

salesforce

Salesforce pour le secteur public de la santé

Engagés au service des patients
et des professionnels de santé



Avant-propos



C'est un virage numérique inédit, un changement profond qui concerne l'écosystème de la santé dans son ensemble, tant les institutions que les professionnels ou les patients. Pour ses acteurs, les challenges sont nombreux : simplifier le quotidien, mieux partager l'information de manière sécurisée mais plus ouverte, accélérer le déploiement de nouveaux usages au service des patients et renforcer la gouvernance du numérique.

Dans ce vaste chantier, Salesforce répond présent pour aider les établissements, les tutelles et les professionnels à faire évoluer leurs technologies. Notre forte implantation en France et notre tradition d'innovation nous permettent de placer le patient au centre du parcours de soin, facilitant ses relations avec les patients comme avec les professionnels de santé, tout en créant plus de valeur grâce à la donnée, en toute sécurité. Nos solutions améliorent en effet la fluidité des processus (gestion des lits, blocs) et, *in fine*, la prise en charge du patient grâce à une meilleure coordination des soins et à la continuité du parcours.

Dernier point, et non des moindres, rapprocher l'hôpital de ses collaborateurs. Dans un secteur en très forte tension, Salesforce aide les spécialistes des ressources humaines dans leur mission d'attirer et de fidéliser les talents tout en améliorant la qualité de vie au travail.

Je vous souhaite une bonne lecture,

Stéphane Batiot, Vice-président Secteur Public France chez Salesforce

Qu'est-ce que Salesforce ?

Salesforce est une solution en ligne de gestion de la relation client ou CRM. Depuis notre création en 1999, nous n'avons cessé d'innover au service du succès des organisations et de toutes leurs équipes. Notre plateforme intégrée assure une vue partagée des patients comme des clients, pour améliorer l'expérience de tous.

Un leader mondial de la transformation numérique

Avec 23,9 % de parts de marché, Salesforce est le leader mondial des solutions de gestion de la relation client (CRM¹). Nous accompagnons le développement de plus de 150 000 entreprises de toutes tailles et de tous secteurs. Forts de notre tradition d'innovation, nous investissons 3,5 milliards de dollars² en France sur cinq ans. D'ici 2026, Salesforce prévoit 211 300 nouveaux emplois directs et indirects en France³.

Le cloud computing pour toutes les organisations

Depuis plus de 20 ans, Salesforce développe des solutions sous forme d'applications cloud qui vous aident à accéder à vos ressources informatiques et à vos données depuis n'importe quel appareil connecté en toute sécurité. Pas de matériel ni de logiciel à installer. Le déploiement est rapide, l'évolutivité instantanée.

Une plateforme de réussite client

La plateforme Salesforce s'appuie sur un modèle de services par abonnement et d'applications sans code, disponibles sur AppExchange (public ou privé). Elle offre une vue à 360 degrés sur les actions de vos usagers et vous permet de développer des outils entièrement personnalisés et adaptés à vos besoins.

Un modèle solidaire

Nos fondateurs ont développé le modèle solidaire 1-1-1 qui consacre 1 % de notre capital à des dons, 1 % de nos produits à des associations ou des écoles et 1 % du temps de nos collaborateurs à des actions de bénévolat.

Des valeurs fondatrices qui nous rapprochent



Confiance

Une relation basée sur la transparence, la fiabilité, la performance et la sécurité de l'infrastructure et des données.



Innovation

Nous fournissons aux acteurs de la santé la technologie nécessaire pour préparer le secteur public de demain.



Succès client

Notre ambition est d'assurer la réussite de nos clients pour un développement commun.



Égalité

Chez Salesforce, nous veillons à montrer l'exemple en respectant et en valorisant la diversité de nos collaborateurs.



Développement durable

Nous accompagnons les entreprises et les administrations à faire face aux plus grands défis du développement durable.



1999

Création de Salesforce,
le premier CRM en mode cloud.



2009

Lancement de Salesforce en
France, qui compte aujourd'hui
plus de 1 000 collaborateurs.



2016

Salesforce crée Health Cloud
avec l'ambition de donner aux
professionnels de la santé les
moyens de délivrer des soins
plus personnels et mieux ciblés.

Salesforce pour le secteur de la santé

**Avec Health Cloud, Salesforce fournit aux professionnels de santé
une plateforme de soins connectée où chacun peut collaborer
autour du patient.**

Depuis 2016, la plateforme Salesforce a été complétée et adaptée afin de répondre spécifiquement aux problématiques du monde de la santé grâce à des solutions verticalisées. Nous voulons donner aux professionnels les moyens de simplifier leurs processus, de générer de la valeur à partir des données et de mieux communiquer avec l'ensemble de leur écosystème.

