



Feuille de route régionale

Numérique en santé

2024-2028

## L'ambition

Face aux défis qui s'imposent à notre système de santé, l'ARS PACA a investi depuis 2019 dans le numérique en santé comme levier de transformation essentiel.

Cette nouvelle feuille de route 2024-2028, s'attache à renforcer l'accompagnement des acteurs de santé, professionnels et patients, dans l'usage du numérique. Elle met l'accent également sur les nécessaires partages d'expérience entre pairs, et l'amélioration continue des solutions numériques. Ses objectifs principaux : faciliter les échanges sécurisés, les coopérations, libérer du temps aux soignants, éviter les renoncements aux soins.

En lien avec le PRS 3, et la feuille de route nationale du numérique en santé 2023-2028, nous avons identifié 5 axes majeurs pour guider notre action :

- 1- Accès aux soins
- 2- La coopération entre les acteurs
- 3- La qualité des soins
- 4- La lutte contre la fracture numérique
- 5- La cyber-sécurité et la résilience

Ces 5 axes sont déclinés en 15 priorités, 35 objectifs, et plus de 100 actions.

Les porteurs et contributeurs sont identifiés, ainsi que les échéances.

Nous nous engageons avec nos partenaires à suivre ce cap pour que le numérique soit au service de la transformation de notre système de santé.



## La démarche

Cette feuille de route est le fruit d'un travail collectif qui s'est déroulé en trois temps et qui a associé des professionnels de santé et des acteurs institutionnels représentant l'ensemble des champs de la santé de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

### Contribution à la feuille de route numérique nationale 2023-2027

Elle définit les chantiers prioritaires pour les cinq prochaines années, déclinés en 4 axes, 18 priorités et 65 objectifs.

L'ARS Paca et le GRADeS ieSS, en collaboration avec les professionnels de santé du territoire, ont contribué à son élaboration pendant la phase de consultation au 1<sup>er</sup> trimestre 2023.

01

02

### Projet régional de santé 2023-2028

Au cours de l'année 2023, des groupes de travail thématiques, dans le cadre de l'élaboration du PRS, ont permis de faire émerger des pistes d'actions en matière de e-Santé.

03

### Des échanges avec les professionnels de santé fin 2023

9 ateliers thématiques de co-construction organisés par l'ARS ont permis aux professionnels de santé de proposer et d'échanger sur leurs besoins en matière d'outils et d'accompagnement au numérique. Une centaine de professionnels de santé ont ainsi été associés.

## Sommaire

### Axe 1 : Accès aux soins

p.4

Améliorer la lisibilité de l'offre de soins grâce aux services numériques

Améliorer les outils et sécuriser les données

Faciliter l'adressage de l'offre de santé identifiée et requise

### Axe 2 : Coopération entre acteurs

p.10

Accompagner les acteurs de santé pour dynamiser les coopérations

Renforcer la visibilité des services numériques publics

Améliorer les outils et leur accessibilité

### Axe 3 : Qualité des soins

p.16

Soutenir le développement de la télésanté

Soutenir la démarche de responsabilité populationnelle

Promouvoir les démarches utilisant des technologies innovantes

### Axe 4 : Fracture et médiation numérique

p.21

Accessibilité au numérique

Rendre visible et renforcer la médiation numérique au profit des usagers

Ergonomie, fonctionnalités des outils

### Axe 5 : Cybersécurité et résilience

p.26

Anticiper, prévenir et s'exercer

Signaler, détecter

Réagir et faire face

Légende du plan d'action



Echéance



Difficulté



## Axe 1 : Accès aux soins

Le projet régional de santé 2023-2028 a défini les objectifs à atteindre sur le plan organisationnel pour « garantir un accès aux soins et une prise en charge en tout point de la région ». Le déploiement de services numériques facilitant la recherche d'une offre de santé et la sollicitation de cette dernière par l'utilisateur ou le professionnel de santé seront en appui dans l'atteinte de ces objectifs.



### 1.1 Améliorer la lisibilité de l'offre de soins grâce aux services numériques

L'accès aux soins passe, dans un premier temps, par une bonne connaissance de l'offre de santé disponible sur le territoire. A cet effet, les pouvoirs publics mettent à disposition des usagers et des professionnels des services numériques tels que Sante.fr et le répertoire opérationnel des ressources (ROR). Ces outils doivent être encore davantage promus et complétés.

« Promouvoir et développer les usages et des services numériques nationaux et régionaux et présentant l'offre de soins sur les territoires, notamment Sante.fr et le ROR » PRS 2023-2028

#### ► Promouvoir auprès des usagers et des professionnels de santé les services numériques publics facilitant la recherche de l'offre de santé

- Réaliser des actions de communication et de formation au profit des acteurs de santé pour développer la connaissance et l'utilisation des outils (webinaires, échanges *in situ*, etc.) – s'agissant des professionnels de santé, clarifier l'articulation et la complémentarité entre le ROR et Sante.fr.
  - Bâtir et mettre en œuvre un plan de communication visant à promouvoir les services numériques et les sites d'information mis en place ou labellisés par les pouvoirs publics.

 Court terme  Faible

- Développer le partenariat avec les structures de santé et de coordination des territoires pour accélérer la promotion des outils, notamment les DAC (DER et DSR) et les CPTS.



 Moyen terme  Faible

**Rôle ARS :** pilote

**Principaux acteurs contributeurs :** DAC, DER, DSR, CPTS, Fédérations, URPS, ieSS

► **Compléter à l'échelle régionale la mise à disposition d'informations utiles concernant l'offre de santé**

- Promouvoir les sites d'informations et outils complémentaires régionaux, mis à disposition par l'ARS (ex : « mon-etp.fr ») ou les partenaires (annuaire de recherche URPS...)

 Court terme  Faible

- En complément, déployer des outils collaboratifs (cf. Axe 2) qui concourent également à la mise en relation entre professionnels.

 Moyen terme  Moyen

**Rôle ARS :** facilitateur

**Principaux acteurs contributeurs :** ieSS, tous professionnels de santé



Le ROR alimente de façon automatisée les services numériques utilisés par les professionnels pour garantir une meilleure prise en charge des usagers.

