

<http://ressources.anap.fr/numerique/publication/2710-attentes-des-usagers-en-termes-de-services-numeriques>

## Associer les usagers à la conception de services numériques

### Sommaire

1. Associer les usagers à la c...
  - 1.1. Une démarche d'associatio...
  - 1.2. Principales attentes des...
2. Synthèse des retours d'expé...
3. Retours d'expérience de rec...
  - 3.1. GHT Côte d'Opale : groupe...
  - 3.2. Centre Hospitalier de Cal...
  - 3.3. Centre Hospitalier Alpes-...
  - 3.4. Institut Curie : développ...
  - 3.5. FHF-Odoxa : sondage quant...

### ↪ 1. Associer les usagers à la conception du Système d'Information

#### ↪ 1.1. Une démarche d'association des usagers à la conception du SI encore balbutiante

#### **Le numérique a encore beaucoup à apporter aux usagers du système de santé...**

La transformation actuelle du système de santé français s'appuie en partie sur les possibilités offertes par le numérique. En effet, le numérique permet des organisations nouvelles permettant de mieux répondre aux défis actuels : vieillissement de la population, développement des maladies chroniques, virage ambulatoire et domiciliaire, le tout dans un contexte de contrainte budgétaire.

Ainsi, le déploiement cohérent d'outils numériques auprès de l'ensemble des acteurs du système est un enjeu d'efficience globale du système, au bénéfice des usagers.

Or, ces usagers évoluent dans une société qui a de plus en plus recours au numérique. En particulier, l'essor du numérique dans le quotidien des citoyens permet d'améliorer leurs conditions de vie.

Il n'en est pas de même en santé où encore trop peu de services numériques ont été développés par les structures dans un objectif d'amélioration des conditions de séjour des usagers. C'est pourquoi la **feuille de route « Accélérer le virage du numérique en santé? »** pose comme objectif de permettre à chaque citoyen, acteur du système de santé, de choisir et d'accéder à des services numériques de santé dans un cadre sécurisé et avec une navigation fluide (action 15).

#### **...à condition d'aider ces usagers à exprimer leurs attentes...**

Si peu de services aux patients ont été développés au sein du système d'information des structures sanitaires et – dans une moindre mesure – médico-sociales, c'est en partie lié au fait que les usagers ne sont que très rarement associés à ces projets.

Le présent retour d'expérience montre qu'il n'existe que très peu de données sur les attentes des usagers et les façons de mettre en œuvre ces services numériques pour simplifier le séjour des usagers et rendre leurs soins plus efficaces. Il a donc été nécessaire de questionner les usagers sur leurs attentes en termes de services numériques, soit concernant le système en place, soit au moment du développement de nouveaux services.

#### **...ce qui peut présenter certaines difficultés.**

Les établissements rencontrés dans le cadre de ce retour d'expérience ont montré que le travail de recueil des attentes des usagers en termes de services numériques se heurte à plusieurs difficultés :

- un difficile recul des usagers vis-à-vis de leurs propres besoins, indépendamment du fait que ces besoins peuvent être satisfaits ou non par des services numériques. Il est parfois difficile de faire exprimer aux usagers des pistes d'amélioration de leurs conditions de prise en charge ou d'accompagnement ;

- un manque de connaissance des usagers sur les possibilités du numérique, qui limite la richesse et la précision de la description de potentiels services numériques ;
- un manque de maturité de certains professionnels de santé vis-à-vis du numérique pour imaginer eux-mêmes les améliorations potentielles à suggérer aux usagers ;
- la multiplicité de situations particulières (telles que les différentes pathologies des patients ou contextes de vie des personnes accompagnées) et le contexte géographique dans lequel se trouvent les usagers compliquent le recueil d'attentes adaptées au plus grand nombre.

## Ressources associées

PERSONNE RESSOURCE  
Etienne MAUGET

## Glossaire

acteur  
contrainte  
efficience

Date de parution : 21/01/2020