



Du premier appel à la fin du parcours de soins

Comment la **communication intelligente**
améliore l'accès aux soins





L'enjeu : la communication dans le secteur de la santé

Dans le secteur de la santé, il y a rarement rupture de l'accès à la communication à un moment critique. Au lieu de cela, les capacités s'amenuisent par l'effet de volume : des appels manqués, des explications répétées, des questions laissées sans réponse concernant les rendez-vous, des retards dans le suivi et des équipes d'accueil happées par des tâches qui ne nécessitaient jamais à l'origine que des experts y passent du temps.

Pour les patients et leurs familles, l'effet est immédiat. Ils attendent plus longtemps pour recevoir des informations de base, se battent pour obtenir le bon service, répètent les mêmes informations à différentes personnes, et leurs échanges s'achèvent souvent en leur laissant davantage d'incertitude que de clarté. Dans le domaine de la santé, les difficultés de communication ne sont pas anodines. Elles influent sur l'accès aux soins, sur la confiance et sur la qualité perçue des soins.

Vu de l'extérieur, un groupe hospitalier, un réseau de spécialistes, un établissement de soins ou un fournisseur de technologies médicales se présentent comme un seul et même organisme. Les gens appellent un numéro ou envoient un message et attendent de l'organisme en question qu'il comprenne leur besoin et qu'il s'en occupe sans difficulté.

En interne, la demande émise est souvent immédiatement fragmentée. Un simple appel peut dépendre d'un service d'accueil, d'un système de prise de rendez-vous, d'une plateforme de gestion de cabinet, de règles internes aux services, de mécanismes d'orientation des patients et d'un ou plusieurs systèmes tiers. Le patient ne perçoit que la couche superficielle de cette complexité : de longues attentes, des explications répétées, des transferts d'appel ou la promesse courante qu'il sera ultérieurement rappelé par quelqu'un.

C'est précisément cet écart entre une attente simple et une réalité interne fragmentée qui rend la communication onéreuse dans le domaine de la santé. Il coûte du temps parce que le personnel qualifié est accaparé par des questions récurrentes. C'est une moins-value en termes d'accès parce que les appels manqués se traduisent par des rendez-vous en moins ou par des retards dans la coordination. Et cela affecte le moral parce que les équipes débordées passent davantage de temps dans une journée à faire de l'administratif ou à gérer des interruptions au lieu de se consacrer à des tâches nécessitant capacité de discernement, empathie et expertise.

**Les problèmes d'accès aux soins commencent
avant que ceux-ci ne débutent**

Dans de nombreux établissements de santé, le premier goulet d'étranglement se manifeste avant même le début des soins cliniques. Les équipes et points d'accueil sont débordés par des volumes élevés de demandes courantes, les questions simples se transformant en retards affectant l'accès aux soins, l'efficacité et la satisfaction des patients.



La pression opérationnelle sous-jacente à la **communication dans le secteur de la santé**

25 %

Les infirmières passent de leurs heures de travail à faire de l'administratif plutôt qu'à s'occuper des patients. (Statista)

15.5 heures

Les médecins passent 15,5 heures par semaine à des tâches documentaires et administratives. (Forrester, Generative AI: What It Means For Clinicians, avril 2024)

Pourquoi les assistants pilotés par l'IA sont en train de devenir un outil pratique dans le domaine de la santé

Les récentes avancées intervenues dans l'IA conversationnelle et la compréhension du langage naturel ont modifié l'approche des établissements de santé en matière d'automatisation. Les systèmes les plus efficaces n'essaient pas de remplacer les cliniciens ou d'automatiser la médecine. Ils aident les établissements de santé à gérer la communication et les tâches administratives qui entourent les soins : premier contact, informations courantes, gestion des rendez-vous, admission structurée des patients et meilleur transfert des dossiers.

C'est important parce que les établissements de santé ne devraient pas être obligés de choisir entre une amélioration rapide et une transformation de plus grande envergure. La communication intelligente peut commencer là où la pression est la plus visible : au niveau du premier point d'accueil. Partant de là, elle peut s'étendre, avec le temps, à de véritables flux de travail comme la gestion des rendez-vous, les flux d'annulation, l'admission structurée des patients, les flux de travail connectés à des systèmes et le transfert au personnel des dossiers avec de nombreuses informations de contexte.

Le gain ne réside pas seulement dans une réponse plus rapide, mais aussi dans un moindre volume de tâches non achevées retombant ensuite sur le personnel. Résultat : des patients et des familles mieux informés et plus confiants. C'est cela, la façon plus intelligente de penser l'automatisation dans le domaine de la santé : non pas comme un passage de la simplicité à la complexité, mais comme une progression allant d'un allègement immédiat de la pression à des parcours de soins plus fiables.