**ROR**  
ieSS



**Santé**.fr

**Via**Trajectoire

Une orientation personnalisée

**AZUREZO**



« Favoriser l'utilisation des outils régionaux (e-Parcours, service de RCP, Via Trajectoire, etc.) afin de dynamiser les coopérations » PRS 2023-2028

### ► **Etendre le périmètre et compléter la description de l'offre proposée par ces outils**

- Appuyer et contribuer à la démarche nationale visant à étendre le périmètre d'informations contenues dans le ROR et Sante.fr :
  - Intégrer de nouvelles thématiques comme l'offre de prévention, l'accès à la vaccination, comme mentionnées dans le PRS ou encore les ressources de téléexpertise ;
  - Participer à la définition de « jeux d'offre » dans Sante.fr qui permettent de consolider une offre décrite dans différents référentiels et/ou selon des modalités hétérogènes (exemples : consultation en addictologie, hébergement d'urgence...);
  - Participer à la définition des nomenclatures et structures de données associées.

 **Moyen terme**  **Moyen**

- Compléter les informations disponibles, en intégrant notamment les spécialités de l'offre libérale, les possibilités de prise en charge, la description des CPTS, etc.

 **Moyen terme**  **Moyen**

- Encourager les professionnels de santé à compléter leurs informations sur leur page ROR et les sensibiliser sur l'intérêt à faire.

S'assurer de l'actualisation régulière de ces informations par les professionnels.

 **Moyen terme**  **Moyen**

**Rôle ARS** : facilitateur

**Principaux acteurs contributeurs** : équipes nationales, les directions métiers de l'agence, ieSS, les URPS, les acteurs de santé dont relais CPTS, DAC, DER, DSR

## 1.2 Améliorer les outils et sécuriser les données

Au-delà de la richesse et de la pertinence de leur contenu, les services numériques proposés par les pouvoirs publics doivent être améliorés en termes de performance et d'ergonomie. L'ARS et le GRADeS ieSS poursuivront à cet effet leur participation aux travaux nationaux en collaboration avec les professionnels de santé.



### ► Adapter les outils aux besoins des acteurs de santé

- Développer des accès spécifiques aux professionnels de santé :
  - Dans Sante.fr, proposer des fonctionnalités adaptées à l'activité des acteurs. Par exemple, des travaux sont en cours au niveau national pour que les DAC disposent d'accès et de fonctionnalités leur permettant de décrire plus précisément et exhaustivement l'offre de santé de leur territoire.
  - Dans le ROR, proposer des accès spécifiques avec par exemple un accès facilité pour les professionnels de ville afin de compléter leur offre.
  - Proposer différents niveaux d'habilitations et d'accès à l'informations en fonction de la confidentialité et de la sensibilité des données.

 Moyen terme  Moyen

**Rôle ARS :** facilitateur (outils nationaux) / pilote avec l'appui d'ieSS (outils régionaux)

**Principaux acteurs contributeurs :** tous les professionnels de santé

- Encourager et recueillir les retours d'expérience des utilisateurs et définir avec les professionnels de santé les évolutions prioritaires à apporter aux outils.

 Moyen terme  Moyen

**Rôle ARS :** pilote avec l'appui d'ieSS

**Principaux acteurs contributeurs :** tous les professionnels de santé, usagers

*« Mettre en œuvre les normes opposables d'interopérabilité pour les solutions à venir et renforcer l'ergonomie, la sécurité des outils numériques » PRS 2023-2028*

### ► Améliorer l'ergonomie des outils et les fonctionnalités de recherche

- Participer aux travaux nationaux de Sante.fr pour mettre en œuvre des recherches et cartes thématiques qui permettent de consolider et mettre en visibilité toute l'offre utile et mobilisable associée à une thématique donnée (pathologie, MPEC, accompagnement particulier, etc.) et répondant à un besoin métier récurrent.

 Moyen terme  Moyen





- Au-delà des possibilités actuelles offertes par les outils, étudier la mise en œuvre de fonctions de recherche avancées, telles que la recherche d'offre de santé en vision transversale et multisectorielle pour un type de parcours donné (s'appuyer sur les travaux des CPTS, filières spécialisées, etc.) comme mentionnée dans le PRS.

⌚ Long terme    💡 Elevée

- Améliorer l'interopérabilité des différents outils proposés aux professionnels de santé pour la connaissance l'offre de santé.

⌚ Long terme    💡 Elevée

**Rôle ARS** : facilitateur

**Principaux acteurs contributeurs** : ieSS et les professionnels de santé en fonction des thématiques, DAC, CPTS

## 1.3 Faciliter l'adressage de l'offre de santé identifiée et requise

Identifier l'offre de santé adaptée au besoin du professionnel ou de l'utilisateur constitue une première étape. Elle doit être suivie concrètement par la sollicitation de cette ressource, la visibilité sur ses disponibilités et ses capacités d'accueil, et en définitive sa mobilisation dans le cadre de la prise en charge.

A cet effet, l'ARS pilote le déploiement de services numériques tels que **ViaTrajectoire**, ou encore accompagne la mise en œuvre de dispositifs tels que le **SAS** (Service d'Accès aux Soins). La **téléexpertise** constitue également un levier numérique majeur pour bénéficier de l'appui de la ressource de santé requise.

Il est noté que les services numériques publics n'ont pas vocation à se substituer à l'offre industrielle dédiée aux fonctions de prise de rendez-vous ou de gestion d'agenda professionnel.

### ► Finaliser le déploiement de l'outil d'orientation ViaTrajectoire

- Consolider les usages de ViaTrajectoire s'agissant des volets SMR et Personnes en situation de handicap :
  - Evaluer les usages, notamment le taux et le temps de prise en charge des dossiers par les structures d'aval.
  - Lever les derniers freins pour la généralisation et la pleine adoption du service par les professionnels de santé.

⌚ Moyen terme    💡 Moyen

- Développer les usages de ViaTrajectoire SMR, PA, PH et renforcer notamment l'accompagnement des professionnels de ville via des groupes de travail, le partage des cas d'usage.

