



DSN

Direction des services numériques

Présentation à la CME du 13 mai 2024

Raphaël Beaufret
Direction des services numériques

29 mai 2024



La DSN



- Responsable de **fournir et de maintenir les services numériques de l'AP-HP** pour les utilisateurs (100 000 professionnels et 8M patients/an)
- **Plusieurs centaines de services numériques** comme le dossier patient informatisé, ses systèmes pour la biologie et l'imagerie, son espace patient « Mon AP-HP », ses progiciels de gestion et de facturation, son SIRH, etc.
- Elle fournit également des **services pour la réutilisation secondaire des données de santé**, au service du pilotage, de la recherche et de l'innovation, au travers de son entrepôt de données de santé.
- L'AP-HP gère une offre bureautique sur **plus de 70 000 postes de travail**, elle gère aussi **ses propres infrastructures, dans deux datacenters, avec son propre réseau interne.**
- Elle gère un **support informatique centralisé**, en lien avec les directions des systèmes d'information des 6 GHU.

La DSN



Schéma directeur 2021 - 2025



Le nouveau schéma directeur SI 2021-2025 : l'ambition de renforcer et étendre le SI de l'AP-HP

5 ENGAGEMENTS DE SERVICE :

les promesses de la DSI aux utilisateurs du SI

1. Des **postes de travail** et un **réseau performants**, à l'heure de la mobilité
2. Une offre adaptée de **formations** initiales et continues
3. Un **support** réactif et efficace
4. L'enrichissement des **services** aux patients, agents et partenaires
5. L'**implication des métiers** en maîtrise d'ouvrage

5 PRINCIPES DIRECTEURS : en

contrepartie, les fondements sécurisant l'action de la DSI

1. L'**unicité** des constituants du socle SI de l'AP-HP
2. L'**interopérabilité** privilégiée dans les choix applicatifs
3. La **souveraineté** numérique et la **cybersécurité** by design
4. Le passage au **cloud** conditionnel et maîtrisé
5. La gestion des **cycles de vie**, du renouvellement à la mise hors service

5 AXES STRATEGIQUES : les

orientations structurant les travaux de la DSI

1. Le SI au service des **parcours** de prise en charge des **patients**, de l'**organisation** et des services **supports**
2. La donnée pour accompagner la **recherche** et l'**innovation**
3. Le soutien au **pilotage** et aux **projets stratégiques** (immobilier, ouverture sur le territoire, etc.)
4. La **performance** du SI
5. L'**organisation** de la DSI

SDSI
2021-2025



Quelques chiffres sur la DSN



- **Environ 530 personnes à la DSN (+ environ 400 prestataires)**
- **1 support centralisé (*75 / 01 40 27 40 00)**, avec plus de 90 % de taux de décroché, et 80 % de demandes résolues dans les délais AP-HP, dont 55 % résolues au niveau 1
- **2 datacenters (La Chapelle / Clichy) avec plus de 14 000 serveurs**
- **1 réseau avec environ 900 équipements en central, et plus de 5 000 équipements en local**
- **Budget** : environ 70M€ d'investissements annuels dans le SI, 70M€ d'exploitation (licences, prestataires, etc.) et 45M€ de masse salariale (équipe DSN)
- **70 000 postes de travail** gérés, avec 17 000 postes renouvelés en 2024 et un objectif de passer d'ici fin 2024 sous la barre des 20 % de taux de vétusté (7 ans d'âge)

CHIFFRES
DSN



Gouvernance



- Échange très réguliers DSN <> DSI de GHU, avec codir commun toutes les 2 semaines
- Comitologies transversales : COSTRAT SI clinique, gestion, données, cyber, pilotage, etc.
- Comitologies par projet, associant fréquemment des représentants des utilisateurs (collégiales, etc.), et certains comités groupés (ex: COPIL SI produits de santé)
- Relance avec la nouvelle CME d'un mode d'organisation pour la commission numérique, avec d'éventuels sous-groupes, un programme de travail concret, en lien avec les présidences des commissions numériques des CMEL
- Organisation d'évènements (ex: HIMSS, *SI-days*, etc.)



Priorités 2024

- **Transparence**
- **Communication**
- **Des priorités claires**





Gouvernance

- Formaliser notre gouvernance, le processus budgétaire et les modalités de co-construction du numérique avec les représentants des professionnels et des patients

Cybersécurité : se préparer au pire (JOP 24 / crises SI)

- Anticiper et s'entraîner (exercices, PCRA métiers, formations, etc.) et créer une offre cyber pour la région
- Renforcer nos défenses vis-à-vis des attaques (atteinte de scores aux audits ANSSI)
- Automatiser notre capacité à opérer et remettre en route le SI
- Mieux analyser les traces applicatives

Être plus transparents pour s'améliorer

- Publier et améliorer nos indicateurs de support informatique (% décroché, % résolu dans les délais, % satisfaction, etc.)
- Publier et améliorer la disponibilité des applications (% disponibilité, cause des derniers incidents, etc.)
- Relancer une gestion professionnelle du portefeuille de projet, et les afficher en interne AP-HP
- Publier les indicateurs de satisfaction sur nos applications (Orbis, GLIMS, etc.)

