PROJET COMMUNICATION ET NUMERIQUE

Charcot 2030

Sommaire partition 9

Préambule p.124

Méthodologie p.125

Calendrier p.126

Axe 1 : Moderniser les services numériques p.127

Axe 2 : Faciliter et renforcer l'usage des outils numériques pour les patients et les professionnels p.128

Axe 3 : Dynamiser l'image de l'établissement p.129

Annexe 1 : État des lieux p.130

Charcot 2030

PRÉAMBULE

Dans un contexte d'accélération des innovations technologiques, les usages numériques transforment en profondeur les pratiques professionnelles, les modalités de communication et les attentes des usagers. L'hôpital public, en tant que service de proximité et d'intérêt général, doit accompagner cette transition, en s'assurant d'une maîtrise éthique, inclusive et sécurisée de ces nouveaux outils.

À ce titre, l'EPSM a engagé une réflexion spécifique autour de la communication et du numérique, en cohérence avec les orientations du schéma directeur du système d'information du GHT, élaboré par la DSI de territoire. Ce schéma traite de manière approfondie des enjeux de cybersécurité, de modernisation des infrastructures et d'interopérabilité, éléments essentiels pour garantir la résilience et la souveraineté numérique de notre système de santé.
Le présent projet s'inscrit donc comme un volet décliné à l'échelle de l'EPSM, en réponse aux besoins identifiés localement, en complémentarité avec cette stratégie territoriale.

Par ailleurs, les projets de pôles validés en 2024 ont permis de faire émerger des attentes fortes en matière de digitalisation, de lisibilité de l'information, de coopération entre services et de valorisation du travail réalisé. Ces éléments ont nourri la construction de ce projet, élaboré de manière participative avec une équipe pluridisciplinaire.

Ce volet Communication et Numérique vise à :

- faciliter l'accès à l'information et aux droits pour les usagers et leurs proches,
- soutenir les professionnels dans leurs pratiques collaboratives via des outils adaptés, performants et sécurisés,
- renforcer la visibilité et l'attractivité de l'établissement dans ses missions de service public,
- accompagner la transition numérique de manière progressive, cohérente et respectueuse des personnes et des métiers.

Ancré dans les principes d'éthique, de transparence et de respect des droits, ce projet constitue un levier stratégique pour renforcer la qualité de l'accueil, la continuité des soins et le vivre-ensemble au sein de l'établissement, tout en préparant l'hôpital de demain.

Juliette WASTIAUX
Directrice des Services Ressources et Commmunication

Christian JOANNIC
Directeur du Système d'Information territorial

MÉTHODOLOGIE

La méthodologie retenue pour élaborer le projet communication et numérique repose sur une réflexion pluridisciplinaire et des interventions extérieures.

Le groupe de travail qui a produit ce document est composé de différents professionnels, aussi bien médicaux soignants, qu'administratifs et techniques.

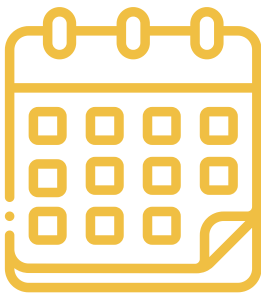
- Déborah EOCHE, infirmière
- Nathalie LE BIHAN, assistante DRH
- Marc LE BLE, responsable pôle fluide, DSTL
- Dr Erwan LE DUIGOU, psychiatre, PPA
- Johanna LE LAMER, chargée de relation avec les usagers, DAF
- Ronan LE MOING, cadre de pôle, PPA
- Dr Yoann MALLET, médecin, DIM
- Francois MARTINEAU, médecin généraliste, PMT
- Rebecca MICHALSKI-BOLIS, AMA PPA
- Valérie NICOLAS, chargée de communication, DSRC
- Gwenaëlle NOURRY, référente Gestion du Temps de Travail, DRH
- Yohann RIVALLAIN, technicien informatique, DSI
- Christelle VOGT, IDE, PPA
- Blandine ZAGO, coordinatrice des AMA, DSRC

Après une première réunion permettant d'établir un état des lieux sur les différents sujets identifiés comme prioritaires (dématérialisation, outils adaptés aux usages, déstigmatisation), le groupe a pu profiter d'une formation sur l'IA organisé par l'ANFH. (L'IA générative - Rester aux commandes et apporter de la valeur).

