

# IT Life : le CH de Périgueux et la transformation par l'analytique

Depuis quelques années déjà, les centres hospitaliers en France sont soumis à des règles de gestion strictes. Les diverses sollicitations des autorités de tutelle imposent une réactivité croissante pour produire des états de gestion et des statistiques fiables en s'appuyant sur des données justes. Ces informations sont requises tant pour des besoins de fonctionnement interne que pour la communication externe comme la consolidation au niveau national.

Sur les 2 à 3 années écoulées, les investissements dans le système d'information ont notamment porté sur les logiciels métier (secteur hospitalier) et sur l'évolution des outils d'analyse et de reporting.

Côté infrastructure, la salle informatique a été dédoublée dans deux bâtiments suffisamment distants pour permettre une architecture sécurisée redondante. Le nouveau dispositif apporte ainsi une possibilité de reprise d'activité en cas de sinistre sur l'un des deux bâtiments.

Parallèlement, la capacité du réseau du centre hospitalier a été rehaussée pour atteindre des très hauts débits de l'ordre du gigabits/s.

## **Le choix d'un outil de reporting pour 4 besoins clé**

S'agissant de la gestion des données, le Centre hospitalier de Périgueux avait spécifié quatre grands besoins à partir des années 2009 et 2010 :

1- un meilleur **suivi des ressources humaines** : comment ajuster les moyens humains en fonction des besoins de la structure ? Comment cerner les effectifs budgétés par rapport à ceux effectivement déployés et affectés sur quels pôles d'activité. Comment mieux connaître les différents types d'absentéisme, les arrêts et accidents du travail (par grade et par catégories de salariés).

L'un des objectifs est donc la disponibilité, en temps réel, d'informations sur le niveau structurel souhaité (une personne est-elle dans le bon pôle, au bon endroit à la bonne heure ?). Et la possibilité de relever des cas d'anomalie.

2- le **suivi des activités de soins** et la **comparaison** avec les autres établissements : des indicateurs permettent d'analyser en détail les activités de l'hôpital : gestion horaire et journalière des flux de patients, nombre d'entrées/sorties, nombre de passage aux urgences, le suivi d'activités aux blocs opératoires, la production d'actes médicaux, etc.

Le Centre hospitalier recherchait également un système d'analyses comparatives, ou 'benchmarking', s'appuyant sur des données puisées sur Internet (classement des établissements hospitaliers en France, recensement national des pathologies, etc. ).

3- un **outil d'aide à la décision** notamment pour le montage d'investissements lors du lancement

de nouveaux projets d'activité ou de projets d'acquisition de nouveaux équipements ;

4 – une **aide à la certification** : le contrôle éthique des données médicales et l'identito-vigilance deviennent des obligations légales – une démarche devant conduire à la certification des établissements hospitaliers.

Après consultation et évaluation, c'est l'offre QlickView qui a été retenue au sein du centre hospitalier de Périgueux. Le point avec Stéphane Boutaraud, responsable contrôle de gestion.

## **Qu'est-ce qui a été le plus motivant dans cette démarche de modernisation ?**

**Sébastien Boutaraud** – Dès le démarrage, nous avons réussi à créer 2 à 3 indicateurs fiables en moins de 15 jours. Nous avons pu construire rapidement des tableaux de bord portant sur la gestion des ressources humaines et sur des activités spécifiques de notre secteur –comme celle des passages aux urgences ou encore, plus largement, sur la facturation et sur la certification des comptes.

Notre défi, c'était la nécessité de parvenir à une meilleure maîtrise des données, à mesure que leur volume continue d'augmenter. Un autre défi, c'est d'obtenir des temps de réponse toujours plus courts dans la restitution de résultats.

Au contrôle de gestion, jusqu'ici, nous pouvions certes consolider des données provenant de différents prestataires. Mais chaque fois que nous voulions de nouveaux états ou tableaux de bord, il fallait remettre la main au porte-monnaie... Or, tous les logiciels métiers ou presque reposent sur des prestataires externes. Et à chaque fois, il fallait passer par des interfaces –véritables boîtes noires- qui complexifiaient la tâche. Mais, surtout, les données ainsi restituées n'étaient pas toujours cohérentes, voire incompréhensibles !

