

PRENEZ LA VAGUE DU NUMÉRIQUE

dans le social
et le médico-social



Enfin un guide qui
SIMPLIFIE TOUT (vraiment !)



PRENEZ LA VAGUE DU NUMÉRIQUE

dans le social
et le médico-social

Intro

La transition numérique dans votre structure, pourquoi faire? 3

Au commencement... un peu de contexte	5
Pourquoi ce guide va changer votre vision du numérique ?	6
Comment on a fait ce guide (et pourquoi vous allez l'aimer)	7

1

Pourquoi le numérique est déjà votre meilleur allié 11

Le secteur social et médico-social : qui a dit que c'était le bazar ?	13
ROR et FINESS : deux outils pour sortir du brouillard	14
Le numérique dans les ESSMS : contrainte ou opportunité ?	16
Vous n'avez pas les bases ?	18

2

Le Dossier Usager Informatisé (DUI), votre nouvel atout 19

Pourquoi le DUI, c'est mieux ?	21
Réussir votre projet DUI (sans vous arracher les cheveux)	23
Bien choisir son DUI : évitez les pièges et faites le bon choix	26
Je dis OUI au DUI, mais pour quoi faire ?	28

3

Les services socles, c'est quoi au juste? 33

L'interopérabilité : quand vos outils se parlent enfin	35
Zoom sur les services essentiels à connaître (absolument)	36

INTRO

La transition
NUMÉRIQUE
dans votre structure,

POURQUOI
FAIRE ?

4

**Conformité et sécurité :
arrêtez de flipper, commencez à agir 43**

Le RGPD, c'est pas si compliqué 45
Les bons réflexes pour éviter les galères 48
Et si ça vous arrivait ? 51
Passez en mode cyber-expert :
CaRE, PCRA et simulation de crise 53

5

**Et maintenant, construisez
une stratégie SI qui marche 55**

Avant de rêver grand, commencez
par poser les bonnes bases de votre SI 57
Construire et piloter une stratégie SI efficace :
mode d'emploi 61
Et si vous pensiez numérique responsable ? 65

6

**Vos équipes,
au cœur de la réussite 69**

Prenez le volant du changement, une bonne
organisation pour piloter la transformation 71
Embarquez vos équipes :
communiquez, expérimentez, adaptez 74
Formation-action : un accompagnement sur le long terme 77



**Des annexes...
vraiment utiles 81**

Glossaire : tout le jargon, enfin expliqué 82
Les alliés nationaux et régionaux pour réussir
votre transformation 84

Le numérique transforme le secteur social et médico-social, mais entre les nouvelles obligations, les outils à choisir et les compétences à développer, vous vous sentez peut-être un peu perdu (et vous n'êtes pas le seul).

Bonne nouvelle : ce guide est là pour vous accompagner!
Pourquoi est-il différent ?

- ✓ Marre de vous perdre sur des pages web, des « fiche-outils » ou autres « kits pratiques » ? Enfin ! Ce guide réunit en un seul document toutes les informations sur le numérique en Bretagne pour les ESSMS (Établissements et Structures Sociales et Médico-Sociales).
- ✓ Fatigués par ces acronymes et tout ce jargon technique ? On l'a fait ! Ce guide est garanti 100 % langage clair, accessible et sans jargon inutile.
- ✓ Épuisés par tous ces discours théoriques et ces injonctions à la transformation numérique qui partent de nulle part... et surtout, pas de votre réalité ? L'essayer, c'est l'adopter ! Ce guide met en avant des solutions concrètes et adaptées à toutes les structures, qu'elles soient déjà engagées dans la modernisation ou qu'elles démarrent à peine.

Notre objectif : vous donner les clés pour que votre système d'information (SI) devienne un véritable levier d'amélioration du service rendu aux personnes accompagnées et des conditions de travail au sein de vos structures, et non une contrainte.

AU COMMENCEMENT... un peu de contexte

D'abord, quand on parle de « SI », de quoi parle-t-on ? Avant de parler logiciels, serveurs ou interopérabilité, rappelons un principe simple : **un système d'information (SI), c'est l'organisation des échanges d'informations entre les professionnels, qu'ils soient sur papier ou numériques.**

Dans les ESSMS, le SI a toujours existé, sous différentes formes :

- ➔ Avant, c'était des cahiers de transmission, des dossiers papier, des fichiers Excel ;
- ➔ Aujourd'hui, c'est tout ça, mais c'est aussi le Dossier Usager Informatisé (DUI), la Messagerie Sécurisée de Santé (MSS), et bien d'autres outils.

Un bon SI, c'est avant tout un outil au service des équipes et des personnes accompagnées. Moderniser son SI, ce n'est donc pas mettre du numérique partout pour faire plaisir aux plus geeks d'entre nous, c'est avant tout faire en sorte de :

- ✓ Fluidifier les échanges et éviter la multiplication des supports (et des erreurs !);
- ✓ Simplifier le travail des équipes avec des outils pensés pour leur quotidien;
- ✓ Sécuriser les données des personnes accompagnées et la pratique des professionnels.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Depuis le lancement du programme ESSMS Numérique en 2021, 75 % des ESSMS bretons se sont engagés dans l'acquisition d'une solution numérique ou la mise en conformité avec le Ségur du numérique (ce fameux programme initié par l'État pour accélérer la transformation numérique du secteur de la santé, du social et du médico-social).

Pourquoi ce guide va changer votre VISION DU NUMÉRIQUE?

Notre objectif : rendre la transition numérique accessible et concrète pour tous !

Ce guide n'est donc pas :

- ✗ Un énième kit de « transformation digitale » ;
- ✗ Un cours magistral sur l'informatique ;
- ✗ Un document rempli de jargon incompréhensible.

Ce guide est :

- ✓ Conçu pour vous, avec des conseils pratiques adaptés aux réalités de terrain des professionnels du secteur social et médico-social ;
- ✓ Centré sur des solutions concrètes pour vous aider à gagner du temps et simplifier votre quotidien .
- ✓ Axé sur la sensibilisation et la coordination : comprendre ce qu'est un DUI, comment utiliser un DMP, pourquoi adopter la MSS...

Notre promesse : simplifier l'information pour mieux accompagner vos structures.

En résumé : si vous vous posez ces questions :

- Comment moderniser mon SI sans me perdre dans la technique ?
- Quels sont les outils et services socles à intégrer en priorité ?
- Comment faciliter la transition numérique de mon ESSMS ?

... ce guide est fait pour vous !

COMMENT ON A FAIT CE GUIDE (et pourquoi vous allez l'aimer)

Le Collectif SI MS Bretagne : votre allié pour la transition numérique

Au Collectif SI Médico-Social Bretagne, on accompagne les structures sociales et médico-sociales (vous!) dans la modernisation de leur système d'information. Nous sommes là pour apporter des réponses concrètes aux structures, les conseiller et faciliter la mise en œuvre de leurs projets numériques... notamment en facilitant la compréhension d'enjeux qui peuvent paraître réservés aux initiés.

Notre mission ?

- ✓ Accélérer la transition numérique des ESSMS en accompagnant le déploiement du Ségur du Numérique ;
- ✓ Être un relais terrain entre les structures médico-sociales et les instances nationales ;
- ✓ Sensibiliser, former et acculturer les professionnels au numérique en santé ;
- ✓ Construire une feuille de route régionale cohérente, adaptée aux besoins des ESSMS.

Pourquoi un collectif ?

Le secteur social et médico-social est composé d'une large typologie d'organisations publiques, privées - à but lucratif ou non, petites, grandes, matures, en retard vis-à-vis du numérique. Le Collectif SI MS Bretagne souhaite représenter cette diversité, faire remonter les besoins et partager les bonnes pratiques en tenant compte des différences de chaque secteur : établissements et services pour personnes âgées, pour adultes et enfants en situation de handicap, établissements et services sociaux concourant à la protection de l'enfance, d'accueil hébergement assistance et de réadaptation...

Au Collectif SI MS Bretagne, notre organisation repose sur une **représentativité totale des acteurs du territoire breton à travers neuf fédérations, couvrant l'ensemble du secteur social et médico-social**. Indépendant vis-à-vis des éditeurs, on travaille en lien avec l'ARS Bretagne et le Groupement Régional e-Santé Bretagne pour accompagner les structures, les aider à mutualiser leurs ressources et garantir une expertise métier.

Notre objectif : être un lieu de réflexion collective pour soutenir et enrichir les politiques publiques à venir sur le numérique.

Notre conviction : cette réflexion ne doit pas se faire «entre spécialistes», mais avec tous. La diversité est une force.

ALLER PLUS LOIN 

► [Inscrivez-vous à notre newsletter](#)



Les fédérations qui soutiennent et constituent le collectif :



Un guide par des pairs pour des pairs

Le réseau des num'acteurs regroupe 70 professionnels du numérique en santé en Bretagne. Ils sont des spécialistes du SI dans le social et le médico-social, des responsables SI en établissement ou tout simplement des professionnels qui ont une «casquette» numérique et veulent partager leurs expériences ou développer leurs compétences.

Ce réseau, au cœur du fonctionnement de notre collectif, est essentiel pour faciliter la coopération et la mutualisation des projets numériques, partager des retours d'expériences concrets entre pairs et construire ensemble des solutions adaptées au secteur médico-social.

Ce guide, élaboré avec l'aide des num'acteurs, est donc le fruit d'une expertise collective, basée sur les besoins réels des ESSMS.

Un immense merci à tous les num'acteurs et partenaires qui se sont impliqués dans la rédaction de ce guide :

Vincent ABIVEN, Responsable des Systèmes d'Information, Les Amitiés d'Armor

Sylvain BOLEY, Responsable des Systèmes d'Information, GCSMS APAJH 22-29-35

Sylvaine BRIEND, Cheffe de projet ESMS numérique, Groupement Régional e-Santé Bretagne

Marlène GONCALVEZ, Directrice adjointe CH Douarnenez, déléguée à l'EHPAD La Vallée du Goyen et co-administratrice du GCSMS Part'Âge

Marine REVERT, Responsable du déploiement du Dossier Informatisé de l'Usager (DUI) et Déléguée à la Protection des Données (DPO), AMISEP

Géraldine CARSON-JOUZEL, Chargée de mission Ségur ESMS numérique, Agence Régionale de Santé Bretagne

Olivier PERCHEC, Directeur des Systèmes d'Information, Altygo

Charlène NEVEU, Chargée de missions outils numériques, Adapei 35

David BERTRAND, Chef de projet Systèmes d'Information, Adapei-Nouvelles Côtes d'Armor

Vinciane JACQUET, Responsable des Systèmes d'Information, GCSMS COMETE Bretagne

Guillaume GERARD, Responsable Informatique, AMISEP

Sébastien UGUET, Responsable de Pôle, l'Envol

Merci également au comité stratégique et au bureau restreint du Collectif SI MS Bretagne qui ont accompagné ce projet jusqu'au bout !

LE SECTEUR SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL : qui a dit que c'était le bazar ?

Pour bien commencer, voici quelques clés pour vous repérer dans l'univers du social et du médico-social :

BESOIN DE REPÈRES ?

Pas toujours simple de trouver la bonne porte d'entrée par rapport à votre situation ? Contactez le Collectif SI MS Bretagne... on saura vous guider !

Si vous deviez expliquer en une phrase ce que le numérique change – en bien ou en mal – dans le secteur social et médico-social, vous seriez peut-être bien embêtés. Le numérique est-il une opportunité ou juste une contrainte de plus ? Comment améliorer l'accompagnement des personnes accueillies sans alourdir encore plus votre quotidien (et le leur) ? Quels outils peuvent vraiment simplifier la gestion de votre structure ?

Ce premier chapitre vous donnera quelques repères pour mieux comprendre l'écosystème social et médico-social, mais surtout, vous inviter à voir que le numérique peut être un véritable levier pour optimiser votre organisation, fluidifier vos démarches et renforcer la qualité de l'accompagnement.

Et puisqu'on ne veut pas juste vous donner des bonnes raisons d'y aller, mais aussi des clés pour agir, on vous propose en fin de chapitre un outil simple pour savoir où vous en êtes... et identifier vos prochaines étapes. Alors, on y va ?

LES AUTORITÉS POLITIQUES & ADMINISTRATIVES

Elles définissent les grandes orientations, accompagnent les structures et assurent le financement du secteur.



MINISTÈRES
(Santé, Économie, Autonomie...)
→ Fixent les grandes orientations



AGENCES NATIONALES ET RÉGIONALES
(HAS, ANS, DNS...)
(ARS, GR e-Santé, collectif SI MS...)
→ Régulent et accompagnent



CAISSES DE FINANCEMENT
(CNSA, MSA, CNAF...)
→ Assurent les financements

LES ÉTABLISSEMENTS ET STRUCTURES (C'EST VOUS !)

Les Établissements et Structures Sociales et Médico-Sociaux (ESSMS) sont des structures publiques ou privées (à but lucratif ou non) qui accompagnent des personnes en situation de vulnérabilité en leur offrant des services adaptés à leurs besoins sociaux, juridiques, éducatifs, ou médicaux.



PERSONNES ÂGÉES
(EHPAD, accueil de jour...)



HANDICAP
(MAS, FAM, ESAT...)



ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE
(SSAD, SESSAD...)



PROTECTION DE L'ENFANCE
(foyers, pouponnières...)



INSERTION ET HÉBERGEMENT
(CHRS, foyers...)



ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN DIFFICULTÉS SPÉCIFIQUES

LE SAVIEZ-VOUS ?

Avec 216 000 actifs en Bretagne, le secteur sanitaire, social et médico-social représente une des premières filières d'emploi.

LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Les personnes accompagnées sont les personnes accompagnées et soutenues au quotidien : c'est pour eux que tout s'organise !



