





## L'année 2023

### Rapport d'activités

# Le développement de la relation client

---

Le développement de la relation client représente un axe important des travaux menés depuis 2 ans. La relation client s'appuie notamment sur deux piliers : l'animation territoriale et le centre de services.



# L'animation territoriale



Pour ancrer les pratiques numériques dans la prise en charge des patients d'Occitanie, le groupement s'appuie sur l'animation territoriale qui se positionne comme une porte d'entrée du GRADeS et un fédérateur de l'écosystème e-santé local dans les 13 départements de la région.

Contactez l'animation







# 3100

actions réalisées

## 55%

sensibilisation (dont 59  
évènements)

.....

## 20%

déploiement (qualification  
des besoins, formation  
initiale...)

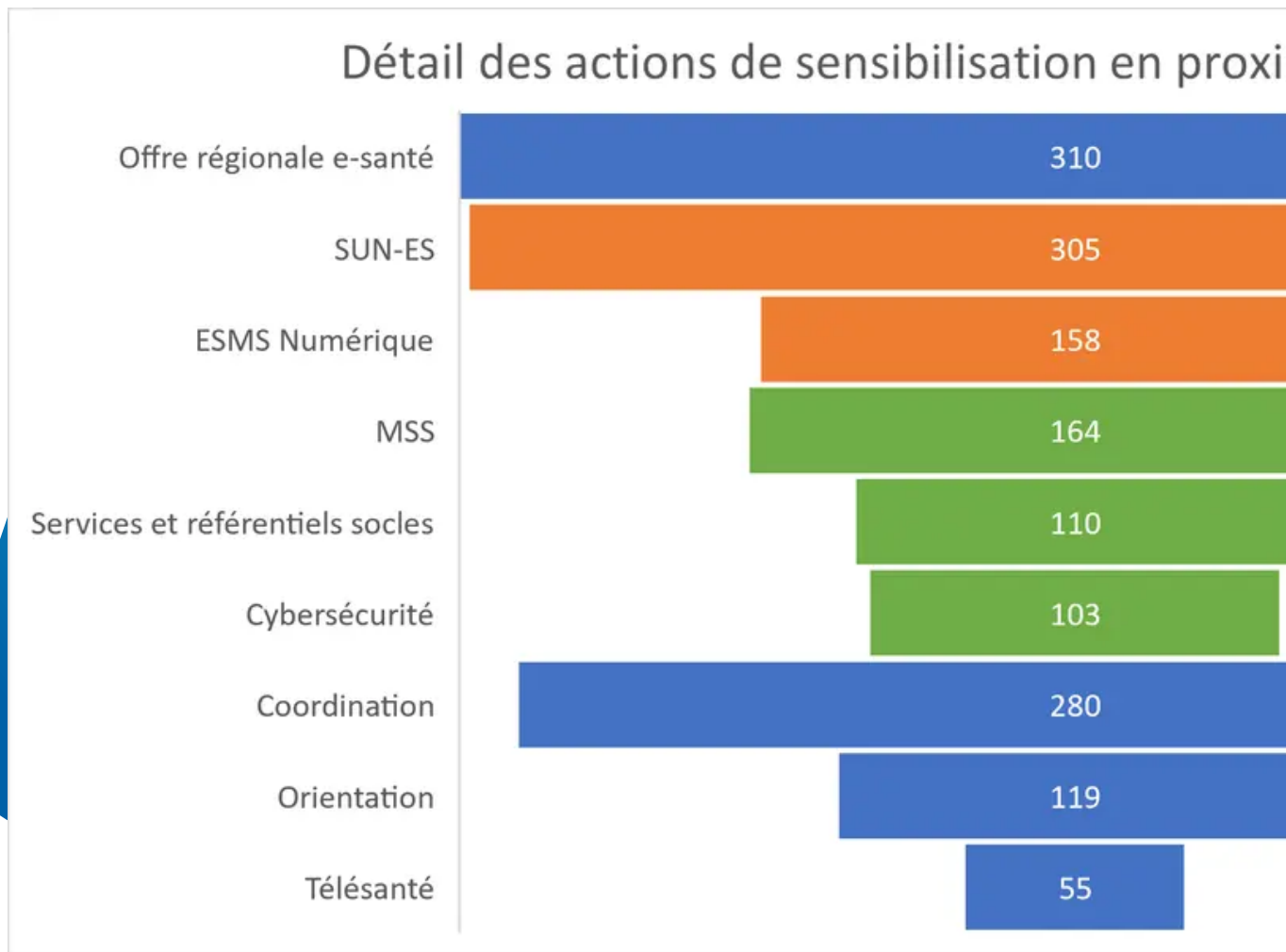
.....

