Tableau de bord

Usages du Numérique par les CPTS d'Occitanie

LE GUICHET CPTS
URPS OCCITANIE

Décembre 2024

Avant-propos

Depuis quelques années, les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) s'affirment comme un maillon essentiel de l'organisation territoriale des soins et occupent une position clé dans l'amélioration des parcours de soins.

Dans ce contexte, l'intégration d'outils numériques constitue un levier stratégique incontournable pour favoriser la collaboration interprofessionnelle, optimiser l'efficience des parcours de soins, et répondre aux enjeux croissants de modernisation du système de santé.

Engagé dans une démarche proactive de soutien aux CPTS d'Occitanie, le Guichet CPTS, en partenariat avec l'Agence Régionale de Santé Occitanie (ARS) a initié une mission dédiée à l'accompagnement à l'usage du numérique.

Cette initiative vise à soutenir et structurer le développement du numérique dans la pratique quotidienne des CPTS. Elle s'inscrit dans une collaboration étroite avec l'écosystème régional, notamment avec l'ARS Occitanie et le Groupement Régional d'Appui et au Développement de la e-Santé (GRADeS e-santé Occitanie).

Une première phase d'échanges avec les CPTS a permis de recenser les outils et technologies actuellement utilisées, les besoins non satisfaits, les freins à l'usage, et les attentes des professionnels.

Ce document présente une analyse des pratiques numériques au sein des CPTS, dresse un panorama clair des tendances observées et des défis rencontrés. Il est le fruit d'une démarche méthodologique rigoureuse, fondée sur les données recueillies lors d'entretiens menés entre décembre 2023 et octobre 2024. Les informations présentées ici reflètent les retours des acteurs qui ont choisi de participer à l'enquête, et bien que l'échantillon soit significatif, il ne couvre pas l'intégralité des CPTS en activités.

Une majorité des CPTS signataire de l'ACI ont participé à ces échanges. Ces entretiens ont suivi un protocole uniforme et structuré, garantissant une cohérence dans la collecte des informations.

Ce document vise donc à apporter une compréhension des usages et des besoins numériques en CPTS. Il propose également des pistes concrètes pour renforcer l'adoption d'outils numériques efficaces et promouvoir des pratiques vertueuses au sein des CPTS.

Table des matières

01 Le Guichet CPTS p. 05 – 07

Un outil au service des professionnels de santé
La mission numérique

02 Panel des CPTS p. 08 – 09

Cartographie
Typologie de l'échantillon

03 Usages numériques des CPTS en Occitanie p. 11 – 20

Les grandes tendances
Les logiciels utilisés
Synthèse des enjeux clés

04 Premières actions réalisées p. 21 – 24

Accompagnement au RGPD
Sensibilisation à la cybersécurité
Remontée des besoins
Expérimentations

