



Pilotes Ségur Médico- Social

Retour d'expérience des sites
pilotes ayant déployé les cas
d'usage Ségur portés par la Task
Force Domicile

SSIAD du Bassin d'Arcachon Sud



Statut : Validé | Classification : Publique | Version v0.1
Auteurs : DNS/Mazars/ANS
Date : Avril 2022

SOMMAIRE

Retours croisés pour le secteur du domicile _____	3
Préambule – La parole des pilotes (verbatim) _____	3
Présentation des pilotes _____	4
Les objectifs poursuivis par le pilote _____	6
Retours de la phase pilote sur les plans technique et organisationnel	7
SSIAD du Bassin d’Arcachon Sud & ArcheMC2 _____	13
AsDomicile & ArcheMC2 _____	19
APEF & Xelya _____	26
Aidadomi & Xelya _____	32

Retours croisés pour le secteur du domicile

Préambule – La parole des pilotes (verbatim)

« Cette phase pilote a été un réel appui au service du métier et a permis de renforcer les contacts entre éditeurs et opérationnels »

« Les résultats positifs atteints pendant la phase pilote, sur un temps aussi court, ont été possibles grâce à une forte implication collective, un vrai travail de collaboration, un beau travail d'équipe ! »

« Les éditeurs ont été mis dans une dynamique de partage et d'échange avec les structures, nous sommes passés d'une relation commerciale à une relation de partenaire fonctionnel »

Présentation des pilotes

Etablissements	Interlocuteurs	Fonctions	Editeur (Logiciel)
SPASAD As Domicile de Morlaix	Isabelle VIGOUROUX Grégory ABHERVE- GUEGUEN	Directrice financière et Système d'Information Chef de service – Pôle Santé	Arche MC2 (solution Arcad)
SSIAD du Bassin d'Arcachon Sud	Sandra CABRERO Gérard MIGNOT	Directrice Référent UNA SI, concepteur/initiateur de la grappe dont fait partie le SSIAD	Arche MC2 (solution Arcad)
SAAD AIDADOMI Marseille	Eric BOBET Frédérique MOROU	Directeur Général Directrice Générale Adjointe	Xelya (solution Ximi)
SAAD APEF Agence de Meaux	Sylvain DENIS Florence FORTIN Ludivine GONCALVES Bérangère DUTEIL- THIBAUT	DSI Réseau APEF Responsable Zone IDF Responsable de l'Agence de Meaux Directrice Qualité Réseau APEF	Xelya (solution Ximi)

Territoires
concernés



Editeurs	Interlocuteurs	Fonction	Logiciel
Arche MC2	Jérôme GRESSE	Directeur des Partenariats	Arcad (qui porte les référentiels et services socles)
	Yoann LE TIEC	Directeur	
	Vincent TAS	Chef de produit	
	Cédric GABORIEAU	Responsable produit	
Xelya	Henry BOUCHET	Associé	Ximi
	Paul YANG	Chef de projet SSIAD	
	Hervé GAMBIEZ	Chef de produit SAAD	
	Samuel FEMANDY	Chef de projet SAAD	

Les objectifs poursuivis par le pilote

Dans le cadre de la mise en œuvre du Ségur du Numérique en Santé, le besoin de tester rapidement sur le terrain des cas d'usage spécifiques au domicile était prégnant. Les quatre ESMS pilotes ont permis d'appuyer et d'enrichir les travaux préparatoires à la publication du Dossier de Spécification pour le Référencement du couloir médico-social, en particulier pour le profil domicile.

Objectifs	<p>Accélérer la mise en place des référentiels socles dans le secteur médico-social en testant sur le terrain certaines exigences du DSR MS1</p> <p>Enrichir la rédaction des DSR MS1 via le retour d'expérience terrain</p> <p>Se préparer à la phase de généralisation du déploiement des services et référentiels socles dans le secteur Domicile :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier et lever les freins et partager les bonnes pratiques techniques et organisationnelles • Constituer et partager des retours d'expérience • Capitaliser sur ces retours pour orienter les outils pédagogiques à fournir aux acteurs du médico-social pour en faciliter le déploiement
Temporalité	Du 1 ^{er} octobre 2021 au 31 janvier 2022
Périmètre des pilotes	<p>En amont du démarrage de la phase pilote, les binômes Editeur/Structure ont identifié des objectifs à atteindre. Ces objectifs concernaient les services et référentiels suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moyens d'Identification Electroniques (MIE) : contractualiser avec l'ANS, commander les cartes, commander et récupérer les certificats • Identité Nationale de Santé (INS) : qualifier des INS • Pro Santé Connect (PSC) : enregistrer des professionnels dans le RPPS+ et s'authentifier via PSC • Dossier Médical Partagé (DMP) : déposer un document avec l'INSq dans le DMP • Messagerie Sécurisée de Santé (MSSanté) : envoyer un document via MSSanté

Retours de la phase pilote sur les plans technique et organisationnel

Résultats de la phase pilote : des réussites encourageantes

Les structures pilotes du domicile et leurs éditeurs **ont atteint les objectifs qu'ils s'étaient fixés au démarrage de la phase pilote.**

Gestionnaire	MIE	DMP	MSS	INS	PSC
SSIAD du Bassin d'Arcachon Sud	✓			✓	✓
As Domicile	✓	✓	✓	✓	✓
Réseau APEF	✓			✓	✓
Groupe AIDADOMI	✓			✓	✓

Les structures pilotes **sont toutes parvenues à :**

- **Contractualiser avec l'Agence du Numérique en Santé (ANS) ;**
- **Obtenir des Moyens d'Identification Electronique (MIE) ;**
- **Qualifier l'INS d'une ou plusieurs personnes qu'elles accompagnent**
- **Authentifier un ou plusieurs professionnels dans le DUI via ProSanté Connect (PSC).**

Sur la démarche d'authentification via ProSanté Connect, trois pilotes ont préalablement réussi à enregistrer des professionnels dans le RPPS+ (le quatrième pilote n'a pas réalisé cette étape dans le temps de la phase pilote).

