



# Guide Agentforce pour le secteur de la santé et des sciences de la vie

Comment devenir une organisation de santé agent-first, avec un soutien numérique permanent pour les patients, les employés et les clients



Les priorités des organisations du secteur de la santé et des sciences de la vie ont évolué et se sont renforcées au cours des dix dernières années. Initialement centrées sur trois objectifs – réduire les coûts, optimiser l'expérience des patients et améliorer la santé publique –, ces priorités englobent désormais l'épanouissement professionnel des soignants comme quatrième objectif.

Pourtant, atteindre cet objectif dans un secteur déjà sous tension n'est pas chose aisée. Entre le vieillissement de la population et la pénurie croissante de personnel, les besoins dépassent souvent les ressources disponibles, contraignant les professionnels de la santé à consacrer davantage de temps à une liste toujours plus longue de tâches administratives. À cela s'ajoutent des données fragmentées, des applications disparates, des formulaires papier et des tâches manuelles, qui engendrent rapidement inefficacité et épuisement du personnel.

Qui en paie le prix ? Les patients, les assurés et les clients, qui subissent des temps d'attente plus longs, un accès aux soins plus difficile ou plus coûteux, des expériences décousues et des délais allongés avant d'être soignés. Les professionnels de la santé en souffrent également, car ils sont sans cesse détournés de leur mission première, à savoir prodiguer des soins.

Les organisations du secteur de la santé et des sciences de la vie ont pourtant la solution pour gagner en efficacité en faisant plus avec moins. En effet, 58 %<sup>1</sup> des soignants estiment que l'automatisation propulsée par l'IA est la réponse à l'épuisement croissant et aux ressources limitées. Pourtant, jusqu'à présent, l'IA est restée réactive, cantonnée à suivre des ordres dictés par l'humain pour accomplir certaines tâches.

**Et si l'IA pouvait devenir une main-d'œuvre numérique autonome, capable de faciliter les processus dans le secteur de la santé et des sciences de la vie ?**

<sup>1</sup> [Applications de l'IA dans le secteur de la santé et des sciences de la vie, étude publiée en 2024](#)



## Sommaire

- 01** La prochaine vague d'IA ..... 3
- 02** Agentforce pour le secteur de la santé et des sciences de la vie ..... 4
- 03** L'IA dans le secteur de la santé : un levier de puissance pour Agentforce ..... 5
- 04** En quoi Agentforce peut-il être utile au secteur de la santé et des sciences de la vie ? ..... 6
- 05** Des données fiables pour des résultats fiables .. 7
- 06** Agentforce facilite la gestion du changement .... 9
- 07** Générez de la valeur en faisant le premier pas .10



## CHAPITRE 01

## La prochaine vague d'IA

Depuis plus de dix ans, Salesforce est à la pointe de l'innovation en IA et dans le secteur de la santé, avec la création des premiers outils d'IA prédictive pour la gestion de la relation client puis le déploiement d'outils d'IA générative comme les chatbots et les copilotes. Les chatbots ont ouvert la voie à l'IA conversationnelle, en simplifiant les tâches courantes et en personnalisant les échanges avec les patients grâce à des règles prédéfinies. Puis les copilotes ont franchi un cap en offrant une automatisation digne d'un assistant capable de répondre aux questions et de générer du contenu en langage naturel, en s'appuyant sur les données clients.

Mais aucune de ces solutions n'était capable de raisonner ou d'agir de manière autonome.

La nouvelle ère de l'IA ? L'IA agentique, qui allie la polyvalence et la flexibilité des grands modèles de langage (LLM) à la rigueur de la programmation traditionnelle. Les agents sont conçus pour atteindre des objectifs spécifiques et même tenir compte des conséquences de leurs actions afin de prendre des décisions plus intelligentes. L'IA est ainsi pleinement autonome et travaille aux côtés des humains en tant que main-d'œuvre numérique, pour alléger la charge administrative sans entamer la confiance.

Qu'il s'agisse d'accélérer le recrutement des patients, de prendre des rendez-vous ou de rationaliser les essais cliniques et les thérapies avancées, l'IA agentique joue un rôle essentiel dans l'amélioration de l'efficacité, la réduction des erreurs et la personnalisation des soins offerts aux patients.