05 Synthèse et recommandations stratégiques p. 25 – 27

01

Le Guichet CPTS

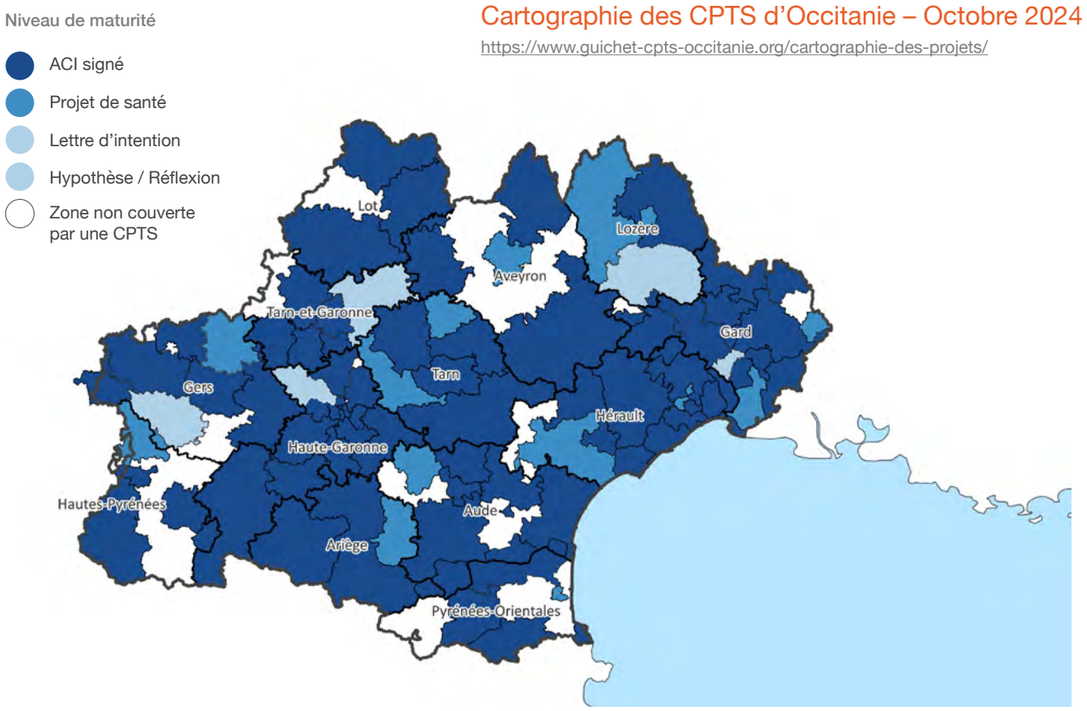
Un outil au service des professionnels intégrant la dimension numérique

Le 14 mars 2019, une convention a été signée afin d'organiser et de formaliser un partenariat stratégique entre l'ARS, l'Assurance Maladie et les URPS d'Occitanie en vue de concevoir, d'accompagner et d'évaluer le déploiement des CPTS à l'échelle de la région Occitanie. Un outil innovant opérationnel est alors mis en place : le Guichet CPTS.

Le Guichet CPTS est une boîte à outils créée par et pour les professionnels investis dans les CPTS. Pour ce faire il accompagne et structure les projets de santé émanant des territoires, soutient la mise en œuvre des actions et évalue l'impact des CPTS en Occitanie.

Cartographie des CPTS d'Occitanie – Octobre 2024

https://www.guichet-cpts-occitanie.org/cartographie-des-projets/



Les services proposés par le Guichet CPTS s'articulent autour de trois axes complémentaires :

01

Outils pratiques

Le Guichet CPTS met à disposition des ressources opérationnelles destinées à faciliter la mise en œuvre des projets des CPTS.

02

Accompagnement sur mesure

Un appui technique et un accompagnement adapté permettent de répondre aux enjeux spécifiques rencontrés dans la gestion et le développement des projets CPTS.

03

Mise en réseau et partage d'expériences

Le Guichet facilite les échanges entre les CPTS grâce à une carte interactive, des retours d'expérience, et des opportunités de collaboration à l'échelle territoriale.

L'axe numérique

Cet axe vise à soutenir et structurer le développement des usages du numérique dans la pratique quotidienne des CPTS, afin de renforcer l'efficacité et la qualité des soins sur le territoire.

Ces missions se déclinent en quatre orientations.

Acculturer au numérique en santé

Familiariser les acteurs des CPTS aux outils numériques,

Sensibiliser et encourager les bonnes pratiques sur des domaines clés comme la gestion des données, ou la prévention des risques numériques,

Proposer des formations adaptées aux demandes des CPTS.

Relayer les services régionaux

Informer sur les outils socles disponibles et leurs fonctionnalités,

Faciliter et soutenir l'adoption de ces outils,

Harmonier les usages à travers les différents territoires,

Remonter vers l'opérateur les attentes de terrains et les freins à l'usage.

Accompagner à l'équipement en solutions numériques

Eclairer sur l'offre logiciel disponible sur le marché,

Aider à l'analyse de besoins et orienter vers des offres adaptées,

Accompagner les processus de contractualisation, et de relation avec les industriels.

