

# Choisir un outil pour mettre en œuvre son projet de télésanté

Guide pratique pour la téléconsultation et la téléexpertise



# INTRODUCTION



## **À qui s'adresse ce guide ?**

Il s'adresse aux directeurs, chefs de projet, coordinateurs, professionnels de santé qui travaillent en ville, dans un établissement de santé ou dans une structure médico-sociale, afin de monter un projet collectif de télésanté.



## **À quel moment de votre projet utiliser ce guide ?**

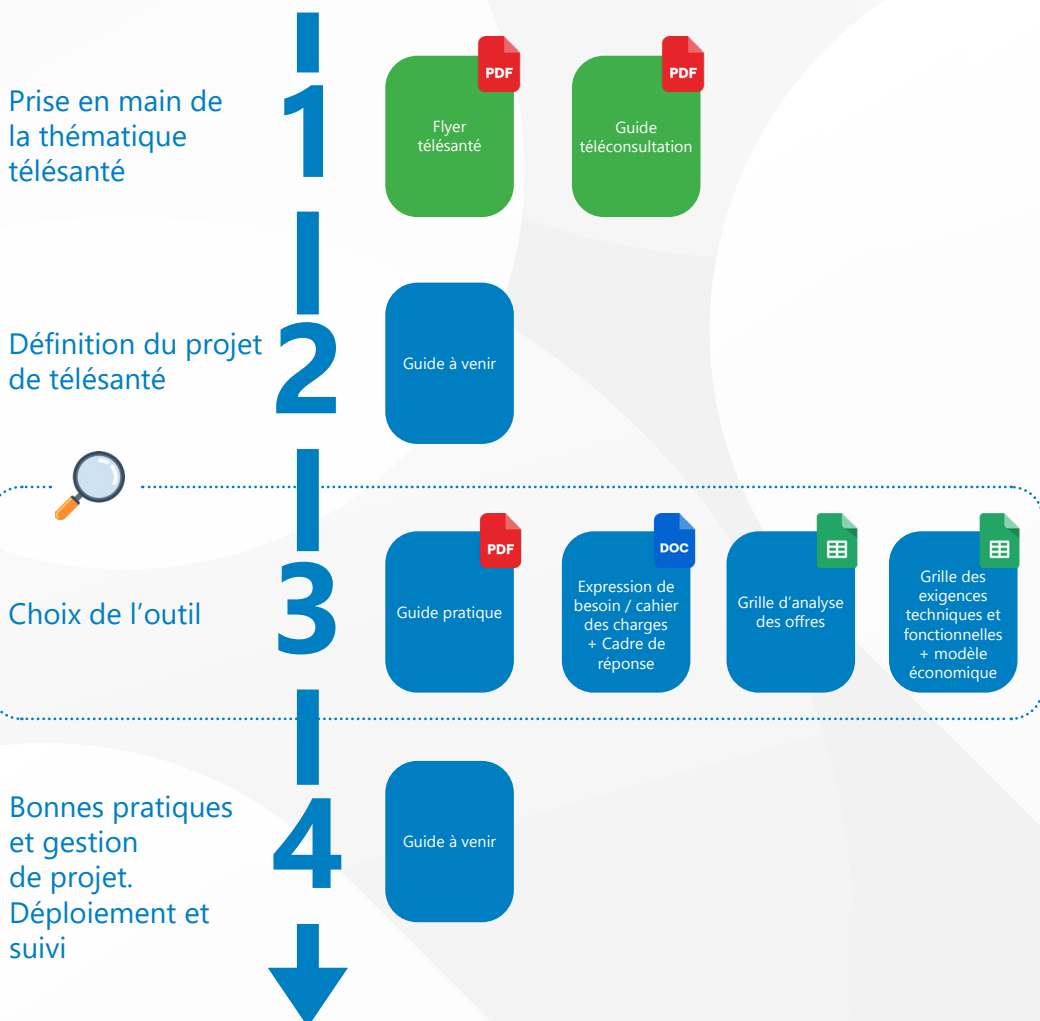
Vous avez un projet de télésanté et vous êtes perdus parmi la multitude d'éditeurs de logiciels, d'outils, vous êtes démarchés, vous ne savez pas ce qui est mieux pour vous.

Ce document est fait pour vous guider ! Il vous donne les clés pour choisir les outils de télésanté dont vous avez besoin, au plus près de votre projet. Qu'ils soient logiciels, matériels ou les deux.