### Comprendre l'IA

#### Chatbots

Automatisent les tâches répétitives grâce à des règles définies

#### Copilotes

Offrent une assistance intelligente et personnalisée

#### Agents IA

Agissent de façon autonome à grande échelle, en apprenant et en raisonnant



## CHAPITRE 02

## Agentforce pour le secteur de la santé et des sciences de la vie

Agentforce n'est pas une énième solution. C'est un changement de paradigme, une toute nouvelle couche sur [Salesforce Platform](#) qui révolutionne la manière dont les organisations de la santé et des sciences de la vie accomplissent leur travail. Contrairement aux copilotes, Agentforce agit comme une main-d'œuvre numérique capable d'analyser les données et d'intervenir dans les processus pour agir au nom des équipes débordées.

Agentforce prend en charge de nombreux cas d'usage dans le secteur de la santé et des sciences de la vie, tout en offrant des possibilités infinies de personnalisation. Déployer Agentforce vous apporte les avantages suivants :

- **Soulager votre personnel débordé grâce à une** assistance intelligente qui collabore avec les humains pour accomplir plus rapidement et efficacement les tâches liées aux services patient et assuré, à la formation des professionnels, à la coordination des soins, aux ventes et à l'engagement commercial, à la gestion des données de santé publique et à d'autres domaines.
- **Prendre des décisions plus intelligentes et plus rapides** grâce à Agentforce, capable d'anticiper, de planifier et de raisonner en tenant compte des nouvelles informations, tout en respectant les garde-fous définis par votre organisation.
- **Automatiser entièrement des méthodes de travail** et garantir une coordination fluide entre Agentforce et vos collaborateurs, pour une collaboration de confiance entre tous les services de votre établissement de santé ou des sciences de la vie.

Permettez à Agentforce d'accéder à n'importe quelle donnée de votre entreprise sans avoir à entraîner au préalable des modèles d'IA. Laissez ensuite Agentforce agir sur vos méthodes de travail,

codes et API existants, et renforcer toutes les fonctions métier grâce au [moteur Atlas Reasoning Engine](#), le cerveau d'Agentforce.

Que vous débutiez avec l'IA ou que vous soyez déjà bien engagé dans son adoption, vous pouvez déployer Agentforce avec différents degrés d'intervention humaine. Les agents intelligents sont programmés pour agir seuls avec des compétences quasi humaines, dans des limites définies, tandis que les agents d'assistance s'intègrent aux méthodes de travail sous forme de boutons ou d'interfaces conversationnelles pour renforcer les actions humaines.

### AGENTFORCE EN ACTION



#### Transcend propose un service de télésanté personnalisée et accessible en continu grâce à Agentforce

Transcend met les patients en relation avec des professionnels pour des services de bien-être tels que le traitement hormonal, la gestion de la thyroïde ou la santé sexuelle, grâce à un service de télésanté personnalisé. La forte croissance de l'entreprise pendant la pandémie a révélé des inefficacités dans les processus manuels, comme la gestion de multiples systèmes et plateformes, qui entravaient à la fois la qualité des soins et la productivité des équipes. Avec Agentforce, Transcend est maintenant capable de fluidifier ses méthodes de travail, d'accélérer les délais de réponse et d'automatiser les vérifications d'éligibilité, allégeant ainsi la charge de travail des spécialistes. Data Cloud et Health Cloud viennent renforcer l'efficacité en centralisant les données patients, en améliorant la sécurité, en garantissant la conformité réglementaire et en permettant une prise en charge personnalisée. Le nouveau système devrait améliorer la satisfaction des patients, réduire les tâches manuelles de 40 % et accélérer le processus de commande, permettant à Transcend d'atteindre ses objectifs de croissance et d'offrir un meilleur service.

