



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 14 août 2021

Incident sur le téléservice “Pro Santé connect” perturbant la connexion de certains professionnels de santé aux services d’informations permettant la délivrance des preuves de dépistage et de vaccination

Le service d’identification électronique Pro Santé Connect (PSC), équivalent de France Connect pour les professionnels de santé, a connu une indisponibilité quasi-totale le vendredi 13 août 2021 entre 15h30 et la fin de soirée, ainsi que le samedi 14 août entre 8h30 et 10h30. La situation suivie, de très près, est désormais revenue à la normale malgré un niveau d’utilisation élevé du service. Elle continue à faire l’objet d’un suivi rapproché dans le cadre d’une cellule de crise rassemblant les acteurs concernés.

Les investigations sont encore en cours pour déterminer l’ensemble des causes de cet incident.

Cet incident a notamment eu comme impact de rendre impossible la connexion des professionnels de santé aux systèmes d’information « Vaccin Covid » pour la saisie de la traçabilité vaccinale, et « SI-DEP » pour la saisie des tests antigéniques et des autotests supervisés lorsqu’ils ne disposaient pas de moyens alternatifs pour s’y connecter. Certains patients testés ou vaccinés n’ont donc pas pu récupérer immédiatement leur passe sanitaire. Tout est mis en œuvre pour permettre à ces personnes d’y parvenir le plus rapidement possible.

N’ont pas été impactés par cet incident :

- Les tests PCR effectués par les laboratoires de biologie médicale ;
- Les tests effectués par des structures ayant réussi à se connecter préalablement aux difficultés ou alimentant directement le SI-DEP par interfaces hors portail ;
- Les portails patient permettant aux patients de récupérer leur passe sanitaire ;
- Les professionnels disposant d’un accès à SI-DEP par compte hors Pro Santé Connect ;
- Les professionnels qui disposent d’un accès à Vaccin Covid hors Pro Santé Connect via l’utilisation de leur carte CPS sur le canal AmeliPro

Le ministère des Solidarités et de la Santé a immédiatement informé l’ensemble des professionnels de santé pour les accompagner face à cet incident. Ils sont régulièrement informés depuis comme lors de tout incident technique sur les SI de gestion de la crise sanitaire.

Il a ainsi été demandé aux professionnels de santé de :

- Procéder malgré l’incident aux actes de tests et de vaccination prévus ;

- Saisir rétroactivement les données de vaccination, ce qui permettra rapidement de générer un passe sanitaire.

Une souplesse a par ailleurs été accordée aux patients attestant d'un dépistage via la délivrance d'une attestation manuscrite ou informatique signée et tamponnée par le professionnel de santé. Cela concerne la période des tests réalisés vendredi après-midi et samedi matin. La validité du passe concernant les vaccins n'étant acquise qu'à J+7, pour les personnes vaccinées sur cette même période il sera possible de récupérer les QR codes a posteriori via les applications habituelles ou auprès du centre de vaccination ou du professionnel vaccinateur. Une information officielle sera faite par le ministère des Solidarités et de la Santé et diffusée par les services territoriaux de l'Etat pour relayer la communication sur cette souplesse.

Les modalités de contrôle seront par ailleurs assouplies pour les tests réalisés vendredi 13 août après-midi et samedi 14 août matin pour prendre en compte cette situation. L'ensemble des professionnels concernés par ces contrôles est ainsi appelé à accepter les attestations élaborées par les professionnels de santé dans ce cadre.

Contacts presse :

Ministère des Solidarités et de la Santé : presse-dgs@sante.gouv.fr

Secrétariat d'Etat chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques :
presse@numerique.gouv.fr