Ce guide fait partie d'un ensemble de documents destinés à accompagner votre projet de télésanté.

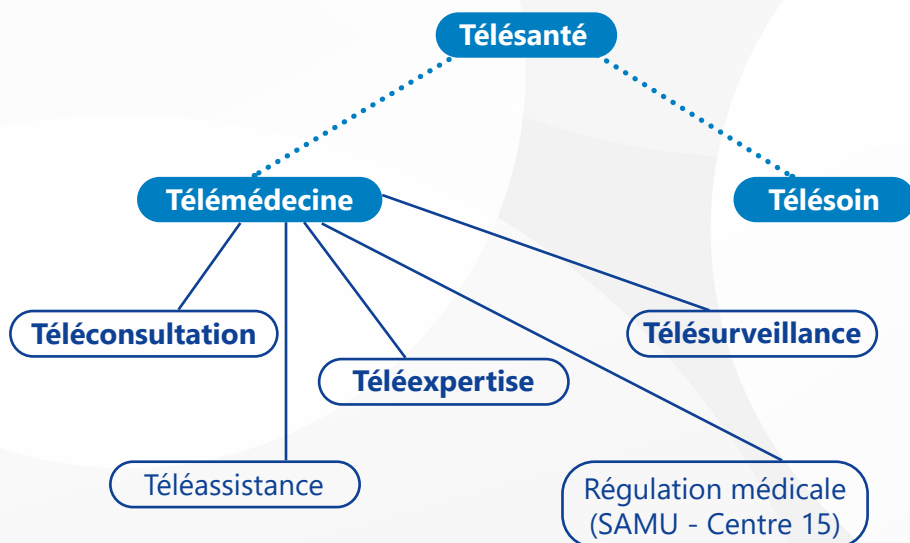
# VOTRE PROJET DE TÉLÉSANTÉ

La mise en œuvre d'un outil de télésanté s'inscrit  
dans une démarche globale



# RAPPEL : LES ACTES DE TÉLÉSANTÉ

« Il existe 5 types d'actes permettant l'accès à distances aux soins médicaux. À cela s'ajoute le télésoin dont les activités sont réalisées à distance par (à ce jour) des infirmiers, orthophonistes, orthoptistes, pharmaciens, pédicures-podologues, masseurs-kinésithérapeutes.



Ce guide portera uniquement sur les outils de **téléconsultation-télésoin** et de **téléexpertise**.

## Conseils

Pour aller plus loin dans la connaissance des différents actes de télésanté, se référer au flyer télésanté



# SYNTHÈSE DE LA DÉMARCHE

Votre démarche d'équipement d'outils doit être liée à un projet de télésanté préétabli par vous et vos partenaires (*cf. page 3*)

Etape 1 – Contexte

[Page 6](#)

Etape 2 – Analyse des besoins

[Page 7](#)

Etape 3 – Consultation des  
industriels / prestataires

[Page 12](#)

Etape 4 – Analyse et choix du  
prestataire

[Page 15](#)

Etape 5 – Contractualisation

[Page 16](#)

## Focus équipements

- Quid des équipements de télésanté - [page 17](#)
- Liste des éditeurs - [page 19](#)

## Conseils

N'hésitez pas à solliciter l'aide de l'ARS et de SESAN (GRADeS) pour vous accompagner dans vos démarches : [telesante@sesan.fr](mailto:telesante@sesan.fr)



# ETAPE 1

## CONTEXTE



### Objectif

- ✓ Prendre connaissance du contexte de l'équipement en télésanté de mes partenaires et sur le territoire
- ✓ Comprendre la démarche d'acquisition d'outils
- ✓ Etre en maîtrise du projet de télésanté (enjeux, objectifs, acteurs, cas d'usages etc...)



### Conseils

Pour vous aider à présélectionner les outils, vous pouvez interroger vos partenaires territoriaux :

- Quels sont les outils de télésanté utilisés par vos partenaires et les acteurs du territoire ?
- Quels sont leurs retours d'expériences avec ces outils ?

L'objectif étant de s'appuyer sur les outils déjà déployés sur votre territoire pour éviter de les démultiplier. Cependant en fonction des projets et des besoins vous ferez parfois le constat que l'usage de plusieurs outils est nécessaire. En effet à ce jour les outils de télésanté ne sont pas interopérables entre eux.