Développer une stratégie régionale numérique

Identifier des tendances et des besoins numériques des CPTS,

Construire une feuille de route partagée avec les partenaires régionaux.

02

Panel des CPTS

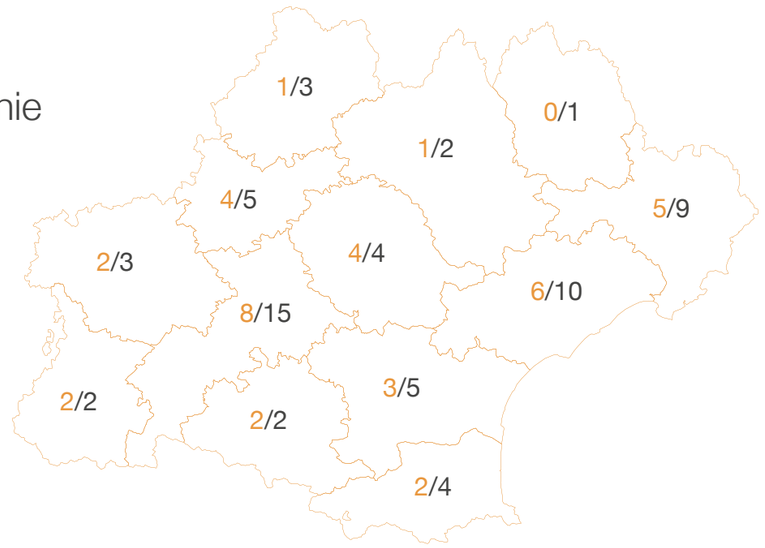
Cartographie et caractéristiques des structures rencontrées

61%

des CPTS d'Occitanie ayant signé l'ACI ont été rencontrées dans le cadre de cette enquête

65 CPTS ayant signé l'ACI
40 CPTS rencontrées

Cartographie des CPTS rencontrées



Rappel : Notons, que la dynamique de développement de ces structures est récente, avec une majorité de CPTS en phase de déploiement et de consolidation.

Niveau de maturité des CPTS	CPTS qui ont plus de 3 ans	CPTS qui ont entre 1 an et 3 ans	CPTS qui ont moins d'1 an
CPTS en Occitanie	28%	58%	14%
CPTS rencontrées	30%	60%	10%

Taille des CPTS	CPTS DE TAILLE 1 (<40 000 habitants)	CPTS DE TAILLE 2 (entre 40 et 80 000 habitants)	CPTS DE TAILLE 3 (entre 80 et 175 000 habitants)	CPTS DE TAILLE 4 (> 175 000 habitants)
CPTS en Occitanie	28%	38%	32%	2%
CPTS rencontrées	30%	35%	32%	3%

L'enquête a recueilli des informations auprès de 40 CPTS réparties sur 12 des 13 départements de la région et incluant 61% des CPTS ayant signé l'ACI en Occitanie. Ces CPTS reflètent une grande diversité en termes de taille, de maturité et de répartition géographique, offrant un échantillon représentatif du territoire régional.

03

Numérique en CPTS

Tendance et usages

Tendances & Pratiques

Ce panorama des outils adoptés par les CPTS dresse un état des lieux de la digitalisation des processus essentiels à leur fonctionnement.

DISTRIBUTION DES TYPES D'OUTILS ADOPTÉS PAR LES CPTS

88%
GESTION DE LA CPTS

75%
SITE INTERNET

48%
TELESANTE

35%
MESSAGERIE DE SANTE SECURISEE

33%
GESTION DE PARCOURS

10%
GESTION DE PROTOCOLE

11%
SOINS NON PROGRAMMES

Ces chiffres dégagent deux tendances :

- **L'usage généralisé des outils de gestion et des sites internet,**
- **Le déploiement modéré des outils d'appui aux missions.**

CPTS & Données de Santé

66%
Collectent des données de santé

9%
ONT RECOURS A UNE EXPERTISE
Juriste spécialiste des données ou DPO externalisé

Même si les CPTS ne sont pas effectrices de soins, elles peuvent être amenées dans le cadre de leurs missions à collecter des données de santé.

