

**MOTS CLÉS**

SILPC  
SI  
Sécurité  
Transformation  
numérique  
Dém@TIC



# dossier

**AVIS D'EXPERT**

# Maîtriser son SI lors de la transformation numérique

Les systèmes d'information de santé connaissent aujourd'hui une transformation numérique inévitable. Dans le même temps, la protection des données, leur disponibilité conduisent à repenser les enjeux de l'informatisation pour garantir la prise en charge des patients.

## La transformation numérique bouscule les SI de santé

Avec la révolution technologique en cours les systèmes d'information (SI) évoluent : de plus en plus hétérogènes avec des besoins d'échanges d'information croissants, des usages métiers et des exigences utilisateurs qui se multiplient.

La transformation numérique doit permettre de répondre à ces besoins dans une logique d'urbanisation, d'interopérabilité, d'agilité dans les projets tout en gardant comme objectifs l'amélioration de l'organisation des structures de santé, l'efficacité de la gestion de l'information et l'augmentation de sa valeur, ainsi que la fiabilisation et la pérennité des données dans le respect de la réglementation. C'est dans ce contexte qu'un projet global de dématérialisation s'inscrit.

Ce processus marque un profond changement organisationnel, technique et culturel et nécessite une méthodologie particulière pour appréhender le SI, ses usages et la manière de le construire et de conduire les projets.

Dans ce contexte, tout projet de SI ne peut être centré que sur ses aspects techniques, il doit être centré sur l'objectif du projet métier, objectif lui-même replacé dans le contexte global de l'établissement afin de pouvoir définir sa mise en œuvre selon ces paramètres.

Dans les faits, il ressort que les établissements de santé ou groupements sont organisés en silos métiers alors que

les processus eux sont transversaux et nécessitent la collaboration d'acteurs de différents métiers, de différents outils informatiques. Par exemple un service d'admission va bien traiter de l'information administrative (les informations du patient), des informations liées à sa prise en charge et des données financières (facturation du patient). L'optimisation de ce simple processus d'admission concerne donc l'ensemble des acteurs de ces différents « silos métiers », des outils informatiques qu'ils utilisent, et nécessite des changements organisationnels plus complexes que la simple mise à disposition d'un logiciel. La réussite de ce changement, pour être réelle, doit également remettre l'utilisateur au cœur de la démarche afin de conduire le changement et mettre en place des mesures durables d'optimisation et de fiabilisation.

Ces changements concernant tous les acteurs de l'établissement : décideurs, administratifs, soignants, médicaux, techniques, patients, ils s'appliquent aussi bien dans le cadre d'un établissement seul que pour un groupement (GHT, groupement de prise en charge spécialisé, échanges au sein du territoire incluant le médico-social, le social, les collectivités territoriales...).

**Francis**

**FOURNEREAU**  
Directeur général  
SILPC informatique  
hospitalière

**Patrice BOISSEUIL**

Directeur technique  
Pôle Sécurité, urbanisation,  
hébergement (SUH)

**David ROBINE**

Chef de projet  
Pôle SUH

**Alexis GADENNE**

Directeur technique  
Pôle Dématique

## Garantir la confidentialité des informations traitées et le respect des droits des personnes concernées

La réglementation est en pleine redéfinition afin de maintenir un cadre et prendre en compte les risques liés à l'évolution du contexte interne (multiplication des usages) et externe (attrait de plus en plus fort de l'information de santé).

Le cadre réglementaire a évolué vers une amélioration des pratiques (PGSSI, certification HAS, certifications des comptes, etc.), des dispositifs (hébergement de données de santé, Siaf, RGS), des échanges (RGI, Eidas) et se déploie progressivement avec les usages.

Par exemple, le périmètre de la gestion des identités a fortement évolué depuis ces dix dernières années pour passer de la simple gestion d'un login/mot de passe à une prise en compte coordonnée des processus « agents » et des habilitations dans les outils nécessaires à son activité (SI, matériels, locaux, formations, etc.).