 **Moyen terme**  **Moyen**



**Rôle ARS :** pilote avec l'appui d'ieSS

**Principaux acteurs contributeurs :** professionnels de santé en fonction des thématiques, MDPH, CRSA, CDS, Collectif SI MS, CPTS

« Eviter les orientations non justifiées vers les services d'urgence » PRS 2023-2028

► **Sur le volet SI, soutenir les acteurs de santé en charge de la mise en œuvre du SAS**

- Favoriser l'utilisation de la plateforme SAS.
- Accompagner les évolutions d'infrastructures nécessaires au niveau des SAMU.

 **Court terme**  **Faible**

**Rôle ARS :** accélérateur

**Principaux acteurs contributeurs :** professionnels de santé de l'hôpital et de la ville investis sur le SAS

► **Encourager la mise en place par les acteurs de santé de modalités de prises de contact directes**

- Favoriser la mise à disposition de lignes directes pour les professionnels de santé et les faire connaître (notamment de l'hôpital au profit de la ville) ou de BAL d'adressage organisationnelles par thématique/pathologie.
- Encourager la constitution de groupes de discussion multisectorielle dans l'outil de messagerie instantanée, Azurezo.

 **Moyen terme**  **Moyen**

**Rôle ARS :** facilitateur

**Principaux acteurs contributeurs :** professionnels de santé de l'hôpital et de la ville

► **Inciter à l'utilisation de la téléexpertise afin de faire gagner du temps aux professionnels de santé (cf. Axe 3)**



## Axe 2 : Coopération entre acteurs

Le numérique constitue l'un des leviers d'une meilleure coopération entre les acteurs en facilitant l'échange d'information, les interactions et la coordination entre les professionnels de santé.

Les pouvoirs publics se mobilisent pour apporter des services numériques répondant à ces besoins. Notre ambition est de rendre cette offre de services visible, ergonomique et source d'efficacité.

### 2.1 Accompagner les acteurs de santé pour dynamiser les coopérations

Le PRS et les directions métiers de l'ARS prévoient de multiples dispositifs et actions pour encourager et appuyer les coopérations entre acteurs de santé. Cette démarche peut être soutenue par le numérique sous réserve d'intégrer les enjeux organisationnels et métiers.

*« Favoriser l'utilisation des outils régionaux...afin de dynamiser les coopérations »* PRS 2023-2028

*« S'appuyer sur les outils e-Parcours pour développer le lien Ville-Hôpital »*

Contribution Paca à la feuille de route numérique nationale.

► **Dans le prolongement de l'animation métier, mettre en place des groupes thématiques sur les parcours priorités par le PRS afin d'identifier les besoins numériques**

- Dans le cadre du déploiement des outils, accompagner en amont l'organisation des collaborations (protocole CPTS et hôpital, etc.), condition sine qua non au succès des usages en aval.
- Faciliter la formalisation des processus de coopération et les besoins spécifiques aux différents parcours.
- Identifier les informations à échanger et à partager, nécessaires à la réalisation des coopérations souhaitées par les professionnels de santé.

 **Moyen terme**  **Moyen**

**Rôle ARS :** facilitateur

**Principaux acteurs contributeurs :** ieSS, acteurs de santé



► **Favoriser le lien Ville hôpital**

- Disposer d'un catalogue de services d'accompagnement et numériques à activer pour la mise en œuvre de parcours ville hôpital sur un territoire.

⌚ Moyen terme    💡 Moyen

**Rôle ARS : facilitateur**

**Principaux acteurs contributeurs : ieSS**

► **Renforcer l'acculturation des acteurs de l'animation et de la coordination territoriale au numérique afin qu'ils puissent être des relais d'information**

- S'appuyer notamment sur des acteurs tels que les coordinateurs de parcours DAC, coordinateurs de CPTS... pour promouvoir les services numériques mis à disposition par les pouvoirs publics, les accompagner pour être en mesure de porter ces messages, leur fournir des contenus adaptés pour leur permettre cette action.
- Accompagner spécifiquement les acteurs du domicile à la prise main des services numériques nationaux et régionaux en priorité les SAD.

⌚ Moyen terme    💡 Moyen

**Rôle ARS : facilitateur**

**Principaux acteurs contributeurs : ieSS, DAC, CPTS, SAD**

► **Favoriser le partage d'expérience et de pratiques**

- Encourager les professionnels de santé à réaliser des retours d'expérience d'usages numériques appuyant la coopération.
- Mettre en place une plateforme dédiée aux partages d'expérience entre professionnels (type agora social club).

⌚ Moyen terme    💡 Moyen

**Rôle ARS : facilitateur**

**Principaux acteurs contributeurs : ieSS, Tous acteurs de santé mobilisés pour la coopération dont les acteurs du domicile**



## 2.2 Renforcer la visibilité des services numériques publics

Les retours sur le terrain nous ont montré que ces outils et leurs apports sont encore insuffisamment connus par les professionnels de santé. Leur promotion doit être renforcée et l'offre globale de service clarifiée.

« Faciliter la communication entre les acteurs de santé en mobilisant les outils numériques »


PRS 2023-2028

► **Promouvoir les outils auprès des professionnels de santé et les accompagner dans les usages. Il s'agit de communiquer et d'accompagner les professionnels à monter en compétences sur les outils nationaux, régionaux ainsi que sur le Bouquet de services aux professionnels (BSP)**

- Communiquer auprès des acteurs de santé et les former sur les outils numériques en utilisant des modalités et des vecteurs de communication compatibles avec le quotidien et la charge de travail des professionnels.

 **Moyen terme**  **Faible**

- Clarifier l'offre de service nationale et régionale et communiquer sur la complémentarité des différents outils numériques :
  - Diffuser une cartographie des outils numériques.
  - Présenter des cas d'usage qui témoignent de l'apport des outils pour les professionnels et les patients.
  - S'appuyer notamment sur les structures de coopération ou de coordination (CPTS, DAC), ainsi que sur les partenaires (fédérations, URPS...) pour relayer la promotion des outils.

