



UNION EUROPÉENNE



PRÉFET DE LA RÉGION
PROVENCE-ALPES
CÔTE D'AZUR

**RÉGION
PROVENCE
ALPES
CÔTE D'AZUR**



FICHE OPÉRATION CRP INTERFONDS FEDER – FSE

Fonds :	Fonds européen de développement régional
N° opération :	PA0015605
Bénéficiaire :	42169991900021 SYNERGIA
Action en cours :	En attente comité décisionnel
État opération :	Présenté en comité décisionnel
Version de l'opération :	1

IDENTIFICATION DES BENEFICIAIRES

Chef de file / Bénéficiaire Ultime / Personne Morale	
N° SIRET :	42169991900021
Raison sociale :	SYNERGIA
Adresse :	84200 CARPENTRAS



RATTACHEMENT AU PROGRAMME

Codification principale	
Fonds :	Fonds européen de développement régional
Programme :	Programme Opérationnel FEDER-FSE Provence Alpes Côte d'Azur 2014-2020
Codification :	AP02 - Axe prioritaire : Développer l'économie et les services numériques / OT02 - Objectif thématique : Améliorer l'accès aux technologies de l'information et de la communication, leur utilisation et leur qualité / PI02c - Priorité d'investissement : Renforcer les applications TIC dans les domaines de l'administration en ligne, de l'apprentissage en ligne, de l'intégration par les technologies de l'information, de la culture en ligne et de la santé en ligne (télésanté) / AP02-OT02-PI02c-OS2c - Objectif spécifique : Développer les services numériques au service des territoires et des citoyens

DESCRIPTION

Intitulé de l'opération	Digitalisation du parcours patient dans et hors les murs des cliniques Ventoux (Carpentras) et Luberon (Cavaillon).
Appartenance à un groupe d'opération :	Non

Localisation de l'opération	
Description :	Cliniques SYNERGIA à Carpentras (26 rond-point de l'amitié – 84200 Carpentras) et à Cavaillon (235 routes de Gordes – 84302 Cavaillon)
Zone(s) :	
Type	Libellé
Commune INSEE	Carpentras
Commune INSEE	Cavaillon

Appel à projet	
Date limite de remise de dossier	01/12/2017
Référence de l'appel à projet	N° :AP-2017-FEDER-PI2c : Bâtir la Smart Région : développer les ser./.

Liste des comités				
Libellé	Type	Nature	Date	Avis
CRP Interfonds en consultation écrite du 30 mars 2020	Décisionnel	Dématérialisé	30/03/2020	

Description de l'opération
<p>Le numérique bouleverse les métiers de la santé et ouvre des nouvelles possibilités d'organisation des soins et de la relation avec les patients. Le numérique, via l'e-santé, facilite et améliore la prévention, le diagnostic, le traitement et le suivi médicaux ainsi que la gestion du mode de vie et de la santé du patient – c'est un outil favorisant l'approche personnalisée de la médecine.</p> <p>L'e-santé est aujourd'hui bien développée chez nos voisins européens et la France (y compris la région PACA) commence à accuser un certain retard. En effet, si la France a lancé dès 2004 une initiative de dossier médical personnalisé (DMP) au niveau national, pilotée par le Ministère de la Santé, celle-ci a connu tant de difficultés et d'opposition que le Ministère de la Santé en a abandonné le pilotage et la mise en place, au profit de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM), qui en est</p>



aujourd'hui responsable.

Ce faisant, ce projet de DMP, qui devrait être à la base du développement des services aux patients et de l'hôpital intelligent, a connu plusieurs évolutions qui l'ont éloigné de son ambition d'origine : il s'agit aujourd'hui d'un carnet de santé numérique, dont l'expérimentation a été limitée à quelques départements, hors de PACA, avec des interfaces extrêmement limitées. Ce carnet de santé numérique n'est ni un DMP, ni un support dynamique permettant d'aller vers la médecine personnalisée.

Alors que la révolution de l'e-santé pose tous les enjeux du débat sur la médecine de demain dans un monde ultra-connecté, l'expérimentation française est donc loin d'offrir un début de solution opérationnelle aux structures qui souhaitent développer l'e-santé.