## La plateforme Dém@'TIC

### Un exemple de transformation numérique

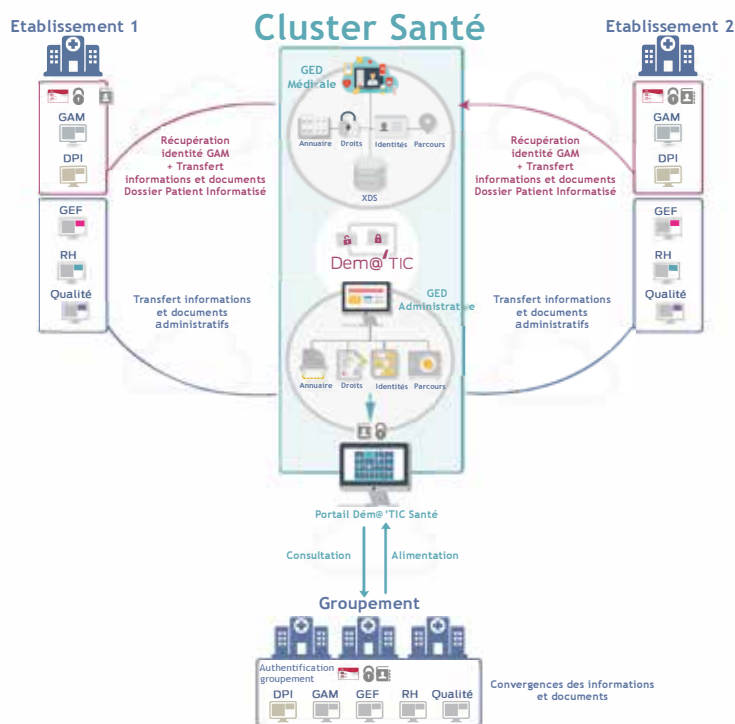
Le SILPC met à disposition de ses adhérents une plateforme complète de dématérialisation, construite de façon modulaire, autour de logiciels pour la majorité *open source*, permettant de s'adapter aux besoins spécifiques des établissements durant toute la chaîne de traitement (figure 1) :

- » authentification forte (CPS/SSO) et gestion des habilitations s'appuyant sur les référentiels de l'établissement ;
- » portail web d'accès aux éléments modulaires permettant de simplifier le déploiement et l'accès des utilisateurs aux actions et informations qui les concernent ;
- » acquisition des documents (numérisation de documents papier ou import de fichiers numériques issus de différents vecteurs) ;
- » stockage et mise à disposition, au travers d'une GED, des documents médicaux respectant des normes particulières (XDS, H', Dicom, CDAR2...) intégrant l'identité des patients et les droits d'accès des professionnels dans le cadre du parcours de soin ;
- » gestion de l'authenticité des documents avec gestion des circuits (*workflow*) et signature numérique ;
- » archivage à valeur probatoire (solution d'archivage électronique [SAE] et coffre-fort numérique) ;
- » workflows d'automatisation des processus en lien avec la gestion documentaire ;
- » visualisation des documents dans un cycle métier ;
- » reprise de ses archives physiques (administratives et/ou médicales) dans le respect des règles applicables (ministère de la Culture) et en collaboration avec les archives départementales du ressort des établissements.

## Urbaniser pour réussir la maîtrise de son SI durant la transformation numérique

La dématérialisation relève d'une démarche globale d'établissement qui doit s'inscrire dans une analyse des processus métier avec pour objectif l'amélioration de ces processus. Cette

**FIGURE 1**  
**La plateforme Dém@'TIC**



démarche, appelée Business Process Management (BPM), a pour vocation d'utiliser un système pour améliorer l'ensemble de l'organisation de la structure. La gestion documentaire est au cœur de l'ensemble des processus métier de l'établissement et elle constitue donc un outil transversal global pour la structure. L'amélioration de la prise en charge des patients est l'objectif principal des établissements de santé, médico-sociaux et sociaux et les secteurs hors soins sont étroitement liés aux secteurs de soins notamment de par la nécessité de transmission d'informations et de documents.

