



KIT DE RÉSILIENCE

Continuité de l'activité médicale
en cas de panne informatique ou cyberincident

OBJECTIF DU GUIDE

Garantir la prise en charge des patients en cas d'indisponibilité du logiciel métier ou du réseau. Ce kit privilégie un mode dégradé « papier » robuste, complété par des ressources numériques de secours.

ANTICIPATION

MATERIEL DE SECOURS

**GUIDE DE REACTION
IMMEDIATE**

**GUIDE DE LA CONSULTATION
EN MODE DEGRADE**

**SORTIE DE CRISE ET RETOUR A
LA NORMALE**

INFORMATION PATIENTS

1 L'ANTICIPATION : votre "Assurance Vie" numérique

La résilience ne commence pas le jour de la panne, mais lors de vos consultations quotidiennes.

- **Le bénéfice le jour J** : Si votre logiciel est inaccessible, vous retrouverez l'historique critique (antécédents, allergies, traitements de fond) en un clic sur dmp.fr via un simple navigateur, sécurisant ainsi vos prescriptions en mode dégradé.
- **Le VSM (Synthèse Médicale)** : C'est votre meilleur rempart contre "l'amnésie informatique". En actualisant régulièrement la Synthèse de vos patients (surtout chroniques) et en l'envoyant vers le DMP/Mon espace santé, vous créez une sauvegarde externe accessible partout contenant les éléments clés de l'anamnèse de vos patients.

De même, l'envoi au DMP/Mon espace santé de l'ensemble des documents remis aux patients, vous permettra de les retrouver en cas de besoin : ordonnances, comptes-rendus de consultation, vaccinations, lettres d'adressage, ...

2 LA MATÉRIEL DE SECOURS

Le classeur « mode dégradé »

Un classeur physique, identifié et accessible à tous, contenant les stocks nécessaires pour tenir 5 à 10 jours d'activité :

Type de document	Quantité suggérée (pour 1 médecin)
Ordonnances	2 blocs classiques (ou modèles Word tamponnés) + 1 bloc sécurisé (stupéfiants) + 1 bloc bi-zones
Feuilles de soins (S3110)	50 exemplaires (si le lecteur de carte est HS)
Arrêts de travail (S3115/3117)	1 à 2 liasses de 25 exemplaires (sécurisés)
Certificats AT/MP (11138)	10 à 15 exemplaires
Protocoles de soins ALD (11626)	5 à 10 exemplaires
Dossier patient vierge	50 fiches d'examen simplifiées (pour prise de note manuscrite)

! Les ordonnances et cerfas sont à commander en amont. Ce classeur sera à conserver dans un lieu connu de tous, sécurisé, mais simple d'accès.

La Clé USB de secours (idéalement chiffrée)



Une **clé USB sécurisée** (type hardware encrypted) contenant des **modèles Word/PDF d'ordonnances types** et de **courriers d'adressage**. Cela permet de garder une lisibilité parfaite si vous avez accès à une imprimante autonome et un PC de secours.

Selon votre environnement et vos compétences techniques, il peut être recommandé de solliciter un **prestataire** informatique pour mettre en œuvre une **solution de secours réseau** (type hotspot 4G/5G) ou un **poste de remplacement prêt à l'emploi**, garantissant ainsi une continuité d'activité immédiate sans gestion technique complexe pour le médecin.




3 GUIDE DE REACTION IMMEDIATE

Dès le constat d'une **anomalie majeure**, identifiez le **scénario** pour adopter le bon réflexe technique :

SCÉNARIO A : Bug ou Panne Logicielle

-  Redémarrer le poste. Si le problème persiste, **éteindre l'ordinateur**.
-  Sortir le classeur "**Mode dégradé**".