En ce qui concerne l'usage du DMP et de la MSSanté, **une structure pilote a déposé un Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) dans le DMP de la personne accompagnée, ce document a également été transmis via MSSanté à une infirmière libérale partenaire de la structure** (la bonne réception du document a été confirmée). Sur l'ensemble des services et référentiels socles, il est important de préciser que les

structures pilotes, et plus précisément les professionnels administratifs et soignants, **ont souligné une réelle simplicité d'usage des interfaces mises en place par les deux éditeurs impliqués dans cette phase pilote.**

Difficultés identifiées et facteurs clés de réussite sur les moyens d'identification électroniques

Les structures pilotes du domicile et leurs éditeurs ont rencontré **plusieurs difficultés** dans cette phase d'expérimentation :

- Une **absence de visibilité [de la part de l'ANS] sur les grandes étapes à franchir** ;
- Des **modalités de commandes des moyens d'identification électroniques pas suffisamment précises** qui nécessitent un besoin d'informations complémentaires (nombre, objectifs concrets, spécificités des différentes cartes) ;
- Des **démarches qui nécessitent des connaissances techniques et spécifiques et un besoin d'accompagnement éditeur dans la récupération des certificats et dans le choix du lecteur de cartes** (notamment sur des problématiques de compatibilité) ;
- Un **« vocabulaire » parfois difficile à appréhender** par les interlocuteurs des structures pilotes ;
- Des **difficultés liées aux numéros FINESS** (mise à jour des bases FINESS et un usage plus répandu du numéro SIRET au sein des SAAD) ;
- Une **impossibilité d'enrôlement/désenrôlement de masse** (via une API ouverte) vue comme indispensable par les éditeurs dans un contexte d'ESMS avec des turn-over importants ;
- Des difficultés supplémentaires lorsque le **service informatique support de l'ESMS est externalisé, nécessitant une mobilisation supplémentaire de l'éditeur de DUI.**

Plusieurs enseignements et facteurs clés de réussite ont ainsi pu être identifiés pour la phase de généralisation :

Pour tenir compte des retours des pilotes, le niveau national a immédiatement engagé des actions afin de pallier certaines difficultés identifiées :

- **Formaliser un "pas à pas"** expliquant l'ensemble des éléments (cartes, certificats...) et présentant lisiblement l'écosystème (ANS, éditeurs, ARS, GRADeS...);
- Faire un **état des lieux du niveau de contractualisation des ESMS** au sein de chaque région et le communiquer aux ARS/GRADeS pour prioriser les actions d'accompagnement ;
- Produire un **document pédagogique à destination des SAAD** pour expliquer ce qu'est le numéro FINESS et comment en obtenir un ;
- Modifier des Foires Aux Questions (FAQ) relatives aux produits (Pro Santé Connect notamment) pour intégrer les éléments d'informations manquants.

Actions à étudier au niveau national :

- **Simplifier la phase de contractualisation des ESMS et permettre de renseigner des informations une seule fois afin de** générer l'ensemble des documents nécessaires (proposer un pré-remplissage (en lien avec les éditeurs) du contrat pour faire gagner du temps) ;
- **Rendre le client autonome dans la commande de MIE ;**
- **Automatiser en masse l'enrôlement des professionnels via le portail RPPS+.**

Conseils aux ESMS :

- Présenter à l'ensemble des structures les **objectifs concrets de ces démarches administratives** (notamment pour « donner du sens » et éviter un le risque de « découragement »).

Difficultés identifiées et facteurs clés de réussite sur l'INS

Lors de la mise en œuvre du processus de qualification de l'INS, plusieurs difficultés ont été mises en exergue :

- Une **procédure d'auto-homologation (en cas d'utilisation des certificats serveurs)** complexe et pas suffisamment adaptée à l'organisation des ESMS ;
- Des écarts entre l'identité des bases internes et celles de l'INS difficiles à surmonter sans accompagnement soutenu au moment de la qualification de l'INS ;

- Le processus de qualification de l'INS implique des **changements dans les pratiques de création d'identités et la révision de l'ensemble des processus documentaires et administratifs mis en place** ;
- D'un point de vue organisationnel, en phase amont du projet, plusieurs **questionnements de « légitimité » en lien avec l'INS** : légitimité de demander l'INS et les traits d'identité nécessaires (besoin d'un support de communication sur ces aspects juridiques).

En lien avec les difficultés rencontrées, **plusieurs enseignements et facteurs clés de réussite** ont été identifiés :

Actions engagées par le niveau national :

- **Une adaptation du document pédagogique sur l'auto-homologation** pour coller à l'organisation des ESMS (un groupe de travail a été réuni en janvier 2022 pour travailler avec les acteurs de terrain sur ce support) ;
- **La diffusion de fiches pratiques sur les actions à mettre en œuvre en cas de discordance entre l'identité présente sur la pièce d'identité et l'identité retournée par INSi** disponibles sur cette page <https://esante.gouv.fr/offres-services/referentiel-ins/professionnel-du-medico-social> ;
- Une réponse au **besoin exprimé de légitimer les SAAD** dans la récupération des informations nécessaires à la qualification de l'INS (notamment vis-à-vis des partenaires et des tutelles) : les éléments juridiques ont été communiqués aux pilotes pour sécuriser l'engagement des SAAD dans l'utilisation de l'INS. Un effort supplémentaire de pédagogie doit être fait pour la phase de généralisation.

Conseils aux ESMS :

- **Des retours très encourageants des équipes de terrain** : perception d'un réel gain de temps dans les processus d'identitovigilance, compréhension de l'intérêt, appropriation des enjeux ;
- **Nécessité d'informer et de communiquer auprès des professionnels administratifs et soignants** afin, notamment, de clarifier les usages et les bénéfices d'intégrer l'INS aux documents de santé et médico-sociaux ;

- **Des changements organisationnels** qui permettent de rassurer les ESMS sur l'exactitude et l'exhaustivité des données dans une dynamique de **fiabilisation des procédures internes**.

Difficultés identifiées sur Pro Santé Connect

Les éditeurs et les pilotes ont exprimé **plusieurs difficultés dans l'intégration de ProSanté Connect** et dans l'expérimentation du service :

- **Un fonctionnement différent de PSC par rapport aux autres services socles** : le seul service socle qui n'utilise pas le certificat serveur ;
- **De la documentation qui mérite d'être clarifiée et complétée** :
 - ✓ L'exigence 24 du référentiel PSC très structurante mais non-obligatoire ;
 - ✓ Sur l'application e-CPS, la nécessité d'ajouter un « 8 » devant le numéro RPPS, ce qui n'est pas indiqué sur l'application ;
 - ✓ Un manque de visibilité sur la procédure de l'enregistrement des IDE (lien avec l'ONI) ;
 - ✓ L'absence de visibilité de la procédure pour récupérer des RPPS pour les professionnels non médicaux : enregistrement dans le RPPS+ ;
 - ✓ Le manque de visibilité de la page sur laquelle il est possible de faire l'enrôlement des personnes.
- **Une hétérogénéité des exigences de « marque » entre les services** : charte graphique « ProSanté Connect » plus exigeante que l'INS
- **Une impossibilité d'utiliser PSC « en mobilité »**, ce qui rend complexe l'authentification de l'ensemble des professionnels du Domicile ;
- **Une absence de visibilité de la roadmap de l'utilisation de PSC pour accéder au DMP et à l'INS.**

Difficultés identifiées sur le DMP

Dans les travaux relatifs au DMP, les éditeurs ont souligné les **difficultés suivantes** :

- Une **absence de visibilité de la roadmap** sur la mise en œuvre des évolutions de la matrice d'habilitation autorisant des catégories de professionnels d'ESMS à consulter et alimenter le DMP ;
- Une **absence de visibilité de la roadmap** sur l'accès au DMP par e-CPS ;

- Une **absence de bac à sable DMP**, commun aux autres services pour tester de bout en bout l'ensemble des services socles ;
- Une **absence de cadre d'interopérabilité pour le DLU-Dom**.

