



# Pistes méthodologiques et supports d'échanges pour l'accompagnement aux usages numériques

Méthodologie

Guide d'entretien

Ressources documentaires

Octobre 2025

# Préambule

Ce document a été conçu comme une proposition de ressources pratiques à destination des professionnels qui accompagnent les établissements dans l'usage de leur Dossier Usager Informatisé (DUI) et des services socles (MSS, DMP, INS...).

Il rassemble différents supports :

- ▶ une méthodologie possible pour structurer les accompagnements,
- ▶ un questionnaire clé en main à partager en amont des échanges avec les porteurs,
- ▶ une trame vierge d'entretien,
- ▶ une base documentaire pour aller plus loin.

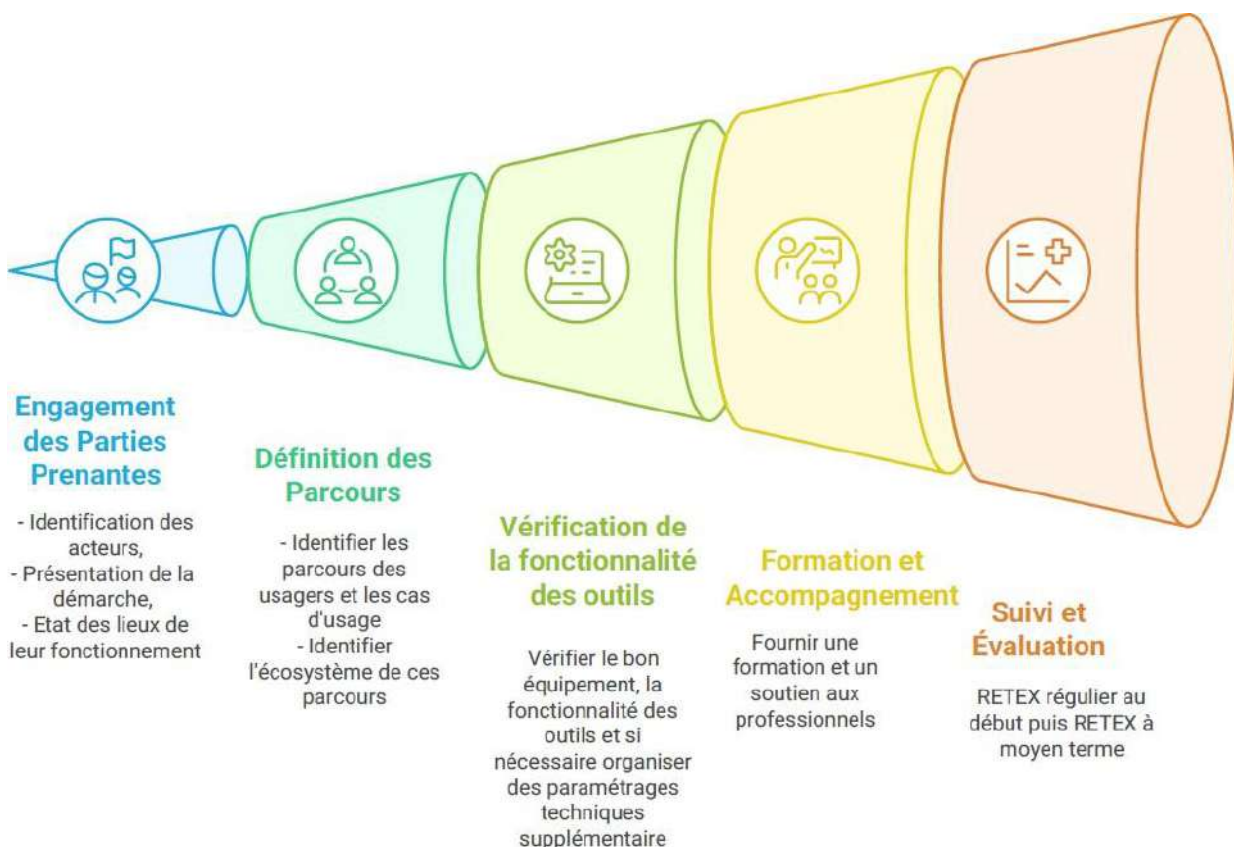
Ce contenu n'a pas vocation à être exhaustif ni à se substituer aux nombreux guides et ressources déjà existants. Il se veut avant tout pratique et vise à faciliter vos démarches, à nourrir vos réflexions et à outiller vos échanges avec les porteurs, dans une logique d'appui et d'inspiration.