Les documents qui sont produits ou utilisés dans un secteur métier (admissions, gestion économique et financière, ressources humaines...) sont utiles et nécessaires pour les autres secteurs et il convient donc de permettre la transversalité de la diffusion de l'information. La démarche de dématérialisation impose, par conséquent, de disposer d'outils capables d'offrir cette

## » ENCADRÉ

### Le premier Hackathon Sécurité-SI Santé

« Assurer l'authentification forte du professionnel de santé, sur un contexte d'usage de mobilité du professionnel et/ou des terminaux utilisés, en respectant les contraintes et référentiels en vigueur », tel était le défi proposé aux étudiants qui se sont prêtés au premier Hackathon Sécurité-SI Santé organisé à Limoges les 3-4 et 5 mars 2017, par le SILPC avec l'école d'ingénieurs 3iL. Les lauréats (université de Limoges, master Cryptis) ont relevé le défi « d'allier conformité réglementaire et agilité du professionnel de santé dans son processus d'authentification » par une mise en situation de la carte CPS.

transversalité tout en s'appuyant sur des sources hétérogènes (agents de différents services, différents logiciels métiers, sources externes, interopérabilité, authentification...).

En amont de toute démarche, une analyse par processus métier permet d'appréhender chaque information en fonction de son cycle de vie (de sa création jusqu'à sa destruction) et la dématérialisation est un outil permettant d'optimiser sa gestion.

Les objectifs de la démarche de dématérialisation pour l'amélioration de la gestion des processus métiers (BPM) sont, dans ce contexte, les suivants :

- » maîtriser le dispositif de création ;
- » optimiser la performance opérationnelle en respectant les contraintes ;

- » mettre en œuvre des démarches d'automatisation et d'amélioration continue de ces processus ;
- » accompagner au changement ;
- » renforcer l'agilité de l'organisation.

L'analyse réalisée tient compte des processus métiers et de l'utilisation d'applications dans chacun des secteurs. En effet, les documents et informations peuvent être issus de différentes sources (outils bureautiques, applications métiers, mails, papier).

Cette approche se doit d'être en accord avec la logique d'urbanisation du système d'information et la dématérialisation doit permettre de rationaliser les moyens. Elle est complémentaire des applications des éditeurs retenues par l'établissement.

## Urbaniser pour maîtriser la complexité et favoriser les échanges

Le périmètre des risques liés aux informations traitées évolue avec l'augmentation de la complexité des infrastructures techniques et logicielles, l'extension des usages et l'exposition des données.

Le préalable indispensable impose de penser l'urbanisation du système d'information nécessaire à l'intégration des nouveaux dispositifs. La multiplication des référentiels, l'hétérogénéité des composants et la complexité de certaines interfaces rendent difficiles le maintien quotidien et la gestion des évolutions par les équipes opérationnelles. Cela engendre généralement des incidents impactant directement la disponibilité de l'information et annihile les effets recherchés. L'augmentation de la valeur des informations ne se résume pas non plus à sa disponibilité pour tous, mais bien à ceux qui doivent les connaître. Le maintien d'habilitations proportionnelles aux rôles des acteurs permet de limiter les risques encourus (erreur, divulgation, rançonnement, etc.).

Le besoin de partager les documents dématérialisés impose le respect des standards d'interopérabilité afin de faciliter l'intégration des solutions complémentaires des différents éditeurs (charte BP6).

La gestion de la conformité de tous les usages est souvent difficile. Ainsi, l'accès aux informations en situation de mobilité intra ou extra-établissement devient crucial. Assurer la protection des données et la maîtrise des accès reste un point d'amélioration pour tous : éditeurs, intégrateurs, établissements, bénéficiaires et, bien sûr, l'utilisateur. ●

#### Limoges - Siège social

2, rue Jean-Monnet  
87170 Isle  
05 55 43 99 00  
silpc@silpc.fr

#### Poitiers

14, rue des Landes  
Pôle République-III  
86000 Poitiers  
05 49 50 37 37  
silpc@silpc.fr

# silpc

Informatique hospitalière

Groupement de coopération hospitalière non éditrice et intégrateur, le GIP SILPC soutient ses établissements adhérents dans leurs programmes de mise en place, d'évolution et de maintien opérationnel de leur système d'information (technique, fonctionnel, métier et organisationnel).

Le SILPC accompagne de nombreux établissements dans la mise en place d'une gestion centralisée des identités et des authentifications fortes avec les cartes CPx dans une démarche d'analyse et d'optimisation des processus métier dans le contexte de la dématérialisation.