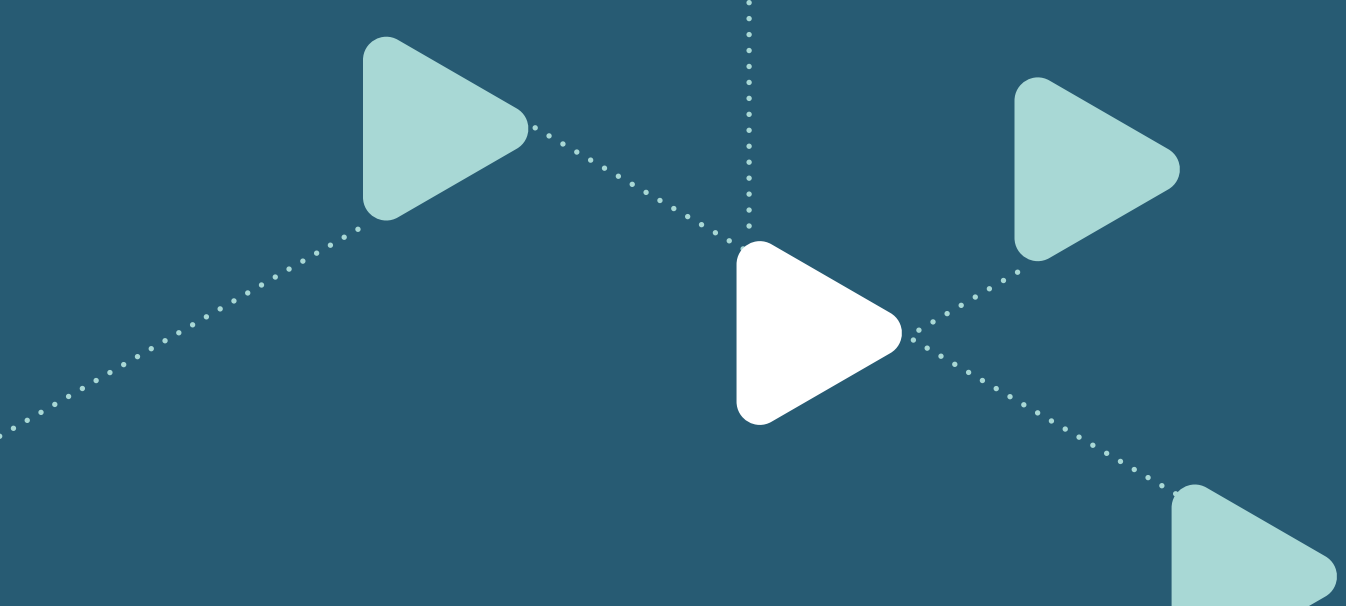




Programme
de modernisation
des systèmes
d'information
et télécommunication
des Samu-Centres 15

AVEC VOUS,
POUR VOUS,
POUR TOUS.

**UN PROGRAMME VITAL
CONÇU POUR LES SAMU
PAR LES SAMU DE FAÇON AGILE**



« Au service de notre santé, le futur système d'information et de télécommunication des Samu touche à un secteur névralgique de l'offre de soins : celui des urgences.

Conçu POUR les Samu et PAR les Samu, ainsi que par leurs partenaires « métier » de l'urgence, de la médecine libérale et du secours, ce grand projet de santé publique est à la fois emblématique et innovant.

Emblématique, il l'est tout d'abord par son ambition, son ampleur, sa complexité, le nombre d'établissements de santé et de Samu concernés, son budget ainsi que par la multitude d'acteurs mobilisés pour le mener à bien. Emblématique, il l'est aussi par le temps et les moyens que les pouvoirs publics se sont donnés pour réunir avec constance et rigueur tous les facteurs clés de succès.