C'est le cas du Groupe Synergia, qui anime deux établissements de santé distincts, l'un à Carpentras (Synergia Ventoux), l'autre à Cavaillon (Synergia Luberon). Cet éclatement sur deux sites distincts pose de nombreux défis au Groupe Synergia, que ce soit en termes d'organisation du travail, de répartition des ressources, de planification de l'activité aussi bien qu'en termes d'accueil, de traitement et de suivi des patients.

L'e-santé est pour le Groupe Synergia une réponse pour proposer des nouveaux et meilleurs services aux patients et se réorganiser à partir d'une véritable digitalisation du parcours patient, depuis un « espace virtuel patient », objet de l'opération présentée au concours du FEDER.

Le Groupe Synergia a déjà une base de travail solide suite au projet « Hôpital numérique » qu'il a mené jusqu'en 2016 : il a notamment permis d'identifier les problèmes, de réunir les compétences pour les régler et de proposer une feuille de route pour arriver, par étapes de réalisation, à la digitalisation du parcours patient.

En réalisant ce projet, nous pourrions donc proposer un modèle global et dynamique, à l'échelle d'une communauté donnée (ville moyenne, zone rurale avec un pôle santé de proximité, communauté de communes, etc.), pour tout établissement de santé confronté aux mêmes défis et problèmes (digitalisation du parcours patient et meilleur suivi à distance des patients). En le développant sur notre site, nous contribuerions directement au renforcement de la Smart Région PACA. Celle-ci pourra proposer une réponse basée sur l'expérience du Groupe Synergia, alors que l'expérimentation nationale n'aboutira pas à une solution à l'échelle appropriée pour les établissements de santé qui, comme nos cliniques, sont des établissements de proximité qui doivent offrir des services interopérables au niveau d'une ville ou d'une communauté de communes au sein de laquelle un patient effectue, en règle générale, la totalité de ses soins.

L'opération présentée ici, qui se déroulera sur 36 mois, se base sur la création d'un espace virtuel patient, qui à ce jour n'a encore jamais été créé en région PACA. L'espace offrira la possibilité pour les patients d'avoir accès à leurs informations médicales facilement (pas besoin des différents dossiers médicaux papiers) et n'importe où. L'espace pourra également être élargi à l'ensemble des acteurs de santé de la ville, et par après de la région, ce qui facilitera la rapidité et l'efficacité de la prise en charge des patients qui n'auront plus besoin de demander ou d'apporter leurs différents dossiers médicaux à chaque visite. Enfin il est envisagé d'intégrer par la suite les données des futurs objets connectés, étape de préparation sur la voie de la santé innovante.

L'opération comprend plusieurs étapes permettant d'aboutir à l'utilisation par les patients et les professionnels de santé de l'espace virtuel patient :

- la sécurisation et le renforcement de la structure serveur des deux établissements. Le renforcement va permettre une virtualisation des serveurs et du stockage pour la même structure (ce que peu ont réussi à faire actuellement en région PACA dans le secteur médical). Cette virtualisation permettra en parallèle de passer aux étapes suivantes du projet, sans perturber l'activité médicale du Groupe Synergia. Elle apportera une sécurisation dématérialisée des données « patient », qui sera largement supérieure à la sécurisation apportée par le papier,
- la connexion de l'ensemble des acteurs internes et externes à un même serveur uniformisé (des éléments actuels à l'EAI = intégration des applications de l'entreprise), ce que personne n'a encore fait en PACA dans le secteur médical, va permettre l'uniformisation de la formation du personnel sur les logiciels, renforçant sa polyvalence sur les deux établissements, ce qui permettra d'augmenter le temps alloué aux activités de santé et soins des patients (et non au traitement administratif de dossiers papiers). L'opération aboutira ainsi à une interopérabilité adaptée aux échanges ville/hôpital, patients/professionnels de santé, dans et hors les murs des cliniques ;
- l'ajout de nouveaux éléments au serveur EAI tel qu'un outillage SI permettra au personnel du Groupe Synergia de réduire



de 25% le temps consacré aux tâches administratives sans lien avec le patient (traitement, classement, archivage, stockage, recherche, etc.). Il faut également noter que l'espace va permettre des gains en traçabilité pour pouvoir engager des processus d'amélioration continue, augmenter la réactivité et donc améliorer la prise en charge médicale et administrative des patients.

