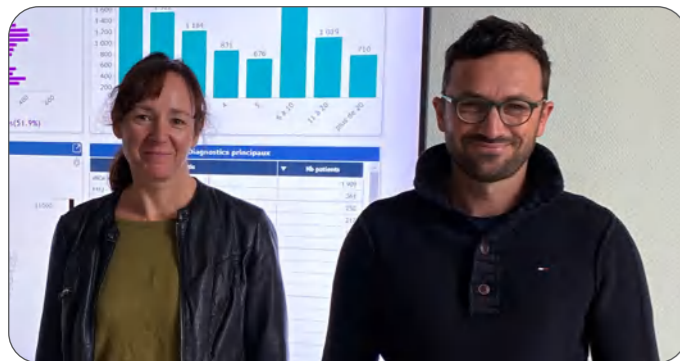


FONDATION BON SAUVEUR : un projet BI ambitieux avec Élap

Dans le cadre du programme HOP'EN, la Fondation Bon Sauveur de Bégard, pôle de santé mentale, a déployé la solution Élap (anciennement MEDIANE/AXEGE) pour disposer d'un socle BI multiaxial à forte valeur ajoutée sur la base de différentes solutions éditeur en GAP, Finances, RH et gestion de l'activité...



DSI de la Fondation Bon Sauveur de Bégard depuis 2016, M. Dimitri MARTINESCU est titulaire d'une maîtrise MIAGE (2002). Consultant puis intégrateur chez un éditeur de solutions informatiques du domaine de la santé pendant 7 ans, M. MARTINESCU a été responsable informatique de la Fondation Bon Sauveur pendant 7 ans avant d'occuper le poste de DSI. Il assure également pour l'établissement les fonctions de RSSI, de CIL (Correspondant Informatique et Libertés) et de DPO.

Contrôleuse de Gestion de la Fondation Bon Sauveur de Bégard depuis 2019, Mme Katia WEISSE est titulaire d'un master « Système d'information et contrôle de gestion ». Précédemment Contrôleuse de gestion au Centre Hospitalier de Tréguier (de 2012 à 2018), elle avait déjà été impliquée dans le déploiement de solutions décisionnelles.

my SIH magazine :: Quel est l'origine de votre projet ?

DM : La direction générale souhaitait disposer d'indicateurs facilitant le pilotage de l'établissement : indicateurs d'activité, occupation des unités, situation financière... Nous nous appuyons sur les données des logiciels associés à l'enregistrement de ces différentes informations. Mais la production de ces indicateurs comportait une partie de travail manuel, et de la retranscription. Le programme HOP'EN a été pour la Fondation une opportunité d'être en capacité de déployer un outil permettant d'exploiter les données plus facilement, et de mettre à dispo-

sition de la direction et des chefs de pôles des tableaux de bords comportant les indicateurs attendus.

Katia WEISSE (KW) : le contrôle de gestion communiquait depuis plusieurs années des indicateurs d'activité, de ressources humaines et de qualité. Le domaine D5 du programme HOP'EN a été un levier pour finaliser la démarche de dialogue de gestion, la formaliser, et disposer d'un outil dédié.

my SIH magazine :: Quel est votre environnement logiciel ?

DM : En tant qu'établissement spécialisé en psychiatrie, nous disposons des solutions Hôpital Manager (SOFTWARE MEDICAL) pour la GAP, du Dossier Patient Cortexte (CAPCIR) et des modules de la gamme FIRST (CEGI Santé) pour la gestion RH, la comptabilité, les achats et les stocks. À terme nous envisageons d'intégrer dans notre écosystème décisionnel la solution ENNOV (événements indésirables, documentation institutionnelle).

my SIH magazine :: Quelles ont été vos exigences en ce qui concerne les indicateurs ?

KW : Sur ce projet BI fédérateur, il nous semblait important de disposer d'indicateurs de file active, du nombre de journées d'hospitalisation et du volume d'actes. Viennent ensuite les exigences sur les indicateurs RH et Finances en regard du budget, mais l'attente principale se situait surtout dans la mise en place d'indicateurs croisés : nombre d'actes par équivalent temps plein, file active par équivalent temps plein, etc.

