



Profil de responsabilité numérique Medical Link Services SA

Format Un Worskhop initial de 120 minutes avec l'entreprise Medical Link Services SA

Lieu Nyon

Output

- Formulation et définition des objectifs de l'entreprise
- Identification des valeurs de Medical Link Services SA
- Identification des risques éthiques

Follow-up

- Formulation d'une série de recommandations sur la base du Workshop



Medical Link Services SA est une entreprise suisse (Nyon, Zurich, Sion) qui propose une plateforme numérique pour faciliter la prise en charge des patients par une collaboration facilitée entre les professionnels de santé et une coordination efficace des soins. L'entreprise emploie 35 collaborateur(trice)s. Elle a testé le service de Responsabilité Numérique proposé par ethix. Sur la base d'un workshop initial, l'équipe d'ethix a réalisé un "check-up" numérique à partir duquel elle a proposé ensuite des pistes d'amélioration adaptées à la taille et au secteur d'activités de l'entreprise. La présente « case-study » résume la démarche.

Lors d'un workshop initial, l'équipe ethix s'est entretenue avec un des membres de la direction de l'entreprise, Juan-Manuel Garrote. Ce workshop prend la forme d'un « check-up numérique » et vise à faire un premier état des lieux des défis liés à la numérisation de l'entreprise et de ses produits. Ce workshop permet d'identifier les points forts de l'entreprise dans sa gestion des technologies numériques et à mettre en exergue différentes pistes d'amélioration. Dans un premier temps, l'entretien se focalise sur la gouvernance interne de l'entreprise en matière d'outils numériques. La deuxième phase se concentre sur le produit numérique de l'entreprise.

Le Produit

Le produit de Medical Link Services SA est une plateforme numérique de santé qui facilite la coordination entre les différents acteurs du domaine médico-social. Elle est destinée aux entreprises de type Spitex qui fournissent notamment des services d'aides et de soins. Le business model est mixte dans la mesure où certaines entreprises préfèrent héberger elle-même la plateforme tout en demandant des développements spécifiques, alors que d'autres hébergeront la plateforme chez Medical Link Services SA en Suisse. Dans le premier cas, le système repose sur un système de licence, alors que dans le second, les entreprises-clientes paient une location par utilisateur(trice) par mois.

L'entreprise Medical Link Services SA travaille dans la numérisation du domaine médico-social. Ce contexte est particulièrement sensible quant aux questions éthiques qu'il soulève. Traitement des données, autonomie des collaborateurs et des clients, gestion de la transition technologique, dérives des dispositifs de coordination en outils de surveillance, limites de la vie privée sont parmi les multiples enjeux qui touchent ce domaine.

La numérisation de l'entreprise

Comme l'ensemble des PME, l'entreprise cherche à améliorer son fonctionnement interne. Pour ce faire, elle utilise certains outils numériques. L'entreprise utilise les outils bureautiques nécessaires à la communication interne et à la gestion des questions administratives (comptabilité, ressources humaines, facturation, etc.). Elle utilise également des outils de gestion de projet. De plus, la crise covid-19 les a obligés à établir une communication avec les clients (formation, communication sur les projets) par le biais

d'outils numériques. Néanmoins, la base matérielle à ces outils n'est pas présente dans les locaux de Medical Link Services SA dans la mesure où les serveurs, les bases de données et les messageries sont dans le « Cloud ».

Dans l'utilisation des outils numériques, M. Garrote met en avant la valeur de l'autonomie des collaborateurs ainsi que l'absence de volonté de contrôle sur ces derniers. Néanmoins, Medical Link Services SA utilise des outils qui intègrent tous les processus de gestion de projet et qui documentent les étapes de chaque collaborateur(trice). Le potentiel de contrôle de ces outils est relativisé par le fait que ces outils ne sont pas utilisés par l'entreprise pour faire un contrôle hiérarchique continu des collaborateur(trices), mais pour établir des séances de coordination avec les chefs de projet afin d'une part, de s'assurer qu'ils/elles bénéficient de suffisamment de temps et, d'autre part, qu'ils puissent demander de l'aide s'ils/elles éprouvent des difficultés. Le contrôle de qualité du travail effectué par les collaborateur(trices) est garanti par la chaîne de dépendance entre ces derniers. Tous doivent travailler étroitement ensemble. Enfin, Mr. Garrote souligne le caractère relativement hiérarchique de son organisation quant à la prise de décision sur l'utilisation de nouveaux outils internes.

Turnover des collaborateurs

L'entreprise ne connaît qu'un très faible turnover. La plupart des employés restent entre 8 et 15 ans, bien que certains, notamment des jeunes ingénieurs, s'en aillent plus rapidement vers des entreprises plus grandes.

