



Cette haute et maigre pyramide d'échelles de fer,
Squelette disgracieux et géant,

Dont la base semble faite pour porter
un formidable monument de Cyclopes,
et qui avorte en un ridicule et mince profil
de cheminée d'usine .



Guy de Maupassant



La controverse comme frein et accélérateur de l'innovation dans les soins de santé

Sébastien Nahon

Menu

1. Pourquoi la controverse est-elle au coeur de l'innovation ?
2. Comment la controverse opère-t-elle ?
3. Comment garantir une sortie heureuse, au profit de la qualité de soins ?

1. Pourquoi la controverse
est-elle au coeur de
l'innovation ?

L'innovation déstabilise par définition les points de repère

- Non reconnaissance de sa qualité (d'innovation)
- Insupportable socialement
- Incompréhension de son apport
- Intrinsèquement liée au changement

Qui désire changer de
chaise ?

优酷



Pour changer de chaise, nous
devons pouvoir en débattre et
pouvoir revenir en arrière

Ce débat est une controverse
Sans controverse pas
d'appropriation

Tu ne veux pas aller chez les scouts ?

Essaye

Et tu décideras si cela te plaît ou non

2. Comment la
controverse opère-t-elle ?

Regardons en arrière,
le cas des TIC

De quoi parle-t-on ?

- L'informatisation des dossiers médicaux
- Le télémonitoring de patients maintenus à domicile
- La téléconsultation
- Le télédiagnostic
- La téléchirurgie
- Etc.

La controverse

-	+
Dénaturalisation du métier de soignant	La garantie de la mise à jour des données
Risque relatif à la protection des données	Le gain de temps
La fracture numérique	La consultation de données par des acteurs multiples
Le manque d'utilisabilité des outils	La continuité des soins

Similitudes

- Innovation produits
- Innovation de services
- Innovation de process
- Innovation organisationnelle

Les deux visages de la controverse

La controverse permet de s'appropriier

- Norbert Alter : La hiérarchie ne peut pas innover
- Innover c'est
 - s'approprier une décision
 - la rendre progressivement bonne, adaptée, efficace
 - l'aménager
 - la pervertir
 - la déformer

La controverse peut amener un sentiment d'absurdité

- Une bonne décision
- Une décision coûteuse
 - Peut ne pas être appropriée
 - D'où sentiment d'absurdité pour ceux qui ont décidé
- Accepter que l'issue est toujours incertaine
 - L'innovation est toujours une prise de risque



A sa mort en 1890, il n'est pas reconnu
Dans les années 30, il est adulé
Artiste maudit

3. Comment garantir une sortie heureuse, au profit de la qualité des soins ?

L'innovation est toujours
un processus incertain

Le processus identifié par Callon &
Latour étouffe les controverses
mais ne protège pas d'un nouveau
départ du feu

1. Problématisation

- Qui est concerné et pourquoi ?
- S'accorder sur le problème à résoudre
- Découvrir l'amélioration
- Parler un langage commun
- Identifier les acteurs clés
 - Qui peuvent avoir un intérêt

2. Intéresser

- Démontrer de l'intérêt de l'innovation
- Sceller des alliances
- Traduire
 - Le langage des objets
 - Le langage des différents acteurs
 - Négocier, persuader, reformuler

2.1 Les TIC comme facteur de performance

- Améliorer le fonctionnement d'un système médical
- Diffuser plus largement les résultats de la recherche
- Faciliter l'accès à l'expertise des spécialistes
- Favoriser la confrontation des avis
- Contribuer à l'élévation de la qualité des soins

2.2 Les TIC comme mise à disposition d'informations

- Rentrer dans les contenus médicaux
- Trouver des pairs avec qui dialoguer
- Echanger des expériences
- Constituer une expertise collective concurrente de celle des médecins

2.3 Les TIC comme facteur de confort

- Moins de déplacement
- Expérience globale

3. Enrôler

- Attribuer un rôle à chacun
- Coordonner les rôles
- L'enrôlement est un intéressement réussi
- Accepter les concessions, les transformations, les relecture
- Il plusieurs auteurs du moteur diesel que monsieur Diesel lui-même
- Design Thinking, Service Design, Lean StartUp, etc

Lever les problèmes

- Technique (par exemple, les images transmises sont-elles d'une qualité équivalente aux images de départ ?)
- Déontologique (le transport de l'information peut-il s'effectuer de façon sûre, sans mettre en péril le secret médical ?)
- Ethique (droit du patient à être informé de la procédure de télédiagnostic)
- Juridique (comment répartir clairement les responsabilités médicales, dans le cas d'une décision impliquant plusieurs professionnels ?)

