



SPICO - AT

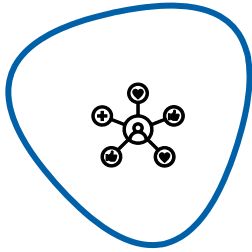
Gouvernance et déploiement



01

Gouvernance

3 niveaux de gouvernance interne



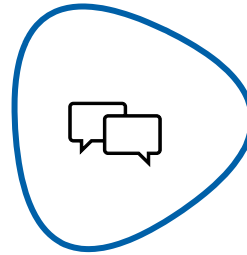
POINT MAP – MAP API

1x/mois

- En refonte -

Actualités, nouveaux projets, état d'avancement déploiements, (re)priorisation, agenda, de quoi avez-vous besoin....

RIDA + 1 slide USE + 1 slide API



POINT CM – AT

1x/mois / zone
(Est/Ouest)

Documentation de base = fichier de déploiement à parcourir à chacune des réunions
Etat d'avancement des actions de chacun, suivi du déploiement (saisie par le CM dans le fichier ad hoc),
partage d'agendas, remontées terrain.

Slides PPT, 1 slide /département + 1 slide régionale



POINT CP – Référent SPICO

30 min/semaine

Traitement des sujets opérationnels :
demandes terrain, retour sur le backlog, sollicitations via BAL générique, évolutions (back log / nouveautés...).

Fichier de suivi des déploiements



02

Les étapes de déploiement et d'accompagnement

Applicable à l'ensemble des structures ciblées
dans notre stratégie

Le process de déploiement

AT

CM

LEAD Animation Territoriale

- Présentation Offres
- Démonstration 1er niveau
- Classification du besoin (opportunité CRM)

SPICO Discussions simple

- Qualification du besoin & stratégie de déploiement
- Lancement et formation
- Suivi des usages (SPICO Discussions Simple)

CM

AT

LEAD Chargé de Mission

- Démonstration 1^{er} niveau
- Classification du besoin (opportunité CRM)

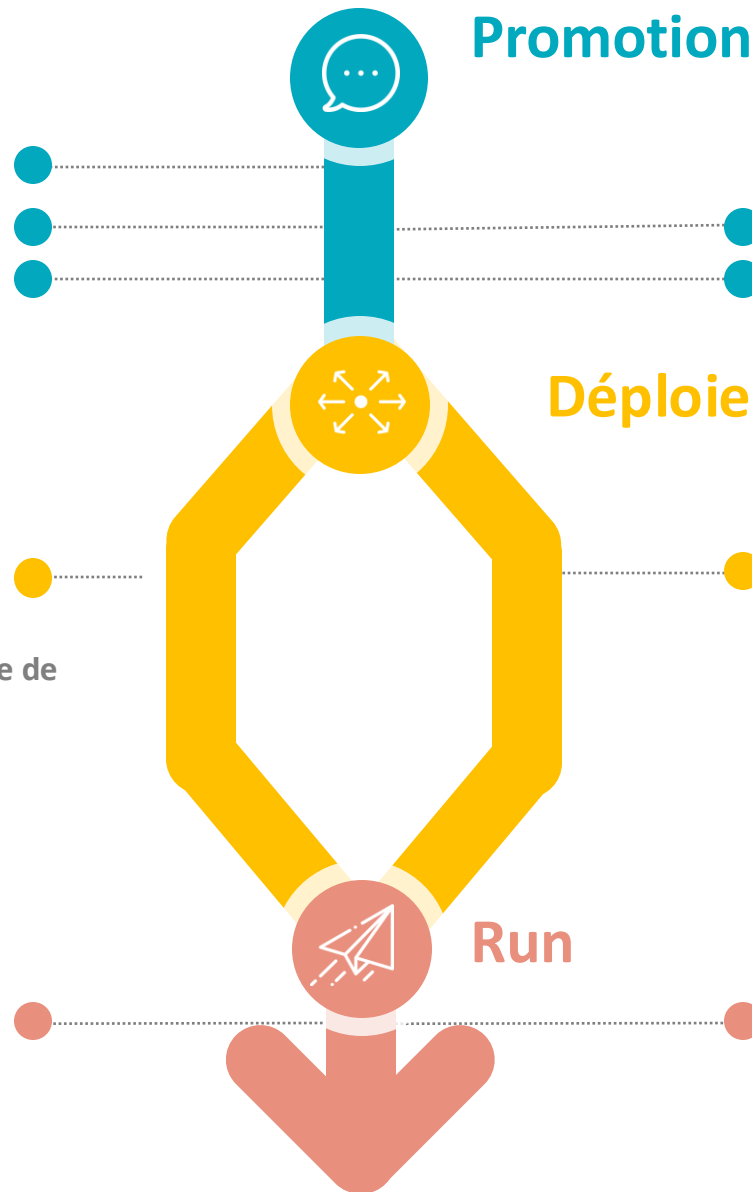
SPICO Discussions complexe & SPICO Dossiers