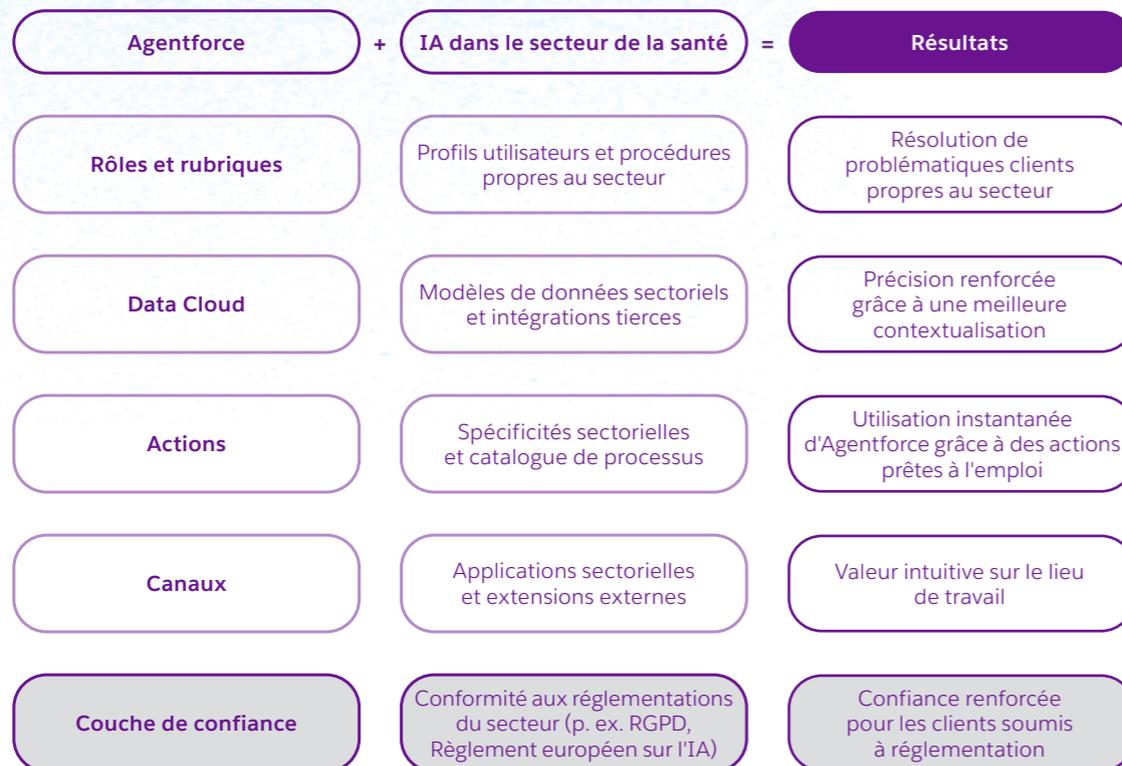
[Poursuivre la lecture >>](#)

**100%** d'augmentation de la productivité des spécialistes



CHAPITRE 03

# L'IA dans le secteur de la santé : un levier de puissance pour Agentforce



La véritable force d'Agentforce réside dans ses applications spécialisées pour chaque secteur d'activité et sa capacité immédiate à interpréter les données cliniques et les processus. Les applications Salesforce pour la santé et les sciences de la vie, ainsi que ses fonctionnalités d'IA, alimentent Agentforce pour vous permettre de :

- relever des défis propres à votre domaine ;
- améliorer la précision des données grâce à une meilleure intégration des modèles de données du secteur ;
- utiliser immédiatement une bibliothèque de plus de 2 000 processus métier ;

- apporter une valeur intuitive directement sur le lieu de travail, pour une expérience utilisateur fluide et naturelle ;
- renforcer la confiance et assurer la conformité réglementaire.

Dans le secteur de la santé et des sciences de la vie, l'IA prête à l'emploi automatise les tâches fastidieuses, comme l'identification de patients éligibles à des essais cliniques, la récupération de dossiers médicaux électroniques pour le personnel des centres d'appel ou la vérification de la prise en charge d'un traitement avant le lancement d'un nouvel essai clinique. En s'appuyant sur des modèles de données, des processus métier, des API et des modèles de répliques propres au secteur, les agents IA autonomes travaillent sans se soucier de la conformité à la réglementation.

AGENTFORCE EN ACTION



## Precina Health révolutionne la prise en charge du diabète grâce à Agentforce et Health Cloud

Pour proposer ses services de prise en charge personnalisée du diabète dans les zones rurales mal desservies, Precina Health devait moderniser son infrastructure, intégrer les données cliniques et les processus de gestion des patients, et améliorer la communication avec les assureurs sans recruter des milliers de collaborateurs. Aujourd'hui, Agentforce permet des échanges quotidiens entre les soignants et les patients pour améliorer leur santé plus rapidement. Les agents s'intègrent parfaitement à Health Cloud et Data Cloud pour accéder en temps réel aux données patients, identifier les interventions clés à partir des FAQ et concevoir des plans de soins sur mesure, tout en respectant la réglementation.

[Poursuivre la lecture >>](#)

**95%** de réduction des coûts d'acquisition des patients



CHAPITRE 04

# En quoi Agentforce peut-il être utile au secteur de la santé et des sciences de la vie ?

Salesforce réunit les humains et les agents pour vous aider à contextualiser les données cliniques et non cliniques dans une vue à 360 degrés, à automatiser les processus et à générer des informations exploitables.

