

ETUDE SUR LA MATURITÉ NUMÉRIQUE DES INDUSTRIES DE SANTÉ

Etude des résultats – Mars 2023



Financé par



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE L'INSERTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



COMPÉTENCES
INDUSTRIES

Le contexte, les objectifs et la méthodologie du projet

ACCOMPAGNER LA MONTÉE EN PUISSANCE DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE

Pour accompagner la montée en puissance de la transition numérique des entreprises, les parties prenantes de l'EDEC industries de santé veulent les aider à **évaluer leur maturité numérique au niveau des différents échelons de la chaîne de valeur** de l'industrie de Santé (recherche, développement, production, distribution, accès au marché...) ainsi qu'au niveau de l'appropriation par les collaborateurs des outils numériques à leur disposition et des besoins en formation.

Les commanditaires (OPCO2i, LEEM, SIMV, SNITEM, Union) attendaient donc du cabinet KYU qu'il réalise une **étude** permettant d'agrèger auprès des entreprises du périmètre, des données qualitatives et quantitatives sur la maturité numérique des entreprises, à partir d'un **outil d'autoévaluation**.

L'enjeu important dans cet exercice a été de bien **prendre en compte les spécificités** de chacun des domaines d'activité à adresser, car même s'ils présentent des synergies en termes d'usage du numérique, ils recouvrent des besoins particuliers et donc des opportunités d'usage du numérique qui leur sont propres.

MÉTHODOLOGIE EMPLOYÉE



Réalisation d'entretiens auprès des entreprises et d'experts



Elaboration d'un modèle d'évaluation de la maturité numérique



Développement et tests de l'autodiagnostic



Analyse des réponses à l'autodiagnostic

Le profil des répondants à l'autodiagnostic

CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS À L'AUTODIAGNOSTIC

(répondants ayant plus de 80% de taux de complétion, au 15/02/2023)
Sources : analyses KYU Associés

Secteur d'activité	Effectif	Indice de maturité
Dispositif médical	plus de 250	Moins de 30
Dispositif médical	de 11 à 49	Moins de 30
Dispositif médical	de 11 à 49	Entre 30 et 39
Dispositif médical	de 50 à 250	Entre 30 et 39
Dispositif médical	de 50 à 250	Entre 30 et 39
Dispositif médical	de 50 à 250	Entre 30 et 39
Dispositif médical	de 11 à 49	Entre 30 et 39
Dispositif médical	plus de 250	Plus de 40
Médicament	de 50 à 250	Plus de 40

9 RÉPONDANTS À L'AUTODIAGNOSTIC L'AYANT COMPLÉTÉ À PLUS DE 80%

20 entreprises ont répondu à l'autodiagnostic, dont une grande majorité (18) appartenant au secteur du dispositif médical. Seules 9 d'entre elles ont répondu à plus de 80% des questions. Il s'agit donc des réponses que nous allons exploiter dans cette étude.

Cependant, toutes les entreprises n'ont pas répondu à toutes les questions. Seules 9 sur 20 ont répondu aux questions concernant les Tests et Essais cliniques par exemple, parce qu'elles ne savaient pas répondre ou que ce domaine ne s'appliquait pas à leur entreprise.

Le domaine sur lequel les entreprises ont le plus répondu est celui des systèmes d'information (18 répondants sur 20).

Il sera donc important de prendre en compte le faible nombre de réponses à l'autodiagnostic et la surreprésentation des entreprises du dispositif médical lors de la lecture de cette étude : ces résultats ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble des entreprises des industries de santé.

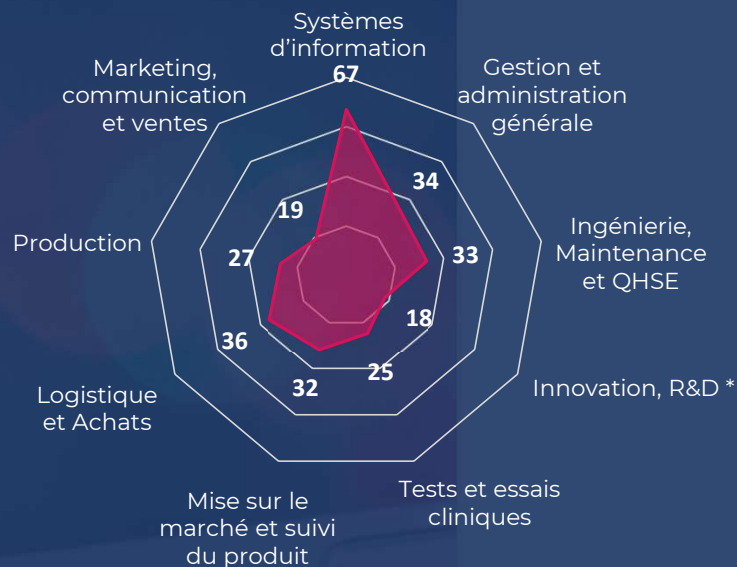
Une maturité numérique globalement moyenne et plutôt homogène... avec néanmoins une priorité nette

POSITIONNEMENT MOYEN DES RÉPONDANTS

Sources : analyses KYU Associés

Indice de maturité
numérique moyen

38 / 100



Les résultats proposés dans cette slides doivent être interprétés au regard du nombre limité de répondants. Ils ne peuvent pas être considérés comme représentatifs du secteur.