Pour la partie Activité, la source principale de données est le RIMP. Jusqu'ici tous les tableaux de bord étaient conçus à partir d'Excel et il ne fallait pas moins d'une semaine pour produire les tableaux de bord trimestriels. Aujourd'hui, la logique n'est pas vraiment la même. Le chargement des données prend une demi-journée par mois. A l'ouverture des tableaux de bord, qui ont été construits pendant la phase de déploiement, les données sont automatiquement actualisées.

Cela nous permet de passer d'un délai d'une semaine à une mise à jour quasi-instantanée pour les utilisateurs.

my SIH magazine :: Comment s'est déroulé le processus de sélection ?

DM : Nous avons adressé le cahier des charges aux éditeurs référencés sur l'annuaire RELIMS pour les solutions décisionnelles. Nous avons pré-retenu trois solutions sur les aspects classiques d'une consultation (aspects techniques et d'interopérabilité, fonctionnels et de gestion de projet). Puis dans la phase finale de notre consultation, nous avons étudié la capacité de ces éditeurs à bâtir des connecteurs pour nos différentes applications métier, en étant capable d'identifier - pour chaque domaine métier - les tables, les champs et les informations sources nécessaires à l'alimentation des tableaux de bord. Leur engagement à maintenir ces connecteurs était également un prérequis pour garantir la pérennité de la solution.

my SIH magazine :: Quelle caractéristique « produit » vous a particulièrement séduit ?

KW : La force du produit Élap est de proposer des indicateurs issus de différents domaines, ce qui permet d'objectiver la performance en croisant des indicateurs d'activité, de ressources humaines et financières. Une fois les tableaux de bord construits, l'exploitation est simple. La technologie mise en œuvre (DigDash) permet une bonne interactivité : bons temps de réponse, possibilité de filtrer et de forer les données rapidement, navigation rapide entre les écrans. L'expérience de l'éditeur (plus d'une vingtaine d'années sur le marché) a facilité les échanges et la réalisation des indicateurs.

my SIH magazine :: Quelle a été la stratégie d'approche d'un tel projet ?

DM : La première chose à noter en ce qui concerne l'approche projet est la dynamique insufflée par les équipes, et ce, tout autant en interne que du côté de l'éditeur de la solution. Un comité de pilotage a été mis en place pour valider les jalons. En parallèle, des comités projet hebdomadaires ont été menés. Les risques du projet ont été identifiés, notamment celui de « l'effet tunnel » classique que l'on peut retrouver sur un projet avec de nombreux allers et retours entre l'éditeur et l'établissement. Les actions sont passées en revue en comité projet, de manière consciencieuse, en identifiant les responsables d'action, avec une attention particulière sur le planning. Un premier périmètre dit « HOP'EN » avait été défini, avec la mise à disposition de tableaux de bord permettant de croiser des indicateurs d'activité, de qualité, de ressources humaines et financières. Un second périmètre, comportant des indicateurs souhaités par les directions fonctionnelles sur les taux d'occupation et les achats, a finalement été lancé assez rapidement. Du côté des équipes Élap, la méthode projet est maîtrisée et balisée avec comme caractéristique principale la validation des phases de recette.

KW : Les personnes chargées de la recette ont été souvent sollicitées. Cette « pression » s'est fait ressentir tout autant du côté opérationnel pour les équipes financières et notamment le DIM, mais aussi du côté technique en ce qui concerne l'infrastructure infor-

La Fondation Bon Sauveur dans le Top 50 !

Comme chaque année, le magazine « Le Point » publie le palmarès des hôpitaux et cliniques de France. Le classement 2021 place la Fondation Bon Sauveur à trois reprises dans le top 50 pour les prises en charge des troubles bipolaires (8ème), de la schizophrénie (16ème) et de la dépression (25ème). Un résultat qui reflète l'engagement et l'implication au quotidien de l'ensemble des professionnels.

my SIH Web :: Pour en savoir plus...[ICI](#)

matique et la sécurité. S'il fallait résumer la relation éditeur en une phrase, on pourrait dire qu'aucune action n'est laissée de côté avec des relances courtoises mais permanentes. De notre point de vue, c'est ce qui a fortement contribué à la réussite de ce projet.

my SIH magazine :: Quel a été le « timing » du projet ?