**PERSONNES
ÂGÉES**



**PERSONNES
EN SITUATION
DE HANDICAP**



**ENFANTS
PROTÉGÉS**
(protection
de l'enfance)



**PERSONNES
EN SITUATION
DE PRÉCARITÉ OU
DE VULNÉRABILITÉ**
(addiction,
exclusion sociale...)

ALLER PLUS LOIN

► [Tout connaître sur les structures médico-sociales](#)



ROR ET FINESS : deux outils pour sortir du brouillard

ROR, FINESS... Deux acronymes à retenir, deux outils pour vous aider à y voir plus clair et surtout... pour vous rendre visible aux yeux des autres acteurs du secteur.

Le ROR : la carte d'identité de votre structure dans l'écosystème numérique

Le Répertoire national de l'Offre et des Ressources en santé et accompagnement médico-social (**ROR**), c'est un peu l'annuaire du médico-social : il référence qui fait quoi, où et comment, pour que chacun puisse s'orienter efficacement. Relié à tous les services numériques du secteur, il permet de standardiser sur l'ensemble du territoire national les informations essentielles de votre structure :

- **Les activités** : quelles prestations sont proposées ?
ex : accompagnement à domicile, accueil de jour...
- **Les équipements** : quels outils spécifiques sont disponibles ?
ex : dispositifs de télésanté, plateau technique...

LE SAVIEZ-VOUS ?

Renseigner votre ROR, c'est aussi alimenter plusieurs dizaines d'applications métiers et faciliter le travail de tous, notamment les plateformes Via Trajectoire (Grand Âge, Handicap, Domicile) qui permettent l'orientation des personnes dans les structures.

- **La capacité d'accueil** : combien de places disponibles en temps réel ? ex : lits en EHPAD, places en MAS...
- **Les contacts** : qui appeler pour obtenir des infos ? ex : référent admission, coordinateur...

Pourquoi c'est utile ? Parce que bien renseigner votre structure dans le ROR, c'est :

- **Une meilleure coordination** entre les acteurs du soin et du médico-social ;
- **Un gain de temps** pour orienter les personnes accompagnées plus rapidement ;
- **Plus de visibilité** sur les capacités d'accueil disponibles.



ALLER PLUS LOIN

► [Présentation du ROR](#)

Le FINESS : votre passeport administratif

Et vous, vous connaissez votre numéro de FINESS (Fichier National des Établissements Sanitaires et Sociaux) ? Ce code unique, attribué par l'État, est le **passeport** de votre structure médico-sociale.

Deux types de numéros FINESS existent. Le numéro FINESS juridique qui est attribué à toute entité juridique enregistrée dans FINESS. Et le numéro FINESS géographique qui est attribué à tout établissement enregistré dans FINESS. Il est indispensable pour :

- **Bénéficier des financements publics** (et éviter les mauvaises surprises) ;
- **Apparaître dans les annuaires officiels** et être référencé par les acteurs du secteur ;
- **Faciliter les démarches administratives** sans perdre un temps fou à prouver votre existence.

BOÎTE À OUTILS

Besoin de retrouver votre numéro FINESS ? C'est par ici

► [Accédez au répertoire](#)



LE NUMÉRIQUE DANS LES ESSMS : contrainte ou opportunité ?

Au Collectif SI MS Bretagne, on a décidé de vous dévoiler la fin du guide dès le chapitre 1 : **le numérique est bel et bien une opportunité pour votre structure**. Alors on ne va pas se mentir : **numérique, système d'information, dossier usager informatisé**, ça sonne technique, compliqué... et on pourrait être tenté de laisser tous ces sujets entre les mains des Responsables des Systèmes d'Information (RSI)... avec un nom pareil, c'est pas gagné !

Mais en réalité, nous, on ne souhaite pas vous parler d'informatique, mais d'organisation.

Si le numérique est partout, ce n'est pas pour le plaisir de remplacer le papier par des écrans, mais parce qu'il peut optimiser la gestion de votre structure, fluidifier les échanges et surtout améliorer l'accompagnement des personnes accueillies.

Encore sceptique ? Voici 5 preuves que le numérique peut (vraiment) vous simplifier la vie.

1 • Optimiser la circulation de l'information

Moins de paperasse, moins de doubles saisies, plus d'infos accessibles en un clic = une meilleure circulation de l'information pour une meilleure continuité et qualité d'accompagnement des personnes.

2 • Mieux coordonner les parcours

Du suivi des personnes accompagnées aux échanges avec les partenaires, le numérique permet à **toutes les parties prenantes de mieux travailler ensemble**. Une information bien partagée, c'est une prise en charge plus fluide.

3 • Sécuriser les données (et éviter les galères juridiques)

Un dossier bien renseigné, bien sécurisé et accessible aux bonnes personnes, c'est **moins de risques d'erreurs**, plus de traçabilité et une conformité aux obligations légales.

MAIS ALORS QUI EST CONCERNÉ ?

Le pire piège ? Laisser ça aux seules fonctions « SI ». Le numérique ne fonctionne que si tout le monde en parle, l'intègre et l'adapte à ses propres besoins dès le départ...
Ce n'est pas un gadget, c'est un levier pour mieux travailler ensemble.

4 • Valoriser et rendre visible son activité

Données claires = **meilleure communication avec les financeurs, les partenaires, les familles**. Et qui dit plus de transparence dit aussi **plus de reconnaissance**.

5 • Ouvrir la porte à de nouveaux services

Télesanté, suivi à distance, solutions adaptées aux besoins spécifiques... Le numérique permet d'innover et d'apporter des services encore plus adaptés aux personnes accompagnées.

Vous n'avez pas LES BASES?

Convaincu que le numérique peut vous être utile? Ou au moins intrigué? Dans les prochains chapitres, on va voir comment tout ça fonctionne concrètement. Et pour commencer, un petit auto-diagnostic (à remplir de préférence par le responsable informatique de votre structure) vous aidera à cerner où en est votre structure... et par où commencer.

Pour ce faire, l'ANAP met à disposition un **questionnaire rapide (20-30')** pour évaluer la maturité numérique de chaque structure en **5 étapes simples... basiques** :

- 1• Caractérisation de votre structure;
- 2• Gouvernance et stratégie;
- 3• État des lieux : cartographie applicative et infrastructure;
- 4• Capacité à déployer un système d'information;
- 5• Services numériques et techniques.

Une fois rempli, vous obtenez un **plan d'action personnalisé** pour identifier vos priorités et avancer concrètement.

Le B.A.-BA pour démarrer.

Envie d'aller encore plus loin?

Si votre structure a un RSI (ou si vous aimez les référentiels pointus), le programme **Maturin-SMS** de l'ANS propose une **évaluation détaillée de la maturité numérique** de votre structure médico-sociale. Il ne donne pas de plan d'action clé en main, mais il sera demain la référence en matière d'évaluation de la maturité de votre système d'information.

Maintenant que vous avez les bases, cap sur la suite!

.....

BOÎTE À OUTILS



Pour vous aider au bon renseignement de cet autodiagnostic, le Collectif SI Médico-Social Hauts-de-France met à votre disposition un kit d'outils à visée pédagogique.

► [Lien vers le kit](#)



ALLER PLUS LOIN

Découvrir Maturin-SMS (référentiel applicable au 22 avril 2024)

► [Lien vers le référentiel](#)



2

Le **DOSSIER**
USAGER INFORMATISÉ
(DUI), votre

NOUVEL ATOUT



Pile de dossiers qui s'entassent sur votre bureau vs historique complet d'un usager accessible en un clic... La question mérite réflexion, non ?

Dans un secteur où l'information est clé, le **Dossier Usager Informatisé (DUI)** n'est pas juste une version numérique d'un classeur bien rempli. C'est un véritable levier pour fluidifier la coordination, sécuriser les données, optimiser l'accompagnement et **gagner du temps** (beaucoup de temps).

Encore faut-il bien le comprendre, bien l'intégrer et bien l'utiliser. **Par où commencer ? Comment choisir la bonne solution ? Quels bénéfices concrets pour votre structure et vos équipes ?**

Ce chapitre vous donne les **clés essentielles** pour réussir votre projet DUI, du choix de l'outil à son déploiement, en passant par des **cas d'usages concrets**.

Team papier ou team numérique ? On vous aide à trancher.

POURQUOI LE DUI, c'est mieux ?

Le **Dossier Usager Informatisé (DUI)** est un outil numérique structuré en plusieurs dossiers et outils de pilotage de son activité. Il **centralise, stocke et partage** les informations des personnes accompagnées dans les ESSMS : le dossier administratif et social, les transmissions, le dossier de soin, le projet individuel, l'emploi du temps, le suivi des présences, les rapports et statistiques, les évaluations médico-sociales, les habitudes de vie...

Il permet aux professionnels d'accéder en temps réel à un dossier **complet, sécurisé et structuré**, favorisant ainsi une prise en charge plus fluide et plus efficace. **En clair, le DUI, c'est :**

- Une information unique, disponible en un seul endroit ;
- Un outil qui facilite la coordination entre professionnels ;
- Un suivi personnalisé et sécurisé pour chaque usager ;
- Un garant de la mise en conformité légale et réglementaire (protection des données) ;
- Un gain de temps qui permet de **se recentrer sur l'accompagnement**.

Pourquoi adopter le DUI ?

Plus qu'un outil numérique, le DUI est un outil métier qui place les usagers au cœur de leur suivi tout en améliorant les pratiques des professionnels.

ALLER PLUS LOIN 

► [Présentation du dossier usager informatisé par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie](#)



Pour les STRUCTURES

Optimise la gestion

→ accès rapide et centralisé aux données, suivi des parcours

Sécurise les données

→ conformité aux exigences légales, contrôle des accès, traçabilité, sauvegarde

Réduit les coûts

→ moins d'archives papier, stockage simplifié

Pour les PROFESSIONNELS

Optimise la circulation de l'information

→ moins de paperasse, moins de doubles saisies, plus d'infos accessibles en un clic

Meilleure coordination

→ informations accessibles aux équipes pluridisciplinaires

Mise à jour en temps réel

→ moins d'erreurs, meilleures décisions

Pour les PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Transparence

→ suivi clair et accès simplifié aux informations

Prise en charge améliorée

→ suivi personnalisé et anticipations des besoins

Autonomie et implication

→ l'utilisateur devient acteur de son parcours

En résumé, mettre en place un DUI, c'est :

- ✓ **Une gestion de l'information simplifiée** : transmission facilitée des données, moins d'erreurs, plus de fluidité;
- ✓ **Une mise en conformité avec les bonnes pratiques HAS** : moins de stress pour l'évaluation;
- ✓ **Des indicateurs clés accessibles sans effort** : dans la plupart des logiciels, tout est tracé et disponible en quelques clics.

TÉMOIGNAGES

ILS L'ONT TESTÉ, ILS L'ONT ADOPTÉ!

Yves Abernot (directeur de l'association) et Sébastien Uguet (responsable de Pôle) témoignent de leur approche du DUI pour l'association L'Envol. Découvrez leur témoignage en trois épisodes :

- ▶ [Épisode #1](#) | la mise en place du DUI
- ▶ [Épisode #2](#) | de nouveaux usages au quotidien
- ▶ [Épisode #3](#) | l'accompagnement des professionnels



▶ [1](#)



▶ [2](#)



▶ [3](#)

RÉUSSIR VOTRE PROJET DUI (sans vous arracher les cheveux)

Ça y est, vous avez décidé de passer au **Dossier Usager Informatisé (DUI)**. Félicitations! Mais maintenant, **par où commencer?** Comment structurer le projet et éviter les écueils classiques? Suivez ces **4 étapes essentielles** pour un déploiement efficace et serein.

1 S'appuyer sur les bonnes ressources : vous n'êtes pas seuls!

Saviez-vous que vous pouvez **mutualiser vos ressources**? Regrouper plusieurs structures permet :

- D'être accompagné par une **assistance à maîtrise d'ouvrage** (AMOA);
- De partager des **bonnes pratiques** avec d'autres ESSMS;
- De **mieux connaître ses partenaires sur le territoire** et de mieux travailler avec eux;
- De bénéficier de **financements** pour l'acquisition du DUI et des équipements associés (tablettes, wifi, interopérabilité...).

LE SAVIEZ-VOUS?

Si vous ne souhaitez pas que votre structure reste isolée face aux défis du numérique, contactez-nous directement par mail ou téléphone pour une mise en réseau et bénéficier du soutien du Collectif SI MS Bretagne.

Pour mettre en place le projet, rien de plus simple... il vous suffit de :

- Réunir les structures de son territoire avec lesquelles on peut coopérer;
- Identifier une personne morale gestionnaire, un porteur de projet;
- S'assurer que chaque structure possède bien un numéro FINESS (on vous a expliqué ça dans le chapitre 1).

TÉMOIGNAGE

Marlène Gonçalves explique comment sa structure a bénéficié d'un accompagnement collectif.

▶ [Lire le témoignage](#)



2 Planifier le déploiement

Un **projet DUI ne s'improvise pas**. Il demande une **vision claire** et une **bonne coordination**. Pour ce faire, on vous recommande de suivre 7 étapes essentielles :

1. **Organiser la gouvernance** : mettre en place un comité de pilotage (COFIL) et identifier un chef de projet
2. **Cadrer le projet** : définir les objectifs, besoins et contraintes
3. **Choisir son DUI** : comparer les éditeurs et leurs solutions (quelques conseils à venir dans la partie suivante)
4. **Préparer le déploiement** : réaliser un état des lieux de l'organisation actuelle, monter des groupes de travail thématiques, identifier des référents métiers

UN PROJET DUI ÇA PREND COMBIEN DE TEMPS ?

Tout dépend ! Chaque projet est unique (taille de la / des structure(s), fonctionnalités à déployer...).

Mais en moyenne, comptez : **9 mois** pour une mise en conformité et **18 mois** pour un projet complet (choix + déploiement).

5. **Assurer la sécurité des données** : conformité RGPD et protection des accès
6. **Mettre en place la maintenance** : prévoir le suivi et les mises à jour
7. **Accompagner les équipes après le lancement** : entre la théorie et la pratique, il y a souvent des ajustements à apporter !