### Documents de référence

- Le projet télésanté de votre structure
- Ce guide

# ETAPE 2

## ANALYSE DES BESOINS



### Objectif

- ✓ Identifier les besoins technico-fonctionnels
- ✓ Formaliser et structurer ces besoins pour les communiquer aux éditeurs présélectionnés. Pour cela vous allez devoir vous questionner sur : le type d'exercice, les usages, le statut des parties prenantes (requis, requérant), le type d'équipement, les besoins d'interopérabilité et le sujet de la mobilité.



### Conseils

Sur la base du modèle de cahier des charges et des questions présentes en annexe, entretenez-vous avec l'équipe de votre structure. Identifiez les besoins clés :

- Fonctionnels : auprès de l'équipe impliquée dans le projet
- Techniques : avec l'équipe informatique, si elle existe

Synthétisez les besoins recueillis, décrivez les cas d'usages et l'organisation cible dans le cahier des charges.

### Pour aller plus loin

Le support «Aide à l'expression de besoin / modèle de cahier des charges» vous aidera à décrire plus précisément les fonctionnalités clés et appréhender les modèles économiques des différents outils.

### Documents de référence

- Aide à l'expression de besoin / cahier des charges

# Synthèse et conseils sur les principales fonctionnalités

Retrouvez ici les thématiques des différentes fonctionnalités.

L'ensemble des définitions et des questions à se poser sont dans le document « Expression de besoin / cahier des charges »

## > Fonctionnalités transverses



### Authentification

Certains outils permettent une connexion par SSO (Single Sign-On). Cette méthode permet d'accéder à plusieurs applications à partir d'une seule connexion.



### Echange de documents

Les outils de téléconsultation ne sont pas des outils destinés à stocker les documents liés à la téléconsultation (compte-rendu, prescription, etc.) de façon permanente.

Privilégiez votre DPI/DUI ou logiciel de cabinet pour stocker les documents des usagers.

Des interopérabilités sont possibles avec votre système d'information local pour faciliter l'usage de vos outils (Cf. *facturation des actes, transmissions de documents, agenda, etc.*)



### Édition de compte-rendu

Si vous êtes déjà équipé d'un outil d'édition de compte rendu, il peut être possible d'intégrer la solution à votre système d'information local, n'hésitez pas à demander aux éditeurs !



### Matériel et objets connectés

Une caméra simple peut être suffisante pour des téléconsultations généralistes, mais une caméra spécifique de haute qualité est nécessaire pour certaines spécialités (par exemple dermatologie)



### Mobilité

En lien avec vos cas d'usages vérifiez la disponibilité d'un accès en mobilité via une application dédiée ou un affichage «responsive»\* de l'outil.



### Consentement patient

Le recueil du consentement patient est obligatoire, la traçabilité dans l'outil de téléconsultation est un plus sinon vous devrez le gérer dans un outil tiers.



### Service client

Vérifier les conditions de recours au service client. Parfois, le support utilisateur (professionnel et patient) est un coût caché !

\* Responsive : technique de conception d'interface digitale qui fait en sorte que l'affichage d'une quelconque page d'un site s'adapte de façon automatique à la taille de l'écran du terminal qui le lit

## > Fonctionnalités spécifiques de la téléconsultation



### Agenda / Prise de rendez-vous

Si vous êtes déjà équipé d'un agenda / d'un outil de prise de rendez-vous en ligne, il est parfois possible d'intégrer la solution à votre système d'information local.



### Visio

La téléconsultation se fait obligatoirement par visio. Elle peut être complétée avec des outils qui permettent la capture d'image, d'une séquence vidéo ou encore d'un tchat.

## > Fonctionnalités spécifiques de la téléexpertise



### Annuaire

Si vous êtes requis, l'annuaire permet de valoriser et de rendre visible le panel d'expertises que vous mettez à disposition. Penser à demander à votre éditeur si une intégration est possible avec des services d'annuaire régionaux et nationaux.



### Synchrone / asynchrone

Les fonctions qui permettent la téléexpertise se caractérisent généralement par des formulaires qui permettent de renseigner des informations, associer des documents ou des images et poser une question à un expert de façon asynchrone. Elles peuvent être complétées par un outil de visio ou un tchat qui permettent un échange synchrone entre requérant et requis.

## Focus financier

*Il existe différents modèles économique :*

- *Licences*
- *Usage*

### Différents types de licences

Il existe différent type de licences, qui s'adaptent à votre utilisation de l'outil : licence utilisateur (nominative), licence flottante (non nominative).



