

LES BONNES PRATIQUES À ADOPTER POUR UN DÉPLOIEMENT RÉUSSI ET LANCER SES USAGES

UN GUIDE À DESTINATION DU SECTEUR SOCIAL ET MÉDICO- SOCIAL



Dans le **secteur social et médico-social**, la transmission de données sensibles entre professionnels est essentielle pour assurer un suivi sécurisé et fluide des usagers.

En utilisant la Messagerie Sécurisée de Santé (MSSanté) pour vos échanges, vous contribuez à la protection de vos usagers et de leurs données sensibles.

OBJECTIFS DU GUIDE DE BONNES PRATIQUES

1

Accompagner les acteurs du social et médico-social dans l'adoption de la Messagerie Sécurisée de Santé (MSSanté)

2

Présenter la MSSanté

3

Décrire les différentes étapes pour s'équiper et accéder à la MSSanté

4

Proposer des recommandations pour améliorer l'utilisation de la MSSanté dans le secteur du social et médico-social



SOMMAIRE

	Qu'est-ce que la Messagerie Sécurisée de Santé (MSSanté) ?	p.4
	Pourquoi avoir une MSSanté ?	p.5
	Un aperçu des usages possibles	p.5
	Comment s'équiper d'une MSSanté ?	p.6
	Bonnes pratiques : optimiser son utilisation de la MSSanté	p.9
	MSSanté dans le Médico-Social : Exemples de cas d'usages	p.11
	Annexes	p.14
	Annexe 1 : Exemple de mail pour informer que le professionnel utilise la MSSanté	
	Annexe 2 : Liste des professionnels habilités à échanger des données de santé	
	Annexe 3 : Liste des rôles par BAL	
	Glossaire	p.19
	Liens utiles	p.20





QU'EST-CE QUE LA MESSAGERIE SÉCURISÉE DE SANTÉ (MSSANTÉ) ?

La MSSanté est un système sécurisé de **messageries de type mail** qui permet d'échanger des **données sensibles** (cf. [Glossaire](#)), **rapidement** et en toute **sécurité**. Elle constitue un espace de confiance au sein duquel les échanges de données sensibles se font entre professionnels habilités.

La MSSanté est accessible au secteur social et médico-social, vous intégrant pleinement dans l'écosystème de sécurisation de donnée de santé et sensibles. En tant qu'acteurs de la prise en charge et du suivi des usagers, vous jouez un rôle important dans la protection et la confidentialité des données.

EN QUOI EST-CE UN ESPACE SÉCURISÉ ?

Il s'agit d'un **espace clos**, disponible uniquement aux **professionnels habilités**, qui nécessite une **identification forte** à chaque connexion de l'usager.

EXEMPLE





POURQUOI AVOIR UNE MSSANTÉ ?

- ✓ Protéger les échanges de données de santé et sensibles
- ✓ Faciliter l'identification des bonnes adresses des professionnels
- ✓ Fluidifier les échanges entre professionnels grâce à un système permettant à toutes les MSSanté de dialoguer entre elles, sans limitation liée à l'outil utilisé
- ✓ Gagner du temps et optimiser l'organisation (plus d'échanges papier, intégration dans le logiciel métier, etc.)
- ✓ Avoir la bonne information au bon moment pour le bon usager et cela de manière sécurisée
- ✓ Sécuriser sa pratique professionnelle car l'échange de données sensibles et de données de santé est encadré par la loi (mise en conformité avec le cadre réglementaire)
- ✓ Protéger les données des usagers, le mail reste la première porte d'entrée des cyber-attaques



UN APERÇU DES USAGES POSSIBLES

- ❖ Dans un IME, transfert de bilans de suivi à un hôpital pour une consultation spécialisée
- ❖ Dans un SSIAD, envoi d'une ordonnance par l'infirmière à la pharmacie pour anticiper la préparation des médicaments
- ❖ Dans un EHPAD, réception du compte-rendu d'hospitalisation d'un résident

Pour aller plus loin, vous retrouvez des cas d'usage détaillés [page 11](#)





COMMENT S'ÉQUIPER D'UNE MSSANTÉ ?

