



Éric Bréchet, Directeur régional Île-de-France pour le Groupe Saint-Gatien



Jérôme Van Kemmel, consultant SI chez GPLExpert



Didier Baty, Directeur des Systèmes d'Information pour le Groupe Saint-Gatien

GPLEXPERT SUR PLUSIEURS FRONTS AUPRÈS DU GROUPE SAINT-GATIEN

Acteur majeur de l'hospitalisation privée, le Groupe Saint-Gatien dispose de 18 cliniques MCO, dont 3 en Île-de-France. Confronté à la crise du Covid-19, il a pu s'appuyer sur le cabinet de conseil en e-santé GPLExpert pour assurer la continuité de l'activité et mettre en œuvre de nouvelles organisations. Les explications d'Éric Bréchet et de Didier Baty, respectivement Directeur régional Île-de-France et Directeur des Systèmes d'Information (DSI) pour le Groupe Saint-Gatien, et Jérôme Van Kemmel, consultant SI chez GPLExpert. **Par Joëlle Hayek**

La crise sanitaire a notamment braqué les projecteurs sur les notions de Plan de Continuité de l'Activité (PCA) et de Plan de Reprise de l'Activité (PRA). En quoi consistent-ils, plus particulièrement ?

Éric Bréchet : Ces deux concepts, qui désignent à la fois des procédures et les documents les décrivant, sont d'autant plus essentiels au sein des établissements de santé qu'ils permettent de poursuivre la prise en charge des patients durant une situation de crise majeure. Le PCA détermine ainsi l'organisation des moyens techniques et humains pour un fonctionnement en mode dégradé, tandis que le PRA guide leur reprise progressive pour un retour à la normale. Ils s'enclenchent donc en parallèle puisque le PCA doit être pensé de manière à faciliter le basculement vers un PRA.

Jérôme Van Kemmel : Le PCA s'articule d'ailleurs autour de deux volets : un axe technique, à savoir la mise en place d'architectures informatiques virtualisées, de redondances et de sauvegardes, pour accroître la résilience des infrastructures informatiques en cas de crise ou de sinistre ; et un axe humain, qui permet de limiter la dépendance au système d'information

hospitalier (SIH) en facilitant l'accès aux données essentielles à l'organisation des soins. Il s'agit, typiquement, de la possibilité de disposer à tout instant de documents au format papier afin d'accéder aux données métiers indispensables à la continuité de l'activité.

Le Groupe Saint-Gatien s'est notamment appuyé sur GPLExpert pour formaliser son PCA/PRA. Pouvez-vous nous en parler ?

Didier Baty : L'accompagnement de GPLExpert porte autant sur le volet technique que métier. Les équipes assurent, d'une part, le maintien en conditions opérationnelles de notre système d'information et le monitoring de son exploitation technique. L'informant respecte ici les règles d'ingénierie du Groupe Saint-Gatien, tout en prenant en compte les instructions de la DSSIS (désormais DNS) relatives aux objectifs et plans d'actions pour la sécurisation des systèmes d'information, dont les modalités de mise en œuvre font partie de ses missions auprès de nos établissements. GPLExpert nous assiste, d'autre part, pour la formalisation du PCA « métiers », afin que la continuité des soins puisse se dérouler de la meilleure manière possible en mode dégradé. Notre DPI exporte



“L'ÉPIDÉMIE DE COVID-19 A EN EFFET MIS EN LUMIÈRE L'IMPORTANCE DU TÉLÉTRAVAIL, FORT HEUREUSEMENT, GPLEXPERT ET LE GROUPE SAINT-GATIEN AVAIENT ANTICIPÉ CET ENJEU ”

par exemple des fichiers PDF à intervalles réguliers, ce qui facilite leur édition temporaire en cas d'indisponibilité des applications métiers. Pour éviter la perte d'information lors du retour à la normale, nous avons par ailleurs identifié les données médicales post-incident qui seront retranscrites dans les DPI concernés. Il existe aussi un système d'alerte spécifique pour repérer plus facilement les patients disposant à la fois d'un DPI et d'un dossier papier.

