



Rapport d'activité 2021

Ensemble, pour la e-santé



Edito



Stéphane Martino,
Président du Mipih



Mostafa Lassik,
Directeur Général
du Mipih

Réinventer notre offre

En ces temps de refondation de notre système de santé, le numérique apparaît de plus en plus comme un puissant levier d'amélioration et une réponse aux défis actuels de la santé. Mais cette opportunité peut aussi s'avérer être le talon d'Achille des établissements de santé, les cyberattaques de ce début d'année nous l'on malheureusement rappelé.

C'est dans ce contexte, que le Mipih a inscrit son premier projet d'entreprise ACTIV 21-25 que nous avons eu le plaisir de vous transmettre début 2021.

Ce projet formalise l'importance de l'engagement de la structure publique Mipih à accompagner ses adhérents et à les soutenir dans l'évolution des pratiques et plus globalement du système d'information de Santé. Nous remercions à nouveau l'ensemble des parties prenantes, adhérents, administrateurs, partenaires et les collaborateurs du Mipih, pour leurs contributions.

C'est pourquoi pour répondre à vos enjeux du quotidien, tels que simplifier les organisations, améliorer l'expérience patient et renforcer son interaction à toutes les étapes de son parcours de soin, nous avons lancé dès janvier notre Programme de Renouvellement.

Au-delà des équipes constituées autour de cette nouvelle Direction, c'est l'ensemble des collaborateurs du Mipih qui concourent à la réalisation de cette orientation stratégique majeure.

Pour réinventer notre offre et accompagner nos adhérents au plus près de leurs transformations digitales, l'innovation et la co-construction sont essentielles, comme rappelé dans nos valeurs : Engagement, Excellence, Innovation.

L'un des temps forts 2021 a été le lancement durant l'été de notre offre de digitalisation digihosp, patient et rH. Cette réussite démontre la capacité de coopération et d'innovation du Mipih pour répondre aux évolutions technologiques et aux nouvelles pratiques. Elle ne doit cependant pas occulter l'ensemble des autres activités telles que le lancement de nouveaux sites, l'interopérabilité, l'hébergement, la formation ou le support..., qui vous accompagne au quotidien et contribuent aussi à fluidifier les relations entre les professionnels et les patients.

En 2021, le numérique en santé est plus que jamais un enjeu politique et citoyen. 2021 est aussi l'année de refondation de l'entreprise publique Mipih, pour renforcer notre réponse à l'évolution de notre système de santé.

Nous vous souhaitons une excellente lecture de ce rapport, et remercions l'ensemble des collaborateurs du Mipih pour leur investissement et la qualité des actions de transformation menées en 2021, inscrivant le Mipih dans la dynamique ACTIV 21-25.

Les temps forts de 2021

Le GHT des Bouches du Rhône (Marseille) a déployé le SSO et l'annuaire de la société Ilex dont le Mipih est diffuseur

Le CH de Creil a choisi Pastel et Capitoools

Nouvelle organisation interne du Mipih

Participation à Santexpo Live

Le CHU de Caen (GHT Normandie Centre) a fait le choix de Pastel et Magh2

L'EPSM et le GCS de Sarreguemines ont pris notre GRH et GEF en infogérance applicative après avoir fait le choix de Pastel en 2020

Le GHT de Yvelines Nord fait le choix de Ideal Prodiges pour unifier son identité sur tout son GHT

Le CHU de la Réunion a déployé l'annuaire de la société Ilex dont le Mipih est diffuseur

Le GHT de Loire Atlantique (CHU de Nantes) a fait le choix de la GAP et la GEF du Mipih pour équiper les 14 établissements du GHT. Pour permettre un pilotage de GHT, tous les établissements du GHT seront équipés de QL, notre offre de décisionnel

Le gouvernement de Monaco a équipé les professionnels de santé libéraux monégasques de la solution de téléconsultation medicam

Le Mipih, pilote de Mon espace santé, en Haute-Garonne

Renouvellement du Conseil d'Administration

Élection du Président et Vice-Président du Mipih

Référencement Ségur pour la GAP Pastel

Obtention des certifications ROC et Qualiopi

Janvier

Février

Mars

Avril

Mai

Juin

Juillet

Août

Octobre

Novembre

Décembre

La fondation Hopale (Berk) a choisi Capitoools pour son PMSI

Le CHU de Toulouse a choisi la solution de pilotage QL

Lancement de la plateforme de téléexpertise, medicam Expert

Les UGECAM hébergent au Mipih leur DPI Osiris pour leurs 13 sites

Le Mipih est à Vivattech, aux côtés de l'agence AD'OCC

Le Mipih, 1er éditeur français de la santé à adhérer à l'Institut du Numérique Responsable

Le CH de Watreloos, GHT de Lille Métropole Flandre a choisi l'offre du Mipih pour équiper tout son SI administratif

Une nouvelle identité visuelle dévoilée à Santexpo

Le GHT de l'Artois Ternois (Arras) décide de faire sa convergence administrative avec la GAP Pastel, le PMSI Capitoools, la GEF Magh2 et la RH Agirh/PH7

Année 2021

Lancement de la commercialisation de digihosp patient avec 16 signatures

Premières ventes de digihosp pro, digihosp rh - module pro

Sommaire

Edito	3
Les temps forts de 2021	4-5
Le Mipih, en chiffres	9
1.1 Une croissance qui se poursuit en 2021	10
1.2 Une activité dynamique	11
1.3 Avec un renforcement des effectifs	12
Une année sous le signe de la réinvention	14
2.1 Un projet d'entreprise, pour construire les 5 ans à venir	15
2.2 Une nouvelle organisation au service de l'intelligence collective	16
2.3 Une nouvelle identité visuelle	21
Nos finalités, au coeur de la transformation numérique des acteurs de santé	22
3.1 Innover au service du GHT, de l'hôpital et des établissements médico-sociaux	23
3.2 Investir la e-santé, au service de milliers de professionnels de santé	32
3.3 Protéger les données de santé en tant que 1 ^{er} hébergeur public français	34
La Qualité, fer de lance de l'offre Mipih	36
4.1 Des certifications renouvelées, un engagement d'excellence	37
4.2 Un centre de formation certifié Qualiopi	38
Accélérer le numérique en santé, aux côtés des acteurs institutionnels	40
5.1 Un engagement fort dans le Ségur	41
5.2 Le numérique responsable, une priorité pour le Mipih	44
Ils nous ont rejoints cette année	46
Les nouveaux adhérents au Mipih, en 2021	47

Le Mipih, en chiffres



En 2021, la croissance du Mipih s'est accélérée. Les projets et déploiements se sont poursuivis malgré un contexte sanitaire incertain. Pour accompagner cette dynamique et atteindre les objectifs futurs, le groupement a impulsé un nouvel élan en matière de recrutement et de formation continue.

1.1 Une croissance qui se poursuit en 2021



667 +6pts

adhérents dont
37 nouveaux en
2021



70 =

sites supports de GHT
équipés d'au moins une
application Mipih



93,6M€ +11pts

budget 2021, contre
83,9M€ en 2020.

1.2 Une activité dynamique



31 239 +20%

jours de développement



280 +30%

projets d'interopérabilité
livrés en 2021



310 000

bulletins de salaire édités
par mois en 2021



161

établissements ayant fait l'objet
d'un démarrage produit en 2021



19

tickets support traités en
moyenne par établissement,
en 2021

1.3 Avec un renforcement des effectifs

Afin de soutenir sa croissance et renforcer ses équipes, le Mipih a mené une politique de recrutement intensive en 2021 qui se poursuivra sur 2022.

