



# Les secrétaires alésiennes passent « à l'appui et à la performance »



Christophe Biondini

L'hôpital d'Alès est passé, en quelques mois, de la cassette à la reconnaissance vocale. Lors de notre rencontre, Christophe Biondini, cadre assistant de pôle et référent TIC pour la direction des soins, nous a expliqué que la réussite d'un tel projet tient à une gouvernance plurielle, l'adhésion des secrétaires à l'évolution de leur métier, l'approbation des médecins, un SIH performant, mais aussi une assistance sans faille de l'éditeur de la solution, Anticyclone, et de son cotraitant HDT pour la partie matériel.

**DSIH : Le Centre hospitalier Alès-Cévennes (Chac) est un hôpital neuf et l'un des premiers à avoir été labellisé Haute Qualité environnementale (HQE). Quels ont été les domaines sur lesquels vous avez travaillé ?**

Christophe Biondini : Le nouveau Chac n'a, en effet, que trois ans d'existence. Pour un établissement de 810 lits comme le nôtre, l'effort a été porté principalement sur l'intégration de l'établissement dans son environnement avec une logique d'économies d'énergie et de gestion des déchets ainsi que les nouvelles technologies. La Direction des soins a réfléchi à de nouvelles organisations susceptibles de moderniser certains process obsolètes, à effectifs constants. Par exemple, la production documentaire connaissait un sérieux problème de délais, notamment aux consultations, avec des pics allant jusqu'à quatre mois de retard pour les courriers.

*« Le passage au numérique m'a permis de piloter le process depuis mon bureau »*

**DSIH : Comment avez-vous modernisé les postes de secrétariat ?**

C. B. : Tout d'abord Philippe Laurent, le responsable des systèmes d'information, a proposé de remplacer les cassettes par la dictée numérique, qui donnait la possibilité de gagner du temps et de réaliser les frappes à distance. Nous nous sommes ainsi équipés de dictaphones numériques Philips ainsi que de la solution logicielle Anticyclone. J'ai ensuite mis en place une organisation des équipes dédiées à la frappe, avec un secrétariat centralisé, où une secrétaire volontaire était détachée pour traiter, de façon centralisée, les courriers en retard. Je pouvais ainsi, grâce au numérique, réaliser un suivi depuis mon poste de travail et piloter cette remise à niveau, si bien qu'en deux mois, le délai de restitution des courriers était passé à trois jours.

**Comment a été perçu ce nouveau poste de secrétaire centralisée ?**

C. B. : Nous avons réalisé des actions de communication et de mise en conditions, notamment par un environnement de travail attractif pour ces secrétaires que nous avons appelées « agents

d'appui et de performance ». Et pour pérenniser cette nouvelle organisation, nous sommes passés à la reconnaissance vocale, ce qui a occasionné un réel changement des pratiques de tous les acteurs concernés, notamment l'équipe médicale. Notre technicienne d'information médicale, Isabelle Giustiniani, a réalisé un gros travail de formation et d'accompagnement, bien aidée en cela par Sébastien Le Bourdais, technicien au SIH, et par les ingénieurs d'Anticyclone, le fournisseur de cette solution. Ils ont formé, dans un premier temps, trois secrétaires, qui ont ensuite été elles-mêmes amenées à accompagner leurs collègues et les médecins afin que tous s'approprient ce nouvel outil.

*« Nous avons fait adhérer les secrétaires au fait qu'elles allaient changer de métier »*

**DSIH : Quels ont été, pour vous, les facteurs de réussite d'un tel projet ?**

C. B. : Il a été important, tout d'abord, que les responsables des services concernés, à

savoir la DSI, la Direction des soins et le Département de l'information médicale collaborent en synergie sur ce dossier. Sans ce triptyque, nous n'aurions pas obtenu de résultats aussi satisfaisants. Ensuite, il a fallu communiquer auprès des secrétaires. Elles pensaient, dans un premier temps, perdre leur emploi à cause de la reconnaissance vocale, mais l'accent a été mis sur une logique de nouveau métier, où la frappe occuperait une part mineure, au profit de missions plus diversifiées et motivantes. Enfin, l'implication d'HDT et d'Anticyclone, dont les intervenants ont fait preuve d'une grande disponibilité, a été déterminante. Toute demande a fait l'objet d'une réponse immédiate. Nous avons d'ailleurs récemment participé à une session du Club utilisateurs Anticyclone et avons pu apprécier la qualité du service rendu au sein des autres établissements.

► Propos recueillis par Bruno Benque