Agentforce propose à la fois des solutions clés en main et personnalisées pour :

 <p><b>Accès et les services aux patients/assurés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherche du bon professionnel de la santé</li> <li>• Réponses aux questions fréquentes et gestion des appels, avec accès aux dossiers médicaux électroniques et synthèses patients</li> <li>• Vérification de la prise en charge pour les visites chez le médecin, les médicaments et les équipements médicaux</li> <li>• Aide financière</li> <li>• Création et mise à jour de plans de soins conformes aux normes sectorielles</li> <li>• Autorisations préalables et gestion des remboursements</li> </ul>	 <p><b>Engagement et formation des professionnels de la santé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification et intégration des professionnels de la santé</li> <li>• Gestion des répertoires de professionnels de la santé</li> <li>• Informations sur les professionnels de la santé et les leaders d'opinion, avec préparation des échanges en amont</li> <li>• Formation médicale continue pour répondre aux obligations professionnelles et aux exigences des établissements de santé</li> <li>• Collecte et feedback sur les données des praticiens pour la gestion de la qualité, l'orientation des cas et les réponses aux questions des professionnels ou des patients</li> </ul>	 <p><b>Essais cliniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélection et ouverture des sites</li> <li>• Sélection des candidats</li> <li>• Recrutement des participants</li> <li>• Lancement et conception des études</li> <li>• Contrôle de la sécurité et de la conformité</li> <li>• Budgétisation et gestion des contrats</li> </ul>
 <p><b>Coordination et gestion des soins</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de rendez-vous</li> <li>• Coordination des soins à domicile</li> <li>• Prise en charge immédiate en santé comportementale</li> </ul>	 <p><b>Ventes et engagement commercial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vente et gestion des prestations</li> <li>• Opérations commerciales et gestion des commandes dans le secteur des sciences de la vie</li> <li>• Acquisition de patients</li> </ul>	 <p><b>Gestion des données de santé publique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveillance des maladies : classification des cas et élimination des doublons</li> <li>• Identification des tendances et recommandations d'interventions</li> <li>• Lancement de campagnes de vaccination</li> </ul>



## CHAPITRE 05

## Des données fiables pour des résultats fiables

Les données sont le carburant de toutes les fonctionnalités de l'IA, et le secteur de la santé et des sciences de la vie en produit une quantité considérable. C'est pourquoi nous avons conçu le moteur Atlas Reasoning Engine, doté d'une technologie exclusive de génération augmentée par récupération (RAG), capable d'explorer l'ensemble de vos données. Cela inclut les données structurées (CRM, applications tierces, API dans les data lakes et les entrepôts de données) ainsi que les données non structurées (applications de messagerie, e-mails, logiciels de réunion), qui représentent désormais 90 % des informations d'une entreprise, selon IDC<sup>2</sup>.

Contrairement aux systèmes RAG traditionnels, le moteur Atlas Reasoning Engine offre une précision, une exhaustivité et une adaptabilité incomparables, garantissant une fiabilité maximale et une réduction significative des erreurs. Par ailleurs, la couche de confiance sécurisée permet aux organisations du secteur de la santé et des sciences de la vie d'établir une relation de confiance optimale avec les patients, les professionnels de la santé, les assurés et les clients. Et puisque les solutions Salesforce s'intègrent à vos données internes, vous pouvez profiter à la fois de l'IA prédictive et générative sans compromettre la confidentialité de vos données patients.

### Tendance émergente

Selon de récentes études clients de Salesforce<sup>3</sup>, la valorisation des données non structurées est aujourd'hui une priorité majeure pour les DSI, tous secteurs confondus.

<sup>2</sup> The Untapped Value of Unstructured Data (La valeur inexploitée des données non structurées, en anglais), IDC (sponsorisé par Box), 2023

<sup>3</sup> Entretiens avec le DSI de Salesforce, novembre 2024

### Conçu pour garantir la conformité

Salesforce s'engage à protéger vos données en toute sécurité. C'est pourquoi Agentforce est conçu pour respecter la réglementation et les normes propres au secteur, notamment :

- ✓ L'HIPAA, avec une couverture définie dans notre [Business Associate Addendum](#) (à partir de novembre 2024)
- ✓ Les normes SOC 2, SOC 3 et ISO 27001
- ✓ Le Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Consultez notre [page sur la conformité](#) pour connaître les dernières mises à jour des normes.