# Méthodologie

## Objectifs

- Capturer des enseignements sur les démarches mises en œuvre et les bénéfices attendus et observés concernant les usages
- Capitaliser sur le traitement des freins et irritants et les bénéfices de la démarche de conduite du changement mise en place
- Valoriser / diffuser ces enseignements auprès des professionnels et acteurs du déploiement
- Muscler le discours sur les bénéfices pour chaque acteur (gain de temps, interopérabilité, qualité des soins, conformité réglementaire).

## Le plan d'action



## Avant de débiter : quelques prérequis

- ✓ **S'assurer de l'équipement** en logiciels métier (DUI) et de leur compatibilité ;
- ✓ **S'assurer de l'interopérabilité et de la fonctionnalité des services socles (INS, DMP, MSSanté) avec le DUI** pour faciliter l'usage par les professionnels ;
- ✓ Vérifier la **pertinence des boîtes aux lettres MSSanté existantes** (nominatives, organisationnelles, applicatives) ;
- ✓ Réaliser **d'éventuels paramétrages techniques** (ex: automatisation de l'alimentation DMP) ;
- ✓ Vérifier les **accès** nécessaires pour les professionnels (carte CPS/e-CPS, RPPS+).
- ✓ **Identifier l'accompagnement de proximité** et une ressource dédiée missionnée sur le sujet sur un temps long
- ✓ Identifier le contexte de l'acteur et les éventuels freins/irritants organisationnels

### Starter Pack



*Un état des lieux complet est disponible dans le document « Etat actuel du déploiement du Ségur par département » (document à venir)*

## Les étapes

### 1 Diagnostiquer les besoins et l'existant

- **Comprendre les besoins** des professionnels et des usagers (patients et usagers) ;
- Évaluer les méthodes de communication et de coordination **actuelles** (*proposer, par exemple, d'identifier les informations sensibles qui sont actuellement envoyés via une boîte mail classique*) ;
- Réaliser un **état des lieux** et favoriser la remontée des besoins spécifiques de chaque structure ou groupe d'acteurs ;
- Identifier les disparités dans l'appétence numérique et les besoins de formation (ex- formation sur les écrits professionnels).
- Identifier la dynamique numérique en cours et recenser les instances existantes sur ce sujet
- Partager si ce n'est pas déjà fait sur les opportunités favorisant le numérique : programme de financement, appels à projet, GT parcours, certification HAS, événements dédiés, ...

#### Bon à savoir

*Pour cette étape, n'hésitez pas à vous appuyer sur la Trame du guide d'entretien présenter ci-dessous et sur le questionnaire en ligne à transmettre en amont des échanges*

### 2 Identifier et embarquer les acteurs clés

- Impliquer les services qualité, les SI, les coordinations, les équipes de proximité, les DIM, RU, ...;
- **Identifier et impliquer les professionnels** (IDE, IDEC, médecins coordonnateurs, psychologues, rééducateurs, services sociaux, chefs de service, IPA) qui seront les utilisateurs finaux et les relais.
  - **3 acteurs clés principaux :**
    - **Partenaires internes**
    - **Partenaires externes**
    - **Usagers**
- Associer les usagers et leurs aidants/représentants légaux ;

- **Cartographier et impliquer les partenaires extérieurs stables selon le type d'ESMS** (hôpitaux de référence, médecins traitants et spécialistes, pharmacies, DAC, CPTS, associations...) qui interagissent avec l'établissement et les usagers. L'identification et le rapprochement avec ces partenaires sont cruciaux ;
- Constituer une équipe projet pluridisciplinaire au sein de la structure pilote et s'intégrer dans les instances numériques si existantes ;
- Réaliser un **santégraphie des usages**
- Désigner des référents dédiés au projet qui pourront accompagner les équipes au quotidien.