Préparé en 2012, il est aujourd'hui lancé dans des conditions optimales. Emblématique, il l'est enfin par l'enthousiasme et l'attente qu'il suscite chez tous ses acteurs. Quand l'idée même d'une solution commune était loin de faire l'unanimité. Cette adhésion, nous la devons à la fois à la gouvernance du projet et à la démarche adoptée, à la fois collaborative et itérative, le tout en mode « agile ».

Cette démarche, qui associe plus de 200 experts au sein de groupes de travail thématiques, fait du projet SI-Samu un incubateur d'idées. Mais ce n'est pas, loin de là, sa seule dimension novatrice.

Et innovant, le projet l'est aussi sur le plan technique en puisant dans ce que l'état de l'art offre de mieux. Innovant, il l'est encore en matière de commande publique : l'ensemble des Samu pourra bénéficier des mêmes conditions puisque nous avons aussi pu choisir nos prestataires au travers d'une procédure concurrentielle avec négociation conduite à l'échelle nationale.

Si aujourd'hui l'essentiel reste à faire, c'est-à-dire construire et déployer le nouveau SI-Samu, nous avons toutes les cartes en main pour réussir. Ces cartes, ce sont non seulement l'impressionnant éventail d'expertises mobilisées, mais aussi la cohésion et la motivation des équipes qui vont le mettre en œuvre, et l'adhésion de la communauté des Samu et de la régulation médicale d'urgence. »

Michel Gagneux, directeur de l'ASIP Santé

UN PROGRAMME VITAL

LE SAMU, UNE RÉFÉRENCE DANS LE MONDE ENTIER

Né dans les années 70 en France, le Samu fait aujourd'hui figure de modèle dans le monde entier. Par son organisation médicale, qui à la fois régule et déclenche une intervention sur place. Par son concept, qui engage la présence d'un médecin tout au long de la prise en charge. Par son mode opératoire, qui repose sur un travail d'équipe et des moyens coordonnés.

DES ENJEUX VITAUX

Parce que chaque appel au 15 est potentiellement vital, parce que chaque minute compte, parce qu'il faut coordonner beaucoup d'acteurs et de moyens, la confiance dans les outils de régulation médicale doit être totale. D'autant que le stress est important. Pour ce faire, le système doit non seulement être disponible et performant mais aussi ergonomique, réactif, sécurisé et interconnecté avec ceux des partenaires.

UN APPEL PAR SECONDE AU SAMU-CENTRE 15

Le volume d'appels est en constante augmentation chaque année, faisant du Samu-Centre 15 une plateforme d'accès aux soins. Une part importante de l'activité concerne notamment la régulation médicale des demandes de soins non programmés en médecine générale en particulier durant la période de la permanence des soins. La solution proposée doit alors être simple à utiliser par tous les acteurs de santé associés, flexible pour s'adapter à toutes les organisations, riche dans son contenu et modulable en fonction du contexte.

DES OUTILS À MODERNISER

Le rapport Mardegan, comme les audits des infrastructures de télécommunication des Samu, l'ont pointé dès 2010 : les outils des Samu sont dans l'ensemble non seulement vieillissants mais aussi hétérogènes et non connectés, ce qui les pénalise au quotidien comme en cas de crise grave. La préparation à la pandémie de grippe A H1N1 de 2009 a révélé les limites des Samu face à une crise sanitaire d'ampleur nationale.

8 ENJEUX POUR LE NOUVEAU SYSTÈME

Aussi les pouvoirs publics ont-ils confié à l'ASIP Santé la mission de concevoir un nouveau SI pour tous les Samu. Un système qui devra répondre aux enjeux suivants :