Quels sont, à votre sens, les principaux points de vigilance pour assurer la pertinence du PCA/PRA ?

Jérôme Van Kimmel : Il convient, en premier lieu, de mener une réflexion collégiale pour identifier l'ensemble des applications sensibles, c'est-à-dire celles essentielles à l'organisation des soins en mode dégradé – le DPI, mais aussi les blocs opératoires, la stérilisation, la gestion des repas, etc. Mais il peut également être pertinent de sécuriser certains outils administratifs, comme les logiciels de paie et de planning, qui contribuent eux aussi à la continuité de l'activité. Il ne faut par ailleurs pas négliger la formation des utilisateurs : lorsque le PCA est enclenché, chacun doit connaître son rôle pour que la transition soit la plus fluide possible. Les Agences Régionales de Santé recommandent d'ailleurs l'organisation d'audits annuels pour valider la connaissance du PCA/PRA par l'ensemble du personnel, permettant ainsi leur bonne mise en œuvre le jour J. Dans cette même optique, le personnel d'as-

treinte doit systématiquement vérifier le bon fonctionnement des outils permettant de déclencher le PCA, afin d'éviter les mauvaises surprises en cas d'incident. Ce sont autant d'actions mises en place au sein du Groupe Saint-Gatien.

La crise sanitaire actuelle a-t-elle fait évoluer le modèle classique de PCA/PRA ?

Didier Baty : L'épidémie de Covid-19 a en effet mis en lumière l'importance du télétravail, qui participe pleinement à la continuité de l'activité. Fort heureusement, GPLExpert et le Groupe Saint-Gatien avaient anticipé cet enjeu puisqu'il est depuis longtemps possible d'accéder à nos SIH de l'extérieur, de manière simple et sécurisée. Les praticiens peuvent ainsi y déposer leurs comptes-rendus et autres lettres de liaison, créer leur planning opératoire ou modifier une posologie à distance, sans en passer par un appel téléphonique qui n'offre pas les mêmes garanties en termes de traçabilité. Dès le début de la crise, GPLExpert nous a également accompagné pour étendre ces accès au personnel administratif ainsi qu'à certains paramédicaux comme les psychologues, dans le cadre du télétravail.

Jérôme Van Kimmel : Rien ne devait alors être laissé au hasard en termes de sécurité informatique, d'autant que de nombreux établissements de santé ont été ciblés par des cyber-attaques durant cette période. Des postes informatiques sécurisés ainsi que des liaisons VPN sé-

curisées ont ainsi été mis à disposition des salariés non équipés à leur domicile. En parallèle, un important travail de sensibilisation a été effectué auprès de ceux utilisant leur propre poste de travail : leur système d'exploitation est-il récent et régulièrement mis à jour ? disposent-ils d'un antivirus, d'un firewall activé, et d'un mot de passe fort ? GPLExpert a ici édité des guides pratiques pour former aux règles de sécurité a minima et faciliter la mise en œuvre du télétravail dans l'urgence.

Comment évaluez-vous aujourd'hui la gestion de cette crise sur le plan informatique ?

Éric Bréchet : Les équipes de GPLExpert ont assurément été à la hauteur de la tâche, puisque beaucoup de problématiques avaient été anticipées en amont. Nous étions donc sereins lorsque le Plan Blanc a été enclenché : les moyens nécessaires étaient disponibles en temps et en heure pour assurer la continuité de l'activité et mettre en place de nouvelles organisations. Sur ce dernier point, GPLExpert a par exemple accompagné la généralisation des outils de téléconsultations, dont nombre de nos praticiens se sont emparés. Ses équipes nous ont également assisté pour le déploiement d'une solution de télésuivi des patients Covid+, qui pourra à terme être également utilisée pour le suivi à domicile des patients chroniques. Il s'agit donc d'un partenaire précieux, avec lequel nous collaborons de longue date en toute confiance et en toute transparence. ●