UN INDICE DE MATURITÉ NUMÉRIQUE MOYEN, À METTRE EN PERSPECTIVE

Les entreprises répondantes obtiennent un score de maturité numérique moyen de 38/100 pouvant être interprété comme assez moyen. Il est intéressant de constater la relative homogénéité de l'indice de maturité sur la plupart des domaines. Les entreprises mobilisent donc essentiellement des outils numériques « de base » pour leur fonctionnement, leur laissant une marge de progression assez importante.

DES PRIORITÉS CLAIRES DE DIGITALISATION

Les entreprises du dispositif médical semblent néanmoins faire des choix, et donner la priorité à certains domaines en matière de digitalisation. Le fonctionnement interne (systèmes d'information, logistique et achats) et la gestion quotidienne arrivent en tête des préoccupations.

Le domaine des systèmes d'information est ainsi celui qui obtient le plus haut score de maturité, témoignant d'une bonne sensibilisation à la fluidité et la sécurisation des données et du réseau informatique.

Les activités de logistique et achats arrivent en deuxième position avec un score de maturité de 35/100, suivie de près par la gestion et l'administration générale, démontrant encore que les entreprises semblent suivre un processus logique de digitalisation, commençant par le fonctionnement interne global de l'entreprise pour aller ensuite vers des fonctions plus spécifiques.

Systèmes d'information

LE DOMAINE DES SYSTÈMES D'INFORMATION, SE CLASSE EN TÊTE AVEC UN INDICE DE 67/100

Les entreprises semblent être plus matures pour ce qui est de l'architecture de leur infrastructure informatique (73/100) et de leur procédure de sauvegarde des données (69/100). La mobilité et le partage des outils informatiques ainsi que la politique de gestion de la sécurité informatique ne sont pas loin derrière avec un score de 64/100.

L'INTÉGRATION DU CLOUD ET L'UTILISATION D'OUTILS COLLABORATIFS POUR TOUTES CONNEXIONS POURRAIENT PERMETTRE AUX ENTREPRISES D'ENCORE PLUS PROGRESSER

Pour gagner en maturité numérique dans le domaine des systèmes d'information, les entreprises peuvent travailler sur plusieurs points. **Le cloud** peut être intégré dans l'architecture des SI de l'entreprise, ou l'entreprise peut utiliser une infrastructure hybride qui intègre le cloud en plus des serveurs propriétaires. **Des outils collaboratifs pour tout type de connexion peuvent être utilisés.** L'entreprise peut également travailler sur sa politique de gestion de la sécurité informatique (schéma de sécurité et plan de gestion de crise), et mettre en place des procédures de sauvegarde des données (plan de continuité de l'activité).

QUELQUES OUTILS UTILISÉS DANS CE DOMAINE



OVHcloud



Microsoft Azure



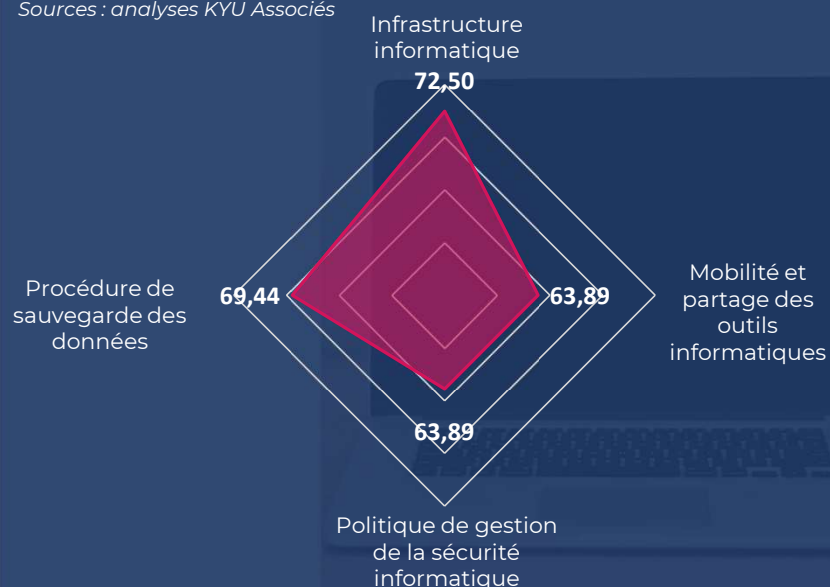
Applications SAAS

MATURITÉ DANS LE DOMAINE DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Sources : analyses KYU Associés

Indice de maturité numérique moyen

67 / 100



Les résultats proposés dans cette slide doivent être interprétés au regard du nombre limité de répondants. Ils ne peuvent pas être considérés comme représentatifs du secteur.