87 nouveaux collaborateurs ont rejoint le groupement cette année pour renforcer son savoir-faire.

Le télétravail, une pratique vertueuse

Précurseur, le Mipih a proposé en 2019 le télétravail à ses collaborateurs, lui permettant ainsi, lors de la pandémie de le généraliser en un temps record. Depuis, ce dispositif est déployé à hauteur de 3 jours par semaine, dans des conditions habituelles et contribue au bien-être des collaborateurs tout en assurant une continuité de service.

689

agents au 31 décembre 2021

98%

contrats à durée indéterminée

19

contrats d'apprentissage en 2021



Jackie Tremblais,
Directrice des ressources humaines,
Mipih

Notre politique RH est basée sur la volonté de garantir l'équilibre social et humain. Nous mettons l'accent sur les savoir-être des futurs collaborateurs et notamment l'esprit collaboratif, l'engagement, la capacité d'innovation et l'adaptabilité. Les perspectives d'évolution, les actions de formation tout au long de la vie professionnelle et une attention particulière à la conciliation de la vie familiale et professionnelle sont autant d'atouts pour les collaborateurs du groupement.



La formation continue, levier de performance

Cette année encore, la Covid-19 et le recours massif au télétravail ont eu un impact significatif sur l'organisation des formations. L'adaptation des formations par la Direction des Ressources Humaines a permis le maintien des actions de formation continue en s'appuyant sur le professionnalisme des Conseillers en Évolution Professionnelle. La sécurisation des données de santé

constituant un axe fort de la stratégie du Mipih, des formations spécifiques ont été dispensées à destination des équipes internes, notamment celles des filières « études et développement » et « support interne et administration » à hauteur de 239 jours (+38%).

2701

jours de formations en 2021

111

formations organisées dont 45% à distance

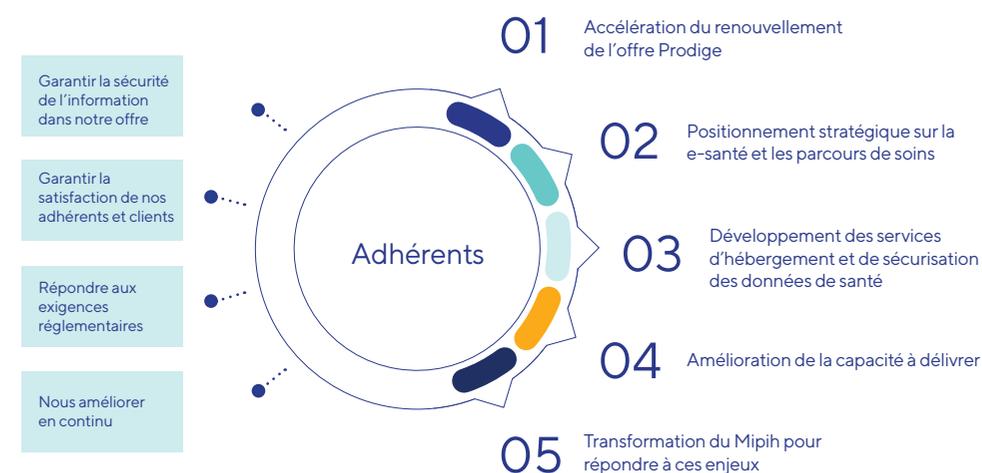
57%

des effectifs ont suivi une formation en 2021

Une année sous le signe de la réinvention

2.1 Un projet d'entreprise, pour construire les 5 ans à venir

Le Mipih a engagé fin 2020 une démarche collaborative pour redéfinir sa vision et ses ambitions, qui s'est concrétisée par le projet d'entreprise pluriannuel, Activ 2021-2025.



« Si le numérique révolutionne les usages, nous apprécions au Mipih à quel point les usages transforment le numérique. La transversalité des organisations, le pilotage par indicateurs, la fluidité, l'ergonomie d'utilisation, la sécurité des systèmes d'information insufflent la réinvention de nos offres, au profit de l'amélioration des parcours de soins.

Notre projet d'entreprise tient également compte des enjeux de sobriété numérique des produits et applicatifs dans leur ensemble, depuis leur architecture technique jusqu'aux écrans finaux et s'inscrit dans des objectifs ambitieux de résilience énergétique. La souveraineté numérique et la compliance sont elles aussi centrales dans l'appréciation des solutions existantes et à venir.

En 2021, tous ces enjeux se traduisent de manière concrète par les travaux d'amélioration de notre service aux adhérents et de notre modèle coopératif, le lancement d'une mission de réflexion sur la résilience de notre architecture fonctionnelle d'hébergement, la tenue d'ateliers avec nos adhérents sur l'ergonomie de nos écrans, le recrutement de profils spécialisés en technologies UX/UI, ou encore l'investissement du Mipih dans les travaux nationaux communs sur le numérique responsable.

Ils fondent notre volonté de conserver, pour nos adhérents, une offre d'excellence. »



Stéphane Lefèvre,
Directeur Général Adjoint du Mipih



2.2 Une nouvelle organisation au service de l'intelligence collective

2.2.1 Une nouvelle organisation, synonyme d'agilité et d'exigence

Avec la volonté de soutenir ses ambitions et notamment l'évolution de son offre administrative hospitalière, le Mipih a impulsé en 2021 une transformation interne majeure.

Le groupement a en effet repensé son organisation, pour plus d'agilité et de transversalité. Les activités ont été réorganisées dès le 1^{er} janvier, par domaine fonctionnel, pour mieux répondre aux besoins des adhérents et assurer une cohérence, de la conception des offres à leur déploiement. Les processus décisionnels ont également été simplifiés avec une diminution des niveaux hiérarchiques, pour fluidifier les circuits internes de communication et faciliter la prise de décision.

Focus sur les directions opérationnelles

La Direction du Programme de Renouvellement, pilotée par Fabienne GUILBOT, assure la coordination et la mise en œuvre du renouvellement de l'offre de gestion hospitalière. Elle regroupe les moyens de qualification des besoins et de développement à temps plein. Ses 56 collaborateurs s'appuient sur des centres de compétences mettant à disposition de la prestation technique et de l'expertise, dédiées notamment à l'optimisation de l'expérience utilisateur.

« Nous avons réinventé notre organisation pour mieux accompagner les acteurs de santé dans leur digitalisation, pour répondre aux enjeux du numérique en santé et les aider à améliorer la prise en charge du patient. »

La Direction de l'Ingénierie Logicielle et de l'Industrialisation, pilotée par Olivier MOMAS et Audrey PACCINI, est au cœur du processus d'innovation du Mipih. Elle assure la cohérence technologique de ses solutions afin d'accroître la capacité du groupement à construire, délivrer des solutions performantes, éthiques, responsables et durables. Et ce, dans l'optique de contribuer à un avenir responsable et solidaire, tout en garantissant la satisfaction des utilisateurs des établissements de santé.

« Cette nouvelle direction nous permet d'assurer notre stratégie technique au service de nos offres. Nous sommes prêts à relever les défis de la transformation numérique de la santé. »



Marcos BERMUDES, Manager, Mipih

La Direction du Pilotage, de l'Urbanisation et des Opérations, conduite par Muriel BIELAKOFF et David TAN, porte des expertises au service des adhérents, en transversalité et complémentarité des autres Directions. Elle réunit parmi 90 collaborateurs, des experts de l'interopérabilité, de la gestion des identités et des accès, des référentiels métiers transverses, de la conduite de projet, des solutions décisionnelles et de la formation.