- **Licence utilisateur** : avantageux lorsque peu d'utilisateurs et peu de turn over
- **Licence flottante** : avantageux lorsque nombre d'utilisateur peu régulier et turn over important

### Coût à l'usage

La majorité des industriels proposent désormais des formules d'usage en « illimité »



Pensez à vérifier qu'il n'y ait pas de coût caché,  
exemple : pour l'envoi de notifications par SMS  
→ SMS illimité / SMS unité

### Quelque soit le mode : Devis

Il faut idéalement réaliser un scénario de commande avec les fonctionnalités et usages pressentis pour demander un devis et permettre la comparaison financière des différentes offres



Si vous avez une subvention, n'en communiquez pas le montant à l'industriel

## ETAPE 3

# CONSULTATION DES INDUSTRIELS / PRESTATAIRES

Cette étape est à destination des structures soumises au code de la commande publique. Pour les autres, vous pouvez consulter les prestataires et faire votre choix en fonction de vos critères. Vous pouvez cependant utiliser les annexes pour accompagner les démarches.



### Objectif

- ✓ Identifier le type de procédure de marché à mettre en œuvre
- ✓ Transmettre vos besoins à différents éditeurs afin de les mettre en concurrence et avoir plusieurs offres pour faire un choix éclairé.



### Conseils

Identifiez le type de marché et le planning de la consultation qui vous correspondent le mieux.

Pour les structures soumises aux marchés publics, il existe différents types de procédures. Pour vous aider à identifier le type de marché qui convient, consultez la page suivante.

Publiez le dossier de consultation sur votre profil acheteur sur la plateforme de dématérialisation des marchés (hors centrale d'achat).

Constituez le dossier de consultation : cahier des charges complété, document de chiffrage, dossier d'analyse technique etc.

Pensez à faire le lien avec votre service juridique pour assurer une cohérence avec les documents administratifs.

## Quel type de marché choisir pour une structure soumise au code des marchés publics ?

*Ce tableau recense les principaux avantages et inconvénients (liste non exhaustive) des procédures les plus utilisées..*

Type de marché	Descriptions	Avantages	Inconvénients
<b>Centrale d'achat / GIP SESAN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regroupe les commandes d'un ensemble de membres,</li> <li>Gère les achats de services réservés à l'usage exclusif de ses adhérents,</li> <li>Assurer de meilleures conditions d'achat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Passation simplifiée,</li> <li>Délais,</li> <li>Possibilité de passer des commandes et des marchés subséquents sans passer par une procédure complète de passation de marché public.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marché déjà conclu sur un périmètre déterminé et parfois avec des prix plafond,</li> <li>Parfois, complexité du pilotage.</li> </ul>
<b>Appel d'offres ouvert</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le pouvoir adjudicateur choisit l'attributaire, sans négociation, sur la base de critères objectifs,</li> <li>Il est dit « ouvert » lorsque tout opérateur économique peut remettre une offre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délais de procédure plus courts.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de capacité à faire évoluer l'expression de besoin sauf si on est en présence d'un accord cadre à marché subséquent,</li> <li>Pas de négociation.</li> </ul>

Type de marché	Descriptions	Avantages	Inconvénients
<b>Dialogue compétitif et Procédure avec négociation (PAN)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regroupe les commandes d'un ensemble de membres,</li> <li>Gère les achats de services réservés à l'usage exclusif de ses adhérents,</li> <li>Assurer de meilleures conditions d'achat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Possibilité de négocier avec les candidats et d'affiner ou d'adapter son besoin au fur et à mesure des négociations,</li> <li>Possibilité d'attribuer le marché sans négociation si prévu dans les documents du marché.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Long à mettre en œuvre (publication, auditions/négociations, choix),</li> <li>Chronophage et coûteux (Adjudicateurs et Candidats).</li> </ul>
<b>Procédure négociée sans publicité ni mise en concurrence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le pouvoir adjudicateur (acheteur) négocie avec un seul prestataire les termes du marché.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de mise en concurrence.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il faut justifier que seul l'unique prestataire est capable de réaliser des prestations du marché (exclusivité d'un outil,...).</li> </ul>
<b>Consultation 3 devis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultation entre 3 prestataires et leurs devis. Le montant doit être inférieur à 40 000 € HT (48 000€ TTC).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus rapide.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer un minimum de mise en concurrence.</li> </ul>