Profitez d'une vue d'ensemble sur les données de vos patients et de vos équipes grâce à une plateforme certifiée hébergeur de données de santé⁴, interopérable et qui permet de protéger et de respecter facilement la vie privée de vos patients. Connectez les systèmes d'information et les équipes afin de mieux servir les patients, de simplifier la vie des professionnels grâce aux données, d'optimiser les parcours de soins et de faire émerger de nouvelles opportunités d'engagement.

Nous travaillons avec un réseau étendu d'intégrateurs et de partenaires du secteur de la santé : éditeurs, établissements de soins et institutions publiques. Cette présence nous permet de nous tenir au plus proche de vos organisations et d'avoir une vision pertinente de vos enjeux. À titre d'exemple, nous avons annoncé récemment un partenariat avec Okantis.

Le secteur de la santé : 4 enjeux, 1 plateforme unique

Établissements, tutelles et professionnels doivent faire évoluer leurs technologies pour répondre aux nouvelles exigences numériques. La plateforme Salesforce est prête à répondre dès aujourd'hui aux quatre enjeux spécifiques du secteur de la santé.

1

Rapprocher l'hôpital
de tous les autres acteurs
de la santé.

2

Améliorer la fluidité
des processus (gestion
des lits, blocs...).

3

Rapprocher l'hôpital
de ses patients
à chaque étape du
parcours de soin.

4

Rapprocher l'hôpital
de ses collaborateurs.



≈ 10 M

de Français déclarent avoir des difficultés d'accès au système de santé.
(Source : Institut Montaigne - 2022)

25 %

des Français auront 65 ans ou plus en 2030, contre 20 % aujourd'hui
(source : Insee)

ENJEU 1

Rapprocher l'hôpital des autres acteurs de la santé

La plateforme unifiée de Salesforce a été pensée pour coordonner un écosystème d'acteurs aux profils divers et participer au rapprochement de la médecine de ville et de l'hôpital.

Nouvelles attentes des patients, vieillissement de la population, augmentation des maladies chroniques, développement de la télémédecine et de l'ambulatoire... Nous entrons aujourd'hui dans une nouvelle ère fondée sur l'engagement, qui nécessite plus que jamais une coordination de l'ensemble des acteurs de soin sur tous les territoires pour proposer des expériences hautement coordonnées et axées sur la valeur.

Pour répondre à cet enjeu, Salesforce a développé une des premières plateformes intelligentes au service de l'expérience patient et des soins synchronisés. Son portail à destination des adresseurs contribue au découplage du système de santé dans les territoires en facilitant la coordination des acteurs de la médecine de ville, des structures médico-sociales et de l'hôpital.

Cette solution s'intègre aux systèmes existants et propose un ensemble de services et de fonctionnalités modulaires qui permettent de gérer les parcours de soins et de couvrir un grand nombre de cas d'usage, de manière personnalisable et paramétrable : prise de rendez-vous, préadmissions, préparation à l'hospitalisation, plans de soins personnalisés, cahiers de suivi... Elle utilise des applications mobiles et paramétrables sans code pour une prise en main facilitée.

ENJEU 2

Améliorer la fluidité des processus

Renforcer le pilotage en temps réel de l'activité est un enjeu phare pour les grandes structures de soin, confrontées à des risques d'engorgement. Dans le Centre Hospitalier Sud Francilien (CHSF), Salesforce a permis d'améliorer la gestion des lits de manière collaborative. [Témoignage](#).

2 fois plus

de lits hospitaliers en France qu'en Grande-Bretagne, Canada, Suède ou qu'aux États-Unis, à proportions égales. Dans ce contexte, la durée moyenne des séjours à l'hôpital y est parmi les plus élevées et n'a pas baissé depuis quinze ans. (Source : Panorama de la Santé 2017 de l'OCDE).

Traditionnellement basée sur le déclaratif, la gestion des lits est un enjeu crucial pour les établissements hospitaliers, souvent confrontés à l'engorgement des services d'urgences. En Île-de-France, l'un d'entre eux a revu pendant deux ans son organisation en créant une cellule de gestion du parcours patient, chargée d'optimiser le capacitaire. Celle-ci interagit aujourd'hui avec les unités de soins pour mettre à jour les données en temps réel, consultables au moyen d'un tableau de bord facilitant le pilotage de l'activité, la vision prévisionnelle de l'occupation des lits et une meilleure planification.

L'étape suivante, en cours de développement, consiste en la création d'une application en partenariat avec Salesforce, afin de virtualiser le processus et de disposer d'une solution interopérable pour connaître les disponibilités dans tous les établissements partenaires en mesure d'accueillir des patients. L'optimisation de la gestion des lits améliore la coordination des soins et la continuité du parcours. Elle impacte de manière positive la qualité de la prise en charge des patients, les conditions de travail des soignants et la réputation de l'établissement.