La collecte et le traitement de ces données engagent des défis importants de sécurité et de conformité réglementaire au RGPD.

Face à ces enjeux, seule une faible part de ces structures fait appel à une expertise spécialisée pour les accompagner.

Les logiciels utilisés

L'étude a permis de recenser les solutions numériques actuellement utilisées en Occitanie, sur le panel de CPTS rencontrées.

Dans une logique de synthèse nous avons regroupé ces logiciels en 3 catégories.

01 Outils de gestion

L'outil de gestion est souvent le premier logiciel utilisé par la CPTS.
Il est parfois même utilisé dès la phase de rédaction du projet de santé.

Le logiciel PLEXUS a massivement capté le marché des solutions de gestion de CPTS en Occitanie.

Le coût, reste pour certaines CPTS, un frein à l'utilisation du logiciel.

17%

BUREAUTIQUE

83%

PLEXUS

PLEXUS propose une offre de services qui semble répondre aux besoins spécifiques et aux exigences de gestion des CPTS.

Les grandes fonctionnalités de Plexus :

- Gestion de la structure
- Suivi des indicateurs
- Suivi des indemnités
- Suivi des activités et projets

02 Outils de communication et de partage

Site internet

75%

des CPTS disposent d'un site Internet, outil de promotion de la structure et de communication avec les membres. **Ainsi elles peuvent exposer leurs missions, leurs services, et leurs actions de santé publique sur le territoire.**

Les plateformes de collaboration

Les CPTS rencontrées disposent rarement d'un outil collaboratif dédié aux adhérents (partage documentaire, fil de discussion, forums …). L'offre industrielle sur ce champ à destination des CPTS reste peu développée.

La solution de gestion PLEXUS propose quelques fonctionnalités en ce sens, mais plus adaptées à une équipe projet qu'à faire vivre la communauté des adhérents. Certaines CPTS expérimentent également des solutions intranet ou des environnements NextCloud.

Messagerie de santé sécurisée

66% **des CPTS collectent des données de santé dont la moitié utilisent une MSS**

Medimail est la solution proposée en Occitanie pour communiquer entre professionnels de santé.

Des données de santé sont encore échangées par des outils non adaptés (Google Drive, Gmail ...). L'usage de MSS en CPTS doit être expliqué et soutenu.

Messagerie instantanée sécurisée

Encore beaucoup de professionnels s'appuient sur des outils non adaptés pour partager des données de santé comme whatsapp ou Signal.

SPICO Discussion, outil régional déployé sur le territoire, reste peu utilisé et suscite des retours critiques. Son adoption semble principalement liée à l'utilisation préalable de l'outil de coordination SPICO Dossiers.

10% des CPTS ont fait un choix alternatif de messagerie instantanée (Doctolib Siilo et pandalab),