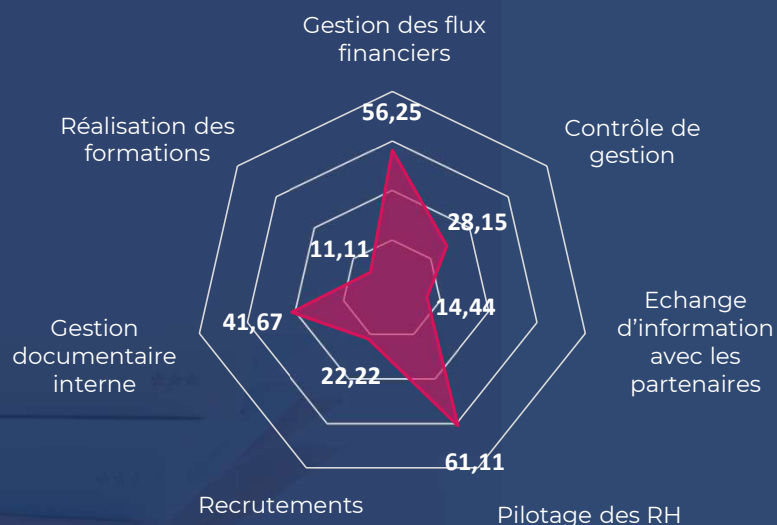
Gestion et administration générale

MATURITÉ DANS LE DOMAINE DE LA GESTION ET DE L'ADMINISTRATION GÉNÉRALE

Sources : analyses KYU Associés

Indice de maturité
numérique moyen

34 / 100



Les résultats proposés dans cette slides doivent être interprétés au regard du nombre limité de répondants. Ils ne peuvent pas être considérés comme représentatifs du secteur.

LE PILOTAGE DES RESSOURCES HUMAINES EST L'ACTIVITÉ LA PLUS NUMÉRISÉE CHEZ LES RÉPONDANTS

L'administration générale s'avère l'un des domaines les plus hétérogènes en termes de digitalisation. Le pilotage des RH est l'activité la plus mature numériquement pour les entreprises répondantes avec un indice moyen de 61/100, même si la moitié des répondants (4/9) utilise simplement des applications dédiées sur des postes autonomes en interne (Eureka, Agigap, MonportailRH...). La gestion des flux financiers est la seconde activité la plus mature numériquement (56/100). 4 répondants utilisent des ERP tels que Cegid, SAP et Oracle pour la gestion financière et les processus associés.

DES OUTILS DE SUIVI DES FORMATIONS ET DES MODULES INTERNES PERMETTENT DE RÉALISER L'ACTIVITÉ DE RÉALISATION DES FORMATIONS

La réalisation des formations est l'activité la moins mature numériquement dans le domaine de Gestion et d'Administration Générale. Les entreprises utilisent tout de même certains outils digitaux pour la mise en œuvre de leurs formations, tels que des **outils de suivi des formations** et des **modules de formation interne digitalisés**.

QUELQUES OUTILS UTILISÉS DANS CE DOMAINE



E-Tresorerie



QlikSens



Talentsoft

Ingénierie, maintenance et QHSSE

UNE DIGITALISATION PRINCIPALEMENT ORIENTEE VERS LA CONCEPTION DES INSTALLATIONS

La conception des installations constitue l'activité la plus mature numériquement de cette activité. On constate notamment l'utilisation d'outils de **DAO** (5 répondants) au niveau de leur bureau d'étude. La gestion de projet n'arrive cependant pas très loin derrière avec, en majorité, une utilisation des **logiciels de gestion de planning sur poste autonome**. Ce type d'outil est bien sûr plus élaboré que de simples outils bureautiques, mais il pourrait l'être bien davantage : outils partagés permettant une planification dynamique, possibilités de partage des contributions ou encore des possibilités de co-construction des contributions aux projets (Iobeya, Clarizen, Teams...).

TOUS LES RÉPONDANTS GÈRENT LA MAINTENANCE DES BÂTIMENTS SUR APPLICATION BUREAUTIQUE, SUR POSTE AUTONOME

La gestion de la maintenance des bâtiments est le domaine le moins mature numériquement, à égalité avec la gestion des risques. En effet, ils récoltent tous deux un score de 25/100. Ce score relativement bas est dû au fait que 100% des répondants gèrent cette maintenance sur une application bureautique de type Excel ou Access. L'utilisation d'un **module GMAO d'un progiciel** (Cegid, SAP, Oracle) pourrait constituer l'étape supérieure pour la montée en maturité numérique des entreprises.