CONTRIBUER À DES SOINS ET UN SERVICE DE QUALITÉ HOMOGÈNE SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE



ASSURER LA RÉGULATION MÉDICALE ET LE PILOTAGE À TOUS LES ÉCHELONS, LOCAL, RÉGIONAL ET NATIONAL



ÊTRE EN CAPACITÉ DE GÉRER UNE CRISE SANITAIRE D'ENVERGURE NATIONALE



S'APPUYER SUR UN SYSTÈME SÉCURISÉ ET HAUTEMENT DISPONIBLE



AMÉLIORER L'INTERACTION AVEC LES SYSTÈMES D'INFORMATION DES PARTENAIRES COMME AVEC LES LOGICIELS DE SANTÉ



GARANTIR LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES DE SANTÉ



OFFRIR DE NOUVELLES OPPORTUNITÉS POUR LA RECHERCHE CLINIQUE



CONCILIER L'EFFICACITÉ LA DÉPENSE PUBLIQUE ET DE LA PERFORMANCE DE L'ACTIVITÉ DES SAMU

CONÇU POUR LES SAMU

UN PROGRAMME AMORCÉ IL Y A 5 ANS

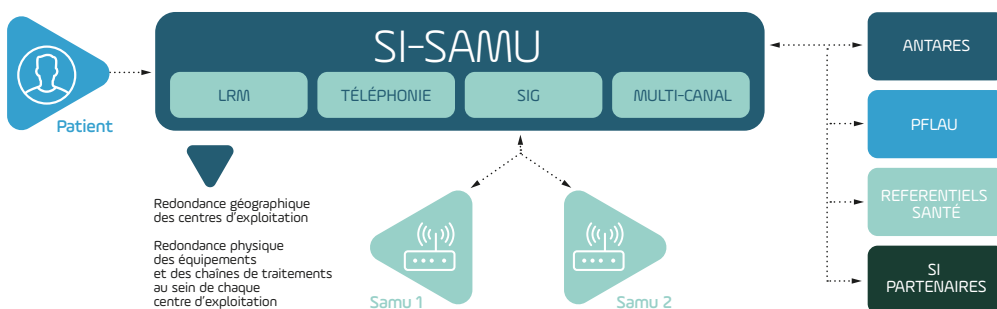
Envisagée dès 2012, l'hypothèse d'une solution nationale mutualisant tous les moyens techniques a été corroborée par deux études :

- ▶ une première étude, de modernisation, a recommandé la mise en place d'un système d'information et d'un système de télécommunication communs à tous les Samu ;
- ▶ une deuxième étude, de faisabilité, a vérifié que cette solution était viable dans toutes les dimensions (fonctionnel, technique, juridique, organisationnelle, industrielle, etc.).

UN SI NATIONAL À FORTE VALEUR AJOUTÉE QUI S'ADAPTE AUX ORGANISATIONS

Solution globale comprenant à la fois un logiciel de régulation médicale, une téléphonie avancée, des outils de cartographie et de gestion des flux multicanaux, le SI-Samu améliore la prise en charge des patients.

Mise en réseau des Samu, interopérabilité accrue avec les partenaires, pilotage de l'activité en région comme au national, gestion de crise... une série de nouvelles fonctionnalités, toutes évolutives, vont à la fois enrichir le service rendu et fluidifier les échanges. Le futur système s'adaptera aux organisations existantes et s'interconnectera avec les répertoires opérationnels des ressources (ROR). Plus riche en termes de fonctionnalités, plus accessible et plus connecté, le nouveau système sera aussi plus sûr grâce à une architecture résiliente et redondante reposant sur plusieurs systèmes de secours, qui, en cas de panne, mettra les Samu à l'abri des fragilités techniques. Un support 24 h sur 24 ainsi qu'une maintenance évolutive, corrective et préventive en garantiront la qualité.



3 INNOVATIONS DÉPLOYÉES DÈS 2017

Pour répondre aux attentes des utilisateurs et mettre en place au plus vite des fonctionnalités à forte valeur ajoutée, trois innovations seront déployées progressivement dès 2017 dans les Samu de métropole :

- ▶ un espace collaboratif en ligne pour accéder aux informations utiles, travailler ensemble et partager son expérience ;
- ▶ un portail de gestion de crise pour collaborer en situation de crise et organiser la prise en charge médicale des patients ;
- ▶ un service de téléphonie nationale en amont des systèmes existants pour sécuriser l'acheminement des appels et permettre un premier niveau d'entraide entre les Samu.



