

# Notre nouvelle approche d'accompagnement auprès des industriels

**NATHAELLE RENAUD**

Responsable du Domaine Accompagnement Industriels (ANS)

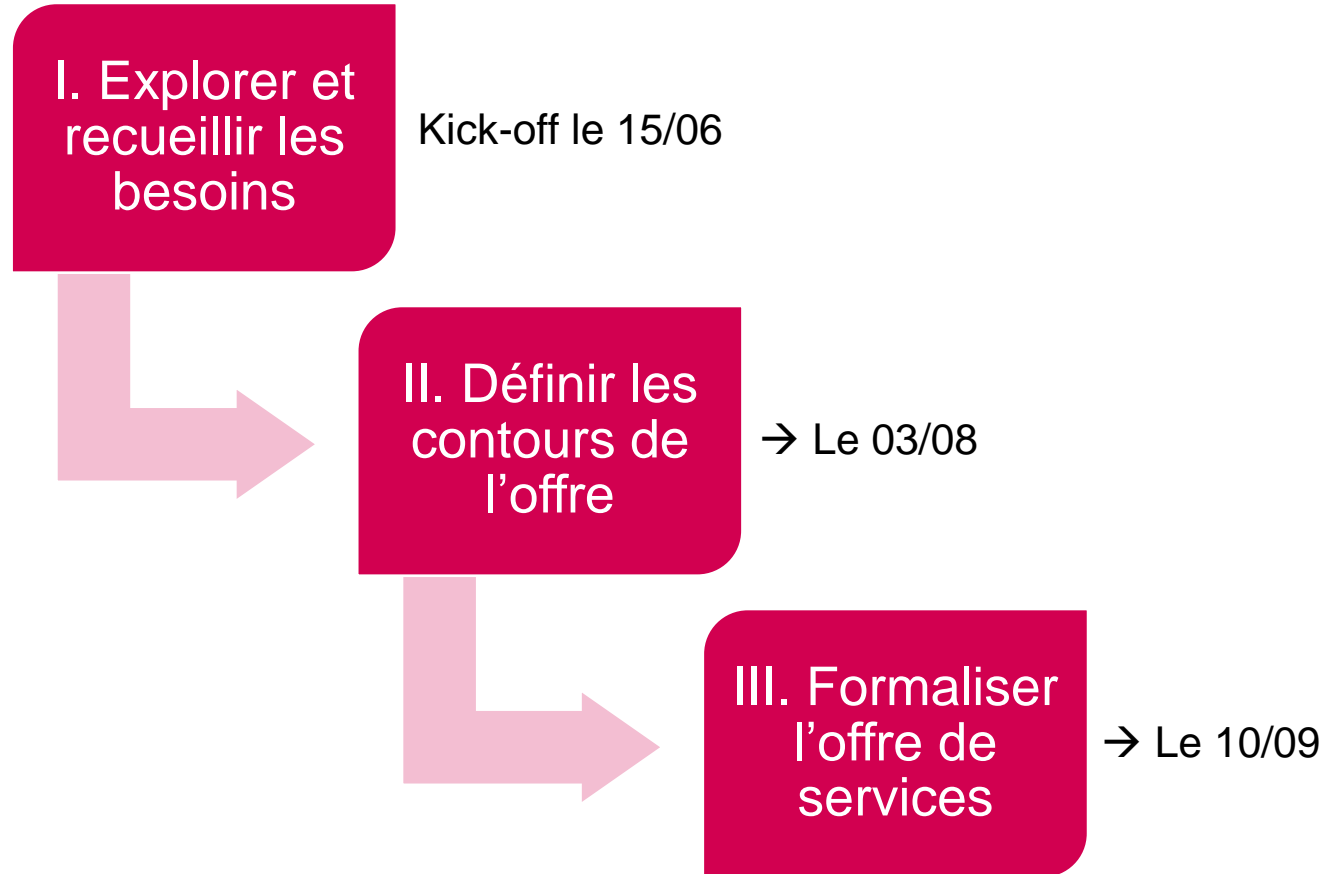
## Ordre du jour

1. La démarche
2. Une co-construction avec vous
3. Les premières conclusions
4. Et maintenant ?

# 1. La démarche



• 1. La démarche



• 1. La démarche



Il ne s'agissait pas seulement d'un nouveau site internet !