1

S'ASSURER DE SON ÉLIGIBILITÉ

- Nous échangeons des données de santé et sensible dans le cadre de la prise en charge d'un usager
- Nous sommes des professionnels habilités et les échanges d'information impliquent des professionnels habilités (cf. [Annexe 2](#))
- Notre structure possède un FINESS ou nous avons au moins un professionnel qui dispose d'un numéro RPPS

Pour en savoir plus : Consulter le [Guide d'éligibilité](#)

2

IDENTIFIER SES CAS D'USAGES DE LA MSSANTÉ AU SEIN DE SA STRUCTURE

Afin d'identifier des cas d'usages d'échange avec la MSSanté, voici quelques questions à se poser pour

Quelles sont les échanges réalisés avec les partenaires externes ?

Quels sont les documents échangés et le niveau de sensibilité ?

Quelles sont les typologies d'interlocuteurs ? Sont-ils équipés ou éligibles ?

Quels vont être les premiers usages MSSanté à prioriser ?

- Ces questions doivent permettre de réaliser un état des lieux des flux d'échanges d'une structure :
 - Les destinataires
 - Les documents échangés
 - La fréquence : récurrent, occasionnel, rare
 - L'équipement en MSSanté (via l'annuaire santé)
 - L'émetteur : un professionnel, un service, la structure, etc.
 - Typologie de l'échange : inter-structure, interprofessionnel, etc.
- Cet état des lieux permet de connaître le potentiel d'usage de la MSSanté
- Pour démarrer les usages, il peut être nécessaire de prioriser les usages les plus matures et faciles à démarrer. (exemple : destinataires déjà équipés, documents présents dans le DUI, etc.)



S'INFORMER SUR LES DIFFÉRENTS TYPES DE BOITES AUX LETTRES (BAL)

Il existe trois types de BAL différents, en fonction de vos besoins et activités.

BAL PERSONNELLE

Utilisée par un seul professionnel habilité. **Elle est associée au numéro RPPS.**

👉 jeanne.briard@ssiad-lilas.mssante.fr

AVANTAGES

- + Permet un échange direct entre les professionnels

EXEMPLE

Une infirmière d'un SSIAD utilise sa BAL personnelle pour recevoir les ordonnances envoyées par les médecins traitants et les partager avec les pharmacies référentes.

INCONVÉNIENTS

- Gestion de la màj des BAL par professionnel – risque de BAL non utilisée
- Ne permet pas d'équiper une structure

BAL ORGANISATIONNELLE

Accessible par plusieurs professionnels, sous la responsabilité d'un professionnel habilité et du responsable de la structure.

Elle doit être rattachée au FINESS

Géographique (EG)

👉 foyer-hebergement-lilas@mssante.fr

AVANTAGES

- + Permet l'équipement d'une structure ou d'une unité/service
- + Accessible par plusieurs professionnels
- + Accès nominatif

EXEMPLE

Un foyer d'hébergement utilise une boîte aux lettres organisationnelle, consultée par plusieurs membres de l'équipe (coordinateur, infirmier,...) pour recevoir et les comptes rendus d'hospitalisation et les ordonnances lors de la sortie d'hospitalisation d'un usager.

INCONVÉNIENTS

- Mise à jour des accès à la BAL
- Faire attention au rattachement au bon FINESS

BAL APPLICATIVE

Destinée aux envois (voire réception) automatisés, à partir du DUI de la structure

👉 noreply@ehpad-lilas.mssante.fr

AVANTAGES

- + Permet d'automatiser les envois de document
- + Pas de nécessité d'être connecté pour réaliser les envois

EXEMPLE

Au travers de son DUI, l'EHPAD utilise la BAL APP pour automatiser l'envoi du projet personnalisé au médecin traitant et à l'usager via la messagerie citoyenne de Mon Espace Santé.

INCONVÉNIENTS

- Ne pas être publié dans l'annuaire Santé
- Cas d'usage dans le secteur social et médico-social très limité

4

S'INFORMER SUR LES OFFRES

- Se rapprocher de votre éditeur de DUI, afin de savoir s'il a des offres à vous proposer
- Se rapprocher de votre GRADeS ou de votre collectif SI pour être accompagné
- Consulter le [Panorama des offres](#) pour s'informer sur les offres disponibles dans votre région

5

DÉFINIR L'ORGANISATION ET LES BAL À METTRE EN ŒUVRE POUR L'OFFRE SÉLECTIONNÉE

 En fonction des cas d'usage qui ont été identifiés dans l'étape 2, il faut identifier la ou les types de BAL nécessaires pour répondre à vos besoins. **Les BAL doivent répondre à un usage et un besoin et non l'inverse.** *