AGENTFORCE EN ACTION



### Pacific Clinics offre un soutien immédiat en matière de santé mentale grâce à Agentforce

Pacific Clinics, l'un des principaux prestataires de services de santé comportementale et d'accompagnement social, répond directement à la crise de santé mentale qui frappe la Californie. En tant qu'organisme à but non lucratif, il s'engage à apporter des soins, de l'espoir et des solutions aux communautés qui en ont le plus besoin. Agentforce renforce les capacités du programme ECM (Enhanced Care Management) de Pacific Clinics grâce à ses agents autonomes empathiques, disponibles 24 h/24, pour fournir des ressources immédiates et orienter les personnes vers l'équipe clinique dédiée de l'entreprise. Agentforce traite également les prospectus générés par les campagnes de sensibilisation propulsées par Marketing Cloud de Salesforce. Ainsi, l'entreprise et ses partenaires peuvent étendre la portée de leur programme ECM à l'échelle de l'État, en garantissant une prise de rendez-vous et un accès à l'information 24 h/24.



## Le rôle de Data Cloud

Data Cloud joue un rôle essentiel dans les capacités de nouvelle génération d'Agentforce. Moteur de données hyperscale intégré à Salesforce Platform, il fournit toutes les données et métadonnées nécessaires à Agentforce pour générer des analyses exploitables, basées sur les fichiers de votre entreprise.

Grâce à Data Cloud, Agentforce accède non seulement à toutes les données pertinentes et fiables de votre organisation, mais comprend aussi leur contexte, permettant ainsi d'obtenir des recommandations intelligentes, exploitables et fiables, en temps réel.

Le rôle de Data Cloud se décline en trois volets :

### 1. Connecter

Relier les données à grande échelle, issues de sources internes et externes, grâce à des connecteurs déclaratifs et des API programmatiques. Cela inclut toutes les sources, des données Salesforce existantes aux data lakes zero-copy en passant par les applications tierces et les sources non structurées, comme les PDF, les e-mails et les conversations chat.

### 2. Harmoniser

Créer des profils unifiés de patients, de professionnels de la santé, d'assurés et de clients, qui s'adaptent en temps réel aux comportements observés, offrant ainsi une vision à 360 degrés de vos interlocuteurs.

### 3. Activer

Utiliser les données unifiées de cette vue à 360 degrés pour offrir des expériences marketing et CRM intelligentes, des visualisations performantes à grande échelle, ainsi que des répliques IA ciblées dans certains domaines tels que l'engagement patient, la gestion des soins, les ventes en technologie médicale, les essais cliniques, et bien d'autres encore.

Grâce à une intégration native à la plateforme, à des données contextuelles fiables et à des actions autonomes intégrées au quotidien des équipes, Data Cloud offre à Agentforce une vue complète des patients, des professionnels de la santé et des assurés, ce qui lui permet de déployer des agents toujours plus intelligents et performants.



## CHAPITRE 06

## Agentforce facilite la gestion du changement

L'adoption de l'IA ne se fait pas du jour au lendemain. Naturellement, des difficultés surgissent lorsque les équipes apprennent à travailler avec des technologies en constante évolution et s'adaptent à une nouvelle réalité. D'ailleurs, le Boston Consulting Group indique que 70 % des projets de transformation par l'IA n'atteignent pas leurs objectifs<sup>4</sup>.

Traditionnellement, les équipes rencontrent des obstacles à tous les niveaux lorsqu'il s'agit d'adopter un nouveau processus, et cela vaut particulièrement pour l'IA. Certains collaborateurs peuvent se montrer réticents au changement, par crainte de perdre leur poste ou de devoir se former pour acquérir de nouvelles compétences. Un manque de compréhension réelle du fonctionnement des modèles d'IA peut également susciter des inquiétudes éthiques et miner la confiance. Parfois, la gestion du changement elle-même devient un frein : les approches classiques mettent trop l'accent sur la refonte des données et des processus ou sur la gestion des risques, au détriment de l'objectif final.