3 Constituez une équipe projet « de choc »

Le succès d'un projet DUI repose sur une équipe bien structurée et coordonnée. Dès le départ pour sa mise en place...mais aussi pour accompagner son déploiement sur le long terme !

★ RÔLE

Porteur du projet / sponsor

→ Valide la démarche et mobilise les ressources nécessaires (généralement, au niveau de la direction générale)

Chef de projet DUI

→ Pilote le projet, coordonne les acteurs (à travers le comité de pilotage), centralise les informations, fait l'interface entre l'éditeur, les utilisateurs et la direction, garantit la mise en œuvre et possède une bonne connaissance du métier des ESSMS pour bien les accompagner



MISSIONS PRINCIPALES

Référents métiers

→ Veillent à ce que l'outil réponde aux besoins des professionnels, répondent à leurs questions et font remonter les problématiques utilisateurs auprès du chef de projet et de l'éditeur

COFIL (Comité de pilotage)

→ Structure la gouvernance, suit les avancées du projet et pose les arbitrages nécessaires tout au long du projet ; le COFIL est généralement constitué de la direction, du chef de projet et des référents métiers.

Et le directeur de structure dans tout ça ? Il est fondamental qu'il s'implique et soutienne le projet... et pourquoi pas prendre directement la casquette de chef de projet ou porteur de projet ?

TÉMOIGNAGE

Thierry Perrin, directeur d'EHPAD chef de projet DUI, partage son expérience sur le déploiement réussi de l'outil dans son établissement.

► [Lire le témoignage](#)



ALLER PLUS LOIN

► Découvrez le kit de déploiement du DUI en ESMS par l'ANAP.

4 Favoriser l'adhésion : accompagner et communiquer

Un bon outil ne sert à rien si les équipes ne l'adoptent pas !

- ✓ **Informé et sensibiliser** : expliquer pourquoi le DUI est un atout pour le quotidien ;
- ✓ **Former les équipes** : organiser des sessions pratiques et des démonstrations ;
- ✓ **Créer une dynamique positive** : valoriser les premiers succès et partager les retours d'expériences.

Pas de panique, on vous explique ça en détail dans le chapitre 6 de ce guide !

ALLER PLUS LOIN

Accompagner la transformation numérique du médico-social (ESF Éditeur).

► [Lire l'ouvrage](#)



BIEN CHOISIR SON DUI : évités les pièges et faites le bon choix

Ça y est, vous êtes lancé, et maintenant vient le **grand moment du choix** : quelle solution numérique adopter pour votre **Dossier Usager Informatisé (DUI)**? **Mauvaise nouvelle** : il existe une multitude d'éditeurs et d'outils, chacun promettant monts et merveilles. **Bonne nouvelle** : en suivant quelques critères essentiels, vous pourrez faire un choix **adapté à votre structure**, aux besoins de vos équipes, et **compatible avec les référentiels nationaux** (Ségur, interopérabilité, hébergement sécurisé). Prêt à y voir plus clair? Suivez le guide!



TÉMOIGNAGE

Mise en place d'un DUI en établissement médico-social, le point de vue de la cheffe de projet et de la directrice administrative et financière de l'association Kan ar Mor dans le Finistère.

► [Regarder la vidéo](#)

1 Ne confondez pas éditeur, solution numérique et AMOA !

PEUT-ON SE PASSER D'UN AMOA ?

Oui, mais un AMOA bien choisi, c'est un gain de temps et d'efficacité qui évite bien des erreurs coûteuses !

En réalité, vous n'allez pas être confronté à un choix mais à deux choix :

- **D'un côté, le choix de la solution en elle-même** : il vous faudra sélectionner un **éditeur**, c'est-à-dire l'entreprise qui conçoit et développe la **solution numérique** (le logiciel, l'outil final que vous utiliserez au quotidien);
- **De l'autre, le choix du chef de projet (interne ou externe)** : il vous faudra choisir votre **AMOA** (Assistant à Maîtrise d'Ouvrage), c'est la ressource qui va vous aider à définir vos besoins (cahier des charges), planifier l'intégration du DUI avec vos autres outils numériques, accompagner le déploiement et la formation des équipes.

2 Les critères essentiels pour bien choisir son éditeur et sa solution DUI

Le choix de votre éditeur peut avoir un impact significatif sur le succès du projet DUI. On a sélectionné 8 critères pour vous permettre de faire le meilleur choix.

CRITÈRE	POURQUOI C'EST IMPORTANT ?
1 Expertise	→ L'éditeur doit connaître le secteur médico-social et ses spécificités.
2 Conformité	→ Vérifiez qu'il est référencé Ségur et conforme aux exigences réglementaires.
3 Accompagnement	→ Un bon éditeur propose des supports de formation, un support technique et un SAV réactif.
4 Évolutivité	→ Le DUI doit pouvoir s'adapter à vos besoins (personnalisation du logiciel) mais aussi être capable d'évoluer pour répondre aux besoins futurs.
5 Pérennité	→ Vérifiez la santé financière et le budget R&D de l'éditeur. Un éditeur qui n'investit plus en R&D est un éditeur en sursis.
6 Hébergement	→ Pour les petites et moyennes structures, privilégiez un hébergement externalisé et certifié HDS pour plus de sécurité. Pour les grandes structures, l'hébergement interne peut être une option... si vous avez les ressources nécessaires pour l'exploiter et le maintenir.
7 Fiabilité	→ Consultez les retours d'expérience et avis d'autres structures et faites une petite recherche Google Actu avant de signer le contrat afin d'éviter les éditeurs en difficulté, en rachat ou embarqués sur un immense projet !
8 Prix	→ Un DUI pas cher mais sous-exploité coûtera plus cher sur le long terme. Mettez les moyens nécessaires pour assurer un déploiement efficace et maximiser les bénéfices de l'outil.

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'Agence de Numérique en Santé a listé pour vous les éditeurs référencés Ségur, c'est par ici :
► [Liste des éditeurs référencés](#)



JE DIS OUI AU DUI, mais pour quoi faire ?

Mettre en place un **Dossier Usager Informatisé (DUI)**, c'est une avancée majeure. Mais ce qui fait vraiment la différence, c'est **l'usage** qu'on en fait au quotidien. **Un DUI efficace, c'est un DUI qui simplifie la vie des professionnels et améliore le parcours des usagers.** Nous avons sélectionné 2 cas d'usage, du plus essentiel au plus avancé.

- **Essentiel** : structurer, suivre et ajuster le parcours des usagers
→ le **Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA)**, les **habitudes de vie** et l'emploi du temps
- **Avancé** : donner plus d'autonomie aux personnes accompagnées et simplifier les démarches → le **portail usager**

Cas d'usage « essentiel » : le DUI au service du Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA)

LE SAVIEZ-VOUS ?

Si votre DUI est référencé Ségur, tout est déjà prêt ! Les éditeurs certifiés garantissent un logiciel conforme aux exigences nationales, intégrant directement l'accès à votre MSS et l'alimentation du DMP.

Le PPA : une méthode pour améliorer le parcours de la personne au sein de la structure.

Depuis 2002, chaque personne accompagnée doit bénéficier d'un **projet personnalisé**, construit **avec elle**, adapté à ses besoins et évolutif dans le temps. Cette forme de contrat entre la personne accompagnée et la structure qui l'accueille doit permettre de :

- ✓ **Impliquer la personne accompagnée** dans la définition de son projet ;
- ✓ **Associer l'entourage** à la réflexion et aux décisions ;
- ✓ **Adapter l'accompagnement** aux évolutions des besoins et aux risques identifiés ;

Il se fait 6 mois après l'arrivée dans l'établissement et suit une logique en 6 étapes :

- 1 Recueil des besoins** → Recueillir les attentes, besoins et habitudes de vie de la personne accompagnée, établir une relation de confiance
- 2 Analyse** → Évaluer les informations en équipe, structurer une approche commune et encourager la personne à participer à son projet
- 3 Co-construction** → Définir les objectifs et les actions à mettre en place avec la personne accompagnée et son entourage
- 4 Mise en œuvre** → Assurer un suivi concret et un engagement de chaque acteur
- 5 Suivi et actualisation** → Co-évaluer la pertinence du projet et l'adapter si nécessaire
- 6 Fin de l'accompagnement** → Clôturer le projet en cas de sortie ou de transfert

ALLER PLUS LOIN



Visionnez (ou revisionnez) notre Web'Connect dédié à l'intégration et l'alimentation du projet personnalisé dans le DUI !

▶ www.youtube.com/watch?v=63W64Ve6muQ



Bonne nouvelle : le DUI simplifie la gestion du PPA !

Fini les classeurs et les suivis éclatés entre différents outils et services. Avec un **DUI bien configuré, le PPA devient plus simple à élaborer, à suivre et à ajuster.**

FONCTIONNALITÉ CLÉS DU DUI	COMMENT ÇA FACILITE LE PPA ?
1 Enquêtes et recueil de besoins	→ Permet de recueillir les attentes et priorités de la personne accompagnée et de son entourage
2 Indicateurs de suivi	→ Ex : taux de PPA à jour, taux de révision annuelle effectué
3 Gestion documentaire	→ Stockage sécurisé et accès rapide aux protocoles, comptes rendus et fiches de suivi
4 Audit et conformité	→ Vérification rapide des actions en cours et anticipation des contrôles HAS

En résumé : adoptez le duo gagnant DUI + PPA!

- ✓ Moins de paperasse, plus de suivi en temps réel;
- ✓ Meilleure coordination entre les professionnels;
- ✓ Un accompagnement plus personnalisé pour l'utilisateur;
- ✓ Un gain de temps précieux pour les équipes.

Cas d'usage « avancé » : le portail usager, la prochaine révolution pour redonner le pouvoir aux personnes accompagnées

Encore peu répandu aujourd'hui, le « **portail usager** » est la prochaine grande étape dans la digitalisation des ESSMS, afin de donner aux personnes accompagnées plus d'autonomie et de transparence sur leur parcours.

UN PORTAIL USAGER, C'EST QUOI?

C'est un espace en ligne sécurisé où les personnes accompagnées (et leurs proches aidants) peuvent accéder à leurs informations, suivre leur accompagnement et gérer leurs démarches en quelques clics.

Pourquoi mettre en place un portail usager?

Aujourd'hui, la plupart des démarches des bénéficiaires passent par des échanges avec les équipes administratives et soignantes, générant une charge de travail importante et une dépendance aux professionnels pour des actions parfois simples. Avec un portail usager, les personnes accompagnées peuvent :

- ✓ **Accéder à leurs données personnelles** (planning, documents, factures);
- ✓ **Effectuer certaines démarches en ligne** (prise de RDV, paiement, inscription aux activités);
- ✓ **Être notifiées des étapes clés de leur accompagnement;**
- ✓ **Garder un lien continu avec la structure.**

Concrètement, à quoi ça ressemble?



Côté PERSONNE ACCOMPAGNÉE :

simplifier l'expérience utilisateur et responsabiliser l'utilisateur dans son parcours

Une interface simple et intuitive, pensée comme un tableau de bord personnel.

- ✓ **Consultation des documents** administratifs et médicaux
- ✓ **Inscription aux activités** et événements proposés par la structure
- ✓ **Prise de rendez-vous** simplifiée avec les professionnels
- ✓ **Paiement en ligne** des prestations et suivi des factures
- ✓ **Notifications** et rappels personnalisés
- ✓ Possibilité pour les **proches aidants** d'accéder aux informations



Côté STRUCTURE :

gagner du temps et fluidifier la relation avec les personnes accompagnées et leurs aidants

L'ESSMS garde la main sur l'interface et les accès pour adapter le portail aux besoins des usagers.

- ✓ **Personnalisation du portail** avec des images, des couleurs et des informations adaptées
- ✓ **Gestion des autorisations d'accès** pour garantir la confidentialité des données
- ✓ **Mise à disposition de contenus utiles** : actualités, documents, services disponibles

LE SAVIEZ-VOUS?

Aujourd'hui encore peu d'ESSMS ont mis en place un portail usager... mais dans la dynamique de digitalisation du secteur, il deviendra un standard incontournable.

Alors, vous êtes plutôt en mode « essentiel » ou « avancé »?

Dans le prochain chapitre, on va aborder un peu plus en détails la notion de « service socle »... accrochez-vous!

Dans un monde idéal, tous les outils numériques communiqueraient entre eux. Bonne nouvelle : dans le secteur social et médico-social, c'est en train de devenir une réalité !

Les services socles sont les briques numériques fondamentales, mises en œuvre par l'État, qui permettent aux différents logiciels et plateformes de se connecter, d'échanger des informations en toute sécurité et de simplifier la coordination entre professionnels. Grâce à eux, le Dossier Usager Informatisé (DUI), Mon Espace Santé, la Messagerie Sécurisée de Santé (MSS) et d'autres outils peuvent interagir sans qu'il soit nécessaire de ressaisir les mêmes données à plusieurs endroits. Les échanges de données sont facilités, la sécurité renforcée et le suivi des personnes accompagnées optimisé.

Dans ce chapitre, on va voir ensemble :

- Pourquoi l'interopérabilité est un moteur d'efficacité pour les ESSMS ;
- Quels sont les services socles essentiels et comment ils améliorent le quotidien des structures ;
- Comment intégrer ces services dans votre structure.

L'INTEROPÉRABILITÉ : quand vos outils se parlent enfin

Imaginez : vous accueillez une nouvelle personne dans votre structure. Vous devez récupérer son historique médical, ses prises en charge passées, ses droits ouverts, ses besoins spécifiques. Sauf que...

- ✗ Chaque acteur utilise son propre logiciel, sans connexion avec les autres ;
- ✗ Les documents doivent être renvoyés par mail, fax, ou via des fichiers papier ;
- ✗ Les erreurs de ressaisie s'accumulent et retardent l'accompagnement.

Avec des outils « interopérables », tout devient plus simple :

- ✓ Un seul accès sécurisé aux informations essentielles ;
- ✓ Moins de temps perdu à rechercher ou ressaisir des données ;
- ✓ Une meilleure coordination entre les équipes sociales, sanitaires et administratives.