Le GCS e.Santé est intervenu à la troisième réunion, pour apporter un éclairage sur les outils numériques en cours de déploiement (DMP, Via trajectoire, Globule) pour favoriser les échanges avec la ville.

La dernière réunion a été consacrée à l'ajout des objectifs des autres volets du projet dans le projet communication et numérique, et à une relecture du projet en groupe, dans une salle de la Base de Lorient.

CALENDRIER



Premiere réunion Etat des lieux

9 Janvier 2025

27 février 2025

Formation Intelligence Artificielle - ANFH

Session d'information outils numérique par le GCS e Santé & réflexion autour de l'application à l'EPSM

27 mars 2025

22 mai 2025

Finalisation du projet et interaction avec les autres volets du projet d'établissement

Validation du projet communication et numérique aux instances de l'établissement

Juin 2025

2025 -2030

Communication interne et externe
Suivi des actions

Charcot 2030

AXE 1 : MODERNISER LES SERVICES NUMERIQUES

Objectif 1 : Faire évoluer les infrastructures techniques

L'EPSM souhaite renforcer ses infrastructures numériques en généralisant la couverture WiFi à l'ensemble des bâtiments, y compris sur les sites extra-hospitaliers.
L'amélioration des performances du système d'information (SI) est une priorité pour garantir un accès fluide aux outils numériques. Les besoins de connectivité des professionnels et des patients seront intégrés dans le projet architectural Charcot 2030.
Un haut niveau de sécurité informatique sera maintenu pour accompagner l'évolution des usages.
Ces actions visent à créer un environnement technique robuste, résilient et adapté aux futurs usages numériques, en facilitant le quotidien des professionnels comme des usagers.

Objectif 2 : Améliorer les outils de coopération et la communication interne

La coopération et communication interne sera facilitée par un projet de refonte du site intranet pour le rendre plus lisible, interactif et fonctionnel.
Chaque agent pourra disposer d'une adresse mail professionnelle avec un stockage adapté à ses pratiques. La gestion des réunions sera automatisée, avec la génération de comptes rendus et l'accès pour tous aux plannings de salles.
Le développement de la solution contact achat pour les demandes d'achat et les interventions techniques et l'intégration d'outils d'enquête en ligne favoriseront la remontée des besoins.
Enfin, la convergence des outils du GHT, le développement du e-learning et l'optimisation des usages communs visent à structurer un système d'information partagé, performant et adapté à l'évolution des pratiques professionnelles.

Objectif 3 : Accompagner le virage de l'Intelligence Artificielle

L'établissement initie une politique ambitieuse autour de l'IA avec la création d'un COPIL dédié et la définition d'un cadre éthique.
Plusieurs projets concrets sont envisagés : système de synthèse des données médicales, détection des informations manquantes dans les dossiers, fiabilisation des prescriptions médicales en anticipant les interactions médicamenteuses.
L'IA permettra également de simplifier des tâches administratives (courriers, mails) et d'optimiser le codage des actes pour améliorer l'efficience financière. Ce virage stratégique vise à moderniser les pratiques médicales et organisationnelles tout en garantissant une vigilance sur les enjeux éthiques liés à l'IA en santé.

AXE 2 : FACILITER ET L'USAGE DES OUTILS NUMÉRIQUES POUR LES PATIENTS ET LES PROFESSIONNELS

Objectif 1 : Faciliter l'accès à l'information pour les patients

L'EPSM souhaite renforcer l'accessibilité à l'information via un site internet actualisé, interactif et accessible aux personnes en situation de handicap.
Ce site pourrait intégrer un chatbot pour répondre aux questions courantes. En lien avec la CDU, une réflexion est engagée pour rendre plus lisible l'offre de soins.
Des outils numériques adaptés aux jeunes sont également recherchés afin de faciliter leur parcours.
L'hypothèse d'un portail patient est en cours de réflexion au niveau GHT et pourra être décliné à l'EPSM. Enfin, des vidéos pédagogiques permettront de mieux comprendre le fonctionnement des services, avec une logique de transparence et d'inclusion au cœur des préoccupations.