### Une approche fondée sur les valeurs et les résultats peut accélérer et faciliter la mise en œuvre d'Agentforce.

Plutôt que de s'appuyer sur une « culture du changement », les responsables du secteur de la santé et des sciences de la vie gagneraient à adopter une « culture de la formation », en mesurant progressivement la valeur générée. L'adoption réussie d'Agentforce repose sur les principes suivants :

- **Démarrer et itérer** en cours de route au lieu d'attendre d'être totalement prêt
- **Mesurer les KPI** tout au long du processus
- **Sensibiliser les parties prenantes** aux objectifs du projet et aux implications à long terme de l'IA pour renforcer l'adhésion en interne
- **Encourager le retour d'expérience** et montrer concrètement la valeur que chacun peut tirer de l'IA

Enfin, donnez un sens plus large à votre démarche de transformation. En partageant les histoires de patients, de professionnels de la santé, d'assurés et de clients qui bénéficient d'Agentforce et de sa main-d'œuvre numérique disponible en permanence, vous adoptez une approche du changement plus humaine et plus ancrée dans les valeurs. L'IA peut réellement changer des vies lorsqu'elle s'applique à des cas d'usage ayant un impact familial ou collectif, comme anticiper l'évolution d'une maladie ou améliorer la prise en charge des maladies chroniques.

<sup>4</sup> [Artificial Intelligence at Scale \(L'intelligence artificielle à grande échelle, en anglais\), BCG, 2024](#)

## CHAPITRE 07

## Générez de la valeur en faisant le premier pas

L'adoption réussie d'Agentforce commence par une simple mise en pratique.



### Évaluez votre potentiel avec le calculateur de ROI d'Agentforce

Découvrez ce qu'Agentforce peut apporter à votre organisation de santé ou des sciences de la vie en tenant compte de vos variables spécifiques, comme le nombre d'employés, les coûts et le temps.

[Essayer le calculateur de ROI](#)



#### AGENTFORCE EN ACTION



### Wellness Extract utilise des agents pour informer les praticiens, sensibiliser les patients et améliorer le soutien

Wellness Extract cherchait à augmenter le trafic sur son site web et à proposer des recommandations personnalisées de vitamines et de compléments alimentaires à ses clients. L'entreprise voulait également offrir un service client 24 h/24 ainsi qu'un libre-service pour ne pas se laisser distancer par la concurrence en ligne. Grâce à Agentforce, Wellness Extract peut aujourd'hui gérer en toute autonomie les demandes et les questions des consommateurs, des praticiens et des grossistes depuis son site web. Grâce à l'accès à la base de connaissances de Wellness Extract, Agentforce fournit des réponses personnalisées et pertinentes, comme des recommandations de dosage et des suggestions de produits adaptées aux antécédents du client.

[Poursuivre la lecture >>](#)

« Agentforce est la seule solution qui nous permet d'atteindre une telle échelle et de toucher le plus grand nombre de personnes. »

Virender Dass  
CEO



## CONCLUSION

## Renforcez les liens avec Agentforce

L'IA n'est plus une idée expérimentale du futur. Elle est bel et bien là. Se lancer peut paraître intimidant, mais c'est désormais essentiel pour faire face aux évaluations du secteur de la santé et des sciences de la vie, du vieillissement de la population à l'inflation. Les assureurs, les prestataires de soins, les laboratoires pharmaceutiques, les acteurs de la technologie médicale et les organismes publics doivent désormais intégrer l'IA à leurs processus quotidiens, de manière rapide, efficace et conforme, pour répondre aux besoins des patients comme à ceux des équipes.

**Agentforce est la solution du secteur pour travailler plus efficacement et améliorer la qualité des soins, sans épuiser les ressources.**

Avec Agentforce et sa suite révolutionnaire de solutions personnalisables, Salesforce réunit sur une seule plateforme intégrée et conforme une IA autonome, des données unifiées issues de toutes vos sources et les meilleures applications Customer 360 du marché. Nous centralisons l'ensemble de vos données relatives à la santé et aux sciences de la vie (dossiers médicaux électroniques, CRM, données sur les demandes de remboursement, systèmes de gestion des essais cliniques) pour agir à chaque étape du parcours client et à chaque point de contact. Grâce à Agentforce, vous offrez enfin une assistance autonome et intelligente qui renforce la relation patient, soutient les soignants, allège la charge administrative et améliore les marges.

[En savoir plus](#)





*Les renseignements du présent rapport sont fournis uniquement à des fins de commodité pour nos clients et sont communiqués à titre informatif. Leur publication par Salesforce, Inc. ne reflète pas nécessairement son point de vue. Salesforce, Inc. ne garantit pas l'exactitude ni l'exhaustivité de tout renseignement, texte, élément graphique, lien ou autre élément contenu dans le présent rapport. Salesforce, Inc. ne garantit pas l'obtention de résultats spécifiques en suivant les conseils fournis dans le présent rapport. Nous vous recommandons de vous adresser à un spécialiste (avocat, comptable, architecte, consultant ou ingénieur) pour obtenir des conseils précis et adaptés à votre situation.*