# ETAPE 4

## ANALYSE ET CHOIX DU PRESTATAIRE



### Objectif

- ✓ Formaliser les éléments pour aboutir au choix d'un outil
- ✓ Comparer les différentes solutions
- ✓ Evaluer et choisir la proposition correspondant au mieux à vos besoins



### Conseils

- Convoquez les candidats répondants en **audition**.
- Préparez des **sessions de démonstration** avec les candidats en respectant un scénario de démonstration (ex : **cas d'usage**).
- Analysez et notez les différentes offres auditionnées en vous appuyant sur la **grille d'analyse des offres**.
- Organisez des réunions de commission de choix pour :
  - » Partager l'appréciation des offres des candidats
  - » Faire émerger un consensus sur le choix du candidat
  - » Identifier l'ensemble des points qui sont à travailler en mise au point du marché.

Cette commission de choix doit faire appel à des acteurs métiers pour que le choix soit avant tout celui du terrain.

- Rédigez le rapport d'analyse des offres.

### Documents de référence

- « Grille d'analyse des offres

# ETAPE 5

## ANALYSE ET CHOIX DU PRESTATATAIRE



### Objectif

- ✓ Informer les éditeurs du choix qui a été fait
- ✓ Contractualiser avec le titulaire du marché



### Conseils

→ Pour les consultations hors centrale d'achat :

- Rédigez le **courrier d'attribution** à destination du candidat sélectionné.
- Effectuez une **session de mise au point avec l'éditeur** retenu. Cette session consiste à apporter des modifications non substantielles aux stipulations contenues dans les pièces du marché public. Attention : elle ne peut avoir pour effet de modifier des caractéristiques substantielles de l'offre ou du marché.
- Terminez la contractualisation par une notification du marché, en envoyant une copie signée au titulaire.
- Passez votre commande.

→ Via centrale d'achat :

- Informez les candidats du choix réalisé.
- Demandez à l'éditeur d'effectuer des modifications sur son devis si nécessaire.
- Sur la base du devis finalisé, passez commande directement sur la plateforme de la centrale d'achat.

### Documents de référence

- Modèles de lettre sur [le site du ministère de l'Économie et des Finances](#).

# FOCUS EQUIPEMENTS

## Quid des équipements de télésanté ?

En général, les actes de télésanté peuvent être réalisés avec des équipements classiques : ordinateurs de bureau ou portable, smartphone, etc.

Certains actes nécessitent des équipements spécifiques.

 Attention toutefois à ne pas investir dans des équipements coûteux qui ne seraient pas ou peu utilisés (dispositifs médicaux connectés non adaptés etc.)



- Il est possible que le fournisseur de solution puisse également être le fournisseur de matériel.
- C'est un avantage car il existe en général un numéro d'assistance unique pour la solution et le matériel, et la compatibilité est assurée entre la solution et le matériel.
- N'hésitez pas à faire des simulations des actes pour vérifier la faisabilité de l'organisation définie et l'usage du matériel envisagé.

## Et les dispositifs médicaux connectés dans tout ça ?



- Vigilance pour les dispositifs médicaux connectés !
- Évaluez bien vos besoins et vos attentes pour ne pas vous retrouver avec des équipements onéreux dont vous ne vous servirez pas.

## Comment gérer les sujets d'interopérabilité ?



- Pour faciliter l'utilisation de votre solution de télésanté, pensez à vérifier les capacités d'interopérabilité de l'outil avec votre système d'information local (documents, agenda, facturation). Pour pallier à la non interopérabilité actuelle entre les différents outils de télésanté n'hésitez pas à utiliser les services socles tels que le DMP, Mon Espace santé et MSSanté pour le partage et l'échange de données\*.



- Assurez-vous d'avoir une bonne connexion internet !

## Concernant l'installation et le matériel

- Il est nécessaire d'avoir un poste informatique et/ou une tablette voire un smartphone.
- Selon votre organisation, réfléchissez au lieu pour réaliser la téléconsultation : une salle dédiée équipée, dans le bureau d'un professionnel, dans la chambre du patient, etc. Le lieu doit permettre d'assurer le confort du patient et la confidentialité de l'échange.
- Pour l'acquisition d'images vidéo : en fonction de la spécialité il sera nécessaire de s'équiper d'une caméra adaptée (exemple : avis dermatologique, ophtalmologie, dentaire, etc.).
- Dans les 2 cas (objets connectés ou caméras) s'assurer de la compatibilité avec l'outil.