FOCUS

Point de vue : le chantier de l'interopérabilité

Acteur majeur de l'intégration numérique du secteur public hospitalier, Okantis (anciennement SILPC) facilite et accompagne l'innovation des systèmes d'information des établissements de santé (hôpitaux, EHPAD...). Il s'appuie sur son partenariat avec Salesforce pour développer une plateforme d'intermédiation exploitant les technologies Mulesoft – la solution d'intégration et de gestion des API de Salesforce.



L'objectif d'Okantis est d'accompagner les établissements de santé dans l'évolution de leurs systèmes d'informations en développant de nouveaux services digitaux autour de ses trois métiers, l'intégration, l'édition et l'hébergement de données de santé. Le GIP joue notamment le rôle d'interface avec les éditeurs en intégrant leurs applicatifs. Cette démarche converge avec la logique d'ouverture et de complémentarité de Salesforce vis-à-vis des partenaires susceptibles d'enrichir le potentiel global de sa plateforme.

Les deux structures collaborent sur plusieurs sujets stratégiques, dont celui de l'interopérabilité, en combinant le savoir-faire d'intégrateur d'Okantis et sa vision de l'eSanté avec les ressources technologiques de Salesforce ainsi que sa capacité à porter des projets de grande ampleur.

« L'interopérabilité est un facilitateur de la transformation de la santé numérique et de la coordination des données patients tout au long du parcours », explique Nathan Prost-Romand, Account Executive chez MuleSoft. L'enjeu principal du partenariat avec Okantis est de réconcilier les données issues de différents acteurs de la santé sur une seule plateforme mais également d'interconnecter celle-ci avec les services socles du numérique en santé. À la clé, une meilleure coordination des données patients entre les sites de soins à l'échelle locale et au niveau national.

L'objectif de la plateforme d'interopérabilité Hub Okantis powered by Mulesoft développée par Okantis est également d'intégrer des dispositifs médicaux en temps réel. La gestion des API de la plateforme MuleSoft permet en effet de mixer différentes sources. « Okantis a apprécié la qualité de la plateforme MuleSoft, sa souplesse en matière de connectivité, sa fiabilité et sa rapidité de mise en œuvre », complète Nathan Prost-Romand.

ENJEU 3

Rapprocher l'hôpital de ses patients



Avec les changements de pratiques liés à l'ambulatoire et au déploiement de la télémédecine, les besoins des patients évoluent. Ces derniers ont aujourd'hui des exigences élevées en matière d'accès à l'information et la plupart d'entre eux souhaitent pouvoir accéder rapidement et à tout moment aux données concernant leur santé.

Pour répondre aux attentes nouvelles des patients, il est nécessaire de réorganiser l'offre de soins pour déployer des parcours plus efficaces et à plus forte valeur tout en mettant à disposition des patients plusieurs canaux numériques permettant de coordonner leur parcours de manière transparente et sécurisée.

La plateforme unifiée Salesforce répond à ces enjeux en facilitant l'accès aux soins pour les patients, en optimisant la coordination des professionnels tout au long de leur parcours, en ajoutant de l'intelligence aux données et en s'adressant à l'intégralité des acteurs (patients, familles, pharmaciens, soignants, etc.).

- Continuum de soins : la plateforme Salesforce permet une expérience patient fluide et interactive tout au long du parcours de soin, de la prise de rendez-vous aux soins post-opératoires en passant par la préadmission et la transmission des prérequis préopératoires aux bons interlocuteurs, en fonction des pathologies.
- Gestion des pathologies chroniques : les patients souffrant de maladies chroniques peuvent bénéficier de programmes de soins personnalisés à travers différents canaux virtuels, accessibles à tout moment.
- Gestion de la charge administrative : une meilleure communication entre les équipes de soins, les patients et les membres de la famille sur une plateforme unique améliore l'efficacité opérationnelle et optimise l'intégration des données médicales ou personnelles dans les dossiers informatisés.

FOCUS

Créer de la valeur grâce aux données en toute sécurité

Véritable moteur de la personnalisation du parcours de soins, les données sont devenues incontournables. Grâce à la plateforme Salesforce, il devient possible de placer celles-ci au service des patients et des professionnels de santé.



Découvrez notre vidéo autour des idées reçues et de la sécurité de vos données dans le cloud Salesforce !