Il s'agissait d'une réflexion globale demandée par la Direction sur un **accompagnement des industriels de bout-en-bout et de manière transverse et efficiente**



**RAISON D'ETRE :**

**Accélérer la mise en conformité d'un plus grand nombre d'acteurs de toutes tailles de la filière santé numérique à court et moyen terme**

## 2. Une co-construction avec vous



• 2. Une co-construction avec vous



**CAPITALISER SUR LES  
TRAVAUX DÉJÀ REALISÉS**



**S'APPUYER SUR LES  
COMPETENCES INTERNES**



**CENTRER AUTOUR DES  
UTILISATEURS**

- 6 interviews individuelles
- 5 ateliers
- Sondages

Le tout faisant intervenir plus  
de 50 personnes de profils  
différents



• 2. Une co-construction avec vous

# Extraits des travaux



- 2 personas prioritaires



- Compréhension de vos besoins et des irritants



- Modélisation de votre parcours avec l'ANS



- Wireframes co-construites avec vous



## 2 personas prioritaires

### PROFIL STRATEGIQUE



- **Elena CAIRE**
  - **Cofondatrice et Dirigeante de startup e-santé**
- Nouvel entrant dans l'e-santé avec profil **Vision Stratégique**

**Son objectif principal :**  
comprendre l'intérêt pour construire sa roadmap

### PROFIL TECHNIQUE



- **Aurélien TECH**
- **CTO dans une licorne de la e-santé**

Travaille depuis 10 ans avec l'ANS avec profil **Technique**

**Son objectif principal :**  
comprendre comment ça fonctionne pour mettre en œuvre

# Compréhension de vos attentes et irritants

**Légende :**  
Irritant ou besoin  
jugé crucial



Difficile de savoir à  
qui s'adresser :  
ANS, GIE SESAM  
VITALE, CNDA ...



Manque de visibilité  
sur la roadmap  
d'implémentation  
de la  
réglementation



Difficulté à obtenir  
une réponse  
précise et rapide du  
support en cas de  
problème



Lourdeur du  
process pour  
obtenir un service  
(carte...)



Informations non  
actualisées sur le  
site



Informations  
difficile à trouver



Pas de prise en  
compte des besoins  
terrain (perspective  
des industriels )

Pas d'interlocuteur  
désigné



Pouvoir identifier  
rapidement à quel  
organe de l'Etat  
s'adresser ANS GIE  
SV CNDA ... (surtout  
en tant que nouvel  
entrant dans la  
santé / startup)



Un serveur de  
terminologie qui  
permette de  
télécharger les  
documents de  
référence



Des informations  
faciles à trouver  
(moteur de  
recherche puissant  
sur site ans, liste de  
liens classés, point  
d'entrée unique sur  
les référentiels...)



Faciliter le  
référencement  
dans le store pour  
les startups /  
plateforme  
« GoToMarket »  
dédiée aux startups



Etre consulté par  
l'ANS pour donner  
du feedback et  
coconstruire



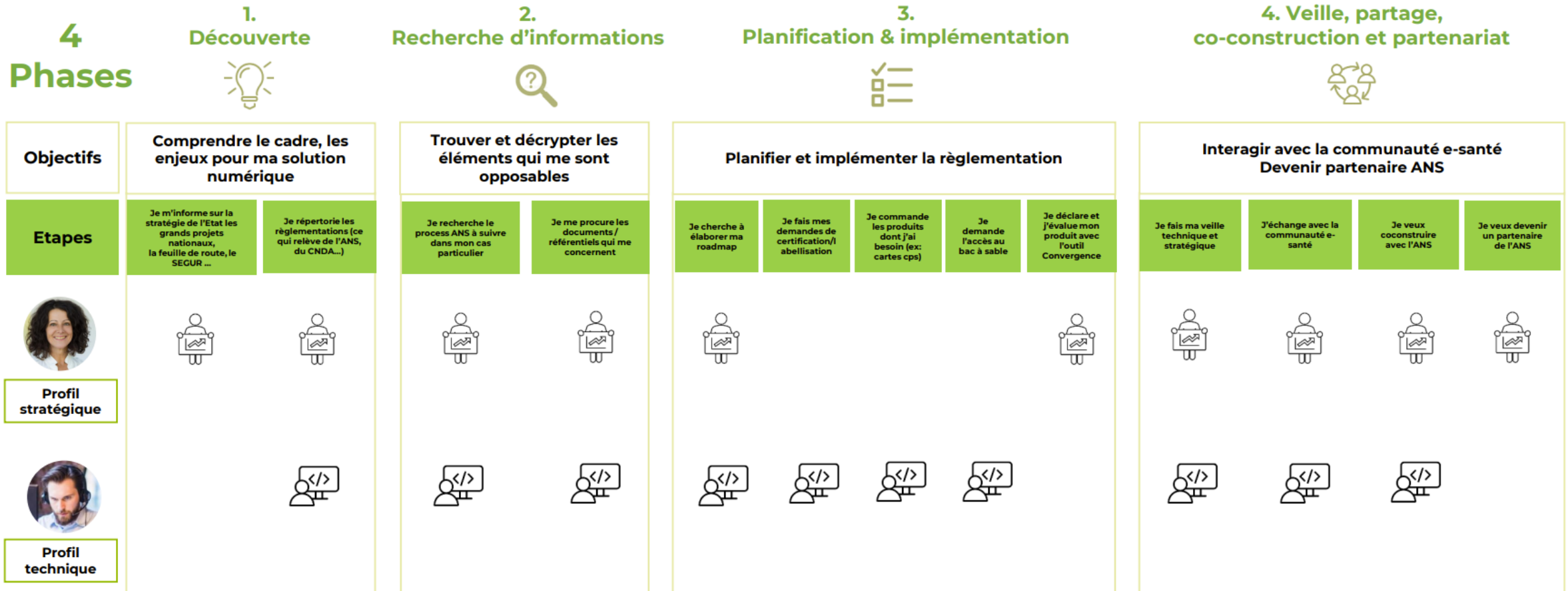
Avoir un véritable  
support /  
accompagnement  
de l'ANS aux  
industriels



