

# DOSSIER DE VULGARISATION

Embarquement des  
décideurs d'ESSMS dans leur  
transformation numérique

# SOMMAIRE

## **Introduction : Pourquoi le Ségur du numérique est crucial pour les ESSMS ..03**

### **I. Les usages du DUI et des services socles .....04**

- 1.1. Le Dossier Usagers Informatisé (DUI) .....04
- 1.2. Les Services Socles .....04
- 1.3. Bénéfices pour les ESSMS .....05

### **II. Les enjeux spécifiques pour les décideurs ESSMS .....06**

- 2.1. Un tournant stratégique pour les ESSMS .....06
- 2.2. Les bénéfices concrets pour les ESSMS .....06
- 2.3. Pourquoi agir maintenant ? .....07
- 2.4. Les risques de l'inaction .....07

### **III. Le rôle clé des décideurs dans la transformation numérique .....08**

- 3.1. Incarner le changement et impulser la dynamique .....08
- 3.2. Le leadership au service de la transition numérique .....09

### **IV. Les actions prioritaires à mettre en place .....10**

### **V. Conclusion : Le moment d'agir, c'est maintenant ! .....12**

# INTRODUCTION : POURQUOI LE SÉCUR DU NUMÉRIQUE EST CRUCIAL POUR LES ESSMS

Le secteur médico-social est aujourd'hui à un tournant crucial. Les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) sont confrontés à des défis considérables : un vieillissement de la population, une gestion administrative souvent lourde, une qualité de soin à améliorer, et des exigences croissantes en matière de transparence et de performance.

En réponse à ces enjeux, le Sécur du numérique, lancé par les pouvoirs publics, offre une opportunité unique de moderniser les outils et processus de gestion des ESSMS. Ce programme vise à accompagner les établissements dans leur transformation numérique, en mettant l'accent sur l'amélioration des systèmes d'information et la mise en place de solutions logicielles innovantes.

Cette transition nécessite un véritable engagement des décideurs des ESSMS. Ce dossier vise à fournir une compréhension claire des enjeux, des actions prioritaires à mener et des avantages à long terme du numérique pour convaincre les décideurs d'agir et d'embarquer leur établissement dans cette transformation.

# I. LES USAGES DU DUI ET DES SERVICES SOCLES : DES OUTILS CLÉS POUR LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

## 1.1. Le Dossier Usagers Informatisé (DUI)

Le DUI est un élément fondamental de la transformation numérique des ESSMS. Ce système permet de centraliser l'ensemble des informations relatives aux usagers dans un seul dossier électronique, facilitant ainsi leur gestion et leur suivi. L'adoption du DUI dans les établissements répond à plusieurs objectifs essentiels :

- **Amélioration de la qualité du suivi des usagers** : En centralisant toutes les informations médicales, sociales et administratives, le DUI permet une vision complète et à jour du parcours de soin et de vie des usagers. Cela aide à prendre des décisions plus éclairées et à personnaliser l'accompagnement.
- **Simplification des démarches administratives** : Le DUI réduit le besoin de multiples saisies et de traitements manuels. Il facilite le partage d'informations avec d'autres acteurs du système de santé ou sociaux, contribuant ainsi à une meilleure coordination des soins et une gestion optimisée des ressources.
- **Conformité et sécurité des données** : En intégrant des solutions sécurisées et interopérables, le DUI permet aux ESSMS de respecter les exigences du RGPD et des normes de sécurité, essentielles pour la gestion des données sensibles des usagers.

## 1.2. Les Services Socles

Les services socles sont des solutions de base mises à disposition par l'Agence du Numérique en Santé (ANS) pour assurer l'interopérabilité et la sécurité des systèmes d'information dans les ESSMS. Parmi les services socles essentiels, on retrouve :

- **La messagerie sécurisée MSSanté** : Ce service permet d'échanger des informations de santé en toute sécurité entre les professionnels. L'intégration de MSSanté dans le système d'information d'un ESSMS est un prérequis pour assurer une communication fluide et sécurisée avec les autres acteurs de la santé et du médico-social.
- **Le Dossier Médical Partagé (DMP)** : Le DMP permet de regrouper les informations de santé d'un patient dans un dossier unique, accessible aux professionnels de santé autorisés. L'adhésion à ce service favorise la continuité des soins et évite les ruptures dans les parcours des usagers.