Le premier champ d'application de l'IA dans le domaine de la santé est la communication

Les déploiements de l'IA les plus réussis ne s'efforcent pas d'automatiser la prise de décision clinique. En lieu et place, ils se focalisent sur la communication et sur les processus administratifs caractérisés par des demandes répétitives et des flux de travail structurés, pour lesquels l'impact opérationnel est immédiat.



Les cinq moments où la communication dans le secteur de la santé devient inutilement onéreuse

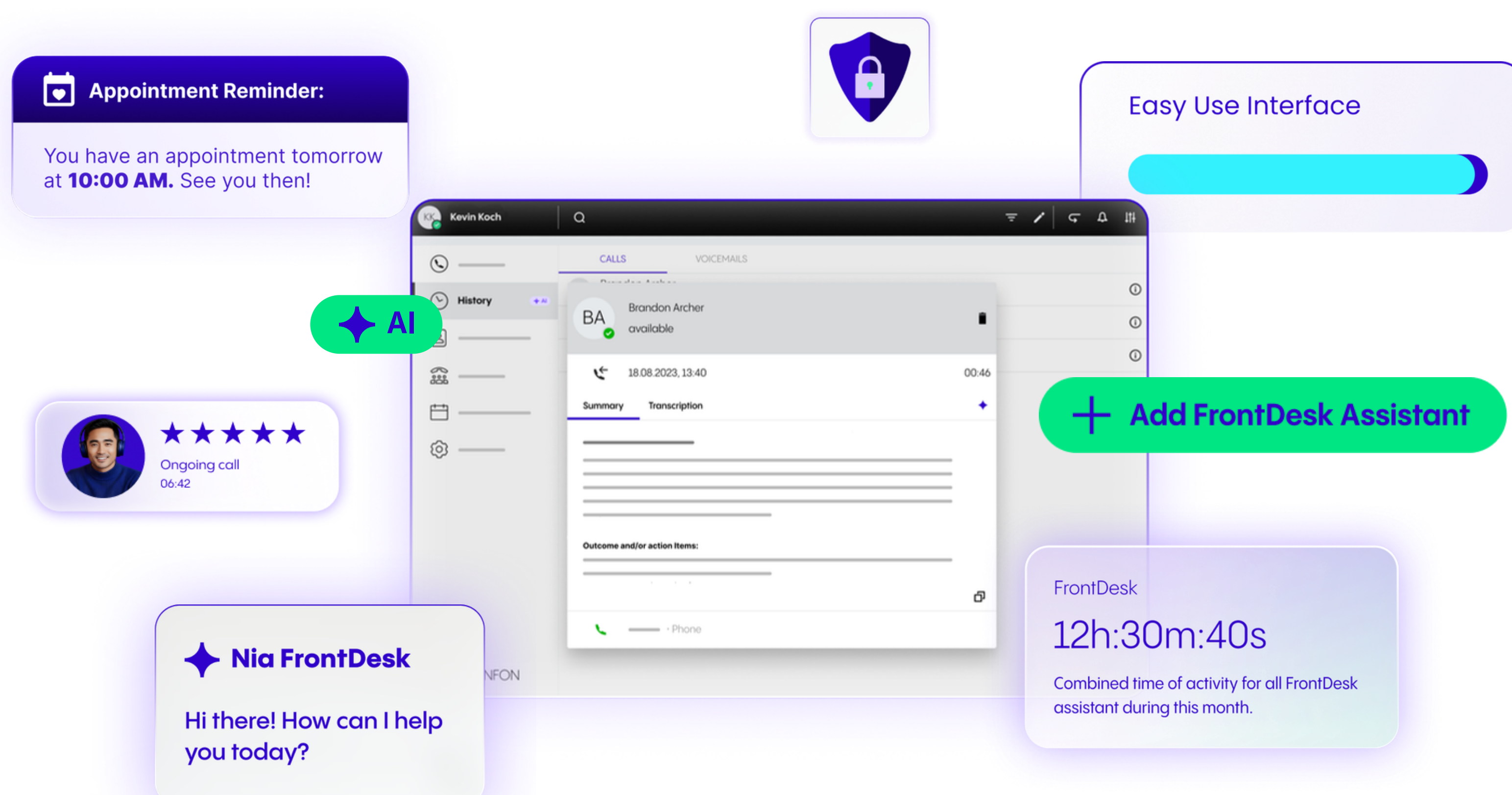
1. Lorsque le service d'accueil se transforme en goulet d'étranglement

Le premier signe de tension apparaît souvent avant même le début des soins. Les appelants demandent comment venir, quelles sont les heures d'ouverture, les rendez-vous disponibles, les modalités d'annulation, les documents requis ou veulent savoir à quel service s'adresser. Ces demandes ne sont pas complexes d'un point de vue clinique, mais elles prennent toutes une part de la disponibilité du personnel. Lorsque plusieurs d'entre elles arrivent en même temps, le service accueil cesse d'être un point d'entrée et commence à accumuler les tâches.

