



Programme  
de modernisation  
des systèmes  
d'information  
et télécommunication  
des Samu-Centres 15

AVEC VOUS,  
POUR VOUS,  
POUR TOUS.

## Programme SI-Samu

*Extrait de la présentation Téléphonie*



MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



AGENCE  
DU NUMÉRIQUE  
EN SANTÉ



# CONTEXTE ET DÉCISION DE RÉORIENTATION DU PROGRAMME

## Les enjeux :

- Des Samu qui expriment des besoins fonctionnels urgents et des situations de fragilité technique sur certaines infrastructures concourant à la prise d'appel
- L'apparition de nouveaux besoins liés à la mise en œuvre du SAS
- Une nécessité de renouveler les marchés de construction/hébergement/exploitation du programme SI Samu

## Le contexte de la période 2019-2021 :

- Un programme initial en difficulté et un arbitrage attendu sur la poursuite du programme
- Des réalisations :
  - Déploiement réussi du Bandeau SF4 au Samu de Mulhouse (1er Pilote, déployé en juillet 2020)
  - 1 Samu sur le Bandeau, 83 Samu + 10 ARS sur le Portail, 28 Samu sur OTN
  - Homologation sécurité de la solution SI-Samu pour 3 ans obtenue en septembre 2021

**Validation de la poursuite du programme avec l'interfaçage du Bandeau avec les LRM existants dans une logique d'Etat plate-forme**





# LA NOUVELLE ORIENTATION DU PROGRAMME SI SAMU

**Le programme national est réorienté pour devenir une plateforme nationale, dans la logique d'Etat-Plateforme et dans le contexte du SAS**

## En pratique :

- Conservation des actifs (Bandeau, Portail, OTN), abandon du LRM national
- Interfaçage avec les outils existants, dont les LRM éditeurs

## Les principes directeurs :

- Assurer la tenue des niveaux de service, la résilience et la sécurité de la solution
- Poursuivre le déploiement du bandeau et faire évoluer ses fonctionnalités, ainsi que celles du portail
- Définir une feuille de route pour l'élaboration et l'interfaçage de nouveaux modules et services, au niveau national, qui pourront être proposés de manière optionnelles aux Samu
- Travailler les opportunités de mutualisation de services techniques (ex : infrastructures télécom) avec les autres plateformes d'urgence dans l'objectif d'optimisation des coûts associés sans toucher aux spécificités métiers





# UN PLAN D'ACCOMPAGNEMENT À DESTINATION DES SAMU/SAS

## Deux axes d'accompagnement

- **Axe 1 : un soutien financier à la modernisation des SI des Samu/SAS**
  - Un soutien financier des Samu pour se doter d'une version de LRM interfacé avec le bandeau téléphonique national SI Samu
  - Un soutien financier des Samu en situation de fragilité technique
- **Axe 2 : une animation autour de la modernisation des LRM des Samu/SAS**





## UN SOUTIEN FINANCIER À L'INTERFAÇAGE LRM-BANDEAU NATIONAL (AXE 1)

- **Objectif** : Sur la période 2022-fin 2024, pour les Samu/SAS qui adoptent le bandeau téléphonique national
  - Financement des Samu/SAS pour se doter d'une version de LRM interfacé avec le bandeau national du programme SI Samu
- **Démarche** :
  - Les Samu concernés font l'acquisition de la version du LRM interfacé auprès des éditeurs qui ont mis en place une interface avec le bandeau téléphonique
  - L'équipe SI-Samu de l'ANS mettra à disposition les éléments d'information à préciser dans les BC ou AO pour disposer d'un LRM interfacé avec le bandeau
  - La DGOS apportera le financement pour la mise en place de ces évolutions (délégation FMIS)





