



SUISSE

Un robot pour gérer les flux de l'hôpital

Une nouvelle génération d'hôpitaux arrive sur le marché de la santé. « Dotés d'outils numériques et pensés digitaux dès leur conception, ils s'inscrivent en rupture de la précédente génération en ceci qu'ils accordent plus de place à l'immatériel et moins au béton », synthétise Thierry Courbis, directeur général de Leader Health, entreprise suisse de conseil pour la conception de ces nouveaux établissements, leader sur ce marché en France

D'ici 10 ans, les robots appartiendront à notre quotidien

Dans le cadre de ses projets, Leader Health a notamment accompagné l'arrivée de robots américains dans trois hôpitaux, à Beauvais, Nantes et Épinal. Ces robots ont

vocation à prendre en charge progressivement les activités non directement en lien avec les patients, comme la logistique et d'autres tâches supports. « Pour l'instant, Leader Health préconise ses solutions dans le cadre de chantiers dits « inducteurs de changement » destinés à préparer les équipes hospitalières à

la rupture technologique d'un projet d'hôpital numérique. S'agissant des robots, ils ne sont présents que pour quelques semaines dans les hôpitaux pour expérimenter la solution en mode « réel » et permettre aux personnels de vérifier les scénarii et les solutions innovantes débattues et mises au point par Leader Health. Mais l'expérience peut se révéler tellement concluante qu'à Nantes, l'hôpital a acquis plusieurs robots de manière définitive pour améliorer son quotidien sans attendre le nouveau CHU Ile-de-Nantes », explique Thierry Courbis. Au-delà de la technologie, Leader Health a souhaité accompagner l'arrivée de ces robots

d'une enquête approfondie sur leur accueil par le personnel soignant et les patients ainsi que leur famille.

Un robot prénommée Émilie en test au nouvel hôpital d'Épinal

À Épinal, il a été décidé de raser l'ancien hôpital réputé malheureusement pour avoir irradié 450 patients en radiothérapie, et de le remplacer par un établissement à la pointe de la



technologie, ou *digital hospital*, conçu par Leader Health. Les travaux sont en cours, et trois chantiers « inducteurs de changement » y sont menés, dont l'un repose sur ce fameux robot. Prénommée Émilie, et dotée d'une voix féminine, il s'apparente au petit D2R2 de la Guerre des étoiles, sait parler, prendre l'ascenseur, utiliser les couloirs... Il était en phase de test dans l'unité de longs séjours pour personnes âgées, afin de confronter la machine aux patients les moins mobiles et les moins proches, culturellement, de la robotisation. « Ses journées étaient bien remplies, et dès 6 heures du matin Émilie partait en tournée pour récupérer les prélèvements biologiques,

distribuer le courrier, assurer la logistique des médicaments et des fournitures para-médicales... L'objectif était de le placer en exploitation réelle pendant 3 mois », détaille Thierry Courbis. Grâce à un questionnaire anonyme et à une équipe d'enquêteurs sur le terrain, Leader Health a analysé la perception de ces nouveaux acteurs au sein de l'hôpital. Et il s'avère qu'Émilie représente bien plus une fierté qu'une crainte, à la fois pour le corps soignant et les patients. Certains enfants venus voir leur grands-parents avaient même scotchés des dessins sur le robot, et les personnes âgées ne pensaient pas côtoyer une telle machine avant de partir.

Une fierté pour l'établissement, et quelques craintes

« Nous l'avons déjà remarqué à Beauvais, où le départ de Diane a attristé ceux qui l'avaient côtoyée pendant quelques semaines, même si quelques personnes voient d'un œil inquiet l'arrivée de ces machines destinées, à terme, à remplacer des emplois », nuance Thierry Courbis. Ces chantiers inducteurs de changement renseignent aussi sur l'adaptation des robots : après une phase euphorique, liée à leur arrivée, suit une phase de difficultés techniques pour programmer la machine au bâtiment afin qu'elle puisse s'y déplacer de façon autonome, et atteindre la phase d'exploitation. « Le robot appartient vite au quotidien de l'hôpital. Par exemple, les infirmières réglent naturellement leurs tournées en fonction de sa présence pour récupérer les prélèvements et les déposer au laboratoire d'analyses. Il devient rapidement un outil de travail parfaitement intégré, même dans les

structures les moins technologiquement avancées », rappelle le directeur général.

Transfert de la masse salariale vers des postes à haute valeur ajoutée

Cet ancien directeur d'hôpital envisage l'avenir avec pragmatisme : faisant face à des restrictions budgétaires et à des exigences de prise en charge croissantes, les hôpitaux n'auront d'autre alternative que de la supprimer les postes à faible valeur ajoutée, pour concentrer leurs efforts sur les soins et l'accompagnement – domaines dans lesquels le robot ne pourra pas remplacer l'homme avant longtemps. « Le robot engendre à la fois des gains de rentabilité et de régularité des flux logistiques. Ces études sont essentielles pour Leader Health, qui doit répondre aux défiances concernant les places respectives de l'homme et des nouvelles technologies numériques et robotiques, souligne Thierry Courbis. Avec le vieillissement de la population, la chronicisation de nombreuses maladies et l'allongement général de la durée de vie, le personnel des hôpitaux ne cessera de croître, mais dans une logique de transfert de la masse salariale vers les postes à haute valeur ajoutée ou en lien direct avec le patient. Le déploiement des robots ne tardera pas. Il reste à lever des freins psychologiques et économiques, car un robot coûte encore 1 500€/2 000 € par mois. Comme toute innovation technologique, le coût est sur une pente descendante. D'ici 10 ans, les robots appartiendront à notre quotidien. » ■

Le robot Émilie représente bien plus une fierté qu'une crainte, à la fois pour le corps soignant et les patients