Définir les rôles de chaque professionnel

Pour chaque BAL, des rôles différents y sont associés. Il est important d'identifier les différents rôles et de les attribuer aux utilisateurs concernés (cf. [Annexe 3](#))

Réaliser le bon rattachement des BAL

En fonction de la typologie des BAL, la stratégie de rattachement peut être différente :

- BAL PER et ORG : le rattachement doit se faire au niveau du FINESS EG car les échanges sont souvent à la maille d'une organisation, d'une équipe ou d'une personne rattachée à une structure.
- BAL APP : le rattachement peut se faire au niveau du FINESS EJ. Cela est particulière pertinent si un DUI est mutualisé au niveau de cet entité. Elle peut être également rattaché à un EG si ce dernier est l'unique utilisateur de la BAL APP ou pour un EJ mono-établissement (=1 EG)

*Nous préconisons d'avoir à minima une BAL Organisationnelle par entité géographique FINESS (EG). Ce niveau d'équipement doit permettre à chaque ESMS d'être en capacité d'émettre et de recevoir des messages MSSanté. Elle peut être complétée par d'autres BAL ORG (au niveau de l'unité par exemple), des BAL PER ou APP si cela est jugé nécessaire par la structure.





BONNES PRATIQUES : AMÉLIORER L'UTILISATION DE LA MSSANTÉ

Il est nécessaire de mettre en place certaines bonnes pratiques au sein de votre structure (actions internes et externes) afin de lancer, développer les usages de la MSSanté et inciter les autres acteurs à utiliser la MSSanté.

Pour cela, voici plusieurs clés pour vous aiguiller.

ANNUAIRE DE SANTÉ

Vérifier que son adresse est bien publiée dans [l'annuaire de santé](#)
*Pour être visible auprès de ses correspondants**

Consulter [l'annuaire de santé](#) ou l'annuaire de votre DUI
Pour retrouver vos interlocuteurs

**Contacter son opérateur si l'adresse n'est pas publiée dans l'annuaire*

COMMUNICATION INTERNE

Former et sensibiliser les professionnels à l'existence, l'accès, l'usage des BAL MSSanté

En lien avec l'opérateur et la documentation mise à disposition et à intégrer aux documents d'entrée de chaque nouveau professionnel

Informer et sensibiliser l'ensemble des professionnels de la structure aux enjeux cybersécurité

Sensibilisation à la sécurisation des échanges des données sensibles



COMMUNICATION AVEC L'EXTERNE

Rajouter dans la signature mail l'adresse MSSanté

Exemple, pour les professionnels équipés MSSanté :

***@***.mssante.fr (cf. [Annexe 1](#))

Intégrer l'adresse sur les documents envoyés à l'externe

Prescription, courrier de sortie, etc.

Informer ses partenaires de l'utilisation de la MSSanté par l'établissement

Privilégier la communication par MSSanté. Informer via mailing, site internet, réseaux de communications, appel téléphonique, groupe de travail, etc.

Vérifier que ses correspondants possèdent une MSSanté en consultant [l'annuaire de santé](#) ou [l'annuaire de votre DUI](#)

Pour utiliser MSSanté, il est nécessaire que l'expéditeur et le destinataire soient équipés

Informer les usagers : demander leur consentement

Affiches/flyer dans les salles d'attentes et/ou dans la structure

Ajouter /mettre à jour dans les conventions avec les partenaires l'usage de la MSSanté

Exemple : pour un ESMS sans PUI, une convention entre l'officine et la structure peut être passée. L'usage de la MSSanté peut être identifié pour transmettre les informations nécessaires.





MSSANTÉ DANS LE MÉDICO-SOCIAL : EXEMPLES DE CAS D'USAGE

CAS #1 : SSIAD - ENVOI D'ORDONNANCE

?

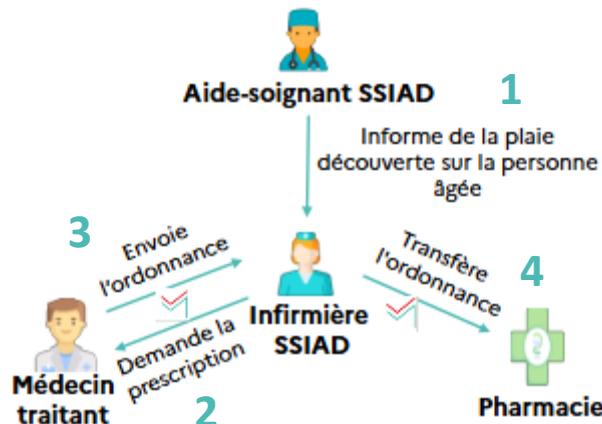
Découverte d'une plaie sur un usager

?