La Direction de l'Offre

La Direction de l'Offre encercle elle, les 5 domaines métiers de l'hôpital sur lesquels le Mipih offre une réponse fonctionnelle :

- La Direction de l'Offre de gestion des ressources humaines, animée par Philippe PAUWELS et Pierre CLAUSS ;
- La Direction de l'Offre de gestion du patient, menée par Jérôme MANZANARES et Éric AMAR ;
- La Direction de l'Offre de gestion économique, logistique, financière et des achats, pilotée par Séverine SABATIER ;
- La Direction de l'Offre hébergement des données de santé, coordonnée par Pierre BAREL et David HELIOT ;
- La Direction de l'Offre e-santé et parcours patient, conduite par Gaëlle CHARDONNET et Fabrice AMATULLI.

2.2.2 Les adhérents au cœur de nos décisions

Face à l'évolution fulgurante de la santé et à la croissance du nombre d'adhérents du Mipih, la relation client a été repensée, dans le cadre de son plan de transformation global. L'ambition de cette évolution : plus de simplicité et de réactivité dans la relation de service.

Une Direction de la Relation Client a été créée, sous le pilotage de Cathy ETIENNE. Direction transversale, elle porte la stratégie de relation adhérents du groupement et conduit le changement auprès des acteurs répartis dans l'ensemble de ses équipes : chargés de comptes, responsables projets de déploiement, développeurs, conseillers support, etc. Sa raison d'être est de placer l'adhérent au cœur des décisions du groupement, en déployant des actions autour de deux axes majeurs : la collaboration et l'optimisation.

Sur le plan de la coopération, le Mipih a renforcé sa relation avec les instances de gouvernance mais a aussi conservé et consolidé ses liens avec ses adhérents.



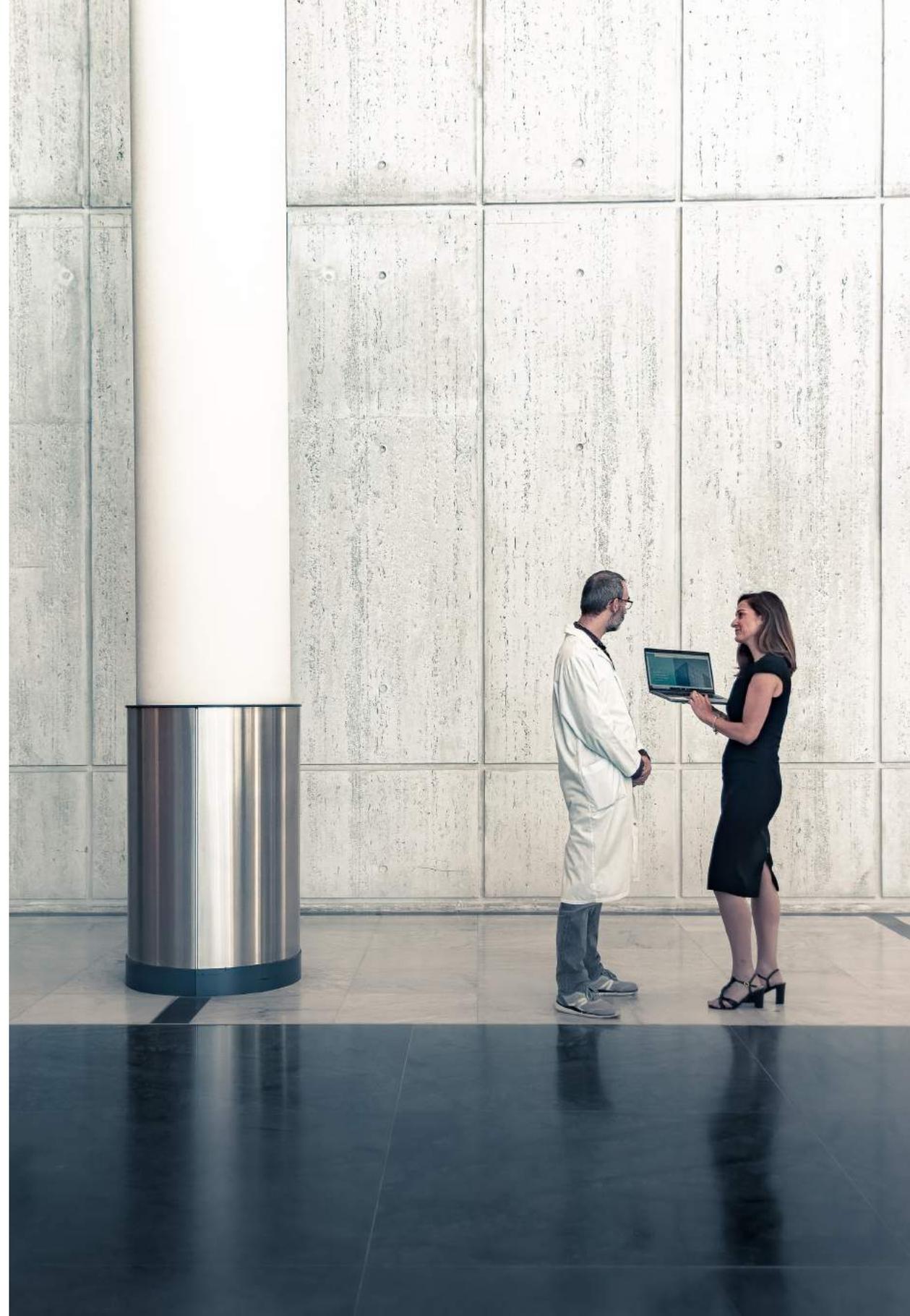
Un premier rendez-vous est d'ailleurs planifié avec les DSI des établissements adhérents en janvier 2022, avec la première édition de « La Conf des DSI ». Un temps privilégié pour échanger et partager entre pairs sur leurs enjeux stratégiques, tout en mutualisant la feuille de route du Mipih et nationale.

Quant à la performance opérationnelle, l'objectif principal est de simplifier et fluidifier les échanges entre le Mipih et ses adhérents. Pour ce faire, le Mipih a engagé un projet d'amélioration de la qualité du support, impliquant la mise en œuvre d'outils digitaux.

« Dans notre contexte de forte croissance et dans un écosystème de santé en pleine mutation, nous avons souhaité repenser la manière d'interagir avec nos adhérents. Allier proximité avec digitalisation est un défi majeur pour la relation client de demain. Pour cela le Mipih va maintenir et renforcer la présence de ses équipes sur le terrain tout en utilisant des outils modernes au bénéfice des adhérents et patients ».



Cathy ETIENNE,
Directrice de la relation client, responsable qualité, Mipih



2.2.3 Des instances 100% hospitalières

La démarche de réinvention du Mipih est soutenue par une nouvelle gouvernance hospitalière, composée d'hommes et de femmes animés par un engagement collectif.

En octobre 2021, le conseil d'administration a été renouvelé avec la réélection de 11 administrateurs et l'élection de 6 nouveaux membres.

En décembre, son président, Stéphan MARTINO, a été réélu. A ses côtés, Frédéric PIGNY, Directeur Général du centre hospitalier de Mont-de-Marsan, Site support du GHT des Landes, a été élu à la fonction de vice-président. Il succède à Michel Glanes, Directeur du centre hospitalier de la Côte Basque.

Au sein de la direction, Pierre BERTRAND a rejoint le comité exécutif, en tant que Directeur Délégué aux fonctions supports et Directeur de l'agence d'Amiens. Il supervise la Direction des Affaires Juridiques, Achats et Institutionnelles, la Direction des Ressources Humaines, la Direction des Services Financiers ainsi que les services généraux.

