



L'ALLIANCE UNIVERSITÉ ENTREPRISE

# PROGRAMME D' ACTIONS

2019

**innovation santé réflexion TLA  
DMP anticipation vieillissement  
montagne territoires tiers-lieux  
recherche entreprise alliance**

## L'appropriation des nouveaux outils

Organisée à la veille du déploiement national du DMP-Dossier médical partagé, la **journee** du 27 septembre 2018 a mis en évidence une nouvelle fois l'importance des relations ville-hôpital pour faciliter le parcours de soins du patient avec désormais l'apport du dossier médical partagé (DMP). Le DMP étant un outil de communication pour lequel l'AUEG a apporté une large contribution dans son développement depuis plus de 10 ans. Les participants à cette journée ont été particulièrement intéressés par les rencontres d'acteurs œuvrant dans des secteurs différents et animés par la même volonté d'utiliser des outils de communication pour faciliter ce parcours de soins.

En 2019, le groupe de réflexion de l'AUEG souhaite capitaliser l'apport de ce 7<sup>e</sup> événement en approfondissant les interactions dans chacun des secteurs concernés par le parcours de soins du patient.

### Thème central :

#### la fluidification du parcours du patient

Cette fluidification passe par une prise en compte d'une simplification administrative et de la prise de rendez-vous auprès des professionnels de santé (aujourd'hui de plus en plus en ligne), l'accès au dossier du patient (DMP) et par la connaissance des outils dont peuvent disposer les professionnels de santé pour communiquer entre eux (messagerie sécurisée). Sur ce dernier point, les hôpitaux publics et les cliniques privées sont dans une démarche de progrès qui sera certainement accélérée par la certification de ce que l'on appelle le « Patient traceur ».

Trois éléments sont à prendre en compte dans cette fluidification du parcours patient.

#### 1 - Les outils de communication entre professionnels de santé et les patients

Le **DMP** constitue un outil précieux mais les freins sont encore forts. Deux sont identifiés et sont toujours mis en avant par les médecins : manque de temps et absence de rémunération, problème d'interface avec les logiciels métiers. Ces deux arguments ont été pris en compte et sont quasiment réglés : le premier avec la rémunération du temps dans le cadre de la ROSP (rémunération sur objectifs de santé publique) et le second avec l'obligation faite aux éditeurs de rendre leur logiciel « DMP compatible ». Jean-Michel Hertert, médecin généraliste à Meylan, a démontré lors de la journée du 27 septembre que

la création du DMP par un médecin ne prend en réalité que quelques minutes. Pour lever ces freins, des pistes seront à explorer, en particulier la création de tutoriels permettant aux professionnels de santé de créer mais aussi d'alimenter le DMP de chaque patient en toute simplicité.

Le patient peut créer son DMP lui-même via un site dédié (<https://www.dmp.fr/patient/creation>), ou à partir du site Ameli. Pour encourager cette démarche volontaire, il faut souligner le rôle des mutuelles qui doivent être mobilisées. Les résultats de la campagne de communication (TV et presse) diffusée fin 2018 au moment du lancement du DMP devront être analysés, comme le retour des pharmaciens sur l'alimentation des dossiers créés. Le groupe de santé de l'AUEG souhaite également aborder l'évolution de la situation dans les cliniques et les hôpitaux publics depuis l'émergence de ce nouvel outil. (Par exemple à travers les ateliers d'entraînement à la saisie de leur DMP pour les patients hospitalisés)

En 2019, l'enjeu est de sensibiliser tous les acteurs du monde de la santé sur l'alimentation du DMP qui ne doit pas être une coquille vide. En effet, selon les chiffres de la CNAM au 15 janvier 2019, sur 3 600 000 DMP ouverts seuls 1 400 000 étaient alimentés. D'où l'intérêt du volet médical de synthèse (VMS) dont on parle peu et qui reste consensuel au niveau des syndicats et de l'HAS. Il doit constituer pour le patient une trame permettant de rentrer les principales données de santé. Aujourd'hui on enregistre une trop faible implication des établissements de soins et des médecins (6 %) dans la création du DMP alors que ces structures et ces professionnels sont les mieux situés pour alimenter le Volet médical de synthèse.

