



PAR PAMELA CLAUDE / POUR QU'ILS PUISSENT FAIRE FACE À UNE SITUATION DE CRISE PONCTUELLE SUR LEURS OUTILS OU RÉSEAUX INFORMATIQUES, LE CABINET DE CONSEIL EN E-SANTÉ GPLEXPERT ACCOMPAGNE LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ DANS LA MISE EN PLACE D'UN FONCTIONNEMENT EN MODE DÉGRADÉ, COMME NOUS L'EXPLIQUE SÉBASTIEN SUARD, INGÉNIEUR SYSTÈME ET RÉSEAUX.

« EN MODE DÉGRADÉ, TOUT DOIT ÊTRE CADRÉ EN AMONT »

POURRIEZ-VOUS, POUR COMMENCER, NOUS EXPLIQUER EN QUOI CONSISTE LE MODE DÉGRADÉ ?

SÉBASTIEN SUARD : Ce fonctionnement permet de maintenir la continuité de la production des soins via un autre média que celui utilisé habituellement, en attendant le retour à la normale. Il est donc mis en place lorsque les outils utilisés en standard sont inaccessibles, généralement à la suite d'une défaillance technique – panne, cyberattaque – mais aussi, parfois, dans le cadre d'une maintenance programmée. Passer en mode dégradé n'est toutefois pas une opération anodine : tout doit être cadré en amont afin qu'il y ait le moins d'impact possible sur la production des soins. Il existe ici deux options : le plan de reprise de l'activité, ou PRA, et le plan de continuité de l'activité, ou PCA, qui ont chacun leurs prérequis techniques.

POURRIEZ-VOUS NOUS PARLER DU PRA ?

Comme son nom l'indique, celui-ci vise à atténuer les effets d'une suspension du système informatique, et à gérer son redémarrage. Il faudrait donc, a minima, disposer d'un poste informatique par étage, programmé pour récupérer une

copie du dossier patient informatisé (DPI) selon une fréquence prédéfinie. En cas de problème, les soignants pourront ainsi accéder hors réseau à des informations actualisées pour continuer à prendre en charge les patients. La disponibilité d'une imprimante directement connectée à ce poste, et d'une alimentation électrique autonome, est tout aussi importante. Dans l'idéal, ces équipements – dont la mise en place et le maintien en condition opérationnelle peuvent être effectués par GPLExpert – devraient être exclusivement dédiés au fonctionnement en mode dégradé, même si dans les faits cela n'est pas toujours le cas. Toujours est-il que les établissements de santé peuvent ainsi mettre en place une traçabilité manuelle, de manière à pouvoir par la suite ressaisir ces informations dans leur système d'information. Le PRA comporte donc un important volet organisationnel, pour notamment garantir un accès aisé aux supports papier et former les équipes à leur utilisation.

QU'EN EST-IL DU PCA ?

Il consiste pour sa part à empêcher l'arrêt de l'activité, grâce à la mise en place d'une infrastructure redondante : si le système d'exploitation A, utilisé en standard, est en arrêt, le système B, qui en

est la copie conforme, peut alors prendre le relais en attendant le retour à la normale. L'impact sur les équipes médico-soignantes est ici minime, car elles peuvent poursuivre leur fonctionnement habituel. Bien sûr, déployer et maintenir ces deux infrastructures parallèles peut être coûteux, d'autant qu'il est également préconisé de disposer les serveurs dans des bâtiments physiquement séparés, pour éviter l'arrêt total de l'activité en cas d'incendie dans les locaux informatiques, par exemple. Mais c'est à notre sens la meilleure option en termes de qualité, sécurité et continuité des soins, puisqu'on évite ainsi toute perturbation organisationnelle et les risques d'erreurs associés. Comme pour le PRA, GPLExpert dispose d'un réel savoir-faire pour accompagner la mise en place d'un PCA. Nous sommes à chaque fois attentifs aux besoins et aux ressources de l'établissement, de manière à lui proposer des réponses sur-mesure et lui garantir ainsi un fonctionnement en mode dégradé rapidement opérationnel. GPLExpert dispose d'ailleurs d'une agilité suffisante pour programmer des visites sur les sites s'interrogeant sur ce type de projet, PCA et PRA, mais aussi mettre en œuvre une supervision générale et des interventions techniques possibles en mode 24h/24 et 7j/7. ●