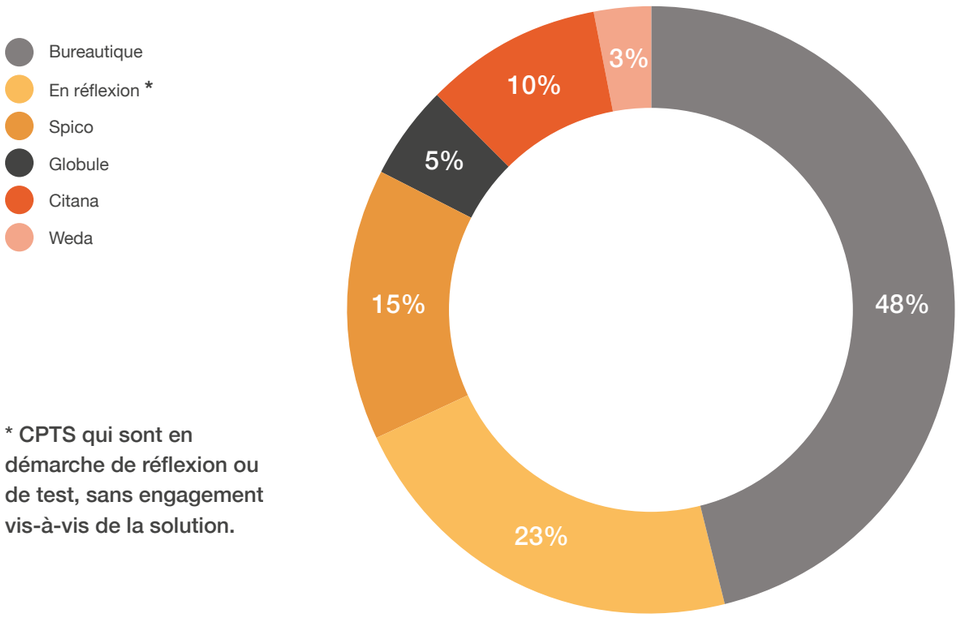
18% utilisent SPICO discussions.

Le besoin d'une solution de messagerie instantanée sécurisée efficace est très présent en CPTS.

03 Outils de prise en charge coordonnée

Outils de gestion de parcours

Les CPTS expriment clairement le besoin d'outils adaptés à leurs missions, tels que la gestion des parcours patients ou l'organisation de la recherche de médecins traitants. Dans ce domaine, on observe une multiplicité de logiciels, mais aussi des écarts importants dans les usages et le niveau de déploiement.



* CPTS qui sont en démarche de réflexion ou de test, sans engagement vis-à-vis de la solution.

Une difficulté majeure pour les CPTS :
La multiplicité des parcours et des modes d'organisation spécifiques rend difficile la modélisation dans un outil standardisé.

En l'absence de solutions facilement adaptables, les CPTS se tournent encore majoritairement vers des solutions bureautiques (Excel, word, …) pour organiser et suivre les parcours de soins.

Prévention et soins non programmés

Deux logiciels sont utilisés de manière encore expérimentale sur quelques CPTS. Ces solutions sont conformes à l'hébergement de données de santé. Les premiers retours d'usage semblent montrer la satisfaction des utilisateurs.

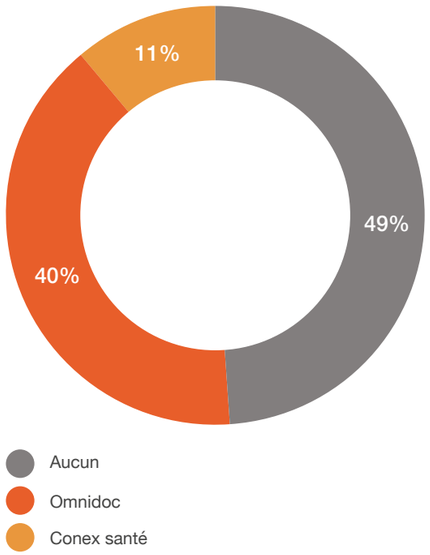
Malgré le déploiement du Service d'Accès aux Soins (SAS), certaines CPTS (11%) ont fait le choix de s'appuyer sur une solution numérique pour organiser l'orientation des patients en situation de Soins Non Programmés (48h chrono).

Une solution au service des missions de prévention (Certipair) émerge également dans le paysage des CPTS d'Occitanie (9%).

Outils de télésanté (téléexpertise et téléconsultation)

Si la télésanté reste une activité émergeante à l'échelle de la CPTS, le développement de la téléexpertise s'inscrit dans la logique de renforcement des liens ville – hôpital.