Si les patients chroniques doivent être bien sûr ciblés avant tout, la question de la création du DMP chez l'enfant le plus tôt possible a été évoquée lors de la journée du 27 septembre. La collecte et le rangement des dossiers et des comptes-rendus du patient impliquent une action dynamique du patient et nécessiteront l'aide des professionnels de santé. Les cliniques et hôpitaux sont à l'origine d'initiatives permettant d'obtenir les comptes-rendus après une hospitalisation et pouvant alimenter le DMP (my Hop, myCHUGA par exemple). Il conviendra de faire le point sur ces avancées en milieu hospitalier.

## pour le parcours de soins du patient

**Télémédecine et déserts médicaux.** Véritable problème identifié au niveau des centres-villes avec la difficulté de trouver un médecin référent, le simple citoyen, se trouve en difficulté lors du départ de son médecin traitant (ex retraite) du fait que les médecins généralistes ne sont pas assez nombreux pour prendre de nouveaux patients. La télémédecine peut-elle constituer un élément de réponse pour des besoins identifiés dans certains territoires ? Cette solution est à envisager d'autant plus que la prise en charge par l'Assurance maladie vient d'être mise en place et constitue un encouragement à son développement, dans certaines conditions. Cette question sera explorée par le groupe santé, qui souhaite consulter le Conseil de l'Ordre des Médecins, les mutuelles, l'UPG, l'UPA-RA, la CPAM sur l'opportunité de créer un annuaire des cabinets de téléconsultation médicale.

**La messagerie sécurisée.** Les médecins et les professionnels de santé en général communiquent majoritairement avec des mails simples alors que cette communication expose à des possibles piratages et ne répond pas aux exigences de confidentialité réclamées par les patients. D'importants progrès restent à faire pour la promotion des outils proposés par l'Agence régionale de santé (ARS-<https://www.sante-ra.fr/services/monsistra/>).

**La e-prescription** pour les examens biologiques, radiologiques, et les ordonnances de médicaments doit être développée. Cet aspect, trop rapidement évoqué lors de la journée du 27 septembre 2018 doit être approfondi avec des biologistes, des pharmaciens et des radiologues.

**Plateformes proposées par l'industrie pharmaceutique.** Les laboratoires proposent de plus en plus d'initiatives pour mettre en ligne des plateformes d'accompagnement ou des informations à l'intention des patients et des professionnels de santé. Les exemples sont nombreux (diabète, asthme...) et méritent d'être connus des patients.

### 2 - Le rôle des associations de patient

Ces associations sont vigilantes sur des aspects essentiels :

- Le respect de la confidentialité des données
- Les informations communiquées au patient
- L'accès rapide à des rendez-vous (médecins généralistes et/ou spécialistes)
- La mise à disposition rapide des comptes-rendus après une hospitalisation
- L'accueil et la simplification administrative lorsqu'ils sont hospitalisés dans les hôpitaux publics et privés

Le rôle des patients dans les réseaux et l'évolution de la « compétence des patients » dans les instances représentatives de santé est à explorer, à travers notamment l'émergence du « patient partenaire », du « patient expert » et du « patient traceur » (certification).

### 3 - Le rôle de l'Assurance maladie et des mutuelles dans la fluidification du parcours

L'Assurance maladie joue un rôle actif dans la création des DMP. Il conviendrait d'évaluer les premiers résultats, et d'aborder son rôle pour faire évoluer les situations liées aux déserts médicaux. Comment l'Assurance maladie intervient avec l'ARS dans la création des maisons de santé et les réseaux de soins ? Est-ce que la délégation de tâches pour soulager les médecins dans des actes chronophages relève de la CNAM ? Autant de pistes à aborder.