 **Court terme**  **Faible**

**Rôle ARS :** facilitateur

**Principaux acteurs contributeurs :** ieSS, CPTS, DAC, partenaires institutionnels, fédérations et URPS




► **Encourager et appuyer les établissements dans leurs actions de communication et de formation de leurs professionnels de santé aux outils**

- Fournir des ressources aux établissements pour qu'ils soient eux-mêmes prescripteurs de la communication (ex : fournir un kit de formation et de communication sur les outils numériques).

 **Court terme**     **Faible**

- Encourager les établissements à promouvoir en interne les services numériques nationaux et régionaux, à nommer un référent numérique qui anime une équipe projet intégrant également des acteurs métiers (comme un membre de la CME pour un ES).

 **Court terme**     **Elevée**

- Suivre l'usage des services numériques socles au sein des établissements et partager les résultats pour encourager les bonnes pratiques et identifier les besoins d'accompagnement.

 **Moyen terme**     **Moyen**

- Renforcer la formation au numérique des professionnels de santé dans le cadre de la Stratégie d'Accélération Santé Numérique.

 **Court terme**     **Faible**

**Rôle ARS :** facilitateur

**Principaux acteurs contributeurs :** ieSS, ES, ESMS, CPTS, DAC (dans le cadre de comité de type ville-hôpital)

## 2.3 Améliorer les outils et leur accessibilité

Pour que les outils s'adaptent aux besoins des métiers des professionnels de santé, il est impératif d'instaurer des canaux fluides pour la collecte des irritants et des réussites. Les retours des professionnels de santé doivent permettre d'améliorer les usages, les pratiques et l'ergonomie des outils.

« Améliorer l'intégration et l'ergonomie des services socles et garantir l'interopérabilité des services régionaux avec les piliers du Ségur » PRS 2023-2028

« Diffuser largement le référentiel des outils existants labellisés par l'Agence du numérique en santé. » PRS 2023-2028

► **Faciliter la circulation des informations dans l'objectif d'améliorer l'ergonomie des outils avec comme prisme, l'environnement de travail du professionnel, l'interopérabilité des services avec les Logiciels des Professionnels de Santé et l'interopérabilité des services entre eux**

- Développer l'interopérabilité des services régionaux avec les systèmes d'information des professionnels – Être source de propositions s'agissant des services nationaux.

⌚ Moyen terme    💡 Elevée

- Développer la coopération avec les industriels et appuyer si nécessaire les professionnels de santé dans la formalisation de leur besoin adressé aux éditeurs.

⌚ Court terme    💡 Moyen

- Accompagner les établissements dans la mise en œuvre du nouveau programme national pour le développement des usages du numérique (HOP'EN.2, SUN-ES)

⌚ Court terme    💡 Moyen

**Rôle ARS :** pilote

**Principaux acteurs contributeurs :** ieSS, acteurs de santé

« Mettre en place un recueil des irritants et une organisation permettant de les traiter avec les éditeurs de solutions numériques » PRS 2023-2028



► **Adapter les services numériques publics aux besoins des différents professionnels**

- Solliciter les professionnels pour faire remonter les besoins et difficultés.
- Mettre en place un club utilisateurs de professionnels sur l'utilisation des outils numériques avec son espace collaboratif.
- S'appuyer notamment sur les CPTS et les DAC pour obtenir des retours terrains.
- Intégrer les retours observés à la démarche d'amélioration continue des outils régionaux.
- Remonter au national les retours observés sur les outils nationaux.
- Adapter les outils à différents types d'acteurs (annuaire Santé.fr DAC, dossier simplifié Azurezo pour les médecins de ville...)
- Renforcer la hotline régionale permettant de débloquent les freins et blocages rencontrés par les utilisateurs.
- Développer leurs fonctionnalités, notamment celles facilitant les prises en charge urgentes (notification/alerte, accès rapide à l'information utile dans le contexte).



Moyen terme



Elevée

**Rôle ARS :** pilote avec l'appui d'ieSS

**Principaux acteurs contributeurs :** CPTS, DAC, ES, ESMS





## Axe 3 : Qualité des soins

Sur la base d'une organisation métier structurée, le numérique représente une opportunité pour améliorer la qualité des soins. Ils peuvent alors faire gagner du temps aux professionnels, faciliter le recours à l'expertise, renforcer le suivi des patients. L'exploitation des données de santé collectées peut aussi permettre une analyse et une adaptation des pratiques.

### 3.1 Soutenir le développement de la télésanté

Ces actions visent à soutenir les professionnels de santé dans l'élaboration et la réalisation de leur projet de télésanté. Cela doit passer par la communication et la sensibilisation aux enjeux de la télésanté ainsi que l'accompagnement à la construction du projet et sa pérennisation.

#### ► Communiquer et mobiliser les professionnels autour de la télésanté

- Mettre en œuvre et promouvoir un service numérique permettant de rendre visible l'offre de télésanté du territoire sur la base d'annuaire intelligent, de cartographie vivante, etc.

🕒 Moyen terme    💡 Elevée

- Engager des travaux d'adaptation d'un lieu de partage pour la diffusion (type Agora Social Club) de retours d'expérience de professionnels de santé et de bonnes pratiques en matière de télésanté recensées dans les autres régions.

🕒 Moyen terme    💡 Moyen

**Rôle ARS :** pilote

**Principaux acteurs contributeurs :** ieSS, et tous les professionnels de santé

« Des professionnels de santé qui souhaiteraient concrètement développer une réponse télémédecine à un besoin de santé sur un territoire pourront potentiellement bénéficier d'un appui méthodologique et d'un soutien financier » PRS 2023-2028

#### ► Soutenir et outiller la gestion de projet

- Accompagner les professionnels et les structures dans les phases de cadrage de projet en renforçant les actions de diagnostic territorial.

🕒 Long terme    💡 Elevée


- Disposer d'une offre d'accompagnement au portage d'un projet de télésanté :
  - Publier un guide format « check list » pour mener un projet de

🕒 Court terme    💡 Faible

télesanté.