- **L'Identité Nationale de Santé (INS)** : L'INS est un identifiant unique attribué à chaque usager pour garantir une identification fiable dans les échanges entre professionnels de santé et ESSMS. Son intégration dans les systèmes d'information renforce la sécurité et la qualité des données partagées, tout en facilitant le suivi des parcours usagers et en répondant aux exigences réglementaires.

Ces services socles sont les fondations sur lesquelles s'appuie la transformation numérique des ESSMS. Leur mise en œuvre garantit la conformité, la sécurité et l'efficacité des systèmes d'information tout en facilitant la coopération entre les différents acteurs du secteur.

### 1.3. Bénéfices pour les ESSMS

L'intégration du DUI et des services socles présente plusieurs avantages pour les ESSMS, notamment :

- **Amélioration de la gestion des parcours usagers** : Grâce à une vision 360° des usagers, les établissements peuvent mieux coordonner les soins et améliorer l'expérience usager.
- **Optimisation de la gestion administrative et financière** : Les services socles permettent de réduire les coûts liés à la gestion manuelle des dossiers, tout en assurant une meilleure traçabilité des actions et des décisions prises.
- **Adaptabilité** : L'usage des services socles permet aux ESSMS de rester à la pointe des exigences réglementaires et technologiques, et de s'adapter facilement aux évolutions des politiques de santé et des technologies numériques.
- **Conformité et protection des données** : Le respect du RGPD et la déclaration à la CNIL assurent une gestion sécurisée des données des usagers, renforçant ainsi leur confiance et celle des professionnels. Cette conformité permet aux ESSMS d'éviter les risques juridiques tout en garantissant une utilisation transparente et maîtrisée des informations.

L'intégration des DUI et des services socles dans le cadre du Ségur du numérique est une étape indispensable pour réussir la transformation numérique des ESSMS. Ces outils permettent non seulement de répondre aux exigences légales et normatives, mais aussi d'améliorer significativement la qualité de service et la gestion des établissements.

# II. LES ENJEUX SPÉCIFIQUES POUR LES DÉCIDEURS ESSMS : POURQUOI AGIR AVEC LE SÉCUR DU NUMÉRIQUE ?

## 2.1. Un tournant stratégique pour les ESSMS

Les ESSMS occupent une place centrale dans la prise en charge des populations vulnérables. Toutefois, les mutations sociales, économiques, et réglementaires mettent ces structures face à des défis grandissants. Pour répondre efficacement aux besoins croissants des usagers tout en respectant les exigences légales, il devient impératif d'adopter des pratiques modernes soutenues par des outils numériques performants.

Le Ségur du numérique se présente comme une opportunité unique d'accompagner cette évolution, en proposant un cadre structuré et des financements pour initier ou accélérer cette transformation. Mais cette transition repose largement sur l'impulsion donnée par les décideurs. Leur rôle dépasse la simple gestion : il s'agit d'anticiper les besoins, de piloter le changement et de fédérer les équipes autour d'un projet commun.

## 2.2. Les bénéfices concrets pour les ESSMS : Entre opportunité et nécessité

Le numérique n'est pas qu'un outil supplémentaire : c'est un levier stratégique pour l'amélioration des services et de la performance globale des établissements.

- **Amélioration de la gestion des données et de l'information** : L'informatisation des processus favorise une collecte et une gestion optimisées des données. Résultats : une meilleure prise en charge des usagers, une gestion des équipes plus fluide, et des décisions éclairées.
- **Qualité accrue des soins et des services** : Les nouvelles technologies permettent un suivi rigoureux des traitements, des protocoles et des parcours usagers, renforçant ainsi la personnalisation et la réactivité des prises en charge.
- **Respect des exigences réglementaires** : Les normes imposées par le RGPD exigent des systèmes d'information modernes, interopérables et sécurisés. Ces solutions garantissent une conformité aux standards, indispensable pour bénéficier des financements du Ségur.

- **Optimisation administrative** : Automatisation des tâches répétitives, réduction des délais, centralisation des informations... Autant de bénéfices qui libèrent du temps pour que les professionnels se recentrent sur leur cœur de métier : l'accompagnement des usagers.
- **Valorisation de l'établissement** : Un ESSMS engagé dans la transformation numérique se positionne comme un acteur moderne et innovant. Cette image renforce la confiance des usagers, attire des talents qualifiés et assure une meilleure visibilité auprès des partenaires.