L'évaluation de la qualité des soins et des prestations de service au patient devrait se faire avec l'aide des mutuelles. Or les mutuelles se montrent trop discrètes sur la qualité des prestations fournies par les différents professionnels de santé. Au niveau de la médecine libérale, il faut gagner du temps et être rentable ; au niveau du public, les files d'attente sont importantes et mettent le personnel parfois en situation de « burn out »... Ces problèmes souvent abordés par les médias doivent être analysés dans le cadre d'un parcours de soins avec les difficultés administratives, l'attente, la non-rencontre des professionnels de santé (par exemple, après une radio ou des examens biologiques). La communication entre le secteur public et le secteur privé reste encore trop parsemée de difficultés même si des progrès sont enregistrés, (par exemple, la lettre de liaison entre les médecins traitants et les médecins hospitaliers ; mais est-elle systématiquement réalisée et transmise ?).

### 4 - Le rôle de l'hôpital et des cliniques

Ce rôle évoqué précédemment est déterminant pour la qualité du parcours de soins du patient. L'AUEG souhaite inviter de façon permanente des représentants de ces structures au sein du groupe santé.

Par ces initiatives, l'AUEG entend continuer à jouer son rôle de « poil à gratter » en réunissant les principaux acteurs du réseau santé.

## L'enjeu des espaces collaboratifs pour les territoires

**D**epuis 10 ans, l'AUEG a développé une réflexion avec des actions concrètes touchant les entreprises et les organisations sur des thèmes relevant du développement durable tels que la mobilité, la responsabilité sociétale (RSE), l'aménagement du territoire, mettant en évidence tout l'intérêt du concept des tiers-lieux d'activités (TLA). Alors que les espaces collaboratifs se développent dans les métropoles, l'Alliance, forte du travail transversal qu'elle a effectué sur ce sujet, s'est particulièrement investie sur l'émergence des tiers-lieux dans les petites et moyennes villes et en milieu rural qui jouent un rôle essentiel pour l'innovation dans les territoires.

Au cours des deux dernières années, l'Alliance a apporté un accompagnement voire un soutien au développement d'une dizaine de tiers-lieux en Isère, en Savoie et dans la Drôme. Des échanges d'expériences ont été organisés mettant en évidence différentes stratégies et pratiques spécifiques pour déployer un projet dans ce domaine. Le besoin d'outils méthodologiques susceptibles d'optimiser la réalisation d'un projet a été identifié.

Dans ce contexte, l'Alliance a répondu à l'initiative du Ministre de la Cohésion des territoires qui a lancé au printemps 2018 une étude sur les espaces collaboratifs et tiers-lieux d'activités dans une perspective d'aménagement du territoire. Les éléments de sa contribution figurent dans le [rapport](#) de mission dont l'ambition est de créer au niveau national 300 "Fabriques des territoires", des tiers-lieux structurants dont la vocation sera de consolider les projets existants et de favoriser l'émergence de nouveaux projets. Ces tiers-lieux, cœurs de réseau, doivent déployer un ensemble de services à l'échelle d'un territoire et participer à la transition numérique.

### Dynamiser un réseau de tiers-lieux en Isère

Poursuivant son action, l'AUEG souhaite en 2019 définir les moyens d'optimiser les conditions de création d'un tiers-lieu sur un territoire. S'inscrivant dans la logique des pouvoirs publics, l'AUEG propose de contribuer à l'organisation d'un réseau d'espaces collaboratifs au niveau du département de l'Isère avec la définition de Fabriques des Territoires, préconisation forte du rapport national « Coworking-Faire ensemble pour mieux vivre ensemble ». Et ce, en s'appuyant sur son mode de fonctionnement éprouvé, fondé sur l'interaction d'acteurs d'univers différents dans des groupes de travail et des tables-rondes dont les conclusions sont capitalisées dans des publications.

Compte tenu de la réalité d'un TLA qui repose sur un triple socle - mode de gouvernance, modèle économique et animation - l'AUEG propose de poursuivre les échanges déjà initiés entre les tiers-lieux existants et les acteurs concernés par la démarche. Il s'agit de prolonger l'action d'accompagnement des projets de création et d'enrichissement tout en favorisant la mise en réseau des tiers-lieux sur différents territoires identifiés.