- S'assurer que les projets retenus dans le cadre des appels à projet prévoient le bon niveau d'accompagnement au démarrage.

**Rôle ARS :** pilote

 Long terme

 Faible

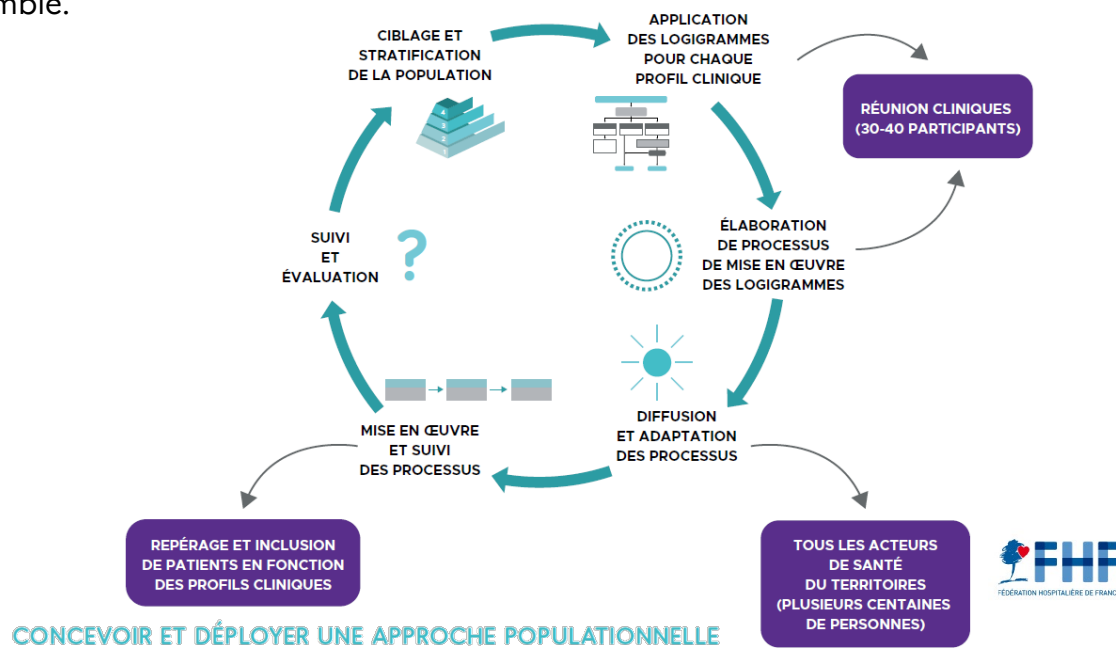
**Principaux acteurs contributeurs :** ieSS, Centres de ressources et tous les professionnels de santé

## 3.2 Soutenir la démarche de responsabilité populationnelle

Ces actions visent à soutenir les projets de collaboration des professionnels en mettant à leur disposition une offre de services numérique claire et fonctionnelle pour mettre en œuvre une démarche de responsabilité populationnelle.



**La responsabilité populationnelle** est une approche nécessitant des stratégies coordonnées de prévention pour améliorer la santé de la population dans son ensemble.



« Les établissements de santé pourront expérimenter, avec l'ensemble des partenaires, des démarches de responsabilité populationnelle concernant une population ou une pathologie définie pour améliorer la santé de ses habitants »

PRS 2023-2028

### ► **Outiller la démarche**

- Mettre à disposition un catalogue de services d'accompagnement pour la mise en œuvre de projets numériques relatifs à la responsabilité populationnelle sur un territoire.

⌚ **Moyen terme** 💡 **Faible**

- Mettre en place un groupe de travail visant à adapter l'outil e-Parcours régional Azurezo aux besoins de la démarche (données relatives aux usages, etc.)

⌚ **Moyen terme** 💡 **Moyen**

- Déployer au travers des outils numériques des mesures d'évaluation de la satisfaction des patients pour développer les usages et identifier les pistes d'amélioration.

⌚ **Long terme** 💡 **Moyen**

**Rôle ARS** : pilote avec l'appui d'ieSS

**Principaux acteurs contributeurs** : acteurs de santé engagés dans la démarche responsabilité populationnelle

### ► **Communiquer via les outils numériques**

- Inciter les usagers à intégrer la démarche via des actions de communication.

*Exemples : proposer des flash codes dans les salles d'attentes pour accéder à des grilles d'autoévaluation de l'état fonctionnel.*

⌚ **Long terme** 💡 **Moyen**

- Promouvoir/enrichir le bouquet de services de MeS et sa boîte à outils permettant de s'autoévaluer et de s'orienter et en faire la diffusion (Portail patient).

⌚ **Long terme** 💡 **Moyen**

**Rôle ARS** : pilote

**Principaux acteurs contributeurs** : ieSS, professionnels de santé, associations de patients, partenaires institutionnels





## Les outils numériques au service de la qualité des soins



Consulter des spécialistes en temps réel

À l'aide des outils de télésanté et téléexpertise



Analyser de grandes quantités de données médicales, prendre de meilleures décisions

Grâce aux recueils de données des **entrepôts de données**



Faciliter la traçabilité des soins et la coordination des acteurs

Grâce aux outils Ségur et régionaux pour faciliter la coordination entre acteurs.



Réaliser des diagnostics à distance, optimiser les ressources

À l'aide des outils de télésanté et téléexpertise



Identifier rapidement les situations à risque

Grâce aux nouveaux disponibles dans Mon Espace Santé et autres nouveaux outils numériques.



Favoriser la prévention des maladies

Grâce aux nouveaux disponibles dans Mon Espace Santé et autres nouveaux outils numériques.

### 3.3 Promouvoir les démarches utilisant des technologies innovantes



L'apparition de nouvelles technologies d'acquisition de données, l'implication des patients dans le recueil de données par le biais d'applications mobiles, l'augmentation des données disponibles, leur échange et leur valorisation via les entrepôts de données et l'IA notamment, sont vecteurs de nombreuses innovations dans le secteur de la santé.