### Starter Pack

*Des éléments de langages sont à disposition (accès à MES pour les PS, aidants) et sur la question de l'équipement sont à disposition (à venir)*

## 3 Définir les parcours et cas d'usage prioritaires en collaboration avec l'écosystème

- Identifier les **parcours usagers** (ex: nouvelle admission, sortie d'hospitalisation, suivi au long cours) ;
- Sélectionner des usages pertinents et ciblés des outils socles (DMP, MSSanté, INS) et d'autres solutions (télémédecine, Santélien) qui répondent aux besoins identifiés dans ces parcours ;
- Réaliser un **état des lieux des documents déversés dans les services socles** (DMP, MSS, ...) et réfléchir aux éléments conservés en interne ou envoyés aux partenaires en fonction des cas usages étudiés (exemple : alimentation du DMP avec les documents importants (DLU, PPA), consultation du DMP lors des retours d'hospitalisation ou pour accéder à des informations manquantes, envoi d'avis (entrée/sortie hôpital) ou de documents (ordonnances, CRs) via MSSanté)

## 4 Accompagner et former les professionnels

- **Identifier des formations adaptées** (en fonction des sujets, se tourner vers tels acteurs : e-learning (SESAN, ANS,...), plan de formation de la structure, formations éditeurs, OPCO, UNA...) ;

- Intégrer la formation aux outils numériques dans le parcours d'intégration des **nouveaux professionnels**. Anticiper les démarches nécessaires à l'accès aux outils du numérique dès la procédure de recrutement (demande de numéro RPPS / carte CPS, précision des compétences en numériques attendues dès la publication de la fiche de poste, ...);
- **Sensibiliser** les professionnels à la valeur ajoutée des outils pour la coordination interprofessionnelle et l'amélioration de la prise en charge ;
- Communiquer sur les sessions de prise en main, webinaires Q/R existants et récurrents
- Utiliser des supports de sensibilisation (affiches, kits ANS).

**Starter Pack**

*Se référer au document « Genèse et ambitions du Ségur du numérique »*



**Conseil pratique**

*Dans la mesure du possible, Présenter MES via une démo en temps réel est plus parlant qu'une explication théorique.*

5

**5 Informer et sensibiliser les usagers, leurs aidants, les RU, CDU, et ambassadeurs**

- **Veiller à la bonne compréhension** du projet DUI et des services socles comme Mon Espace Santé et leurs bénéfices ;
- Utiliser des **supports variés** : courriers, flyers, affiches, réunions (CVS), ateliers, démonstrations ;
- Aborder la question des accès à Mon Espace Santé (sensibilisation à la protection des données de santé).

**Starter Pack**

*Pour la compréhension de Mon Espace Santé, un document dédié « Présentation de MES (principaux services) » est disponible ainsi qu'une bibliothèque « Ressources pour communiquer sur MES » pour différents supports de communication et sensibilisation.*

G

**Engager les partenaires externes**

- **Inform**er les partenaires du projet et de l'utilisation des outils socles ;
- **Organiser des rencontres** et ateliers de travail avec les partenaires clés (médecins traitants, hôpitaux, pharmacies, CPTS,



**Starter Pack**

*Se référer à la FAQ*

partenaires sociaux, CLS, équipe e-parcours, ...) pour faciliter les échanges et l'adoption mutuelle des outils ;

- **Communiquer sur les bénéfices** d'une utilisation partagée des services socles pour fluidifier les parcours.

## Starter Pack



*Un document dédié « Bénéfices apportés par les outils socles illustrés à travers différents parcours de soins » est disponible*

## 7 Suivre, évaluer et capitaliser (REX)

- Mettre en place un **suivi régulier** (points bi-mensuels/mensuels) pour identifier et résoudre rapidement les points de blocage ;
- **Collecter des indicateurs quantitatifs** (taux qualification INS, nombre de documents DMP alimentés/consultés, messages MSSanté, nombres d'actions de sensibilisation effectuées (si possible décliné par services, le nombre de recrutement d'ambassadeurs Ségur/MES, ...)) ;
- **Formaliser des retours d'expérience** (REX) intermédiaires et finaux pour recueillir les enseignements qualitatifs (démarche, cas d'usage, réussites/leviers, freins, recommandations, captations de témoignages et/ou de cas d'usages) ;
- Mesure de gains de temps médical et administratif
- **Analyser les obstacles** rencontrés (manque d'usage par les partenaires, complexité technique, manque de temps/formation, difficultés pour les aidants, questions de confidentialité).

