



## Customer case

### GZA

**inetum.**  
realdolmen  
Positive digital flow

## Inetum-Realdolmen hisse la planification d'urgence de GZA au niveau supérieur avec une Power App

S'il y a bien une chose que la crise du coronavirus a révélé, c'est qu'une planification d'urgence mûrement réfléchie et dynamique n'est pas un luxe superflu. Cela vaut pour les entreprises et les autorités, mais aussi et surtout pour les hôpitaux et d'autres établissements de soins critiques. Le groupe de soins GZA est parvenu à hisser sa planification d'urgence au niveau supérieur avec l'aide de son partenaire ICT Inetum-Realdolmen et de la plateforme Microsoft Power.

GZA, dont les origines remontent au treizième siècle, est une valeur sûre dans le paysage des soins de santé à Anvers. Le groupe gère trois hôpitaux, totalisant ensemble un millier de lits, et onze centres d'hébergement et de soins. GZA Ziekenhuizen emploie quatre mille personnes réparties entre ses trois campus, dont un millier d'infirmiers et quatre cents médecins. « Sans oublier les nombreux collaborateurs dans nos services d'appui, comme les services hôteliers, l'ICT et beaucoup d'autres équipes engagées », fait remarquer Jan Witters. En tant que directeur Processus, Qualité & Innovation, il codirige plusieurs projets stratégiques devant améliorer le fonctionnement quotidien au sein du groupe. « Nous avons contacté Inetum-Realdolmen afin de nous assister à cet égard. Dans le cadre de ces projets, nous collaborons aussi étroitement avec notre partenaire réseau dans la région, notamment les hôpitaux ZNA. »

### De statique et analogique...

Un des processus stratégiques susceptibles d'être améliorés, concernait la manière dont GZA démarrait et gérait les planifications d'urgence. « Auparavant, il s'agissait d'une donnée très statique », explique Filip Vandeveldel qui, en plus du rôle d'infirmier en chef aux urgences, assume également le rôle de coordinateur du plan d'urgence. « Mais une crise est justement très dynamique. »

La planification d'urgence était autrefois un processus entièrement analogique, dans le cadre duquel les membres de l'équipe de crise utilisaient par exemple des tableaux effaçables pour se former la meilleure idée possible de la situation d'urgence. Cette planification d'urgence se faisait aussi dans un seul lieu de réunion fixe. « Nous avons cependant toujours une solution de remplacement, au cas où cette salle de réunion habituelle n'était pas disponible », explique Filip Vandeveldel. « Mais tous les membres de l'équipe de crise devaient s'y rassembler d'office. À présent, nous nous présentons certes comme un seul et unique hôpital, mais dans la pratique, nous travaillons sur trois campus. Si un membre de cette équipe devait se déplacer depuis un autre campus, on perdait parfois un temps précieux. »

Pour finir, une telle planification d'urgence faisait aussi toujours l'objet d'un rapport. Mais tout comme les tableaux effaçables, ce rapport n'était pas disponible en temps réel. « Par conséquent, il n'y avait pas toujours une vision commune unique de la situation d'urgence au sein de l'organisation. C'est pourtant une condition cruciale pour pouvoir aborder une situation d'urgence de façon adéquate, qu'il s'agisse d'un incendie, de la panne d'un système ICT ou d'une pandémie. »



## ... à dynamique et numérique

Le projet avec Inetum-Realdolmen devait permettre à Filip Vandevelde et aux autres membres de l'équipe de crise de pouvoir se former facilement et rapidement une vision commune d'une situation d'urgence, qu'ils peuvent partager en temps réel. « Ainsi, chacun est immédiatement au courant de la situation d'urgence et de la manière de l'aborder, quel que soit le campus où il se trouve. »

« L'idée de développer une app est née du groupe de réflexion Innovation chez GZA », signale Filip Vandevelde. « Ce groupe de réflexion travaillait déjà avec Inetum-Realdolmen afin d'imaginer des solutions innovantes pour la numérisation et l'automatisation de nos processus. » GZA a décidé cette fois aussi de faire appel à son partenaire ICT de confiance. « Inetum-Realdolmen a d'abord attentivement écouté nos besoins. Puis les spécialistes de l'entreprise ont soigneusement cartographié les processus sous-jacents et les ont rationalisés dans la mesure du possible, afin de fournir une version de démonstration de l'app en fonction de cette analyse. Sur cette base, nous avons développé ensemble la Power App définitive qui nous permet aujourd'hui de troquer l'ancienne gestion de crise analogique et statique contre une approche numérique et plus dynamique. »

Pour le développement de l'app, GZA et Inetum-Realdolmen ont utilisé la plateforme Microsoft Power, un environnement de développement low-code convivial et accessible également à des utilisateurs ayant relativement peu de bagage technique. Outre cette accessibilité, la plateforme Microsoft Power permet aussi un développement flexible, entièrement à la mesure de GZA. « L'utilisation du low-code a été recommandée par Inetum-Realdolmen », précise Filip Vandevelde. « Le fait que d'avoir déjà une certaine expérience avec l'utilisation

et le développement de Power Apps dans notre organisation ne fait que profiter à la reconnaissance, ce qui est un atout énorme dans les situations de crise. Il faut alors agir vite par définition et la simplicité est donc plus que jamais une qualité. »

## La panacée numérique

Pour Filip Vandevelde, la nouvelle app procure au moins deux avantages importants. « En premier lieu, la communication et la collaboration entre tous les membres de notre équipe de crise se déroulent maintenant beaucoup plus efficacement et rapidement. De cette manière, nous pouvons aussi informer plus vite les autres parties prenantes lors d'une crise, et aborder la crise proprement dite beaucoup plus rapidement. Par ailleurs, l'app nous permet, par la suite, de générer automatiquement un rapport d'un simple clic sur un bouton. Sur la base de celui-ci, nous pouvons évaluer notre fonctionnement et identifier les points problématiques plus rapidement, et y associer d'emblée des actions d'amélioration concrètes. »

« Ce qui est bien avec ce genre de solutions, c'est qu'elles nous aident à améliorer notre fonctionnement quotidien », ajoute Jan Witters. « De cette manière, nous pouvons consacrer plus de temps à nos patients. La numérisation est souvent un remède miracle pour libérer du temps pour les choses qui comptent vraiment. Les prochains mois, nous allons par conséquent examiner si et comment nous pourrions aussi utiliser cette solution pour numériser d'autres processus dans notre organisation. »

## ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

À propos de GZA : [www.gzaziekenhuizen.be](http://www.gzaziekenhuizen.be)

À propos d'Inetum-Realdolmen : [www.realdolmen.com](http://www.realdolmen.com)