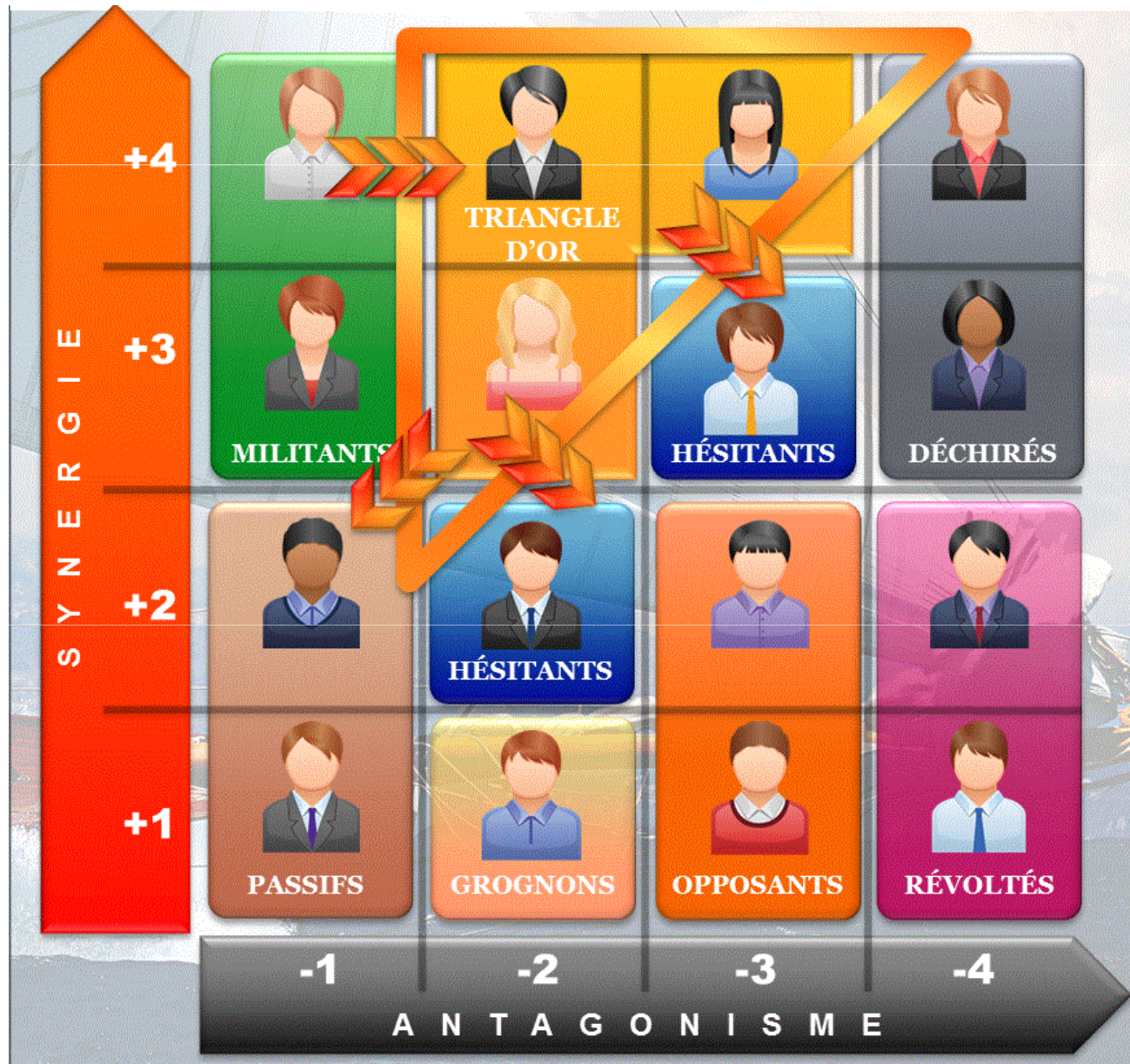
Messages en fonction de ma résistance

-2	Besoin d'assurance : Je ne comprends pas où on veut m'emmener
-1	Besoin de méthode : Je ne sais pas comment m'y prendre
0	Besoin de pression : Pourquoi faire aujourd'hui plutôt que demain ?
+ 1	Besoin de preuve : D'accord sur l'objectif, mais a-t-on choisi la bonne voie ?
+ 2	Besoin de surprise : Ce que l'on nous demande est évident en quoi cela va changer l'organisation ?