L'objectif est de consolider le bouquet de fonctions minimal nécessaire à la pérennisation d'un TLA avec en particulier la mise en place de services spécifiques (formation, ateliers, accueil de services publics...) conçus pour irriguer chaque réseau collaboratif et chaque territoire.

### Un "Consortium" pour la création de Fabriques des Territoires

Les tiers-lieux contribuent à la revitalisation du territoire et leur mise en réseau constitue un indéniable facteur d'attractivité. Ces **Fabriques**, véritables tiers-lieux cœurs de réseau, chargées de développer un ensemble de services pour professionnaliser les espaces collaboratifs, sont également appelées à devenir des dispositifs d'animation du territoire, portés vers la création d'activités et la coopération entre acteurs de la nouvelle économie et entrepreneurs territoriaux.

Au regard de cet enjeu, l'Alliance propose la constitution d'un Consortium réunissant les parties prenantes de la vie du territoire autour de ce projet : collectivités territoriales, partenaires économiques, financeurs, acteurs et usagers de tiers-lieux, monde associatif, experts sur la mobilité et les nouvelles formes de travail...

Les modalités d'action de ce groupe porteront sur :

- L'état des lieux des espaces existants (recensement et mise à jour régulière avec constitution d'un site internet interactif),
- Les approches seront effectuées à partir des études de flux et mobilités, de l'analyse des lieux d'implantation en corrélation avec les populations et le déploiement de la fibre optique THD, du recensement des besoins selon les territoires (montagne, nœuds de vallées, espace rural), des pratiques de mutualisation de certaines ressources,
- Le cadrage : le Consortium sera amené à préciser les missions et proposer les lieux d'implantation des Fabriques après en avoir identifié les modèles les plus adaptés aux territoires.

Gérard COGNET, Olivier RICHEBRACQUE  
et Jean BORNAREL

## Pour une société du « Bien vieillir »

L'AUEG qui s'est emparée de la question du vieillissement depuis de nombreuses années, a conduit avec l'association Alertes, une action de prévention exemplaire en faveur du bien vieillir à domicile dans le territoire du Grésivaudan, « Anticipation Vieillissement et Habitat »\*. En 2019, l'Alliance poursuit ses travaux dans ce domaine en participant à deux démarches innovantes.

### Vieillir actif, en santé, assisté : un écosystème reconnu

Reconnue pour son expertise dans le domaine du vieillissement, l'AUEG était invitée à participer le 28 mars 2019 à un séminaire organisé à l'initiative de l'UIAD et de son président, Alain Franco, expert en gérontologie, de MR38 et TASDA, en présence de Klaus Niederlander, Directeur du programme européen AAL, "Active and Assisted Living". Objectifs : mettre en avant la richesse de l'écosystème du bassin grenoblois dans le domaine « Santé-vieillissement & numérique », mais aussi faire monter en compétence et en mobilisation les acteurs du territoire dans les projets européens.

Une douzaine d'organisations ont présenté leur démarche, illustrant chacune la richesse et le dynamisme de l'écosystème local. L'AUEG était représentée par Jean Calop, du groupe Santé, et Malek Bouhaouala, président, qui est intervenu pour expliquer le concept « d'écosystème ». Il a mis l'accent sur l'importance de l'interaction et l'intérêt de produire des actions innovantes pour renforcer l'écosystème.

L'écosystème "Bien vieillir" en Isère, a de nombreux atouts car il peut s'appuyer sur une communauté scientifique historique forte tout en bénéficiant de la diversité des acteurs. Mais un écosystème ne peut se limiter à un réseau. La pertinence de l'écosystème repose sur, la connaissance réciproque des acteurs, indispensable, et une vision partagée des priorités.

Ces pistes d'optimisation seront explorées lors d'un second atelier dédié aux leviers pour développer une société du « Bien vieillir ».

