

L'année 2024

Rapport d'activités

Le programme Exploitation

Le centre de services est le point d'entrée unique pour la gestion des incidents et de demandes de services concernant les outils régionaux portés par e-santé Occitanie.

2024 a été marquée par la mise en place d'une assistance dédiée aux particuliers utilisateurs de Viatrajectoire avec un périmètre en 2024 de 8 régions pilotes sur le module Viatrajectoire Grand Age. La généralisation à d'autres modules et aux autres régions est prévue sur 2025.

Le Centre de services assure le service d'assistance du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h30.

Chiffres clés

2356

demandes d'assistance
résolues/mois (+21%/2023)

62%

demandes de services

25%

créations de compte (30% en
2023)

13%

incidents (16% en 2022, 10%
en 2023)

.....

1590

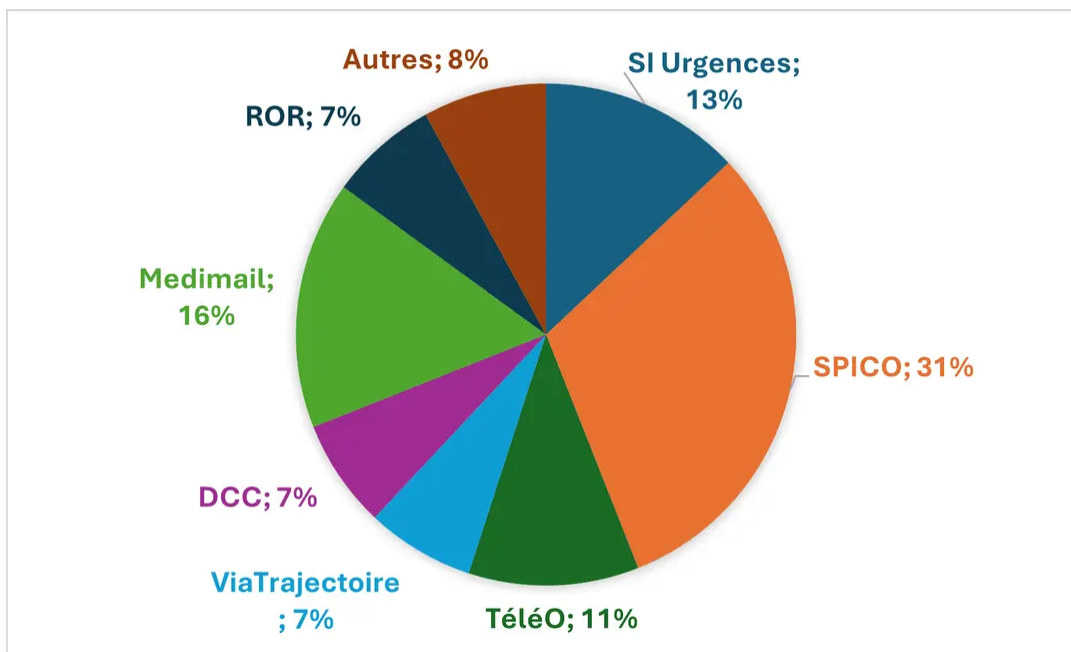
Nombre de Tickets usager
assistance usager
Viatrajectoire

.....

113

astreintes Téléo (stable par
rapport à 2023)





Les incidents

Un tiers des incidents en 2024 concernent les outils SPICO Dossiers et SPICO Discussions. La majorité de ces incidents ont eu lieu durant la première partie de l'année. D'importants travaux de stabilisation ont été réalisés en collaboration avec l'éditeur en charge de l'application, ce qui a permis d'assurer une stabilité sur la fin d'année. Les travaux d'amélioration des performances se poursuivront sur 2025.