DM : Le premier COPIL de lancement s'est tenu mi-février et nous avons déclaré la mise en production de la solution vers la mi-juin. Parallèlement, le dépôt du dossier HOP'EN s'est fait début septembre et nous sommes à ce jour (octobre 2021) en cours de finalisation des tableaux de bord par Pôle.

KW : Le périmètre adressé prioritairement a été celui d'HOP'EN et nous venons de finaliser la mise à disposition d'indicateurs liés à la gestion administrative des patients et le suivi des achats. Ce sont des périmètres optionnels mais que nous avons volontairement déclenchés dans la mesure où cela présente une véritable valeur ajoutée dans le cadre de notre activité.

my SIH magazine :: Quel a été le niveau de mobilisation des équipes ?

DM : L'une des caractéristiques du projet a été - en interne - de monopoliser peu de personnes mais de manière intensive. Typiquement, pour le contrôle de gestion, la charge a été d'un mi-temps sur la période d'un semestre. Cela peut paraître important comme charge, mais le contrôleur de gestion est la ressource critique dans le cadre d'un tel projet avec notamment les ambitions que nous nous sommes fixées sur les possibilités de croisement d'univers historiquement cloisonnés. La disponibilité et l'implication du contrôleur de gestion sont des conditions sine qua non pour mener un tel projet à son terme. La Direction Générale de l'établissement en était consciente et a validé l'organisation en ce sens en amont du projet.

KW : Ce type de projet pourrait être vu comme un projet très technique confié à la DSI mais il est important que le pilote fonctionnel de la solution soit très impliqué dans certaines phases du projet, même techniques. Le contrôleur de gestion est également essentiel dans les phases de recette, en lien avec des ressources fonctionnelles elles-mêmes disponibles : le DIM pour la partie « activité », les équipes de la DRH pour les indicateurs en lien avec le personnel, le directeur financier pour la partie budgétaire, etc.

Le point de vue de l'éditeur : M. Thomas LEROY - Directeur commercial pour la gamme Pilotage chez Élap

Thomas LEROY : Je tiens tout d'abord à remercier les équipes de la Fondation Bon Sauveur de Bégard pour la confiance qu'ils nous ont accordés dans le choix de la solution Élap pour leur projet de BI. Notre solution propose plus de 350 indicateurs croisés sur tous les domaines du SIH. La principale difficulté pour un outil de reporting est de surmonter la complexité des différents métiers au sein de l'établissement, surtout lorsque les données sont hétéroclites et sensibles. Avec des indicateurs principalement basés sur les normes édictées par les tutelles (ANAP, DGOS, ARS, ATIH, HOSPIDIAG, SAE, Hôpital Numérique, etc.), la solution Élap permet de croiser nativement les données des différents pôles : Activité,

Finance, RH, Qualité, Achats, Urgences, Médico-Technique, etc. Mener à bien un projet décisionnel est donc, par définition, complexe. Avec la Fondation Bon Sauveur (FBS) de Bégard, nous avons déployé une équipe d'experts, afin de garantir une connaissance parfaite des besoins et une disponibilité accrue. Cette organisation a facilité les échanges quotidiens entre les équipes Élap et FBS. En quelques semaines des flux d'alimentation automatique sur différents logiciels métiers ont été proposés. Il s'agissait de répondre à un premier enjeu stratégique : valider le programme HOP'EN sur le domaine 5 « Pilotage médico-économique » en croisant nativement les données. Nos applications standards nous permettent

de disposer d'un socle de base fiable et cohérent. Par la suite, nous accompagnons nos clients sur d'autres domaines et sur l'adaptation et la personnalisation de leur Système d'Information Décisionnel (SID) en proposant un vaste choix de dispositifs de communication : intranet, applications web, smartphone, mails, rapports personnalisés, etc. Nous disposons également d'autres modules comme la production automatisée des Comptabilités Analytiques Hospitalières ou les FIPS (Filières Internes de Production de Soins) permettant l'optimisation des parcours patients d'un point de vue médico-économique pour offrir aux établissements de soins un Système d'Information Décisionnel complet.

my SIH magazine :: Qu'en est-il de la phase de conception ?

