans le domaine de l'informatique. Avec plus de 8500 collaborateurs présents dans 19 pays, le groupe conçoit, finance et accompagne la transformation digitale des entreprises. Econocom dispose de l'ensemble des capacités nécessaires à la réussite des grands projets digitaux : conseil, approvisionnement et gestion administrative des actifs numériques, service aux infrastructures, applicatifs et solutions métiers, financement des projets, etc. Pour répondre efficacement et anticiper les attentes de clients aux exigences toujours plus élevées, Econocom a mis en place des divisions dédiées à quatre secteurs spécifiques parmi lesquels celui de la santé.

L'évolution technologique et les récentes innovations informatiques ont un impact grandissant sur l'organisation des établissements hospitaliers et sur la qualité de l'accueil et de la prise en charge de la patientèle. Or, toutes ces structures ne sont pas égales face à ces révolutions digitales et certaines préfèrent s'entourer de spécialistes pour adapter de nouveaux outils technologiques à une infrastructure vieillissante, de façon efficace et à moindres frais. Dans ce contexte, Econocom propose des concepts développés en collaboration avec des professionnels de la santé. Ainsi, ses experts parfaitement conscients des enjeux et contraintes, peuvent accompagner et conseiller au mieux lors de l'évolution vers le monde digital.



Présentation avec **Laurent Casu**, responsable division médicale d'Econocom

Quelles solutions Econocom propose-t-elle aux établissements de santé ?

Laurent Casu : Nous proposons des offres dignes d'un intégrateur. Nous construisons les ponts nécessaires entre les potentialités offertes par les équipements digitaux et les usages du métier. Nous assurons le lien entre des aspects technologiques et des marchés parfois complexes à appréhender. Au travers des solutions proposées, nous répondons à quatre enjeux principaux clairement identifiés. L'attractivité : dans un secteur où la rémunération est de plus en plus encadrée par une tarification à l'acte, il est essentiel, pour chaque institution, que les patients tout autant que les professionnels de santé puissent choisir leur établissement. L'amélioration du confort et de la vie du

patient : les patients, comme tout un chacun, sont de plus en plus connectés dans leur quotidien. D'autre part, ils aspirent à être acteur dans leur maladie. Ces comportements nouveaux imposent aux établissements de soins de prendre en compte ces nouvelles attentes. L'amélioration et la sécurisation du soin : c'est un enjeu majeur ! Il faut accéder aux dernières informations en temps réel (dossier Patient, résultats d'examen, etc.). L'efficacité (gain de coûts) : dans un contexte économique de plus en plus contraint financièrement, l'innovation doit contribuer à l'optimisation des coûts.

Comment sont organisées les expertises de vos équipes pour pouvoir répondre aux problématiques du secteur de la santé ?

L.C : Econocom a lancé sa division médicale au Luxembourg en octobre 2009. Mais, avant même la création de cette « business unit », l'entreprise disposait d'une expérience de 3 ans auprès des acteurs de la santé. Les équipes d'Econocom avaient donc préalablement débuté leur approche dans ce domaine sensible en collaborant avec les directions informatiques et de soins, et en participant à des projets métiers. Par la suite, nous avons réalisé diverses implémentations et intégrations en nous appuyant sur notre expérience, sur la participation d'experts métiers et de partenaires spécialisés dans les domaines concernés.

Collaborez-vous avec vos clients dans le domaine de la santé pour développer des solutions dédiées ?

LC : Chaque hôpital est unique et chaque service fonctionne différemment. De ce fait, il est particulièrement complexe de proposer une solution prédéfinie parfaitement adaptée. Chaque projet dispose donc d'une ligne directrice, mais notre offre doit être construite en collaboration avec le client. Nos solutions doivent prendre en considération ses méthodes et son degré de maturité vis-à-vis des nouvelles technologies en favorisant le développement d'une réponse axée sur des attentes et des usages liés à une application métier. Par exemple, nous proposons des solutions d'accueil et d'information avec des supports de communication (grands écrans, tables tactiles, etc.) capables de guider le patient ou le visiteur et de l'informer sur les activités et les services de l'établissement. De plus, avec l'avènement d'internet, de l'automédication et de l'autodiagnostic, il est important d'informer la patientèle par des sources officielles, précises et validées par l'établissement sur le plan médical et éthique.

Comment l'expérience d'Econocom dans d'autres secteurs d'activité accompagne-t-elle ses réponses aux acteurs de santé ?

