

Plan ESSMS numérique

Premiers résultats de l'enquête flash au sein du réseau Uniopss-Uriopss

Les attentes et besoins des acteurs sociaux et médico-sociaux

Septembre 2019

Contexte et objectifs de l'enquête flash Uniopss

- ❑ Un Plan ESSMS numérique annoncé [dans la feuille de route du virage numérique en santé en avril 2019](#) mais aux contours et contenus peu définis
- ❑ Recueillir les attentes et besoins des établissements et services sociaux et médico-sociaux du réseau Uniopss-Uriopss et établir un diagnostic partagé
- ❑ Recueillir des éléments pour faire état du besoin et de l'urgence d'un « rattrapage » du secteur social et médico-social en matière de moyens humains et financiers sur le numérique
- ❑ Appréhender les besoins et attentes propres à chaque secteur
- ❑ Montrer que l'ensemble des ESSMS sont concernés par le virage numérique

Calendrier et étapes de la démarche Uniopss sur le Plan ESSMS numérique et le numérique en santé

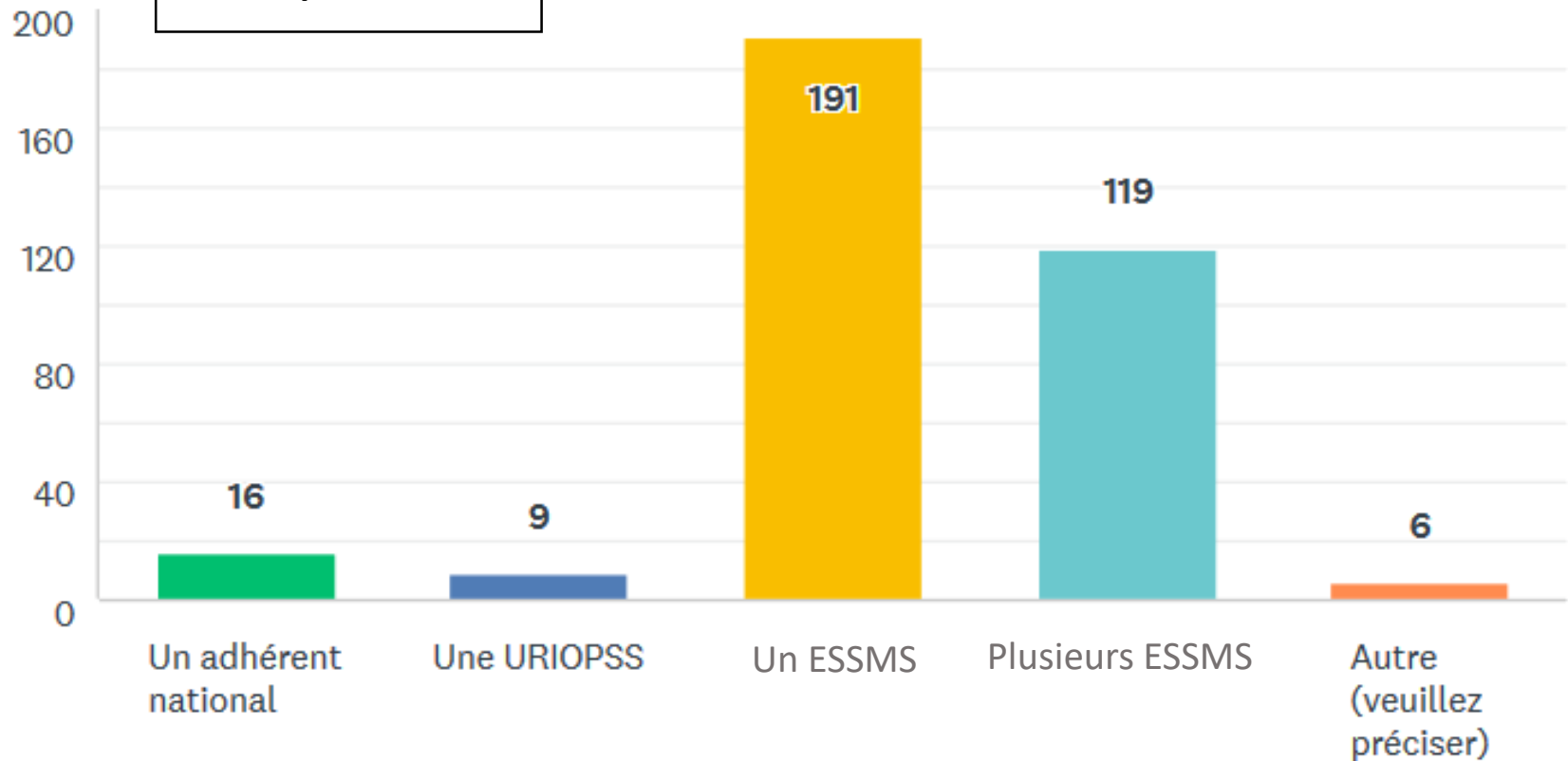
Retour sur les travaux et étapes de l'année 2019

- ❑ Publication d'un [plaidoyer pour une télémédecine accessible à tous](#) (Commission Santé) – Février 2019
- ❑ RDV avec Dominique Pon, responsable ministériel du numérique en santé, sur le plaidoyer et sur la [feuille de route du virage numérique en Santé](#) – mai 2019
- ❑ Echanges avec l'équipe numérique de l'ANAP – juin 2019
- ❑ Lancement de l'enquête flash autour du « Plan ESSMS numérique » et collecte des réponses organisée entre le 26 juin et le 6 septembre 2019
- ❑ Réunion de pré-cadrage du Plan au Ministère de la Santé et des Solidarités le 30 août 2019
- ❑ [Lettre ouverte de l'Uniopss sur le Plan ESSMS numérique](#) – le 4 septembre 2019
- ❑ Premiers résultats de l'enquête présentés aux adhérents et URIOPSS en réunion inter-commissions le 17 septembre 2019 ; premières réflexions et échanges autour du Plan.
- ❑ Publication et diffusion des résultats de l'enquête : Septembre 2019