5

Conseils
d'Administration
en 2021

2

Assemblées
Générales en 2021



2.3 Une nouvelle identité visuelle

En cohérence avec sa mutation et ses ambitions pour la e-santé, le Mipih s'est doté en 2021 d'une nouvelle identité visuelle.

Le logotype a été repensé pour affirmer le positionnement du groupement en tant qu'éditeur et hébergeur du numérique en santé mais aussi qu'acteur public engagé dans le déploiement de la e-santé en France.

« J'ai rejoint le Mipih, acteur public du numérique en santé, en 2021. J'y ai découvert une émulation forte, un engagement fort, des synergies pour porter l'innovation publique en santé et soutenir une démarche structurante de transformation. »



Pierre BERTRAND,
Directeur Délégué aux fonctions supports,
Mipih

« Cette nouvelle plateforme de marque prend vie grâce à une charte graphique, à la fois statutaire et moderne. Elle traduit notre singularité et nos forces. Nos valeurs et notre raison d'être s'expriment quant à elles à travers notre signature : "ensemble, pour la e-santé" »



Nadia BOUYER
Directrice
de la communication
et du marketing, Mipih

Nos finalités, au cœur de la transformation numérique des acteurs de santé

3.1 Innover au service du GHT, de l'hôpital et des établissements médico-sociaux

3.1.1 L'innovation durable

Avec la volonté de proposer des solutions numériques au plus près des besoins des établissements de santé, toujours plus innovantes et ergonomiques, le Mipih a engagé en 2021 un projet de renouvellement pluriannuel de son offre administrative hospitalière.

Prévu en 2 temps, ce dernier vise à déployer prioritairement les fonctionnalités majeures permettant de couvrir les processus administratifs de la gestion du patient, de la gestion économique et financière ainsi que de la gestion des ressources humaines. Une deuxième évolution sera apportée aux fonctionnalités de « back office » telles que la facturation, le recouvrement et le mandatement. Toutes les fonctionnalités seront livrées sur une plateforme unique pour le GHT, disponible en mode On Premise ou en mode Saas.

« L'évolution de notre offre de gestion vise en premier lieu à simplifier l'utilisation quotidienne de nos logiciels à l'hôpital, via une refonte ergonomique de nos écrans. Mais au-delà, notre objectif est bien d'amener de nouveaux bénéficiaires et d'anticiper les enjeux de la e-santé de demain au service de nos adhérents : la digitalisation des usages, la mise en place de circuits de validation automatisés et les besoins socles de mutualisation des fonctions administratives dans le cadre des GHT. »



Fabienne GUILBOT,
Directrice du Programme de Renouvellement, Mipih



Ainsi, fin 2021, les premières observations ont été organisées au sein d'établissements de santé, de tailles différentes. Des groupes de co-construction ont été constitués, réunissant jusqu'à 6 établissements par cas d'usage. Engagé dans une démarche user centric, le Mipih a déployé cette méthodologie afin de prendre en compte l'exhaustivité des besoins : des établissements sanitaires comme médico-sociaux. Les travaux démarreront au premier trimestre 2022.

3.1.2 L'innovation technologique, levier de performance

L'innovation technologique est une composante inhérente à l'évolution de l'offre administrative du Mipih. Cette innovation technologique s'appuie sur une industrialisation des processus et des pratiques.

En 2021, le cycle de développement du Mipih a continué d'être outillé, dans une démarche DevOps, afin d'automatiser les tâches des développeurs et accroître leur performance, tout en supervisant la qualité du code, le respect des règles d'urbanisation et la vérification continue des solutions à travers la forge logicielle. Les améliorations techniques apportées permettent de soutenir la montée en charge dans le cadre de l'évolution de l'offre tout en rationalisant les infrastructures pour son fonctionnement.

Le socle graphique de l'offre administrative a lui évolué vers Angular, permettant de bénéficier de bibliothèques de composants graphiques plus riches tout en apportant un cadre documenté qui propose des services techniques très complets afin de garantir l'efficacité et l'efficience des développements.

Aussi, le Mipih a fiabilisé les accès de ses offres SAAS par la solution d'authentification centralisée CERBERE, basée sur les protocoles standards (OpenID Connect) et sur les fournisseurs d'identité (Pro Santé Connect et France Connect), promu par le programme Ma santé 2022.

Fin 2021, CERBERE compte plus de 100 000 comptes utilisateurs et est interfacé avec 5 fournisseurs d'identité.

En complément du développement et de l'industrialisation de l'installation des applications web et mobile digihosp patient et digihosp pro, des travaux ont été menés pour assurer la haute disponibilité de ces offres SAAS dans les Data centers du Mipih.

Enfin, le Mipih a déployé en site pilote la première version de sa solution d'administration de la plateforme utilisée dans le cadre de l'évolution de l'offre administrative. Elle permet les montées de version par domaine métier mais aussi par module et facilite l'installation et la supervision des flux au travers d'une interface graphique simplifiée, à la fois accessible et intuitive.



Olivier MOMAS,
Directeur de l'Ingenierie
Logicielle et Industrialisation,
Mipih

« Innover et nous réinventer passent par un engagement fort dans le développement de nos solutions : sécurité, agilité, robustesse. »



« Nous changeons de paradigme en passant d'un outil en ligne de commande à un outil graphique pour gérer notre plateforme. Cette évolution a été premièrement motivée par l'enjeu majeur de montée de version par domaine, mais nous avons aussi vu l'opportunité de fédérer les intervenants impliqués dans la mise en œuvre et l'exploitation autour d'un outil accessible, qui ne nécessite aucune expertise technique forte et qui contribuera l'efficacité au quotidien. »



Didier FLEURY
Chef de produit et architecte
technique, Mipih



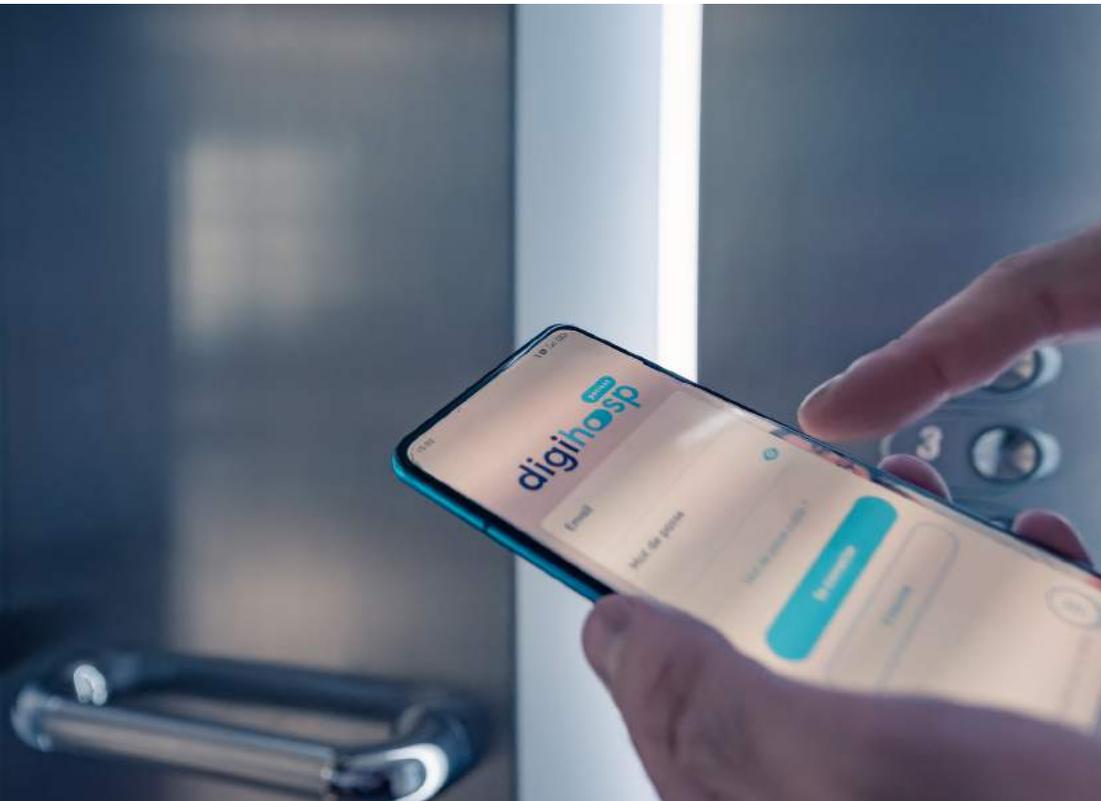
3.1.3 L'innovation au quotidien : projets, pratiques et solutions