SCÉNARIO B : Suspicion de cyberattaque (Écran bloqué, fichiers cryptés)

-  **NE PAS ÉTEINDRE LE PC** (pour conserver les preuves techniques).
-  **Déconnecter immédiatement le câble réseau** (Ethernet) ou **couper le Wi-Fi**.
-  Alerter votre support informatique et passer en mode 100% papier.

4 GESTION DE LA CONSULTATION EN MODE DEGRADE

1. TRIAGE

Identifiez les patients prioritaires (pathologies chroniques, urgences) à l'aide de votre expertise clinique.

2. UTILISATION DES SERVICES SOCLES *SI INTERNET FONCTIONNE*

Connectez-vous à dmp.fr, votre **MSS** via navigateur et **AmeliPro** (via **e-CPS** ou lecteur CPS de secours) pour consulter les documents clés des patients dont **Synthèses** actualisés, dernières ordonnances, ... ; les résultats et comptes-rendus transmis, ainsi que les droits.

3. TRAÇABILITÉ

Notez systématiquement les conclusions de l'examen et les prescriptions sur vos fiches papier ou modèles USB. Elles seront vos "pièces comptables" pour la ré-informatisation.

4. FACTURATION

Si cela s'avère possible, **facturer en mode dégradé** et transmettre les pièces justificatives via SCOR.

Utiliser une **Feuille de soins papier** seulement pour les actes urgents.

Noter chaque acte sur la **feuille de suivi facturation différée**.

5 SORTIE DE CRISE ET RETOUR À LA NORMALE

Une fois le système rétabli par les techniciens :

- **Vérification de sécurité** : S'assurer de l'intégrité du système (antivirus, logs) avant de reconnecter les postes.
- **Rattrapage** : Saisir ou scanner les données recueillies durant la panne dans le logiciel métier pour assurer la continuité du dossier.
- **Maintenance du Kit** : Recompléter les stocks de CERFA et tester la clé USB (exercice recommandé tous les 6 mois).



**Document élaboré en collaboration avec
le CNOM et des médecins de terrain pour
une continuité des soins pragmatique et
sécurisée.**

Pour aller plus loin :

[Fiche pratique cybersécurité CNOM Ministère ANS](#)

[Mémento de sécurité informatique pour les professionnels de santé en
exercice libéral](#)

[Guide pratique sur la protection des données personnelles](#)

[Mémo_ Mon espace santé : Mes données personnelles.pptx](#)



INFORMATION PATIENTS

PANNE INFORMATIQUE & CONTINUITÉ DE VOS SOINS





Madame, Monsieur,

Notre cabinet rencontre actuellement un **incident technique** affectant nos systèmes informatiques et/ou notre réseau.

Malgré ce contretemps technologique, **votre prise en charge médicale reste notre priorité absolue et elle est assurée.**

Votre médecin n'a pas besoin d'un ordinateur pour vous écouter et vous examiner. Cependant, nous avons dû basculer temporairement en "mode manuel".

CE QUI CHANGE AUJOURD'HUI :

-  **L'attente peut être légèrement plus longue.** Le traitement administratif des dossiers prend plus de temps.
-  **Retour au papier :** Vos ordonnances, feuilles de soins et arrêts de travail seront rédigés à la main sur des formulaires dédiés.
-  **Paiement :** Il est possible que le terminal de carte bancaire soit indisponible. Merci de privilégier les règlements par **chèque ou espèces** (si possible avec l'appoint).
-  **Accès à l'historique :** L'accès à votre dossier informatisé complet peut être temporairement limité.

COMMENT NOUS AIDER ?

- Soyez patient avec notre équipe d'accueil et les médecins.
- Préparez votre **Carte Vitale** (même si nous ne pouvons pas la lire, nous en avons besoin pour les feuilles papiers).
- Si vous les avez, présentez vos **derniers résultats d'exams** (prises de sang, radios) ou vos ordonnances récentes.

Nous mettons tout en œuvre pour rétablir la situation au plus vite.

Merci de votre compréhension et de votre confiance.

L'équipe médicale du cabinet