Professionnels impliqués : Aide-soignant, Infirmière, Médecin traitant et pharmacien

★

Besoin d'un traitement pour soigner la plaie



CAS #2 : FOYER D'HÉBERGEMENT - ENVOI DE COMPTE-RENDU D'HOSPITALISATION ET D'ORDONNANCE

?

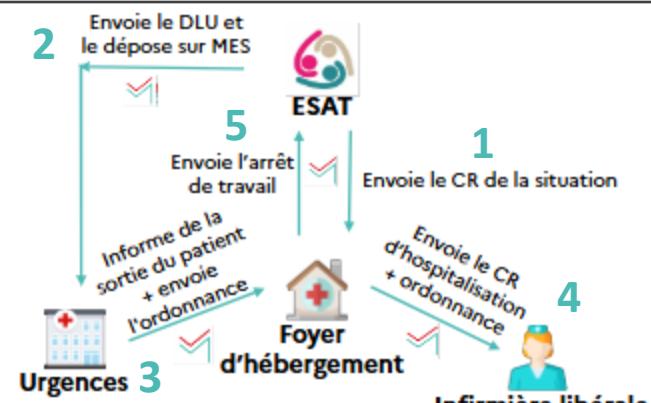
L'usager travaille dans un ESAT et se blesse. Il est transféré à l'hôpital

?

Professionnels impliqués : ESAT, Médecin urgentiste et Foyer d'hébergement, Infirmière libérale

★

Coordonner la prise en charge de l'usager



1. L'aide-soignant du SSIAD informe l'infirmière SSIAD de la découverte de la plaie de la personne âgée.
2. L'infirmière demande la prescription du traitement au médecin traitant.
3. Le médecin traitant envoie l'ordonnance à l'infirmière.
4. L'infirmière transfère ainsi l'ordonnance à la pharmacie pour traiter la plaie de la personne âgée.

1. L'ESAT envoie au Foyer d'Hébergement le CR de la situation via MSSanté et informe le foyer de son hospitalisation.
2. L'ESAT envoie le DLU aux urgences et le dépose sur MES.
3. Une fois l'hospitalisation terminée, le service des Urgences informe le foyer d'hébergement de la sortie du patient et lui envoie l'ordonnance.
4. Le foyer envoie le compte-rendu d'hospitalisation et l'ordonnance à l'infirmière libérale en charge du patient.
5. Le foyer envoie l'arrêt de travail à l'ESAT.

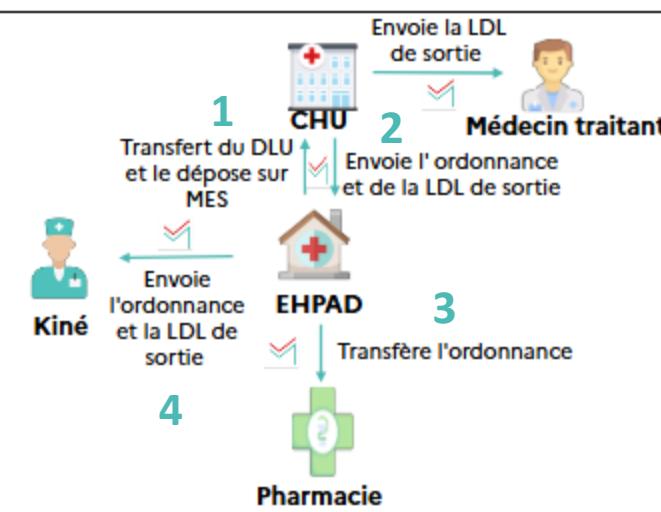


CAS #3 : EHPAD – COORDINATION DE SOINS

- ?
- Un usager en EHPAD subit un AVC. Il est transféré à l'hôpital

- ?
- Professionnels impliqués : Professionnels de l'EHPAD en charge de l'usager, Médecin coordinateur, Médecin traitant et Kiné