- la digitalisation des données de santé des patients permettra d'atteindre un objectif zéro papier, synonyme de sécurité renforcée des données mais aussi de stockage optimisé et d'exploitation anonymisée via les nouvelles capacités de traitement de l'intelligence artificielle ;
- le développement de nouvelles applications, facilitant la vie des patients et leur suivi médical (avant et après l'entrée en clinique), limitant les risques et les imprévus/décalages de plannings via le rappel de RDV et de consignes pré-admission par SMS automatiques, avec des interactions facilitées entre et avec les professionnels de santé, y compris en préparant le système à la révolution de l'internet des objets.

Plus de 10 ans après le lancement de l'initiative DMP par le Ministère de la Santé, il n'existe toujours pas de modèle opérationnel pour les établissements de santé qui, comme le groupe Synergia, souhaitent passer de la théorie à la pratique, sans attendre la généralisation d'une expérimentation conduite par la CNAM dont tout démontre qu'elle ne répondra pas à nos besoins : interactions patients et professionnels de santé, suivi du patient dans et hors les murs de la clinique, échanges sécurisés entre professionnels de la santé, amélioration et sécurisation du suivi des patients, anticipation des possibilités de suivi à distance offertes par l'internet des objets, organisation des données médicales permettant de les traiter avec des logiciels d'intelligence artificielle, et économies de fonctionnement grâce à l'élimination du papier, du tri des documents, de l'archivage papier et de fonctions sans valeur ajoutée liées au traitement papier des dossiers médicaux.

Ainsi, non seulement la dimension numérique du suivi médical d'un patient n'en est-elle qu'à ses débuts mais son potentiel reste inexploité faute de système informatique adapté dans le domaine de l'e-santé et de services adaptés aux patients et à leur prise en charge.

C'est ce constat, renforcé par le retard et la nature de l'expérimentation nationale, qui amène le Groupe Synergia à proposer un projet adaptée aux établissements de santé et à leurs besoins et offrant un nouveau service numérique, l'espace virtuel patient, et un parcours patient digitalisé.

Objectifs recherchés :

1. Numériser le parcours patient pour améliorer la relation « patient »

La numérisation du parcours patient, objectif derrière l'unification des outils numériques, va permettre d'améliorer la performance et l'efficacité du personnel médical afin de renforcer le bien-être des patients : le temps consacré à la « paperasserie », de la recherche de documents à leur archivage, en passant par leur collecte et traitement, est diminué et libère des heures qui peuvent être réallouées aux patients et aux soins.

La numérisation permettra également la création de l'espace virtuel patient – espace numérique individuel sécurisé, contenant les données de santé du patient, et pouvant être consulté par lui et alimenté par les professionnels de santé qui suivent le patient. Le patient peut donc avoir accès facilement et de partout à son dossier médical personnalisé mais également à des informations sur son parcours de soin. Celui-ci est unifié et permet aussi aux professionnels de santé d'avoir accès au dossier médical et facilitera les démarches de transfert de document, que ce soit entre les équipes médicales et les patients ou entre confrères, dans et hors les murs de la clinique. Le praticien en établissement pourra prendre connaissance des informations médicales relatives aux patients adressés par un médecin de ville (antécédents, allergies, traitements en cours, comptes-rendus d'examen réalisés en ambulatoire), alors que le médecin de ville qui suit le patient après sa sortie de l'établissement sera informé des dernières évolutions du dossier médical (compte-rendu opératoire, d'hospitalisation, de radiologie, de biologie, lettre de sortie, ordonnance de sortie).

Ce renforcement de l'interaction entre professionnels de santé et avec le patient renforce la qualité de la relation avec le patient, la personnalisation des soins de santé et de leur suivi. La sécurisation des données personnelles est un point clé du projet et de la mise en œuvre de la digitalisation du parcours patient.