DM : Concernant la conception même des tableaux de bord, la prise en main a été rapide : après une courte formation de 2 jours, l'équipe a été en capacité de créer des tableaux spécifiques à l'établissement, sur la base des indicateurs standards fournis par l'éditeur (Activité, RH, Finance, Qualité, etc.).

KW : Sur le modèle des applications livrées en standard par l'éditeur, notre logique a été de créer des tableaux de bord spécifiques par pôle. Cette personnalisation nous permet de cibler au mieux les éléments graphiques à présenter aux gestionnaires de pôles et aux directions fonctionnelles, selon leur secteur d'activité.

my SIH magazine :: Quelle est la perception de l'utilisateur final ?

KW : Dans la phase actuelle du projet, les utilisateurs n'ont pas encore tous accès aux tableaux et graphiques. Une première présentation a été faite au comité de Direction ainsi qu'aux médecins chefs de pôle et cadres supérieurs de santé.

my SIH magazine :: Qu'est-ce qui, selon vous, fait la spécificité de l'éditeur choisi pour ce projet ?

DM : L'une des forces d'Élap est d'être en capacité de faire des développements à façon sans nécessairement être à l'origine du cœur même des applications source, et de s'engager à les maintenir. La démarche de cet éditeur est d'accompagner le client tant que la finalité (les objectifs HOP'EN) ne sont pas atteints. C'est

une exigence que nous avons déclinée dans notre expression de besoins. La démarche est collaborative avec une implication réelle des équipes. Nous avons apprécié les principes de co-construction lors de la mise en place de nos indicateurs. Même si, de manière classique, nous nous engageons conjointement sur une MOM, puis une VA et une VSR, la priorité reste pour l'éditeur l'atteinte des objectifs HOP'EN. Sur d'autres projets, il a pu arriver qu'une fois la solution installée et les administrateurs formés, le client bascule en mode support et n'a plus accès aux équipes ayant participé initialement au projet, alors que l'usage n'est pas déployé. Des programmes comme HOP'EN, ou SUN-ES bientôt, incitent les éditeurs à partager les objectifs de leurs clients avec l'atteinte des cibles d'usage comme condition de financement des projets. Tout cela va dans le bon sens.

my SIH magazine :: Quel(s) conseil(s) pourriez-vous donner à un établissement qui souhaite démarrer un projet similaire ?

KW : Du point de vue de l'établissement, il est important d'avoir une certaine maturité sur le dialogue de gestion. Le déploiement peut être un échec si les chefs de pôles ne sont pas prêts à discuter sur la base d'indicateurs avec la direction de l'établissement.

DM : Pour le déploiement, il convient d'être vigilant sur la pérennité de solution, particulièrement sur les connecteurs entre les applications sources et la solution décisionnelle, et son pilotage. Cela passe par le fait d'avoir un référent fort sur la solution, disponible, impliqué et épaulé par les experts métiers et la DSI. Du côté technique, une attention particulière est à porter sur la sécurité des données accédées par les connecteurs (solliciter le RSSI de l'établissement), et aux droits d'accès conférés dans la solution aux différents utilisateurs (solliciter le DPO pour ce dernier volet).

40 ans

ÉDITEUR
DE LOGICIELS
ēlap
POUR
LES ADMINISTRATIONS
PUBLIQUES

Notre engagement, Servir ceux qui servent.

Solutions logicielles de référence pour les administrations publiques.

Proximité

Qualité de service
sur l'ensemble du
territoire national

Expertise

40 ans de parfaite connaissance
des enjeux budgétaires
et RH du secteur public

Innovation

Performance, fiabilité,
efficacité et collaboration

Fiabilité

Développement,
déploiement
et maintenance

ēlap
POUR
UNE MEILLEURE GESTION
PUBLIQUE

Une information, une demande ?
N'hésitez pas à nous contacter :
www.elap.io | 04 94 862 862