LC : En tant qu'acteur européen du monde de l'informatique, Econocom a une expertise très pointue dans l'organisation du réseau ou le financement de solutions qu'elle met, aujourd'hui, au service des acteurs de santé. Les récentes évolutions de la télécommunication avec la voix et la vidéo sur IP, entre autres, ont pour point commun l'implication du protocole informatique, cœur du métier de l'entreprise.

Pour quelle raison Econocom a-t-elle souhaité créer une division dédiée à la santé ?

LC : Notre démarche ne se résume pas à la création d'une division dédiée. Le plan stratégique du groupe prévoyait la mise en place de solutions technologiques et financières dans quatre secteurs d'activités prédéfinis : la santé, l'éducation, l'industrie et le retail (Business to Customer). Ces solutions sont en cours de construction et la plupart sont peut-être moins matures que nos offres les plus anciennes, à l'exception de nos réponses de financement de solutions rencontrant un succès important. Notre approche verticale nécessite une bonne compréhension du métier pour proposer les solutions les plus adaptées. Pour favoriser le développement de ces réponses sur mesure, Econocom a mis en place un « digital center » situé à Zaventem, et dédié au secteur de la santé. Nous avons ainsi intégré une chambre innovante, un bloc opératoire, un espace mobilité et d'autres éléments pour recréer l'univers hospitalier à échelle réduite. Ces installations donnent aux visiteurs la matérialisation des solutions proposées.

Les acteurs de santé présents sur le terrain ont-ils réellement pris conscience de l'importance de ces nouvelles technologies dans leur activité ?

LC : Les professionnels hospitaliers ne peuvent que constater l'omniprésence de ces technologies dans la vie quotidienne. Les key players technologiques ont rapidement compris le potentiel du secteur et intègrent des fonctionnalités de contrôle et de suivi à caractère médical dans leurs produits (prise de constantes, activité physique, contrôle du sommeil, etc.). Il est pertinent pour les professionnels de la santé de pouvoir exploiter ces « produits connectés » lors de la prise en charge du patient.

Quelles sont les perspectives d'évolution d'Econocom sur le marché de la santé ?

LC : Nos équipes souhaitent poursuivre leurs actions auprès des acteurs de santé luxembourgeois et belges. Nous envisageons de renforcer nos activités auprès du marché néerlandophone. Notre visibilité concerne également les Pays-Bas et la France. Nous avons d'ailleurs mis en place une structure française opérationnelle depuis 2013. L'évolution d'Econocom se fera aussi par des opérations de rachats d'entreprises niches dans le secteur de la santé. Nous souhaitons ainsi renforcer notre offre.

Particularité du financement des solutions Econocom



Plus de précisions avec **Christian Gennaux**, responsable services financiers division médicale d'Econocom

Quelles sont les particularités du financement Econocom ?

Christian Gennaux : Econocom propose à ses clients des contrats excessivement souples et parfaitement adaptés aux contraintes du monde hospitalier avec des prix calculés par dispositif (télévision, tablette, etc.) et par jour. Le loyer versé est ainsi calculé en fonction du déploiement de la solution et ne nécessite aucun engagement définitif de la part du client quant au nombre d'appareils installés (si ce n'est une quantité minimum).

En quoi ce financement est-il un avantage pour les établissements de santé ?

C.G : Ce financement leur apporte un grand nombre d'avantages, à commencer par un impact moins important sur leur trésorerie. Une redevance mensuelle prévient un investissement momentané trop conséquent par un échelonnement des paiements. D'autre part, les solutions d'IP TV et de tablettes mises en place au sein de l'hôpital du Kirchberg sont proposées aux patients qui payent un supplément pour bénéficier de ces services. Or, les solutions Econocom sont étudiées pour entraîner des coûts et redevances inférieures aux rentrées générées par les paiements des patients. Ainsi, l'hôpital n'engage en rien sa trésorerie dans le maintien des solutions d'Econocom.

Ce mode de financement reste assez atypique...

C.G : Cette méthode est, en fait, assez standard puisqu'elle se rapproche d'un contrat de location global incluant une partie de services. Elle a cependant pour particularité de couvrir l'entièreté de la solution proposée par l'entreprise et de disposer d'une grande flexibilité, notamment au regard d'un financement bancaire rigide et basé sur un montant bien précis. Ce contrat au financement calculé à la journée permet à l'hôpital de modifier le nombre d'appareils utilisés et d'adapter l'investissement à ses activités journalières.