2. Un espace virtuel patient numérique qui sécurise la prise en charge du patient

La rationalisation et la mise en place d'un système d'information commun va avoir pour conséquence une simplification de la



prise en charge des patients et va limiter les risques d'incohérences, pertes de données et d'erreur en raison de la réduction du nombre d'outils informatique et de la réduction de l'utilisation de document en version papier – cause majeure de difficultés dans le suivi des patients (papiers perdus, informations non échangées, pas de mise à jour, etc.). La prise en charge du patient est améliorée par la disparition de ces aléas administratifs ou organisationnels, qui sont des causes fréquentes de report ou d'annulation de rendez-vous, d'incohérence dans la suite logique d'opérations (avec une répétition de prestations, par ex. de radiologie) et de surcoûts dans le suivi global d'un patient.

3. Une configuration informatique apte à utiliser l'IA et l'IoT

Le groupe Synergia travaille à la mise en place de partenariats avec les écoles informatiques à proximité de ses établissements (par ex. le Centre de renseignement et de recherche informatique d'Avignon – CERI et l'Université d'Avignon et des pays de Vaucluse), pour les associer à la réflexion sur les développements qui va permettre la digitalisation du parcours patient et sa configuration pour être compatible avec des applications d'intelligence artificielle et d'internet des objets. La configuration doit pouvoir anticiper des usages nouveaux qui seront généralisables dans les 3 à 5 ans. Il s'agit aussi, à travers ces initiatives de partenariat, de former des compétences dans la région pour alimenter les établissements de santé en personnels compétents et intéressés par les carrières et opportunités dans le domaine de l'e-santé.

4. Une administration et gestion des patients avec zéro papier

La conduite du projet fonctionnel et technique se double d'une véritable conduite du changement dans les établissements et dans le suivi des patients. L'objectif zéro papier, si simple à énoncer, représente un véritable défi organisationnel et pratique, puisqu'il faut revoir la chaîne de traitement des données et informations et donc l'organisation du travail et des équipes administratives. Ce sont ainsi de nouvelles habitudes de travail qui doivent s'imposer, ainsi qu'une nouvelle relation avec le patient, qui doit accepter le changement et se l'approprier pour que l'espace virtuel qui lui est consacré soit un outil efficace de prise en charge et de suivi. La digitalisation s'accompagne donc d'une véritable révolution du travail, à laquelle les équipes de cliniques Synergia ont été préparées dans le cadre du projet « hôpital numérique ».

5. Une solution numérique répliquable dans tous les établissements de santé en PACA et ailleurs

Le Groupe Synergia souhaite également partager ses travaux, son expérimentation et ses résultats avec d'autres établissements de santé de la région PACA : cette dernière n'ayant pas été retenue dans le cadre de l'expérimentation du carnet de santé numérique de la CNAM, il n'existe pas aujourd'hui de projet pilote ou d'expérimentation permettant aux établissements de santé d'échanger leurs bonnes pratiques mais aussi leurs questions sur les défis à venir, notamment liés à l'AI et l'IoT. Le Groupe Synergia serait intéressé à participer à un groupe de travail régional dans le domaine de l'e-santé, en apportant notamment son expérience de la mise en place d'un parcours patient digitalisé.

Résultats escomptés (cible visée)

Les résultats visent plusieurs catégories de bénéficiaires :

1. Les patients

- Qualité et commodité de la prise en charge et de l'information : la disponibilité, l'accessibilité, la sécurisation des données sont améliorées ; l'automatisation améliore le confort de la prise en charge, en diminuant les risques d'erreurs et d'incohérences ;
- Simplicité : un seul espace virtuel par patient, avec l'ensemble des informations de santé et la possibilité de retrouver l'historique médical, les professionnels de santé impliqués, etc. ;
- Meilleur suivi des patients : l'interfaçage est renforcé et étendu dans et hors des murs de la clinique, ce qui améliore et sécurise le suivi des patients. L'anticipation des l'IoT offre des perspectives de télémédecine et suivi à distance, limitant les déplacements et risques d'erreurs.
- Responsabilisation : le patient est maître de son dossier et peut échanger plus facilement avec les professionnels de santé, sans attendre des rendez-vous physiques ou téléphoniques.