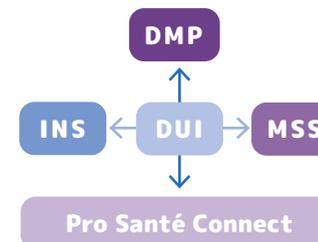
Et bien l'interopérabilité, c'est ça. Un mot un peu technique qui signifie tout simplement la capacité de vos logiciels à échanger des informations entre eux.

SANS l'interopérabilité

→ Chaque logiciel fonctionne en silo, obligeant les professionnels et les personnes accompagnées à ressaisir sans cesse les mêmes données, multipliant les erreurs et les pertes de temps.

AVEC l'interopérabilité

- ✓ Les informations circulent de manière fluide entre les professionnels de santé, du social et du médico-social, les personnes accompagnées y ont accès facilement et en toute sécurité.
- ✓ Une donnée n'a besoin d'être saisie qu'une seule fois, ce qui réduit les erreurs et optimise le temps des équipes.
- ✓ Les outils dialoguent ensemble, facilitant la coordination des soins et des services.



Comment ça fonctionne concrètement ?

L'interopérabilité repose sur des standards spécifiés par l'Agence du Numérique en Santé (ANS), qui garantissent que tous les outils numériques respectant ces standards peuvent échanger des données entre eux de manière sécurisée.

Zoom sur LES SERVICES ESSENTIELS à connaître (absolument)

Les services socles sont là pour faciliter la gestion quotidienne des ESSMS. Voici ceux que vous devez absolument connaître...et progressivement intégrer.

Les prérequis à ne pas manquer

ins Identité Nationale de Santé (INS) : l'identification des usagers

L'INS est composée d'un identifiant (le matricule INS) et de 5 traits d'identité (nom de naissance, prénom(s) de naissance, date de naissance, sexe et code lieu de naissance). Il permet de désigner chaque usager de manière unique dans tous les logiciels et outils numériques du système de santé, y compris votre DUI.

Pourquoi c'est essentiel en ESSMS ?

En permettant d'intégrer les données des différents outils numériques directement au sein du bon dossier patient ou usager, l'INS permet d'éviter les erreurs d'identité et les doublons de dossiers. À la clé : sécurité renforcée et parcours usager plus fiable !

Comment l'utiliser ?

- Vérifiez l'intégration de l'INS dans les logiciels métiers, en particulier votre DUI ;
- Formez les professionnels à la qualification de l'INS des usagers.

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'identitovigilance est un ensemble de procédures mises en place pour garantir une identification fiable et unique de chaque personne dans le système de santé et médico-social. Son objectif est simple : éviter les erreurs de prise en charge liées aux homonymies, aux inversions de dossiers ou aux fautes de saisie.

ALLER PLUS LOIN

Regardez la vidéo du Groupement Régional e-Santé Bretagne.

- ["Bien identifier les usagers pour bien les prendre en charge"](#)



Le Répertoire Partagé des professionnels du système de santé (RPPS+)

Le portail RPPS+ permet aux professionnels du secteur sanitaire, social et médico-social d'obtenir un identifiant professionnel unique (numéro RPPS) et d'apparaître dans l'Annuaire Santé.

Pourquoi l'utiliser ?

- Identifie de manière unique et fiable chaque professionnel ;
- Simplifie l'accès aux services numériques sécurisés.



ALLER PLUS LOIN

- Accédez au Portail RPPS+ en tant que professionnel ou en tant qu'autorité d'enregistrement.



Pro Santé Connect : la connexion simple aux services socles

Pro Santé Connect est un service d'authentification sécurisé pour accéder aux outils numériques en santé (dont le DUI) et... parmi les prochaines fonctionnalités : sans avoir besoin de se reconnecter pour passer de l'un à l'autre.

Pourquoi c'est un atout en ESSMS ?

Pro Santé Connect garantit :

- Un accès simplifié et sécurisé aux services numériques (DMP, MSS, Via Trajectoire...);
- Une authentification unique avec sa carte CPS ou e-CPS (Carte Professionnel de Santé) : pas de multiplication des mots de passe.

Comment l'adopter ?

- Vérifiez que votre DUI est correctement raccordé à Pro Santé Connect par votre éditeur ;
- Assurez-vous que les professionnels de votre équipe ont un numéro RPPS et soient équipé d'une carte ou d'une e-CPS ;
- Accompagnez et formez les utilisateurs.

LE SAVIEZ-VOUS ?

À compter du 1^{er} janvier 2023, l'implémentation de Pro Santé Connect est obligatoire pour les services numériques en santé nationaux, territoriaux, ainsi que pour les services locaux qui y sont fortement intégrés.

ALLER PLUS LOIN

- Découvrir Pro Santé Connect et tous ses usages à travers ce [webinaire de l'ANS](#).



Les outils numériques interconnectés : la crème de la crème !

Messagerie sécurisée santé (MSS) : les échanges d'informations en toute confidentialité et sécurité

Une MSS permet aux professionnels d'échanger facilement et de manière sécurisée des informations personnelles concernant les personnes accompagnées (projet personnalisé d'accompagnement, dossier de liaison d'urgence, compte-rendu de consultation médicale, résultats d'examens de biologie, grilles d'évaluation médico-sociales...), que ce soit en interne ou en externe avec d'autres professionnels du territoire en lien avec la personne accompagnée. Idéalement, la MSS est directement une fonctionnalité intégrée à votre DUI.



ALLER PLUS LOIN

Découvrez ce qu'est la Messagerie Sécurisée de Santé, comment vous équiper (ou vous rééquiper) et toute la documentation à votre disposition sur le site du Groupement e-santé Bretagne.

► www.esante-bretagne.fr/segur/medico-social/messagerie-securisee-de-sante-mss

Quel intérêt pour les ESSMS et les professionnels ?

Se servir d'une MSS permet de :

- Sécuriser les échanges d'informations sensibles (dossiers médicaux, transmissions, comptes rendus);
- Éviter les envois par mails non sécurisés, qui posent des risques de confidentialité;
- Faciliter la communication entre les professionnels du médico-social et du sanitaire.

BOÎTE À OUTILS

► L'ANS propose un [panorama des offres MSSanté](#) afin d'aider au mieux les structures et les professionnels à s'orienter vers l'offre MSSanté qui leur convient.

Comment l'adopter ?

- Identifiez une MSS adaptée à vos besoins et compatible avec votre DUI (posez la question à votre éditeur!);
- Formez les équipes à son utilisation et aux bonnes pratiques.



Mon espace santé : l'historique de santé toujours accessible

Mon espace santé est le portail numérique personnel de chaque citoyen pour gérer sa santé. C'est la porte d'entrée des usagers pour accéder aux informations renseignées **par les professionnels** dans leur dossier médical partagé (DMP) et gérer leur santé en ligne à travers différents services complémentaires.

Pourquoi c'est utile pour les personnes accompagnées ?

Mon espace santé permet de :

- Centraliser l'accès aux informations médicales : résultats de laboratoire, comptes rendus d'hospitalisation, rendez-vous médicaux, prescriptions et bien plus encore;
- Garder une vue d'ensemble sur sa santé et de faciliter la communication avec les médecins;
- Faciliter certaines démarches comme la transmission d'informations en vue d'une hospitalisation, le renouvellement des ordonnances, l'échange avec les professionnels de santé et l'accès à des ressources médicales fiables.

Pourquoi renseigner le dossier médical partagé en ESSMS ?

- Permet une meilleure continuité des soins entre le social, médico-social et le sanitaire;
- Facilite l'accès aux informations médicales essentielles des personnes accompagnées (traitements, antécédents, examens);
- Réduit les doublons et erreurs de prescription.

Comment l'intégrer dans votre structure ?

- Assurez-vous d'informer l'usager, de recueillir son consentement et de définir les documents à alimenter dans le DMP;
- Vérifiez la compatibilité de votre Dossier Usager Informatisé (DUI) avec Mon espace santé - DMP, ainsi les documents définis (projet personnalisé d'accompagnement, compte-rendu de consultation, dossier de liaison d'urgence...) seront directement téléversés dans le DMP depuis le DUI;

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le dossier médical partagé (DMP) est le versant « pro » de Mon espace santé. Fonctionnalité cœur de Mon espace santé, c'est là où sont stockés l'ensemble des documents de santé renseignés par les professionnels du social et du médico-social concernant un usager.

- Sensibilisez les équipes à renseigner et consulter le DMP régulièrement;
- Orientez les usagers vers Mon espace santé.

ALLER PLUS LOIN

- Rendez-vous sur le [site du Groupement Régional e-Santé Bretagne](#) afin d'être guidé dans la mise en place du DMP en ESSMS (alimentation, consultation, consentement)



ViaTrajectoire : l'outil d'orientation et de gestion des parcours usagers

ViaTrajectoire est un service public, gratuit et sécurisé qui propose une aide à l'orientation personnalisée des personnes à certains moments de leur parcours de soins et/ou de leur parcours médico-social.

Concrètement, c'est une plateforme accessible aux professionnels de santé comme aux usagers. Outre les annuaires consultables, ViaTrajectoire propose également un système d'échanges simple et sécurisé entre les acteurs et permet de faciliter la gestion des demandes (liste d'attente) pour les établissements et services.

4 modules différents sont proposés dans ViaTrajectoire, selon le parcours de l'utilisateur :

- Module sanitaire;
- Module grand âge;
- Module handicap;
- Module pour la prise en charge précoce des troubles du neuro-développement (enfants de 0 à 12 ans).

Pourquoi l'utiliser ?

Déployé sur l'ensemble du territoire français, accessible aux professionnels de santé des secteurs sanitaire et médico-social, aux médecins libéraux ainsi qu'aux usagers, ViaTrajectoire est conçu pour identifier rapidement les établissements ou services en capacité d'accueillir chaque personne selon ses besoins.

Il permet :

- De simplifier l'orientation et l'admission des personnes;
- D'aider les professionnels à améliorer l'organisation des parcours patients;
- D'optimiser la gestion des places disponibles;
- De sécuriser et simplifier les échanges entre les acteurs.

Comment l'utiliser ?

- Accessible en ligne : trajectoire.sante-ra.fr/Trajectoire
- Mise à jour dans le ROR nécessaire avant utilisation (vous ne savez pas ce qu'est le ROR ? Alors RDV au chapitre 1!).

Les services socles, un levier stratégique pour les ESSMS

- **DMP et Mon espace Santé** : centralisation des données de santé des personnes accompagnées.
- **MSS** : échanges sécurisés entre professionnels.
- **INS, RPPS+ et Pro Santé Connect** : identification fiable et connexion sécurisée.
- **Via trajectoire** : orientation et gestion du parcours usager.

ALLER PLUS LOIN

- [Les fiches de synthèse de l'ANS par service socle.](#)



Ces différents services **simplifient immédiatement la gestion de l'information**, et – cerise sur le gâteau – **permettent de vous aligner avec les bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé (HAS).**

Pourquoi c'est stratégique ?

L'évaluation HAS, obligatoire pour tous les ESSMS, repose sur **157 critères** structurés en **9 thématiques**. Bonne nouvelle ! **Plus d'une vingtaine de ces critères peuvent être traités via la mise en place et l'utilisation du DUI.** Quelques exemples :

INDICATEUR HAS	COMMENT LE DUI FACILITE SON SUIVI ?
→ Garantir la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée	✓ Sécurisation des données des personnes
→ Coordonner les professionnels avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partager des informations nécessaires	✓ Alimentation du DMP / Mon Espace santé
→ Respecter les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès	✓ Gestion des habilitations

ALLER PLUS LOIN

- [Grille de validation des critères certification HAS ESMS](#)



A series of horizontal dotted lines for taking notes.

4

**CONFORMITÉ
ET SÉCURITÉ :**
arrêtez de flipper

COMMENCEZ À AGIR



RGPD, cyberattaques, protection des données... Vous avez déjà entendu ces mots et, soyons honnêtes, vous vous dites que tout ça, c'est pas pour vous? Et bien en réalité, pas besoin d'être un expert en informatique pour être concerné par ces sujets : directeurs, responsables, professionnels de terrain, cela vous concerne également! **Pourquoi?**

- Parce que **personne n'est à l'abri**, et qu'il vaut mieux **être préparé que subir**.
- Parce que **80 % des cyberattaques pourraient être évitées avec 5 gestes simples... qui sont entre vos mains!**
- Parce que le RGPD n'est pas qu'un règlement administratif, mais une opportunité de mieux organiser et sécuriser vos pratiques.

Dans ce chapitre, on va droit au but : des conseils concrets, **des actions simples et des astuces qui vont vous être utiles aussi bien dans votre vie pro que perso**. On vous donne aussi les bons réflexes à adopter pour protéger vos systèmes, éviter les cyberattaques et garantir la confidentialité des informations. Et pour ceux qui veulent aller plus loin, on parle stratégie : comment anticiper les risques, comment réagir vite en cas d'incident et quels outils déployer pour ne pas se faire piéger.

Il est temps de passer à l'action et de sécuriser ce qui compte vraiment!

LE RGPD, c'est pas si compliqué

Le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**, ça peut faire peur au premier abord. Pourtant, son objectif est simple : **garantir que les données des personnes accompagnées soient utilisées de manière transparente, sécurisée et respectueuse de leurs droits**. Bonne nouvelle : mettre son établissement en conformité n'a rien d'une montagne insurmontable! Avec une méthode claire et quelques bons réflexes, c'est une vraie opportunité d'améliorer la gestion et la sécurisation de vos données.