Ein typisches Szenario

Un lundi matin typiquement, le service d'accueil d'un hôpital peut recevoir des douzaines d'appels pendant la première heure. Beaucoup d'entre eux portent sur des demandes courantes : des patients qui veulent obtenir des indications d'accès, savoir quels sont les créneaux de rendez-vous disponibles ou les documents requis, ou comment replanifier une consultation. Toutes ces demandes sont simples en elles-mêmes, mais, à elles toutes, elles génèrent constamment des interruptions et une pression pour les équipes du service d'accueil.

C'est à ce niveau que les assistants pilotés par l'IA peuvent apporter une valeur immédiate. Ils peuvent répondre aux questions courantes, identifier l'intention de l'appelant, l'orienter de façon appropriée et permettre de traiter les processus de prise de rendez-vous ou d'annulation avec moins d'efforts manuels. Ceci se traduit non seulement par un accès aux soins plus rapide, mais aussi par le fait que chaque échange génère moins de lourdeurs administratives.

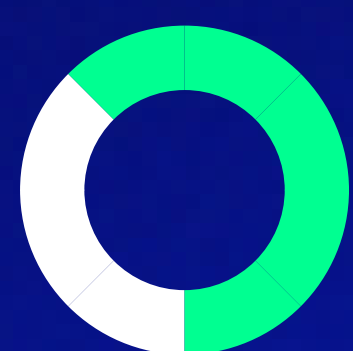


2. Lorsque du personnel qualifié gaspille du temps à faire de l'administratif

Les établissements de santé ne sont pas seulement confrontés à un manque de talents. Leur personnel qualifié gaspille également beaucoup de temps à des tâches qui ne nécessitent aucune expertise. C'est pour cette raison que l'automatisation devrait être présentée comme un moyen de soulager le personnel, et non de le remplacer brutalement. Lorsque les communications courantes et la collecte d'informations standard sont traitées plus en amont, le personnel passe moins de temps à répéter des informations, à les transférer et à les ressaisir, et davantage de temps sur les échanges pour lesquels il importe de nuancer l'appréciation clinique, de rassurer le patient ou de lui témoigner de l'empathie.

3. Lorsque les demandes non traitées se transforment en problème opérationnel

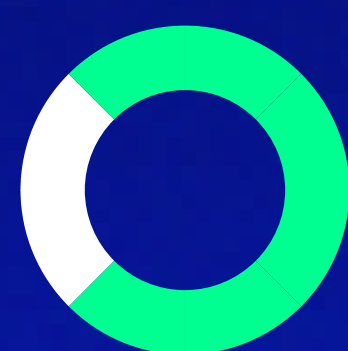
Dans l'organisation des soins de santé bien souvent, une communication médiocre ne tient pas à un simple problème de service, mais à un problème de capacité. Dès lors que des appels restent sans réponse, que des créneaux de rendez-vous restent vacants, que des annulations ne sont pas saisies en temps voulu ou que les demandes ultérieures ne sont pas traitées correctement, l'accès au soin en pâtit, et l'efficience avec elle. L'une des utilisations les plus pertinentes de l'IA dans le domaine de la santé consiste à protéger ce processus opérationnel de façon à ce que le bon patient obtienne le bon créneau au bon moment.



55+

En matière d'échanges relatifs à l'assurance santé, les adultes de plus de 55 ans sont plus susceptibles de préférer les messages vocaux que les générations plus jeunes.

(Forrester, Overhaul Digital Billing And Payment Experiences To Improve Customer Experiences, octobre 2025)



60%+

des échanges au niveau de l'accueil des patients portent sur des demandes administratives répétitives au sujet des rendez-vous, des ordonnances, des résultats d'exams et de la documentation.

(Statista)

4. Lorsque le manque de confiance fait obstacle à l'utilisation de l'IA dans le secteur de la santé

Le secteur de la santé n'adopte pas l'IA par pur enthousiasme. Il le fait lorsque le modèle de déploiement de celle-ci est sûr, se justifie et est compréhensible. Des données sensibles, une interprétation stricte des obligations de conformité et une inquiétude justifiée au sujet de la dépendance vis-à-vis de systèmes situés hors de l'Europe sont autant d'éléments qui conditionnent les décisions d'achat. Dans la pratique, de nombreuses offres présentes sur le marché semblent conformes au premier abord, mais reposent encore sur des fournisseurs de modèles, des niveaux d'infrastructure ou des chaînes de traitement situées hors du périmètre de contrôle que les établissements de santé cherchent à préserver.