QUELQUES OUTILS UTILISÉS DANS CE DOMAINE



MobilityWork



Avanteam



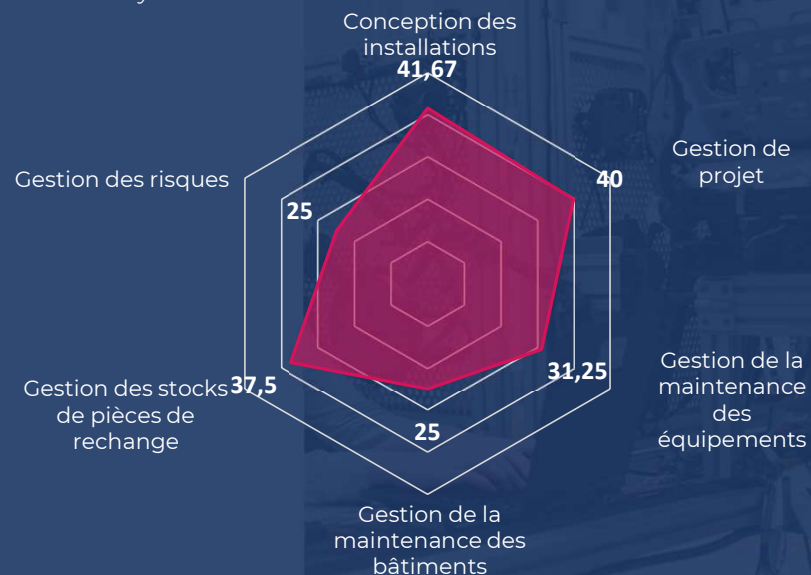
Catia

MATURITÉ DANS LE DOMAINE DE L'INGÉNIERIE, MAINTENANCE ET QHSSE

Sources : analyses KYU Associés

Indice de maturité numérique moyen

33 / 100



Les résultats proposés dans cette slides doivent être interprétés au regard du nombre limité de répondants. Ils ne peuvent pas être considérés comme représentatifs du secteur.

Innovation, R&D

MATURITÉ DANS LE DOMAINE DE L'INNOVATION ET DE LA R&D

Sources : analyses KYU Associés

Indice de maturité numérique moyen

18 / 100



Génération d'idées, recherche de solutions d'intérêt thérapeutique

25

Formulation

0

13,33

Réalisation du prototypage de produits physiques

33

Réalisation du prototypage de logiciels ou applications

Les résultats proposés dans cette slides doivent être interprétés au regard du nombre limité de répondants. Ils ne peuvent pas être considérés comme représentatifs du secteur.

L'INNOVATION, R&D EST L'ACTIVITÉ LA MOINS MATURE AVEC UN SCORE DE 18/100



Ce domaine est le moins mature numériquement. Ce faible score est en partie dû au faible nombre de répondants concernant les outils/pratiques utilisés pour la formulation. En effet, 8 répondants sur 9 n'ont pas répondu car ils ne savaient pas répondre ou que cela ne s'appliquait pas à leur entreprise. Le seul répondant à cette question utilisait uniquement les **banques de données de formules chimiques**. Le prototypage de produits physiques récolte un score faible (13/100), tout comme la génération d'idée (25/100). Le prototypage de logiciels ou d'application, lui, récolte un score de 33/100 confirmant ainsi la faible digitalisation de ce domaine.

UNE DIVERSITÉ D'OUTILS EXISTANTE POUR AMÉLIORER LA MATURITÉ NUMÉRIQUE

De nombreux outils numériques existent dans le domaine, et pourraient être mobilisés par les entreprises : plateformes globales de gestion de l'innovation, réalité virtuelle pour la simulation, plateformes globales de gestion de la formulation et des process (LabCollector, Datacor ERP...).

La faible maturité numérique des répondants pourrait cependant s'expliquer par le prix de ces outils numériques : impression 3D, jumeaux numériques, machines connectées spécialisées... Tous ces outils ne sont pas nécessairement accessibles à des entreprises de plus petite taille. De plus, l'intérêt de numériser un process d'innovation souvent spécifique reste encore à démontrer pour les entreprises.

QUELQUES OUTILS UTILISÉS DANS CE DOMAINE



Labguru



Airtable



Braineet

Tests et essais cliniques

UN DOMAINE **PEU MATURE**, DANS LA CONTINUITÉ DE L'INNOVATION, R&D

Tout comme l'activité d'innovation, R&D, ce domaine est **relativement peu mature pour les entreprises répondantes**. Aucune d'entre elles n'a répondu au sujet de la sélection et de l'information des participants aux tests : par méconnaissance du sujet ou car cela ne s'appliquait pas à leur entreprise. La gestion des essais et des intervenants récolte un score de 25/100, mais il faut souligner le fait que 6 répondants sur 9 n'ont pas répondu à cette question.