Avoir de la visibilité  
sur les échéances  
du calendrier  
réglementaire





Avoir à dispo du  
contenu pour les  
DM numériques, les  
business models en  
SAAS

# Modélisation de votre parcours avec l'ANS – Vision macro



• 2. Une co-construction avec vous

# Modélisation de votre parcours avec l'ANS – Vision détaillée

	1. Découverte		2. Recherche d'informations		3. Planification et implémentation				4. Veille, partage, co-construction & partenariat				
	Comprendre le cadre, les enjeux pour ma solution numérique		Trouver et décrypter les éléments qui me sont opposables		Planifier et implémenter la réglementation				Interagir avec la communauté e-santé Devenir partenaire de l'ANS				
Etapes	Je m'informe sur la stratégie de l'Etat : les grands projets nationaux, la feuille de route, le SEGUR <small>Stratégique</small>	Je répertorie les réglementations (ce qui relève de l'ANS, du CNDA...) <small>Stratégique</small>	Je recherche le process ANS à suivre dans mon cas particulier <small>Technique</small>	Je me procure les documents / référentiels qui me concernent <small>Technique</small>	Je cherche à élaborer ma roadmap <small>DTI</small>	Je fais mes demandes de certification / labellisation <small>Technique</small>	Je commande les produits dont j'ai besoin (ex: cartes e-cps) <small>Technique</small>	je demande un accès au bac à sable <small>Technique</small>	je déclare et j'évalue mon produit avec l'outil Convergence <small>Technique</small>	Je fais ma veille technique et stratégique <small>DTI</small>	j'échange avec la communauté e-santé <small>Technique</small>	Je veux coconstruire avec l'ANS <small>Stratégique</small>	Je veux devenir un partenaire de l'ANS <small>Stratégique</small>
Points de contact	<ul style="list-style-type: none"> <li>Google</li> <li>esanté.gouv.fr</li> <li>G_nius</li> <li>Réseau personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Google</li> <li>esanté.gouv.fr</li> <li>G_nius</li> <li>Réseau personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Google</li> <li>esanté.gouv.fr</li> <li>Webinars chaîne Youtube ANS</li> <li>Podcast G_nius</li> <li>Support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Google</li> <li>esanté.gouv.fr</li> <li>support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>esanté.gouv.fr</li> <li>Webinars Youtube ANS</li> <li>Appel téléphonique à un contact déjà connu à l'ANS</li> <li>Support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulaire en ligne</li> <li>Formulaire à remplir manuellement</li> <li>Email</li> <li>Support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulaire</li> <li>Email</li> <li>Support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Site de test</li> <li>Support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Site outil convergence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réseaux sociaux</li> <li>RSS</li> <li>Newsletter</li> <li>France digitale</li> <li>Webinaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité industriels</li> <li>Pilote d'expérimentations</li> <li>Ateliers collaboratifs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Co-animer des Webinaires / événements</li> </ul>	
Ressentis													
Verbatims utilisateurs	"Où trouver les infos sur le cadre général de l'e-santé ?" "Il faudrait dédier une personne de l'équipe à lire G_nius"	"Nombreuses sources d'informations : c'est un peu la jungle !" "GIE SV, ANS, CNDA... Qui fait quoi? A qui s'adresser ?"	"Mon besoin ne ressemble pas aux cas décrits"	"Quels mots clés / terminologies faut-il employer pour trouver l'info ?"	"Combien de temps ai-je pour me mettre en conformité?" "Est-ce que ce que je suis en train de faire va être obsolète dans 6 mois ?"	"Dossier très administratif" "Quel est le temps de réponse estimé ?"	"Quel lecteur de carte dois-je commander pour utiliser la CPS ?"	"Si ça ne marche pas, pourrais-je avoir un support ?"	"Suis-je vraiment concerné ?" "Je le ferai quand je comprendrai à quoi ça me sert"	"Je suis très bien informée / notifiée en suivant les influenceurs sur linkedin"	"On aimerait pouvoir échanger des infos pratiques entre éditeurs, obtenir l'aide de la communauté sur les erreurs..." "Faciliter la mise en relation avec des startups"	"On aimerait pouvoir donner du feedback sur nos difficultés à l'ANS et faire des suggestions" "solliciter un atelier"	"On aimerait avoir accès à un répertoire de personnes de confiance" "On aimerait nous rendre visible comme partenaire à solliciter"
Irritants	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difficile de s'y retrouver seul</li> <li>G_nius est très complet ... trop complet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Complexité</li> <li>Manque d'accompagnement</li> <li>Délais de réponse trop long</li> <li>Devoir s'identifier auprès de chaque organisme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difficultés à trouver les infos</li> <li>Infos pas à jour</li> <li>Liens cassés</li> <li>Site ANS manque d'ergonomie</li> <li>Jargon incompréhensible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documents trop conséquents (fichiers lourds)</li> <li>Infos éparpillées</li> <li>Lourdeur administrative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manque de visibilité des deadlines</li> <li>Changements dans les réglementations non visibles</li> <li>Manque de fiabilité des infos</li> <li>Impacts d'une MAJ méconnus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulaires incompréhensibles</li> <li>Délais de réponse du support trop longs</li> <li>Temps perdu</li> <li>Incohérences</li> <li>Lourdeur administrative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manque d'informations</li> <li>Lourdeur administrative</li> <li>Délais trop longs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Complexité d'accès aux données</li> <li>Fichiers non standardisés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilité non évidente</li> <li>Outil lourd à compléter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Newsletter ANS intéressante mais infos non personnalisées</li> </ul>			

