



GIP CPAGE, des outils de gestion adaptés pour répondre aux enjeux de pilotage des établissements de santé

Le GIP CPAGE est une structure spécialisée dans l'édition, la diffusion et le suivi de logiciels. Grâce à ses collaborateurs hautement spécialisés et ses réponses dédiées au domaine de la santé, il sert aujourd'hui plus de 300 établissements de santé répartis sur l'ensemble de la France dont huit CHU et une trentaine de grands centres hospitaliers.

La qualité des prestations du GIP CPAGE lui a permis d'être retenu par le groupement de coopération sanitaire (GCS) e-santé Bourgogne pour déployer le logiciel de rapprochement d'identité C.Page i - Identité dans le cadre du programme national Territoire de Soins Numérique (TSN) eTICSS. Le projet eTICSS a pour vocation d'améliorer la coordination entre les professionnels et les parcours santé/social grâce à des services numériques performants.

Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview

Entretien avec Hugues Dufey, directeur général



Comment êtes-vous organisés ? Comment sont composées vos équipes ?

Hugues Dufey : Nous employons 170 salariés et une trentaine de prestataires de services. Ils sont déployés en fonction des différentes missions du GIP : édition, suivi des clients, diffusion des solutions logicielles, maintenance et support à tous nos applicatifs.

Quels sont vos partenaires dans la réalisation de ces missions ?

H. D. : Parmi nos partenaires les plus importants, nous pouvons citer les sociétés Oracle et SAP. Nous collaborons régulièrement avec des éditeurs de production de soins utilisant nos produits, comme Softway Medical, le GIP SIB éditeur du logiciel SILLAGE® ou le GIP SYMARIS éditeur de la solution CARIATIDES®. Nous sollicitons aussi selon les besoins de nos adhérents d'autres partenaires dont nous utilisons les logiciels comme outils de développement dans nos installations. Enfin nous avons de temps en temps mené des dossiers communs avec les sociétés GFI ou ANDENBRIDGE.

Quels types de logiciel proposez-vous aux établissements de santé ?

H. D. : Nous offrons une solution complète pour la gestion administrative, financière et logistique des établissements de santé et leur pilotage décisionnel. Elle inclut toutes les fonctionnalités nécessaires à l'accueil du patient et notamment la possibilité pour celui-ci de préparer son admission depuis son domicile via internet. Dès la fin de l'année prochaine, nous proposerons également à nos établissements la mise en place de kiosques d'admission pour faciliter l'accueil des patients, de leur famille ou des visiteurs. Ces kiosques disposeront de plusieurs fonctionnalités qui rendront plus autonomes leurs utilisateurs tant dans leurs démarches que dans leurs déplacements au sein de l'établissement. Ils déchargeront également les personnels de l'établissement de tâches répétitives qui pourront alors se consacrer à d'autres tâches à plus forte valeur. Elle inclut également toute une série d'outils adaptés à la mise en œuvre et au suivi de la comptabilité analytique et à l'élaboration de tableaux de bord. Ils permettent aux nombreux établissements qui en ont fait l'acquisition de pouvoir se projeter dans l'avenir en simulant des scénarios d'évolution de leur activité. Ainsi ils peuvent plus facilement décider des solutions de gestion et d'organisation à retenir et adaptées au contexte auquel il faut faire face. Notre solution décisionnelle présente d'autre part un intérêt supplémentaire puisqu'elle peut intégrer, pour l'élaboration des tableaux de bord, des données issues de logiciels fournis par d'autres éditeurs que le GIP CPAGE. Enfin grâce à nos solutions en matière d'interopérabilité, nous pouvons connecter nos logiciels à pratiquement toutes les offres de production de soins du marché sur la base de normes reconnues officiellement en Europe (IHE) ou au niveau international (HL7, Dicom, etc...).

Quels sont les enjeux pour un établissement de santé de se doter d'un outil de comptabilité analytique ?

H. D. : Depuis plusieurs années, les établissements de santé remplissent des missions toujours plus importantes avec des coûts croissants et des moyens qui s'amenuisent. Dans ce contexte, les outils décisionnels et de comptabilité analytique grâce à leurs fonctionnalités de simulation permettent aux hospitaliers de mieux cibler leurs dépenses et leurs investissements. Grâce à eux, ils disposent d'un meilleur contrôle de leur retour sur investissement. Ces outils peuvent également servir dans la mise en place et la gestion d'un ensemble d'établissements aux entités juridiques différentes mais qui doivent travailler étroitement ensemble, ce qui est le cas des GHT (définition des rôles et des missions, mesure de l'activité, plus-values respectives, etc...).