- Qualification du besoin & stratégie de déploiement
- Lancement et formation
- Suivi des usages (SPICO Discussions Complexe et SPICO Dossiers)

Promotion *(Stand by)*

Déploiement

Run



Promotion

1. Présentation offres



Stabilisation de l'outil jusqu'à nouvel ordre donc **pas de proactivité dans la promotion de SPICO.**

Actions



→ **Présentation** de l'Offre Coordination et sensibilisation aux bonnes pratiques.

Ressources



→ [COORDINATION](#)

→ [Catalogue d'offres du GRADeS](#)

→ SPICO :

→ Flyers, Kakémono, Goodies (stylos et cache-webcam) (réfèrent : Stéphanie Mauger)

→ [Kit SPICO AT : un ensemble de supports à disposition](#)

→ Page internet SPICO : [SPICO, l'outil régional de communication et de coordination - e-santé Occitanie \(esante-occitanie.fr\)](#)

Livable(s)



→ Saisie dans le [CRM](#) de :

- **Type d'activité : Information** (compléter la structure, ajouter le compte rendu des échanges dans le champ description, rattacher le service concerné (ex : VT, SPICO, MSS...) etc.).

Promotion

2. Démonstration 1^{er} niveau



Lead
AT

Lead
CM

Présentation de SPICO par l'intermédiaire de démonstrations

Actions



- S'adresse à tous les professionnels ayant des besoins tels que :
 - **Outil de coordination entre professionnels (sanitaire, social, médico-social)**
 - **Echanges instantanés sécurisés**

Ressources



- Connaissance de l'outil
- Compte sur l'environnement de formation SPICO
- Vidéo de démonstration

Livrable(s)



- Saisie dans le [CRM](#) de : **Type d'activité : Information** (compléter la structure, ajouter le compte rendu des échanges dans le champ description, rattacher le service concerné (ex : VT, SPICO, MSS...) etc.).

Promotion

3. Classification



Lead
AT

Lead
CM

Actions



→ Si une opportunité est détectée, classification de la demande

- SPICO Discussions "simple"
- SPICO Discussions "complexe"
- SPICO Dossiers (+/- Discussions)

Ressources



→ Slide d'aide à la classification de la demande en coordination

Livrable(s)



→ **Saisir l'opportunité dans le CRM** (par le CM ou l'AT) :

- nom de l'opportunité : [numéro du département][typologie d'acteurs (CH, libéraux, ESMS, CPTS...)]
- Remplir les champs de l'opportunité : nom de la structure, nom du contact, statut "en attente", et le service concerné (SPICO Discussions simple, SPICO Discussions complexe, SPICO Dossiers).
- Compléter la partie « Recueil des opportunités offre USE » (cf slide suivante)

→ CM et AT se transmettent les informations (via teams, mail, les réunions EST/OUEST AT/CM ou un point de synchro dédié si besoin).

→ Mise à jour du fichier de suivi des déploiements SPICO (pour les CM).

Zoom sur la saisie dans le CRM

3. Classification



Les informations à saisir dans la partie « Recueil des opportunités offre USE » sont les suivantes :

- **Description de la situation actuelle :**
 - ✓ Comment fonctionnent-ils aujourd'hui ?
- **Besoins et bénéfices attendus :**
 - ✓ Quels besoins de santé sont couverts ? (parcours identifiés, cas d'usages, etc).
 - ✓ Quels types de professionnels exercent dans la structure et intégreront le projet ?
 - ✓ Quels sont les fonctionnalités souhaitées (partage de documents, partage d'informations, saisie de formulaire, échanges de message, téléexpertise etc.)
 - ✓ Quels sont les partenaires ciblés ?
 - ✓ Une estimation du nombre de professionnels concernés hors de la structure ?
- **Utilisateurs potentiels :**
 - ✓ Une estimation de leur nombre
- **Temporalité :**
 - ✓ Date cible souhaitée de déploiement : dans le mois, dans le trimestre, dans le semestre.