Solutions en cours de construction et de priorisation



# 3. Les premières conclusions

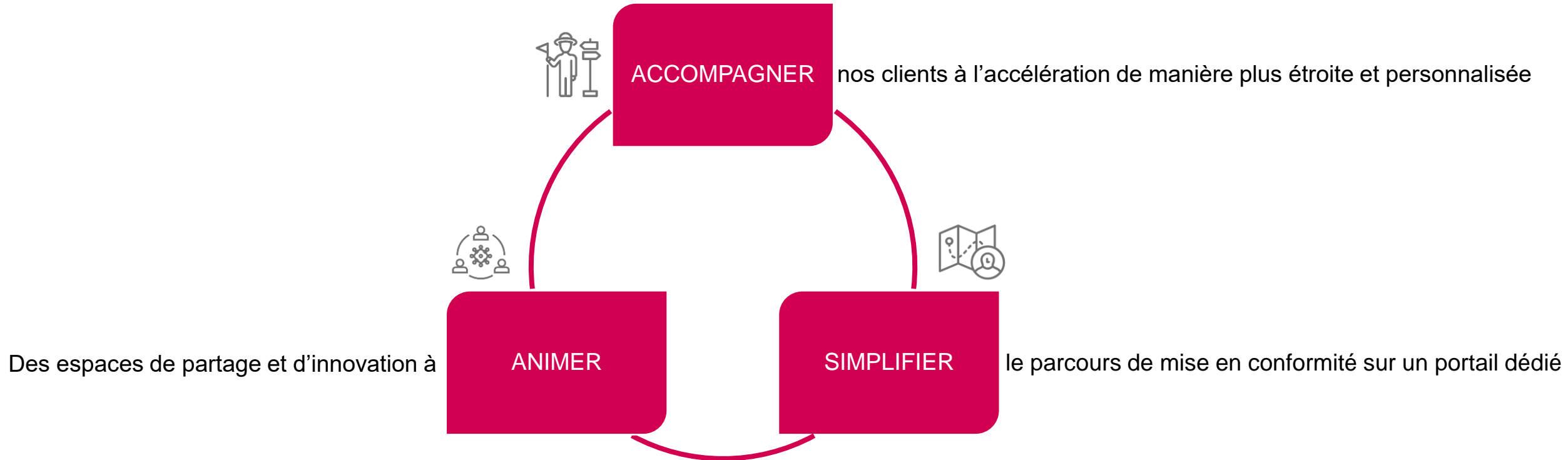


## 3 freins à l'accélération du numérique en santé

- La nécessité et la rareté des compétences à la fois scientifiques, numériques et réglementaires
- La multitude d'organismes publics régulateurs, et l'absence d'une agence fédératrice
- La complexité du cadre administratif et la lenteur des démarches

**La volonté d'Annie Prévôt, Directrice de l'ANS :**  
**« Être l'accélérateur institutionnel du numérique en santé  
reconnu en France et en Europe »**

• 3. Les premières conclusions





### • 3. Les premières conclusions



**ACCOMPAGNER**

nos clients à l'accélération de manière plus étroite et personnalisée

- Vous proposer un point d'entrée unique avec une équipe en charge de l'accompagnement de niveau 1
- Centraliser vos demandes
- Vous orienter vers les bons experts pour l'accompagnement de niveau 2 et 3  
Optimiser votre temps et vous apporter la bonne réponse

### • 3. Les premières conclusions



#### SIMPLIFIER

le parcours de mise en conformité sur un portail dédié

- Vous mettre à disposition un portail d'aide au choix personnalisé et à l'implémentation des services
- **Intégrer, réécrire et synthétiser les contenus qui vous sont utiles**  
tech.esante V0 : contenu de l'ancien site intégrateur + espace Ségur,  
Portail industriel : catégorisation des services et des contenus utiles par services,  
Production de nouveaux contenus : courtes vidéos, schémas de procédures, kit d'implémentation, tutoriel
- **Développer les pages issues des ateliers de co-construction**  
Toutes les informations utiles et pratiques sur une page par service, compréhension rapide des enjeux et de la valeur potentielle pour vous et vos clients
- **Apporter les fonctionnalités favorables à la personnalisation des recherches et des parcours**  