4. Mobiliser

- Les portes-paroles sont-ils représentatifs ?
- Ce sont eux qui permettront de passer de quelques acteurs concernés aux groupes

La sociodynamique



Marshall Ganz



5. Institutionnaliser l'innovation

- Si mobilisation réussie
- Régler les processus
- Pour fixer les pratiques innovatrices
- Dans les pratiques professionnelles
- Pas unilatéral

Laisser du temps à
l'apprentissage, à
l'expérience

Attention à l'injonction
paradoxe

Prenez des risques
et vous serez sanctionnés
d'avoir pris un risque

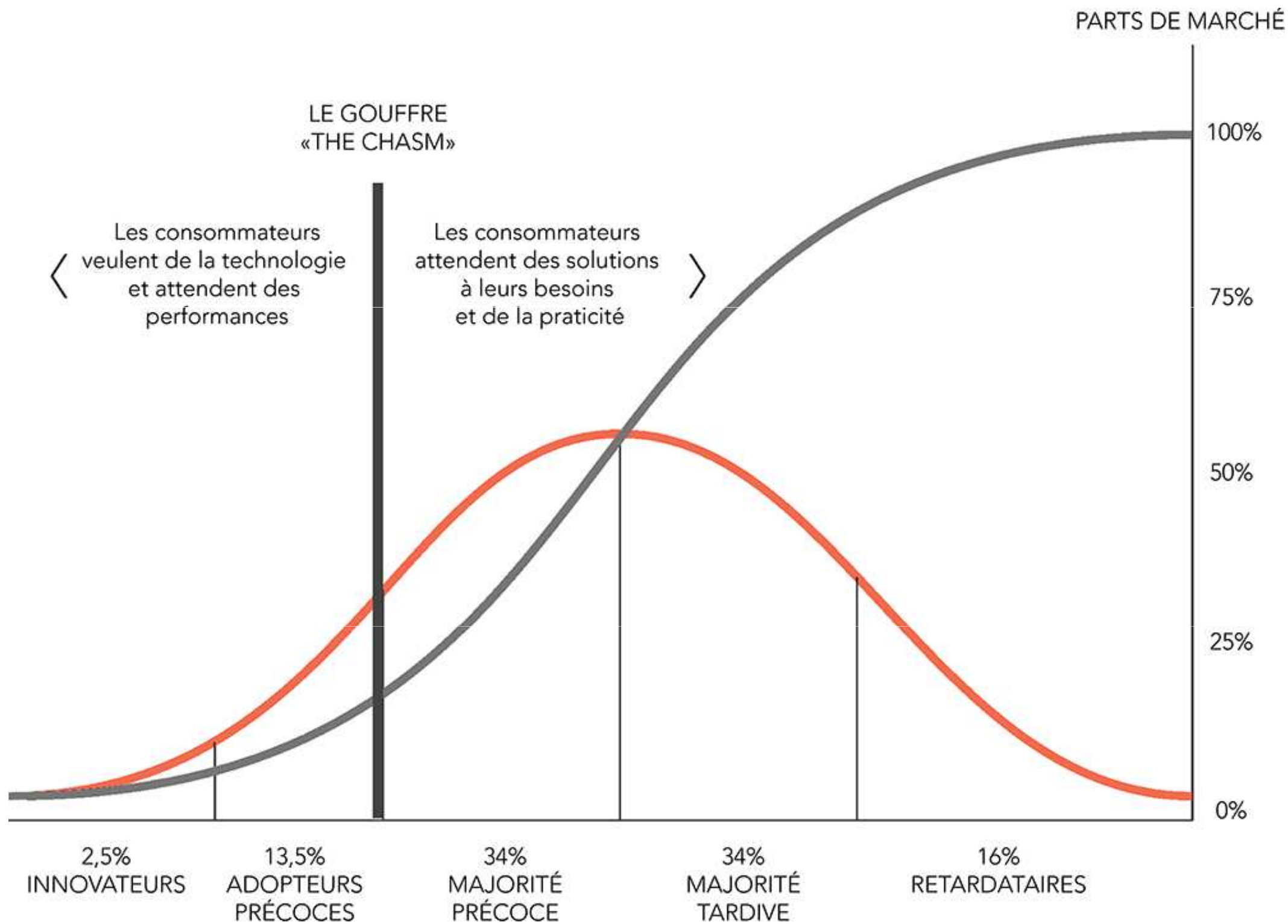
Prenez des risques et vous ne
serez pas reconnu pour les
avoir pris en cas de réussite