Caractéristiques des répondants à l'enquête

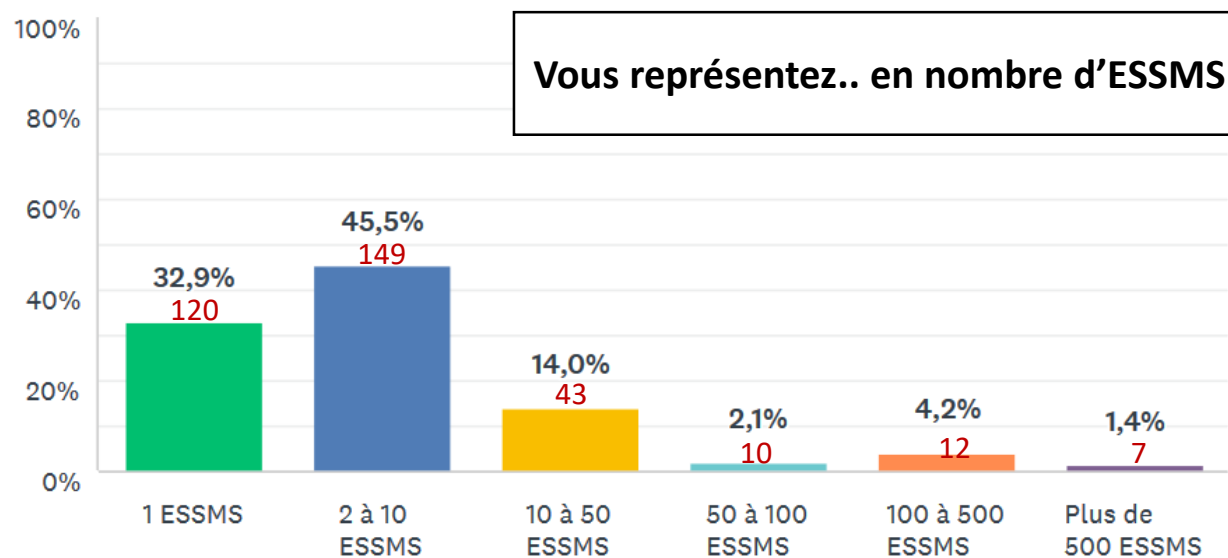
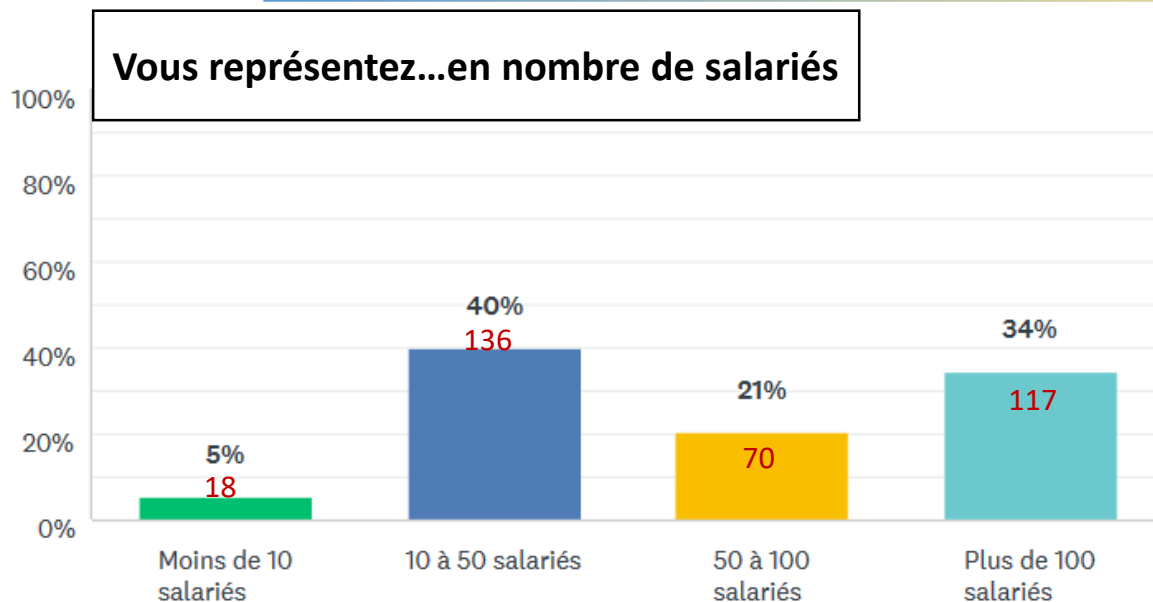
- 341 répondants

Vous représentez...



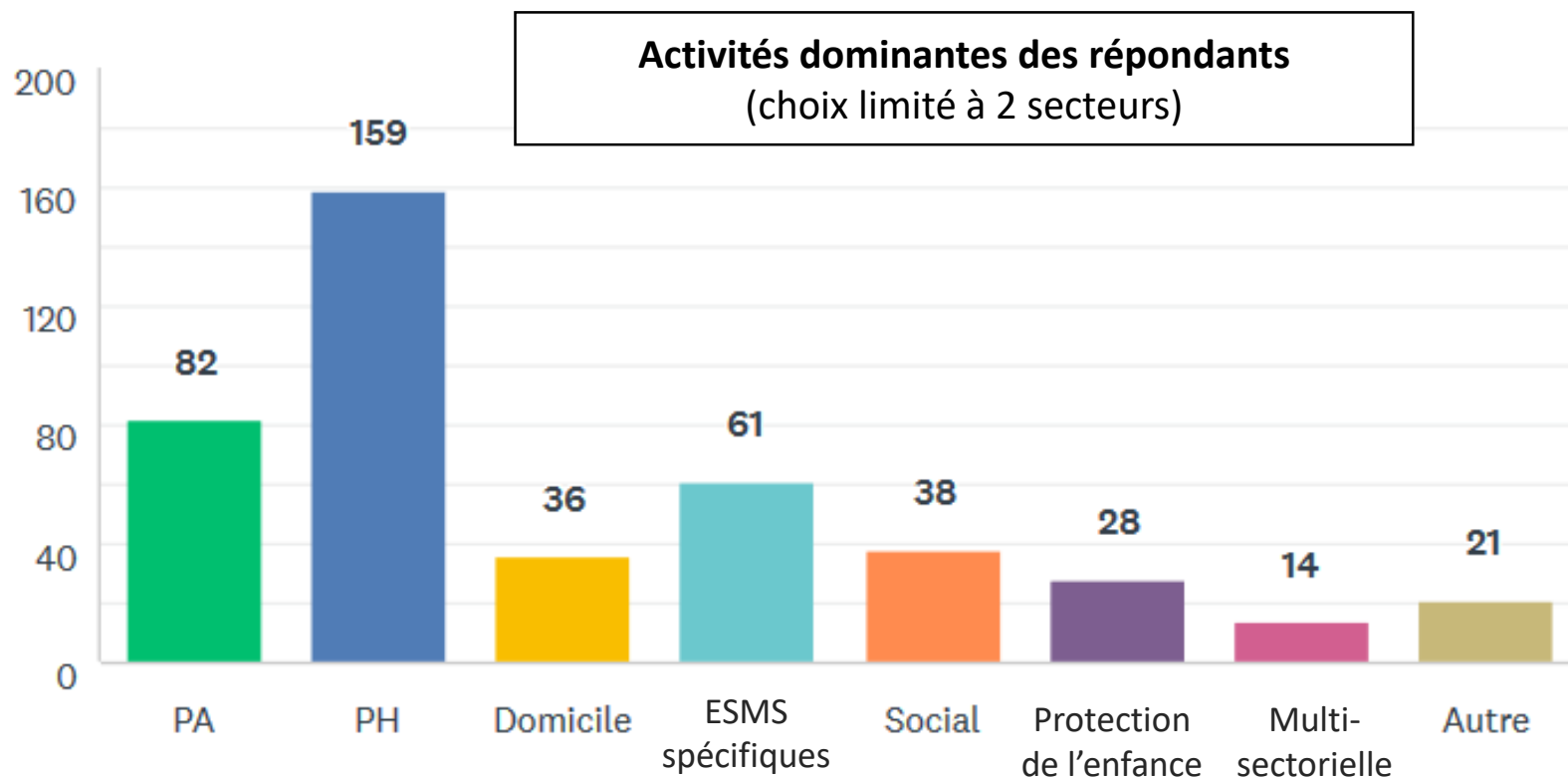
Catégorie « autres » : 1 start-up de l'ESS, 2 associations petite enfance (EAJE), 2 MAIA

Caractéristiques des répondants à l'enquête



Caractéristiques des répondants à l'enquête

- Une représentation de tous les secteurs et toutes les catégories d'ESSMS, qui montre que tous se sentent concernés
- Une surreprésentation des structures avec une activité à destination des personnes en situation de handicap et personnes âgées



Catégorie « autre » : 5 services de protection des majeurs, 2 MAIA, 1 petite enfance, 1 CAMPS/CMPP, prévention, addictologie...