- ?
- Coordonner la prise en charge de l'usager



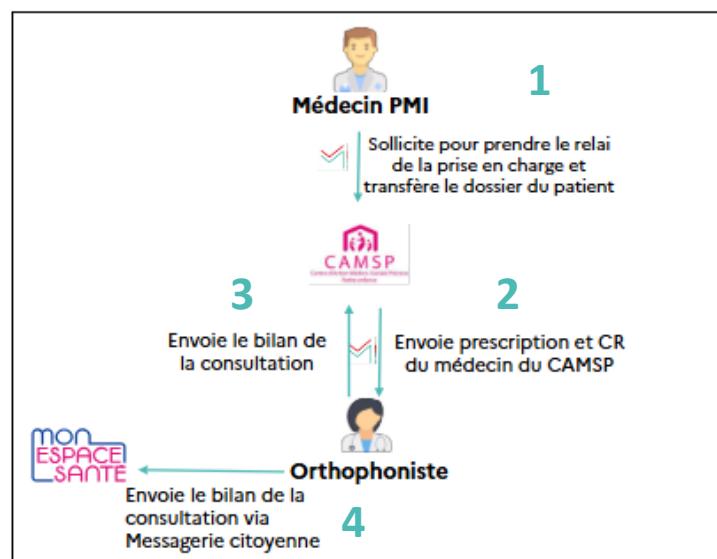
1. L'EHPAD organise le transfert de l'usager vers les urgences du CHU et envoie via MSSanté son DLU et le dépose sur MES.
2. Retour de l'usager à l'EHPAD après une semaine d'hospitalisation. L'ordonnance et la LDL de sortie ont été envoyées via MSSanté à l'EHPAD et le médecin traitant
3. L'ordonnance est transférée par l'EHPAD à la pharmacie..
4. La rééducation ayant été préconisée, l'EHPAD envoie l'ordonnance et la LDL de sortie au kiné via MSSanté.

CAS #4 : CAMSP - ENVOI DE PRESCRIPTION ET COMPTE-RENDU

- ?
- Observation d'un retard global du développement d'un enfant

- ?
- Professionnels impliqués : Médecin en PMI, médecin du CAMSP, Orthophoniste

- ?
- Besoin de suivi médical



1. Le médecin de la PMI contacte le CAMSP afin de le solliciter pour prendre le relai de la prise en charge de l'usager. Il leur transfert également son dossier.
2. Après évaluation de l'usager par le médecin du CAMSP, l'orthophoniste reçoit la prescription pour le bilan de l'usager ainsi que le compte-rendu du médecin du CAMSP.
3. L'orthophoniste envoie son bilan au médecin du CAMSP.
4. L'orthophoniste envoie également à l'usager son bilan via la messagerie citoyenne.

CAS #5 : AIDE SOCIALE À L'ENFANCE – SUIVI DE SITUATION PRÉOCCUPANTE

?

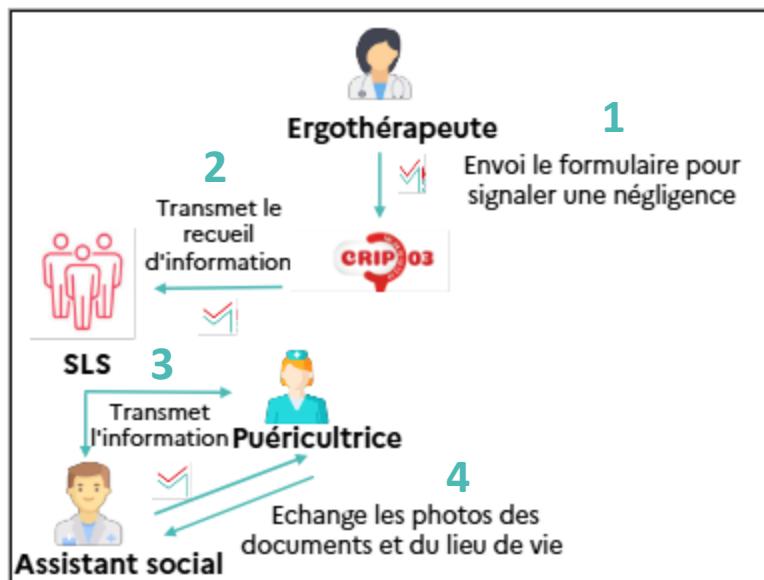
Une négligence d'un enfant de la part de ses parents est signalée

?