## 25%

pérennisation des usages

L'animation territoriale en collaboration avec les Délégations départementales de l'ARS et les CPAM de chaque département a participé à la mise en place de Comité e-santé dans les territoires. Des points de coordination institutionnelle réguliers ont alimenté les dynamiques territoriales avec les différents partenaires institutionnels (près de 300 au total en 2023).

En 2023, l'animation territoriale s'est fortement concentrée sur la sensibilisation en Occitanie afin que les professionnels du sanitaire, social et médico-social aient une meilleure connaissance du numérique en santé. **Elle a participé activement à l'organisation d'évènements locaux et territoriaux incluant la promotion des services e-santé et des programmes nationaux.** Faire connaître Mon Espace Santé a représenté, en 2023 comme en 2022, une part importante de ces activités.



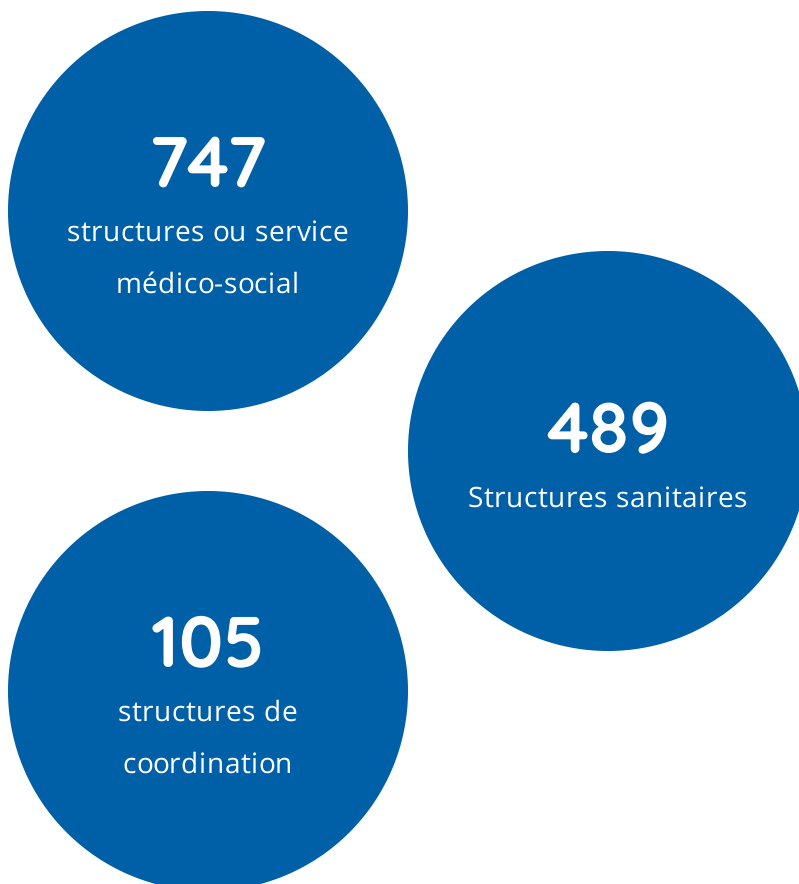
Environ la moitié des actions de sensibilisation sont liées à l'offre globale ou régionale de services e-santé et l'autre moitié aux programmes nationaux et services socles.



L'animation territoriale a également assuré un suivi structuré des établissements d'Occitanie dans le cadre des programmes SUN ES et ESMS Numérique (cf. rapport d'activités page programmes Ségur et ESMS Numérique). **La part des structures ou services médico-sociaux dans les accompagnements est devenue beaucoup plus importante, plus de 50% en 2023** versus 14% en 2022.

En déplacements fréquents au sein des établissements, dans l'environnement des professionnels, **les animatrices et animateurs territoriaux accompagnent les directions et les équipes de prise en charge pour trouver des solutions adaptées aux usagers, en cohérence avec leurs problématiques terrains.**

## 1 400 structures du sanitaire, médico-social et social accompagnées, +23%/2022





Structures et  
services  
médico-  
sociaux



Groupements  
privés ou  
associatifs



Partenaires  
territoriaux  
(DD, ARS,  
CPAM...)