### Conseil pratique

*Partagez régulièrement vos indicateurs avec les équipes : voir la progression motive et favorise l'appropriation.*

## 8 Pérenniser la démarche

- Intégrer l'utilisation des outils numériques dans les processus de travail quotidiens ;
- Assurer la formation continue des équipes, notamment face au turn-over ;

- Fournir des kits de formation et des modules e-learning en fonction de la maturité des usages, mémo, ...
- Mettre en place des mécanismes pour maintenir l'engagement des partenaires (ex: annuaire MSSanté, notifications) ;
- Réfléchir à la valorisation des efforts (ex: via les CPOM).

## Attention

*Le turn-over des équipes est l'un des principaux risques de perte d'usage : la formation continue et les kits pratiques sont essentiels.*



## En résumé – quelques facteurs clés de réussite



**Compréhension du fonctionnement initial et des besoins**



**Engagement des acteurs**



**Choix d'un cas d'usage pertinent**



**SI et services socles opérationnels**

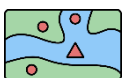


**Accompagnement humain et coordination des acteurs régionaux**



**Suivi rigoureux**

**A ne pas négliger : l'importance de la coordination des acteurs**



**Une coordination renforcée entre les acteurs de terrain pour fluidifier les parcours et favoriser l'adoption des outils numériques**

L'amélioration de la coordination des soins, au-delà des avancées réglementaires et de sécurité favorisant et sécurisant l'usage des outils du Ségur, passe d'abord par une implication active de l'ensemble des acteurs de terrain : équipes des ESMS, usagers, aidants, mais aussi partenaires extérieurs clés comme les hôpitaux, médecins traitants, pharmacies, DAC et CPTS... Leur engagement est crucial pour fluidifier les échanges et renforcer la communication autour du parcours de soin.

Pour que les outils socles (DMP, MSSanté, Mon Espace Santé...) soient réellement adoptés, il est essentiel de mener une **démarche d'accompagnement aux usages** coconstruite avec ces parties prenantes. Cela implique de cartographier les besoins, organiser des ateliers d'usage, et mettre en place des actions de sensibilisation ciblées, et communiquer sur les gains et bénéfices en termes de temps et de sécurisation des soins.

Le manque d'implication ou l'absence d'usage des outils numériques par certains de ces partenaires est un frein majeur, soulignant l'importance d'une **mobilisation transversale et coordonnée** de l'ensemble de l'écosystème médico-social et sanitaire.



### Une coordination opérationnelle et stratégique des acteurs départementaux pour structurer l'accompagnement

La réussite de l'accompagnement aux usages repose sur une coordination efficace entre les **référents numériques des ARS/DD**, les **chefs de projet et référents techniques du SESAN (ou GRADeS)**, les **chefs de projet e-santé locaux**, ainsi que l'accompagnement des équipes e-santé des départements. Cette collaboration structurée permet d'assurer un cadrage régional cohérent, de soutenir chaque ESMS dans la mise en œuvre, et d'organiser un suivi régulier (comitologie, réunions de cadrage, ateliers, points d'avancement).

Les rôles complémentaires de ces acteurs permettent de couvrir à la fois l'expertise institutionnelle, technique, terrain et sensibilisation. Ce pilotage à plusieurs niveaux garantit un accompagnement de proximité, la résolution rapide des blocages, et une capitalisation sur les bonnes pratiques en vue d'une généralisation.