Les 6 grands principes du RGPD (expliqués simplement)

Le RGPD repose sur **six règles de bon sens** pour garantir que les données des personnes accompagnées soient utilisées à bon escient, protégées et accessibles en toute transparence. **Si vous appliquez ces principes, vous êtes déjà sur la bonne voie!**

PRINCIPE

Ce que ça SIGNIFIE pour vous

1 **Ne collectez que ce qui est nécessaire**

→ **Moins, c'est mieux!** Les données doivent être collectées pour un objectif précis, clairement défini. Finie la collecte « au cas où » : **seules les informations strictement utiles à votre mission doivent être enregistrées.**

2 **Soyez transparent**

→ **Informez, c'est respecter.** Les usagers doivent savoir pourquoi et comment leurs données sont utilisées. Vous devez leur expliquer dès la collecte quelles informations sont enregistrées et quels sont leurs droits pour les modifier ou les supprimer.

3 **Facilitez l'exercice des droits**

→ **Les usagers doivent garder le contrôle.** Ils ont le droit d'accéder à leurs données, de les rectifier, de demander leur suppression ou de s'opposer à certains traitements. Vous devez **mettre en place un moyen simple et rapide pour répondre à leurs demandes.**

4 Fixez des durées de conservation claires

→ On ne garde pas les données à vie ! Les informations doivent être supprimées, anonymisées ou archivées une fois l'objectif atteint. Définissez des durées de conservation adaptées, et respectez-les.

5 Sécurisez les données et anticipez les risques

→ Protéger, c'est prévenir. Cela passe par une bonne gestion des accès, des mots de passe robustes, une sécurisation physique et informatique, et une vigilance accrue face aux cybermenaces. Plus une donnée est sensible, plus la protection doit être forte.

6 Inscrivez la mise en conformité dans une démarche continue

→ Le RGPD, ce n'est pas un « one-shot » ! La conformité évolue en permanence : il faut régulièrement vérifier vos pratiques, ajuster vos procédures et sensibiliser les équipes. Un suivi régulier permet d'éviter les mauvaises surprises.

ALLER PLUS LOIN 

Consultez le guide de la CNIL
▶ [RGPD en détail](#)



Soyez anticonformiste : mettez-vous en conformité

Qui est concerné ?

Tous les ESSMS, sans exception ! Dès lors que vous collectez des données sur les usagers, vous avez des obligations.

Par où commencer ?

1 • Nommer un DPO (Délégué à la Protection des Données) : obligatoire pour chaque ESSMS, il veille à la conformité et accompagne les équipes.

2 • Faire un état des lieux des données traitées : réalisez un registre de traitement, qui liste quelles données sont collectées, pour quoi faire et par qui elles sont accessibles (quels types de données recueillez-vous ? Qui y a accès ? Où et combien de temps sont-elles stockées ?).

LE SAVIEZ-VOUS ?

Si vous avez besoin d'un coup de main, un cabinet conseil peut accompagner votre DPO et structurer cette démarche.

BOÎTE À OUTILS

Comment cartographier vos traitements de données personnelles ?

▶ [Les conseils de la CNIL, c'est par ici !](#)



3 • Mettre en place un plan d'action progressif : identifiez les priorités, sécurisez les informations (accès restreints et contrôle des autorisations, protocoles de sauvegarde et durées de conservation limitées) et avancez pas à pas vers la conformité.

ALLER PLUS LOIN 

Consultez le guide de la CNIL

▶ [RGPD : se préparer en 6 étapes](#)



▶ 1

▶ 2



4 • Informer les usagers :

faites en sorte que chaque personne accompagnée sache ce qui est fait de ses données, via des documents simples et accessibles ; qu'elle peut y accéder, modifier ou supprimer ces informations facilement.

5 • Sensibiliser vos équipes :

diffusez une culture de la protection des données au sein de l'établissement (parler de ce guide autour de vous peut être une première étape!).

En résumé :
RGPD + bon sens = conformité facile !

LE SAVIEZ-VOUS ?

Informer simplement et efficacement, c'est déjà être conforme. Besoin de quelques conseils pour rédiger des informations claires, accessibles et pédagogiques ?

▶ [Les bonnes pratiques de la CNIL](#)

LES BONNS RÉFLEXES pour éviter les galères

Personne n'est à l'abri d'une cyberattaque, mais **80 % des incidents pourraient être évités** avec quelques bons réflexes. Et la bonne nouvelle, c'est qu'ils sont simples à adopter...et à portée de clic ! **Protéger vos données, celles de votre établissement et de vos usagers ne demande pas d'être un expert en cybersécurité, ça commence par adopter 6 réflexes incontournables** et d'en parler autour de vous.

1 • Mots de passe : « Think different ! »

Un bon mot de passe, c'est comme une clé de coffre-fort : **unique, robuste et régulièrement mis à jour**. Utiliser le même mot de passe partout (et pire, pour votre vie pro et perso), c'est comme laisser une seule clé pour toutes vos portes... et la laisser traîner un peu partout !

LE BON RÉFLEXE

Utilisez des mots de passe longs et complexes (12 caractères minimum), et différents pour chaque application.

Deux astuces pour vous y aider :

- ▶ Adoptez une méthode simple pour un mot de passe fort :
 - 1^{res} lettres : Je m'appelle Sophie et j'habite à Rennes
> Jem'aSej'haRÉ
 - Phonétique : Jamais deux sans trois > J@mais2-100-3
 - ▶ Utilisez un gestionnaire de mots de passe (par exemple KeePass, sécurisé et gratuit)
- Et surtout : changez de mot de passe régulièrement !

2 • Sauvegardez vos données, et faites des copies

Imaginez perdre toutes les données de votre ordinateur en un clic... c'est malheureusement plus que probable pour ceux qui ne sauvegardent pas régulièrement.

LE BON RÉFLEXE

Faites des sauvegardes régulières sur un support externe non connecté en permanence et conservez plusieurs copies sur des supports différents (disque dur externe, service en ligne).

3 • Actualisez votre antivirus et sécurisez votre réseau

Les logiciels obsolètes sont une porte ouverte aux cyberattaques. Les mises à jour ne servent pas qu'à corriger des bugs : elles bouchent aussi des failles de sécurité.

LE BON RÉFLEXE

Mettez à jour tous vos logiciels et installez une solution de sécurité fiable (antivirus, pare-feu, analyse comportementale type EDR) ; ensuite, surveillez les alertes de sécurité et appliquez les correctifs rapidement.

4 • Mettez à jour vos appareils

Les pirates exploitent **les failles des vieux systèmes d'exploitation**. Un ordinateur ou un téléphone non mis à jour, c'est comme une maison avec une porte sans serrure.

LE BON RÉFLEXE

Activez les mises à jour automatiques sur vos ordinateurs, tablettes et smartphones ; éteignez et redémarrez vos appareils régulièrement.

5 • Tournez votre index 7 fois autour de votre souris avant de cliquer

Le phishing (hameçonnage) est **l'une des attaques les plus courantes**. Un clic sur un lien frauduleux, et vos accès sont compromis !

LE BON RÉFLEXE

Ne cliquez jamais sur un lien ou une pièce jointe suspecte, vérifiez systématiquement l'adresse de l'expéditeur (les arnaqueurs imitent souvent des adresses officielles).

6 • Vie pro / vie perso : une question d'équilibre et de sécurité !

Mélanger usages pro et perso, c'est multiplier les risques inutiles : dans sa vie perso et dans sa vie pro, on ne va pas sur les mêmes sites, on n'installe pas les mêmes logiciels. Et puis, séparer les usages, c'est aussi éviter l'intrusion du travail dans votre vie privée... et réciproquement !

LE BON RÉFLEXE

Séparez bien vos usages (ne téléchargez pas d'applications personnelles sur vos outils professionnels) et évitez les connexions sur des réseaux publics avec des appareils contenant des données sensibles.

Ces gestes simples sont votre première ligne de défense. Alors, lequel allez-vous mettre en place dès aujourd'hui ?

TÉMOIGNAGE

« On ne pense jamais que ça peut nous arriver... jusqu'au jour où ça arrive ». Découvrez le témoignage de la directrice générale de l'ALAPH, service d'accompagnement à la vie sociale, qui a traversé une cyberattaque en 2021.

► www.youtube.com/watch?v=MK_sr194CpY



ET SI ça vous arrivait ?

Réagissez vite et limitez les dégâts

Une cyberattaque ou une faille de sécurité, ça n'arrive pas qu'aux autres. **Si votre établissement est touché, chaque minute compte** : une réaction rapide peut limiter l'impact et éviter la propagation. Voici les réflexes essentiels à adopter en cas d'incident.

1• Avant l'incident : soyez prêt !

Anticiper, c'est déjà se protéger. Avant qu'un incident ne survienne, prévoyez un plan d'action et identifiez des prestataires spécialisés qui pourront vous aider rapidement en cas d'attaque.

- Le CERT Santé propose un appui en cas d'incident et assure une mission de prévention et d'alerte face aux menaces.
- Votre ARS ou votre GRADeS peuvent également vous orienter vers une assistance technique adaptée.

Avoir un contact identifié avant une crise, c'est déjà gagner du temps le jour où ça arrive !

2• Ensuite, tracez l'incident

Notez l'heure et la date des événements, les actions réalisées et les personnes impliquées. Cette documentation rigoureuse facilitera l'intervention des experts et la compréhension du problème.

3• Signalez et portez plainte

Depuis avril 2022, les ESSMS doivent déclarer tout incident significatif à l'Agence du Numérique en Santé (ANS) via le Portail de signalement des événements sanitaires indésirables. Cette déclaration permet aux autorités compétentes (ANSSI, CNIL, CERT-Santé) d'éviter la propagation des attaques à d'autres établissements.

BOÎTE À OUTILS

► [Le portail de signalement des événements sanitaires indésirables](#)

Si l'incident présente un risque pour les droits et libertés des personnes, l'ESSMS doit également informer la CNIL et notifier les personnes concernées en cas de risque élevé.



En résumé, 3 actions immédiates en cas d'attaque :

- Déconnecter les équipements infectés pour éviter la propagation ;
- Tracer l'incident avec une main courante détaillée ;
- Prévenir les autorités compétentes et porter plainte.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Porter plainte est essentiel ! Les journaux d'événements et les équipements infectés seront des éléments précieux pour les enquêteurs.

ALLER PLUS LOIN

La cybersécurité dans le médico-social en 13 questions

► [Un guide de l'Agence du Numérique en Santé](#)



PASSEZ EN MODE CYBER-EXPERT : CaRE, PCRA et simulation de crise

Vous maîtrisez maintenant **les bases de la cybersécurité** et les bons réflexes à adopter. **Mais si vous voulez aller plus loin et renforcer durablement la résilience numérique de votre établissement**, voici trois outils essentiels qui vous permettront de structurer votre démarche et d'anticiper les risques comme un pro.

1 Le programme CaRE : la réponse de l'État face aux cyberattaques

Face à l'**augmentation des cyberattaques dans le secteur sanitaire**, social et médico-social, l'État a mis en place le Programme CaRE (Cybersécurité appliquée aux établissements de santé et médico-sociaux), piloté par l'Agence du Numérique en Santé (ANS) et soutenu par les ARS.

Ce que propose le programme CaRE :

- Un accompagnement stratégique pour comprendre les enjeux et structurer une démarche de cybersécurité adaptée ;
- Des aides financières et techniques pour renforcer la protection des systèmes informatiques des établissements ;
- Des outils et bonnes pratiques pour prévenir les attaques et réagir efficacement en cas d'incident.

Pourquoi s'y intéresser ? Parce que chaque ESSMS, quelle que soit sa taille, est concernée par les cyber-risques. Profiter de ces dispositifs permet d'éviter les erreurs classiques et d'adopter une approche proactive pour sécuriser son établissement.

ALLER PLUS LOIN

► [Présentation du programme CaRE](#)



2 Le PCRA : anticiper pour mieux rebondir

Un **Plan de Continuité et de Reprise d'Activité (PCRA)** est un document stratégique qui permet à un établissement de poursuivre son activité en cas d'incident majeur (cyberattaque, panne, sinistre...). Pourtant, très peu de petits ESSMS en disposent aujourd'hui, alors que cela peut faire toute la différence en cas de crise.

Comment s'y prendre ?

- Commencez simple : cartographiez vos services numériques essentiels et identifiez ce qui doit être restauré en priorité en cas de panne ;
- Prévoyez un plan de sauvegarde (procédure de secours) et de communication interne : qui fait quoi en cas de crise ?
- Testez votre plan régulièrement pour s'assurer qu'il fonctionne réellement.

ALLER PLUS LOIN

► Découvrez le [kit PCRA](#) dédié au secteur médico-social



Et si vous souhaitez aller encore plus loin, vous pouvez structurer votre démarche en mettant en place un PGSSI-S (Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information de Santé). Ce document est une feuille de route stratégique qui définit les règles de gouvernance et de protection des systèmes d'information d'un établissement. Un conseil : si vous êtes un petit établissement, commencez par un PCRA avant de vous attaquer au PGSSI-S.

3 Simulez une crise pour être prêt le jour J !

La meilleure façon de se préparer ? Simuler une attaque pour tester ses réflexes et identifier les failles dans son organisation.

ALLER PLUS LOIN

► Découvrez le [corpus documentaire du PGSSI-S](#) (seulement pour les experts !)

BOÎTE À OUTILS

Le programme CaRE propose des méthodologies et des outils pour réaliser un exercice de gestion de crise.

► [Trouvez l'exercice qui vous correspond par ici !](#)

Pourquoi faire un exercice de crise ?

- Tester votre dispositif de réponse en conditions réelles ;
- Identifier les points faibles et les améliorations à apporter ;
- Former les équipes et créer une culture de la cybersécurité dans l'établissement.



Votre cybersécurité est un enjeu stratégique. Mieux vaut être préparé que de subir une attaque sans savoir comment réagir. Alors, maintenant que vous êtes convaincu, par quoi allez-vous commencer ?

5

Et maintenant,
construisez
une **STRATÉGIE SI**

QUI MARCHE



Vous avez compris l'importance d'un système d'information (SI) bien structuré, mis en place les bons réflexes et sécurisé vos données. Mais comment aller plus loin et **construire une véritable « stratégie SI » qui soit efficace, réaliste et adaptée à votre structure ?**

Une bonne stratégie SI repose avant tout sur des **choix** alignés avec les **besoins métiers**, une vision claire et des décisions pragmatiques sur les **ressources**, les **outils** et l'**organisation**.