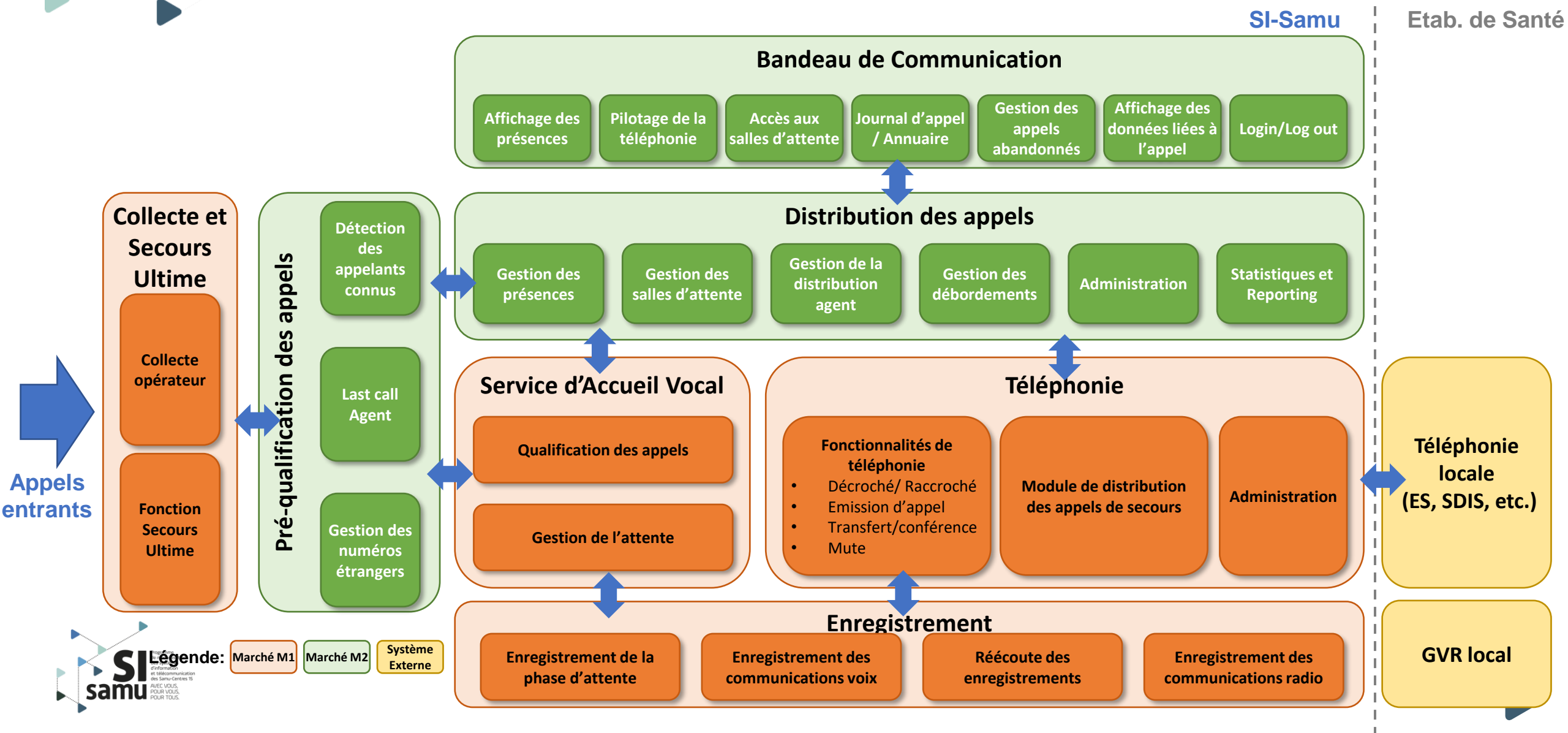
# UN SOUTIEN FINANCIER DES SAMU/SAS EN SITUATION DE FRAGILITÉ TECHNIQUE (AXE 1)

Dans le cas où le coût du maintien en condition opérationnelle ne peut pas être complètement assuré par le financement versé à l'ES siège du SAMU via la MIG SAMU :

