

SÉGUR DU NUMÉRIQUE EN SANTÉ

Couloir Médecine de Ville État des lieux et plan d'actions

Mars 2023

Les éditeurs membres de la FEIMA se sont engagés massivement et avec une détermination à la hauteur des défis à relever dans le programme Ségur Numérique qui adresse le couloir médecine de ville. Ils ont été rejoints, ou s'apprêtent à l'être, par les éditeurs adressant les couloirs pharmacies, paramédicaux, sage-femmes et dentistes.

Aux termes d'une mobilisation humaine et financière sans précédent, les solutions que nous portons ont passé avec succès, dans des conditions de complexité inhérentes pour partie à un déficit de communication mobilisatrice à l'égard des professionnels de santé ou à de fortes pressions sur les calendriers de réalisation, les premières étapes de mobilisation des professionnels de santé et de référencement. Elles sont depuis lors dans une dynamique soutenue de déploiement sur les parcs clients que nous avons mobilisés.

Pleinement conscients que le principal défi à relever était celui de l'adhésion des professionnels de santé aux usages des services proposés, nous nous sommes attachés, au-delà de la mise en conformité de nos solutions avec les exigences d'un cahier des charges particulièrement dense sur le couloir médecine de ville, à apporter des évolutions fonctionnelles et ergonomiques porteuses de valeur ajoutée et à proposer des services d'accompagnement diversifiés, dont certains d'entre eux ont été portés à notre initiative dans une logique de partenariat avec le réseau des DNS de l'Assurance Maladie.

En dépit de cette importante mobilisation, nous partageons le constat de difficultés persistantes qui se traduisent par des retours d'insatisfactions de la part des professionnels de santé et *in fine* par un déficit d'adhésion aux usages des services, au premier rang desquels le partage d'informations sur le DMP/MES.

C'est aux fins d'analyse de ces freins et des leviers à activer pour les lever que nous avons porté, en partenariat avec les instances de gouvernance du programme Ségur Numérique, la démarche Sentinelle dans un esprit de transparence et de coopération renforcée.

Plusieurs leviers ont été identifiés aux termes de sessions de travail prenant appui sur l'analyse des fonctionnalités proposées et des données d'utilisation des services, parmi lesquels :

- La stabilisation technique de produits qui ont été fortement impactés par l'ampleur des évolutions réalisées dans des délais contraints,

- La réalisation d'évolutions fonctionnelles, complémentaires de celles qui ont d'ores et déjà été réalisées depuis le début des déploiements des premières versions, afin d'activer des mécanismes d'alimentation automatique du DMP/MES,
- L'optimisation des dispositifs d'accompagnement des utilisateurs,
- L'aménagement de dispositifs réglementaires tels que celui portant sur la qualification de l'INS ou encore ceux destinés à favoriser l'accès aux services à des acteurs de santé agissant en délégation de tâches,
- L'accélération de la stabilisation, de la portée et de la disponibilité de services régaliens pivots tels que ProSantéConnect (PSC) et Application Carte Vitale (APCV),
- La stabilisation des environnements de l'Assurance Maladie supportant les téléservices et le DMP,
- La mise en place d'actions de communication à destination des professionnels de santé aux fins de clarification de sujets mal perçus ou incompris (identitovigilance, obligations d'alimentation du DMP).

Un plan d'actions propice à la mobilisation de toutes les énergies, au bénéfice d'un effet de levier de court terme

Aux termes d'échanges soutenus avec l'équipe de gouvernance du programme Ségur, et après concertation du collectif d'éditeurs de la FEIMA impliqués, les membres du collège médecins se sont accordés pour mettre en œuvre le plan d'actions suivant.

- Réalisation des évolutions fonctionnelles et ergonomiques destinées à favoriser l'automatisation des services de gestion de l'INS, y compris au regard du nouveau dispositif dérogatoire, et d'alimentation automatique de documents dans le DMP/MES,
- Déploiement à courts termes de nouvelles versions produits intégrant ces évolutions, ainsi que les correctifs techniques de stabilisation, sur nos parcs clients,

Des dispositions qui ont été adoptées au prix d'arbitrages stratégiques, tant en termes d'investissements financiers et humains complémentaires portés par nos entreprises, qu'en termes de réaménagement de nos feuilles de route produits. Des décalages dans le déploiement de versions produits « hors Ségur » qui ne sont pas dénués de conséquences vis-à-vis de certains impératifs réglementaires (AATi ou certification LAP/HAS) ou vis-à-vis de nos propres stratégies d'innovation.