C'est à ce niveau que la confiance commence à s'effriter. Pour les acheteurs soumis à des exigences réglementaires, les questions clés sont d'ordre pratique : Où les données sont-elles traitées ? Qui contrôle la chaîne ? Les flux de travail peuvent-ils être audités ? Le modèle de déploiement peut-il être introduit graduellement ? L'hébergement en Europe est un élément important, tout comme une gestion transparente des données. Le choix de fonctionner dans des environnements hybrides ou entièrement locaux est encore plus important lorsque des règles de gouvernance internes exigent un contrôle aussi strict que possible.



En Europe, la confidentialité et la sécurité des données restent les freins à l'adoption de l'IA les plus fréquemment cités, 22 % des décideurs les identifiant comme une préoccupation majeure.

(Forrester, AI Adoption Across Regions, 2025, novembre 3, 2025)

5. Lorsque l'intégration peut freiner les ambitions

De nombreuses équipes médicales savent déjà ce qu'elles veulent automatiser. La question la plus problématique est de savoir si les systèmes et les fournisseurs environnants vont permettre à cette automatisation de fonctionner correctement. Les agendas, les logiciels des cabinets, les plateformes hospitalières et les outils spécialisés ne sont pas toujours facilement connectables. Un cas d'utilisation semblant simple en apparence peut s'avérer lent et coûteux en arrière-plan parce que chaque étape est gérée par un autre fournisseur, une autre interface ou un autre cycle d'approbation.

C'est pourquoi la bonne approche dans le secteur de la santé est une approche progressive plutôt que du type tout ou rien. Les assistants pilotés par l'IA peuvent apporter un gain immédiat avant l'achèvement d'une intégration en profondeur, ce en améliorant les réponses, en identifiant l'intention des appelants et en transférant les communications. Ils gagnent en puissance au fur et à mesure qu'une automatisation modulaire des flux de travail et des intégrations structurées sont ajoutées au fil du temps.

C'est lorsqu'elle est progressive que l'automatisation des soins de santé fonctionne le mieux

Les établissements qui réussissent le mieux n'essaient pas de tout automatiser dès le premier jour. Ils commencent par améliorer la gestion de la communication, puis l'étendent en passant à une admission structurée des patients et à une automatisation des flux de travail au fur et à mesure que les capacités d'intégration et de gouvernance gagnent en maturité.

Cas dans lesquels ce modèle est le plus adapté au sein du secteur de la santé

Si la logique opérationnelle est sensiblement la même au sein du secteur de la santé, la situation de départ varie en fonction du type d'organisme. Nos conversations les plus efficaces menées avec des acheteurs confirment explicitement cette différence.



Groupes hospitaliers et fournisseurs multisites

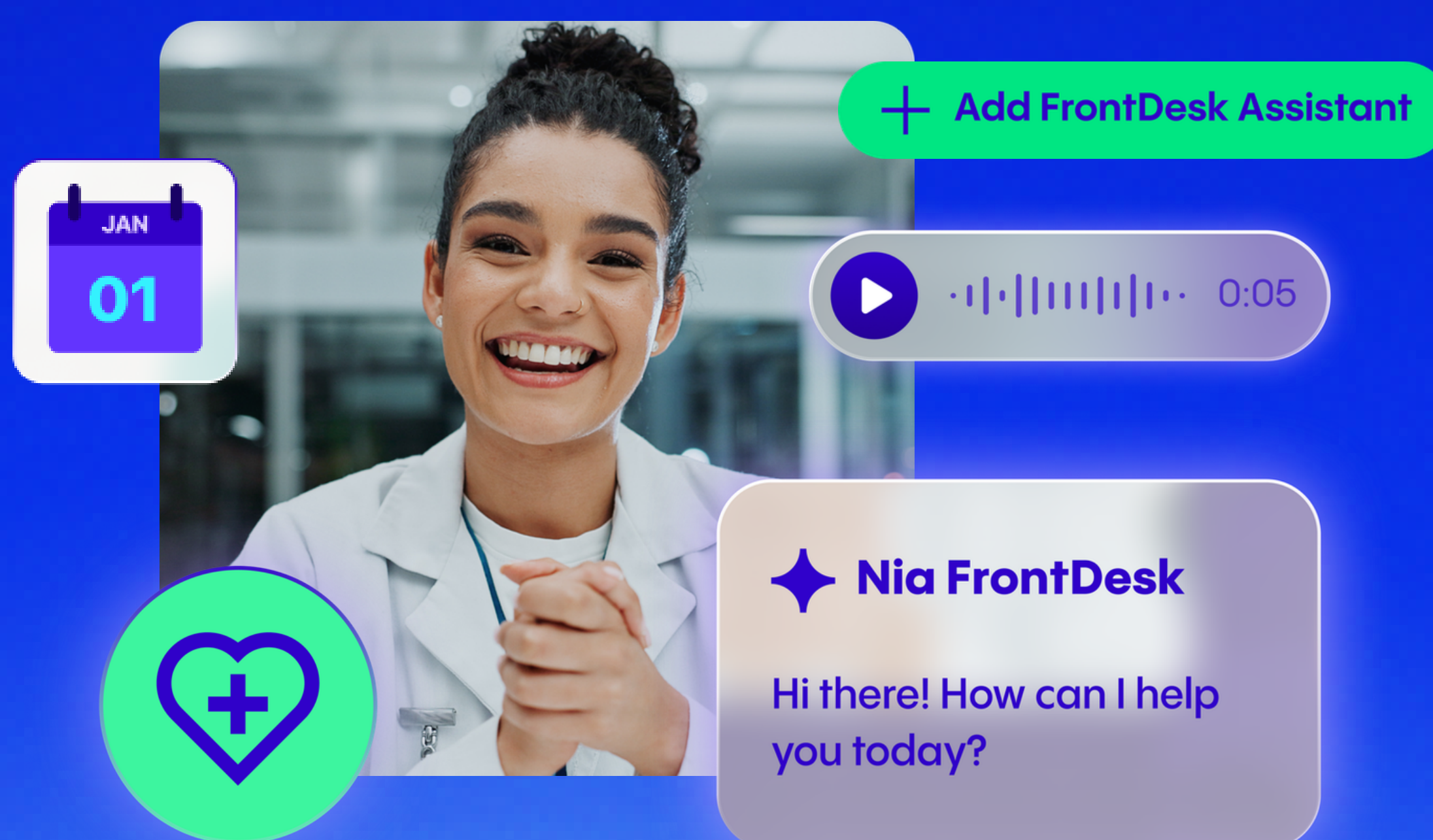
Les groupes hospitaliers constituent l'un des cas où une communication intelligente est la plus pertinente parce qu'ils associent fonctionnement à grande échelle, répétabilité et pression partagée. Un site isolé peut éprouver le problème, mais avoir du mal à justifier à lui seul un projet de grande envergure. Un groupe, en revanche, ressent les mêmes difficultés de communication au niveau de plusieurs sites et peut étendre la mise en œuvre à une échelle opérationnelle plus large. Cela facilite la standardisation de la gestion de la ligne principale, des transferts de communications, des flux de traitement des rendez-vous et des parcours d'admission, où les processus sont suffisamment similaires pour évoluer et suffisamment volumineux pour justifier une automatisation plus poussée.