Un ou des Plan(s) ESSMS numérique(s) ?

- **Un plan global pour tous les ESSMS pour**

- Favoriser la logique de parcours, le partage d'information, l'interopérabilité
- « L'union fait la force », priorité à un rattrapage global de tout le secteur social et médico-social,
- Des forces et des difficultés communes à toutes les structures
- Une harmonisation des pratiques

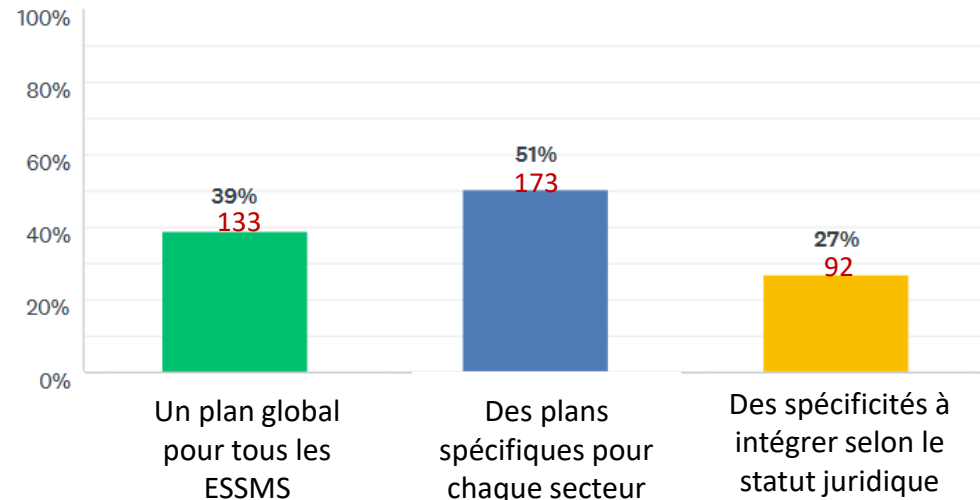
=> Ce qui ressort ce n'est pas tant des plans spécifiques que **la prise en compte des spécificités des secteurs, des activités, professionnels, publics (crainte d'un outil général inadapté aux activités/publics) :**

- Réglementation différente (secret professionnel, secret médical, secret partagé) pour le dossier de la personne accueillie
- Spécificités de chaque type d'ESSMS à prendre en compte
 - Exemple des assistants familiaux travaillant à leur domicile avec leur propre équipement (protection de l'enfance)
- « Eviter une norme générale, avec laquelle chacun devra bricoler »

- Intégrer les spécificités selon le statut juridique (public, privé lucratif, privé non lucratif) en raison des contraintes budgétaires différentes

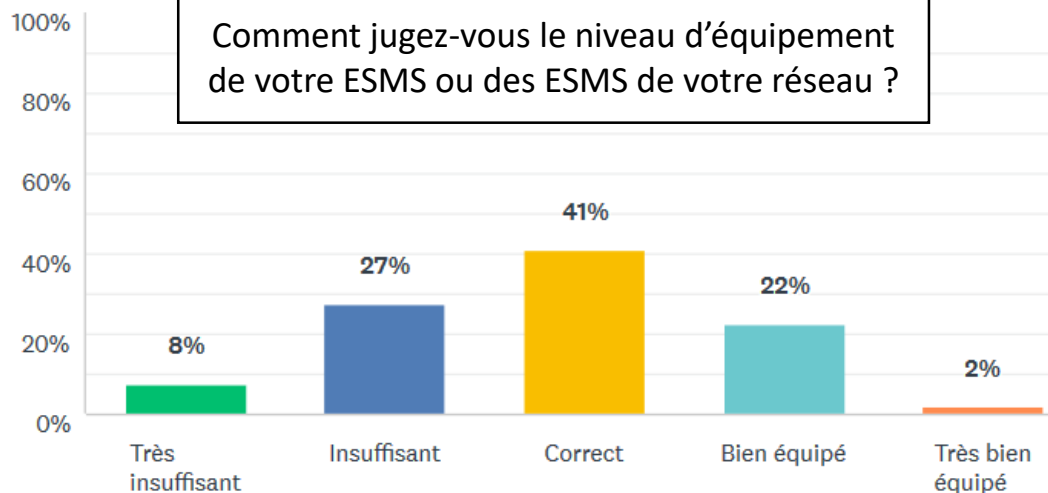
- Autres éléments exprimés :

- Déployer le plan avec des établissements pilotes, et par région
- La taille des structures est à prendre en compte
- Des différences de moyens pointées selon le statut et selon le secteur



Niveau d'équipement et maturité sur les SI

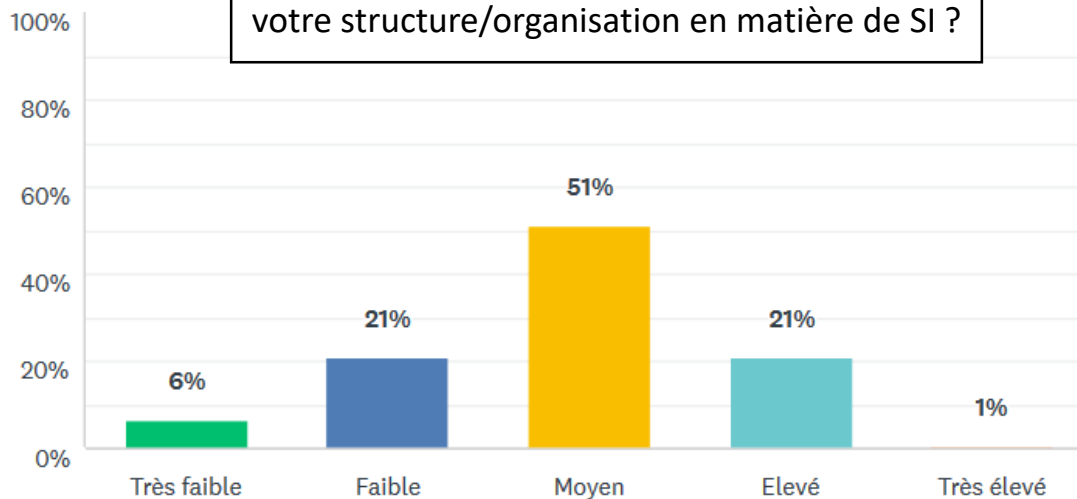
Comment jugez-vous le niveau d'équipement de votre ESMS ou des ESMS de votre réseau ?