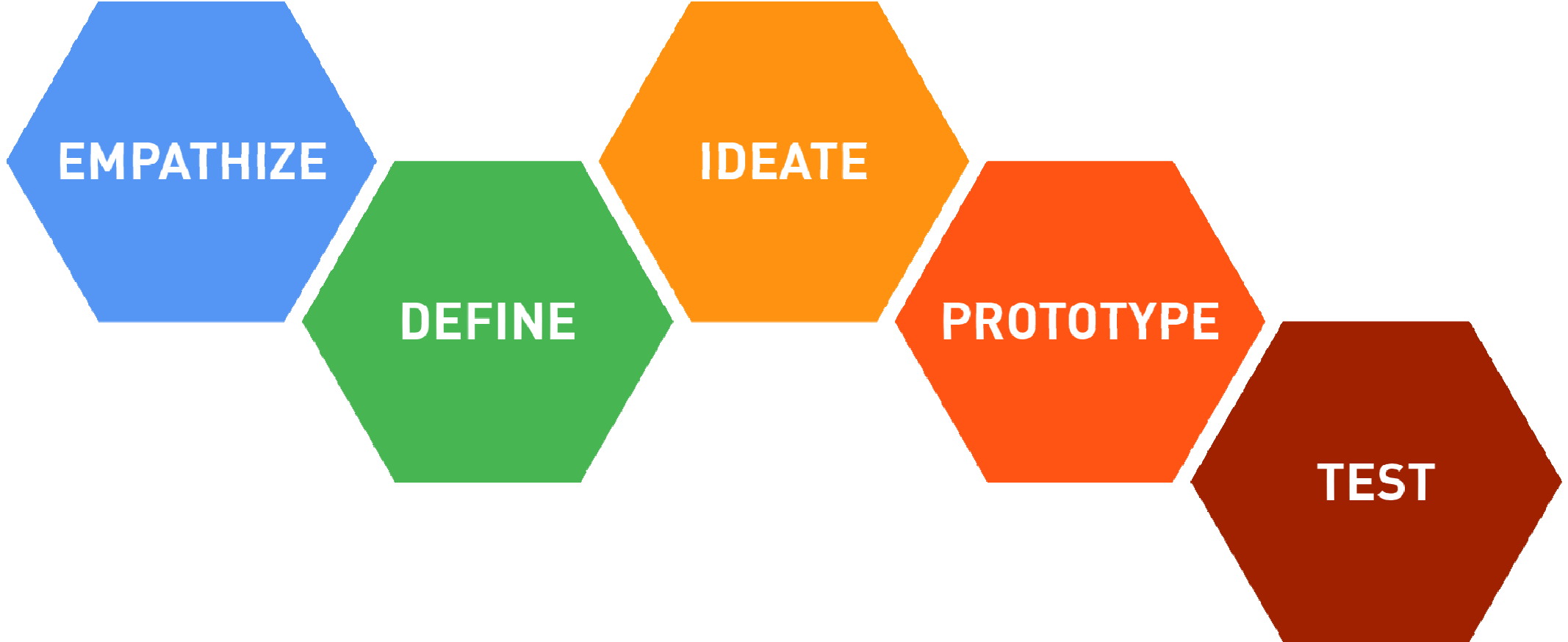
L'innovation, c'est agir en situation
d'incertitude

L'action repose sur des croyances

Ne jamais oublier les
objets

Merci de votre
attention





Iphone

La contestation enfle à Mons. La cible? La nouvelle gare dessinée par l'architecte espagnol Santiago Calatrava, qui doit bientôt faire l'objet d'une demande de permis de bâtir. Si le projet a les faveurs indéfectibles du bourgmestre Elio Di Rupo, il ne plaît pas à tous les Montois. Loin de là.

En un mois et demi, notamment via Facebook, près de 1500 d'entre eux ont signé la demande de classement de l'actuel bâtiment des voyageurs, réalisé dans les années 1950 par l'architecte René Panis. La recevabilité d'une telle demande par la Région wallonne dépend du nombre d'habitants de la localité concernée. Ici, la ville de Mons comptant près de 92.000 âmes, il fallait 1000 signatures. Le quota est largement dépassé. La procédure est donc lancée. Et elle pourrait bien retarder le lancement des travaux de la gare.