Difficultés identifiées sur la MSSanté

La principale difficulté identifiée dans le cadre de l'expérimentation liée à la MSSanté est le **manque d'interopérabilité entre les différentes messageries sécurisées de santé**.



Pilotes Ségur Médico- Social

Retour d'expérience des sites
pilotes ayant déployé les cas
d'usage Ségur portés par la Task
Force Domicile

SSIAD du Bassin d'Arcachon Sud & ArcheMC2

SSIAD du Bassin d'Arcachon Sud


arche MC2
LE DIGITAL AU SERVICE DE LA PERSONNE

Statut : Validé | Classification : Publique | Version v0.1
Auteurs : DNS/Mazars/ANS
Date : Avril 2022

Préambule – La parole des pilotes (verbatim)

« Les éditeurs ont été mis dans une dynamique de partage et d'échange avec les structures et ont réellement pris en compte l'usage et le fonctionnel ».

« Nos liens avec l'éditeur ont évolué : nous sommes passés d'une relation commerciale à une relation de partenaire fonctionnel ».

Présentation du pilote

Etablissement Pilote	Interlocuteurs	Fonctions
SSIAD du Bassin d'Arcachon Sud	Sandra CABRERO Gérard MIGNOT	Directrice Réfèrent UNA SI, concepteur/initiateur de la grappe dont fait partie le SSIAD

Editeurs	Interlocuteurs	Fonction	Logiciel
Arche MC2	Jérôme GRESSE Yoann LE TIEC Vincent TAS Cédric GABORIEAU	Directeur des Partenariats Directeur Chef de produit Responsable produit	Arcad (qui porte les référentiels et services socles)

Les objectifs poursuivis par le pilote

Dans le cadre de la mise en œuvre du Ségur du Numérique en Santé, le besoin de tester rapidement sur le terrain des cas d'usage spécifiques au domicile était prégnant. Le SSIAD du Bassin d'Arcachon Sud a permis d'appuyer et d'enrichir les travaux préparatoires à la publication du Dossier de Spécification pour le Référencement du couloir médico-social, en particulier pour le profil Domicile.

Objectifs	<p>Accélérer la mise en place des référentiels socles dans le secteur médico-social en testant sur le terrain certaines exigences du DSR MS1</p> <p>Enrichir la rédaction des DSR MS1 via le retour d'expérience terrain</p> <p>Se préparer à la phase de généralisation du déploiement des services et référentiels socles dans le secteur Domicile :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier et lever les freins et partager les bonnes pratiques techniques et organisationnelles • Constituer et partager des retours d'expérience • Capitaliser sur ces retours pour orienter les outils pédagogiques à fournir aux acteurs du médico-social pour en faciliter le déploiement
Temporalité	Du 1 ^{er} octobre 2021 au 31 janvier 2022
Périmètre	<p>En amont du démarrage de la phase pilote, le binôme Editeur/Structure a identifié des objectifs à atteindre. Ces objectifs concernaient les services et référentiels suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moyens d'Identification Electroniques (MIE) : contractualiser avec l'ANS, commander les cartes, commander et récupérer les certificats • Identité Nationale de Santé (INS) : qualifier des INS • Pro Santé Connect (PSC) : authentifier des professionnels via PSC
Territoire concerné	Nouvelle-Aquitaine

Retours de la phase pilote sur les plans technique et organisationnel

Résultats de la phase pilote

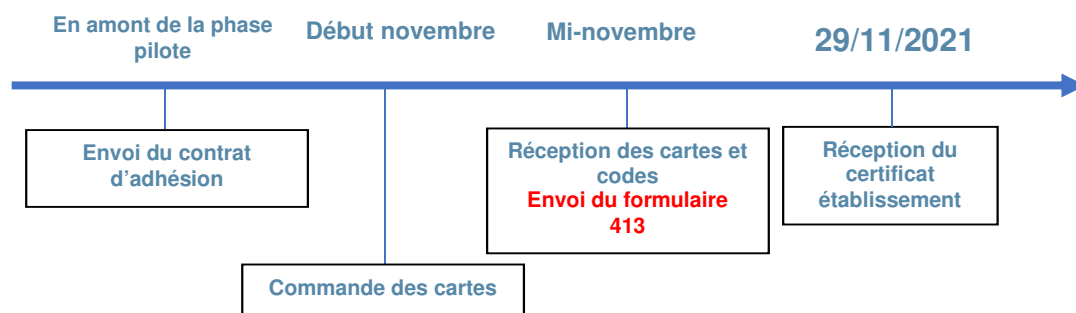
Le SSIAD du Bassin d’Arcachon Sud a atteint les objectifs qu’il s’était fixés au démarrage de la phase pilote.

Gestionnaire	MIE	DMP	MSS	INS	PSC
SSIAD du Bassin d’Arcachon Sud	✓			✓	✓

La structure pilote a réussi à :

- Contractualiser avec l’Agence du Numérique en Santé (ANS) ;
- Obtenir des Moyens d’Identification Electronique (MIE) ;
- Qualifier l’INS d’une personne qu’elle accompagne ;
- Authentifier un professionnel dans le DUI via ProSanté Connect.