- 35% des répondants juge le niveau d'équipement de leur (s) ESMS insuffisant ou très insuffisant

- 27% des répondants jugent le niveau de maturité de leur structure/organisation en matière de SI faible voire très faible

Comment jugez-vous le niveau de maturité de votre structure/organisation en matière de SI ?

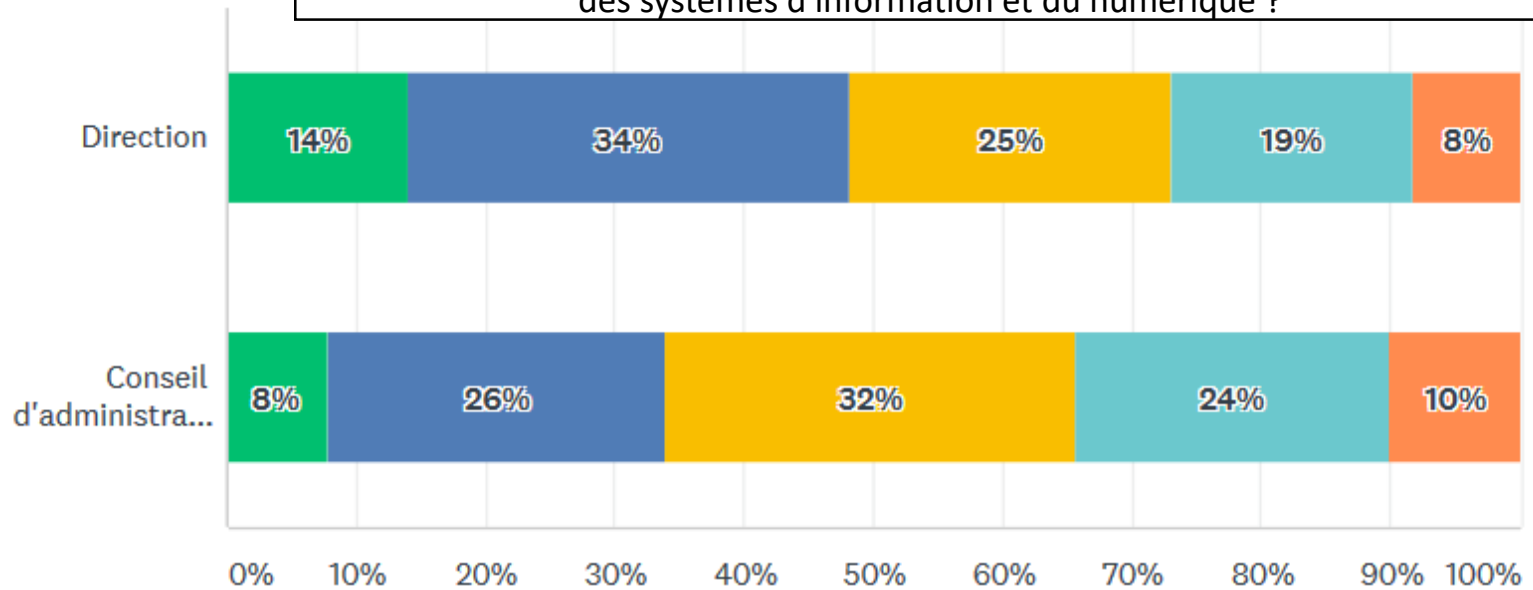


Niveau d'acculturation des instances de direction et de gouvernance

Des marges de progression sur l'acculturation des instances de direction et de gouvernance aux enjeux des SI et du numérique

- Des conseils d'administration avec un niveau d'acculturation et d'appropriation des enjeux des SI et du numérique plus faibles que les Directions

Sur une échelle de 1 à 5 comment considérez-vous le niveau d'appropriation et d'acculturation de vos instances de direction et de gouvernance (CA) aux enjeux des systèmes d'information et du numérique ?

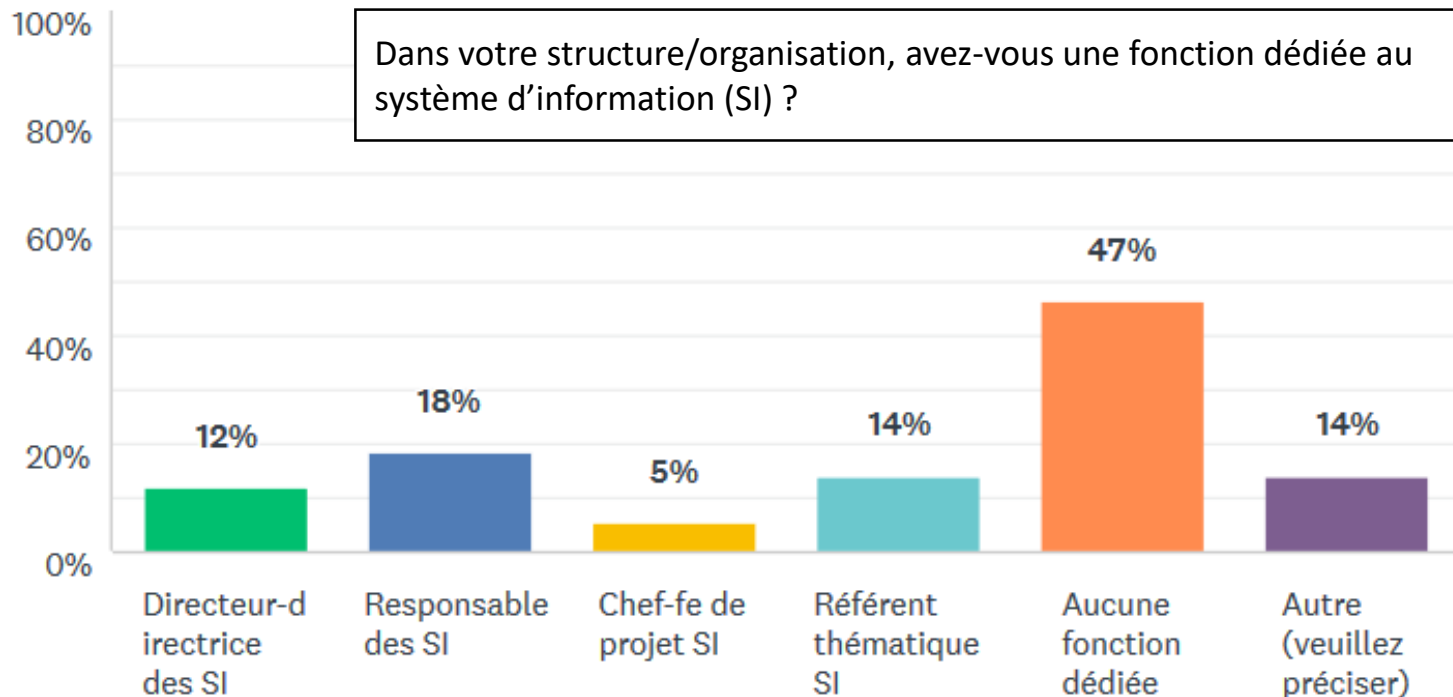


(1=très élevé à 5= très faible)