2. Les professionnels de santé

- Un service aux patients amélioré : plus grande visibilité sur les traitements et soins, meilleure cohérence dans la prise en



charge, réduction des erreurs et incohérences, meilleur suivi dans la durée des patients ;

- Un Meilleur accès aux données patients : l'espace virtuel patient réuni en un seul espace les données santé du patient ; les flux d'information sont rationalisés ; l'exploitation des données est facilitée par l'unicité des systèmes et la possibilité d'utiliser l'IA ;
- L'amélioration de l'interface médecine clinique/médecine de ville : l'espace virtuel patient est ouvert et accessible aux différents services des cliniques, mais aussi aux professionnels de santé externes. Il n'y plus de rupture d'information et une réduction des risques de pertes de documents, de dossiers, etc. La sécurisation des échanges incite à un partage de l'information, dans le respect des enjeux éthiques (notamment respect de la confidentialité des données et respect du choix par le patient des professionnels de santé qui le prennent en charge)

3. Le personnel des cliniques SYNERGIA

- Une réallocation du temps vers le patient : réduction de tâches administratives répétitives, amélioration de l'organisation du travail et du parcours patient, élimination du papier et de ses inconvénients d'usage ;
- De nouveaux usages et applications : la configuration réseaux et informatique répond aux besoins de la médecine personnalisée et ouvre la possibilité d'une prise en charge plus performante, y compris à distance avec l'IoT.
- Une plus grande sérénité au travail : la fiabilisation des données du dossier médical de chaque patient réduit les risques d'erreur. L'augmentation de la performance du service informatique permet d'assurer la cohérence, la sécurité et la centralisation complète et effective des données patients.

4. Les établissements de santé

L'expérimentation proposée par le Groupe Synergia et la solution configuration EAI et logiciel permet de répondre à des défis communs aux établissements de santé, notamment l'obligation de l'établissement de santé de communiquer son dossier au patient, le droit de celui-ci d'y accéder, le lien avec la médecine de ville, le positionnement de l'établissement dans son territoire, l'anticipation de l'IoT et l'AI par la simplification et la densification des flux de données, la qualité de la relation avec les patients, l'organisation de la permanence des soins, etc. Le Groupe Synergia recherche une solution pratique, à coût maîtrisé, pour proposer une réponse informatique intelligente à ces défis qui sont partagés par de nombreux établissements à la taille et aux missions comparables à celles des cliniques Synergia.

5. L'université d'Avignon

Un partenariat avec l'Université d'Avignon et le CERI en particulier est envisagé avec des bénéfices gagnants-gagnants pour l'université : ils pourront avoir un établissement de santé partenaire, travaillant lui-même avec des PME du secteur informatique, et la possibilité de mener des activités de R&D sur des projets concrets d'e-santé. Les stagiaires pourront développer leurs compétences avec des partenaires locaux tandis que le Groupe Synergia pourra bénéficier d'une facilité de recrutement au niveau local et de formation de techniciens, en fonction des besoins exacts du Groupe.

6. La région PACA

Alors que l'expérimentation de la CNAM n'est pas menée en Région PACA, celle-ci doit soutenir les établissements de santé qui, comme les cliniques Synergia, ne peuvent attendre plusieurs années avant de se voir proposer un référentiel dont tout porte à croire qu'il ne répondra d'ailleurs pas aux défis de l'intelligence. Le projet du Groupe Synergia permet d'avancer concrètement dans cette voie, en partant de l'existant et en développant une architecture réseaux, serveurs et logiciels qui peut être pertinente et adaptée pour de très nombreux établissements de la Région, dans la même situation que le Groupe Synergia et confrontés aux mêmes défis, que sont le vieillissement de la population, la sécurisation et la numérisation de la prise en charge des patients, la rationalisation des outils et services, le développement des applications pour aller vers la médecine personnalisée. Le projet de Synergia permet d'échapper à une médecine régionale à deux vitesses, celle des grands hôpitaux et des grandes villes, et celle des villes moyennes et zones rurales, avec des établissements de taille plus modeste et une médecine de ville plus éclatée. Pour la Région PACA, l'expérimentation du Groupe Synergia peut ainsi devenir un projet pilote au service de tout ces établissements régionaux qui ont besoin d'un modèle à suivre pour bâtir leur smart réseaux et solutions techniques.