LA **SÉLECTION DES CENTRES MÉDICAUX** POUR LA RÉALISATION D'ESSAIS SE FAIT PRINCIPALEMENT PAR DES BASES DE DONNÉES STOCKÉES EN INTERNE

Concernant la sélection des centres médicaux pour la réalisation des essais, 38% des entreprises utilisent des bases de données numériques, stockées en interne. D'autres, plus matures, se basent sur des **flux de données issues d'abonnements ou de banques de données spécifiques** ou même de **plateformes globales de recherche et d'analyse de sites** (files actives, centres médicaux, réglementation...).

QUELQUES **OUTILS** UTILISÉS DANS CE DOMAINE



Test-clinique.fr



JECONSENS by Tessi



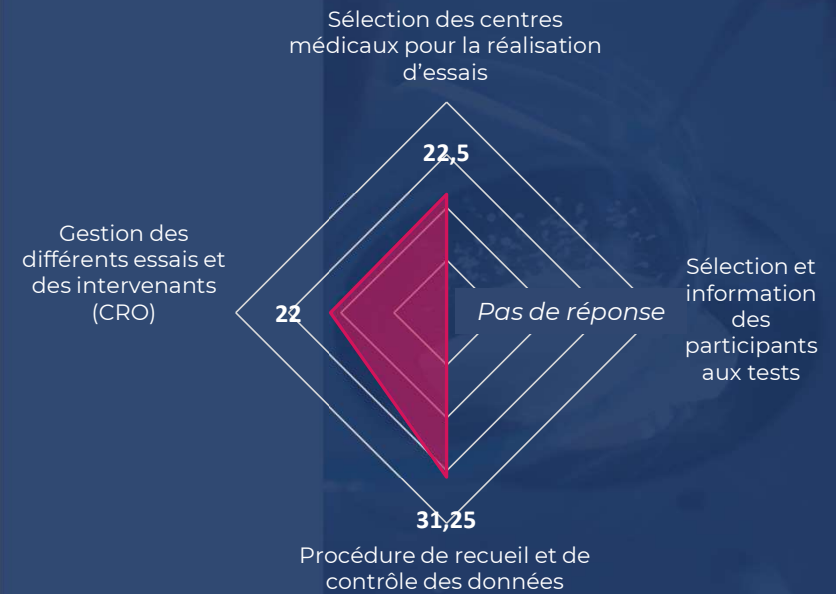
Veeva Vault

MATURITÉ DANS LE DOMAINE DES TESTS ET ESSAIS CLINIQUE

Sources : analyses KYU Associés

Indice de maturité numérique moyen

25 / 100



Les résultats proposés dans cette slides doivent être interprétés au regard du nombre limité de répondants. Ils ne peuvent pas être considérés comme représentatifs du secteur.

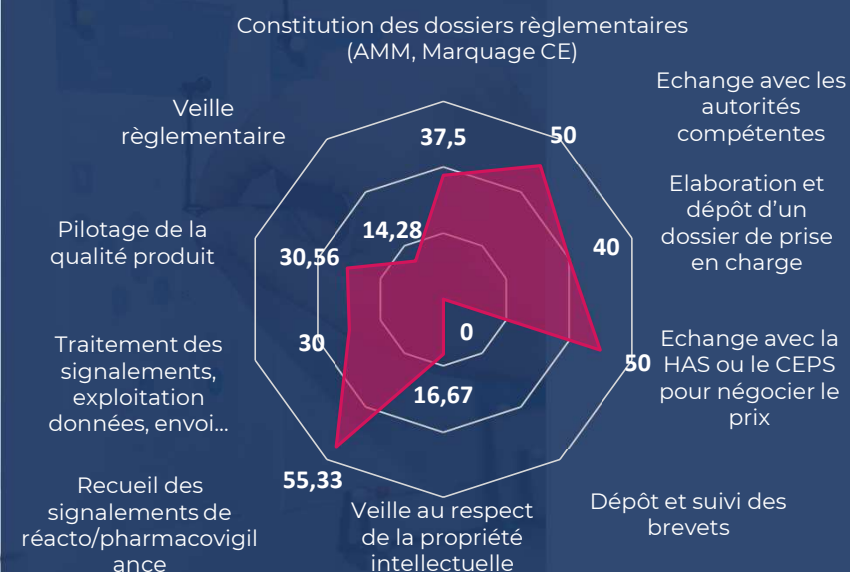
Mise sur le marché et suivi du produit

MATURITÉ DANS LE DOMAINE DE LA MISE SUR LE MARCHÉ ET DU SUIVI DU PRODUIT

Sources : analyses KYU Associés

Indice de maturité numérique moyen

32 / 100



Les résultats proposés dans cette slides doivent être interprétés au regard du nombre limité de répondants. Ils ne peuvent pas être considérés comme représentatifs du secteur.