Fonctions et compétences SI

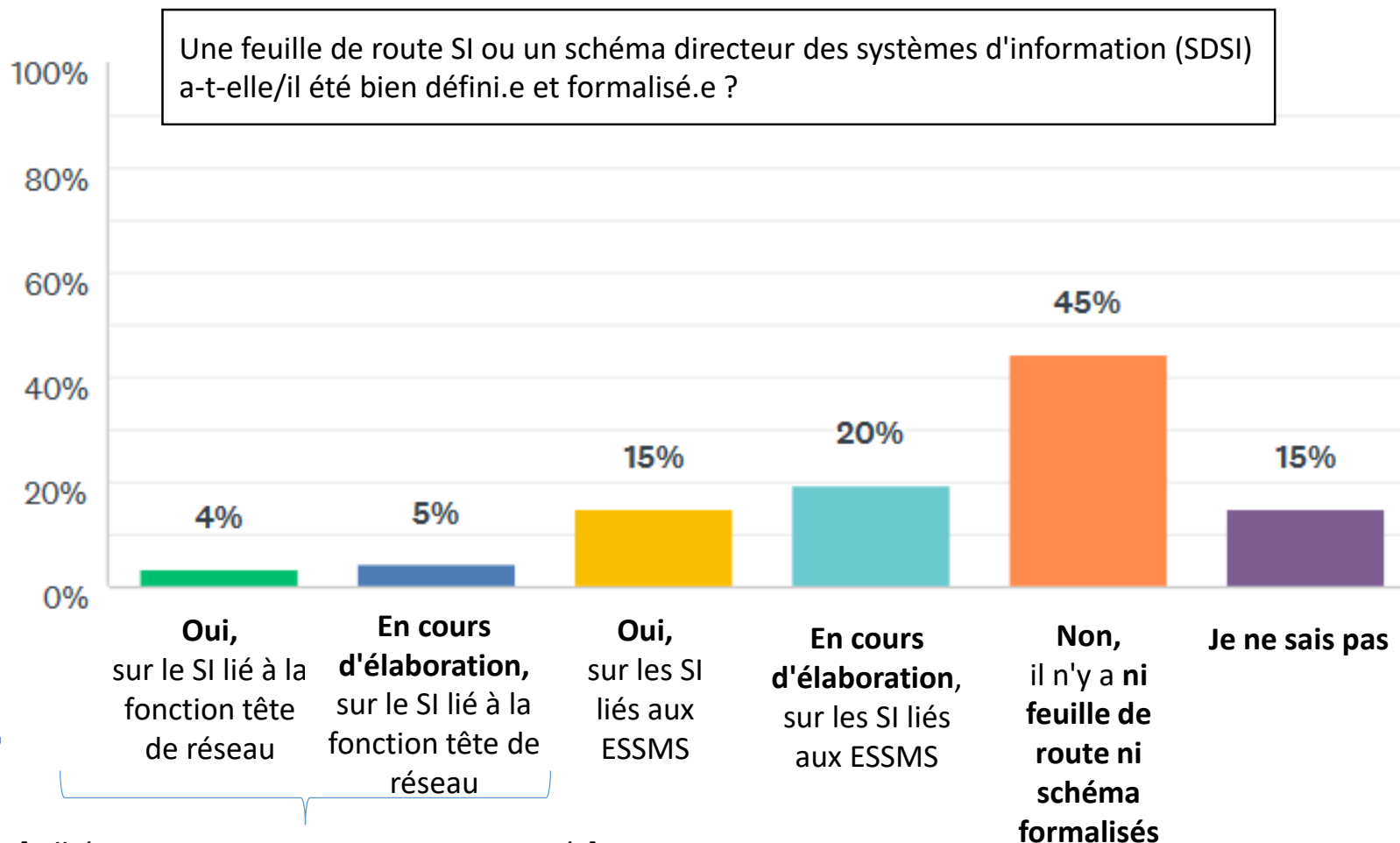
Près de la moitié des structures répondantes n'ont aucune fonction dédiée aux systèmes d'information (47%)

- Parmi les réponses « Aucune fonction dédiée » : sur-représentation des ESSMS de moins de 10 salariés et de 10 à 50 salariés, et sous-représentation des structures de + 100 salariés.
- Catégorie « autre » : il s'agit plutôt de référent sur la thématique SI, fonction exercée par des professionnels très hétérogènes : secrétariat, direction, présidence, comptable...ou bien un prestataire extérieur (maintenance informatique)



Feuille de route et schéma directeur SI

Près de la moitié des structures répondantes n'ont pas formalisé de feuille de route ni schéma directeur des SI



[adhérents nationaux et Uriopss concernés]

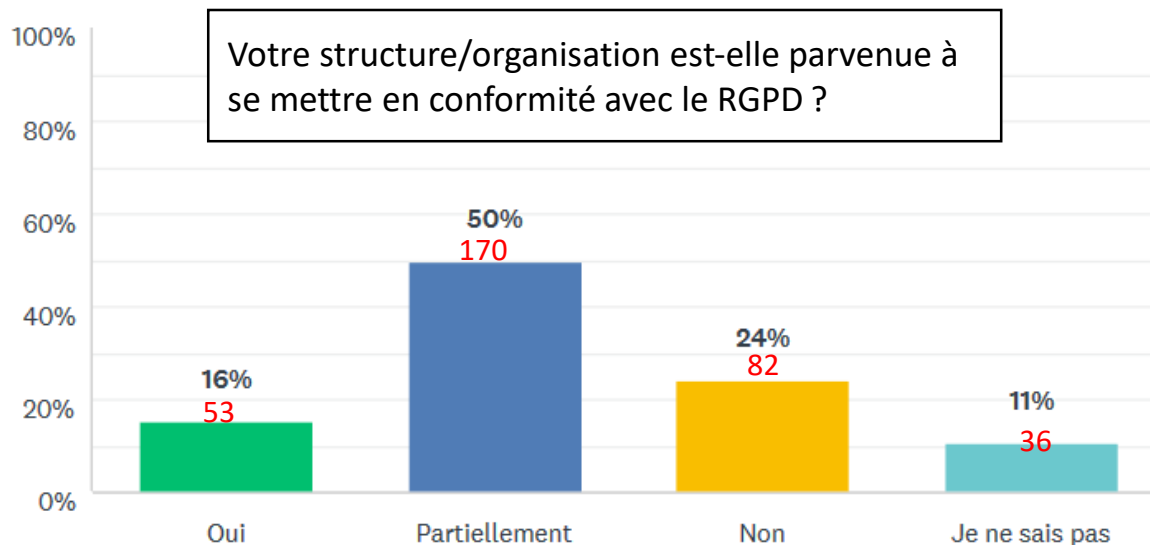
Règlement général de protection des données

Les difficultés exprimées sur la mise en conformité au RGPD

- **Pas de financement prévu** dans les budgets des tarificateurs (ARS, CD, ...) pour un Délégué à la protection des données (DPO) et pour les moyens associés pour engager une phase de diagnostic et de mise en conformité RGPD
- Pas de budget pour sécuriser les équipements, les données
- **Manque de temps et de méthode**
- **L'absence de fonction dédiée au SI** rend difficile la désignation d'un DPO, difficultés de recrutement d'un DPO
- Nécessité d'une formation ou information à mettre en place
- Des changements de pratiques professionnelles longs à mettre en place
- Articulations complexes entre RGPD, gestion du secret professionnel et mise en œuvre pratique des droits des usagers

« Pas d'accompagnement, pas de référent, pas d'expertise, pas de temps, pas d'orientation stratégique de l'association sur le sujet »

Plusieurs structures mentionnent différents travaux de mise en conformité en cours.