Au-delà de ses investissements dans l'innovation au long terme, le Mipih a fait évoluer en 2021 ses solutions et services, avec la volonté de toujours mieux répondre aux besoins des utilisateurs et de leur établissement.

Les évolutions de la gestion du patient

Des avancées majeures ont marqué la gestion du patient. En effet, Pastel, le logiciel de gestion administrative du patient, a été référencé pour l'Identité Nationale de Santé (INS) et certifié au titre de Remboursement des Organismes Complémentaires (ROC).

Lancée en 2020, pour répondre aux enjeux d'optimisation des flux patients, la solution digihosp patient a elle, été déployée avec sa fonctionnalité d'e-admission, disponible sur ordinateur et mobile. Avec l'ambition d'améliorer l'expérience patient dans sa globalité, la plateforme sera prochainement enrichie de nouvelles fonctionnalités : API, parcours de soins multipathologies...



Ressources humaines : la DSN, opérationnelle dans les hôpitaux

Les ressources humaines hospitalières ont connu des changements majeurs en 2021, avec notamment la généralisation de la Déclaration Sociale Nominative.

La DSN permet aux établissements de transmettre en un flux unique, mensuel et dématérialisé, les données des agents. Les données sociales et les événements des agents sont en effet transmis en une seule fois, via le portail de Net-entreprise, aux organismes sociaux.

En janvier 2021, la Déclaration Sociale Nominative a été déployée par le Mipih, premier éditeur de paie, pour l'ensemble des établissements utilisant la solution Agirh. 420 sites ont ainsi déposé leur DSN sur le site Net-entreprise, rejoignant les 19 établissements pilotes l'année précédente.

« Le Mipih s'est fortement engagé à accompagner les établissements pour la transmission des déclarations sociales. Cet accompagnement, conjugué aux efforts des différentes directions des Ressources Humaines des établissements pilotes a permis, dans une démarche itérative, de recadrer les dossiers et de sécuriser les données pour la transmission des Déclarations Sociales Nominatives. La mise en œuvre de la DSN sur l'ensemble des sites Mipih mais aussi sur les sites diffusés est l'un des premiers vecteurs de déploiement de notre ERP Prodigé. A fin janvier 2022 ce seront 421 sites qui l'utiliseront pour la première fois, auxquels s'ajoutent les 19 établissements démarrés en janvier 2021. »



Philippe PAUWELS, Directeur de l'offre GRH et paie, Mipih



En 2022, le Mipih restera mobilisé pour accompagner tous les sites en production dans la prise d'autonomie sur la solution et sur le processus global de Déclaration en DSN.

Le Mipih mettra en œuvre les évolutions réglementaires importantes déjà communiquées dans les Cahiers Techniques de la DSN pour Janvier 2023 et dans le cadre des nouvelles normes DSN à venir, NeoRes notamment.

440

sites adhérents utilisateurs
de la DSN à fin 2021

La gestion économique et le déploiement du PES Marché

D'importants efforts ont été déployés par le Mipih dans le domaine de la gestion économique et des achats hospitaliers. Tout d'abord, des évolutions fonctionnelles et techniques ont été apportées à l'offre de référentiel Achat de GHT, déployée au GHT Grand Paris Nord Est en 2021.

Le déploiement du PES Marché s'est poursuivi, après l'homologation de la solution Mipih en 2020. Le référentiel marché, avec production du flux PES, a été généralisé pour 4 établissements support de GHT. Ces déploiements, associés à l'homologation de l'éditeur, permettent de généraliser la solution réglementaire à l'ensemble des GHT.

Les évolutions des solutions décisionnelles

Face à la mutation des modes de prise en charge hospitalière, passant d'une approche « séjours » à une approche « parcours », les indicateurs se sont démultipliés, nécessitant une révision des modes de pilotage à travers un SI décisionnel.

Dans ce contexte, un nombre croissant de GHT déploient la solution de pilotage stratégique médico économique du Mipih, QI en amont ou en parallèle de la convergence de leur système d'information. Cette solution leur permet de disposer d'indicateurs consolidés au niveau du GHT tout en conservant le pilotage de chaque établissement.

Soucieux de répondre à l'évolution de leur organisation et besoins, le Mipih a fait évoluer son portail décisionnel QI en 2021, avec la livraison de tableaux de bord par direction, pôle et métiers.

Enfin, le Mipih a répondu cette année à l'enjeu d'identité-vigilance, socle du Ségur, en apportant des fonctionnalités avancées autour de la gestion des référentiels des patients. Le module CIV Look a été initialisé dans 180 établissements, pour un déploiement prévu en 2022.



230

établissements
équipés de Qlik

160

établissements dotés
de QI

40

sites utilisent la
solution Pilotage de
la Masse Salariale (+15
en 2021)

3.1.4 Accélérer la digitalisation de l'hôpital

La digitalisation des ressources humaines

La digitalisation est un sujet transversal qui concerne l'intégralité des processus métiers qu'il s'agisse du soin, de l'administration ou des fonctions supports.

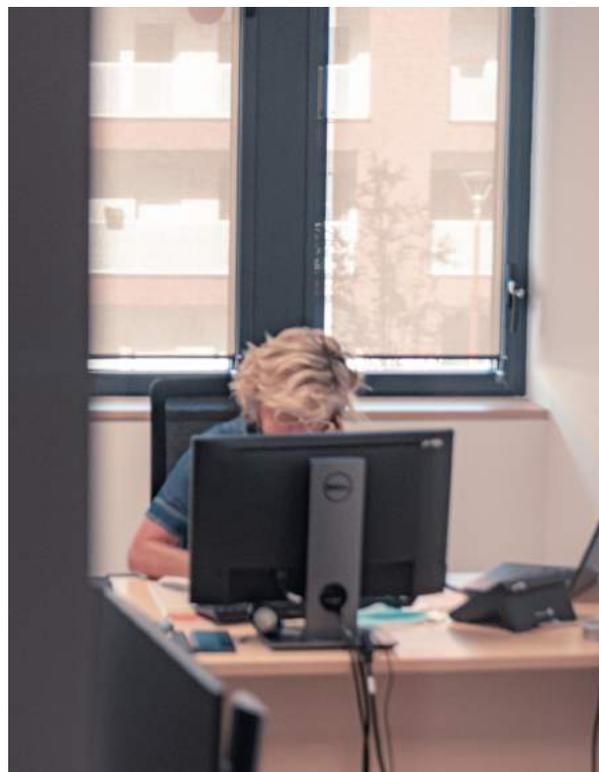
Pour construire les RH de demain, le numérique apparaît comme un levier essentiel, tant ses bénéfices sont nombreux : amélioration des conditions de travail, gain de temps pour les personnels, etc.

