

# Démarches d'identification des besoins et sélection d'outils numériques

www.med-in-occ.org – Tous droits réservés

Rédacteurs : j.huguenet@urpslrmp.org, c.perrin@urpslrmp.org

Pour garantir le succès de tout projet d'installation ou de transformation numérique, il est essentiel de commencer par une **IDENTIFICATION** précise et détaillée des **BESOINS** en solutions numériques. Il faut arriver à exprimer clairement ses attentes dans un esprit « **CAHIER DES CHARGES** », pour sélectionner ensuite les solutions numériques correspondantes. Cela permet en outre d'être beaucoup plus **PERTINENT DANS LE DIALOGUE AVEC LES PRESTATAIRES** et de résister aux **PRESSIONS CONCURRENTIELLES**.

En suivant les étapes de collecte d'informations, d'analyse des éléments et d'établissement des priorités, il devient possible de comprendre et de déterminer de manière exhaustive et précise les besoins spécifiques et les attentes, garantissant ainsi une base solide pour la sélection des solutions numériques adaptées.

## I Les principaux aspects de la sécurisation des données

### 1- Le contexte réglementaire

La transformation numérique impacte la pratique médicale, la gestion des cabinets et la relation patients. Le contexte réglementaire implique de prendre en compte une multitude de cadres réglementaires :

- **Le Ségur du Numérique** : initiative française pour améliorer l'interopérabilité des systèmes d'information, favoriser la télémédecine et faciliter l'accès sécurisé aux données de santé pour les professionnels et les patients. Des exigences fonctionnelles, techniques et ergonomiques doivent être respectées par les éditeurs de logiciels.
- **Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** : réglementation européenne qui dicte la gestion et protection des données, y compris des données de santé. Il impose des obligations strictes en matière de consentement, de transparence, de sécurité et de droits des individus (conservation des dossiers médicaux, consentement du patient, collecte des seules données strictement nécessaires à des fins médicales, désignation d'un délégué à la protection des données, etc.).
- **La réglementation en matière d'Hébergement de Données de Santé (HDS)** : spécificité française qui vient renforcer les exigences du RGPD dans le domaine de la santé. La certification HDS atteste de la conformité d'un hébergeur aux exigences de sécurité et de confidentialité définies par l'Agence du Numérique en Santé (ANS).
- **Le Règlement Intelligence Artificielle (RIA)** : règlement européen encadrant l'utilisation de systèmes d'IA, qui sera progressivement appliqué entre 2025 et 2027.
- **Le cadre réglementaire du DMP, etc.**

## 2- La sécurisation des données de santé

La sécurisation des données dans un cabinet médical est essentielle pour protéger la confidentialité et l'intégrité des informations des patients. Les données médicales sont des données ultra-sensibles. Cela implique l'adoption de mesures telles que le cryptage des données, l'utilisation de réseaux sécurisés et le contrôle d'accès strict pour le personnel autorisé.

Les cabinets doivent également se conformer aux réglementations locales et internationales, comme le RGPD. Des audits et des mises à jour régulières des pratiques de sécurité sont nécessaires pour prévenir les violations de données et garantir la confiance des patients.

Les éditeurs de logiciels ont la responsabilité de sécuriser les données de manière rigoureuse et conforme aux normes en vigueur, notamment :

- **Mécanismes robustes d'authentification** : pour garantir que seules les personnes autorisées ont accès aux données doivent être mis en place. Cela inclut l'authentification à deux facteurs et la gestion des rôles et des permissions.
- **Confidentialité et protection des données** : pour garantir que seules les personnes autorisées ont accès aux données et notamment aux données médicales.



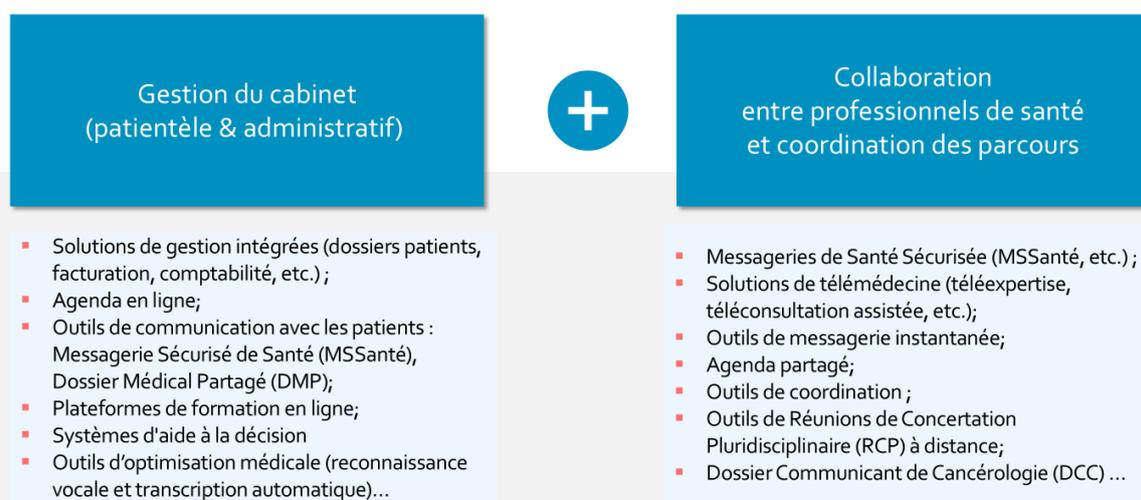
La mise à jour régulière des solutions garantit l'intégration des dernières corrections de sécurité et assure le bon fonctionnement de toutes les fonctionnalités.

