



AMA : accompagner les établissements de santé dans leur transformation digitale

AMA est une entreprise internationale en pleine croissance et animée par de grandes ambitions. La réussite de ses projets est le fruit d'une étroite collaboration entre ses multiples équipes, réparties dans sept bureaux dans le monde et comptant une quinzaine de nationalités différentes. Ses collaborateurs aident plus de 300 établissements médicaux et organisations industrielles dans le monde à accélérer leur transformation digitale en optimisant et en simplifiant la téléassistance. La suite AMA XpertEye répond à un grand nombre d'applications, telles que la Réalité Assistée et la Planification en ligne. Cette solution innovante d'AMA associe l'expertise humaine à des wearables.

Entretien avec **Thomas Waendendries**, responsable des ventes AMA



AMA...

Thomas Waendendries: AMA est une société rennaise rayonnant aujourd'hui à travers le monde. Son service de Recherche & Développement et son centre des opérations sont centralisés sur Rennes mais AMA commercialise directement ses produits en France, en Allemagne, au Royaume-Uni, en

Roumanie, aux Etats-Unis, à Hong Kong et en Chine. Nous accompagnons l'ensemble de nos clients, y compris dans le domaine de la santé, en respectant une vision globale de chaque projet pour proposer des offres commerciales et des tarifs cohérents. AMA dispose de plus de cinq ans

d'expérience dans le domaine des systèmes de réalité assistée avec une expertise spécifique en matière de vision tête haute. L'entreprise est l'un des pionniers et des leaders du marché des lunettes connectées. En 2014, elle a participé à la première opération chirurgicale mondiale réalisée à l'aide de Google Glass® entre la France et le Japon. Par la suite, elle a développé une solution de « *Smart Workplace* » permettant la digitalisation des process. Cette nouvelle plateforme s'articule autour de trois axes de développement majeurs que sont le travail en instantané avec la réalité assistée, l'autonomie complète grâce à la numérisation des procédures et la programmation et l'optimisation des compétences utilisées.

Comment les établissements de santé ont-ils appréhendé l'évolution de ces technologies ces dernières années ?

T. W. : La réalité assistée a, dans les premiers temps, été perçue comme superflue, comme un gadget futuriste sans réelle valeur ajoutée. Aujourd'hui, les réseaux et la technologie utilisés ont largement progressé et de telles solutions ont une image bien plus sérieuse auprès des professionnels, y compris dans le domaine médical. Ces technologies mains libres ont une importance tout particulière durant des périodes difficiles comme celle que nous vivons avec la crise sanitaire Covid-19 car elles permettent au praticien de manipuler des outils, d'interagir et de disposer d'informations importantes sans contact. Ces technologies restent plus onéreuses que des supports tactiles et peuvent encore être largement développées mais les coûts sont raisonnables et elles sont suffisamment efficaces pour pouvoir être développées en masse bien plus facilement qu'auparavant.

Dans quelle mesure l'expertise d'AMA lui permet-elle de mesurer la prise de conscience des établissements de santé de l'importance de ces outils numériques et de les rassurer dans leur utilisation ?

T. W. : La problématique de la réalité assistée concerne la vidéo et la sécurité des données, dans les domaines de la santé et de l'industrie. AMA chiffre, sécurise et transporte des données mais ne conserve aucune information. Ainsi, nous pouvons assurer à nos clients qu'aucune donnée n'est hébergée ou sauvegardée en interne et donc accessible après utilisation. Nous respectons aussi l'ensemble des réglementations liées au transport et à l'utilisation de données vidéo. Les flux vidéo utilisés demeurent dans des pays à réglementation forte (tel que HIPAA pour les

Etats-Unis et HDS pour l'Europe) et les solutions AMA sont hébergées sur des data centers sécurisés conformes aux réglementations locales. Dernièrement, en Allemagne, nous avons déployé nos solutions sur les serveurs de notre client, en l'occurrence un groupe de cliniques. Ainsi, quel que soit le pays de notre client, nous lui garantissons un parfait respect des normes en vigueur lors de l'utilisation de nos solutions. Pour les accompagnements de nos clients du domaine de la santé, notamment lors de la mise en service de nos solutions, nous pouvons répondre aux exigences de sécurité de l'environnement de santé en matière d'utilisation de données.

La réalité assistée est-elle un outil largement utilisé aujourd'hui ?

T. W. : La réalité assistée est présente en France depuis le protocole de Web RTC offrant un accès simplifié à la visioconférence mais elle se démocratise réellement depuis 5 ou 6 ans. Aujourd'hui, de nombreux outils mobiles permettent l'utilisation de la visioconférence mais ces solutions grand public ne répondent pas forcément aux exigences des professionnels, notamment en matière de sécurité. Au début, AMA visait le développement de solutions pour l'Hospitalisation à Domicile et le suivi du patient en dehors des murs de l'hôpital. Depuis 2015, nous travaillons plus largement avec les services d'urgences, SAMU et SMUR ainsi qu'avec les EHPAD. Les professionnels urgentistes apprécient la liberté de mouvement apportée par ces technologies mains libres. Nous développons maintenant des solutions adaptées aux besoins des centres de régulation pour permettre aux régulateurs de disposer d'une vision claire des différentes situations auxquelles il est confronté, à condition de disposer de l'accord du patient ou de l'utilisateur concerné.