Promotion

3. Classification



Lead
AT

Lead
CM

Spécificité SPICO Discussions

Déterminer la nature du projet pour définir qui sera en charge du déploiement

Si les critères sont réunis:

→ C'est un projet d'échanges de messages instantanés **uniquement**, et qui concerne **moins de 15 personnes**.

→ C'est un cas "**classique**", ne présentant pas de portée stratégique particulière et de paramétrage complexe (cf slide suivante).

Alors,

C'est un projet SPICO Discussions « simple »

Promotion

3. Classification



Voici ce qui définit un projet SPICO Discussions « complexe »

Déterminer la nature du projet pour définir qui sera en charge du déploiement

- Soit il s'agit d'un accompagnement qui fait intervenir plus de 15 professionnels.
- Soit c'est un projet de nature complexe :
 - ❑ Il y a une demande de paramétrage :
 - ✓ Demande de paramétrage d'un formulaire spécifique (ex : fiche de demande)
 - ✓ Notion d'équipe ressource / personne morale / groupe de favoris ([LIEN](#))
 - ❑ Il y a une demande complexe :
 - ✓ Groupe de favoris à utilisation complexe (càd les groupes de favoris publics à ampleur régionale)
 - ✓ Demande d'avis ou de télé-expertise
 - ❑ Il y a une portée stratégique :
 - ✓ Projet qui fait intervenir des structures ou des professionnels stratégiques et/ou avec une dimension politique (membre du CA, URPS, Ordres, CPAM, ARS, FACS).
 - ✓ Projet structurant avec un cas d'usage qui pourrait potentiellement se généraliser au niveau du département ou de la région (ex : parcours complexe ou protocole de soins type diabète, addicto, personne âgée, endométriose, anti-tabac etc).
 - ✓ Projet avec mise en place d'une organisation médicale spécifique (ex : service dans un CH avec organisation médicale particulière).

Déploiement

4. Qualification et stratégie de déploiement



SPICO Discussions « simple »

Actions



- Recueillir dans le détail les besoins des acteurs
- Création des comptes

Ressources



- **Le Kit SPICO AT** : [éléments de discours selon le type de structure/professionnel](#).
- Lien vers le formulaire de création des comptes : [Formulaire d'Inscription Portail d'Accès Services e-Santé - Assistance e-Santé Occitanie - Jira Service Management \(atlassian.net\)](#)
- Exceptionnellement : Process de création des comptes ([Créer Compte Esanté Occitanie.pptx](#))

Livable(s)



- **CRM : suivi de l'opportunité par l'AT**
 - changement de statut passage en « projet en cours »
 - saisir une activité : "Cadrage (déploiement acté)"
- *Pour information : export des opportunités SPICO Discussions simples dans le fichier commun de suivi des déploiements par le manager (mis à jour une fois par mois).*

Déploiement

5. Lancement et formation



Lead
AT

CM en
soutien

SPICO Discussions « simple »

Actions



- Réunion de lancement / formation
- Mise à disposition des supports pratiques

Ressources



- Espace de formation
- Fiches reflexes
- Kit SPICO AT.

Livable(s)



- **CRM : suivi de l'opportunité par l'AT**
- saisir une activité : "Formation – Accompagnement aux premiers usages »

Déploiement

4. Qualification et stratégie de déploiement



SPICO Discussions « complexe » & SPICO Dossiers

Actions



- La demande remonte via une opportunité dans le CRM (*statut « en attente »*)
- Le CM indique à l'AT le délai de la prise en charge de la demande, puis l'informe dès le démarrage.
- **Le CM reprend contact avec la structure** pour qualifier la demande et se coordonne avec l'AT pour sa présence éventuelle.
- Le CM recueille dans le détail les besoins du projet en s'appuyant sur la fiche de cadrage (expression du besoin ou demande de paramétrage sur SPICO)

Ressources



- Contenu de l'opportunité CRM
- Trame Fiche de cadrage de projet SPICO
- Fichiers de suivi des déploiements SPICO
- Fiche reflexe "Référent de structure"

Livable(s)