Retours de la phase pilote sur les moyens d’identification électroniques



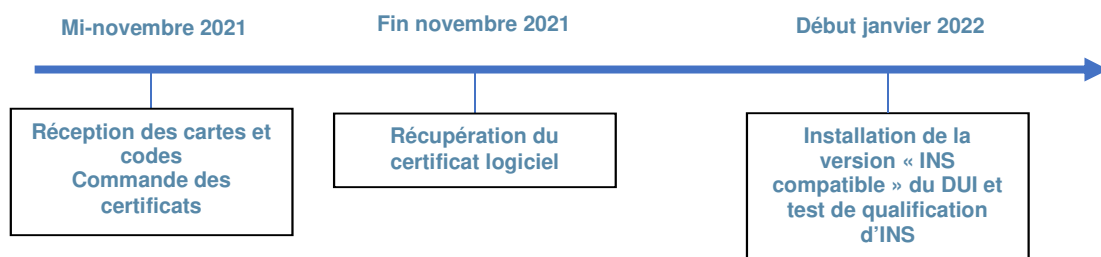
Le SSIAD du Bassin d’Arcachon Sud a rencontré **plusieurs difficultés** dans cette phase d’expérimentation :

- Des **modalités de commandes des moyens d'identification électroniques pas suffisamment précises** qui nécessitent un besoin d'informations complémentaires (nombre, objectifs concrets, spécificités des différentes cartes) ;
- Des **démarches qui nécessitent des connaissances techniques et spécifiques et un besoin d'accompagnement éditeur** (notamment dans le renseignement du formulaire 413) ;
- **Une absence de ressources et de connaissances SI en interne** qui crée des difficultés de compréhension et d'appropriation.

Plusieurs enseignements et facteurs clés de réussite ont ainsi pu être identifiés pour la phase de généralisation :

- **Proposer un pré-remplissage des formulaires** (en lien avec les éditeurs) ;
- Présenter à l'ensemble des structures les **objectifs concrets de ces démarches administratives** (notamment pour « donner du sens » et éviter un le risque de « découragement »).

Retours de la phase pilote sur l'INS



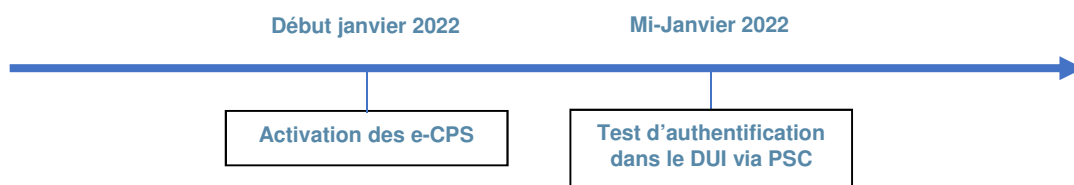
Début janvier 2022, le **SSIAD du Bassin d'Arcachon Sud a qualifié l'INS** d'une personne qu'il accompagne.

Les retours des équipes de terrain sont très positifs. De fait, elles perçoivent ce changement de pratique comme un réel gain de temps dans les process d'identitovigilance. De plus, elles ont compris son intérêt pour la dématérialisation des échanges et se sont parfaitement approprié ces enjeux.

La difficulté principale qui a pu être identifiée est liée au traitement des écarts entre la pièce d'identité ou l'identité des bases internes et les informations remontées par l'INSi. Ce point semble difficile à surmonter sans accompagnement soutenu au moment de la qualification de l'INS.

Par ailleurs, un facteur clé de réussite à destination des ESMS a été identifié par la structure pilote, à savoir la nécessité **d'informer et de communiquer auprès des professionnels administratifs (accueil, admission...) et soignants** afin, notamment, de clarifier les usages et les bénéfices d'intégrer l'INS aux documents de santé et médico-sociaux.

Retours de la phase pilote sur Pro Santé Connect



Mi-janvier 2022, le SSIAD de Bassin d'Arcachon Sud a réussi à **authentifier un professionnel au sein du DUI via Pro Santé Connect**.

La structure pilote, **dans le processus préalable d'activation de la e-CPS, puis dans la démarche même d'authentification via PSC n'a pas rencontré de difficulté majeure et a souligné une réelle simplicité d'usage.**



Pilotes Ségur Médico- Social

Retour d'expérience des sites
pilotes ayant déployé les cas
d'usage Ségur portés par la Task
Force Domicile

AsDomicile & ArcheMC2



Statut : Validé | Classification : Publique | Version v0.1
Auteurs : DNS/Mazars/ANS
Date : Avril 2022

Préambule – La parole des pilotes (verbatim)

« Cette phase pilote a été un vrai travail de collaboration, un beau travail d'équipe, pour arriver aussi vite à des résultats positifs ».

Présentation du pilote

Etablissement Pilote	Interlocuteurs	Fonctions
As Domicile – SPASAD de Morlaix	Isabelle VIGOUROUX	Directrice financière et Système d'Information
	Grégory ABHERVE- GUEGUEN	Chef de service – Pôle Santé

Editeurs	Interlocuteurs	Fonction	Logiciel
Arche MC2	Jérôme GRESSE	Directeur des Partenariats	Arcad (qui porte les référentiels et services socles)
	Yoann LE TIEC	Directeur	
	Vincent TAS	Chef de produit	
	Cédric GABORIEAU	Responsable produit	

Les objectifs poursuivis par le pilote

Dans le cadre de la mise en œuvre du Ségur du Numérique en Santé, le besoin de tester rapidement sur le terrain des cas d'usage spécifiques au domicile était prégnant. Le SPASAD de Morlaix (As Domicile) a permis d'appuyer et d'enrichir les travaux préparatoires à la publication du Dossier de Spécification pour le Référencement du couloir médico-social, en particulier pour le profil domicile.

Objectifs	<p>Accélérer la mise en place des référentiels socles dans le secteur médico-social en testant sur le terrain certaines exigences du DSR MS1</p> <p>Enrichir la rédaction des DSR MS1 via le retour d'expérience terrain</p> <p>Se préparer à la phase de généralisation du déploiement des services et référentiels socles dans le secteur Domicile :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier et lever les freins et partager les bonnes pratiques techniques et organisationnelles • Constituer et partager des retours d'expérience • Capitaliser sur ces retours pour orienter les outils pédagogiques à fournir aux acteurs du médico-social pour en faciliter le déploiement
Temporalité	Du 1 ^{er} octobre 2021 au 31 janvier 2022
Périmètre	<p>En amont du démarrage de la phase pilote, le binôme Editeur/Structure a identifié des objectifs à atteindre. Ces objectifs concernaient les services et référentiels suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moyens d'Identification Electroniques (MIE) : contractualiser avec l'ANS, commander les cartes, commander et récupérer les certificats • Identité Nationale de Santé (INS) : qualifier des INS • Pro Santé Connect (PSC) : enregistrer des professionnels dans le RPPS+ et s'authentifier via PSC • Dossier Médical Partagé (DMP) : déposer un document avec l'INSq dans le DMP • Messagerie Sécurisée de Santé (MSSanté) : envoyer un document via MSSanté
Territoire concerné	Bretagne