## 2.3. Pourquoi agir maintenant ?

Le contexte actuel rend cette transition non seulement souhaitable mais aussi urgente :

- **Financements exceptionnels** : Le Ségur propose des aides couvrant jusqu'à 80 % des coûts initiaux (matériel, logiciel, formation). Une opportunité à ne pas manquer, d'autant que ces subventions s'intègrent au programme ESMS Numérique, conçu pour soutenir les établissements dans leur transformation digitale.
- **Obligations légales imminentes** : Les systèmes d'information doivent répondre à des normes spécifiques, notamment en matière d'interopérabilité et de sécurité des données, sous peine de sanctions ou de perte de subventions.
- **Contexte socio-économique évolutif** : Les familles et usagers attendent des ESSMS qu'ils adoptent des outils modernes pour offrir un suivi transparent et une communication fluide.

## 2.4. Les risques de l'inaction

Ne pas engager cette transition numérique expose les établissements à plusieurs dangers :

- **Isolement technologique** : L'impossibilité de communiquer efficacement avec les partenaires régionaux compromet la qualité et la coordination des soins. Par exemple, l'absence d'outils comme la MSSanté, une messagerie sécurisée et interopérable dédiée aux professionnels de santé, limite les échanges d'informations sensibles et ralentit les prises de décision. Sans une telle solution, les établissements s'exposent à des risques accrus pour la sécurité des données.
- **Coûts croissants** : Les processus manuels deviennent de plus en plus coûteux à mesure que les attentes et les volumes de données augmentent.
- **Non-conformité légale** : Les retards dans la mise en place des outils conformes peuvent entraîner des sanctions financières ou administratives.
- **Perte de compétitivité** : Un établissement qui ne s'engage pas dans la modernisation risque d'être perçu comme dépassé, ce qui peut affecter son attractivité auprès des usagers et des professionnels.

# III. LE RÔLE CLÉ DES DÉCIDEURS DANS LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

## 3.1. Incarner le changement et impulser la dynamique

La réussite de la transformation numérique des ESSMS repose en grande partie sur le leadership des décideurs. En tant que directeur ou cadre ESSMS, vous êtes plus qu'un simple gestionnaire : vous êtes le moteur de cette évolution. Votre rôle est crucial, car vous êtes celui qui définit la stratégie numérique, fédère les équipes et veille à l'intégration harmonieuse de ces nouvelles pratiques dans le quotidien de l'établissement. Vous êtes le leader qui devra porter cette vision et convaincre vos collaborateurs, partenaires.

### Les responsabilités d'un décideur dans ce processus incluent :

- **Impulser la vision numérique** : Vous êtes celui qui fixe les grandes orientations numériques de l'établissement, en vous assurant que la stratégie numérique soit alignée avec les objectifs globaux. La vision que vous partagez doit être claire, inspirante et compréhensible pour l'ensemble des parties prenantes.
- **La gestion du changement** : La transformation numérique peut susciter des résistances au sein des équipes. Les craintes liées à la nouveauté, aux technologies ou à la surcharge de travail sont courantes. Votre rôle est de gérer ces réticences en créant un climat de confiance, en expliquant les bénéfices concrets du projet et en formant vos collaborateurs. Une culture d'adhésion à l'innovation doit être instaurée.
- **Coordonner les ressources humaines et techniques** : La transformation numérique nécessite une forte coordination des compétences. Vous devez gérer les ressources humaines tout en vous assurant que les équipes disposent des outils et formations nécessaires pour réussir le projet. Vous devrez également orchestrer la mise en place des solutions techniques adaptées à vos besoins spécifiques.
- **Suivi et évaluation de la mise en œuvre** : Un bon suivi est essentiel pour mesurer l'avancement du projet et s'assurer que les objectifs sont atteints. Vous devez définir des indicateurs de performance pour évaluer l'impact de la transition, à la fois sur les processus internes et sur la qualité des services rendus aux usagers.

**Communication et transparence :** La communication est un pilier fondamental pour garantir le succès de la transformation. Vous devez être transparent dans vos échanges, tant en interne avec les équipes qu'en externe avec les partenaires et autorités. Communiquer régulièrement sur l'avancement du projet, les réussites comme les difficultés rencontrées, permettra d'impliquer toutes les parties prenantes.

## 3.2. Le leadership au service de la transition numérique

Votre engagement personnel et votre capacité à incarner le changement inspireront vos équipes. Il est essentiel que vous ne vous contentiez pas de déléguer, mais que vous soyez acteur de cette transition. Montrez l'exemple, soyez à l'écoute des équipes et accompagnez-les dans cette démarche. Votre rôle est également de définir des étapes claires et accessibles pour que chaque membre de l'établissement sache ce qui est attendu à chaque phase du projet. Cette clarté permettra de maintenir la motivation et d'éviter les incompréhensions.