Les priorités d'un Plan ESSMS numérique

Selon vous, quels seraient les axes prioritaires d'un Plan ESSMS numérique par rapport aux besoins que vous identifiez ? 1 (= très prioritaire) à 5 (moins prioritaire) ?

Acquérir des compétences-socle en management des SI et former les professionnels

31%

29%

23%

12%

4%

Avoir un soutien financier pour des équipements matériels et RH adaptés

50%

23%

12%

8%

7%

Se conformer au niveau de sécurité nécessaire

40%

30%

15%

9%

7%

Mettre en place/généraliser l'utilisation d'un dossier usager numérique

43%

26%

14%

8%

10%

Mettre en place/généraliser des outils de suivi et de reporting

30%

34%

17%

11%

8%

Développer des outils au service de parcours coordonnés

34%

33%

17%

7%

9%

Faciliter l'accès pour et par l'utilisateur à ses données

26%

33%

22%

13%

7%

Développer l'innovation : télémédecine, applications e-santé

21%

29%

25%

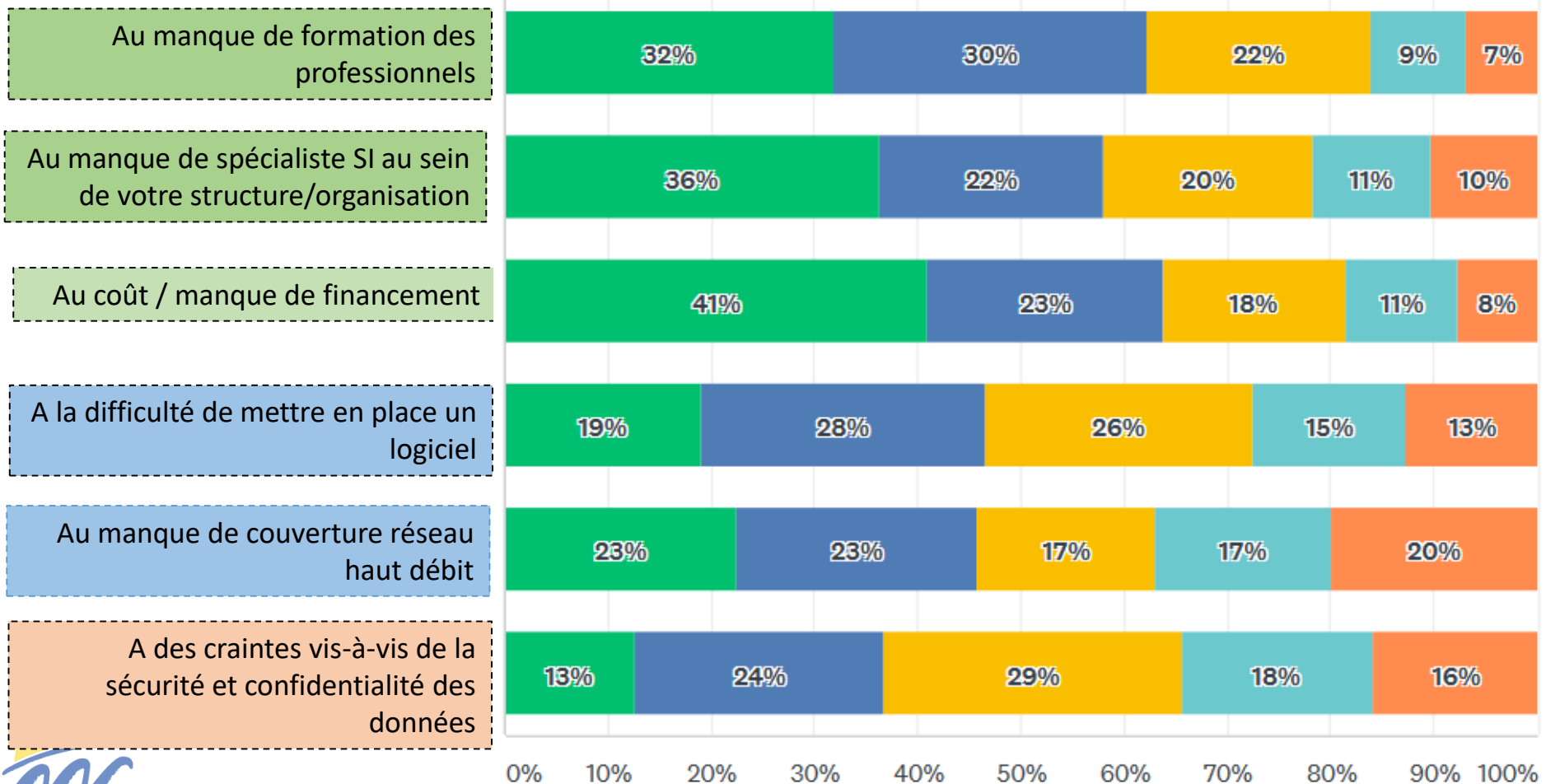
12%

13%

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

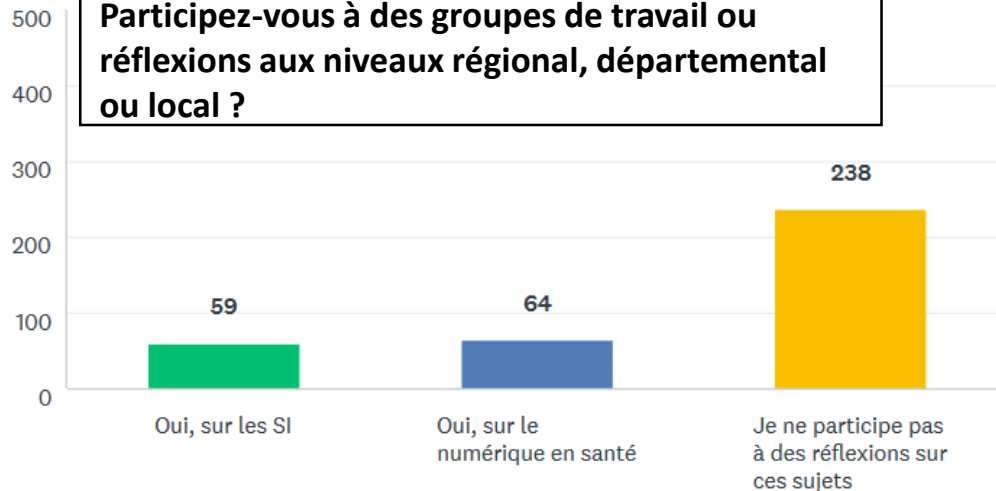
Les freins au développement des SI dans les ESSMS