M. Garrote souligne le fait que Medical Link Services SA lui semble plus attractive pour les jeunes qu'il y a quelques années dans la mesure où il reçoit beaucoup plus de lettres de postulation. Selon M. Garrote, l'entreprise rend possible un travail qui fait du sens pour les collaborateurs. Le domaine d'activité (médico-social) porte sur l'amélioration de la vie des personnes et peut donner l'impression aux collaborateurs de se sentir utiles. Ensuite, les conditions de travail qui mettent à l'honneur l'autonomie des collaborateurs viennent, elles-aussi, contribuer à cette attractivité.

Le produit numérique de l'entreprise

Le marché des Spitex est relativement réglementé dans la mesure où les prestataires de services médico-sociaux ont des comptes à rendre à diverses institutions (assurances, subventions, etc.). La plateforme de Medical Link Services SA permet aux prestataires de recueillir les informations nécessaires et de les transmettre facilement. Sur demande, les services de l'entreprise peuvent aller plus loin que les exigences réglementaires.

Traitement des données

La gestion des données est une dimension fondamentale de l'activité de Medical Link Services SA. Que ce soit le stockage de ces dernières ou l'accès à celles-ci, l'entreprise procède différemment selon les Spitex les utilisant. Les grandes institutions publiques cantonales stockent généralement elles-mêmes leurs données et autorisent Medical Link Services SA à y accéder en cas de problème à gérer. Pour les autres Spitex (communales ou privées), Medical Link Services SA propose de stocker leurs données et peut y accéder en cas de problèmes ou pour des questions de support. Medical Link Services SA n'exploite pas les données de ses clients, par exemple à des fins d'analyse sur les prestations de soins. Il faut rappeler ici que l'entreprise est soumise à la loi sur la protection des données. Par ailleurs, la dimension de la confiance des clients vis-à-vis d'un fournisseur de prestations numériques est essentielle pour Medical Link Services SA. De plus, l'entreprise garantit l'étanchéité des différentes données-clients. Les Spitex n'ont pas l'occasion d'accéder aux données d'autres Spitex. Un engagement fort en matière de données doit permettre à Medical Link Services SA de conserver une réputation de sécurité, mais également de confiance.

Responsabilités de Medical Link Services SA

Le business model choisi par Medical Link Services SA, (système mixte de licence pour les spitex hébergeant la plateforme ou de location mensuelle par utilisateur pour les autres spitex) impacte directement sa responsabilité numérique. Medical Link Services SA ne base pas son business model sur un support payant. Il en découle une exigence de formation pour ses clients afin de favoriser au plus vite leur autonomie quant à l'utilisation de la plateforme. Cette formation de quelques jours se suit d'une période d'accompagnement sur environ 3 mois.

En revanche, le choix d'une plateforme de coordination est conséquent pour les organisations qui décident d'en adopter une. Une fois la plateforme choisie, il est difficile pour l'entreprise d'en changer à cause de sa mise en place qui nécessite un effort de formation ou encore à cause de son bon fonctionnement basé sur un recueil de données dans le temps. Dans ce cadre, le fait d'adopter la plateforme de Medical Link Services SA représente un choix engageant pour les organisations clientes car il implique un rapport de dépendance vis-à-vis de l'entreprise.

Impact sur le comportement des collaborateurs

L'un des impacts importants de l'outil mis à disposition par Medical Link Services SA porte sur les collaborateurs de leurs clients (c'est-à-dire les collaborateurs d'une Spitex par ex.). La réglementation sur la prise en charge des frais de soins impose des catégories de soins et des ressources à y consacrer (principalement du temps). Chaque action est ainsi normée de manière précise. L'outil développé par Medical Link Services SA répond aux demandes de cette réglementation, tout en renforçant la logique de catégorisation de l'acte de soin. En offrant une vue d'ensemble très précise des activités quotidiennes d'un collaborateur, l'outil déploie un effet de contrôle "soft" des activités effectuées. La responsabilité première revient au législateur (en tant qu'auteur de la réglementation). Dans le contexte choisi par le législateur, l'entreprise-cliente du service de Med Link porte elle-aussi une large part de responsabilité dans la manière dont elle gère ses collaborateur(trice)s. Pour l'entreprise Medical Link Services SA, créatrice de l'outil, sa responsabilité numérique porte sur les options prévues par la manière dont l'outil a été conçu. Les concepteurs de l'outil portent ainsi une part de responsabilité dans le type de choix qu'ils offrent aux entreprises-clientes. À titre d'exemple, la responsabilité des concepteurs serait engagée s'ils intégraient dans la plateforme un outil de surveillance en temps réel des collaborateurs d'une spitex. La spitex serait responsable de l'usage choisi, mais Medical Link Services SA serait responsable d'avoir rendu cette option possible par le design choisi.