Au vu des priorités de notre PRS, nous serons particulièrement attentifs aux innovations sur les champs de la prévention, de la santé mentale, du bien vieillir. Nous nous attacherons à garantir la bonne réponse aux besoins des usagers et professionnels de santé, et à veiller au développement de ces innovations en respect du RGPD, dans un cadre éthique, souverain et en conformité à la doctrine du numérique nationale.







► **Développer les démarches utilisant des technologies innovantes**



- Cartographier les solutions innovantes implémentées sur la région et les lieux d'expérimentation potentiel.
 



 **Court terme**     **Faible**
  
- Accompagner l'appel à projet *Tiers lieux d'expérimentation*, notamment les porteurs retenus en Paca.
 

 **Court terme**     **Faible**
  
- Renforcer le rôle de relais d'information de l'ARS auprès des pôles de compétitivité et centres de ressources sur les besoins des acteurs de santé, les AAP/AMI nationaux, la doctrine du numérique en santé...
  - Mise en place de webinaires d'information et d'échanges.
  - Organisation d'une journée annuelle de l'innovation numérique.

 **Moyen terme**     **Moyen**
  
- Soutenir les démarches d'amélioration de la qualité des soins s'appuyant sur des technologies innovantes portées par les structures de santé.
 

 **Moyen terme**     **Moyen**
  
- Accompagner le renforcement du management de l'innovation au sein des établissements
 

 **Moyen terme**     **Moyen**
  
- Etudier l'opportunité de mettre en place un entrepôt de données régional en lien avec les entrepôts régionaux existant (EDS Méditerranée, SIRSéPACA, ...) et des établissements notamment pour soutenir la mise en place des parcours de soins.
 

 **Long terme**     **Elevé**

**Rôle ARS :** pilote

**Principaux acteurs contributeurs :** ieSS, professionnels de santé, partenaires institutionnels, pôles de compétitivité, Centres de ressources



Les Entrepôts de données collectent et structurent l'information médicale des patients au sein d'une base de données unique. Ces données générées lors de la prise en charge des patients sont utilisées pour le pilotage, la recherche, etc.



## Axe 4 : Fracture et médiation numérique

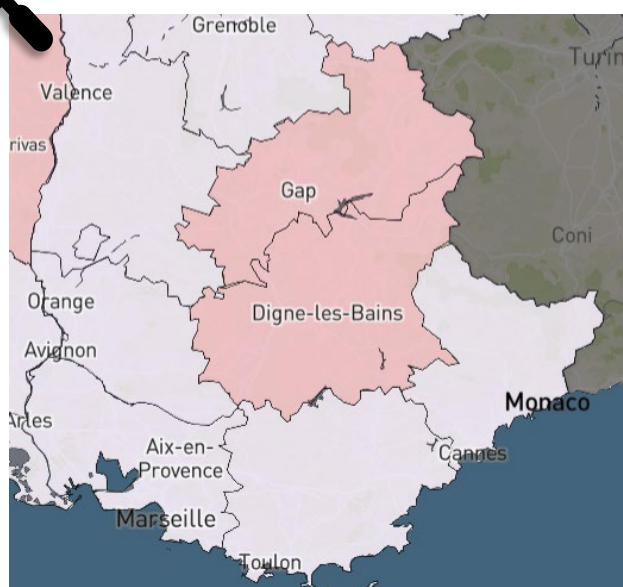
L'essor du numérique ne doit pas être un frein à l'accès aux soins mais au contraire, l'opportunité d'assurer un meilleur suivi des usagers et ainsi de leur permettre d'accéder à des soins adaptés et de qualité. L'enjeu de cet objectif est d'accompagner les utilisateurs régionaux en situation de fracture numérique.

### 4.1 Accessibilité au numérique

Garantir un accès aux ressources et opportunités offertes par le numérique, c'est accompagner les personnes éloignées du numérique, favoriser l'utilisation des outils et s'appuyer sur les initiatives associatives et locales. L'objectif de l'action est de réduire la fracture numérique en répondant aux problématiques que peuvent rencontrer les usagers pour utiliser les services numériques en santé.



#### La couverture numérique en région Paca



L'Indice de fragilité numérique permet de mesurer la fragilité numérique d'un territoire en fonction de la qualité de sa couverture réseau et des critères socio-démographiques d'éloignement du numérique de sa population.

- En Paca, tous âges confondus, on observe que le risque reste moyen (autour de 5). Il est plus important pour deux départements : Hautes-Alpes (6.3) et Alpes-de-Haute-Provence (6.7).
- En France, seulement 11 départements sont en-dessous de 5, se rapprochant ainsi d'un risque faible.

« Rendre visible, intelligible et compréhensible l'information à destination de la population (...) l'appui du numérique dans ce cadre sera recherché » PRS 2023-2028

#### ► Favoriser l'accessibilité au réseau internet

- Construire et diffuser une cartographie des points de connexion gratuite ou à faible coût.



Court terme




Faible

**Rôle ARS :** facilitateur

**Principaux acteurs contributeurs :** Préfecture

► **Favoriser l'accès à l'équipement informatique permettant de réaliser les démarches en ligne**

- Identifier et communiquer l'offre d'associations proposant du matériel à faible coût.
- Promouvoir les dispositifs existants en matière d'équipement : aides des collectivités territoriales, démarche France Numérique Ensemble, etc.

 **Court terme**  **Faible**

**Rôle ARS :** pilote

**Principaux acteurs contributeurs :** Associations


## 4.2 Renforcer la médiation numérique au profit des usagers

Afin de contribuer à la lutte contre la fracture numérique et aux inégalités en matière de santé, l'enjeu est ici d'accompagner aux usages et de développer la confiance des usagers vis-à-vis du numérique en mettant à leur disposition des ressources fiables et bien identifiables pour les accompagner. Cette connaissance approfondie de l'offre de médiation disponible permettra également d'adapter la sensibilisation en fonction des publics ciblés.