PAR LES SAMU

LES 250 UTILISATEURS

« ACTEURS COMPOSITEURS »

La solution SI-Samu a été spécifiée directement par ses futurs utilisateurs, dans toute leur diversité. Ces acteurs se sont fédérés en 14 groupes de travail thématiques (GTT) au sein d'un centre d'expertise fonctionnelle qui regroupe aussi bien des urgentistes que des professionnels de santé libéraux ou des assistants de régulation médicale. Au total, plus de 200 personnes travaillent toutes en mode « agile ». Leur mission ? Exprimer les cas d'usage, les traduire en fonctionnalités, les faire produire, les tester, les déployer, puis ajuster, enrichir, tester à nouveau, etc.

LES ACTEURS DU TERRAIN AU CŒUR DU PROGRAMME

Au-delà du centre d'expertise fonctionnelle et des utilisateurs issus de tous les Samu-Centres 15, les partenaires locaux et nationaux sont aussi associés au projet, à tous les niveaux. Ils sont représentés dans les instances de gouvernance du programme, définissent les besoins « métier » au sein des groupes de travail thématiques. Ainsi, ils co-construisent les sessions de formation, participent aux tests de la solution lors de séances dédiées et coopèrent à son déploiement.

NOTRE RÔLE DE LA CONCEPTION À L'UTILISATION

Mandatée par la Direction générale de l'offre de soins (DGOS), l'ASIP Santé a pour mission de concevoir, construire et déployer le SI-Samu, avec le souci d'apporter de la valeur au plus tôt, et d'offrir un outil plus riche et d'un haut niveau de qualité. Aux côtés des Samu dans la conception, nous les accompagnons aussi tout au long de leur phase de transition, en déployant les outils et en formant ceux qui les utilisent mais aussi en fournissant un support disponible 24h sur 24.

2008-2010
**RAPPORT
MARDEGAN**

2009
**GRIPPE A
(H1N1)**

2010
**AUDIT
INFRASTRUCTURES**

2012
**ÉTUDE DE
MODERNISATION**

2013-2014
**ÉTUDE DE
FAISABILITÉ**

SEPTEMBRE
2014
**LANCEMENT
DU PROGRAMME
SI-SAMU**

AVRIL 2015
**SÉLECTION
DES SAMU
PILOTES**



DE FAÇON AGILE

UNE APPROCHE « AGILE » À GRANDE ÉCHELLE

Conçu en étroite collaboration avec les acteurs du terrain, le nouveau système se construira de façon itérative. Des phases d'expression de besoins alterneront avec des phases de développement et des phases de tests, sur des cycles courts permettant régulièrement de vérifier que la solution répond effectivement aux attentes. Une approche qui permet de faire évoluer le système rapidement, pour répondre avec une forte réactivité aux besoins des utilisateurs. Et ce, à grande échelle, c'est-à-dire sur de multiples périmètres fonctionnels.

UNE CONSTRUCTION EN MODE « AGILE »

Lancé début 2017, le développement se fera sur un rythme soutenu et cadencé. Avec des cycles courts de 10 semaines pour chaque périmètre fonctionnel, des tests en continu, une revue toutes les deux semaines pour ajuster les fonctionnalités, des démonstrations régulières, filmées et diffusées en *streaming* pour donner à voir, régulièrement, au plus grand nombre.

DE L'« AGILE » DANS CHAQUE RÉGION ET CHAQUE SAMU

Du recueil des besoins à la trajectoire de déploiement, en passant par les spécificités fonctionnelles de chaque Samu, la méthode « agile » a aussi été mise en place dans chaque région. Grâce à des séminaires régionaux, des conférences téléphoniques avec chacun des Samu et des conférences avec leur ARS. Le dispositif de déploiement au sein des Samu est lui-même anticipé, progressif et adapté aux moyens humains et stratégiques de tous les Samu mobilisés dans ce projet.