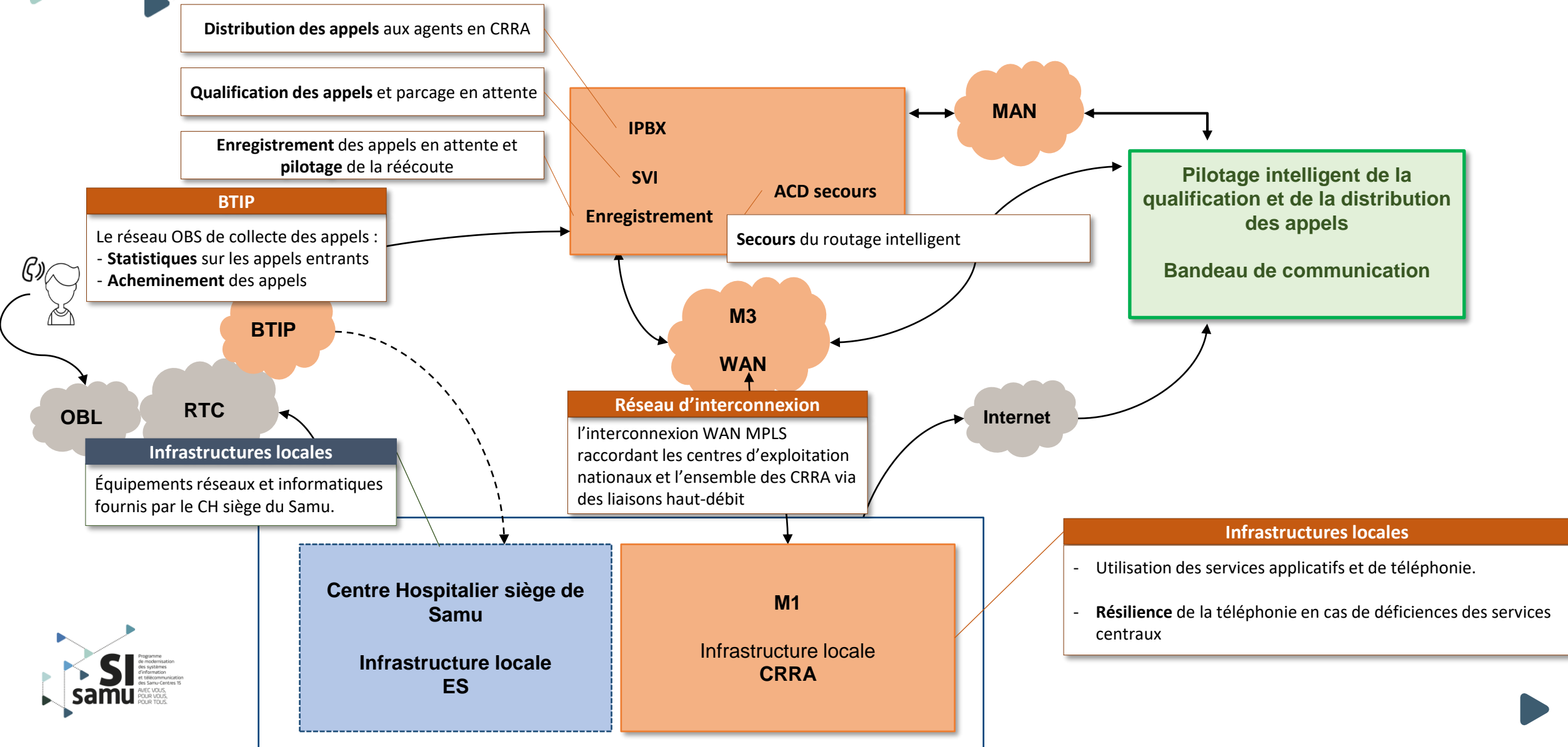
- **Fragilité technique sur les infrastructures/systèmes concourant à la prise des appels du Samu/SAS : Le Samu/SAS s'inscrit dans la trajectoire du bandeau téléphonique national SI Samu**
  - Si besoin d'un financement ponctuel pour la période de transition, demande spécifique de financement à la DGOS par l'ARS et le SAMU/SAS concerné
- **Fragilité technique sur les infrastructures/systèmes concourant au fonctionnement du LRM :**
  - Dans la période transitoire à la modernisation des LRM locaux, et dans la même démarche précitée (financement ponctuel), demande spécifique de financement à la DGOS par l'ARS et le SAMU/SAS concerné