*« Le dispositif des médiateurs numériques sera renforcé, complété par les ambassadeurs MeS ainsi que par les professionnels de santé eux même qui pourront inviter les patients à y retrouver leurs documents » PRS 2023-2028*

► **Identifier et rendre visible les médiateurs numériques sur le territoire**

- Diffuser une cartographie au profit des usagers en y incluant :
  - Les acteurs de la médiation numérique.
  - Les associations formant aux outils numériques.
  - Les ambassadeurs Mon Espace Santé.

 **Court terme**  **Faible**

- Mettre à disposition des usagers des espaces d'information et de sensibilisation sur le numérique en santé.

 **Long terme**  **Elevée**

 **Long terme**  **Elevée**

- Soutenir le développement d'initiatives issues des acteurs de santé visant à réduire la fracture numérique.



- Renforcer l'offre d'accompagnement des usagers à l'aide du dispositif des « ambassadeurs Mon Espace Santé »
- Former les acteurs de santé aux outils et usages numériques :

 **Court terme**  **Faible**

- Former les professionnels de proximité (notamment les intervenants au domicile) aux outils numériques via des formats courts de formation.
- Développer l'offre de formation au profit des secrétaires médicales, assistants médicaux, coordinateurs de CPTS, etc.
- Communiquer des éléments de langage aux PS sur les outils et leurs apports sur la qualité de la prise en charge.

 **Court terme**  **Faible**


**Rôle ARS :** pilote

**Principaux acteurs contributeurs :** Acteurs de santé, Associations, Ambassadeurs Mon Espace Santé, Proches aidants

« Développer l'accès au numérique pour les usagers, notamment grâce au déploiement de MeS » PRS 2023-2028

► **Développer et promouvoir le rôle d'aidant pour faciliter notamment l'accès à Mon Espace Santé dès que ce sera techniquement possible**

- Mettre en visibilité des professionnels et des usagers les dispositifs et ressources humaines mis au service de la médiation numérique.

 **Court terme**  **Faible**

- Participer aux travaux nationaux pour l'ouverture de MeS aux aidants.

 **Moyen terme**  **Moyen**

- Encourager la démarche nationale pour la connexion du dispositif « AidantConnect » et Mon Espace Santé.

 **Moyen terme**  **Moyen**

**Rôle ARS :** Facilitateur

**Principaux acteurs contributeurs :** ieSS, acteurs de la médiation numérique, aidants







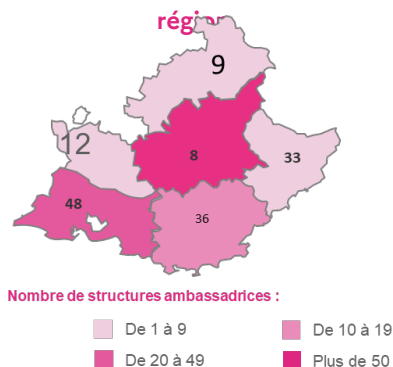
## Le Programme Ambassadeurs MES



Présents sur tout le territoire, les Ambassadeurs Mon espace santé ont pour mission d'accompagner les citoyens à la prise en main de Mon espace santé.

<b>151</b>	<b>260</b>
Ambassadeurs identifiés	Actions réalisées
<b>1 319</b>	<b>15 822</b>
Nombre de comptes MES activés	Nombre de personnes sensibilisées

### Répartition des ambassadeurs dans la région



« L'accès sécurisé pour les aidants à MES permettra aux usagers qui le souhaitent de déléguer simplement l'accès à MES à un proche » PRS 2023-2028

### ► Développer l'accompagnement de proximité en encourageant la démarche d'« aller vers »

- S'appuyer sur le réseau associatif pour identifier les besoins d'accompagnement des usagers.

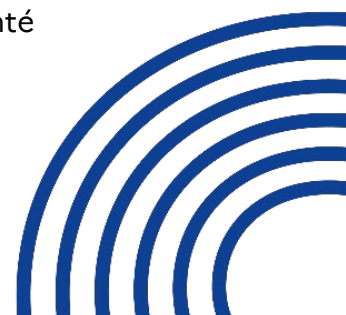
Moyen terme Moyen

- Développer la sensibilisation des usagers et les inciter à s'appuyer sur des aidants/relayers :
  - Faire appel à des services civiques pour sensibiliser patients et professionnels dans les établissements.
  - Sensibiliser les patients/usagers aux outils lors de leur passage en consultation, hospitalisation, etc.
  - Renforcer le partenariat avec les professionnels de santé intervenants au domicile.
  - Rechercher des synergies entre acteurs pour déployer les dispositifs.

Moyen terme Moyen

**Rôle ARS :** pilote

**Principaux acteurs contributeurs :** ieSS, associations, professionnels de santé



## 4.3 Ergonomie, fonctionnalités des outils

L'enjeu de cet objectif est d'étudier et d'améliorer l'ergonomie via l'intégration de technologies comme la voix de synthèse ou l'expertise des UX designers pour les applications de santé. Les actions visant à rendre les outils numériques plus agréables à utiliser pour tous, y compris pour les utilisateurs en difficulté.

► ***Solliciter les remontées de terrain afin de faire évoluer les outils dépendant de la région en fonction des besoins et assurer la remontée d'informations au niveau national***

- Mettre en place un club utilisateurs des usagers pour identifier les besoins en ergonomie des outils.
- Intégrer les retours observés à la démarche d'amélioration continue des outils régionaux.
- Remonter au national les retours observés sur les outils nationaux.

 **Moyen terme**  **Moyen**

**Rôle ARS :** pilote avec l'appui d'ieSS

**Principaux acteurs contributeurs :** associations d'usagers, DNS, CNAM



## Axe 5 : Cybersécurité et résilience

Face aux risques d'attaques croissants cyber, la préparation des acteurs de santé est nécessaire afin d'atteindre un niveau de résilience suffisant notamment pour les établissements de santé. C'est l'enjeu de cet objectif qui vise à proposer un accompagnement avant, pendant et après une potentielle crise.

### 5.1 Anticiper, prévenir et s'exercer

Préparer les professionnels et les personnels à une potentielle attaque est la première brique de la stratégie de lutte contre la cybersécurité. Ces actions visent à réduire les risques de failles du système et ainsi les risques d'attaques.