2 outils de téléexpertise principalement présents sur le territoire :



Omnidoc : Très présent en Occitanie, est notamment adopté par les trois CHU du territoire. Son usage, gratuit pour les professionnels de santé requérants, est souvent promu ou facilité par les CPTS. Parmi celles rencontrées, une seule a structuré son propre réseau d'experts.

Conex Santé : utilisé par des CPTS qui ont directement contractualisé avec l'éditeur (souvent par proximité géographique avec un établissement de santé utilisateur).

Téléconsultation assistée

Si les outils de télésanté s'adressent plutôt aux professionnels de santé qu'à la structure «CPTS», ce sujet de la téléconsultation assistée, reposant sur la collaboration entre plusieurs métiers, constitue un enjeu dans le cadre de la mission d'accès aux soins des CPTS.

Ce n'est pas le sujet de l'outil numérique qu'il faudra traiter, mais bien l'organisation entre les professionnels de santé autour des outils de téléconsultation.

Protocole de coopération

Citana est une solution utilisée par 4 CPTS mettant en place des protocoles de coopération.
Les retours d'usages sont satisfaisants.
Elle permet notamment d'automatiser les échanges et de tracer l'activité.

Les priorités des CPTS

HDS, Cybersécurité, acculturation numérique, RGPD,

La mission a permis de récolter les attentes et préoccupations des CPTS.

Les tendances sont très cohérentes d'une structure à l'autre, et renforcent l'idée que le numérique tient une place importante dans le fonctionnement et les missions des CPTS.

Le tableau de bord des usages du numérique permet de dégager des enjeux clés :

A ce jour, 2/3 des CPTS d'Occitanie collectent des données de santé et ce chiffre est en progression. Les équipes dirigeantes sont donc confrontées à la triple question de la conformité, de la sécurité, et du bon usage de ces données, et sont en attentes d'appui sur ces sujets.

Par ailleurs, la demande d'outils numériques simples, respectant les réglementations et facilitant la collaboration entre professionnels de santé, reste forte.

Leurs missions, les engagent à trouver les outils agiles et adaptés qui leur permettront de gérer les prises en charge coordonnées.

Enfin les objectifs d'amélioration de l'accès aux soins, notamment pour les populations vulnérables, incitent de nombreuses CPTS à réfléchir au déploiement de la « **Téléconsultation Assistée** ». L'organisation pluriprofessionnelle autour de ces dispositifs numériques pourrait devenir prégnante.

gestion des parcours, messagerie instantanée sécurisée

Les solutions attendues :
une « Messagerie Instantanée de Santé » et un environnement partagé certifié HDS (Hébergement de Données de Santé).

Ces constats, issus des retours terrain, ont été partagés au sein des Comités de Pilotage de l'axe numérique, avec l'ARS Occitanie et le GRADeS e-santé Occitanie. Des actions et expérimentations concrètes sont d'ores et déjà en cours pour répondre à ces besoins prioritaires.

04

Premières actions

Initiatives mises en œuvre pour soutenir les usages numériques et favoriser les bonnes pratiques

Conformité au RGPD

Sensibilisation et mise en oeuvre pratique

Webinaire

Un premier webinaire d'information co-animé avec le GRADeS e-santé Occitanie, a permis :

Une acculturation aux enjeux du RGPD,

L'identification de difficultés pour enclencher une démarche de mise en conformité.

Ateliers pratiques

Afin de répondre à ces difficultés des ATELIERS PRATIQUES ont été proposés par le Guichet CPTS en collaboration avec les DPO du GRADeS e-santé Occitanie et de la FACS.

Ces ateliers ont permis aux CPTS présentes d'engager une démarche de conformité, d'échanger entre pairs et de s'approprier un pack documentaire applicable.

3

ATELIERS
Albi / Toulouse / Montpellier

42

PROFESSIONNELS PRÉSENTS

Quels étaient les objectifs de ces ateliers ?