- **Renseignement de la fiche de cadrage SPICO** et stockage dans le répertoire associé (**action CM**)
- **CRM : suivi de l'opportunité par le CM**
 - changement de statut passage en « projet en cours »
 - saisir une activité : "Cadrage (déploiement acté) »
- **Renseignement du fichier de déploiement SPICO (action CM)**

Déploiement

5. Lancement et formation



Lead
CM

AT en
soutien

SPICO Discussions « complexe » & SPICO Dossiers

Actions



- Partager le plan de déploiement avec l'AT (du démarrage à la clôture)
- Réunion de lancement
- Création des comptes
- Mise en œuvre de paramétrage spécifique si nécessaire (ex : fonctionnement Personne Morale)
- Formation des professionnels et mise à disposition des supports

Ressources



- Process de création de comptes autonomie / masse
- Espace utilisateur du site internet (Fiches Reflexe)
- Environnement de formation SPICO
- [Support sur les notions de rattachement, délégations, équipes](#) ressources
- Fiche reflexe "Référent de structure"

Livable(s)



- **CRM : suivi de l'opportunité par le CM :**
 - saisir une activité : "Formation – Accompagnement aux premiers usages »
- **Renseignement du fichier de suivi des déploiements SPICO** avec une estimation du nombre de comptes qui seront créés

Run

6. Suivi des usages et remontée des indicateurs



Lead
AT

CM
contribue

SPICO Discussions « simple »

Actions



- Point de suivi à M+1, M+3 et M+6 suite à la fin du déploiement
- Suivi des indicateurs d'usage de la structure (en construction BI)
- Identifier les besoins en formation (Turn-Over, nouveautés outils)
- Recueil des témoignages / succès story
- Mise à jour des comptes utilisateurs
- Développer le maillage territorial

Ressources



- En construction BI
- extractions nominatives (lien dispo dans Kit SPICO AT)

Livrable(s)



- **CRM : suivi de l'opportunité par l'AT:**
 - saisir trois activités : Suivi des usages :
 - Titre : [M1] SPICO Suivi des usages
 - Titre : [M3] SPICO Suivi des usages
 - Titre : [M6] SPICO Suivi des usages
 - Quand le suivi M6 est réalisé et que les usages sont en Run, passer le statut de l'opportunité en "Terminé"
- **RETEX** : organiser un RETEX qui pourra se faire lors du suivi M6 des usages

Run

6. Suivi des usages et remontée des indicateurs



AT
contribue

Lead
CM

SPICO Discussions « complexe » & SPICO Dossiers

Actions



- Point de suivi à M+1, M+3 et M+6 suite à la fin du déploiement SPICO
- Suivi des indicateurs d'usage de la structure (en cours BI)
- Identifier les besoins en formation (Turn-Over, nouveautés outils)
- Recueil des témoignages / succès story
- Mise à jour des comptes utilisateurs
- Développer le maillage territorial
- Suivi des demandes en évolutions et paramétrage SPICO

Ressources



- En construction BI
- extractions nominatives

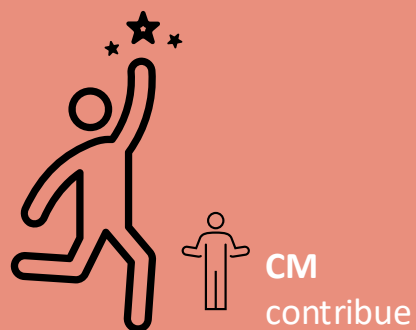
Livrable(s)



- **CRM : suivi de l'opportunité par le CM :**
 - saisir trois activités : Suivi des usages :
 - Titre : [M1] SPICO Suivi des usages
 - Titre : [M3] SPICO Suivi des usages
 - Titre : [M6] SPICO Suivi des usages
 - Quand le suivi M6 est réalisé et que les usages sont en Run, passer le statut de l'opportunité en "Terminé"
- **RETEX** : organiser un RETEX qui pourra se faire lors du suivi M6 des usages

Run

7. Témoignages



Lead
AT

Témoignages

Actions



- Identifier des acteurs qui pourraient témoigner sur l'utilisation SPICO
- Mettre en place un témoignage écrit/vidéo
- Lien équipe SPICO + communication

Ressources



Process en cours de création par AT livrable fin d'année.

Livrable(s)



- Le témoignage