« Le plan régional de renforcement de la cybersécurité mis en place il y a quelques années sera poursuivi, voire renforcé » PRS 2023-2028

#### ► Généraliser la sensibilisation et la formation des professionnels et personnels de santé et des équipes administratives et techniques

- Former les professionnels et personnels de santé :
  - Renforcer la formation des acteurs de santé (pendant le cursus de formation continue, mise en place de e-learning).
  - Proposer une formation spécifique aux soignants qui reviennent dans le système de soins et qui n'ont pas connu le numérique.
  - Demander aux ES de déclarer le taux de formation des personnels afin d'identifier des pistes d'actions à mettre en place pour améliorer la sensibilisation.

🕒 Moyen terme    💡 Moyen

- Etudier la possibilité de disposer d'une offre DPO (Délégué à la Protection des Données) dédiée aux libéraux.

🕒 Moyen terme    💡 Moyen

- Inciter les ES et ESMS à réaliser les exercices de cybercrise :
  - Suivre les taux de réalisation des exercices sur chaque territoire.
  - Adapter les exercices des ES pour les petites structures.

🕒 Court terme    💡 Faible

**Rôle ARS :** pilote avec l'appui d'ieSS

**Principaux acteurs contributeurs :** DSN ES et ESMS, RSSI



► **Outiller et appuyer les professionnels de santé libéraux dans leur démarche d'équipement**

- Mettre à disposition des acteurs libéraux un questionnaire d'auto-évaluation cyber.
- Mettre à disposition des acteurs libéraux une check list d'éléments cyber à vérifier lors de l'acquisition d'un service numérique.

⌚ Long terme    💡 Elevée

**Rôle ARS :** pilote avec l'appui d'ieSS

**Principaux acteurs contributeurs :** PSL, CPTS

« Renforcer la sécurité des services numériques qui permettent la prise en charge des patients et améliorer la réponse des structures de santé en cas de cyberattaque. » PRS 2023-2028

► **Accompagner les établissements et professionnels à l'analyse de risques, rédaction de la PSSI, etc.**

- Mettre en place une offre de services régionale pour accompagner les établissements à l'analyse de risques cyber, la définition de leur politique sécurité des systèmes d'informations, leur plan d'actions, le plan de continuité d'activité et de reprise d'activité.

⌚ Court terme    💡 Moyen

- Accompagner les établissements dans la mise en œuvre d'un plan d'action face à la menace cyber dans le cadre de programmes régionaux ou nationaux (ex. CaRE).

⌚ Court terme    💡 Moyen

**Rôle ARS :** pilote avec l'appui d'ieSS

**Principaux acteurs contributeurs :** RSSI

► **Accompagner les établissements à la structuration de la gouvernance**

- Renforcer la gouvernance SSI au sein des GHT (RSSI de GHT, plan d'action, suivi COSTRAT GHT).

⌚ Moyen terme    💡 Moyen

- Initier la réflexion autour du déploiement d'un outil intuitif et interopérable de pilotage de la SSI.

⌚ Long terme    💡 Elevée



- Accompagner la formation des équipes IT à la cybersécurité

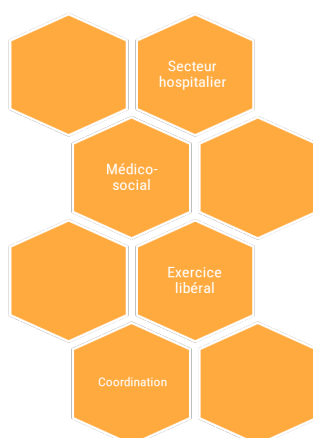
🕒 Moyen terme    💡 Moyen

**Rôle ARS :** pilote avec l'appui d'ieSS

**Principaux acteurs contributeurs :** DSN ES, RSSI



## CAPSI : 7 piliers de services SSI et conformité numérique



Communautés PACA

- 
- ⚙️ Pilotage et gouvernance
  - 👥 Animation régionale
  - 🚨 Incidents et crises
  - 🔧 Outils et solutions
  - 🗺️ Conseils de proximité
  - 📋 Conformité
  - 📢 Sensibilisation

## 5.2 Signaler, détecter

En cas de défaillance des systèmes d'information, quelque qu'en soit l'origine, la déclaration de l'incident est essentielle pour déclencher la chaîne soutien et éviter la contagion en cas d'attaque cyber.

### ► Développer la veille régionale en matière de cybersécurité


- Etudier la mutualisation d'outils ou de solutions d'aide à la détection de vulnérabilités sur les équipements numériques.

🕒 Moyen terme    💡 Elevée

- Réaliser des campagnes de sensibilisation annuelle sur les modalités de signalement.

🕒 Court terme    💡 Faible

- Assurer la communication aux réseaux des RSSI des attaques ou risques d'attaques avérés.

 Court terme  Faible

**Rôle ARS :** pilote avec l'appui d'ieSS

**Principaux acteurs contributeurs :** responsables IT, RSSI

## 5.3 Réagir et faire face

En cas d'attaque, il est essentiel de réagir rapidement et de façon coordonnée. Dans ce cadre, la cellule d'appui régionale vient en renfort des établissements. Elle se met en place afin de proposer un support méthodologique et matériel adapté aux établissements pour faciliter la reprise de l'activité.

### ► *Proposer un accompagnement technique et méthodologique afin d'assurer le redémarrage rapide de l'activité et sa continuité*

- Maintenir la « task force » régionale de réponse sur incident cyber majeur.

 Court terme  Elevée

**Rôle ARS :** pilote avec l'appui d'ieSS

**Principaux acteurs contributeurs :** RSSI

### ► *Soutenir matériellement la reconstruction du système d'information*

- Etudier la mise à disposition de « salle machine » de repli centralisée.
- Etudier la mise à disposition d'un stock de PC portables avec télédistribution.

 Moyen terme  Elevée

**Rôle ARS :** pilote avec l'appui d'ieSS

**Principaux acteurs contributeurs :** responsables IT