# VUE FONCTIONNELLE DU SERVICE SF4.1



# VUE DE L'INFRASTRUCTURE GLOBALE





# BÉNÉFICES À UTILISER LE BANDEAU DE COMMUNICATION

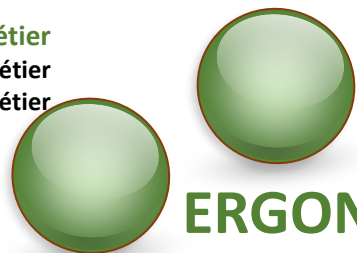


## Une solution optimisée

Interface homme-machine pensée pour **optimiser les actions humaines**

## Un programme métier

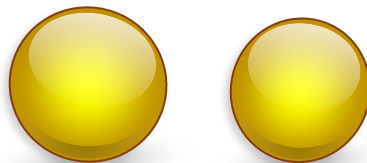
Une solution pensée **par le métier pour le métier**



## ERGONOMIE

## Souplesse fonctionnelle

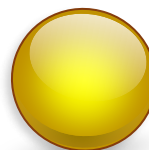
Permet **d'adapter** l'outil aux organisations existantes et à venir



## ORGANISATION

## Perspective de transformation

**Adaptation progressive** de l'organisation envisageable après la prise en main des capacités du produit

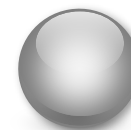


## Qualité de vie au travail

« **Silence** » accru dans la salle de régulation (distribution automatique, décroché automatique et sonnerie dans le casque)

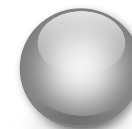
## Respect des bonnes pratiques de sécurité utilisateur

**Authentification forte** par l'usage de la carte CPx ou login/mot de passe + OTP



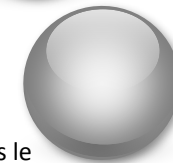
## Homologation sécurité

**Solution homologuée** par le ministère pour une durée de 3 ans



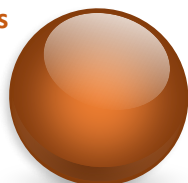
## Secours ultime

Différents **modes dégradés** permettent d'assurer la distribution téléphonique dans de bonnes conditions d'utilisation par les utilisateurs



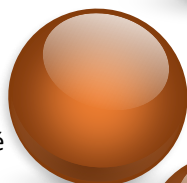
## Routage intelligent des appels

Traitement spécialisé des flux téléphonique (**catalogue de 17 callflows** différenciés à date)



## Distribution automatique des appels

Associée à des mécanismes de **débordement** facilitant le décroché rapide des appels



## FONCTIONNALITES

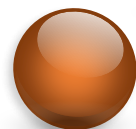
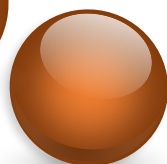
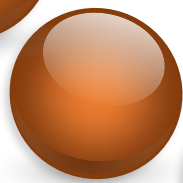
## Annuaire et favoris du CRRA

**Centralisation des contacts** du Samu et facilité d'utilisation par **cllic-to-call**



## Enregistrement & Réécoute

**Cloisonnement** des fonctionnalités de réécoute et d'export  
**Plusieurs profils** à disposition selon les besoins métier



## Sécurisation des appels en cours

Gestion des **appels abandonnés**



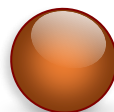
## Pilotage opérationnel

Fonctionnalités de **supervision** de l'activité globale du CRRA



## Pilotage opérationnel et stratégique

**Statistiques métier** évoluées et accessibles facilement



## Fonctionnalités « + »

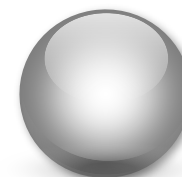
**Régulation à distance** (pour la médecine libérale entre autre)

**Distribution des appels en fonction des langues parlées** par les agents

## SECURITE

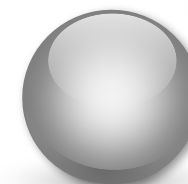
## Redondances des équipements en central ou en local

Totalement transparent pour le Samu, une panne d'équipement est automatiquement détectée par le système et son **backup** est automatiquement activé **sans perturbation** pour l'utilisateur



## Solution moderne et centralisée

Repose sur des **brriques technologiques d'industriels reconnus** sur le secteur de la téléphonie et des télécoms



# Un déroulé du déploiement autour de 6 chantiers cœur