- Optimisation des services d'accompagnement des professionnels de santé
En complément des actions de support et des plateformes d'information et de formation en ligne mise à disposition de nos clients, intégration de fonctions d'aide en ligne au sein des logiciels.
Campagnes de communication aux fins d'information sur les nouvelles fonctions déployées
- Suivi renforcé des utilisateurs pilotes des nouvelles versions aux fins d'accompagnement resserré et de suivi rapproché des indicateurs d'usages des services Ségur (DMP/MES), permettant de mesurer les effets générés par les améliorations déployées

Ce plan d'actions générique fait l'objet d'une réponse déclinée de manière spécifique par chacun des membres du collège médecins de la FEIMA.

Parce que nous sommes convaincus que les enjeux de transformation qui sont à l'œuvre ne seront réussis qu'au prix d'un engagement collectif et d'une relation de confiance entre pouvoirs publics et acteurs industriels, nous appelons de nos vœux la mise en place des actions complémentaires suivantes.

- Actions de communication à destination des professionnels de santé
 - Rappel des obligations et clarifications didactiques sur les sujets relatifs à l'identitovigilance et l'alimentation du DMP/MES (Article L1111-15 du CSP)
 - Clarification sur les modalités d'identification et d'authentification (différents supports disponibles, modalités d'obtention et de mise en œuvre, portée des services couverts)
 - Informations sur le dispositif Sentinelle et suivi régulier de l'avancement du plan d'actions
 - Rappel des objectifs ROSP relatifs aux usages des services numériques clés
- Campagnes de mobilisation des DNS de l'Assurance Maladie, en soutien des actions entreprises par les éditeurs
- Actions destinées à favoriser l'allègement de certaines activités numériques assurées par les médecins, via des délégations de tâches
 - Déploiement des cartes CPE à l'ensemble des secrétaires médicales et assistants médicaux qui n'en disposent pas
 - Accélération des travaux d'extension de l'annuaire santé afin qu'il couvre l'ensemble des acteurs de santé susceptibles d'agir en délégation de tâches
- Stabilisation des services ProSantéConnect (PSC) et Application Carte Vitale (APCV) et accélération de leur capacité à couvrir un périmètre de services plus large que celui qui est disponible actuellement
- Accélérer la convergence des acteurs porteurs de solutions MSSanté vers la nouvelle norme établie et arbitrer les cas litigieux qui parasitent le potentiel de valeur ajoutée perceptible par nos clients à l'égard des évolutions que nous avons réalisées en matière de clients de messagerie intégrés dans les logiciels.
- Étudier les possibilités d'aménagement des calendriers de bascule du téléservice AATI (prévue fin mai 2023) et de certification LAP-V2 des LGC (prévue fin 2023), compte tenu des arbitrages que nous avons dû réaliser pour intégrer le plan d'actions à court termes et des risques potentiels liés aux décalages de versions.
- Mettre en place, dans le cadre de l'opération Sentinelle, un dispositif de suivi rapproché des effets liés à la mise en œuvre du plan d'actions
 - Suivi de l'évolution des dynamiques d'usages sur les premières populations pilotes
 - En fonction des retours, actions de communication positives portés conjointement par les pouvoirs publics et les éditeurs
 - Extension des indicateurs de mesure à l'ensemble des actions relevant de la responsabilité des éditeurs et des pouvoirs publics
 - Réunions d'avancement à périodicité régulière entre les responsables des pouvoirs publics et les représentants de la FEIMA

Il nous paraît par ailleurs important, au regard des premiers retours d'expérience, que nous soyons en mesure de tirer les enseignements de la vague 1 du programme Ségur Numérique afin d'optimiser le dispositif et les procédures qui encadrent le programme et de statuer sur un périmètre et un calendrier de vague 2 qui évite les écueils auxquels nous avons été confrontés.