Redonner du temps aux professionnels

- Poursuivre le renouvellement des postes de travail (cible 12 000 / 70 000 en 24, et passer sous les 20% de vétusté)
- Améliorer la plateforme de recrutement, des outils de gestion du temps et préparer la migration SAP de 2025
- Finir le déploiement de la GMAO SAPHIR, permettant aux professions de déclarer les problèmes (travaux, etc.)
- Lancer et notifier un marché sur notre futur outil AP-HP de gestion des lits (interfacé avec Orbis, ROR, VT, etc.)

Priorités 2024
1/2



Plan expérience patient 2024

- Renforcer et déployer les outils numériques d'accès à l'offre et l'expertisé (ALOE)
- Poursuivre nos efforts sur l'INS pour l'identitovigilance, l'interopérabilité et le partage (« Mon espace santé », MSS, etc.)
- Éviter les passages aux admissions et les factures indues, avec l'appel des droits complémentaires (datamatrix mutuelles)
- Améliorer la connectivité (wifi patient / réseau mobile) et expérimenter l'affichage temps réel de l'attente aux urgences

Moderniser et former à notre SI clinique

- Poursuivre la modernisation d'Orbis (2 versions majeures en 2024) pour atteindre un outil 100% web en 2030
- Finir de déployer les modules disponibles (soins critiques, codage des actes, chambres mortuaires, etc.)
- Concevoir des modules de demain: soins, ECG, planification interne (HDJ/ambulatoire) ... et des interfaces standardisées
- Finir le déploiement de la pathologie numérique à l'AP-HP et la modernisation des GLIMS (v10 Sorbonne/Saclay)
- Déployer les solutions complémentaires à Orbis (dossier HAD, *Logiprene* (aide à la prescription néo-natalité), Heyex, etc.)
- Enrichir le portail « Orbis et moi » et systématiser la formation aux nouveaux arrivants

Priorités 2024
2/2

Moderniser nos infrastructures

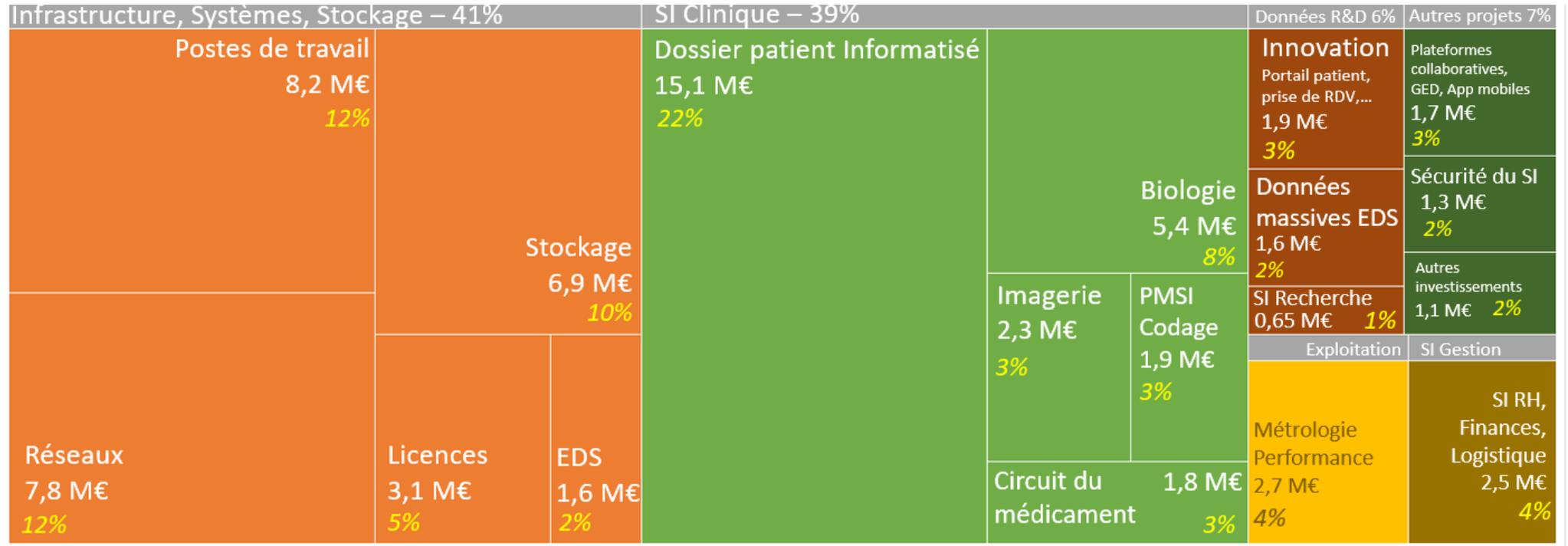
- Mieux superviser et piloter la disponibilité du réseau, augmenter les débits et lancer les travaux sur le câblage local
- Augmenter la résilience de nos systèmes téléphoniques, en relocalisant les autocommutateurs et en passant au full IP
- Simplifier, automatiser et sécuriser l'accès au SI (comptes externes, habilitations etc.), et centraliser nos fichiers
- Décommissionner nos anciennes applications obsolètes ou non maintenues