## II Comprendre et déterminer les besoins

Méthode	Conseils
<b>Définir les besoins et attentes</b>	Identifiez les besoins spécifiques de votre projet. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quelles tâches devez-vous accomplir avec l'outil numérique ?</li> <li>▪ Quelles sont les fonctionnalités indispensables ?</li> </ul>
<b>Réaliser un benchmark des solutions</b>	Effectuez des recherches approfondies sur les différentes solutions disponibles sur le marché. Utilisez des sources fiables comme des articles, des revues spécialisées, des forums d'utilisateurs et consultez les confrères du secteur libéral.
<b>Analyser et comparer les fonctionnalités</b>	Listez les fonctionnalités offertes par chaque solution et comparez-les avec vos besoins. Assurez-vous que l'outil sélectionné offre toutes les fonctionnalités essentielles sans surcharge inutile.
<b>Évaluer l'ergonomie des solutions</b>	Recherchez des informations sur l'interface utilisateur et la facilité d'utilisation de chaque solution. Sollicitez les éditeurs pour tester les solutions et pour vous rendre compte s'ils répondent réellement à vos attentes.
<b>Vérifier la compatibilité / interopérabilité</b>	Assurez-vous que la solution numérique est compatible avec d'une part les logiciels et systèmes utilisés pour la gestion du cabinet (patientèle & administratif), d'autre part avec les outils de collaboration, de coordination et de télémédecine utilisés sur le territoire.

Des solutions numériques permettent d'améliorer l'efficacité, la coordination et la qualité des soins dispensés au sein du cabinet médical, tout en assurant une meilleure gestion des informations et des communications internes et externes.

## Illustration 1 – Associer les besoins avec les solutions du numériques en santé



Si possible, privilégiez des solutions en ligne afin d'éviter d'avoir à réinstaller l'application sur votre ordinateur (lors de montée de version ou problème technique éventuel).



**Indispensable** : une **évaluation approfondie des pratiques actuelles** en matière d'outils numériques de collaboration, de coordination et de télémedecine est nécessaire sur le territoire avant de choisir une solution. Cette démarche permet de s'assurer que l'outil sélectionné sera **compatible avec les habitudes de communication et de travail des confrères**, facilitant ainsi une adoption harmonieuse et une utilisation efficace.

### III

## Sélectionner une solution numérique

### Illustration 2 – Synthèse des questions essentielles à poser aux éditeurs de logiciels

Coût et contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quels sont les coûts associés à l'achat et à l'utilisation de la solution (licences, maintenance, mises à jour) ?</li> <li>▪ Quelles sont les conditions contractuelles et les options de résiliation ?</li> <li>▪ Y a-t-il des frais supplémentaires pour des services additionnels ou des fonctionnalités avancées ?</li> </ul>
Fonctionnalités et intégration	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quelles sont les principales fonctionnalités de votre solution ?</li> <li>▪ La solution peut-elle s'intégrer avec d'autres logiciels ou systèmes déjà en place ?</li> <li>▪ Y a-t-il des possibilités de paramétrage personnalisé pour adapter la solution à nos besoins spécifiques ?</li> </ul>
Sécurité et conformité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quelles mesures de sécurité sont mises en place pour protéger les données personnelles et sensibles ?</li> <li>▪ La solution est-elle conforme aux réglementations en vigueur, telles que le RGPD ?</li> <li>▪ Comment gérez-vous les sauvegardes et la récupération des données en cas de sinistre ?</li> </ul>
Support et formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quels types de support technique offrez-vous (disponibilité, canaux de communication, délais de réponse) ?</li> <li>▪ Proposez-vous des formations pour aider à la prise en main de la solution ?</li> <li>▪ Y a-t-il une documentation ou des ressources en ligne disponibles pour les utilisateurs ?</li> </ul>
Performance et évolutivité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comment la solution se comporte-t-elle en termes de performance et de fiabilité ?</li> <li>▪ La solution est-elle évolutive pour s'adapter à l'évolution/croissance de notre organisation ?</li> <li>▪ Quelle est la fréquence des mises à jour et des améliorations apportées à la solution ?</li> </ul>
Expérience utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quelle est l'expérience utilisateur générale de la solution (interface, facilité d'utilisation) ?</li> <li>▪ Y a-t-il des témoignages ou des études de cas d'autres clients utilisant cette solution ?</li> <li>▪ Pouvez-vous mettre en place une démonstration et une période de test gratuit avant l'achat ?</li> </ul>