LES OUTILS POUR LA CONSTITUTION D'UN DOSSIER, SON DÉPÔT ET LES ÉCHANGES AVEC LES AUTORITÉS COMPÉTENTES DÉPENDENT BEAUCOUP DE CEUX DES AUTORITÉS

Les différentes étapes de constitution, dépôt d'un dossier et d'échanges avec les autorités compétentes récoltent la moyenne. Il est intéressant de souligner ici que les entreprises sont très **dépendantes des outils utilisés par les autorités** compétentes pour leurs échanges et le dépôt de leurs dossiers. La marge de manœuvre dans ces domaines semble donc très limitée. D'autre part, l'activité de dépôt et de suivi des brevets récolte un très faible score car les entreprises utilisent toutes l'outil le **moins mature numériquement** (l'outil bureautique) pour la réaliser. L'utilisation d'un outil de gestion et de suivi du processus de dépôt pourrait constituer une piste pour monter en maturité dans ce domaine.

DEUX MODES DE RECUEIL DES SIGNALEMENTS DE PHARMACO / RÉACTOVIGILANCE

Le recueil des signalements pour la pharmacovigilance / réactovigilance est faite de 2 façons par les répondants. 4 d'entre eux utilisent des **modes de signalement peu digitalisés** (appels téléphoniques, lettres des professionnels de santé). Les autres recueillent les signalements via une **interface numérique**, par mails, grâce à des messages sur les réseaux sociaux ou du repérage dans les commentaires.

QUELQUES OUTILS UTILISÉS DANS CE DOMAINE



Avanteam



OpenCTD



DiamsIQ

Logistique et achats

LES STOCKS SONT GÉRÉS GRÂCE À DES MODULES SPÉCIFIQUES D'ERP

L'indice de maturité moyen lié à l'activité de gestion des stocks est de 50/100. Il s'agit du plus haut score de ce domaine de logistique et achats à égalité avec la planification de la production et de la distribution. En examinant ce score de plus près, nous pouvons constater que la grande majorité des entreprises (7/9 ayant répondu à cette question) utilisent un **module « Gestion de Stock » d'un ERP** (Cegid, SAP, Oracle...). Pour progresser dans cette activité, les entreprises pourraient utiliser des outils de type WMS pour optimiser leurs stocks et entrepôts (Aclea, Acsep, Itiz...), ou même des outils d'automatisation d'entrepôts en complément de ce WMS (transbordeurs, chariots filoguidés...)

DES APPLICATIONS SPÉCIALISÉES, NOTAMMENT POUR LES ACHATS, POURRAIENT AIDER LES ENTREPRISES À MONTER EN MATURITÉ

A l'inverse, la réalisation des achats est l'activité la moins mûre numériquement (14/100). Une grande part des répondants (6) recherche leurs fournisseurs sur le web et passent leurs commandes avec des outils bureautiques. 6 autres, plus avancés, utilisent le **module achat d'un ERP** tels que Cegid ou SAP (comme pour la gestion des stocks) pour gérer leur processus achat-approvisionnement. L'utilisation d'une **application d'achat spécialisée** pour gérer les consultations (RFI, appel d'offres, enchères) ou un outil de **pilotage fournisseur de type SRM** leur permettraient de gagner en maturité numérique.

QUELQUES OUTILS UTILISÉS DANS CE DOMAINE



Acteos



Ivalua



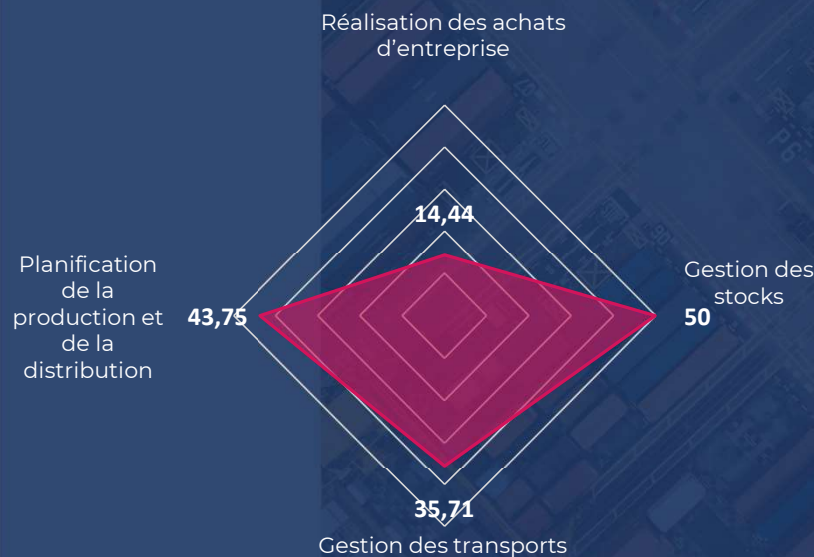
Generix

MATURITÉ DANS LE DOMAINE DE LA LOGISTIQUE ET DES ACHATS

Sources : analyses KYU Associés

Indice de maturité numérique moyen

36 / 100



Les résultats proposés dans cette slides doivent être interprétés au regard du nombre limité de répondants. Ils ne peuvent pas être considérés comme représentatifs du secteur.