Dans ce chapitre, on vous donne les clés pour :

- Comprendre ce qu'est réellement un SI et pourquoi il est central dans votre organisation ;
- Définir un budget SI réaliste en le regardant davantage comme un investissement que comme un centre de coût ;
- Structurer une feuille de route SI adaptée à votre structure, en évitant l'effet « usine à gaz » ;
- Faire les bons choix entre internalisation et externalisation ;
- Adopter un numérique responsable, parce qu'efficacité, économie et impact environnemental peuvent aller de pair.

Que vous soyez au début de votre réflexion ou déjà engagé dans une transformation numérique, ce chapitre vous donnera des méthodes concrètes pour structurer votre démarche.

AVANT DE RÊVER GRAND, commencez par poser les bonnes bases de votre SI

Construire une stratégie SI efficace, ce n'est pas juste acheter du matériel ou déployer un nouveau logiciel. C'est d'abord structurer une vision claire, allouer des ressources adaptées et garantir un cadre sécurisé et fonctionnel. Trois fondamentaux à poser avant d'aller plus loin :

- Comprendre ce qu'est vraiment un SI, et pourquoi il est central dans le fonctionnement d'une structure ;
- Évaluer et dimensionner le budget SI pour en faire un levier de performance, et non un centre de coût ;
- Mettre en place les bonnes pratiques d'hygiène informatique pour sécuriser et optimiser votre SI.

« S » pour Système, « I » pour informatique ou information ?

Pas d'inquiétude si vous vous emmêlez les pinces, tout le monde confond. Mais c'est bien le mot « Information » qui se cache derrière le « I » de SI. **Le Système d'Information (SI), ce n'est donc pas juste des ordinateurs et des logiciels. C'est le cœur névralgique de votre structure.** Il centralise, traite et sécurise l'information (physique ou numérique) pour garantir une prise en charge efficace des personnes accompagnées et optimiser le travail des professionnels.

Un SI, c'est un ensemble de briques interconnectées qui permettent d'échanger et de structurer l'information au sein d'une structure :

LE SAVIEZ-VOUS ?

Une Direction des Systèmes d'Information (DSI) est une « fonction support » par excellence ! Elle ne travaille pas pour elle-même, mais pour les autres directions d'une structure. Un projet SI bien pensé doit avant tout servir les métiers : améliorer la qualité de service, simplifier le quotidien des professionnels et fluidifier l'organisation globale.

- Les applications métiers : DUI, gestion administrative et financière, messagerie...
- Les infrastructures : serveurs, réseaux, stockage...
- Les utilisateurs : professionnels, équipes administratives, personnes accompagnées...

C'est pourquoi, au Collectif SI MS Bretagne, on incite les structures à arrêter de parler de « projet informatique », mais plutôt de « projet métier » ! Un projet SI répond aux besoins des équipes, il doit être conçu avec elles et non comme une initiative purement technique.

Le SI, un centre de coût ? Non, un centre de valeur !

Dans l'inconscient collectif, le SI est souvent perçu comme une dépense lourde : du matériel, des ressources humaines et des prestataires. Mais à combien évalueriez-vous une cyberattaque ou une erreur de prise en charge ? Le SI, c'est avant tout un levier de qualité et de sécurité... et donc des coûts évités. Un budget SI bien pensé, c'est :

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le budget « informatique » traditionnel représente 1 à 5 % du budget de fonctionnement d'une structure - soit la 6^e ou 7^e position des centres de coûts. Le budget SI global (comprenant tous les usages de l'information) peut atteindre 10 à 50 % des charges - ni plus ni moins le premier facteur de coût de nos entreprises.

- **Une meilleure maîtrise des coûts :** pas d'investissements inutiles, mais des choix alignés avec les besoins réels de la structure, des professionnels et des personnes accompagnées ;
- **Un levier de performance :** des outils qui améliorent le travail des équipes et la qualité des services ;
- **Une anticipation des risques :** investir dans le SI, c'est éviter des pertes bien plus coûteuses en cas d'incident.

À retenir : investir dans votre SI, c'est créer plus de valeur pour tous :

Plus de valeur pour les PROFESSIONNELS

- Meilleure qualité de vie au travail
- Moins de temps administratif (une information saisie une seule fois, dans un seul endroit et accessible partout, tout le temps, par les bonnes personnes)
- Plus de temps métier

Plus de valeur pour les PERSONNES ACCOMPAGNÉES

- Simplification du suivi des personnes accompagnées
- Amélioration de la qualité de la prise en charge et des services

Plus de valeur pour votre STRUCTURE

- Optimisation des ressources
- Réduction des coûts liés aux erreurs et aux pertes d'informations (sécurité des données)

Les 7 règles prioritaires pour faire de votre structure le « Monsieur Propre » du système d'information

Avant même de parler de stratégie, assurez-vous que votre SI repose sur des **bases saines et sécurisées**. Voici 7 règles incontournables pour une bonne hygiène SI :

- 1 • Mettez en place une charte d'utilisation :** un document clair qui définit les bonnes pratiques pour protéger les données et éviter les erreurs. Bien que non obligatoire, elle est fortement recommandée et doit être accessible à tous les utilisateurs du SI.
- 2 • Connaissez votre SI :** tenez un inventaire à jour ! Quels logiciels utilisez-vous (DUI, messagerie, stockage de fichiers) ? Quels matériels sont connectés (postes de travail, serveurs, sauvegardes) ? Quels sont les fichiers et dossiers partagés, les différents accès réseau ?
- 3 • Cadrez les arrivées et départs des salariés :** attribuez et supprimez les bons accès au bon moment pour éviter tout risque de fuite ou d'abus.
- 4 • Gérez rigoureusement les droits d'accès :** ne donnez que les accès nécessaires aux bonnes personnes. Moins il y a de portes ouvertes, mieux c'est !
- 5 • Sécurisez vos réseaux WiFi et accès à distance :** le WiFi d'une structure médico-sociale doit être sécurisé et cloisonné pour éviter les intrusions.
- 6 • Faites un plan d'architecture de votre SI :** visualisez votre SI pour mieux comprendre son fonctionnement et anticiper les risques.
- 7 • Intégrez la dimension « numérique responsable » :** un SI durable, c'est un SI qui prend en compte l'impact écologique et optimise ses ressources (plus d'infos à la fin de ce chapitre !).

BOÎTE À OUTILS



- ▶ Évaluez les risques et identifiez les points sensibles (pour cela, n'hésitez pas à vous aider de la [check-list sur l'évaluation du niveau de sécurité personnelles de la CNIL](#)) ;
- ▶ Rédigez la charte en définissant les objectifs et son champ d'application, les rôles et responsabilités de chacun, les règles d'utilisation des outils informatiques, les mesures de contrôle de sa bonne utilisation, la protection des données personnelles, la gestion des incidents de sécurité ;
- ▶ Informez et diffusez auprès de tous les utilisateurs, en l'intégrant au règlement intérieur si possible.



Vous voulez aller encore plus loin? Prochaine étape :

Structurez votre feuille de route SI et pilotez sa mise en œuvre!

ALLER PLUS LOIN

- ▶ Découvrez [le guide d'hygiène informatique de l'ANSSI](#) ou comment renforcer la sécurité de son système d'information en 42 mesures.



Construire et piloter une stratégie SI efficace : MODE D'EMPLOI

Se lancer dans l'élaboration d'une feuille de route SI, c'est comme planifier un voyage : il faut savoir d'où l'on part, où l'on veut aller, et comment on va s'y rendre. L'objectif? Construire un SI cohérent, évolutif et aligné avec les besoins de la structure et des professionnels.

LE SAVIEZ-VOUS?

Les retours d'expérience montrent l'importance d'un cadre souple et facilement adaptable. En fonction du niveau de maturité numérique de votre structure, on vous conseille donc de formaliser une feuille de route SI plutôt que de vous lancer tout de suite dans l'élaboration d'un schéma directeur formel et exhaustif.

Construire sa feuille de route SI en trois étapes clés

Étape #1 : Connaître son SI et faire un état des lieux

Avant de définir où vous voulez aller, commencez par identifier ce que vous avez déjà. Pourquoi c'est important? Pour identifier les forces et les faiblesses de votre SI actuel au regard des besoins métiers et des orientations stratégiques de votre structure.

Concrètement, que faut-il analyser?

- Identifiez les besoins : processus métiers, cartographies fonctionnelles et applicatives ;
- Évaluez la maturité de son SI : couverture du SI, satisfaction, perspectives de numérisation de certaines fonctions, capacité à mener un projet SI ;
- Évaluez la maturité des utilisateurs : identification des impacts et risques, anticipation des processus d'accompagnement ;
- Prenez en compte votre écosystème : cohérence de la feuille de route, opportunités, cadre normatif et réglementaire (RGPD ça ne vous dit rien? C'est que vous êtes arrivé ici sans lire le chapitre 4!).

BOÎTE À OUTILS



Vous souhaitez quelques repères pour réaliser le diagnostic de maturité SI de votre organisation ?

- ▶ Le Collectif SI MS des Hauts-de-France vous a préparé [ce petit kit pratique!](#)



Une fois ces éléments recueillis, structurez-les dans un dossier documentaire. C'est votre base de travail pour organiser la suite.

ALLER PLUS LOIN

Et si vous passez en mode expert, tous ces éléments vous aideront à structurer votre Dossier d'Architecture Technique (DAT), votre Plan de Continuité et de Reprise d'Activité (PCRA – voir chapitre 4) et votre Schéma Directeur du Système d'Information (SDSI).

Étape #2 : Construire sa feuille de route SI

Une fois le diagnostic posé, il faut transformer tout cela en plan d'action concret. Alors, comment structurer sa feuille de route SI ?

- 1 • Listez et qualifiez les projets nécessaires :** Quels sont les besoins identifiés ? Quels outils doivent être déployés, améliorés ou remplacés ? Pour chaque projet, quels sont les objectifs, acteurs concernés, impacts attendus sur les métiers, coût et faisabilité ?
- 2 • Hiérarchisez les projets :** Quels sont les projets les plus urgents et à forte valeur ajoutée ?
- 3 • Pensez des scénarios d'évolution (minimal, intermédiaire et idéal) :** un vaut mieux que zéro, et avancer un petit peu vaut mieux que ne pas avancer du tout à cause d'un projet trop ambitieux, trop vite.
- 4 • Établissez un planning réaliste :** cadence de mise en œuvre, ressources humaines et financières.
- 5 • Anticipez les modalités d'accompagnement au changement :** puisque cela mérite un chapitre à part entière, on vous en dit plus au chapitre suivant !

ALLER PLUS LOIN

Vous souhaitez passer en mode expert et élaborer votre Schéma Directeur des Systèmes d'Information (SDSI). Contactez-nous et on vous renseignera sur la méthode !

En résumé, une bonne feuille de route doit être :

- Lisible et synthétique : pas un document de 200 pages que personne ne lira ;
- Cadrée et adaptable : on priorise, on évite de se disperser, on privilégie la qualité à la quantité ;
- Pensée pour les utilisateurs : elle doit répondre aux besoins concrets des professionnels et des personnes accompagnées.
- Et surtout, elle doit être suivie et mise à jour régulièrement !

Étape #3 : Piloter et ajuster sa feuille de route

Un plan, c'est bien. Un plan qui vit, c'est mieux ! Alors, comment assurer un suivi efficace ?

- Mettez en place une instance de pilotage dédiée au suivi de la feuille de route ;
- Définissez des indicateurs de réussite : progression des projets, impact métier, satisfaction des utilisateurs ;
- Intégrez la feuille de route dans le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) pour aligner stratégie et financement ;
- Prévoyez une mise à jour régulière : une feuille de route SI doit évoluer (a minima tous les trois ans!).

L'important, c'est de rester pragmatique. Trop d'ambition peut tuer une bonne stratégie SI. Mieux vaut un plan réaliste qui avance, plutôt qu'un projet trop ambitieux qui reste bloqué.

Les clés du succès d'une stratégie SI efficace

Maintenant que la structure est posée, voici trois « clés » pour assurer le succès de votre stratégie :

Clé n°1 : intégrer la fonction SI à la direction

On ne le répétera jamais assez : **le SI n'est pas qu'un sujet technique, c'est un enjeu stratégique!** L'équipe de direction joue un rôle clé dans le succès d'un projet SI. Il est essentiel de l'embarquer dans les enjeux numériques pour qu'elle soutienne activement la transformation. Comment faire ?

- Associez systématiquement le responsable SI / DSI au comité de direction ; si le SI est externalisé, désignez un référent SI au sein du comité de direction.
- Valorisez les bénéfices concrets des projets SI : amélioration de la qualité de l'accompagnement, meilleure collaboration entre les équipes, modernisation des outils de travail, efficacité accrue.
- Donnez des exemples pour convaincre : partager des retours d'expérience d'autres structures médico-sociales (... ou partagez ce guide autour de vous!).

Clé n°2 : faire le bon choix entre internalisation et externalisation

LE SAVIEZ-VOUS?

Déléguer une partie de son système d'information à une société de prestation peut être nécessaire, mais attention à ce qu'on appelle l'infogérance. L'externalisation totale des SI comporte plusieurs risques :

- ▶ Coût élevé : certains prestataires surfacturent des services inutiles ;
- ▶ Risques cyber : pas toujours les bonnes garanties sur la conformité aux exigences de sécurité ;
- ▶ Captivité : absence de compétences SI internes = dépendance totale au prestataire.

Un bon compromis ?
Gardez la maîtrise interne avec un appui externe ciblé.

Gérer le SI en interne ou le confier à un prestataire externe? Chacun fait au mieux, avec ses moyens, mais on pense qu'il est **essentiel d'avoir une personne ressource en interne**, même en cas d'externalisation partielle.