Les freins que vous identifiez en matière de développement des SI dans les ESSMS sont principalement liés...
[classez de 1 (très identifié) à 5 (moins identifié)]



Participation à des réflexions en région et au niveau local

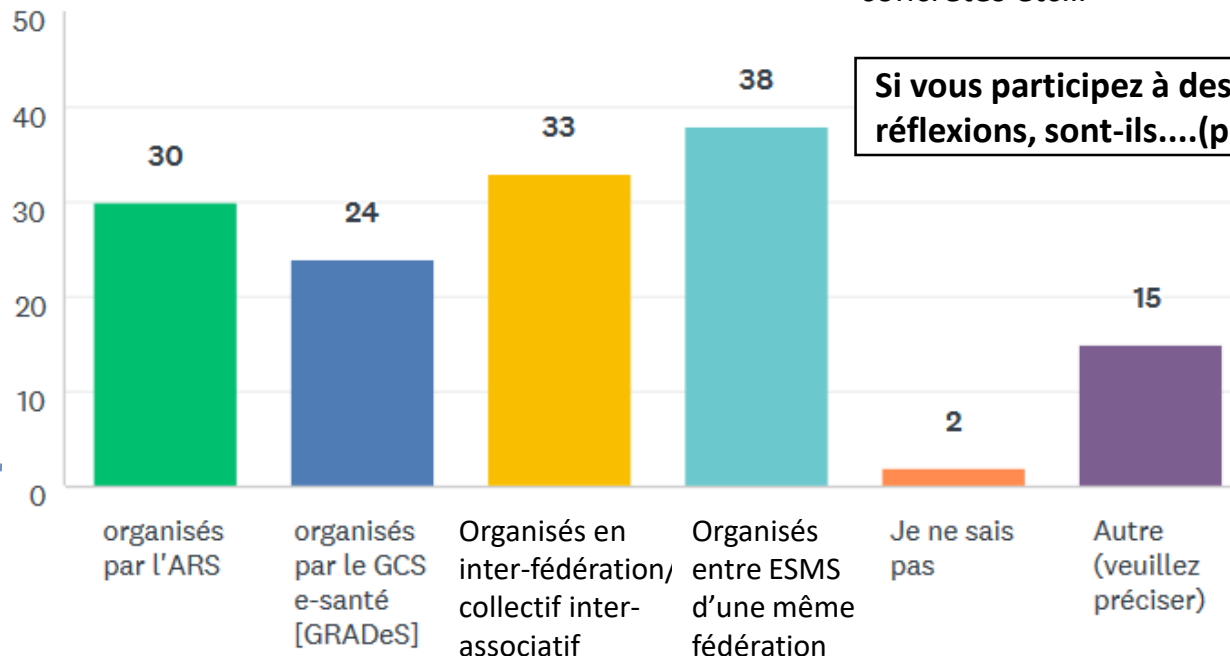
Participez-vous à des groupes de travail ou réflexions aux niveaux régional, départemental ou local ?



70% des répondants ne participent pas à des groupes de travail ou réflexions aux niveaux régional ou local.

Pensez-vous qu'un groupe régional de partage de bonnes pratiques vous aiderait dans le domaine SI ?

Sur les 238 répondants, 96 ont répondu positivement. Avec certaines conditions : par secteur ou mélangeant les secteurs, au niveau départemental, si pragmatique avec des actions concrètes etc...

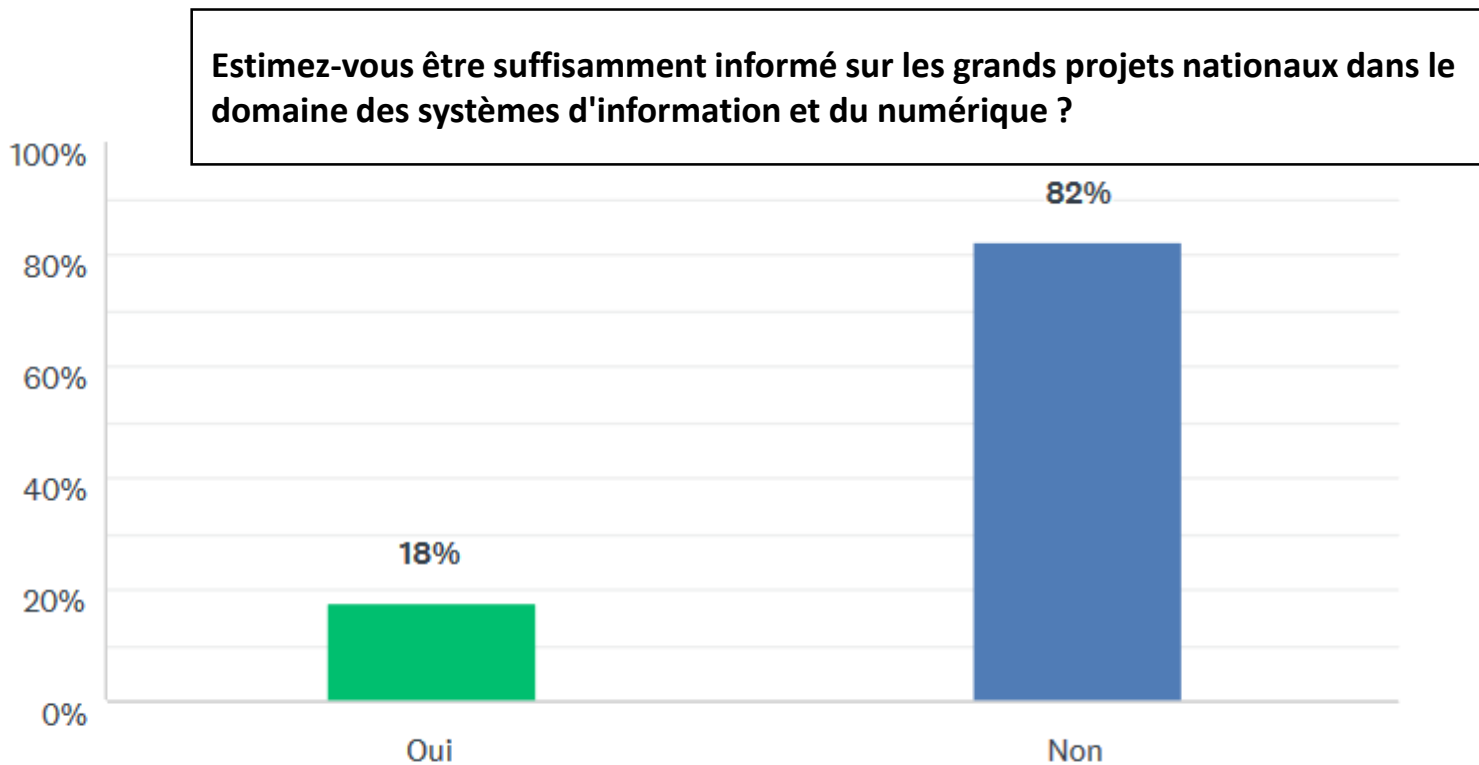


Si vous participez à des groupes de travail ou réflexions, sont-ils....(plusieurs choix possibles)