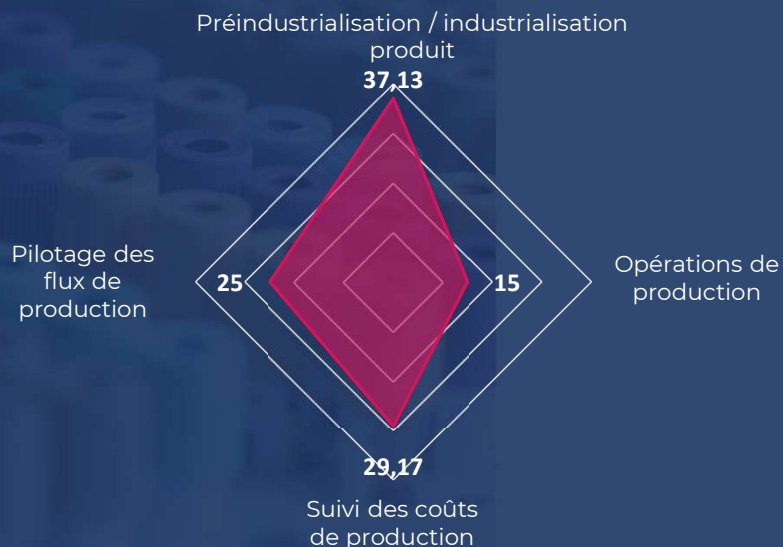
Production

MATURITÉ DANS LE DOMAINE DE LA PRODUCTION

Sources : analyses KYU Associés

Indice de maturité numérique moyen

27 / 100



Les résultats proposés dans cette slides doivent être interprétés au regard du nombre limité de répondants. Ils ne peuvent pas être considérés comme représentatifs du secteur.

UN DOMAINE ENCORE PEU MATURE NUMÉRIQUEMENT

Avec un indice de maturité moyen de 27/100, les activités de production sont encore parmi les moins matures numériquement. La grande majorité des répondants utilise des **outils de gestion et bureautiques** (Word, Excel, PowerBI) pour la préindustrialisation / industrialisation de leurs produits. Seule une entreprise fait appel à **l'assistance numérique** pour le réglage et le pilotage de son outil de production, les autres utilisent de la documentation papier ou électronique pour les opérateurs qui effectue un réglage manuel des machines. Presque toutes les entreprises (5 sur 6 répondants) suivent leurs coûts de production sur tableur. Deux répondants pilotent leurs flux de production grâce à un **module spécifique d'un ERP**, les autres s'appuient sur une base de données de gestion des gammes de fabrication au poste de travail, ou ne les suivent pas du tout.

DE NOUVEAUX OUTILS PEUVENT SE RÉPANDRE POUR MONTER EN MATURITÉ

Différents outils pourraient être utilisés par les entreprises pour monter en maturité dans ces activités de production. Le **pilotage numérique des lignes** de production, ou encore l'utilisation de technologies telles que la cobotique, l'intelligence artificielle ou la réalité augmentée au niveau opérateur pourrait les aider à passer à un niveau supérieur.

QUELQUES OUTILS UTILISÉS DANS CE DOMAINE



Datarcor ERP



Anaplan



Monday.com



COMPÉTENCES
INDUSTRIELLES

Marketing, communication et ventes

UN DOMAINE TRÈS HÉTÉROGENE NUMÉRIQUEMENT

Le domaine du marketing, de la communication et des ventes présente de grandes disparités en matière de digitalisation. Le e-commerce, la gestion des équipes médicales / visiteurs commerciaux, ainsi que les interactions entre visiteur médical et professionnel de santé récoltent un score relativement faible (respectivement 11/100, 5/100 et 12/100), par contraste avec la gestion de la relation client, qui elle obtient un score de 56/100. L'utilisation de **CRM** est tout de même assez répandue dans les entreprises répondantes : pour la gestion des équipes commerciales / visiteurs commerciaux ou la gestion de la relation client.

