

Centre Hospitalier Universitaire Vaudois CHUV



Un hôpital suisse renouvelle sa gestion des droits d'accès

Profil

- ▶ Budget IT : CHF 38 millions
- ▶ Le Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV) est l'un des 5 hôpitaux universitaires suisses.
- ▶ 9 applications médicales centrales sur 250 au total

Utilisateurs

- ▶ 10.300 employés dont 1400 médecins
- ▶ 47.000 identités et comptes répertoriés
- ▶ 8000 stations de travail

Les défis

- ▶ Automatiser la gestion des droits d'accès
- ▶ Traiter 1400 rotations de médecins stagiaires par an.
- ▶ Déléguer le circuit d'approbation des droits.

Résultats-clés

- ▶ Grande simplification de la gestion des accès
- ▶ Rationalisation des mises à jour de comptes
- ▶ Accélération des traitements des demandes

Sécurité et flexibilité dans un hôpital

Avec ses 10 300 employés, le Centre Hospitalier Universitaire Vaudois (CHUV) assure des soins dans tous les domaines de la médecine et accueille environ 45 000 patients par an. Chaque année, l'hôpital doit faire face à l'arrivée de 1400 médecins assistants auxquels il doit fournir dans un temps limité l'accès aux applications médicales. Afin de gérer au mieux ce flux d'arrivée, les responsables de l'hôpital ont décidé d'optimiser leur solution de gestion des identités déjà en place qui montrait de réelles limites : elle ne distinguait pas clairement identités et comptes, et devait être doublée d'un circuit papier d'approbation des droits.

Le CHUV a donc décidé en janvier 2011 de lancer un projet de refonte de sa gestion des identités. L'objectif : dès la fin de l'année, les nouveaux médecins assistants doivent être gérés avec un système rénové en dématérialisant le processus d'autorisation d'accès. Les principes-clés : décentraliser la gestion en allant au plus près de l'information sur le terrain et attribuer au meilleur moment les droits d'accès aux applications de l'hôpital.

« La gestion des identités n'est pas seulement un projet technique la DSI ne

peut changer les comportements à elle seule. Collaborer avec les Ressources Humaines est donc un facteur clé de succès.

En effet, ce projet impacte l'organisation qu'il s'agisse de communiquer entre départements ou de déléguer des tâches de gestion. » explique Ludovic Vadot, responsable du projet au CHUV.

Choisir une solution pour le long terme

Un comité de pilotage est créé, regroupant la direction financière, la direction médicale, la DRH et la DSI, ainsi que des responsables des soins et de la gestion administrative des patients. Les conclusions rendues deux mois plus tard précisent le calendrier et le périmètre ambitieux de l'opération : les neuf applications majeures des médecins, médecins assistants et chefs de clinique.

Dès février, SmartWave SA, un intégrateur genevois spécialisé en sécurité et processus métiers, est mandaté par le CHUV pour réaliser une demande d'information de 70 questions envoyée à 14 prestataires fournisseurs mondiaux de gestion des identités. Trois candidats sont finalement retenus pour un essai de deux semaines en grandeur réelle réalisé dans l'hôpital en mars et avril 2011.

Le CHUV choisit la solution d'Evidian

« Evidian a été le meilleur candidat ; le rendu de ses réalisations était le plus achevé. » juge Ludovic Vadot. « Pour ce projet ambitieux, nous avons besoin d'une grande réactivité et d'un éditeur qui allie garantie de pérennité et souplesse. Avec le recul, les courts délais de réactions que nous avons exigés ont toujours débouché sur un succès. Nous avons pu mettre en place une collaboration tripartite fructueuse entre l'hôpital, l'éditeur de logiciels et l'intégrateur. »

Un projet déployé par étapes

Une fois la solution Identity & Access Manager d'Evidian retenue, la réalisation effective du projet s'est déroulée entre juin et octobre 2011. En langage technique, son objectif était de constituer un référentiel fiable d'identités, puis de mettre en place un modèle de droits cohérent pour 9 applications centrales de l'hôpital. Pour y parvenir, un projet organisationnel parallèle (tout aussi important) a réactualisé les procédures de gestion des droits, auparavant basées sur papier. Cela a nécessité des phases d'information, de négociation et de validation par les directions métiers et les utilisateurs.

« Nous avons choisi un modèle de droits simple afin que le système soit immédiatement utilisable par les 80 gestionnaires qui accueillent les médecins

assistants deux fois par an. » explique Ludovic Vadot. « Concrètement, à une identité correspondent des affectations : rôle métier (médecin assistant, chef de clinique...), département (cardiologie, neurosciences...) et enfin dates de validité de l'affectation. Les droits dans les applications médicales découlent de ces affectations, notamment les rôles applicatifs. »

Gérer les identités et les accès au quotidien

Dès novembre, les rôles métiers des utilisateurs concernés sont saisis par les responsables administratifs des 12 directions médicales en charge des soins et du pôle universitaire. Pour les 80 gestionnaires, une interface simple remplace les formulaires papiers dont le logiciel reprend une partie de la logique.

Côté informatique, trois environnements : développement, validation et production permettent de sécuriser les changements apportés dans la solution. Les demandes de provisionnement des comptes, déduites des rôles des médecins, sont expédiées vers le système historique pour être effectuées dans les applications, avec le profil approprié. Un plan graduel de retrait de l'ancien système est mis en place au fur et à mesure, des applications médicales seront de plus en plus nombreuses à être provisionnées directement par le logiciel d'Evidian.

« Une priorité pour le CHUV est de minimiser les risques de mise en place et de continuité d'exploitation, afin de soutenir efficacement les procédures hospitalières. Cela a guidé des choix d'architecture technique, mais aussi des décisions d'organisation et de conception de la politique de sécurité. » explique Ludovic Vadot. « Ainsi, pour limiter les erreurs de saisie par les personnels administratifs, il est indispensable que les informations demandées soient peu nombreuses et pertinentes. »

Travaillant de concert avec l'hôpital et l'éditeur Evidian, le prestataire intégrateur SmartWave S.A. a assuré la maîtrise d'œuvre, l'intégration des composants et l'importation des droits dans le gestionnaire de politique d'Evidian. L'une des valeurs ajoutées majeures du projet est en effet de réexaminer un ensemble de droits applicatifs accumulés depuis près de 15 ans, et de le remplacer sans heurts par une politique de sécurité cohérente.

« La gestion des identités et des accès d'Evidian nous a fait progresser considérablement en termes de simplification et de cohérence des identités et des rôles. Sur ce socle fiable, nous avons, à partir d'avril 2013, étendu le périmètre fonctionnel de la solution aux autres métiers de l'Hôpital. » conclut Ludovic Vadot.

« La solution Identity & Access Manager d'Evidian nous a permis de clarifier et automatiser nos procédures de gestion des utilisateurs, avec un retour sur investissement concret à chaque arrivée de médecins assistants.

Sur cette base, nous pouvons simplifier progressivement notre infrastructure de gestion des identités, sans jamais bouleverser les procédures ni les soins apportés aux patients. »

Ludovic Vadot
Responsable du projet de gestion des identités au CHUV