Niveau d'information sur les grands projets nationaux

Un besoin d'information sur les grands projets nationaux dans le domaine des SI et du numérique en santé

- A noter, l'absence jusqu'à avril dernier d'orientations stratégiques nationales sur les SI et le numérique pour les secteurs social et médico-social



Attentes et particularités vis-à-vis du Plan ESSMS numérique

Les attentes, besoins exprimés dans la question ouverte finale :

- Des moyens financiers et des formations
- Des moyens pour conduire le changement et se mettre aux normes en matière de sécurité des données. Cela ne peut se faire à moyens constants
- Intégration de la notion d'interopérabilité entre les logiciels métiers et les logiciels des institutions (MDPH, SIAO, santé...)
- L'importance d'associer la médecine de ville/ interface avec les acteurs soins (acculturation aussi de leur côté)
- Besoins de poste d'ingénieurs mutualisés
- Nécessité d'une hotline téléphonique avec quelqu'un au bout du fil, un accompagnement humain à l'utilisation des outils numériques
- Une attention sur les usagers : accessibilité des outils et accompagnements
- Des attentes sur les règles d'archives et de conservation des données : des lignes de conduite
- Prendre en compte les particularités des mono-établissements qui n'ont pas les moyens d'avoir un prestataire informatique, via de logiciels clés en main, une plateforme d'aide à la sécurisation des SI et des documents simples et clairs.

Attentes et particularités vis-à-vis du Plan ESSMS numérique

Les craintes exprimées dans la question ouverte finale :

- Une tension entre temps passé sur les outils numériques et temps passé auprès des usagers/résidents/patients ; des craintes des professionnels : que l'ordinateur s'interpose entre eux et l'utilisateur
- Craintes de logiciels coûteux et rapidement désuets, gaspillage de temps. Des logiciels qui ne s'adaptent pas assez vite aux évolutions du secteur
- Difficultés d'avoir des logiciels adaptés aux accompagnements et à la logique de parcours
- Craintes d'une déclinaison trop normalisée et pas adaptée des SI des GHT → ESMS « Ne pas dupliquer les SI du sanitaire ».
- Craintes de fixer des objectifs qui s'imposent aux ESMS, plutôt que de co-construire des outils souples et adaptés

Spécificités :

- Pour le secteur accueil-hébergement-insertion : des tensions et craintes sur les données recueillies sur les publics et leur transmission à l'Etat, qui peuvent entrer en contradiction avec le principe d'accueil inconditionnel
- Des besoins de système d'échanges d'information avec les institutions (ex : tribunal d'instance pour les MJPM, SI des MDPH)

Eléments de diagnostic et réflexions partagées (1/2)

Réflexions issues de la réunion de présentation aux adhérents et aux URIOPSS des résultats de l'enquête (17 septembre 2019) :

- **Levier de la mise en œuvre des parcours, le numérique implique :**
 - Une nécessaire articulation entre les différentes autorités compétentes sur le secteur (ARS/Départements/DDCS/etc.)
 - Une nécessaire acculturation et appropriation du sujet par l'ensemble des parties prenantes dont les autorités de tarification et de contrôle
- **Levier pour une vision partagée l'offre et de ses évolutions, le numérique...:**
 - Doit permettre de produire des données sur le secteur pour des diagnostics fins, servir aux négociations et à la contractualisation.
 - Suppose une réflexion sur la propriété des données et le partage de données avec parfois le sentiment d'une collecte de données par l'Etat sans retour sur investissement pour les structures
- **Levier de la participation des personnes, le numérique doit être utilisé par tous quelle que soit sa situation par :**
 - Une ergonomie adaptée et une facilitation des conditions d'accès
 - Une médiation numérique en santé (dimension peu présente dans la feuille de route du virage numérique en santé)

Eléments de diagnostic et réflexions partagées (2/2)

- Besoin d'appui à la structuration de fonction SI et de feuille de route SI pour les organismes gestionnaires d'ESSMS
 - Des besoins différenciés en fonction de la présence ou l'absence de fonction SI dédiée – des outils adaptés à construire. L'accompagnement doit permettre d'embarquer les structures qui n'ont pas de compétences SI dédiées.
 - Des fonctions SI souvent « isolées », avec des besoins et marges de progrès sur l'acculturation et l'appropriation des enjeux stratégiques des SI par les directions des ESSMS
- Une nécessaire conciliation de l'interopérabilité des systèmes (prérequis) qui implique des normes standardisées et des spécificités du secteur SMS en termes d'intervention et d'organisation (outils souples et adaptés aux besoins/publics/activités)
- Faut-il investir maintenant dans des outils SI ou attendre le déploiement des mesures du Plan ? Que va financer précisément le Plan ?
- Un seuil évalué par l'ANAP autour de 800 à 1000 places pour obtenir et maintenir un SI fiable, qui questionne par rapport à la taille moyenne des ESSMS.
 - ⇒ Envisager des mutualisations et coopérations, tout en préservant la liberté d'organisation et de gestion propre à chaque structure.
 - ⇒ Craintes exprimées vis-à-vis de regroupements, concentration –à l'image des GHT.

Eléments de diagnostic et réflexions partagées (2/2)

- A noter, les ressources suivantes :
 - ANAP : [Kit "Gestion de projet d'informatisation dans une structure médico-sociale"](#) et [kit simplifié SI pour le directeur d'un ESMS](#) (à venir –septembre 2019)
 - ANAP : [Etat des lieux des SI médico-sociaux](#)
 - [Travaux du haut conseil du travail social sur le numérique](#) : avis et recommandations; guides et fiches avec entre autres : *Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ? Accès et maintien des droits pour tous à l'ère du numérique*
- Exemple d'une démarche structurée et avancée en Région Hauts-de-France autour des SI médico-sociaux : informations disponibles => [ici](#).

Enquête réalisée par l'Uniopss

Depuis 70 ans, l'Uniopss représente, soutient et unit les acteurs associatifs des secteurs sanitaire, social et médico-social. Présente sur tout le territoire au travers d'un réseau d'unions régionales et d'une centaine de fédérations et d'associations nationales, l'Uniopss regroupe 25 000 établissements, 750 000 salariés et un million de bénévoles. Son expertise, sa connaissance du terrain ainsi que sa capacité d'analyse transversale de l'ensemble des champs de l'action sanitaire et sociale (handicap, personnes âgées, santé, enfance, famille, lutte contre l'exclusion...) font de l'Uniopss un observateur privilégié des besoins sociaux et un acteur majeur de l'économie sociale et solidaire.

Septembre 2019

Contact : Laurie Fradin – Conseillère technique Santé/ESSMS
lfradin@uniopss.asso.fr

Uniopss : 15 rue Albert – CS 21306 – 75214 Paris Cedex 13
Tél : 01 53 36 35 00 – www.uniopss.asso.fr