Professionnels impliqués : Ergothérapeute, CRIP, assistant social SLS, puéricultrice de la PMI

?

Suivre la situation préoccupante



1. Une ergothérapeute remarque des signes de négligence des parents sur leur fille. Elle décide d'informer la CRIP en envoyant le formulaire par MSSanté
2. La CRIP réalise une estimation de la gravité et transmet le recueil d'information au Service Local de Solidarité (SLS).
3. L'ASE prend connaissance de la situation et communique l'information à la psychologue, au médecin de la PMI. L'assistant social du SLS et la puéricultrice reçoivent l'information pour suivre la situation.
4. Lors de leur visite à domicile, ils doivent prendre des photos de certains documents et du lieu de vie et se les envoyer par MSSanté.



ANNEXE 1

EXEMPLE DE MAIL POUR INFORMER QUE LE PROFESSIONNEL UTILISE LA MSSANTÉ

CORPS DU MAIL

Bonjour,

L'établissement XXX privilégiera désormais l'utilisation de la messagerie sécurisée MSSanté. Conformément aux recommandations nationales, cette démarche a pour but de garantir la confidentialité de nos échanges de données de santé/sensible.

Si vous souhaitez nous contacter, merci d'écrire à l'adresse sécurisée suivante : établissementXXX@nomopérateur.mssante.fr OU ServiceXXX@ehpad-lilas.mssanté.fr

Si vous n'êtes pas encore équipé de messagerie MSSanté, vous pouvez contacter votre GRADeS pour toute information et souhait d'équipement : contact@esante-hdf.fr

Cordialement,

SIGNATURE DU MAIL

Secrétariat YYY

Etablissement XXX

serviceYYY@établissementXXX.fr

Pour les professionnels équipés d'une Messagerie Sécurisée MSSanté :
établissementXXX.serviceYYY@nomopérateur.mssante.fr

Ou ServiceXXX@ehpad-lilas.mssanté.fr

Plus d'informations sur la messagerie sécurisée :
<https://esante.gouv.fr/produits-services/mssante>





ANNEXE 2

LISTE DES PROFESSIONNELS HABILITÉS À ÉCHANGER DES DONNÉES DE SANTÉ

Pour consulter la liste des professionnels habilités (PHab), cliquer sur ce [lien](#)

PROFESSIONNELS DE SANTÉ

- Médecin
- Pharmacien
- Sage-femme
- Pédicure-podologue
- Masseurs-kinésithérapeute
- Chirurgien dentiste
- Audioprothésiste
- Opticien-lunetier
- Infirmier
- Orthoprothésiste
- Podo-orthésiste
- Oculariste et Epithésiste
- Technicien de laboratoire médical
- Orthophoniste
- Orthoptiste
- Ergothérapeute
- Diététicien
- Psychomotricien
- Manipulateur ERM

PROFESSIONNELS À USAGE DE TITRE (NON PROFESSIONNELS DE SANTÉ)

- Chiropracteurs
- Psychothérapeutes
- Psychologues
- Ostéopathes

PROFESSIONNELS DU SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL (NON PROFESSIONNELS DE SANTÉ)

- Assistants de services sociaux
- Accompagnants éducatifs et sociaux
- Assistants maternels
- Educateurs et aides familiaux
- Permanents des lieux de vie
- Mandataires judiciaires à la protection des majeurs
- Particuliers accueillant des personnes âgées ou handicapées
- Non-professionnels de santé salariés des établissements et services et lieux de vie et d'accueil ou y exerçant à titre libéral en vertu d'une convention
- Personnels pédagogiques occasionnels des accueils collectifs des mineurs
- Non-professionnels de santé mettant en œuvre la méthode prévue pour la prise en charge d'une personne âgée en perte d'autonomie
- Non-professionnels de santé membres de l'équipe médico-social compétente pour l'instruction des demandes d'APA ou contribuant à cette instruction en vertu d'une convention



ANNEXE 3

LISTE DES RÔLES PAR BAL

BAL PERSONNELLE

Responsabilités

RESPONSABLE DE BAL

En tant que titulaire de la BAL, il est responsable de la BAL et des accès qu'il peut ouvrir par délégation.

Droits

- Création et/ou suppression de la BAL
- Déléguer l'accès de sa BAL à un déléguétaire

Pré - requis

Posséder un identifiant RPPS

Exemple de profils

Médecins, infirmiers, etc.