## **Alors qu'avez-vous fait ?**

Nous sommes repartis sur une autre logique. Nous ne voulions plus être aussi dépendants des prestataires. Lors d'un forum, nous avons eu l'opportunité de découvrir des solutions de B.I., dont QlikView. Nous avons demandé une démonstration sur site, et nous avons rapidement pu constater nous-mêmes les possibilités de ce genre de solution. Pour résumer, le grand avantage, c'est que cela permet de se brancher sur de multiples sources de données, autant internes qu'externes – y compris sur le web Internet.

Ainsi, pour la certification des comptes, nous avons pu développer des modules qui permettent d'aller contrôler l'information à la source et de les croiser afin, par exemple, de détecter des anomalies ou des incohérences.

## **Que retenez-vous en termes d'avancées**

## **technologiques ?**

Ce sont des outils faciles à mettre à œuvre et utilisables rapidement par des non-informaticiens. Cependant, pour avoir des résultats fiables, il y a un travail de validation indispensable.

Ces outils sont très puissants, ce qui signifie parfois un travail d'interprétation et de vérification de la bonne application des règles de paramétrage.

## **Comment réussir la bonne appropriation de ces outils ?**

Avec ces applications analytiques, deux cas de figure se présentent généralement :

- soit le contrôle de gestion réussit à s'appropriier l'outil de A à Z,
- soit il convient de constituer des binômes entre le contrôle de gestion et le service informatique, ne serait-ce que pour s'assurer de la remontée des bonnes informations puisées dans le système d'information.

Mais le point le plus critique, c'est certainement l'implication des personnes dans le projet, c'est une immersion dans l'outil, dans le paramétrage des règles, etc.

## **Quels sont les écueils à éviter?**

Le risque c'est d'avoir une seule personne qui s'approprie l'outil. Il est indispensable qu'il y ait un partage, des échanges.. Cela permet d'avoir une meilleure vision des choses. Il faut éviter que chacun développe dans son coin sans communiquer.

## **Alors que recommandez-vous ?**

Nous avons commencé par travailler sur les tableaux de bord avec le contrôle de gestion et ensuite, nous avons accompagné les utilisateurs 'métier' en favorisant les échanges.

Il faut également être très attentifs à mettre dans la boucle les différentes directions, dont, bien sûr, le DIM (département des informations médicales) qui a la responsabilité du respect des règles déontologiques et éthiques (application de la réglementation de la CNIL, notamment, en matière d'informations médicales personnelles).

## **Combien d'utilisateurs « adeptes » avez-vous conquis ?**

Nous en sommes déjà à plus d'une centaine d'utilisateurs, détenteurs d'une licence. Et 2 à 3 développeurs, qui seront bientôt 4 ou 5.

---

## **Une organisation de 2.600 collaborateurs**

Le Centre hospitalier de Périgueux (Dordogne) compte pas moins de 2.600 collaborateurs, dont 180 médecins. Sa capacité d'accueil est de 1.269 lits et places, dont 601 répartis entre la médecine, la chirurgie, la gynécologie et l'obstétrique, 113 en psychiatrie et 547 lits dits EHPAD et USLD (Unité de soins de longue durée). Le service des urgences comptabilise, à lui seul, 591.000 appels par an, avec 44.692 passages aux urgences, sur l'année 2012. Le nombre d'entrées directes en hospitalisation a été de 33.112 l'an passé. Le budget avoisine a été de 188 M€.

---

## **Voir aussi les autres témoignages IT Life :**

[IT Life: Fabrice Del Aguila, Soletanche-Freyssinet \(Vinci\)](#)

[IT Life : Nicolas Monnier, CERFACS, l'empreinte énergétique des serveurs pose questions](#)

[IT Life : Jean-Marc Prost, Volvo IT, le collaboratif et la mobilité](#)

[IT Life : Diane Remond, ACCOR, le défi de créer une base de clients unique](#)

[IT Life : Catrena Blanco, Europcar, comment réussir sans budget](#)