Services  
d'Accueil et  
orientation  
des usagers



Cabinets  
libéraux



Autres  
professionnels



# Le Centre de Services



<https://assistance.esante-occitanie.fr>

L'activité du guichet unique de gestion des incidents et de demandes de services sur les outils régionaux portés par e-santé Occitanie a **augmenté de 41%** entre 2022 et 2023. Pour rappel, le guichet unique de gestion des incidents et de demandes de services sur les outils régionaux portés par e-santé Occitanie a été réinternalisé en février 2021, dans un objectif d'amélioration de la qualité de service aux utilisateurs et d'optimisation des coûts.

Accéder au centre de services



# 1982

demandes d'assistance  
résolues/mois (+41%/2022)

## 60%

demandes de services (ex.  
mot de passe oublié)

.....

## 30%

créations de compte

.....

## 10%

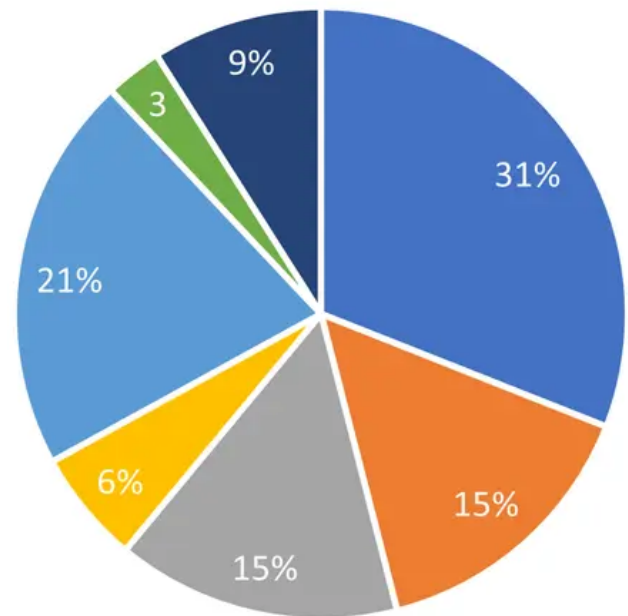
incidents (16% en 2022)

.....

## 113

astreintes TéléO (stable par  
rapport à 2022)

## Répartition des incidents 2023



■ SPICO ■ MSS ■ TéléO ■ PASS ■ SI Urgences ■ DCC ■

L'assistance sur le Dossier Communicant en Cancérologie a été reprise par le Centre de Services à partir de janvier 2023.

Un tiers des incidents en 2023 concernent les outils SPICO Discussion et SPICO Dossiers, comme en 2022, et la part des incidents sur le SI Urgences a augmenté (21% VS 9% en 2022) en raison d'une augmentation du périmètre d'assistance fourni par le GRADeS.







## Portail d'assistance client

Via ce portail, les utilisateurs peuvent créer, visualiser, mettre à jour, partager toutes leurs demandes d'assistance. Ils reçoivent une réponse plus rapide et plus adaptée puisque les techniciens ont obtenu via le portail une demande structurée et complète. Tout le monde gagne du temps et de l'efficacité ! Ce service est gratuit pour l'utilisateur.

Accéder au portail d'assistance



# En savoir plus

---



**Le Centre de services e-santé Occitanie fête ses 2 ans!**

Accéder à ce contenu





## L'équipe Exploitation

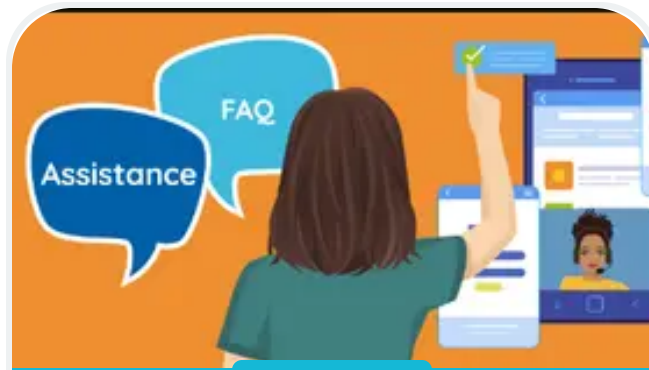
Accéder à ce contenu



## L'équipe d'animation territoriale

Accéder à ce contenu





## FAQ, glossaire et assistance

Accéder à ce contenu