# IV. LES ACTIONS PRIORITAIRES À METTRE EN PLACE

Pour réussir la transition numérique dans votre établissement, il est crucial de structurer le projet autour d'actions concrètes et mesurables. Ces actions doivent être alignées avec les exigences du Ségur du numérique, tout en répondant aux besoins spécifiques de votre structure.

## 1. Diagnostiquer votre situation actuelle

Avant toute transformation numérique, il est indispensable de connaître votre position de départ. Réalisez un audit de vos systèmes actuels à l'aide de l'autodiagnostic Gestion SI OG de l'ANAP. Cet outil permet d'identifier vos forces, vos faiblesses, ainsi que les priorités stratégiques à adresser. Le kit d'accompagnement du Collectif SI HDF a été spécifiquement conçu pour vous aider à renseigner et interpréter cet autodiagnostic.

## 2. Respecter les prérequis du Ségur du numérique

Pour accéder aux financements et garantir la pérennité de vos choix numériques, il est impératif de répondre aux exigences administratives et techniques du Ségur du numérique. Cela inclut la contractualisation avec l'ANS, l'obtention de certificats électroniques sécurisés, et le choix de logiciels référencés respectant les critères d'interopérabilité et de sécurité des données. Ces démarches assurent non seulement votre conformité réglementaire mais aussi l'efficacité et la robustesse de vos systèmes.

## 3. Élaborer une feuille de route

Une transition réussie repose sur une feuille de route bien structurée. Celle-ci doit inclure des objectifs mesurables, des jalons clairs, et des ressources dédiées à chaque étape. Les journées "Construction de la feuille de route SI et infrastructure", organisées par le Collectif SI, rassemblent des experts et des pairs pour co-construire avec vous une stratégie adaptée à vos besoins. Ces événements permettent d'échanger des bonnes pratiques, d'obtenir des conseils concrets, et de bénéficier d'un accompagnement personnalisé.

## 4. Choisir des outils et solutions numériques

Le choix des outils est une étape critique de la transition numérique. Il est essentiel de privilégier des solutions conformes aux normes du Ségur, tout en tenant compte des besoins spécifiques des utilisateurs et des équipes. Évaluez l'ergonomie, la compatibilité, et l'interopérabilité des logiciels. Le Collectif SI met à votre disposition son expertise pour vous guider dans cette sélection, en s'assurant que vos choix maximisent l'impact et la durabilité de vos projets.

## **5. Former et accompagner les équipes**

Les technologies, aussi performantes soient-elles, ne peuvent réussir sans l'engagement des équipes. Organisez des formations adaptées pour permettre une prise en main efficace des nouveaux outils. Un accompagnement régulier est également crucial pour anticiper les éventuels blocages et garantir une adoption progressive et durable.

## **6. Suivre et évaluer les progrès**

Enfin, mettez en place des indicateurs pour évaluer les impacts de vos actions. Ces métriques vous permettront de suivre l'évolution du projet, d'identifier les ajustements nécessaires, et d'améliorer continuellement vos pratiques.

# V. CONCLUSION : LE MOMENT D'AGIR, C'EST MAINTENANT !

La transformation numérique des ESSMS est non seulement une nécessité mais une opportunité stratégique. En agissant dès maintenant, vous ferez non seulement évoluer votre établissement, mais vous participerez activement à l'amélioration des services offerts aux usagers. Les bénéfices à long terme pour la qualité des soins, la gestion des équipes et la pérennité de votre établissement sont immenses.

Ce dossier, rédigé par le Collectif SI Social et Médico-Social Hauts-de-France, est conçu pour vous guider à chaque étape de cette transition. Nous sommes à vos côtés pour répondre à vos questions, vous accompagner dans vos choix et maximiser l'impact de vos actions.

Ne tardez plus. Le Ségur du numérique vous offre un cadre et des financements pour démarrer ce projet essentiel. Chaque jour de retard vous expose à des coûts, à des difficultés d'organisation et à une gestion moins efficace. L'avenir des ESSMS se joue aujourd'hui.

Embarquez dès maintenant dans cette transformation pour faire de votre établissement un modèle de modernité, d'innovation et de qualité de service.