Fournisseurs de technologies médicales

Bien que les fournisseurs de technologies médicales facilitent les soins, plutôt que de fournir directement une offre de soins, leur communication touche à des informations sensibles ou connexes au domaine médical. Ils ont souvent besoin d'une automatisation dont ils sentent qu'elle est contrôlée, explicable et compatible avec les systèmes existants. L'un des messages auxquels cette clientèle est le plus sensible est que les échanges ne devraient pas se limiter à des interventions ponctuelles de support. Ils devraient se transformer en processus de service structurés, traçables et capables d'évoluer sans altérer la confiance.

Fournisseurs de petite taille, réseaux de spécialistes et organismes de santé

Les établissements de santé de petite taille éprouvent souvent les mêmes difficultés de communication que les établissements de plus grande taille, mais ne sont pas d'emblée en mesure d'absorber des coûts de projet ou de consentir des efforts de mise en œuvre du même ordre. Cela ne veut pas dire pour autant que l'utilisation de l'IA est peu adaptée à leur cas. Cela signifie que les choses doivent commencer là où il faut : par une meilleure gestion de l'accueil, de meilleures réponses aux questions récurrentes, une aide au traitement des demandes relatives aux rendez-vous, avec une évolution claire vers des flux de travail plus complexes uniquement lorsque le cas opérationnel est déjà avéré.