Conforter l'usage secondaire des données

- Normaliser les processus d'enrichissement, de développement et de mise à disposition des données (programme ACCES)
- Finaliser une démarche d'écoute utilisateurs
- Mieux communiquer sur le catalogue des données et des tableaux de bord disponibles
- Consolider la gouvernance en resserrant les liens avec les professionnels, établissements et organismes de recherche



Investissement SI – répartition 2024 (67.5M€)



CL2 2024

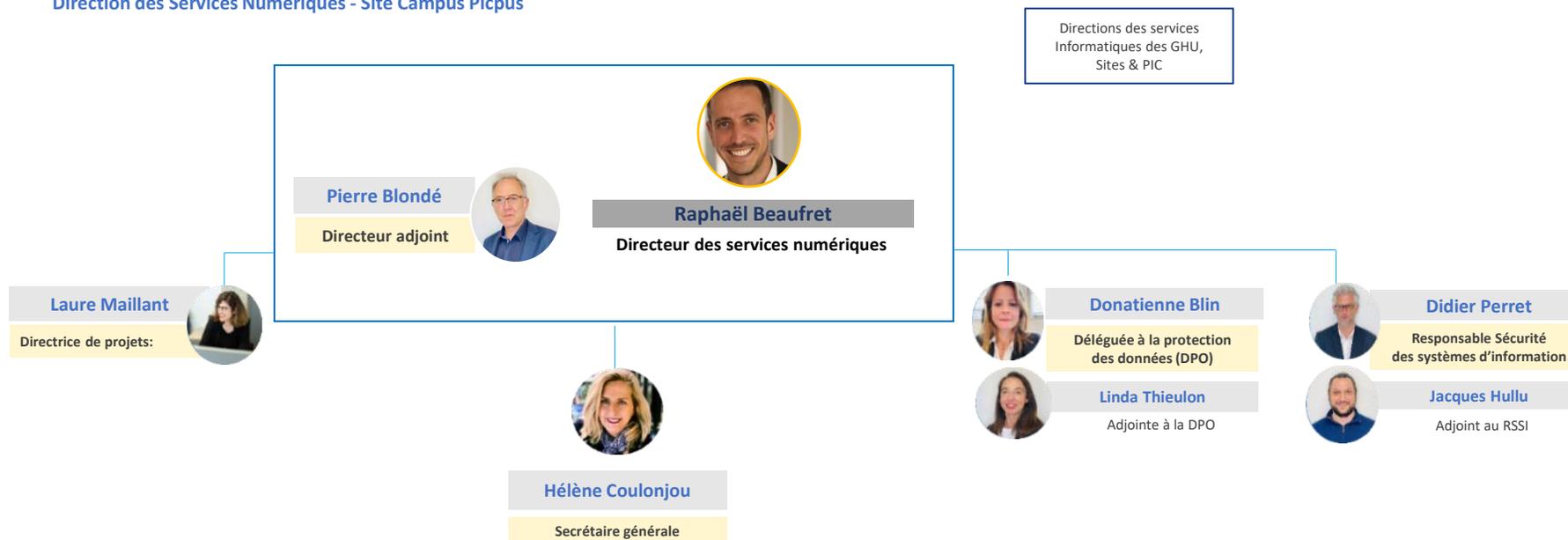
67,5M€ = Infrastructure(27,6M€)+SI_CLINIQUE(26,5M€)+SI_GESTION(2,5M€)+DONNEES(4,1M€)+EXPLOITATION(2,7M€)+AUTRES(4,1M€)



ORGANIGRAMME

L'ÉQUIPE DE LA DSN DE L'AP-HP POUR RELEVER LES DÉFIS À VOS CÔTÉS

Direction des Services Numériques - Site Campus Picpus



Janvier 2024