Comment le GIP CPAGE accompagne-t-il les hospitaliers dans le cadre de cette réforme des GHT ?

H. D. : Nous sommes en train de redéfinir toutes les fonctionnalités de nos logiciels pour qu'elles soient adaptées à la gestion de plusieurs établissements de santé qui travaillent ensemble et qui mutualisent leurs activités, tout en apportant à chaque membre du groupement les informations dont il a besoin. Tous les développements que nous réalisons visent à répondre à cette contrainte tout en respectant la réglementation qui considère que chaque établissement est une entité juridique propre. Nous proposons d'ores et déjà plusieurs produits adaptés à ce nouveau mode de fonctionnement dont un serveur de rapprochement et de fédération d'identités essentiel lors de la mise en place d'une solution de production de soins commune quand bien même les logiciels administratifs d'accueil du patient seraient différents.

Cet outil est déjà présent dans plusieurs établissements de santé bourguignons dans le cadre du projet eTICSS mené par le GCS E-santé Bourgogne. D'autres installations sont prévues en Champagne-Ardenne ou en Ile de France au cours des 18 prochains mois.

Comment les établissements de santé opèrent-ils l'unification de leur système d'information ?

H. D. : Il s'agit d'un exercice difficile en matière de projet car les habitudes varient en fonction des différents établissements d'un même GHT. La conduite du changement est donc primordiale (formation, communication, ...). De plus, l'opération est complexe financièrement. De nombreux logiciels doivent être modifiés ou remplacés pour atteindre le niveau de convergence fixé par le texte réglementaire. Il est à craindre que pour ce type de projet le postulat de départ soit la mise en place du même logiciel pour tous alors que dans tout projet de système d'information, le point de départ est d'abord de définir une stratégie commune négociée avec toutes les entités juridiques du GHT, puis de réorganiser chacune des entités (y compris l'établissement support) en fonction de cette stratégie après avoir réalisé un état des lieux dans chaque entité afin de déterminer la trajectoire de migration de chacune d'entre elles vers la cible commune et enfin d'établir la convergence des logiciels et le planning de cette convergence. Il est à craindre que si ce déroulement n'est pas respecté, certaines convergences ne soient que fictives et créent plus de divergences que de convergences. A partir de 2017 nous allons proposer un accompagnement méthodologique à nos établissements.

Comment accompagnez-vous les établissements dans l'urbanisation de leur système d'information ?

H. D. : Le GIP comprend une équipe importante intervenant dans le domaine de l'interopérabilité. Elle suit de très près l'évolution des normes internationales en participant activement aux activités des organisations qui travaillent dans ce domaine (Interop'Santé, ASIP, Connectathon, BP6, ...). Nous proposons depuis le début de cette année à nos clients un service appelé PREMIUM, qui leur permet de superviser au quotidien et même à distance (par Smartphone, tablette ou autre moyen de mobilité) le bon fonctionnement de leurs interfaces entre tous leurs logiciels et d'anticiper d'éventuels complications ou incidents. Depuis que ce service est mis à disposition, une trentaine d'établissements l'ont acquis.

Quelles contraintes liées à l'interopérabilité rencontrez-vous habituellement ?

H. D. : Les contraintes auxquelles nous pouvons faire face sont parfois dues à certains éditeurs qui ne disposent pas d'un niveau de compétence identique au nôtre en matière de normalisation. Il s'agit d'un domaine très coûteux qui nécessite une veille constante, des tests réguliers et donc un investissement qui n'est pas à la portée de tous les petits éditeurs. Dans de tels cas, nos équipes sont parfois contraintes de mettre en place une interface propriétaire pour s'adapter au savoir-faire de l'autre éditeur. Quand dans un projet surgit un problème d'interopérabilité le client a souvent des difficultés à faire la part des choses. Il préfère bien souvent s'adresser à l'éditeur le plus important pour son système d'information et ce comportement nous amène parfois à assumer des charges qui ne devraient pas nous incomber. Notre service PREMIUM permet d'éviter au client de rencontrer ce type de problème

Quels outils proposez-vous pour fiabiliser la chaîne de la facturation entre les logiciels paramétrés par CPAGE ?