Pour rendre cela possible, pensez mutualisation! Certaines structures peuvent partager une ressource SI via des groupements territoriaux (GTSMS) par exemple. Impossible de financer un poste à temps plein? Oui, mais financer 1/15^e de deux postes?

Clé n°3 : implication et appropriation collective

Une stratégie SI ne doit pas être un projet isolé, mais une démarche collective! Pour que ça fonctionne :

- Associez toutes les parties prenantes internes et externes (y compris les personnes accompagnées!) dès la conception de la feuille de route SI ;
- Adoptez des indicateurs concrets d'usage et de satisfaction ;
- Ajustez la stratégie SI avec la réalité terrain : construire AVEC les professionnels, POUR les professionnels.

Et surtout, un projet SI ne s'arrête pas à la mise en place des outils. L'accompagnement au changement est essentiel pour garantir une adoption réussie! Tellement essentiel, qu'on vous y a quasiment dédié un chapitre (c'est le suivant).

Et si vous pensiez NUMÉRIQUE RESPONSABLE?

Derrière nos écrans, nos mails et nos serveurs, l'empreinte écologique du digital ne cesse de croître. Pourtant, il est possible d'adopter une approche plus responsable sans sacrifier l'efficacité de nos outils. Trois étapes pour y arriver :

- Prendre conscience de l'impact du numérique et de son empreinte carbone ;
- Adopter des gestes simples pour limiter son impact au quotidien ;
- S'engager dans une démarche plus ambitieuse pour un numérique durable.

Le numérique a un impact écologique qu'on ne voit pas (mais qui est bien là !)

Le numérique représente 3 à 4 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre, et cette part pourrait augmenter de 60 % d'ici 2040. Les trois principaux impacts environnementaux du numérique :



65 à 92 %
des émissions viennent de la fabrication et l'utilisation des équipements (ordinateurs, smartphones, tablettes)

LE SAVIEZ-VOUS?

En moyenne un Français génère pour ses seuls usages numériques 301 kg par an de déchets et 949 kg par an de ressources utilisées (pour la fabrication des équipements comprenant des ressources abiotiques (matériaux, énergies fossiles), biomasse, déplacement de terre et l'eau.



4 à 20 %
proviennent des centres de données, qui tournent en continu



4 à 12 %
sont liés aux réseaux (WiFi, 4G, 5G, fibre optique, etc.)

Il existe des réflexes simples pour un numérique plus vert

Réduire son empreinte numérique ne signifie pas arrêter d'utiliser les outils digitaux, mais adopter de bons réflexes pour minimiser leur impact. C'est vrai dans votre vie pro, comme dans votre vie perso!

- 1 • Faites durer vos équipements :** ne changez pas d'ordinateur ou de smartphone tant qu'ils fonctionnent encore. Privilégiez le reconditionné quand c'est possible.
- 2 • Utilisez un réseau moins énergivore :** privilégiez le WiFi plutôt que la 4G ou 5G, plus gourmandes en énergie.
- 3 • Optimisez votre stockage et vos mails :** faites du tri dans votre boîte mail, supprimez les fichiers inutiles et limitez les pièces jointes trop lourdes.
- 4 • Adoptez des gestes quotidiens :** éteignez votre box internet en votre absence, téléchargez uniquement les contenus que vous utilisez vraiment.

Moralité? Moins d'appareils, moins de stockage inutile = un numérique plus sobre ET des économies.

Vous avez les moyens de changer les choses : un peu, beaucoup, passionnément.

Envie d'un numérique plus responsable dans votre structure? Plusieurs actions concrètes peuvent être mises en place... avec 3 niveaux d'intensité :

ALLER PLUS LOIN

- [Les bonnes pratiques de l'Institut du Numérique Responsable](#)



INFORMEZ-VOUS!

D'abord, informez-vous et parlez-en autour de vous. Lire ce chapitre est une première étape. Diffuser ce guide autour de vous et inviter vos collègues à lire ce chapitre est une seconde étape. Vous restez un peu sur votre faim? Alors, découvrez toutes les bonnes pratiques sur le site de l'Institut du Numérique Responsable.

PASSEZ À L'ACTION!

S'informer, c'est bien. Agir, c'est encore mieux. Pour rejoindre une démarche structurée (et structurante!), pourquoi ne pas embarquer votre structure dans la quête du label Numérique Responsable?

ALLER (ENCORE) PLUS LOIN

- [Toutes les infos pour obtenir le label Numérique Responsable](#)



ALLER (ENCORE, ENCORE) PLUS LOIN

- [Engagez-vous en signant la Charte du Numérique Responsable](#)



ENGAGEZ-VOUS!

Vous vous êtes informé. Vous êtes passé à l'action. Et vous voulez aller encore plus loin? Alors engagez-vous et engagez votre structure en signant la Charte du Numérique Responsable. Plus qu'un simple papier, signer la Charte Numérique Responsable permet à l'organisation de communiquer en interne comme en externe sur sa démarche qualité et rejoindre un réseau d'organisations pionnières en matière de changement.

Le numérique responsable, c'est bon pour l'environnement, mais aussi pour les finances et l'efficacité de votre SI. Il n'y a que des avantages à s'y mettre!

A large vertical rectangular area with a light orange background, containing numerous horizontal dotted lines for writing.

6 VOS ÉQUIPES, au cœur de la RÉUSSITE



Construire une feuille de route, adopter des bons réflexes, déployer un nouvel outil numérique... tous vos efforts seront vains si vous n'embarquez pas les équipes. Sans cela, vous risquez de n'exploiter que 30% du potentiel de vos outils, et de passer à côté des véritables bénéfices. **Mettre en place un nouvel outil numérique, ce n'est pas juste un projet technique.** C'est un changement profond des pratiques, qui peut soulever des questions et des ajustements organisationnels. Et c'est normal !

Heureusement, il existe des leviers concrets pour faciliter l'appropriation et accompagner le changement. Dans ce chapitre, nous verrons donc comment :

- Mettre en place une organisation efficace pour **piloter le changement**, avec des référents et des ambassadeurs ;
- **Impliquer et sensibiliser les équipes** pour co-construire l'évolution des habitudes de travail et donner du sens au projet ;
- **Former et accompagner durablement** pour garantir une montée en compétence et une adaptation réussie.

Spoiler alert : tout le monde n'ira pas au même rythme et il y aura toujours des réfractaires. Et ce n'est pas grave ! L'essentiel est de proposer une dynamique collective, tenant compte des différentes réalités de travail et des différents profils.

PRENEZ LE VOLANT DU CHANGEMENT, une bonne organisation pour piloter la transformation

La mise en place d'un projet de transformation numérique ne se décrète pas, elle s'organise. Il faut structurer un accompagnement clair, porté par des personnes identifiées, qui vont faciliter l'appropriation et éviter que l'outil soit laissé de côté.

S'il n'y a pas de bonne recette unique qui fonctionne partout, on vous recommande quand même de vous appuyer sur deux piliers indispensables pour réussir le changement : d'un côté, un chef d'orchestre dont c'est la responsabilité ; de l'autre, un réseau de référents et d'ambassadeurs.

Un chef d'orchestre pour piloter la transformation

L'idéal ? Avoir **une personne dédiée** à la conduite de la transformation. Cette personne doit être le point de contact principal, le garant de la dynamique et l'interlocuteur des éditeurs.

Soyons pragmatiques, comment adapter cet « idéal » à la réalité de votre structure ?

Structure avec RESSOURCES DÉDIÉES	Structure avec MOYENS LIMITÉS ou PETITE structure	PETITE structure
Si vous en avez les moyens, privilégiez un poste dédié à la transformation numérique et à l'accompagnement au changement	Pourquoi ne pas créer un binôme chargé de mission / chef de service ou directeur / référent numérique ? Identifiez des professionnels intéressés par la thématique et prêts à mobiliser du temps pour contribuer au changement dans votre structure	Regroupez-vous ! Vous pourrez alors mutualiser vos ressources pour porter un poste (exemple : prendre 5% d'un ETP par structure pour financer un accompagnement commun)

Le rôle de ce chef d'orchestre est de piloter le déploiement du projet (organiser, suivre et sécuriser) :

- Être l'interlocuteur des éditeurs ;
- Organiser et animer des groupes de travail et des échanges de pratiques ;

LE SAVIEZ-VOUS ?



Pour vous aider, vous pouvez aussi être accompagné par une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMOA). Un soutien externe c'est un plus pour vous aider à définir la méthodologie, mais sur le fond, seuls les acteurs internes ont la connaissance et la capacité à construire le changement adapté.

- Planifier et organiser l'accompagnement du changement (communication, animation du réseau d'ambassadeurs).

Un réseau d'ambassadeurs pour ancrer le changement

Pour favoriser l'appropriation des outils **au quotidien**, au plus près des équipes, rien de tel que d'avoir **des relais terrain** pour diffuser largement la démarche et offrir un **accompagnement de proximité**. Là encore, pas de recette miracle ni de modèle type, mais on vous conseille quand même de constituer un **réseau d'ambassadeurs** en 3 étapes clés :

1 • Définir les missions des ambassadeurs pour garantir leur rôle opérationnel

Un ambassadeur est un facilitateur : il traduit les enjeux numériques en solutions concrètes adaptées aux réalités du terrain. Leur rôle :

- **Former leurs collègues** sur les outils et répondre aux questions ;
- **Faciliter l'entraide** et le partage de bonnes pratiques ;
- **Remonter les besoins et difficultés des équipes** pour adapter les outils ou l'accompagnement aux problématiques de terrain.

2 • Recruter des profils variés issus de différents métiers

Tous les professionnels, **quel que soit leur métier (infirmiers, secrétaires, direction, surveillants de nuit...)** peuvent être ambassadeurs. L'important, c'est d'avoir **des référents issus de tous les services**, pour garantir un accompagnement adapté à chaque profil d'utilisateur.

Le principe clé : « Qui mieux qu'un aide-soignant peut former un autre aide-soignant ? » L'apprentissage **par les pairs** est souvent **plus efficace et plus rassurant** que des formations descendantes.

Les critères pour choisir un ambassadeur :

- **Engagement et pédagogie** : savoir accompagner et expliquer simplement ;
- **Volonté d'apprendre** : les ambassadeurs doivent eux-mêmes être en formation continue ;
- **Appétence pour le numérique** : pas besoin d'être expert, mais avoir envie d'explorer.

3 • Structurer l'animation avec un cadre clair et des temps d'échanges réguliers

Un réseau d'ambassadeurs efficace, valorisé et dynamique dans le temps, repose sur une animation régulière et un cadre clair :

- **Une charte d'engagement claire**, qui formalise leur mission ;
- **Des temps dédiés** dans leur planning, validés par l'encadrement ;
- **Des outils de communication communs** (Foire Aux Questions, tutoriels, guides...);
- **Des réunions d'ambassadeurs** : groupes de travail pour partager les expériences et monter en compétence, une rencontre annuelle pour échanger sur les pratiques et améliorer l'accompagnement ;

BOÎTE À OUTILS



► On a aussi préparé une **boîte à outils** pour vous aider à parler du numérique dans votre structure et embarquer vos équipes dans les projets numériques !



- **Une intégration explicite dans la gouvernance du numérique** : contributions aux COPIL « outils numériques », accès aux comptes rendus des COPIL, prise en compte de leurs remontées dans les orientations stratégiques.

TÉMOIGNAGE



► Découvrez les **récits d'actions et d'enseignement de l'ANACT** concernant l'accompagnement des transformations numériques dans la branche de l'aide à domicile.



EMBARQUEZ VOS ÉQUIPES : communiquiez, expérimentez, adaptez

La plupart des échecs dans le déploiement des projets numériques sont liés à 2 facteurs. D'une part, la croyance que les qualités intrinsèques d'un outil suffiront à garantir son implantation dans de bonnes conditions. D'autre part, un manque d'anticipation des évolutions des métiers, des compétences et des pratiques professionnelles liées au projet.

Or, la mise en place d'un outil met souvent en lumière des problématiques dans les situations de travail et révèle des tensions existantes. Par exemple : [Comment garantir un secret professionnel partagé entre équipes? Quel temps et quelle priorité accorder aux transmissions écrites?](#)

Tout au long du projet, il est donc clé de prendre en compte les questions liées aux pratiques professionnelles et à l'organisation du travail pour ne pas perdre de vue le sens du projet (à quoi doit servir ce nouvel outil numérique), favoriser l'obtention des bénéfices attendus et éviter les déceptions lors du déploiement.

S'il faut le faire, il ne faut pas le faire n'importe comment !

Informer n'est pas communiquer

Vous aussi vous en avez marre des mails d'informations internes, de l'accumulation d'affiches dans l'ascenseur, ou des réunions d'information dont vous ne comprenez même pas l'objet? Alors, voici quelques **bonnes pratiques à diffuser pour éviter la surcharge cognitive et l'infobésité** :

- Réduisez le nombre de canaux de communication pour éviter la dispersion des messages ;
- Adaptez le contenu et les supports à votre public : affiche, flyer, e-mail, réunion, vidéo...il ne faut pas forcément tout faire pour tous les sujets et pour tout le monde !

LE SAVIEZ-VOUS ?



Accompagner le changement, c'est aussi un sujet de dialogue social ! Pensez à inclure les instances représentatives du personnel pour anticiper et répondre aux préoccupations des équipes.

- Créez des moments d'échange dédiés : au-delà des outils de communication à proprement parler, on vous recommande vivement de créer des moments d'échanges directs (ex. : café des pros, journées des ambassadeurs, etc.) durant lesquels les professionnels pourront poser des questions et exprimer leurs inquiétudes.

BOÎTE À OUTILS



Prendre en compte la Qualité de Vie et les Conditions de travail (QVCT) dans un projet numérique

- Découvrez de nombreux témoignages, fiches outils et fiches repères dans ce guide pratique de l'ARS et de l'ARACT de la région Grand Est (oui, on évite d'être trop chauvins).