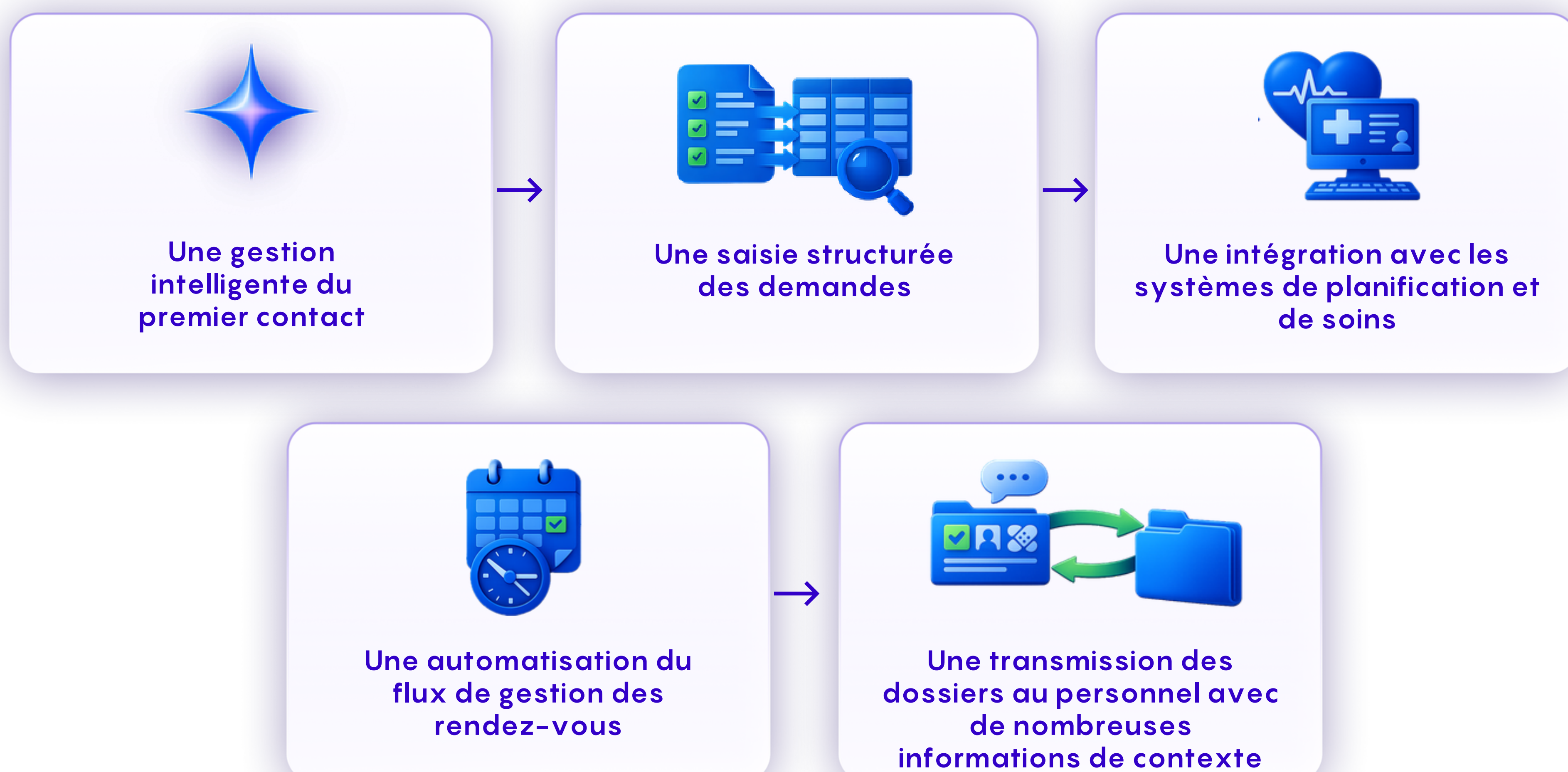
Pourquoi les preuves comptent autant que ce qu'il est possible de faire

Plus de 20 établissements de santé font déjà confiance aux capacités de communication intelligente de NFON.

Les acheteurs du secteur de la santé ne veulent pas d'une démarche IA qui semble abstraitement innovante. Ils veulent qu'elle se présente comme gérable et éprouvée. C'est la raison pour laquelle un déploiement progressif, une gestion claire des données et de réelles preuves sur le terrain sont si importants sur ce marché. Ces éléments réduisent l'inquiétude quant au fait que l'automatisation puisse créer un second problème opérationnel en essayant de solutionner le premier.

Les preuves confèrent aux échanges une autre qualité. Au lieu de débattre de la question de savoir si le modèle peut fonctionner ou non dans le domaine de la santé, les établissements peuvent se concentrer sur la question de savoir par quoi il devrait commencer, comment il devrait être géré et jusqu'où il devrait aller au sein de leur propre environnement.

Ce à quoi ressemble une communication moderne dans le domaine de la santé





De la gestion des communications aux parcours de soins

Les établissements de santé passent rarement d'un seul coup de processus manuels à une automatisation pleine et entière. Au lieu de cela, ils procèdent par étapes au fur et à mesure que la communication, les flux de travail et l'intégration des systèmes gagnent en maturité. Au départ, l'objectif est simplement de saisir les demandes avec plus de fiabilité. Plus tard, l'attention se porte sur le fait de structurer les demandes et de relier la communication aux systèmes opérationnels. En dernier lieu, la communication devient partie intégrante d'un flux coordonné de services dans lequel les demandes des patients sont gérées de façon cohérente du premier contact à la clôture de leur demande. Cette progression peut s'entendre comme modèle d'évolution de la communication.