### Un plan de soutien pour les EHPAD

L'AUEG est également partie prenante d'une concertation axée sur la qualité de vieillissement en établissement, organisée par le Département de l'Isère pour apporter un soutien global aux ehpad, au-delà de son soutien financier alloué dans le cadre de constructions, reconstructions ou aménagements d'établissements. Après les mouvements sociaux et le malaise qui se sont manifestés en 2018 pour exprimer un certain nombre de difficultés dans ces structures accueillant les personnes dépendantes, le Département a mobilisé différents établissements et organisations qualifiées, dont l'AUEG représentée par le Pr Jean Calop et le Dr Philippe Menthonnex\*\*, autour de quatre axes de travail :

- L'attractivité des parcours gériatriques, gérontologiques : réflexions en matière de ressources humaines
- La mutualisation et les retours d'expériences : partage de bonnes pratiques
- La communication interne et externe
- L'innovation : technologique, sociale et qualité de vie au travail. C'est dans ce groupe de travail qu'intervient Jean Calop et Philippe Menthonnex.

L'objectif est de définir à l'automne 2019 un plan d'actions pour valoriser les ehpad en répondant à des problématiques ciblées : le recrutement, le remplacement et la formation des personnels, le partage des bonnes pratiques entre établissements, l'amélioration de la communication interne et externe. Ce plan comportera également un volet « innovation » avec la prise en compte des outils technologiques proposés par les start up de la French Tech et plus globalement les moyens permettant d'améliorer la qualité de vie au travail et le bien être des résidents.

Pour en savoir + sur le programme européen AAL :

<http://www.aal-europe.eu/>

\* Voir le bilan de l'action « Anticipation Vieillissement & Habitat » sur le site internet de l'AUEG : [aueg.org](http://aueg.org)

\*\* Responsables du groupe Santé de l'AUEG.



## L'innovation : une nécessité pour la Montagne

La montagne, deuxième destination touristique de France, dont la majeure partie est située dans la région Auvergne-Rhône-Alpes, capte près de 15 % de la consommation touristique nationale. Le tourisme sportif constitue un domaine d'activité moteur dans cette économie de la montagne. Cela lui confère une place stratégique dans notre territoire, pour son développement économique et sa cohésion sociale.

La montagne française est fortement valorisée par le tourisme, les sports *outdoor* et les industries dédiées. Reconnue pour l'excellence de ses opérateurs, la région AuRA a conjugué son développement économique avec les services et les industries du tourisme et des sports. Grâce à son environnement exceptionnel, elle présente un niveau d'indices de spécialisation élevé en Tourisme Sportif de Montagne (TSM) ce qui lui permet de bénéficier du label de territoire spécialisé. La région accueille sur son territoire plus de 50 % des entreprises et des industries de ce domaine. L'excellence de l'industrie, l'engagement des acteurs publics et institutionnels, la qualité des services, les capacités d'innovation des entreprises, l'implication des universités participent à sa compétitivité.

La présence d'une diversité d'acteurs socio-économiques, d'opérateurs professionnels, de chercheurs et formateurs concourt à répondre de manière convergente aux enjeux du développement de ce marché territorialisé. Cette situation a toutes les caractéristiques d'un écosystème d'affaires spécifique au sens de James Moore. Il est spécifique car dépendant des atouts associés à la montagne et est donc non-délocalisable, ce qui en fait un marché attractif pour les entreprises et pour les clientèles régionales, nationales et internationales.

La région AuRA en associant au TSM, « industries et services », « aménagement et articles de sport », « tourisme et sports *outdoor* de montagne », « thermalisme et bien-être » génère une consommation touristique équivalente à plus de 8 % de son PIB. Elle se situe ainsi en 2ème place après l'Île de France et devant la région PACA en captant 14 % de la consommation touristique française (soit 20 milliards €). Par exemple, le secteur du ski y représente un poids économique de taille estimé à plus de 7 mil-

liards € (DSF : Domaines Skiabiles de France). Les industries relatives au TSM, bien installées dans la région, dégagent un chiffre d'affaires global HT estimé entre 4,3 et 5,3 milliards € selon les sources. Ces données permettent de mesurer la qualité, le poids économique et le rôle social de l'ensemble de cet écosystème.