Engagé dans l'amélioration du quotidien de l'hôpital et de ses professionnels, le Mipih a lancé en 2021 sa nouvelle plateforme RH, digihosp pro. Mobile et sécurisée, la solution simplifie l'ensemble des démarches RH et améliore la relation agent-établissement, grâce à des services dématérialisés : consultation du dossier RH, génération automatique des documents RH, échanges avec le service RH, informations et actualités de l'établissement, consultation des plannings, réalisation des demandes en ligne, etc.

Les bulletins de paie peuvent être consultés à tout moment et leurs duplicatas récupérés, grâce à un coffre-fort numérique et un Système d'Archivage Electronique intégrés à la solution.

En octobre 2021, une nouvelle version de l'application a été déployée, avec la signature électronique de l'établissement et de l'agent, accélérant ainsi les processus de validation et d'approbation.

En 2022, la fonctionnalité de Gestion des Demandes de Congés, connectée aux applications de Gestion du Temps et des Activités (GTA), sera intégrée à la solution.



Soutenir la transformation numérique en santé

Pour appuyer la transformation numérique des établissements de santé, le Mipih s'appuie sur l'expertise du cabinet CasSIS Conseil.

« L'accompagnement de nos consultants est un levier d'optimisation des processus de transformation de l'hôpital et a fortiori de son système d'information. Les organisations et les pratiques doivent suivre le rythme soutenu des programmes nationaux. Aussi, nous accompagnons les établissements dans la réflexion stratégique sur l'évolution du SIH via les schémas directeurs des systèmes d'information. Nous facilitons également l'adhésion des acteurs métiers aux solutions applicatives par de la conduite du changement et assistons également les établissements dans la récupération de financements »



Jean-Marc BLANC,
Chef du cabinet
CasSIS Conseil, Mipih

Parmi ses réalisations en 2021, l'atteinte des prérequis et des financements du programme HOP'EN pour les établissements de santé a été l'une des actions phares pour le cabinet CasSIS Conseil.

Ses consultants ont également accompagné le déploiement des Gestionnaires de Données de Référence (GDR) en GHT ainsi que les candidatures des établissements au Ségur Usage Numérique en Etablissement de Santé (SUN-ES). 100 sites ont ainsi candidaté à la fenêtre 1 du Ségur numérique SUN-ES.

L'ensemble des structures équipées de Pastel bénéficie quant à elles, d'une offre de mise à jour éligible au programme SEGUR SONS, à laquelle ses consultants contribuent.

101

entités juridiques
livrées en 2021

3

webinaires en 2021 :
HOP'EN, Identité
patient, GDR

3.2 Investir la e-santé, au service de milliers de professionnels de santé

Le numérique a démontré son rôle et ses bienfaits pour les acteurs de santé depuis le début de la crise de la Covid-19. Les usages et pratiques, notamment dans la dématérialisation des échanges, le partage de données et la télémedecine, se sont installés en 2021, tant chez les professionnels hospitaliers que de la ville.

Conscient de ces enjeux, et en cohérence avec les politiques publiques, le Mipih a poursuivi en 2021 ses investissements dans la e-santé.

3.2.1 La messagerie sécurisée de santé, en plein essor

La messagerie sécurisée de santé medimail, homologuée MS Santé, permet à l'ensemble des acteurs du secteur sanitaire, médico-social et libéral, d'échanger de façon dématérialisée et sécurisée.

En 2021, la solution a connu ses premiers usages en région Corse, à l'initiative du GRADeS e-santé. Les déploiements en régions se poursuivent notamment en Provence-Alpes-Côte d'Azur, Occitanie, Hauts-de-France et Guyane et dans les grands groupes, tels que les Services Médicaux de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie.

Zoom sur le portail numérique en santé de Monaco

Avec l'ambition d'enrichir ses services numériques et citoyens en santé, le Gouvernement de Monaco a fait confiance au Mipih, en intégrant la messagerie sécurisée, medimail et la téléconsultation medicam, dans son portail Monaco Santé. Les solutions s'inscrivent au service de la coordination des professionnels de santé ainsi que de l'amélioration de l'accès aux soins et de la relation patient-praticien en Principauté.

3.2.2 La téléexpertise, accélérateur de l'accès aux soins

Avec l'ambition d'accélérer la prise en charge du patient, une nouvelle solution de téléexpertise, co-construite avec la médecine libérale, a été déployée en avril 2021 : medicam expert. Elle permet à un médecin de solliciter l'avis d'un spécialiste expert depuis une interface intuitive et via une recherche cartographique. Les informations sont partagées de manière sécurisée, via MS Santé.

3.2.3 La gestion des soins non-programmés

Dans le cadre de l'expérimentation Service d'Accès aux Soins en Haute-Garonne, un nouvel outil de gestion des soins non-programmés a été développé par le Mipih en juin. Utilisé par l'URPS médecins libéraux Occitanie, la plateforme a permis à plus de 1000 patients d'être pris en charge rapidement par un médecin libéral de proximité et de ne pas solliciter les services d'urgences du département pour des situations ne relevant pas de l'urgence vitale en 2021.

La solution a été développée de manière agile, en 6 semaines par les équipes de la Direction de l'Offre e-santé et parcours patient.

3.2.4 Le maintien de la téléconsultation

La téléconsultation a trouvé quant à elle sa place en 2021 dans les pratiques médicales, alliant confort, flexibilité et protection aux patients et praticiens. Malgré une baisse par rapport aux périodes de confinements de 2020, les médecins ont eu recours fréquemment aux consultations vidéo, via la plateforme medicam, notamment depuis leur domicile. Plus spécifiquement, les psychiatres ont nouvellement adopté cette pratique dans leur quotidien professionnel.



2^e

opérateur MS Santé pour les réceptions, en décembre 2021

90 000

utilisateurs medimail en 2021

40K

téléconsultations réalisées en 2021 via medicam

10M

messages medimail reçus en 2021

3.3 Protéger les données de santé en tant que 1^{er} hébergeur public français

Au cours des dernières années, la sécurité des systèmes d'information et la protection des données sont devenues des objectifs stratégiques pour les acteurs de santé, toujours encadrés par la réglementation et soutenus par des programmes d'incitation.

En tant que 1^{er} hébergeur public en santé, le Mipih a maintenu cette année ses engagements en faveur de la souveraineté et de l'intégrité des données de ses adhérents, malgré la recrudescence des malveillances.

La Direction de l'Offre Hébergement des Données de Santé a tout d'abord renforcé ses effectifs, avec l'arrivée de 22 experts et ingénieurs, pour accompagner notamment la hausse du nombre d'applications hébergées au Mipih.

Renouvellement du réseau des datacenters, automatisation des montées en version des logiciels ou fiabilisation des taux de disponibilité de l'infogérance applicative. Les projets et la mobilisation des 82 collaborateurs ont permis de maintenir en conditions opérationnelles les environnements techniques et applicatifs pour les adhérents et garantir l'accès aux environnements hébergés, tout en assurant la sécurité de la donnée.

Ce haut niveau d'engagement a d'ailleurs été récompensé par le renouvellement de la certification Hébergeur de Données de Santé (HDS) cette même année.

Zoom sur la nouvelle solution Stockage Objet

Conscient d'une hausse exponentielle des besoins en stockage, le groupement lance en 2022 une nouvelle solution de Stockage Objet, pouvant compléter ou se substituer aux dispositifs de stockage des établissements de santé.