Modèle d'évolution de la communication

Comment les établissements de santé passent d'une communication réactive à des parcours de soins intelligents :

Étape	Modèle de communication	Réalité opérationnelle
1. Accès réactif	Appels traités manuellement par le service accueil	Volume d'appels élevé, appels manqués, explications répétées
2. Accès assisté	L'IA traite les questions courantes et les transferts d'appel	Réponse plus rapide, moindre pression pour le service d'accueil
3.Demandes structurées	L'IA saisit les informations et l'intention de l'appelant	Demandes de rendez-vous, données d'admission, préparation des cas
4. Intégration des flux de travail	L'IA se connecte aux systèmes de planification et opérationnels	Automatisation des réservations, des annulations et du suivi
5. Parcours de soins intelligents	La communication devient partie intégrante de flux de travail coordonnés	Parcours patients de bout en bout avec transferts de dossiers riches en informations

Dans les secteurs réglementés, la question est rarement de savoir si l'automatisation est techniquement possible. La question qui se pose réellement est de savoir si elle peut être déployée d'une façon qui réponde aux exigences de gouvernance, de conformité et de fiabilité opérationnelle.



Pourquoi NFON est le bon partenaire pour la communication dans le domaine de la santé

NFON se concentre sur l'introduction de fonctionnalités de communication intelligentes dans le secteur de la santé d'une façon qui répond aux priorités les plus importantes de ce secteur : alléger la pression opérationnelle, permettre une adoption progressive et préserver la confiance dans des environnements sensibles.

Cette confiance est importante, car les acheteurs du domaine de la santé n'adoptent pas les fonctionnalités de l'IA sur une simple promesse. Ils ont besoin de savoir que le fournisseur est capable d'agir de manière crédible dans des environnements réglementés dans lesquels la continuité du service, la protection des données et la gouvernance ont toutes leur importance. NFON peut se targuer d'avoir établi cette crédibilité dans l'ensemble du secteur, puisque plus de 20 établissements de santé utilisent déjà ses fonctionnalités de communication intelligentes, avec des résultats réels et mesurables. Dans un marché où la confiance détermine souvent l'adoption ou non de l'IA, ce type de preuve pèse réellement.

Les choses commencent au niveau de la communication. Les assistants pilotés par l'IA sont capables de répondre aux questions courantes, d'accompagner les demandes de rendez-vous ou d'annulation, de saisir des informations structurées relatives aux admissions et de transmettre les cas à l'équipe qui convient, avec les informations de contexte pertinentes à portée de main. Il est possible de réduire la pression subie par le service d'accueil sans forcer les établissements à opérer une transformation radicale et complète.

Partant de là, le modèle peut être étendu au fil du temps. Des admissions plus structurées, une meilleure saisie des informations, des flux de travail assistés et des transferts de dossier plus riches de contexte deviennent possibles au fur et à mesure que les processus deviennent prêts pour cela et que l'intégration gagne en maturité.

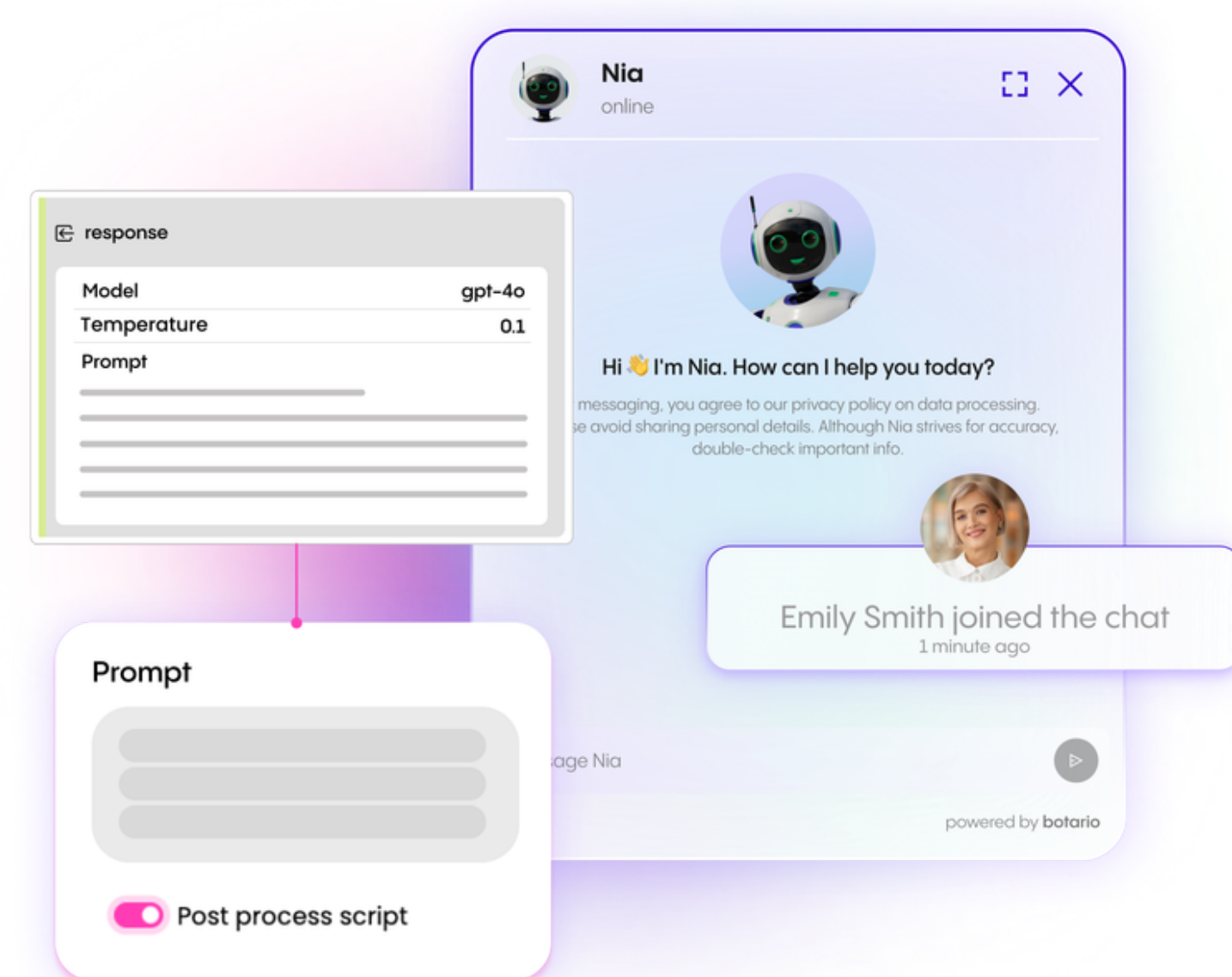
Ce qui rend cette approche pertinente dans le secteur de la santé n'est pas simplement la promesse d'une automatisation. C'est la possibilité d'offrir des services perçus comme plus calmes, plus clairs et plus fiables à des moments souvent ressentis comme stressants pour les patients et leurs familles. En ce sens, la communication intelligente n'est pas uniquement une question d'efficacité. C'est aussi une question d'expérience des soins.