Retours de la phase pilote sur les plans technique et organisationnel

Résultats de la phase pilote

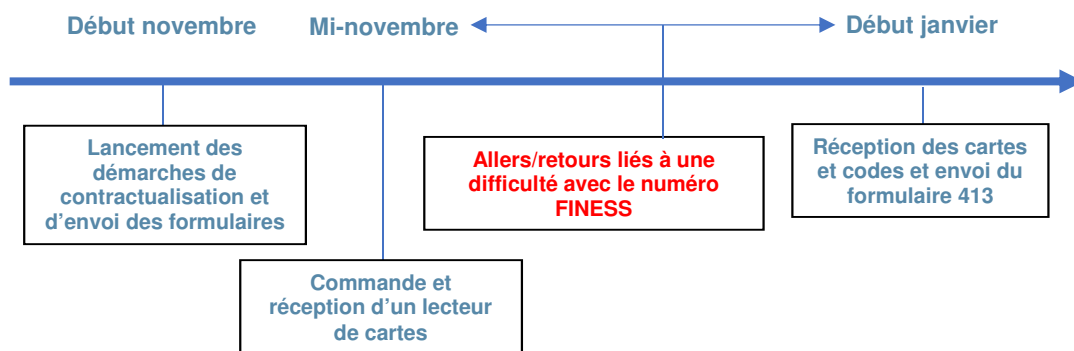
Le SPASAD de Morlaix d'As Domicile a atteint les objectifs qu'il s'était fixé au démarrage de la phase pilote.

Gestionnaire	MIE	DMP	MSS	INS	PSC
As Domicile	✓	✓	✓	✓	✓

La structure pilote a réussi à atteindre des résultats sur l'ensemble des services et référentiels socles du périmètre. De fait, elle est parvenue à :

- Contractualiser avec l'Agence du Numérique en Santé (ANS) ;
- Obtenir des Moyens d'Identification Electronique (MIE) ;
- Qualifier l'INS d'une personne qu'elle accompagne ;
- Enregistrer un professionnel dans le RPPS+ et authentifier un professionnel dans le DUI via ProSanté Connect ;
- Déposer un Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) dans le DMP de la personne accompagnée ;
- Transmettre ce PAP via MSSanté à une infirmière libérale partenaire de la structure.

Retours de la phase pilote sur les moyens d'identification électroniques

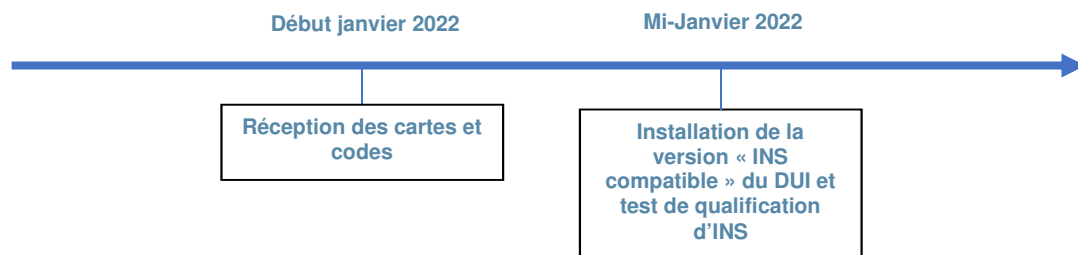


Le SPASAD de Morlaix (As Domicile) a rencontré **plusieurs difficultés** dans cette phase d'expérimentation :

- **Des difficultés liées au numéro FINESS** (les bases FINESS n'étant pas à jour, la structure récemment fusionnée n'en disposait pas) et un **usage plus répandu du numéro SIRET** au sein des SAAD ;
- Des **démarches qui nécessitent des connaissances techniques et spécifiques et un besoin d'accompagnement éditeur** (notamment sur le renseignement du formulaire 413) ;
- Des **modalités de commandes des moyens d'identification électroniques pas suffisamment précises** qui nécessitent un besoin d'informations complémentaires (nombre, objectifs concrets, spécificités des différentes cartes).

Par ailleurs, un **facteur clé de réussite a pu être identifié pour la phase de généralisation** : **Formaliser un "pas à pas"** expliquant l'ensemble des éléments (cartes, certificats...) et présentant lisiblement l'éco-système (ANS, éditeurs, ARS, GRADeS...).

Retours de la phase pilote sur l'INS

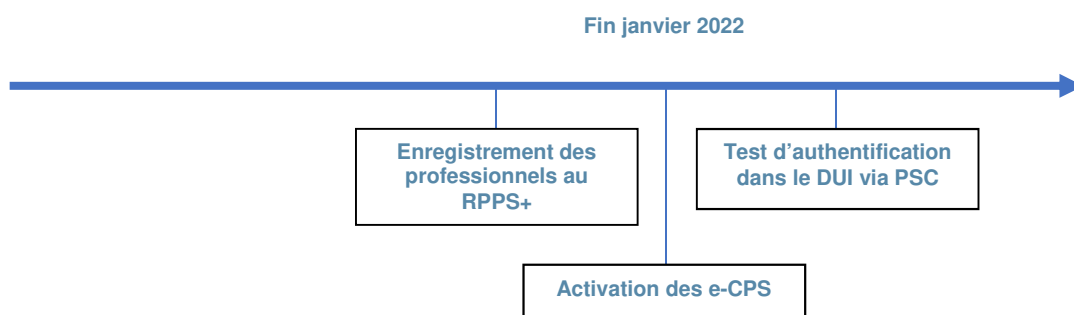


Mi-janvier 2022, le **SPASAD de Morlaix a qualifié l'INS** de deux personnes qu'il accompagne.

La **difficulté principale qui a pu être identifiée** (*perçue également comme une opportunité de fiabilisation des process*) **est liée** aux changements organisationnels importants que le processus de qualification de l'INS implique (par exemple la récupération systématique d'une pièce d'identité).