Calendrier et phasage de l'opération :

Période prévisionnelle d'exécution	Début : 01/07/2019	Fin : 30/06/2022
------------------------------------	--------------------	------------------



La période d'exécution physique initiale de l'opération était du 01/01/2018 au 31/12/2020, soit 36 mois. Après échange en date du 14 janvier 2020, le porteur indique que la période d'exécution du projet sera décalée du 01/07/2019 au 30/06/2022 soit 36 mois et la période d'éligibilité des dépenses du 01/07/2019 au 31/12/2022.

DEPENSES ET RESSOURCES

Postes de dépense	
Type d'assujettissement	TTC
Type d'échéancier	Pas d'échéancier

Détails des postes de dépense			
Catégorie de dépense	Direct/Indirect	Fonctionnement/ Investissement	Montant (TTC)
Dépenses de prestations externes de service	Direct	Investissement	1 079 396,71 €
Installations, maintenance et formation			
Dépenses d'Investissement matériel et immatériel	Direct	Investissement	562 517,76 €
Matériel informatique et logiciels			
Total :			1 641 914,47 €

Ressources	
Les co-financeurs sollicités couvrent-ils la même période d'exécution et la même assiette de dépenses éligibles ?	Non
Le porteur a-t-il sollicité une avance pour le fond européen ?	Oui



<i>Détails des ressources</i>								
<i>Financier</i>	<i>Partenaire</i>	<i>Imputation</i>	<i>Régime d'aide</i>	<i>Taux(%)</i>	<i>Montant (€ HT)</i>	<i>Montant réalisé</i>	<i>Montant retenu</i>	<i>Taux d'avancement</i>
UNION EUROPEENNE	Fonds européen de développement régional		Auc / Aucun régime d'aide	50,00	820 957,24			
Total co-financier				50,00	820 957,24	0,00	0,00	0,00
Bénéficiaire				50,00	820 957,23			
COUT TOTAL ELIGIBLE				100,00	1 641 914,47	0,00	0,00	0,00



INSTRUCTION

Service instructeur :	Direction des Affaires Européennes - PACA	Avis du service instructeur :	Favorable
------------------------------	---	--------------------------------------	-----------

Motivation du service instructeur :

L'opération s'inscrit :

- dans le 2ème axe prioritaire du PO FEDER « Développer l'économie et les services numériques »
- dans l'Objectif Thématique n°2 « Améliorer l'accès aux TIC, leur utilisation et leur qualité »
- dans la priorité d'investissement PI 2c qui vise à « renforcer les applications TIC dans les domaines de l'administration en ligne, de l'apprentissage en ligne, de l'intégration par les technologies de l'information, de la culture en ligne et de la santé en ligne (télésanté).

Elle est donc éligible à l'Appel à Propositions PI2c-2017 car elle répond aux critères d'éligibilité et de sélection.

De plus, l'opération a obtenu une note de 14,5/20

Il était prévu de présenter le dossier au CRP du 13/02/2020. Cependant, il a été retiré la veille de la consultation écrite du CRP, jour où le porteur a informé le SI de son souhait d'acquérir une partie des équipements du projet en crédit-bail. Ce type de montage nécessitant une nouvelle instruction, il n'était pas possible de le présenter en l'état au CRP. Suite à ce retrait, le porteur a confirmé par mail au SI qu'il ne recourrait pas au crédit-bail dans le cadre du projet FEDER. Le dossier a donc été maintenu tel quel et a été présenté avec avis favorable au CRP du 30/03/2020. Il conviendra cependant d'être très vigilant sur ce point en phase de certification, en analysant par exemple les comptes du bénéficiaire.

SYNTHESE :

#opération éligible au PO, à l'appel, et qui obtient une note de 14,5/20 sans aucune note éliminatoire#