La plateforme Salesforce décloisonne l'information en brisant les silos. Mieux, elle est capable de connecter en temps réel des sources variées de données venues de tout l'écosystème (soins, patients, ressources humaines, financier, épidémiologie, etc.) pour garantir une « source unique de vérité », facilement accessible par tous les acteurs (patients, professionnels de santé, décideurs, etc.). Sur ce point, Salesforce répond aux standards HL7 et FHIR.

Nos solutions facilitent la gouvernance des données, pratique indispensable pour poser les fondations d'une stratégie de transformation numérique réussie. Les données cliniques et administratives doivent également être interrogeables et contextualisées en temps réel pour faciliter le partage d'information tout au long du parcours de soins.

Les objectifs sont multiples : améliorer la décision médicale, simplifier les démarches, maximiser les ressources et mieux anticiper grâce aux modèles prédictifs.

Pour que les données apportent de la valeur, il faut que tous les acteurs concernés puissent facilement s'en emparer. Avec Tableau, Salesforce promeut une approche « self-service » de l'informatique décisionnelle. L'interface intuitive de nos solutions propose aux utilisateurs occasionnels comme aux experts de la donnée un véritable cockpit décisionnel. Les services deviennent ainsi plus autonomes dans l'analyse et la prise de décision, au plus près de la réalité. Enfin, Salesforce est à l'état de l'art en termes de sécurité et de conformité, levier indispensable pour garantir la confiance des patients :

- Cloud de confiance certifié HDS⁵ avec des données stockées en France et en Allemagne.⁶
- Nous nous engageons à aider nos clients à réussir leur démarche de conformité au GDPR.⁷
- Certification ISO 27001⁸ et d'un équivalent au SECNUM cloud.⁹

Nous proposons divers mécanismes pour aider à légaliser le transfert de données personnelles en dehors de l'Europe. Il s'agit notamment des règles d'entreprise contraignantes (BCR) approuvées par diverses autorités européennes de protection des données, dans le cadre desquelles Salesforce se réfère aux préconisations de la CNIL.



ENJEU 4

Rapprocher l'hôpital de ses collaborateurs

Dans un secteur en très forte tension, Salesforce aide les spécialistes des ressources humaines à identifier et fidéliser les talents tout en améliorant la qualité de vie au travail.

La crise sanitaire a durement marqué les soignants et le digital est devenu un levier précieux pour accélérer les initiatives terrain et faciliter la collaboration. Véritable outil de management de proximité, la plateforme Salesforce se met au service des ressources humaines pour améliorer la qualité de vie au travail, l'engagement collaborateur et prévenir les situations de souffrance afin de soutenir l'épanouissement de tous.

Salesforce vous aide à replacer les collaborateurs au centre de l'attention pour mieux réussir l'après-Covid-19 :

- Accueil et intégration : automatisation du parcours de recrutement et de l'accueil des nouveaux employés, mise à disposition d'une plateforme d'apprentissage.
- Simplification des tâches au quotidien : gestion des demandes et des autorisations...
- Aide à la prévention des situations difficiles : communication proactive, questionnaire de prévention du burn-out, suivi des agents à fort risque.
- Communication ciblée : personnalisation et monitoring de la communication en omnicanal.
- Motivation et engagement : management par les valeurs, *feedback*, formation continue, bourses aux échanges de postes...



CONTACTS ET RESSOURCES



Comment Salesforce accompagne les différents acteurs de la Santé



Webinar : fluidifier le parcours des patients à l'hôpital et faciliter la gestion du capacitaire



Plus de témoignages utilisateurs

(1.) Source : IDC, Worldwide Semiannual Software Tracker, octobre 2021. Le marché du CRM inclut les produits suivants, déterminés par IDC : applications de gestion des forces de vente, gestion des campagnes marketing, service client, centre de contact client, publicité et de commerce en ligne.
(2.) Cf. <https://www.salesforce.com/fr/company/news-press/press-releases/2022/03/2203301/> (3.) Livre blanc IDC commandé par Salesforce (Sep 2021) (4.) Nos certificats sont disponibles sur <https://compliance.salesforce.com/en/documents/a005A00000IDhobQAC> (5.) Le détail des certifications est consultable à partir de <https://compliance.salesforce.com/en/asip-sante-hds> et <https://compliance.salesforce.com/en/services/tableau> (6.) Pour les solutions Salesforce core uniquement, cf. <https://help.salesforce.com/s/articleView?id=000314281&type=1> pour détails (7.) Cf. <https://compliance.salesforce.com/en/gdpr> (8.) Cf. <https://compliance.salesforce.com/en/iso-27001> (9.) Cf. <https://compliance.salesforce.com/en/ens> et <https://data.europa.eu/doi/10.2824/40722>

Contactez nos experts en solutions pour le secteur public :

0805 08 09 50

Service & appel gratuits



[Salesforce pour le secteur public](#)