DÉLÉGATAIRE

Responsabilités

Ne peut accéder aux données relatives aux usagers que sous la responsabilité d'un professionnel, dans le strict cadre de ses missions et dans le respect des obligations relatives au secret professionnel

Droits

Consulter et/ou envoyer des messages

Pré - requis

Le déléguétaire doit posséder un RPPS

Exemple de profils

Médecins remplaçants, secrétaires, assistants de services sociaux, etc. (cf. Annexe 2)



BAL ORGANISATIONNELLE

RESPONSABLE DE BAL

Responsabilités

Responsable des informations qu'il va échanger et partager dans le cadre de son utilisation de la BAL. Il est également responsable des accès qu'il pourrait ouvrir par délégation.

Droits

- Création et/ou suppression de la BAL
- Déléguer l'accès de sa BAL à un déléataire

Pré - requis

La structure doit posséder un numéro FINESS

Exemple de profils

Infirmiers, kinésithérapeutes, directeurs de la structure, etc.

DÉLÉGATAIRE

Responsabilités

Ne peut accéder aux données relatives aux patients que sous la responsabilité d'un professionnel, dans le strict cadre de ses missions et dans le respect des obligations relatives au secret professionnel

Droits

Consulter et/ou envoyer des messages

Pré - requis

Modalité selon l'opérateur

Exemple de profils

Educateurs, assistants maternels, aide soignant, etc.



BAL APPLICATIVE

RESPONSABLE DE BAL

Responsabilités

En tant que professionnel exerçant son activité au sein de la structure, il est responsable de la BAL

Droits

Création et/ou suppression de la BAL

Pré - requis

Posséder un FINESS

Posséder un DUI

Exemple de profils

Tous les professionnels habilités au logiciel métier (médecins, infirmiers, etc.)





GLOSSAIRE

RPPS (Répertoire Partagé des Professionnels de Santé)

Il s'agit d'une identité numérique permettant de disposer d'un Messagerie Sécurisée de Santé. Il permet également d'accéder à son logiciel métier, au DMP en consultation et à une dizaine de services numériques.

Portail RPPS +

Il permet aux professionnels caractérisés par un rôle dans la prise en charge de l'accompagnement des usagers et patients, d'obtenir une identité numérique (numéro RPPS) et d'apparaître dans l'Annuaire Santé.

FINESS (Fichier National des Établissements Sanitaires et Sociaux)

Il s'agit d'un identifiant administratif attribué à chaque établissement ou structure intervenant dans le domaine sanitaire, social ou médico-social en France. Il permet d'identifier de manière unique les établissements dans les systèmes d'information de santé.

- **EJ (entité juridique)** : pour la personne morale titulaire des autorisations d'activités (correspond au numéro SIREN)
- **EG (entité géographique)** : pour la ou les établissements au sein duquel/desquels sont exercées et/ou organisées les activités réalisées auprès du public pris en charge. Toute EG est obligatoirement rattachée à une EJ.

Données sensibles

Il s'agit d'informations à caractère personnel (données financières, données de santé, données administratives, etc.) qui, en raison de leur nature, nécessitent une protection renforcée car leur traitement peut porter atteinte aux droits et libertés des personnes.

Dossier usager informatisé (DUI)

Il s'agit d'un outil numérique qui centralise les informations médicales, sociales et administratives d'un patient dans un même dossier. Cela permet de faciliter la coordination des professionnels de santé et de garantir la qualité des prestations.

Pharmacie à usage intérieur (PUI)

Elles répondent aux besoins pharmaceutiques de personnes prises en charge au sein des établissements de santé, de certains établissements médicaux sociaux ou encore par les services d'incendie et de secours. Elles constituent un acteur essentiel de la qualité et de la sécurité du circuit du médicament et de celui des dispositifs médicaux stériles au sein de ces structures.



LIENS UTILES

- ❖ [Panorama des offres](#)
- ❖ [Messagerie MSSanté | e-santé](#)
- ❖ [L'Annuaire Santé](#)
- ❖ [Espace de publication Sécur du numérique pour le secteur social et médico-social](#)
- ❖ [Portail RPPS+](#)
- ❖ [Plateforme de formation](#)
- ❖ Site GRADeS <https://esante-hdf.fr/>
- ❖ Site Collectif SI <https://www.collectifsims-hdf.net/>