Le service offrira la possibilité de stocker et sécuriser les données des établissements dans un environnement souverain et certifié HDS, sans limite de capacité et pour l'ensemble de leurs besoins de stockage de données. Cette solution, en complément de la nouvelle offre telecom, permet d'envisager dès 2022 de nouveaux services de Plan de Reprise d'Activité.

Chiffres clés de l'activité HDS



99%

taux de disponibilité moyen en 2021



1266

interventions planifiées en production



9047

alertes traitées en 2021

Sécurisation des données : anticiper l'avenir, avec résilience

Un incident a impacté les infrastructures d'hébergement du Mipih, le 8 novembre 2021. L'un de ses systèmes de stockage a été affecté par un dysfonctionnement technique, compromettant la disponibilité des applicatifs et données des établissements adhérents au groupement. La mission d'inspection et de contrôle des infrastructures, diligentée par la direction du Mipih, a mis en lumière l'absence de transfert et de perte de données et révoqué la preuve d'un acte malveillant.

« Bien que fortement préjudiciable, ce dysfonctionnement nous a engagé à anticiper et accélérer fortement les actions prévues dans le cadre de notre projet d'entreprise ACTIV 21-25. Un plan d'action stratégique a été mis en œuvre dans les jours qui suivent, afin de renforcer la résilience de nos infrastructures numériques, en co-construction avec nos adhérents et les éditeurs de solutions métiers. La résilience et la protection des SI de santé est notre priorité au quotidien. »



Pierre BAREL,
Directeur de l'offre HDS, Mipih

La Qualité, fer de lance de l'offre Mipih

4.1 Des certifications renouvelées, un engagement d'excellence

Engagé dans une démarche qualité exigeante et constante, le Mipih a renouvelé en 2021 ses certifications HDS, ISO 27001, 9001 et QHN.

Pour la première fois, une stratégie d'audit unique a été élaborée, sur l'ensemble des 4 référentiels qualité et sécurité, pendant 4 jours avec l'AFNOR.

Le périmètre HDS a été certifié sur les 6 activités relatives à l'activité d'hébergeur d'infrastructure physique et d'hébergeur infogéreur.

Concernant la certification ISO 9001, définissant les critères applicables au système de management de qualité, elle a été renouvelée pour l'ensemble des activités du Mipih, à savoir :

« En 2021, nous avons tout naturellement souhaité, à l'image d'une stratégie intégrée d'amélioration de la qualité et de la sécurité, unifier nos audits de certification HDS, ISO, QHN. »



Frédéric MARCHAND,
Ingénieur qualité,
Mipih

- Conception, développement, maintenance et déploiement de logiciels du Système d'Information de Santé et de solutions du numérique en santé
- Urbanisation et intégration des SI de santé
- Prestations de services, de conseil et de formation
- Service de support aux clients
- Hébergement d'infrastructure physique et hébergement avec infogérance technique et applicative
- Production de la paie
- Service de gestion documentaire et archivage

4.2 Un centre de formation certifié Qualiopi

Avec l'ambition de garantir la continuité de ses formations dans le contexte de la crise sanitaire, le centre de formation du Mipih a poursuivi sa digitalisation et a franchi une étape majeure dans sa démarche qualité.

En effet, l'organisme de formation a obtenu la certification Qualiopi en 2021, permettant d'harmoniser les pratiques des formateurs et d'améliorer le recueil des besoins des adhérents. Une place importante est ainsi accordée à l'amélioration continue, au suivi des appréciations des apprenants, ainsi qu'à l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

La digitalisation des formations a suivi son cours avec plus de 1 000h de formations dispensées à distance, une nouvelle version enrichie de l'outil de classe virtuelle et la mise en place de 6 postes de travail dédiés aux formateurs en distanciel. Aussi, une nouvelle formation Magh2 a été créée en e-learning et déployée auprès de 3 établissements sanitaires.

La numérisation de la formation client se poursuivra en 2022 par l'acquisition d'une plateforme Learning Management System et d'un outil dédié à la gestion des formations, afin de digitaliser le processus de gestion d'une formation pour les formateurs et pour les apprenants.

15 800

heures de formation
délivrées en 2021

95%

taux de satisfaction exprimé par
les apprenants

« L'atteinte de la certification a fait l'objet d'un travail collectif. Elle a été menée sous le pilotage du centre de formation Informip, qui a organisé de nombreux ateliers de travail avec les référents formateurs internes, les Ressources Humaines, la DSI, la Direction Commerciale et la cellule qualité. Son obtention est une belle reconnaissance pour notre esprit collectif, notre expertise métier et notre sens de l'engagement client »



Michel ROUILHAC,
Responsable de la formation client, Mipih



Accélérer le numérique en santé, aux côtés des acteurs institutionnels

5.1 Un engagement fort dans le Ségur

Le numérique en santé a connu en 2021, un virage sans précédent, porté par des investissements et efforts massifs, de la part des politiques nationales et des acteurs publics et privés. En tant qu'industriel public, signataire de la charte « Engagé pour la e-santé », le Mipih occupe une place particulière et maintient un dialogue permanent avec les institutions nationales.

Cette année, le Mipih s'est fortement mobilisé dans le Ségur numérique de la santé, tant sur le volet opérationnel que sur l'accompagnement des établissements de santé dans leur projet de référencement et de financement.



5.1.1 Une contribution notable à Mon espace santé

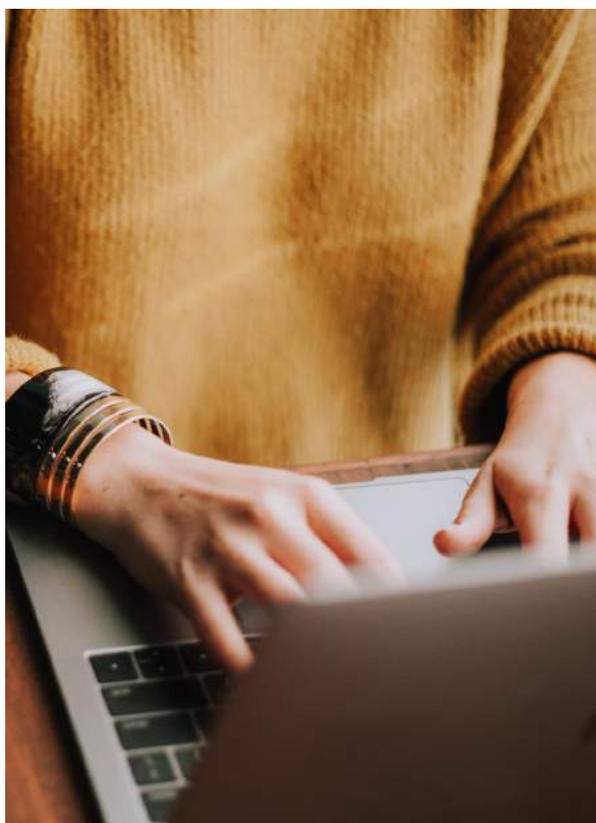
En 2021, le Mipih a été retenu par le GIE SESAM-Vitale, parmi les 30 industriels désignés pour construire le magasin d'applications de Mon Espace Santé. Les travaux ont débuté en début d'année et se poursuivront jusqu'en juin 2022.

Tout d'abord, la messagerie sécurisée de santé medimail a intégré en 2021 la Messagerie citoyenne de Mon Espace Santé, suite au pilote dans les départements de la Haute-Garonne, de la Somme et de la Loire-Atlantique. Elle permet aux professionnels de santé d'échanger avec leurs patients, en toute confidentialité et dans un environnement MS Santé.