Par ailleurs, un facteur clé de réussite à destination des ESMS a été identifié par la structure pilote, à savoir **l'importance de sensibiliser les professionnels de terrain aux process d'identitovigilance et de leur présenter les enjeux associés.**

Retours de la phase pilote sur Pro Santé Connect



L'expérimentation de ProSanté Connect s'est effectuée en **deux étapes** :

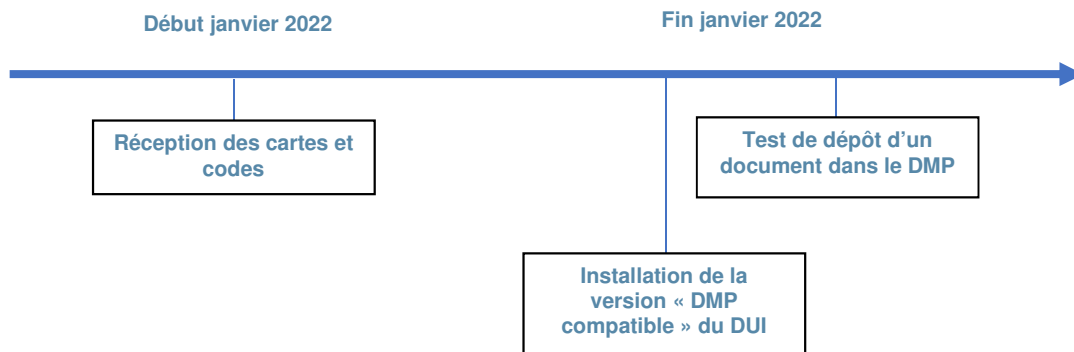
- 1^{ère} étape : mi-janvier 2022, **As Domicile est parvenu à authentifier un professionnel de santé déjà pourvu d'un numéro RPPS (une IDE) dans le DUI via ProSanté Connect ;**
- 2^{nde} étape : fin janvier 2022, As Domicile a réussi à **authentifier un professionnel au sein du DUI via ProSanté Connect, avec enregistrement préalable de ce professionnel au RPSS+.**

La structure pilote, dans le processus préalable d'activation des e-CPS, puis dans la démarche même d'authentification via ProSanté Connect n'a pas rencontré de difficulté majeure et a souligné une réelle simplicité d'usage.

Néanmoins, plusieurs difficultés ont été identifiées en lien avec la nécessaire clarification de la documentation existante :

- **Un manque de visibilité sur la procédure d'enregistrement des IDE** (préciser que les infirmiers trouvent leur numéro RPPS sur leur page personnelle de l'ONI) ;
- **L'absence de visibilité** de la procédure pour récupérer des RPPS pour les professionnels non médicaux : **enregistrement dans le RPPS+.**

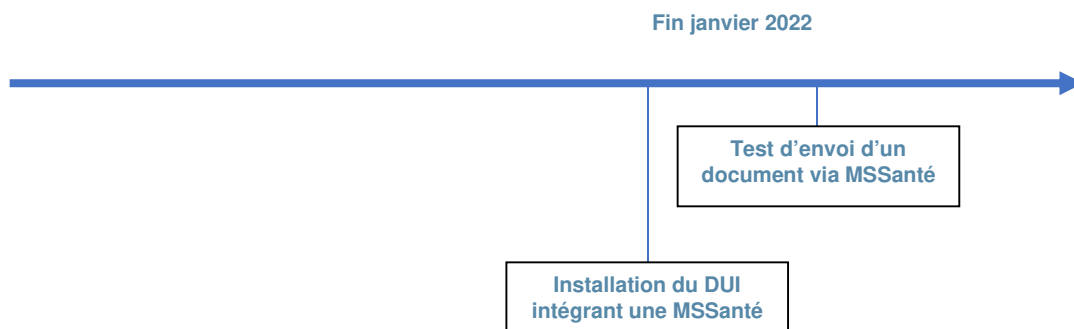
Retours de la phase pilote sur le DMP



Le 26 janvier 2022, le SPASAD de Morlaix a réussi à déposer un Plan d'Accompagnement Personnalisé (PAP), avec INS qualifiée et Datamatrix dans le DMP d'une personne qu'il accompagne.

Aucune difficulté majeure n'a été identifiée par la structure pilote en termes d'usage.

Retours de la phase pilote sur MSSanté



Le 26 janvier 2022, le Projet d'Accompagnement Personnalisé déposé dans le DMP a également été transmis via MSSanté à une infirmière libérale partenaire de la structure (la bonne réception du document a été confirmée).

Aucune difficulté majeure n'a été identifiée par la structure pilote en termes d'usage.



Pilotes Ségur Médico- Social

Retour d'expérience des sites pilotes ayant déployé les cas d'usage Ségur portés par la Task Force Domicile

APEF & Xelya



Statut : Validé | Classification : Publique | Version v0.1
Auteurs : DNS/Mazars/ANS
Date : Avril 2022

Préambule – La parole des pilotes (verbatim)

« Cette phase pilote a permis un réel renforcement des contacts entre l'éditeur et les opérationnels ».

Présentation du pilote

Etablissement Pilote	Interlocuteurs	Fonctions
SAAD APEF Agence de Meaux	Sylvain DENIS Florence FORTIN Ludivine GONCALVES Bérandère DUTEIL-THIBAUT	DSI Réseau APEF Responsable Zone IDF Responsable de l'Agence de Meaux Directrice Qualité Réseau APEF

Editeurs	Interlocuteurs	Fonction	Logiciel
Xelya	Henry BOUCHET Paul YANG Hervé GAMBIEZ Samuel FEMANDY	Associé Chef de projet SSIAD Chef de produit SAAD Chef de projet SAAD	Ximi

Les objectifs poursuivis par le pilote

Dans le cadre de la mise en œuvre du Ségur du Numérique en Santé, le besoin de tester rapidement sur le terrain des cas d'usage spécifiques au domicile était prégnant. Le SAAD de l'Agence APEF de Meaux a permis d'appuyer et d'enrichir les travaux préparatoires à la publication du Dossier de Spécification pour le Référencement du couloir médico-social, en particulier pour le profil domicile.

Objectifs	<p>Accélérer la mise en place des référentiels socles dans le secteur médico-social en testant sur le terrain certaines exigences du DSR MS1</p> <p>Enrichir la rédaction des DSR MS1 via le retour d'expérience terrain</p> <p>Se préparer à la phase de généralisation du déploiement des services et référentiels socles dans le secteur Domicile :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier et lever les freins et partager les bonnes pratiques techniques et organisationnelles • Constituer et partager des retours d'expérience • Capitaliser sur ces retours pour orienter les outils pédagogiques à fournir aux acteurs du médico-social pour en faciliter le déploiement
Temporalité	Du 1 ^{er} octobre 2021 au 31 janvier 2022
Périmètre	<p>En amont du démarrage de la phase pilote, le binôme Editeur/Structure a identifié des objectifs à atteindre. Ces objectifs concernaient les services et référentiels suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moyens d'Identification Electroniques (MIE) : contractualiser avec l'ANS, commander les cartes, commander et récupérer les certificats • Identité Nationale de Santé (INS) : qualifier des INS • Pro Santé Connect (PSC) : authentifier des professionnels via PSC
Territoire concerné	Ile-de-France

Retours de la phase pilote sur les plans technique et organisationnel

Résultats de la phase pilote

Le SAAD de l'Agence de Meaux du Réseau APEF a atteint les objectifs qu'il s'était fixés au démarrage de la phase pilote.