11% des incidents sont liés à Téléo. Les principaux événements concernent les incidents liés au portail d'accès à nos services (PASS), à la suite desquels nous avons revu et amélioré nos processus, notamment en mettant en place des solutions de contournement et en renforçant la communication auprès des utilisateurs des services critiques. Certaines fonctionnalités, telle que le 'mode invité' ou 'Nexus App', ont également connu des indisponibilités qui ont affecté le service.



Créations de comptes



Un travail transverse a été réalisé au sein du GRADeS en 2024 pour améliorer l'enrôlement à nos applications, à la fois d'un point de vue des process et d'un point de vue technique, en simplifiant l'enrôlement via ProSantéConnect. Le centre de services a grandement contribué à ces améliorations en révisant les process de vérification d'identité pour améliorer le délai du premier enrôlement aux outils régionaux.

Nous avons également acquis un outil de supervision métier, qui permet de détecter rapidement toute interruption de service sur nos applications. Cet outil nous aide à réduire les délais d'interruption et, ainsi, à améliorer la satisfaction des professionnels de santé.

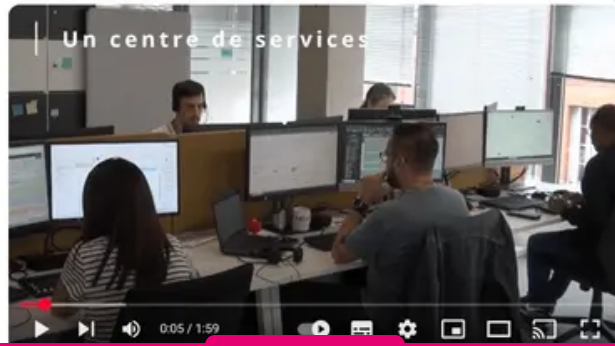


Service assistance usagers ViaTrajectoire

Au 1er octobre 2024, un service d'assistance dédié aux usagers pour les modules Grand-âge et Handicap a été mis en place. Le GRADeS e-santé Occitanie s'est porté volontaire pour lancer ce nouveau service et l'assurer pour les trois années à venir, avant un passage de relai prévu aux équipes de la CNSA. **Plus de 3 000 demandes d'accompagnements ont déjà été comptabilisées et honorées sur la phase pilote** dont le périmètre comporte 8 régions. Une généralisation du service à l'ensemble des territoires utilisateurs est prévue mi-février 2025.



En savoir plus



Reportage au centre de services (vidéo)

Accéder à ce contenu






0 820 250 035 Service client / Appel gratuit


Assistance e-santé Occitanie / Assistance e-Santé Occitanie

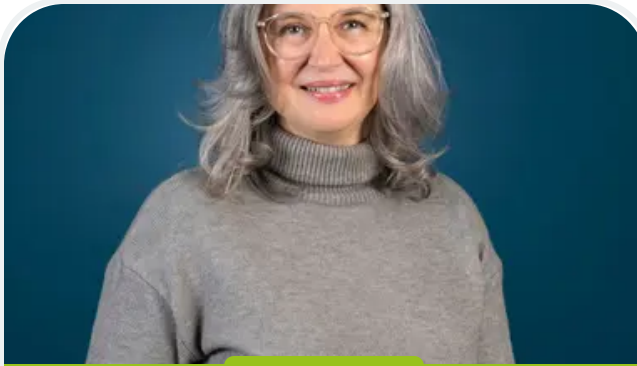
Assistance e-Santé Occitanie

Que pouvons-nous faire pour vous ?

-  Vous avez une demande de service ?
Exemple : aide à l'utilisation de nos applications...
-  Vous rencontrez un dysfonctionnement sur nos services ?
Exemple : application indisponible, perte de certaines fonctionnalités
-  Formulaire d'inscription Portail d'Accès Services e-Santé
Renseignez ce formulaire pour obtenir un accès aux services numériques dédiés aux professionnels de santé.

Formulaire de demande d'assistance

[Accéder à ce contenu](#) 



L'équipe du Centre de services

[Accéder à ce contenu](#)