©Xavi Josa

Quels sont les atouts de cet outil en matière de formation ?

T. W. : AMA est souvent sollicité pour gérer des situations de crise ou assurer un accompagnement et un suivi des opérations programmées, grâce à notre outil de prise de rendez-vous, par exemple. La proximité avec l'utilisateur implique aussi des actions de formations avec des cas d'usage et des mises en situation adaptées aux activités de nos clients. L'intérêt de la réalité assistée et de la vidéo est de pouvoir s'entraîner sur des cas très nombreux, variés et parfois très spécifiques pour assurer une formation continue des utilisateurs. La retransmission vidéo en direct et les échanges instantanés entre utilisateurs favorisent des actions de formation très précises et encouragent la téléconsultation. Nos premières expériences liées à la réalité assistée nous ont également révélé son efficacité pour le médecin. Grâce à elle, il peut plus facilement transmettre ses informations et mieux analyser ses protocoles avec le personnel infirmier impliqué, notamment dans le cadre d'un suivi à domicile.

Comment la crise sanitaire du Covid-19 a-t-elle impacté la vision que les professionnels hospitaliers ont de cette technologie ?

T. W. : Depuis 5 ans, AMA encourage l'utilisation de la vidéo dans le domaine hospitalier, notamment dans les centres de régulation. La réalité assistée impacte le quotidien des professionnels ainsi que leurs process, ce qui est particulièrement complexe à faire accepter et nécessite un accompagnement renforcé de nos clients. Aussi, AMA investit autant pour ses secteurs de la vente et de l'accompagnement sur le terrain, que pour son pôle de R&D. En étant proche du terrain, nous nous positionnons comme un partenaire efficace capable d'avoir un effet bénéfique sur ses missions quotidiennes. La crise sanitaire a provoqué l'isolement de tous et cet environnement confiné a impacté l'accès aux soins de la population. Des moyens alternatifs ont donc dû être trouvés pour garantir l'accès à une médecine de qualité pour tous, malgré un contexte difficile et des professionnels médicaux surchargés de travail. Nos solutions très axées mobilité sont développées depuis ces cinq dernières années pour pouvoir être pleinement efficaces. Néanmoins, outre son aspect purement technologique, le développement de ces solutions implique également l'organisation du médecin et l'adaptation du système de rémunération des actes en lien avec ce type de pratiques. En 2015, seules neuf régions françaises pouvaient facturer des actes de télé-expertise sur la plaie chronique dans le cadre de l'article 36. Aujourd'hui, les pouvoirs publics sont bien plus ouverts à ce type de pratiques et valident bien plus largement les téléconsultations.

Comment envisagez-vous l'évolution de ce type de technologies sur le secteur médical ?

T. W. : Tous les médecins urgentistes et libéraux ont pour habitude d'utiliser des systèmes gratuits non sécurisés qui sont désormais entrés dans les mœurs au niveau du grand public. Les hospitaliers comprennent les risques d'utiliser ce type de solutions et s'orientent vers des solutions comme les nôtres, bien plus adaptées. A l'avenir, ces technologies vont se développer pour proposer des solutions répondant toujours plus efficacement aux besoins des professionnels de santé et aux exigences des établissements hospitaliers, notamment en matière de sécurité. La mobilité devient un impératif toujours plus prégnant pour les praticiens qui souhaitent des outils efficaces dans le cadre de leurs activités en ambulatoire ou au domicile du patient. Ce dernier est également plus habitué et demandeur de ce type de prestations à domicile. De plus, pour des services d'urgences régulièrement saturés ces solutions permettent une meilleure fluidité des activités et apportent un soutien au régulateur

et au médecin lors de son diagnostic. Une récente étude menée en EHPAD nous a démontré que nos solutions vidéo ont impacté 44 % des décisions de régulation.

Comment développez-vous vos solutions ?

T. W. : Au sein de ses équipes, AMA compte 40 développeurs mais les utilisateurs ont toujours été impliqués dans le développement de nos outils et nos chefs de projet se déplacent autant que nos commerciaux pour renforcer leur présence et leur accompagnement auprès de nos clients et utilisateurs.

Qu'aimeriez-vous développer comme solutions au sein d'AMA ?

T. W. : Les « *smart workplaces* » regroupent des solutions et technologies qui permettent un travail plus efficace et efficient par la digitalisation. La promesse du smart work place consiste en un unique espace de travail dans lequel l'utilisateur peut effectuer l'ensemble de ses tâches, communiquer et retrouver toutes les informations qui lui sont nécessaires. Ces solutions continuent de mobiliser nos équipes de spécialistes. La réalité augmentée est également un volet qui, une fois mieux développé, devrait venir compléter nos offres.

www.amaxperteye.com
contact.fr@amaxperteye.com