Gestionnaire	MIE	DMP	MSS	INS	PSC
Réseau APEF (SAAD Agence de Meaux)	✓			✓	✓

La structure pilote a réussi à :

- Contractualiser avec l'Agence du Numérique en Santé (ANS) ;
- Obtenir des Moyens d'Identification Electronique (MIE) ;
- Qualifier l'INS de trois personnes qu'elle accompagne ;
- Authentifier trois professionnels dans le DUI via ProSanté Connect.

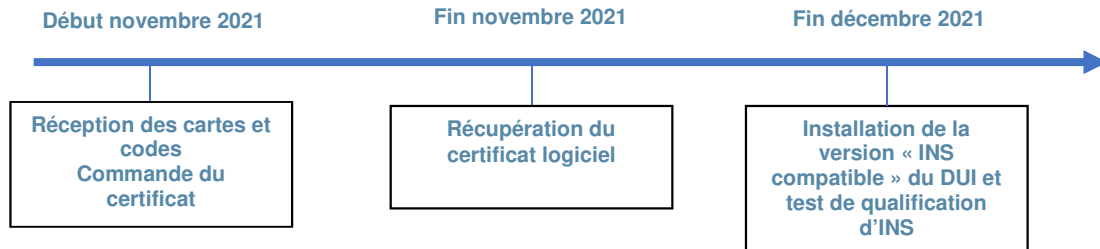
Retours de la phase pilote sur les moyens d'identification électroniques

La structure pilote identifie un manque de fluidité dans les process liés aux moyens d'identification électronique, notamment sur l'enchaînement des différentes étapes et des différents formulaires (téléchargement, signature, scan, renvoi...).

Cependant, le SAAD de l'Agence de Meaux, qui a bénéficié de l'expertise de la Direction des Systèmes d'Information du Réseau APEF, n'a pas souligné de difficultés techniques particulières.

Par ailleurs, un facteur clé de réussite a pu être identifié pour la phase de généralisation (action engagée au niveau national) : Formaliser un "pas à pas" expliquant l'ensemble des éléments et des démarches à effectuer (cartes, certificats...).

Retours de la phase pilote sur l'INS



Fin décembre 2021, le SAAD de l'Agence de Meaux du Réseau APEF a **qualifié l'INS de trois personnes qu'il accompagne.**

La structure pilote n'a pas identifié de difficultés techniques particulières et les équipes de terrain soulignent un process fluide.

Il est important de noter que le processus de qualification de l'INS implique des **changements dans les pratiques de création d'identités et de recueil d'informations auprès des personnes accompagnées** (demandes d'informations complémentaires à formuler aux personnes accompagnées).

Par ailleurs, la structure pilote a exprimé **le besoin de légitimer les SAAD** dans la récupération des informations nécessaires à la qualification de l'INS (notamment vis-à-vis des partenaires et des tutelles).

Retours de la phase pilote sur Pro Santé Connect



Fin décembre 2021, le SAAD de l'Agence de Meaux du Réseau APEF a réussi à **authentifier trois professionnels au sein du DUI via ProSanté Connect.**

Préalablement à leur authentification via ProSanté Connect, **ces trois professionnels ont été enregistrés au sein du RPPS+.**

Les professionnels ont souligné une réelle simplicité d'usage. Cependant, plusieurs difficultés ont été identifiées en lien avec la nécessaire clarification de la documentation existante :

- Sur l'application e-CPS, **la nécessité d'ajouter un « 8 » devant le numéro RPPS, ce qui n'est pas indiqué sur l'application ;**
- **L'absence de visibilité** de la procédure pour récupérer des RPPS pour les professionnels non médicaux : **enregistrement dans le RPPS+.**

Selon la structure pilote, **l'absence de difficultés techniques particulières et la simplicité des démarches permettent d'envisager sereinement la phase de généralisation (sans compétences SI spécifiques). Un simple « pas à pas » détaillé fourni aux ESMS** permettra de réussir le déploiement de l'usage de ProSanté Connect (enregistrement au RPPS+, activation de la e-CPS, authentification via PSC).



Pilotes Ségur Médico- Social

Retour d'expérience des sites pilotes ayant déployé les cas d'usage Ségur portés par la Task Force Domicile

Aidadomi & Xelya



Statut : Validé | Classification : Publique | Version v0.1
Auteurs : DNS/Mazars/ANS
Date : Avril 2022

Préambule – La parole des pilotes (verbatim)

« Cette phase pilote a permis de conforter la relation de partenariat entre le Groupe AIDAODMI et l'éditeur Xelya ».

Présentation du pilote

Etablissement Pilote	Interlocuteurs	Fonctions
SAAD AIDADOMI Marseille	Eric BOBET Frédérique MOROU	Directeur Général Directrice Générale Adjointe

Editeurs	Interlocuteurs	Fonction	Logiciel
Xelya	Henry BOUCHET Paul YANG Hervé GAMBIEZ Samuel FEMANDY	Associé Chef de projet SSIAD Chef de produit SAAD Chef de projet SAAD	Ximi

Les objectifs poursuivis par le pilote

Dans le cadre de la mise en œuvre du Ségur du Numérique en Santé, le besoin de tester rapidement sur le terrain des cas d'usage spécifiques au domicile était prégnant. Le SAAD de Marseille du Groupe AIDADOMI a permis d'appuyer et d'enrichir les travaux préparatoires à la publication du Dossier de Spécification pour le Référencement du couloir médico-social, en particulier pour le profil domicile.