Questionnaire de guidage, espace personnel avec tableau de bord de suivi, espace d'échange avec la communauté d'innovation e-santé, support et assistance multicanale

### • 3. Les premières conclusions



**ANIMER**

des espaces de partage et d'innovation

- **Collecter vos attentes en termes de communautés**  
Espace de partage et d'échange entre pairs, événements, webinaires, communauté de développeurs, Lab de tests utilisateurs,...
- **Créer le Hub des industriels ANS**  
Organisation d'échanges entre industriels et collaborateurs ANS, Paris Santé Campus,...
- **Animer les communautés et événements dédiés en présentiel et distance**
- **Animer les relations avec les entités publiques et privées qui travaillent avec vous**  
GIE Sesam-Vitale, Fédérations,...

# 4. Et maintenant ?



• Et maintenant ?

# Inscrivez-vous sur **tech.esante.gouv.fr** pour avancer avec nous

ANS **JN** 5 ET 6 OCTOBRE 2021  
Journées Nationales des Industriels

Portail Industriel

Séjour du Numérique en Santé - Outils & Services - Nous contacter

ACCUEIL

**Nous contacter**

Accueil > Nous contacter

**Formulaire de contact**

Prénom \*

Nom \*

Email \*

Sujet \*

Club Industriel

Votre message \*

Envoyer

**Sujet \***

Club Industriel

- Sélectionner -

Club Industriel

Référencement Ségur

Pro Santé Connect / e-CPS

Socle technique CPS

IGC Santé

EDiT

Autre...

Envoyer

Ministère des Solidarités et de la Santé

Agence du Numérique en Santé  
9, rue Georges Pompidou 75013 Paris

Contrat éditeurs et intégrateurs  
Charte de Modération  
Glossaire  
Plan du Site

Doctrine technique du Numérique en Santé  
Besoins de la doctrine

Ministère des Solidarités et de la Santé | Agence du Numérique en Santé | Légifrance | Service public | Mentions légales



La transformation commence ici 

 5 ET 6 OCTOBRE 2021  
Journées  
Nationales  
des Industriels

Merci de votre écoute  
et participation