ALLER PLUS LOIN



Découvrez la publication de l'ARACT Bretagne

- [« Services à domicile, intégration d'un outil numérique : comment adapter son organisation du travail ? »](#)

(Co)...concevoir, expérimenter, ajuster

Les transformations numériques réussies ne s'imposent pas. Elles se conçoivent, s'expérimentent et s'ajustent aux réalités du terrain. **Voici 3 étapes-clés pour y arriver :**

1 • Avant le lancement du projet : impliquez les équipes

Dans la phase de réflexion, il est fréquent de mobiliser les concepteurs et les décideurs. Mais pourquoi ne pas inclure aussi dès le départ les professionnels pour recenser les besoins, explorer différents scénarios, évaluer leurs impacts réels sur les conditions de travail et anticiper les obstacles et les ajustements nécessaires? Même si certains sont plus éloignés des « SI », leur connaissance métier peut s'avérer très utile dans la façon de paramétrer l'outil.

- Impliquer les équipes dès le départ, c'est mieux identifier les besoins réels en situation de travail pour les différentes populations de professionnels. C'est aussi profiter de l'expertise des professionnels sur leur métier pour guider les choix du projet et éviter les erreurs.

2 • Avant et pendant le déploiement : expérimentez

Plutôt que de tout lancer d'un coup, pourquoi ne pas tester d'abord ? L'expérimentation sur un groupe pilote (ou un site pilote) permet de :

- Repérer les ajustements nécessaires avant un déploiement généralisé ;
- Identifier des ambassadeurs qui pourront ensuite accompagner leurs collègues ;
- Évaluer en conditions réelles les bénéfices et limites de l'outil.

À ce titre, des ateliers de simulation peuvent permettre de construire une vision collective des futures situations de travail et d'adapter les outils numériques et l'organisation du travail en conséquence.

→ Et puis, le bilan d'une phase d'expérimentation, c'est toujours des exemples et des résultats concrets à communiquer pour accompagner la phase de déploiement !



BOÎTE À OUTILS



► Un kit complet de l'ANACT pour mettre en œuvre la simulation du travail dans vos projets de transformation.

3 • Après le déploiement : ajustez

Un projet numérique ne s'arrête pas une fois l'outil déployé. Il faut **observer** (collecter des retours d'expérience des équipes et des utilisateurs), **mesurer** (comparer les résultats aux attentes initiales et identifier les écarts) et **ajuster** (prendre en compte les usages réels pour affiner l'outil et ses fonctionnalités... mais aussi l'organisation du travail).

→ Formaliser ces enseignements permet aussi de mieux réussir les prochaines transformations numériques.

FORMATION-ACTION : un accompagnement sur le long terme

Une fois l'outil en place, l'accompagnement ne doit pas s'arrêter ! Pour garantir la réussite du changement, la formation doit être continue et adaptée aux différents besoins.

Une bonne formation doit être ancrée dans la réalité du travail

Une bonne formation ne se limite pas à un mode d'emploi ou à un tuto pratique. Elle doit permettre aux utilisateurs de comprendre l'outil mais aussi de l'intégrer dans leur quotidien.

C'est pourquoi il est préférable de **favoriser l'apprentissage en situation réelle** :

- Apprendre dans des conditions concrètes, en expérimentant directement sur le terrain ;
- Former en binôme ou en groupe afin de faciliter la montée en compétence et l'échange entre pairs ;
- Adapter le format aux différents profils (formations courtes, supports visuels, vidéos interactives...).

ALLER PLUS LOIN 

► [10 questions sur les Actions de formation en situation de travail \(Afest\)](#)

L'objectif ? Que la formation ne soit pas juste un passage obligé, mais un véritable levier d'appropriation.



Trois leviers clés pour une formation réussie :

- ✓ Former régulièrement les référents et ambassadeurs ;
- ✓ Impliquer les chefs de service dans les formations ;
- ✓ Organiser des temps d'échange et de pratique pour répondre aux difficultés rencontrées.

Ne laissez personne sur le bord de la route !

Tout le monde n'a pas le même rapport au numérique. Certaines personnes accompagnées et certains professionnels peuvent être éloignés des outils digitaux.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Selon l'Observatoire de l'accès au numérique en santé de la Fondation Roche, 17 % des Français sont confrontés à l'illectronisme, c'est-à-dire des difficultés à utiliser les outils numériques. Cette situation est particulièrement préoccupante pour les populations vulnérables, qui rencontrent des obstacles supplémentaires dans l'adoption des outils numériques. Par exemple, 43 % des personnes socialement isolées évoquent un manque d'accompagnement de la part du système de santé.

Comment bien accompagner les personnes les plus éloignées du numérique ?

1. Commencez par identifier ces personnes et mesurer leur niveau.
2. Proposez un accompagnement à l'inclusion numérique dans votre structure, et orientez vos professionnels ou les personnes accompagnées vers des formations spécifiques pour les publics les plus éloignés.
3. Développez des outils de sensibilisation et de communication adaptés.

BOÎTE À OUTILS

Vous pouvez intégrer un programme d'auto-évaluation pour mieux cibler les formations. Exemple d'outil :

- [PIX, pour évaluer les connaissances et proposer des parcours adaptés.](#)



BOÎTE À OUTILS

Un site en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) pour l'accès aux droits numériques.

- Découvrez [Capacite.net](#)



En résumé, **si vous suivez tous les conseils de ce guide, mais que vous oubliez les équipes et les personnes accompagnées, ça ne marchera pas.** Penser l'accompagnement au changement, c'est penser aux professionnels, aux personnes accompagnées et à leurs usages concrets.

Et maintenant, à vous de jouer !

Vous voici arrivé au bout de ce guide, et on espère que vous repartez avec des clés concrètes pour aborder sereinement la transition numérique de votre structure. Moderniser son SI, on ne va pas vous le cacher, c'est beaucoup de travail. Mais c'est surtout l'opportunité de fluidifier vos échanges, sécuriser vos données, améliorer la coordination et simplifier le quotidien des équipes de votre structure et, in fine, mieux accompagner les personnes que vous soutenez.

Dans ce guide, on a essayé de vous montrer tous les bénéfices que pouvaient vous apporter le numérique. Mais on sait aussi que sur le terrain, ça soulève pas mal de questions et que vos équipes (et vous-mêmes) n'êtes pas toujours convaincus de l'intérêt de tel ou tel outil. Au Collectif SI MS Bretagne, on est là aussi pour écouter, échanger ensemble, répondre à vos questions concrètes et regarder en face la réalité de vos problématiques. Bref, on est là pour faire le lien entre le numérique et les pratiques professionnelles en conditions réelles. Donc n'hésitez pas à nous solliciter !

S'il fallait retenir une chose de ce guide ? **Ne restez pas seul.** Que vous soyez au début de votre réflexion ou déjà bien engagés, des ressources et des partenaires existent pour vous accompagner : le Collectif SI MS Bretagne, les Num'acteurs, l'ARS (Agence Régionale de Santé Bretagne), le GR e-Santé (Groupement Régional e-Santé), et bien d'autres.

Un dernier conseil : avancez pas à pas. Chaque structure a son propre rythme, et la transformation numérique se construit étape par étape, en impliquant les équipes et en s'appuyant sur des solutions adaptées.

ALLER PLUS LOIN

Site du Collectif SI MS Bretagne :

- www.collectif-si-ms.bzh



GLOSSAIRE :

tout le jargon, enfin expliqué

Dans le secteur social et médico-social, ainsi que dans le domaine des systèmes d'information (SI), les sigles sont omniprésents. On a essayé de tous les expliciter au fil du guide, dès qu'on a eu à les utiliser. Au cas où, et pour vous y retrouver, voici un lexique détaillé (mais non exhaustif) auquel vous pourrez vous référer partout, tout le temps !

Social et médico-social

CAMSP Centre d'Action Médico-Sociale Précoce → Structures qui accompagnent les enfants de 0 à 6 ans présentant un handicap ou un risque de développer un trouble du développement.

EHPAD Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes → Accueil des personnes âgées en perte d'autonomie nécessitant un accompagnement médicalisé.

ESAT Établissement et Service d'Aide par le Travail → Structure qui propose une activité professionnelle et un accompagnement médico-social à des personnes en situation de handicap.

IEM Institut d'Éducation Motrice → Structure spécialisée dans l'accompagnement des enfants et adolescents ayant des déficiences motrices.

IME Institut Médico-Éducatif → Accompagne des enfants et adolescents en situation de handicap mental, avec des objectifs éducatifs, pédagogiques et thérapeutiques.

SAAD Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile → Service qui aide les personnes en perte d'autonomie dans leurs actes de la vie quotidienne (aide-ménagère, aide aux repas, etc.).

SAMSAH Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés → Service assurant un suivi médical et social à domicile pour des adultes en situation de handicap.

SAVS Service d'Accompagnement à la Vie Sociale → Service qui accompagne les adultes en situation de handicap vers une autonomie dans leur vie quotidienne et sociale.

SESSAD Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile → Accompagne les enfants et adolescents handicapés en milieu ordinaire, à domicile ou à l'école.

SSIAD Service de Soins Infirmiers à Domicile → Structure qui dispense des soins aux personnes âgées ou en situation de handicap, directement à leur domicile.

Système d'Information (SI)

DMP Dossier Médical Partagé → Carnet de santé numérique qui centralise les informations médicales des patients, accessibles aux professionnels de santé autorisés.

Éditeur → Entreprise qui conçoit et commercialise des logiciels de gestion pour le secteur médico-social et sanitaire.

ENS Espace Numérique de Santé → Plateforme en ligne permettant aux usagers d'accéder à leurs données de santé et d'interagir avec les professionnels.

FINESS Fichier National des Établissements Sanitaires et Sociaux → Base de données qui attribue un identifiant unique à chaque structure sanitaire, sociale et médico-sociale en France.

Identitovigilance → Ensemble des procédures mises en place pour éviter les erreurs d'identification des patients et sécuriser leurs données de santé.

INS Identité Nationale de Santé → Identifiant unique attribué à chaque usager du système de santé pour garantir la sécurité et l'exactitude des données de santé.

Interopérabilité → Capacité des systèmes informatiques à échanger et utiliser des données de manière cohérente et sécurisée entre différentes structures et logiciels.

MES Messagerie Électronique Sécurisée → Outil permettant l'échange de documents et d'informations de santé en toute sécurité.

MSS Messagerie Sécurisée de Santé → Outil qui permet l'échange sécurisé de données médicales entre professionnels de santé.

PCA/PCR Plan de Continuité d'Activité / Plan de Reprise d'Activité → Plans prévus pour assurer la continuité des services en cas d'incident majeur ou de cyberattaque.

ROR Répertoire Opérationnel des Ressources → Outil national qui recense l'offre de soins et de services pour faciliter l'orientation des patients et la coordination des acteurs de santé.

RPPS Répertoire Partagé des Professionnels de Santé → Annuaire national qui attribue un numéro unique à chaque professionnel de santé pour l'identifier dans les échanges numériques.

LES ALLIÉS NATIONAUX ET RÉGIONAUX pour réussir votre transformation

Annuaire des partenaires nationaux

Agence Nationale d'Appui à la Performance des établissements de santé et médico-sociaux (ANAP)

ADRESSE : 23 avenue d'Italie
75013 Paris

SITE WEB : www.anap.fr

TÉLÉPHONE : 01 57 27 12 00

FORMULAIRE DE CONTACT : [Contactez l'ANAP](#)

Agence du Numérique en Santé (ANS)

ADRESSE : PariSanté Campus 2
10 rue d'Oradour-sur-Glane
75015 Paris

SITE WEB : www.esante.gouv.fr

FORMULAIRE DE CONTACT : [Contactez l'ANS](#)

Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI)

ADRESSE : 51 boulevard de La Tour-Maubourg
75700 Paris 07 SP

SITE WEB : www.ssi.gouv.fr

Assurance Maladie

ADRESSE : 26-50 avenue du Professeur André Lemierre
75986 Paris Cedex 20

SITE WEB : www.ameli.fr

Délégation du Numérique en Santé (DNS)

ADRESSE : 14 avenue Duquesne
75350 Paris SP 07

SITE WEB : www.sante.gouv.fr

TÉLÉPHONE : 01 40 56 60 00

Annuaire des partenaires régionaux

Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ARACT) Bretagne

ADRESSE : 227 rue de Chateaugiron - immeuble Le Sirius
35000 Rennes

SITE WEB : www.bretagne.aract.fr

TÉLÉPHONE : 02 23 44 01 44

Agence Régionale de Santé (ARS) Bretagne

ADRESSE : 6 place des Colombes
CS 14253, 35042 Rennes Cedex

SITE WEB : www.bretagne.ars.sante.fr

TÉLÉPHONE : 02 90 08 80 00

EMAIL : ars-bretagne-contact@ars.sante.fr

Centre Régional d'Études, d'Actions et d'Informations (CREAI) Bretagne

ADRESSE : 6 rue de la Donelière
35000 Rennes

SITE WEB : www.creai-bretagne.org

TÉLÉPHONE : 02 99 59 26 98

Groupement Régional e-Santé Bretagne (GR e-Santé Bretagne)

SIÈGE SOCIAL : Bâtiment Metropolis (2^e étage)
2 rue de Jouanet
35700 Rennes

BUREAUX DE SAINT-BRIEUC : 21 place Duguesclin
22000 Saint-Brieuc

SITE WEB : www.esante-bretagne.fr

TÉLÉPHONE : 02 96 33 59 07

EMAIL : contact@esante-bretagne.fr

**COLLECTIF SI MÉDICO-SOCIAL
BRETAGNE (C'EST NOUS !)**

SITE WEB : www.collectif-si-ms.bzh

TÉLÉPHONE : 06 77 27 18 41

EMAIL : contact@collectif-si-ms.bzh







SITE WEB : collectif-si-ms.bzh

TÉLÉPHONE : 06 77 27 18 41

EMAIL : contact@collectif-si-ms.bzh