- SENSIBILISER AU RGPD ET S'Y CONFORMER
- CARTOGRAPHIER LES DONNÉES DES ACTIVITÉS
- REMPLIR UN REGISTRE DE TRAITEMENT DE DONNÉES
- COMPLÉTER DES MENTIONS LÉGALES

Les retours des participants

98%
Des participants sont très satisfaits

100%
des participants trouvent utile de reproduire ce type d'atelier

Atelier très pratique et applicable qui permet d'avoir des retours d'expériences de mes collègues

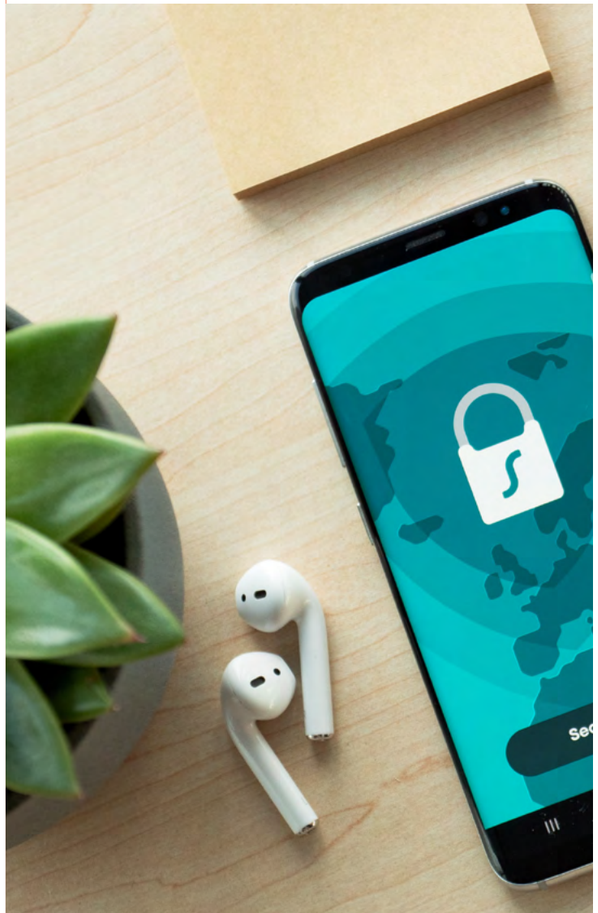
Je me sens plus à l'aise avec la démarche de mise en conformité depuis l'atelier

Cybersécurité

Les données de santé sont parmi les plus sensibles et convoitées exposant toutes les structures de santé y compris les CPTS à des risques de cyberattaques.

Une grande partie de ces menaces peut être réduite par des mesures que l'on peut qualifier d'hygiène numérique.

Le Guichet CPTS a sensibilisé les CPTS aux comportements vertueux à travers un webinaire organisé en collaboration avec le GRADeS e-santé Occitanie.



Quels étaient les objectifs de ce webinaire ?

- PRENDRE CONSCIENCE DES RISQUES
- COMPRENDRE CE QU'EST LA CYBERSÉCURITÉ
- DÉTAILLER LES BONNES PRATIQUES À ADOPTER
- SAVOIR AGIR EN CAS D'INCIDENT

Expérimenter

Pour accompagner la recherche de solutions numériques permettant de soutenir les actions des CPTS, le Guichet CPTS organise ou participe à des expérimentations de terrain, qui doivent permettre d'objectiver l'apport réel de ces solutions, mais également d'alerter sur les limites ou les freins à leur déploiement.

Logiciels de gestion des parcours

Plusieurs CPTS ont sollicité le Guichet CPTS pour s'équiper d'un logiciel de gestion des parcours. Pour répondre à ce besoin, une première expérimentation est en cours avec le logiciel SPICO Dossiers et le nouveau module « parcours ».

Cette expérimentation s'appuie sur la logique de parcours induite par la mission 1.A « Accès à un médecin traitant » et vise à en modéliser les étapes clés.

Elle est organisée par le Guichet CPTS en collaboration avec le GRADeS e-santé Occitanie, auprès de la CPTS Sud Tarn.