Objectif 2 : Améliorer l'environnement de travail des professionnels

L'amélioration des conditions de travail numériques passe par la numérisation des documents administratifs (signature, dossier agent dématérialisé, zéro papier), la mise en place d'outils adaptés aux besoins métiers, et le renouvellement du matériel informatique.
De nouveaux logiciels seront installés pour optimiser l'activité en intégrant des fonctions d'automatisation, d'analyse et de reconnaissance vocale. Ces actions visent à réduire la charge administrative, gagner du temps médical, et améliorer la fiabilité des données.
Le numérique devient ainsi un véritable levier de qualité de vie au travail et d'efficience organisationnelle.

Objectif 3 : Accompagner le renforcement du lien Ville / Hôpital

L'EPSM s'engage à renforcer la continuité des parcours en soutenant l'usage du DMP (formation, alimentation du DMP, information des patients).
Le déploiement de Via Trajectoire sur le territoire sera activement accompagné. Des outils innovants de communication entre la ville et l'hôpital, tels que Globule, seront testés pour fluidifier les échanges entre professionnels.
Enfin, de nouvelles modalités de télémédecine seront développées en fonction des besoins du territoire, comme la téléconsultation ou le télésuivi, pour améliorer l'accessibilité aux soins, tout en limitant les déplacements et en favorisant la réactivité dans la prise en charge.

AXE 3 : DYNAMISER L'IMAGE DE L'ÉTABLISSEMENT

Objectif 1 : Faire rayonner l'expertise en psychiatrie de l'EPSM sur le territoire

L'EPSM souhaite développer son rayonnement à travers l'organisation de journées professionnelles et d'actions de sensibilisation à la santé mentale, à destination du grand public. La valorisation des publications des professionnels renforcera la visibilité de leur expertise. La participation à des événements nationaux et territoriaux sera encouragée. Une réponse aux appels à projet FIOP pourrait également permettre de financer des initiatives innovantes. Ces actions visent à positionner l'établissement comme un acteur de référence en santé mentale, ancré sur son territoire et moteur dans les dynamiques de réseau.

Objectif 2 : Améliorer l'image de l'établissement et participer à renforcer son attractivité

L'EPSM met en place des actions de communication structurées pour améliorer son attractivité. Des kits communication accompagneront les professionnels lors de salons et événements, et accompagner la recherche de mécénat. Une communication sur la Qualité de Vie au Travail (QVT) et les projets portés par les équipes permettra de valoriser les dynamiques internes. Une réflexion est engagée sur le nom de l'établissement pour clarifier son identité. Une vidéo de présentation institutionnelle sera réalisée. Enfin, une politique de réponse aux commentaires Google permettra de structurer la e-réputation de l'EPSM. L'ensemble vise à renforcer la lisibilité et la cohérence de l'image de l'établissement.

Objectif 3 : Participer à déstigmatiser la psychiatrie sur le territoire

L'EPSM souhaite contribuer activement à la lutte contre les stéréotypes liés à la psychiatrie. Un festival culturel ouvert au public continuera à être organisé pour créer des passerelles entre art, culture et santé mentale. L'établissement continuera de participer au COPIL départemental des SISM et développera des événements à destination des professionnels et des patients pour interroger les représentations. Les métiers seront valorisés via des vidéos immersives. Un partenariat avec des radios locales sera développé pour organiser des interventions régulières sur la santé mentale. Ces initiatives ont pour objectif de favoriser le dialogue, l'ouverture et l'inclusion sur le territoire.

Axe 1 : Dynamiser l'image de l'établissement

Forces

- L'EPSM est présent sur les reseaux sociaux (linkedin, facebook)
- L'EPSM dispose d'un site internet & intranet
- Le comité de direction est sensible à la communication
- L'EPSM organise des évènements (SISM, Soirée PE, Festival culture, IPA ...)
- Les professionnels de l'Établissement sont impliqués dans la communication (vote logo)
- Il existe une charte graphique et des visuels institutionnels
- EPSM "dépoussiéré"
- Il existe un journal interne

Ces différents éléments fédèrent les équipes

Faiblesses

- L' "Image Charcot" est négative, l'hopital fait peur
- Le site de Caudan est éloigné du centre ville de Lorient
- Les nouvelles solutions logicielles sont parfois lentes à mettre en œuvre
- Certains services ne veulent pas être associés à l'image Charcot (PPEA)
- Le nom de l'établissement n'est pas très clair/compris ("charcot" "Epsm sud bretagne" "Epsm sud morbihan" ...)