Concernant la promotion de Mon Espace Santé, le Mipih a participé aux webinaires nationaux et régionaux et a déployé des actions d'information auprès de ses adhérents et collaborateurs. Un premier webinaire a été organisé en septembre, à l'initiative de l'ARS Occitanie, la CPAM Haute-Garonne, e-santé Occitanie et la Délégation du numérique en santé. Le second a eu lieu en novembre, organisé par la Délégation du Numérique en Santé et l'Agence du Numérique en Santé, avec notamment une démonstration des échanges entre un professionnel de santé et un patient.

Une conférence dédiée est prévue à l'occasion de la 1ère édition de la Conf des DSI en janvier 2022, avec l'ambition de recueillir les regards croisés sur l'espace numérique et ses perspectives.

Enfin, des ambassadeurs ont été désignés au sein du groupement pour faire connaître Mon Espace Santé.



5.1.2 Au rendez-vous de l'Identité Nationale de Santé

Service socle prioritaire de la feuille de route du numérique en santé, l'Identité Nationale de Santé vise à fiabiliser l'identification du patient et renforcer la sécurité de sa prise en charge dans les établissements de soins.

Depuis 2019, le Mipih est investi dans l'expérimentation de l'INS et notamment du téléservice INSi, aux côtés du GIE SESAM-Vitale, de l'ANS et des établissements de santé expérimentateurs : l'AP-HM, le centre hospitalier d'Aubagne et le Centre Hospitalier Régional d'Orléans.

Après deux années de co-construction, le Mipih a obtenu le 29 novembre 2021 le référencement Ségur pour sa solution de gestion du patient, Pastel. Les usages du téléservice se sont d'ailleurs intensifiés cette année au sein des établissements équipés de Pastel, atteignant jusqu'à 50% du volume d'appels au téléservice INSi dans les hôpitaux, à l'échelle nationale.

2 819 327

Appels au téléservice
INSi cumulés en 2021

5.1.3 Le Mipih, investi dans le programme Simphonie

Composante du programme Simphonie, le projet Remboursement des Organismes Complémentaires (ROC) vise à simplifier le tiers-payant dans les établissements de santé. En décembre 2021, le Mipih a obtenu la certification ROC pour son logiciel de gestion administrative du patient, Pastel.

Cette certification est une nouvelle étape pour le Mipih, animé par la volonté de simplifier et digitaliser le parcours administratif du patient, sécuriser les recettes des établissements de santé adhérents et diminuer la charge administrative des personnels et des patients.

5.2 Le numérique responsable, une priorité pour le Mipih

Si 2020 a été marquée par l'engagement de la nouvelle direction dans la valorisation des actions du Mipih en faveur du développement durable, l'année 2021 a quant à elle, été dédiée à un engagement pour un numérique humaniste et citoyen, à travers trois actes majeurs.

En avril, la direction générale du groupement a en effet signé une lettre d'engagement, définissant l'approche éthique, solidaire et durable qu'elle intègre à sa stratégie. Ses développements intègrent ainsi un programme global de renouvellement plus écologique, inclusif et responsable.

Ce même mois, le Mipih a adhéré à Planet Tech'Care, la première initiative réunissant des acteurs engagés pour réduire l'empreinte environnementale du numérique, pilotée par Numeum. Le Mipih devient signataire du manifeste « Les acteurs de l'écosystème numérique français s'engagent pour réduire leur empreinte environnementale ».

Enfin, le Mipih a rejoint l'Institut du Numérique Responsable (INR), acteur de référence dans la promotion de pratiques vertueuses pour un numérique plus régénérateur et éthique. Le groupement a ainsi participé aux premiers travaux au cours de l'année.

«L'adhésion à l'INR, est non seulement un acte fort du Mipih, en tant que 1er éditeur en santé à avoir adhéré à cette association, mais aussi un engagement à contribuer activement et faire contribuer nos collaborateurs aux différents travaux de ce think and do tank.»



Nathalie BEGUE,
Cheffe de mission RSE,
Mipih

Zoom sur l'écoconception logicielle

Le Mipih a mis en place des pratiques agiles depuis plusieurs années pour travailler sur l'amélioration de la valeur de ses logiciels. Afin d'éviter le «gras numérique», le périmètre des versions de ses produits est priorisé et validé dans une démarche de co-construction avec ses clients et adhérents. Le cycle de développement est itératif pour recueillir les retours au fur et à mesure et éviter des développements infructueux.

« Afin de développer nos produits plus efficacement nous avons mis en place une forge logicielle utilisée par l'ensemble des développeurs qui travaillent sur le renouvellement. Cette forge logicielle est composée notamment de Jenkins, de SonarQube, Git... Cette forge est vitale pour le développement de nos produits. La conteneurisation de la forge logicielle permet de faciliter la qualification, l'intégration continue et le déploiement interne de notre offre et de disposer d'un environnement de préproduction et production tout en rationalisant l'utilisation des ressources physiques. »



Olivier MOMAS,
Directeur de
l'Ingénierie Logicielle et
Industrialisation, Mipih

Zoom sur le datacenter amiénois

La croissance de la data implique de fortes capacités de stockage, sécurisées, notamment à travers les datacenters. Hébergeur certifié HDS, le Mipih a pris en compte cet enjeu dans la création de son datacenter amiénois du Mipih, en 2019.

A haute performance énergétique, écoresponsable et hautement sécurisé, le datacenter est implanté au sein d'un écoquartier et s'inscrit dans une logique d'efficacité énergétique.

Conçu dès l'origine pour répondre aux exigences du label HQE, ce projet innovant a associé de nombreuses parties prenantes dont les principales sont la Caisse des dépôts, la Région Hauts de France, Amiens Métropole, l'ADEME et Amiens Energies.

Engagé dans le programme urbain « Ville autonome d'ici 2050 » et grâce à une convention avec Amiens Energies, l'infrastructure transporte la chaleur produite dans le réseau urbain pour alimenter ses équipements.

Ils nous ont rejoints cette année

Les nouveaux adhérents au Mipih, en 2021 :

- Association Saint François d'Assise
- CHU de Caen
- CHU de Bordeaux
- Centre Hospitalier d'Hesdin
- Centre Hospitalier de Calais
- Centre Hospitalier d'Hautmont
- Centre Hospitalier de Wattrelos
- Centre Hospitalier de Saint-Malo
- Centre Hospitalier de Breil-sur-Roya
- Centre Hospitalier de Boën-sur-Lignon
- Centre Hospitalier Camille Claudel (La Couronne)
- Centre hospitalier Paul Coste Floret (Lamalou-les-Bains)
- Centre Hospitalier de Saint-Bonnet-le-Château
- EHPAD de Chambly
- GRADeS e-santé Corse
- Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille
- Hôpital Local de Saint-Félicien
- IFSI de Berck-sur-Mer
- Service Départemental d'Incendie et de Secours des Yvelines
- UGECAM Aquitaine
- UGECAM Occitanie
- UGECAM Alsace
- UGECAM Normandie
- UGECAM Rhône-Alpes
- UGECAM Hauts-de-France
- UGECAM Bourgogne et Franche-Comté
- UGECAM Île-de-France
- UGECAM Nord-Est
- UGECAM Paca
- URPS Infirmière Paca

Ensemble, pour la e-santé

contact@mipih.fr
www.mipih.fr

Direction de la publication : Nadia BOUYER, Charlotte HAMMEL
Rédaction : Nicolas DA SILVA
Conception graphique : Nicolas DA SILVA, Anne PINSON
Edition Mipih | juin 2022

mipih