Objectifs	<p>Accélérer la mise en place des référentiels socles dans le secteur médico-social en testant sur le terrain certaines exigences du DSR MS1</p> <p>Enrichir la rédaction des DSR MS1 via le retour d'expérience terrain</p> <p>Se préparer à la phase de généralisation du déploiement des services et référentiels socles dans le secteur Domicile :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier et lever les freins et partager les bonnes pratiques techniques et organisationnelles • Constituer et partager des retours d'expérience • Capitaliser sur ces retours pour orienter les outils pédagogiques à fournir aux acteurs du médico-social pour en faciliter le déploiement
Temporalité	Du 1 ^{er} octobre 2021 au 31 janvier 2022
Périmètre	<p>En amont du démarrage de la phase pilote, le binôme Editeur/Structure a identifié des objectifs à atteindre. Ces objectifs concernaient les services et référentiels suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moyens d'Identification Electroniques (MIE) : contractualiser avec l'ANS, commander les cartes, commander et récupérer les certificats • Identité Nationale de Santé (INS) : qualifier des INS • Pro Santé Connect (PSC) : authentifier des professionnels via PSC
Territoire concerné	Provence-Alpes-Côte d'Azur

Retours de la phase pilote sur les plans technique et organisationnel

Résultats de la phase pilote

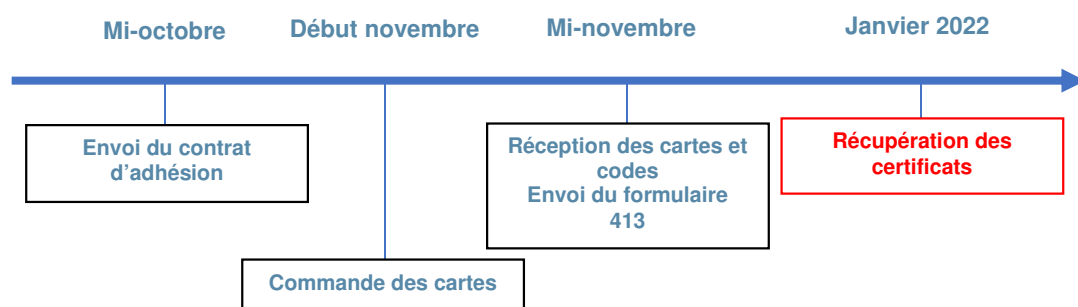
Le SAAD de Marseille du Groupe AIDADOMI a atteint les objectifs qu'il s'était fixés au démarrage de la phase pilote.

Gestionnaire	MIE	DMP	MSS	INS	PSC
SAAD de Marseille – Groupe AIDADOMI	✓			✓	✓

La structure pilote a réussi à :

- Contractualiser avec l'Agence du Numérique en Santé (ANS) ;
- Obtenir des Moyens d'Identification Electronique (MIE) ;
- Qualifier l'INS de trois personnes qu'elle accompagne ;
- Authentifier trois professionnels dans le DUI via ProSanté Connect.

Retours de la phase pilote sur les moyens d'identification électroniques



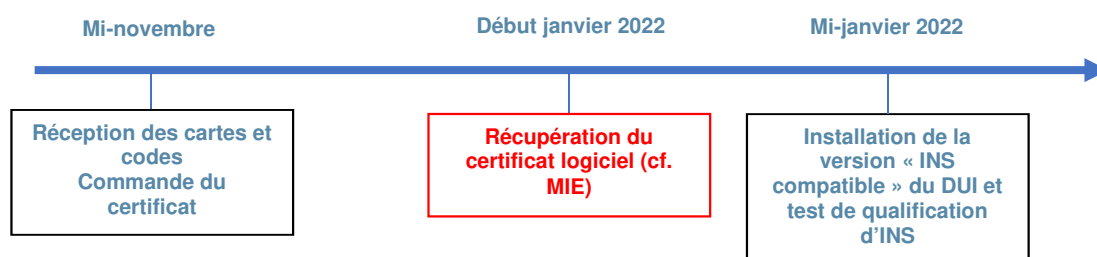
Le SAAD de Marseille du Groupe AIDADOMI a rencontré **plusieurs difficultés** dans cette phase d'expérimentation :

- Un « vocabulaire » parfois difficile à appréhender par les interlocuteurs de la structure pilote ;
- Des démarches qui nécessitent des connaissances techniques et spécifiques et un besoin d'accompagnement éditeur dans la récupération des certificats et dans le choix du lecteur de cartes (notamment sur des problématiques de compatibilité) ;
- Un service informatique support externalisé, ce qui a créé des difficultés supplémentaires (interlocuteurs supplémentaires, moindre réactivité...).

Par ailleurs, deux facteurs clés de réussite ont pu être identifiés pour la phase de généralisation :

- Formaliser un "pas à pas" expliquant l'ensemble des éléments et démarches à réaliser (cartes, certificats...)
- Simplifier la phase de contractualisation des ESMS et permettre de renseigner des informations une seule fois afin de générer l'ensemble des documents nécessaires.

Retours de la phase pilote sur l'INS



Mi-janvier 2022, le SAAD de Marseille du Groupe AIDADOMI a qualifié l'INS de trois personnes qu'il accompagne.

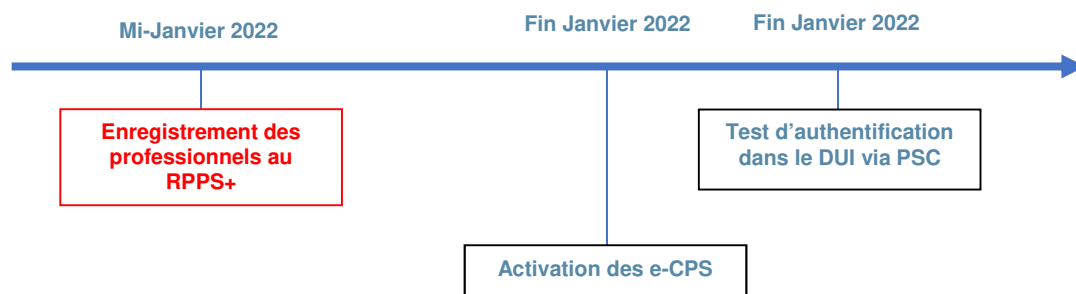
Les acteurs de terrain ont souligné la simplicité d'usage du processus de qualification des INS.

Deux difficultés principales ont pu être identifiées dans le cadre de cette phase d'expérimentation :

- **Le traitement des écarts entre la pièce d'identité ou l'identité des bases internes et les informations remontées par l'INSi.** Ce point semble difficile à surmonter sans accompagnement soutenu au moment de la qualification de l'INSi ;
- **Les changements organisationnels** que le processus de qualification de l'INS implique (par exemple la demande systématique d'une pièce d'identité).

Cependant, il est important de souligner le fait que **la structure pilote perçoit ces changements organisationnels comme une réelle opportunité pour rassurer les ESMS sur l'exactitude et l'exhaustivité des données recueillies** (logique de fiabilisation des données).

Retours de la phase pilote sur Pro Santé Connect



Fin janvier 2022, le SAAD de Marseille du Groupe AIDADOMI a réussi à **authentifier trois professionnels au sein du DUI via ProSanté Connect.**

Préalablement à leur authentification via ProSanté Connect, **ces trois professionnels ont été enregistrés au sein du RPPS+.**

La structure pilote a rencontré des difficultés dans la phase d'enregistrement des professionnels dans le RPPS+, qui a nécessité un appui important de l'éditeur.