Messagerie instantanée de Santé

En lien avec l'expression des besoins des acteurs du territoire, le GRADeS e-santé Occitane organise l'expérimentation d'une messagerie instantanée sécurisée, développé par le MIPIH, éditeur déjà implanté dans la région avec la messagerie MEDIMAIL.

Le Guichet CPTS collabore à cette expérimentation de terrain.

D'autres thématiques feront l'objet d'expérimentations de terrain dans les prochains mois.

05

Synthèse & Recommandations

Pour accompagner durablement la transition numérique des CPTS

Les enjeux

Le numérique au sein des CPTS constitue un levier puissant pour relever des défis majeurs.

01

Mobilisation

Fédérer, renforcer l'engagement et la coopération de leurs membres dans le projet du territoire

02

Action

Assurer leurs missions de manière efficace tout en permettant la collecte et la consolidation des indicateurs d'activités

03

Sécurisation

Travailler en conformité avec les cadres réglementaires et assurer la protection des données qui leurs sont confiées

04

Confiance

Proposer un cadre de confiance au service des professionnels de santé, de la population et des partenaires

L'état des lieux

Les CPTS sont généralement bien équipées en matière d'outils de gestion et de site internet. En revanche, elles manquent d'outils dédiés au travail collaboratif et à la vie numérique d 'une communauté d'adhérents.

Leurs missions, impliquant le traitement de données de santé, révèlent également un besoin d'outils efficaces pour le stockage et le partage sécurisé de ces données.

Dans un paysage mêlant offres industrielles et outils régionaux, elles peinent à identifier les applications capables de numériser efficacement leurs processus.

Même si la majorité des bureaux et des équipes CPTS ont conscience des opportunités et des risques liés aux usages numériques, le niveau général des compétences disponibles sur ces sujets reste fragile.

Nos recommandations

- **Poursuivre un effort régulier d'acculturation** sur le numérique de manière à transmettre les éléments clés d'aide à la décision,
- Fournir dès que possible **une offre régionale d'hébergement des données de santé,**
- Déployer en région **un outil de messagerie instantanée sécurisée** à destination des professionnels du territoire,
- **Identifier les solutions numériques adaptées aux CPTS** permettant de gérer les parcours pluriprofessionnels,
- Organiser **des partages d'expériences entre CPTS** pour identifier les solutions qui démontrent leur efficacité sur le terrain,
- **Soutenir** les CPTS dans les orientations budgétaires favorisant un équipement numérique adapté,
- **Renforcer la coopération régionale en Occitanie** au travers de comités transversaux dédiés au suivi de l'usage numérique en CPTS.

Glossaire

ACI	Accord Conventionnel Interprofessionnel
ARS	Agence Régional de Santé
CPTS	Communautés Professionnelles Territoriales de Santé
DPO	Data Protection Officer ou Délégué à la protection des données
GRADeS	Groupement Régional d'Appui au Développement de la e Santé
HDS	Herbergeur de Données de Santé
MSS	Messagerie Securisée en Santé
RGPD	Règlement General sur la Protection des Données
SAS	Service d'Accès aux Soins
SNP	Soins Non Programmés

Remerciements

Cette mission numérique, installée avec l'appui de l'agence Hall 1, est réalisée dans le cadre d'un financement de l'ARS Occitanie.

Nous souhaitons également saluer l'engagement des 10 URPS qui portent le GUICHET CPTS et ses missions. Nous remercions nos partenaires, le GRADeS e santé Occitanie, la FACS Occitanie.

Et enfin, nous remercions chaleureusement les équipes des CPTS d'Occitanie qui ont contribué à la réalisation de cette étude.

Direction de publication
Arthur Contenssou – Guichet CPTS

Coordination et rédaction
Cyril Klein – Agence Hall 1
Camille Touchais – Guichet CPTS

Conception graphique
Romain Torrent

LE GUICHET CPTS
URPS OCCITANIE