Le rôle de NFON dans ce parcours est de proposer un cheminement pratique, qui consiste à commencer là où la pression de communication est la plus visible, à améliorer le premier niveau d'accès aux soins, puis à poursuivre le déploiement uniquement là où les processus, la gouvernance et la logique opérationnelle le permettent.

Ce à quoi l'amélioration de la communication ressemble dans les faits

Une stratégie d'IA solide dans le domaine des soins devrait aboutir à un ensemble opérationnel, et non à une liste de fonctionnalités. L'établissement du futur n'est pas un hôpital ou un prestataire qui emploiera moins d'humains. C'est un établissement où le premier point d'accueil donnera une sensation de calme, où les demandes courantes seront prises en charge plus en amont, où celles des patients seront traitées de façon plus structurée et où les équipes humaines dépenseront plus d'énergie sur les cas requérant une réelle expertise.

À ce stade ultime, l'accès aux soins est amélioré au niveau de ce qui se voit : la ligne principale est plus réactive, les questions standard reçoivent une réponse immédiate, les appelants parviennent à joindre la bonne équipe plus rapidement et les processus de prise de rendez-vous ou de fourniture d'informations ne demandent plus un temps disproportionné au personnel. Le gain le plus important, toutefois, se manifeste en coulisse, là où les conversations se transforment en flux de travail, où les données sont saisies avant d'être transmises, où les demandes deviennent des cas exécutables, où les intégrations facilitent réellement des étapes de processus et où les environnements sensibles gardent la maîtrise dont ils ont besoin.



Voilà l'approche des soins de santé qui mérite d'être rapportée : commencer par faciliter l'accès aux soins, poursuivre en rendant les flux de travail plus exécutables et renforcer la confiance à chaque étape du parcours.

Une approche pratique de la communication dans le secteur de la santé

Les soins de santé sont sous pression de toutes parts : charge administrative, personnel sous tension, attentes accrues des patients, pression financière et attention portée à juste titre aux questions de conformité. Les établissements offrant les meilleures réponses ne seront pas ceux en quête des discours les plus agressifs en matière d'IA. Ce seront ceux qui utilisent l'automatisation précisément là où les difficultés de communication sont répétitives, mesurables et opérationnellement coûteuses. NFON offre une méthode pratique pour y parvenir. Elle peut débuter au niveau de la communication en allégeant la pression du service d'accueil, puis s'étendre aux flux de travail où une meilleure exécution génère une valeur opérationnelle plus forte. Dans un secteur qui exige que la confiance soit gagnée avant que toute évolution ne devienne possible, le degré de maturité de l'organisation, une adoption progressive et un modèle de déploiement contrôlé sont capitaux. Utilisée de cette façon, l'IA ne devient ni un gadget ni un pari incertain. Elle devient un outil pratique servant à préserver le temps du personnel, à améliorer l'accès des patients aux soins et à moderniser la communication dans le domaine des soins sans compromettre la confiance.