Impact société

Pour ce qui est de la responsabilité de l'entreprise quant à son impact sur la société, Mr. Garrote voit son produit comme participant à faire advenir un monde meilleur. L'outil permet, dans un contexte de restrictions budgétaires sévères, une meilleure organisation et une coordination efficace des acteurs. Le versant plus sombre de cette meilleure organisation et coordination se trouve dans la catégorisation toujours plus poussée de l'ensemble des activités humaines. Comme tant d'autres outils numériques, la plateforme de coordination contribue à mettre en œuvre une pratique de contrôle "soft". Le collaborateur(trice) d'une Spitex est en équilibre entre ses compétences et le suivi relativement stricte des procédures via la plateforme. Le management de la Spitex peut en tout temps voir les tâches prévues pour l'utilisateur(trice) et lorsque ces tâches sont réalisées, il reçoit instantanément l'information.

Par ailleurs, sur le plan de l'impact écologique de l'outil (durabilité numérique), les serveurs utilisés consomment faiblement dans la mesure où les bases de données sont relativement petites. M. Garrote souligne que si l'entreprise était amenée à travailler avec plus de serveurs, ces questions énergétiques seraient abordées. Selon Juan-Manuel Garrote, cet ensemble entre responsabilités de l'entreprise, engagements pour la planète et le domaine d'activité de l'entreprise dans les soins et aides participe de l'attractivité grandissante de son entreprise vis-à-vis des jeunes en recherche d'emploi.

Recommandations

Sur la base de ce check-up numérique, ethix a formulé une série de recommandations pour Medical Link Services SA afin qu'elle puisse améliorer sa responsabilité numérique.

Numérisation de l'entreprise

Medical Link Services SA utilise les outils qui sont usuellement utilisés dans une PME (bureautique, comptabilité, salaires, gestion de projet). Dès lors, certains enjeux éthiques liés à l'utilisation de tels outils comme ceux liés à une transition technologique juste ou encore au traitement responsable des données sont moins pertinents à souligner dans le cadre de l'activité de cette entreprise. Néanmoins certains enjeux internes restent pertinents. Nous émettons la recommandation suivante :

- Publier une charte de responsabilité numérique pour communiquer les valeurs de l'entreprise de manière claire aux collaborateurs et aux clients
 - o La mise en valeur des compétences et du travail d'équipe
 - o L'absence de contrôle hiérarchique continu en faveur de coordinations ponctuelles
 - o Une relation de confiance avec les clients, qui passe notamment par un respect sans faille de leurs données

Produit numérique

Le business model de Medical Link Services SA repose sur la mise à disposition d'une plateforme numérique destinée aux spitex notamment. Cet outil numérique soulève des enjeux de responsabilité numérique. Nous émettons les recommandations suivantes :

- Clarifier et communiquer la chaîne de responsabilité pour renforcer la relation de confiance avec les clients.
 - o Responsabilité d'informer ses clients sur le fonctionnement de la plateforme
 - o Responsabilité de prévenir ses clients quant aux enjeux éthiques liés à l'usage de la plateforme.

- o **Transparence** : S'assurer que les collaborateur(trice)s du client(e) consentent à la récolte de données à leur sujet en sachant quels types de données ont été récoltées, comment cela a été fait et en vue de quels objectifs.
- o **Autonomie et vie privée** : S'assurer que l'usage du produit et de ses fonctionnalités ne nuisent pas à la vie privée et à l'autonomie des collaborateur(trice)s.
- o **Transition technologique** : Veiller à ce que les collaborateur(trice)s soient informés sur la manière qu'aura la plateforme de modifier leurs tâches respectives et à ce qu'ils soient bien formés pour utiliser le produit à bon escient.
- o **Dérives potentielles du produit** : Vérifier les usages alternatifs qui sont fait du produit et leur potentiel de nuisance.
- o **Exemple** : Utiliser la plateforme pour surveiller de manière systématique les collaborateur(trice)s, ce qui va à l'encontre de la protection de la sphère privée.
- o **Participer au débat public** (médias, événements, etc.) sur la responsabilité numérique pour valoriser publiquement sa responsabilité et de souligner son implication éthique dans son domaine d'activité
- o **Faire entendre sa voix** sur la normification croissante des soins et des opportunités et risques soulevés par l'utilisation d'outils numériques.

[ethix – Laboratoire d'éthique](#) de l'innovation est soutenu par Engagement Migros, le fonds de soutien du groupe Migros.

ENGAGEMENT
UN FONDS DE SOUTIEN DU GROUPE MIGROS

A propos d'Engagement Migros

Le fonds de soutien Engagement Migros permet le développement de projets pionniers qui ouvrent de nouvelles voies en expérimentant des solutions innovantes dans une société en mutation. Cette approche pragmatique combine soutien financier et services de coaching dans le cadre du Pionierlab. Engagement Migros existe grâce à l'apport annuel de quelque dix millions de francs des entreprises du groupe Migros; depuis 2012, il constitue un complément au Pour-cent culturel Migros. Plus d'informations sous: www.engagement-migros.ch