Menaces

- La psychiatrie reste un sujet tabou dans la société
- Les patients qui ont mal vécu leur hospitalisation qui véhiculent mauvaise image (commentaires google notamment)

Opportunités

- Le COVID a accéléré le développement des outils numérique
- Idée de développer les outils vidéo pour presenter les métiers, l'EPSM, les dispositifs de soins
- Idée de participer au salon étudiant pour sensibiliser sur la santé mentale/l'établissement
- De plus en plus de célébrités parlent de leurs problèmes psy

Axe 2 : Des outils numériques adaptés aux pratiques

Forces

- Existence de boîtes mail / réseau sécurisés
- Déploiements en cours d'outils (software et hardware) adaptés (reconnaissance vocale, wifi, matériel informatique)
- DPI informatisé
- Antivirus à jour
- Gestion des agendas informatisées

Faiblesses

- Couverture wifi actuelle insuffisante
- Infrastructure informatique vieillissante / désuète
- Citrix : beaucoup de difficultés liées à cet outil
- Pas d'accès au DMP pour les professionnels
- Répartition pavillonnaire et locaux anciens

Ces différentes faiblesses entrainent des pertes de temps

Menaces

- Risque de cyberattaque sur environnement vieillissant
- Risque de panne informatique
- Vols de cuivre
- Mauvaise couverture GSM sur certains sites (Gaudan, Port Louis ...)

Opportunités

- S'appuyer sur la DSI GHT
- Intégrer de nouveaux logiciels / outils du GHBS
- Améliorer la fiabilité des logiciels (bug, coupure, ...)
- Formation sur Mon espace santé
- Travailler vers une meilleure lisibilité de nos structures

Axe 3 : En route pour la dématérialisation

Forces

- DPI : peu de papiers dans le parcours patient
- Existence d'un intranet, d'un logiciel planning, d'une GED
- Logiciel CPAGE (agent, patient, services économiques)
- Demandes dématérialisées (services techniques, informatiques)

Faiblesses

- Encore des outils vieillissants (fax)
- Formation aux outils nécessaire pour les professionnels (différentes générations)
- Méconnaissance de la réglementation (signature
- Tout le monde n'a pas d'adresse mail (service technique, ASH)
- Archives papier administrative : chantier important à prévoir
- Archivage du numérique : règles ?

Menaces

- Risque juridique lié aux signatures
- Affichages réglementaire à destination du personnel et des patients pas toujours à jour
- Risque pour la sécurité - cyber attaques
- Cout du papier
- Perte de document (papier ou numérique)

Opportunités

- Déployer une méthode de signature certifiée, contact achat, logiciel transport. Virtual archives
- Investissements dans les équipements
- Dématérialisation bulletin paie + Coffre fort numérique
- Changement du logiciel planning pour arrêter les feuilles de congés / suivi heures sup
- Faciliter accès au DMP pour les professionnels - former les professionnels

ANNEXE 2 :
PARTICIPANTS AU GROUPE DE TRAVAIL

Un grand merci à tous les participants pour leur engagement, leur regard critique sur nos fonctionnements, et leurs idées pour améliorer l'efficience de l'hôpital et limiter les irritants du quotidien :

- Déborah EOCHE, IDE
- Nathalie LE BIHAN, assistante, DRH
- Marc LE BLE, responsable pôle fluide, DSTL
- Erwan LE DUIGOU, psychiatre PPA
- Johanna LE LAMER, chargée de relation avec les usagers, DAF
- Ronan LE MOING, cadre de pôle, PPA
- Yoann MALLET, médecin, DIM
- Francois MARTINEAU, médecin généraliste, PMT
- Rebecca MICHALSKI-BOLIS, AMA, PPA
- Valérie NICOLAS, chargée de communication, DSRC
- Gwenaëlle NOURRY, référente Gestion du Temps de Travail, DRH
- Yohann RIVALLAIN, technicien informatique, DSI
- Christelle VOGT, IDE, PPA
- Blandine ZAGO, coordinatrice des AMA, DSRC

" Nous avons pu rêver pendant ce groupe, maintenant, si vous ne l'aviez pas compris, il nous faut des moyens ! "