H. D. : Nous avons développé de nombreux outils répondant aux réformes mises en place autour de protocoles comme PES V2 ou Chorus. Nous proposons également des prestations d'accompagnement. Aujourd'hui, nous accompagnons une centaine d'établissements dans ce type de projets. L'optimisation de la facturation est un enjeu important pour les établissements de santé, surtout dans un contexte financier difficile. La facturation doit se faire le plus rapidement possible et de plus en plus patient par patient. Elle implique aussi une dématérialisation importante. Nos solutions e-santé (carte patient, kiosques d'admission, mobilité, admission par internet, etc...) s'inscrivent également dans cette volonté européenne de dématérialisation des paiements, la France étant à cet égard en retard par rapport à d'autres pays européens mais grâce à toutes ces mesures et au travail des éditeurs de logiciels l'écart s'amenuise. Enfin nous avons également réalisé un moteur de règles pour une meilleure gestion des actes et une plus grande fiabilité dans leur facturation. Ce moteur fera partie du catalogue des logiciels proposés à nos adhérents dès 2017.

Quels sont les atouts de vos logiciels en matière de sécurité ?

H. D. : Nous nous efforçons de développer des logiciels respectant les normes en matière de sécurité. Cependant, des progrès sont toujours envisageables, le risque zéro n'existant pas. Aussi, nous disposons des technologies les plus récentes en matière de cryptographie nous permettant de mieux mettre en œuvre les nouvelles règles de sécurité.

Comment votre mission de suivi est-elle organisée ?

H. D. : Nous espérons avoir achevé la migration et la mise à niveau de toutes nos solutions durant les deux prochaines années. En attendant, nos équipes doivent gérer deux logiciels simultanés et assurer leur suivi auprès des clients. Pour mieux faire face à cette contrainte nous sommes en train de réformer tout notre processus de support en nous conformant notamment aux recommandations d'ITIL en matière de suivi du système d'information.

Quel est le rôle de la cellule « Qualité Logiciel » ?

H. D. : Cette cellule teste tous les logiciels de CPAGE avant leur diffusion chez les adhérents. Depuis 2015, tous les produits développés par le GIP CPAGE subissent une série de tests menée par une équipe dédiée. Grâce à ce fonctionnement, nous avons divisé par quatre le nombre d'alertes émises par nos clients lors de la diffusion de nos versions. Le GIP CPAGE est certifié ISO pour tous ses processus depuis 2008 et nous allons y ajouter en 2017 pour chacun des salariés de l'équipe la certification ISTQB (International Software Testing Qualifications Board). Fort de ces certifications, le GIP devrait obtenir en 2017 l'agrément CQHN (Certification Qualité Hôpital Numérique) dont une composante essentielle concerne les activités de qualification.

Quelle importance accordez-vous à l'écoute de vos clients dans le cadre du développement et de l'évolution de vos produits ?

H. D. : L'écoute de nos clients est bien sûr essentielle. Nous sommes continuellement en relations avec nos adhérents grâce à la mesure régulière de leur satisfaction et par les réunions périodiques de nos clubs d'utilisateurs. Nous disposons également de comités d'évolution des logiciels qui se réunissent tous les ans pour déterminer les évolutions de nos produits à soumettre à nos adhérents via les clubs utilisateurs. Enfin, toute notre équipe commerciale est présente sur le terrain pour aussi prendre en compte les besoins et les attentes de nos clients. Le GIP CPAGE est d'ailleurs régulièrement présent au salon HIT. Nous organisons chaque année nos journées qui réunissent plus de 300 participants sans compter les participations à divers congrès organisés par différents organismes.

Quelles sont vos perspectives d'évolution ?

H. D. : Elles sont largement dictées par l'actualité. Les GHT, notamment, vont grandement bouleverser les processus des établissements de santé. Aussi, nos logiciels doivent évoluer en conséquence. Le fait d'avoir réécrit toute notre offre (plus de 50.000 jours/homme) en incluant des technologies récentes nous permet de nous adapter bien plus facilement. Le suivi et l'adaptation aux nouvelles réglementations et aux réformes actuelles vont largement occuper nos équipes pour les 5 à 10 prochaines années.