Cependant, la globalisation, la généralisation des technologies du web et du numérique d'une part, et le changement climatique (CC) et les fortes menaces qui pèsent sur le manteau neigeux d'autre part, ont amplifié et accéléré la concurrence entre les destinations touristiques de montagne. Dans ce contexte, il est impératif de soulever les questions relatives à l'avenir de ce marché. La fidélisation et le renouvellement des clientèles, l'innovation, la diversification de l'offre, la digitalisation des produits, la lutte contre le CC, l'adaptation des formations, etc... deviennent alors des axes de réflexions centraux, voire vitaux pour la compétitivité et le développement économique de notre territoire.

Les acteurs de cet écosystème fondamental pour notre région, dont l'AUEG, sont appelés à converger vers ces questions et à changer de dimension pour mettre en place des réponses adaptées et efficaces. Le partenariat et la collaboration entre les acteurs, quelle que soit leur nature, deviennent la clef de voute dans les démarches de transformation qui seront à opérer dans ce domaine. L'AUEG a lancé un groupe de réflexion aussi large et rassembleur que possible sur ces questions fondamentales.

En partenariat avec notamment le Cluster Montagne, les universités Grenoble-Alpes et Savoie Mont Blanc, les laboratoires Labex Item et IRSTEA, l'AUEG programme un séminaire à l'automne 2019 axé sur l'innovation.

## Le pilotage de la politique énergétique en jeu

**D**ans l'objectif d'accompagner et avec le souci d'assurer la transversalité requise pour ce type de réflexion, l'AUEG à travers le groupe de travail Energie s'est consacré, entre 2015 et 2017, à identifier les freins à la massification de la rénovation énergétique des bâtiments. Le groupe de travail s'est attaché à clarifier les conditions dans lesquelles une rénovation énergétique peut être jugée réussie, sans négliger les autres éléments qui environnent ces travaux.

La méthode choisie pour approcher le sujet de façon transversale a été la suivante :

- des interventions d'experts variés et complémentaires en 2015 pour aborder le sujet sous des angles très différents (sociologique, économique, technologique, humain, législatif et réglementaire, financier, universitaire et pédagogique) qui ont constitué la phase d'audit,
- une première synthèse fin 2015, en s'appuyant également sur de nombreux documents rassemblés au fil des rencontres,
- une analyse approfondie de cette synthèse début 2016 pour aboutir à une table-ronde en avril 2016,
- des échanges sur les points saillants mis en évidence par cette table-ronde et une nouvelle réunion de synthèse en octobre 2016 permettant d'aboutir à un *Memento*, conclusion de la deuxième phase correspondant à l'élaboration de propositions.

### Une nouvelle orientation

L'évolution et la richesse des débats et des participants aux multiples séances de travail, a fait émerger la nécessité de traiter le sujet de la transition énergétique avec un angle différent, non pas réduit volontairement au périmètre des freins à la rénova-

tion du bâti comme cela a été le cas jusqu'ici, mais en challengeant la démarche elle-même, en repensant la méthodologie du déploiement d'une stratégie de transition énergétique nationale. Avec en point de mire la question de sa transposition et son adaptation avec succès à l'échelle du territoire.

Les constats sont les suivants :

- Les difficultés à transposer une politique énergétique et mesurer son efficacité sont identifiées maintenant comme un possible frein à la motivation des acteurs de la transition énergétique,
- La politique de la transition énergétique coûte cher, et son coût est un frein à sa pérennité.
- La digitalisation croissante des interactions entre ces acteurs peut également les mener à avoir des visions opposées, l'exemple de l'internet de l'énergie ou la convergence de l'énergie et de l'internet, cette évolution/révolution fera disparaître des acteurs clés et fera émerger d'autres.
- La complexité et la diversité de plus en plus croissante des acteurs concernés nécessitera de favoriser leurs échanges et leur interaction à l'échelle du territoire pour transposer et adapter cette politique énergétique.

A travers ce constat, le groupe Energie de l'AUEG souhaite faciliter à l'échelle du territoire la compréhension des politiques publiques et la communication sur les différents aspects qu'elles recouvrent (dans la logique en vigueur depuis 2015), afin d'expérimenter dans un second temps de nouvelles manières de piloter la politique énergétique en impliquant les entreprises, les collectivités, l'université et les acteurs impliqués dans ce domaine.