DÉCEMBRE
2015
DÉCRET
SI-SAMU

AVRIL 2016
SAISINE
DINSIC

MAI-JUIN 2017
LANCEMENT
DES MARCHÉS



2017-2020
ESPACE
COLLABORATIF

2018-2020
PORTAIL
DE GESTION
DE CRISE

2018-2020
OPÉRATEUR
TÉLÉCOM
NATIONAL




2018-2020
11 SAMU
PILOTES

2020-2023
DÉPLOIEMENT
INDUSTRIEL





« Si la pandémie de grippe A H1N1 a souligné l'immense intérêt des centres de régulation médicale en 2009, elle a aussi mis en évidence l'insuffisance et le cloisonnement de leurs solutions de télécommunication et de leurs systèmes d'information, dont le rôle est pourtant critique pour prendre en charge des patients en situation de détresse vitale. Le travail conduit sur le SI-Samu par l'ASIP Santé depuis 2014 est sans précédent. Non seulement il s'est fait à un niveau d'expertise et de concertation inédit, mais il a suscité l'adhésion de la communauté métier élargie. Une adhésion croissante des urgentistes hospitaliers, dont certains avaient initialement manifesté des réserves et qui sont aujourd'hui impatients d'accéder aux progrès attendus, en termes de qualité et de sécurité ».

Dr Marc Giroud, cofondateur de Samu France en 1975



Fragilisés par une gestion départementale et des systèmes disparates, les Samu vont pouvoir se doter dans les années à venir d'un nouveau système d'information et de télécommunication. Ce programme vital, national et innovant a été conçu avec les Samu pour le quotidien comme pour les situations de tension.



UN PROJET EN 3 ÉTAPES DE 2014 À 2023

2014-2016 :

LE NOUVEAU SYSTÈME EST AMORCÉ

- ▶ Un décret confie à l'ASIP Santé le programme de modernisation du SI-Samu
- ▶ La gouvernance du programme est définie
- ▶ 11 Samu sont choisis comme sites pilotes
- ▶ La DINSIC (Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'état) émet un avis conforme
- ▶ Des groupes de travail formalisent les besoins «métier»
- ▶ Les marchés permettant de construire le système d'information sont publiés

2016 -2020 :

LE PILOTE SE CONSTRUIT

- ▶ Les prestataires chargés de construire le système sont choisis
- ▶ Les travaux d'expression du besoin «métier» continuent avec la communauté «métier»
- ▶ La promotion du programme SI-Samu et le déploiement se préparent avec 13 séminaires régionaux et des conférences téléphoniques avec chaque Samu
- ▶ La trajectoire de déploiement du programme SI-Samu est définie
- ▶ Le système se construit en méthode agile
- ▶ Les trois fonctionnalités innovantes se déploient progressivement dans les Samu :
 - espace collaboratif
 - portail de gestion de crise
 - système national de collecte des appels
- ▶ Une première version de la solution commence à se déployer sur les sites pilotes

2020-2024 :

LE DÉPLOIEMENT DU SI-SAMU SE GÉNÉRALISE

- ▶ Après une étape de bilan des pilotes, la solution se déploie activement dans tous les Samu



esante.gouv.fr

Le portail pour accéder à l'ensemble des services et produits de l'ASIP Santé et s'informer sur l'actualité de la e-santé.

 @esante_gouv_fr

 [linkedin.com/company/asip-sante](https://www.linkedin.com/company/asip-sante)



esante.gouv.fr

ASIP Santé

9, rue Georges Pitard - 75015 Paris

T. +33 (0)1 58 45 32 50

Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 (hors jours fériés)