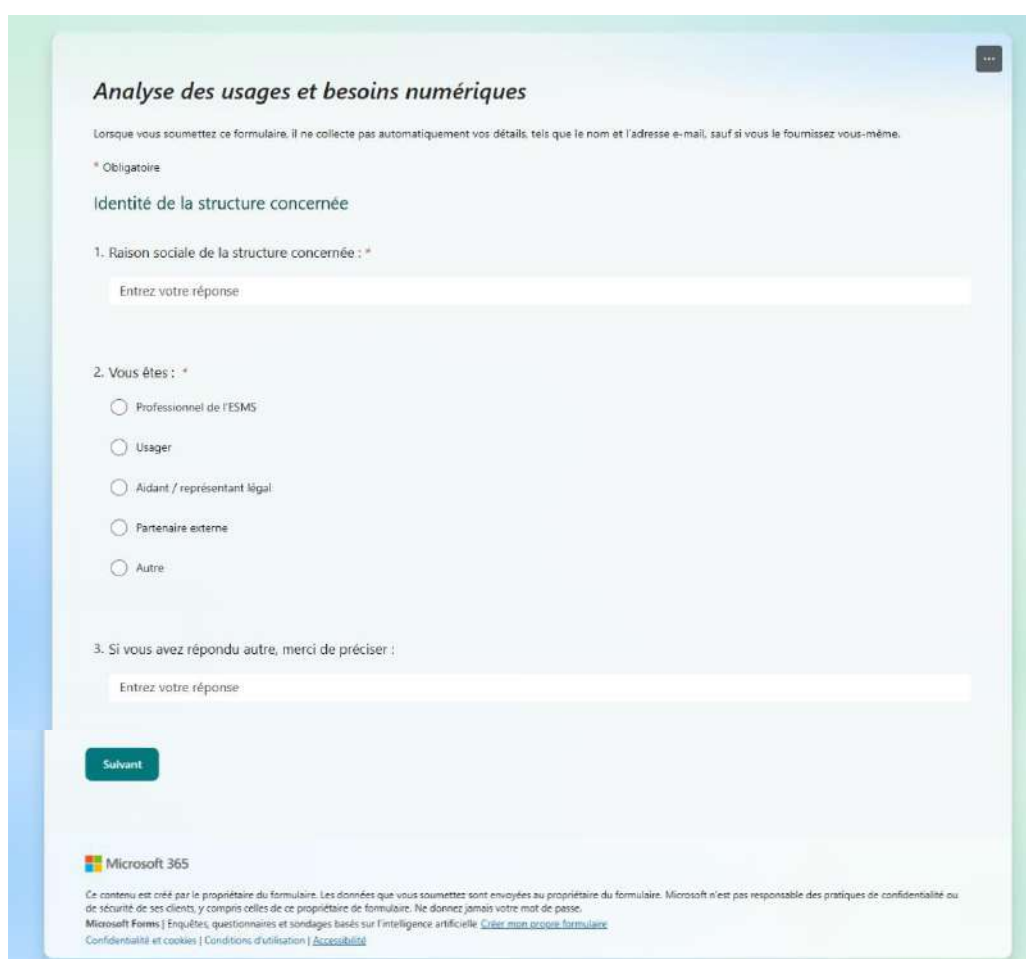
En renforçant les synergies entre les niveaux régional et local, cette **coordination multi-acteurs** devient la **colonne vertébrale** de l'animation des usages numériques, évitant le travail en silos et assurant un message cohérent auprès des professionnels comme des usagers.

# Questionnaire d'analyse des pratiques et des besoins

Cette trame de questionnaire a été conçue pour être adressée aux interlocuteurs de terrain en amont d'éventuels échanges plus approfondis sur l'accompagnement aux usages. Son objectif est de recueillir leur mode de fonctionnement actuel, d'identifier les blocages rencontrés et de préciser leurs besoins d'accompagnement.

Cliquez sur ce [lien](#) et sélectionnez « **Faire une copie** » pour créer votre propre formulaire dans votre compte professionnel. Vous pourrez ensuite le partager avec vos interlocuteurs et collecter les réponses de manière sécurisée.