6 critères d'évaluation pour la sélection de solutions numériques

### Ne pas négliger le temps nécessaire au choix de l'outil

Le choix d'une solution numérique est une décision très importante qui nécessite de :

- Consacrer le temps nécessaire à la sélection de l'outil puis à la négociation du contrat ;
- Comprendre que cet outil constituera la base de travail du médecin dans son exercice quotidien ;
- Reconnaître que le changement de logiciel n'est pas fréquent, d'où l'importance de bien le choisir.

## Eléments clés du contrat

Eléments	Conseils
<b>Durée de l'engagement</b>	Privilégier la flexibilité avec une possibilité de résiliation rapide.
<b>Conditions de réversibilité des données</b>	S'assurer d'une garantie de récupération des données et négocier le nombre de données qui peuvent être récupérées (exemple : 2, 3 ou 5 années de données).
<b>Description des éléments de sauvegarde</b>	Exiger une description précise des éléments de sauvegarde avec une double sauvegarde des données.
<b>Cadre Hébergement de Données de Santé (HDS)</b>	Demander où sont stockées les données (serveurs situés en France...), exiger un cadre HDS données de SANTE.
<b>Liste des sous-traitants</b>	Demander la liste des éventuels sous-traitants impliqués dans l'hébergement des données (doivent également respecter les normes HDS).
<b>Interopérabilité</b>	Insister sur l'interopérabilité à la fois technique ET métiers (un infirmier ne peut pas avoir accès aux mêmes données que le médecin).

### Formation et assistance technique

Les éditeurs de logiciel fournissent un soutien aux utilisateurs via des supports en ligne (chat en direct ou email de contact), apportent une base de connaissances (articles, tutoriels, FAQ et vidéos explicatives), une assistance téléphonique et proposent des visioconférences de démonstration. Aussi, il est conseillé de **vérifier les options de supports proposés**.

### Évaluation et ajustement

L'évaluation et l'ajustement des solutions numériques sont des processus cruciaux pour garantir qu'ils restent **efficaces, sécurisés, conformes** aux normes réglementaires et **répondent aux besoins** dans la durée.

### Tester avant de s'engager

**Toujours demander à tester gratuitement l'outil** (1 à 2 mois d'usage gratuit) afin de s'assurer qu'il réponde réellement aux besoins et attentes. A noter : cela ne permettra pas de tester l'interopérabilité, qui restera un point crucial du contrat à négocier avant toute signature ou engagement.

## Conseils



**Avant toute adoption numérique, il est essentiel pour un médecin libéral d'identifier précisément ses besoins** et de formaliser un cahier des charges pour choisir une solution adaptée. La transformation numérique doit respecter plusieurs réglementations, dont le Ségur du Numérique, le RGPD et la certification HDS, garantissant la sécurité et la conformité des données de santé. Le choix d'un outil numérique repose sur l'analyse des besoins, la comparaison des fonctionnalités et la vérification de l'ergonomie et de l'interopérabilité avec les systèmes existants.

**Il est primordial de consacrer du temps à la sélection et à la négociation du contrat**, notamment pour assurer la réversibilité des données et la conformité HDS. Vérifier la formation et l'assistance technique proposées permet d'assurer une bonne prise en main de l'outil. Un test gratuit de 1 à 2 mois est recommandé pour évaluer les fonctionnalités avant tout engagement. L'interopérabilité technique et métiers doit être confirmée contractuellement pour garantir l'intégration avec les outils de gestion du cabinet, de collaboration et de coopération.



**Date de mise à jour :** mars 2025

**Sources :**

[Règlement général sur la protection des données \(RGPD\) du 24 mai 2016](#)

[Guide pratique médecins sur la protection des données personnelles - CNOM CNIL, juin 2018](#)

[Référentiel Traitement des données personnelles dans les cabinets médicaux - CNIL](#)

[Règlement Européen sur l'IA \(UE\) 2024/1689 du 13 juin 2024](#)

[Rapport Commission de l'IA 2024 \(25 recommandations pour la France\)](#)

[Questions-réponses sur le RIA - CNIL, juillet 2024](#)

**Mots clés :** #Besoins #Comparaison #Facilité #Compatibilité #Sécurité #Données #Assistance #Evaluation