PASSER DES OUTILS BUREAUTIQUES À DES PROGICIELS INTERCONNECTÉS

Les réglementations sur la vente en ligne de produits médicaux est très contraignante : il pourrait s'agir d'une explication à la faible digitalisation des ventes. Pour ce qui est de la gestion des offres et tarifs, les outils bureautiques et les logiciels de devis et de facturation (EBP, Ciel, Sage) sont encore les plus utilisés. Des outils de **mesure de la satisfaction client**, de **fidélisation client** ou **d'optimisation des tarifs** pourraient également constituer un bon support numérique dans ce domaine. Pour faciliter les interactions entre le visiteur médical et le professionnel de santé, des logiciels indiquant le discours à adopter selon le type de personne rencontré (grâce à l'IA) pourrait être un outil précieux.

QUELQUES OUTILS UTILISÉS DANS CE DOMAINE



IQvia



Saleswings



Jabmo

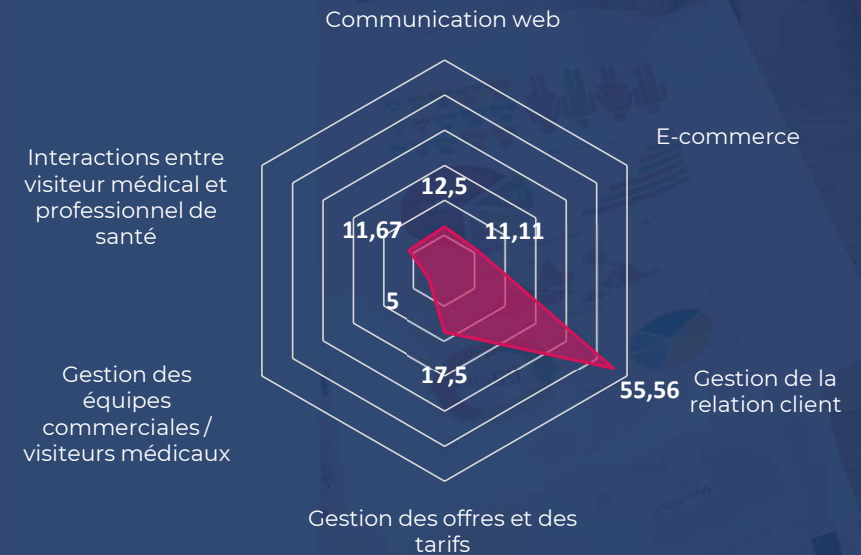
MATURITÉ DANS LE DOMAINE DU MARKETING, DE LA COMMUNICATION ET DES VENTES

Indice de maturité numérique moyen

19 / 100



Sources : analyses KYU Associés



Les résultats proposés dans cette slides doivent être interprétés au regard du nombre limité de répondants. Ils ne peuvent pas être considérés comme représentatifs du secteur.

Conclusions/recommandations

UN NIVEAU DE DIGITALISATION GLOBAL CORRECT MAIS QUI RESTE ASSEZ BASIQUE, AU TOTAL ET POUR LA MAJORITÉ DES DOMAINES FONCTIONNELS

Ce résultat cache en réalité une grande hétérogénéité en fonction des domaines, certaines étapes étant nettement plus digitalisées que d'autres (par exemple la gestion des RH par rapport à la formation dans l'administration générale).

La marge de progression est donc importante dans quasiment tous les domaines fonctionnels, mais les priorités et la pertinence d'une montée en digitalisation dépendent à la fois du contexte et de la stratégie de l'entreprise. Plus de digitalisation ne signifie pas forcément plus d'efficacité !

DES PRIORITÉS D'ACCOMPAGNEMENT AUTOUR DE LA GESTION GÉNÉRALE ET DES ÉTAPES À FORTE VALEUR AJOUTÉE

Si la balance entre coûts et bénéfices de la digitalisation d'une activité ou d'un domaine peut être envisagée au cas par cas, plusieurs axes d'accompagnement à la montée en maturité numérique apparaissent néanmoins pour le secteur des industries de santé :

- **Privilégier l'accompagnement à la numérisation des activités support et de gestion interne**, transverses à toute l'entreprise (y compris les SI). S'il s'agit du domaine le plus mature numériquement, il reste encore une marge de progression importante. De plus, ce domaine est moins bridé par la réglementation que d'autres, et permet plus de liberté en termes d'outils digitaux. Enfin, la valeur ajoutée d'une digitalisation de la gestion interne semble perçue par les entreprises.
- **Communiquer sur les atouts du numérique pour les étapes à fort enjeu** pour les industries de santé, notamment dans une optique de compétitivité et différenciation : la logistique, la R&D, les essais cliniques, et la pharmaco /réacto-vigilance. Ces étapes restent encore peu numérisées a priori, tant pour des raisons de coûts que de méconnaissance des possibilités du digital. Les organisations professionnelles peuvent informer les entreprises sur les opportunités et grandes fonctionnalités offertes par le numérique dans ces domaines.