Une fois la manipulation effectuée, voici le visuel du questionnaire que devriez obtenir :



The screenshot shows a digital questionnaire interface. At the top, the title is "Analyse des usages et besoins numériques". Below the title, there is a disclaimer: "Lorsque vous soumettez ce formulaire, il ne collecte pas automatiquement vos détails, tels que le nom et l'adresse e-mail, sauf si vous le fournissez vous-même." A note indicates that certain fields are mandatory (\* Obligatoire). The first question is "Identité de la structure concernée", with a sub-question "1. Raison sociale de la structure concernée : \*". Below this is a text input field labeled "Entrez votre réponse". The second question is "2. Vous êtes : \*", with five radio button options: "Professionnel de l'ESMS", "Usager", "Aidant / représentant légal", "Partenaire externe", and "Autre". The third question is "3. Si vous avez répondu autre, merci de préciser :", followed by another text input field labeled "Entrez votre réponse". At the bottom of the form is a green "Suivant" button. The footer includes the Microsoft 365 logo and a disclaimer: "Ce contenu est créé par le propriétaire du formulaire. Les données que vous soumettez sont envoyées au propriétaire du formulaire. Microsoft n'est pas responsable des pratiques de confidentialité ou de sécurité de ses clients, y compris celles de ce propriétaire de formulaire. Ne donnez jamais votre mot de passe. Microsoft Forms | Enquêtes, questionnaires et sondages basés sur l'intelligence artificielle. Créer mon propre formulaire. Confidentialité et cookies | Conditions d'utilisation | Accessibilité".

## Trame du guide d'entretien

Conçue comme un support clé en main, cette trame a pour but de faciliter vos échanges avec les porteurs de projet et de vous aider à comprendre leur organisation actuelle ainsi qu'à cerner leurs besoins prioritaires.

### 1. Identification de l'acteur

- Nom / Fonction / Rôle : \_\_\_\_\_
- Établissement / Structure : \_\_\_\_\_
- Catégorie :
  - Professionnel de l'ESMS
  - Usager
  - Aidant / représentant légal
  - Partenaire externe

### 2. Pratiques actuelles de communication et coordination

#### Professionnels / Partenaires :

- Comment communiquez-vous au sein de votre équipe au quotidien ?
- Comment échangez-vous avec vos partenaires externes (médecins traitants, hôpital, pharmacies, autres ESMS...) ?
- Pouvez-vous me décrire le parcours de l'information lors :
  - d'une admission ?
  - d'une sortie d'hospitalisation ?
- Qu'est-ce qui fonctionne bien aujourd'hui ? Qu'est-ce qui pose problème ?

#### Usagers / Aidants :

- Comment recevez-vous actuellement les informations concernant vos soins et votre accompagnement ?
- Vous sentez-vous suffisamment associé(e) aux échanges entre professionnels ?

#### Notes :

.....

.....

.....

.....

### 3. Outils numériques et usages

#### Professionnels / Partenaires :

- Quels logiciels utilisez-vous actuellement (DUI, DPI, autres) ?
- Sont-ils adaptés à vos besoins ? Pourquoi ?
- Utilisez-vous les services socles (INS, DMP, MSSanté) ? Sont-ils intégrés à vos outils métier ?
- Avez-vous recours à des outils complémentaires (télémédecine, portail usager, messageries...) ?
- Disposez-vous des accès nécessaires (CPS, e-CPS, RPPS+) ?

#### Usagers / Aidants :

- Connaissez-vous Mon Espace Santé ?
- L'utilisez-vous ? Si non, pourquoi ?
- Avez-vous besoin d'un accompagnement pour l'utiliser ?

#### Notes :

.....  
 .....

### 4. Besoins et irritants rencontrés

#### Professionnels :

- Quels freins ou difficultés rencontrez-vous dans vos pratiques actuelles (perte d'information, outils inadaptés, manque de coordination, etc.) ?
- Quelles informations sont difficiles à obtenir ou partager ?
- De quel type de formation ou d'accompagnement auriez-vous besoin ?

#### Usagers / Aidants :

- Avez-vous besoin d'aide pour accéder aux outils numériques ?
- Quel format de communication préférez-vous (papier, mail, SMS, rendez-vous en présentiel, etc.) ?
- Quelles sont vos principales attentes vis-à-vis des outils numériques ?

#### Notes :

.....  
 .....

### 5. Attentes et cas d'usage « rêvés »

Pour tous :

- Avec quels partenaires aimeriez-vous que les échanges soient facilités ?
- Quels documents/informations souhaiteriez-vous pouvoir partager plus facilement (comptes rendus, ordonnances, plans personnalisés, etc.) ?
- Quelles situations critiques devraient être prioritaires (admissions, retours d'hospitalisation, coordination pluriprofessionnelle...) ?
- Si vous pouviez imaginer une amélioration concrète grâce au numérique dans votre quotidien, laquelle serait-ce ?