\*Partage de donnée = déposer un document pour information  
(on ne sait pas ni qui ni quand va y accéder)

# FOCUS EQUIPEMENTS

## La liste des éditeurs

Cette liste (non exhaustive) de fournisseurs, établi par le GIP SESAN sur la base de ses connaissances du secteur de la télésanté, est évolutive. Tout fournisseur figurant dans cette liste peut demander à rectifier les informations le concernant. Tout fournisseur intervenant dans le secteur de la télésanté qui ne figure pas dans cette liste pourra solliciter SESAN sur l'adresse [telesante@sesan.fr](mailto:telesante@sesan.fr) pour y être ajouté.

De même, SESAN s'engage à ajouter tout fournisseur intervenant dans le secteur de la télésanté dont il a connaissance.

Les personnes physiques ou morales qui accèderont à la base fournisseur sont informées que l'utilisation de la base fournisseur doit s'inscrire dans le respect strict du droit de la concurrence et de l'égalité de traitement des fournisseurs et de toute législation spécifique dont elles seraient soumises.

En tous les cas, la Responsabilité du GIP SESAN ne saurait être engagée pour tout manquement relatif au respect des règles de droit commun.

# FOCUS EQUIPEMENTS

## La liste des éditeurs

### ➤ Outils de téléconsultations

- [AMICARE](#) (AEGLE)
- [AVECMONDOC](#) (MESDOCTEURS)
- [BEWELL CONNECT](#) (VISIONMED)
- [CLICKDOC TÉLÉCONSULTATION](#) (COMPUGROUP MEDICAL)
- [CONSULIB](#) (CONSULIB)
- [DEUXIEMEAVIS](#) (CARIANS)
- [DIRECTOSUIVI](#) (DIRECTOSANTE SAS)
- [DOC2U](#)
- [DOCS ON THE ROAD](#)
- [DOCTOLIB](#) (DOCTOLIB)
- [DOKILIKO](#) (DIKILIKO FRANCE)
- [ENGAGE](#) (EXOLIS)
- [FEELI](#) (FEELI SAS)
- [HELLOCARE](#) (HELLOCARE)
- [HELLOCONSULT](#) (HELLOCONSULT)
- [LEMEDECIN](#) (LEMEDECIN)
- [LIVI](#) (LIVI)
- [MAIIA](#) (CEGEDIM SANTÉ)
- [MAQUESTIONMEDICALE.FR](#) (MAQUESTIONMEDICALE)
- [MEDADOM](#) (SYNAPSE SAS)
- [MEDECINDIRECT](#)
- [MOBILITY CARE](#)
- [MONALI](#) (DV SANTÉ)
- [NETTÉLÉMEDECINE](#) (TERANGA)
- [ORDOCLIC](#) (ORDOCLIK')
- [SAFESANTÉ](#) (SAFESANTÉ)
- [TELEMEDICA](#) (HOPI MEDICAL)
- [TITAN](#) (MALTA INFORMATIQUE)
- [TOKTOKDOC](#) (NEMO HEALTH)
- [URGENCE DOCTEURS](#) (URGENCE DOCTEURS)

# FOCUS EQUIPEMENTS

## La liste des éditeurs

### ➤ Outils de téléexpertises

- [OMNIDOC](#)

### ➤ Outils téléconsultations et téléexpertises

- [APIZEE HEALTH](#) (APIZEE)
- [AVIS2SANTE.FR](#) (AVIS2SANTE)
- [CONCILIO](#) (CONCILIO)
- [CONEX SANTÉ](#) (CONEX SANTÉ)
- [COVALIA](#) (MAINCARE)
- [H4D](#) (H4D)
- [HEALPHI](#) (HEALPHI)
- [IDOMED](#) (IDOMED)
- [MEDAVIZ](#) (MEDAVIZ)
- [MEDICAM](#) (MIPIH)
- [MESDOCTEURS](#) (MESDOCTEURS)
- [NOMADEEC](#) (ENOVACOM)
- [ODYCARE](#) (COEXYA)
- [ORTIF/ NEXUS](#) (SESAN/ ENOVACOM)
- [PARSYS TÉLÉMÉDECINE](#) (PARSYS)
- [PHEMIUM](#) (COSTAISA)
- [QARE](#) (QARE)
- [ROFIM](#) (ROFIM)
- [SCAN SYSTEM](#) (KYRNEO)
- [HACOIA](#) (HACOIA)