 **Notes :**

.....  
 .....

### 6. Synthèse (à remplir par l'animateur après l'entretien)

- Points positifs relevés : .....
- Freins majeurs : .....
- Besoins prioritaires : .....
- Attentes exprimées : .....



# Ressources documentaires

## Cadre général

### DNS : Doctrine du numérique en santé

[Fondements de la doctrine](#)

[Fiches doctrine DNS 2025](#)


### Comprendre le Ségur


[Le Ségur du numérique en santé à l'hôpital | e-santé](#)

[Le Ségur numérique en structure médico-sociale | esante.gouv](#)

## Cadre réglementaire

- Relatif aux données de santé : [Article L1110-4](#) du Code de la santé publique
- Relatif à l'équipe de soins : [Article L1110-12](#) du Code de la santé publique
- Relatif aux professionnels habilités à échanger des données de santé : [R1110-2](#) du Code de la santé publique

-  Depuis le 1er janvier 2021, tous les logiciels de santé doivent intégrer l'Identité Nationale de Santé ([Art L. 1110-4-1](#) ; [R. 1111-8-1](#) ; [R. 1111-8-3](#) ; [L. 1111-15](#) du Code de la santé publique -CSP-).

-  Le professionnel échange de la donnée de santé avec les acteurs du cercle de soin (via MSS) et avec les patients (via MES) ([articles L1110-4](#) et [L1110-12](#), [L.11111-15](#) et [R1110-2](#) du Code de la Santé Publique).



## Accompagnement ANAP

### Ressources de l'ANAP / Accompagnement au déploiement :

- **A destination du directeur d'établissement**
  - [Webinaire SI du Directeur d'ESMS "Comprendre les notions liées au SI"](#)
  - [Webinaire SI du directeur MS - Engager une stratégie SI efficace](#)
  - [Webinaire SI du directeur MS - Déployer un DUI adapté aux pratiques des professionnels](#)
  - [Kit de déploiement du DUI](#)
  
- **A destination du responsable SI ou chef de projet**
  - [Indicateur de suivi de l'utilisation du DUI et de l'atteinte des cibles d'usages](#)
  - [Kit d'outils pour le responsable SI en structure médico-sociale - Dimension 1 : Pratiques de management SI](#)
    - [Webinaire RSI MS "Pratiques de management des SI - Approfondissement"](#)
  - [Kit d'outils pour le responsable SI en structure médico-sociale - Dimension 2 : Adéquation fonctionnelle](#)
  - [Kit d'outils pour le responsable SI en structure médico-sociale - Dimension 4 : Qualité de service](#)
    - [Webinaire RSI MS "Qualité de service"](#)
  - [Kit d'outils pour le responsable SI en structure médico-sociale - Dimension 7 : Performance, usage et satisfaction](#)
    - [Webinaire RSI MS "Performance, usage et satisfaction"](#)



## Accompagnement à l'utilisation des services socles



### Sécur Numérique

- [Webinaire ESMS Numérique 2025 - Présentation des services socles](#)
- [Sécur du numérique en santé – Fiches de synthèse par service socle](#)
- [Fiches des cas d'usages](#)



### ANS

- [Contractualisation avec l'ANS](#)
- [Contrat d'adhésion aux services de l'ANS relatifs aux moyens d'identification électronique](#)
- [Fiche pratique pour la commande de cartes CPx](#)
- [Présentation des certificats logiciels](#)



### INS

- [Identité Nationale de Santé - Référentiel INS | e-santé](#)
- [Checklist des actions à mener pour déploiement INS](#)
- [Kit de communication INS](#)



### PSC

- [Présentation de Pro Santé Connect](#)
- [Présentation du portail RPPS+](#)
- [Présentation de la e-CPS](#)



### MSSanté

- [Présentation de MSSanté](#)
- [Catalogue des usages MSSanté](#)



### DMP / MES

- [Présentation du DMP](#)
- [Présentation de Mon espace santé](#)
- [Matrice d'habilitation au DMP](#)