

Communiquer rapidement sur les événements urgents du SI

Pour répondre à un besoin de communication d'urgence sur les événements du SI, le CH de Niort a opté pour la solution NetSupport Notify, déjà déployée sur deux autres CH du GHT 79, dont il est l'établissement support. Retour d'expérience d'Antoine Tranchet, DSI du CH de Niort.



Antoine Tranchet, DSI du CH de Niort

C'est lors d'un comité de pilotage SSE, un groupe de travail qui décide des actions en cas de situation sanitaire exceptionnelle (SSE), qu'est apparu le besoin de renforcer la communication d'urgence sur les événements SI du Centre Hospitalier de Niort.

Un choix de cohérence

L'établissement disposait bien d'un logiciel qui permettait de faire de l'affichage, mais d'une part, il était intégré au DPI, et d'autre part, les messages ne touchaient pas les professionnels qui utilisaient autre chose que des postes de travail. Notamment, les téléphones ou les tablettes n'étaient pas concernés par les affichages. « L'ancien système était surtout orienté vers les services de soins et ne touchait pas l'ensemble des professionnels, par exemple, il n'incluait pas les services techniques ou les services transversaux, ce qui limitait son champ d'action », a expliqué Antoine Tranchet. Il se trouve que sur les quatre établissements du GHT 79, dont le CH de Niort est l'établissement support, le CH Nord Deux-Sèvres et le Centre Hospitalier de Mauléon utilisaient déjà la solution de NetSupport depuis plusieurs années. D'après un retour d'expérience de Christophe Moreau, le RSI du Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres, savait que la solution donnait satisfaction,

un précédent qui a guidé le choix du DSI. « Nous essayons toujours, quand c'est possible, et dans un souci de cohérence et d'uniformisation de nos pratiques, d'utiliser à peu près les mêmes logiciels, ce qui permet aussi à un informaticien qui passerait d'un ES à un autre d'être immédiatement opérationnel ». Une fois levées toutes les questions relatives à l'utilisation, au coût et aux budgets, le CH a choisi de déployer la solution NetSupport Notify qu'il utilise officiellement depuis janvier 2024. Au passage, Antoine Tranchet précise que son déploiement a été extrêmement facile.

Alerter tout le monde rapidement

L'un des critères définis par le CH était de pouvoir envoyer une réponse d'urgence facile d'usage et prête à l'emploi. « Plus spécifiquement, nous voulions que parmi les 30 agents du SI de Niort, tous, y compris ceux qui ne sont pas affectés au support technique, puissent facilement lancer le logiciel, comprendre immédiatement son mode de fonctionnement et envoyer rapidement un message prédéfini sélectionné dans un catalogue de plusieurs messages selon un niveau de priorité pour ne pas perdre de temps ». Par exemple, pour une information technique, signaler la mise à jour d'un logiciel à un moment donné et son indisponibilité. Ou, pour une alerte, signaler une panne sur un

équipement. Ou pour un événement de sécurité, mettre en garde contre de potentiels emails indésirables. Le logiciel permet aussi surtout d'envoyer le message à une partie ou à l'ensemble des sites et d'être plus fins sur la distribution des messages. « Non seulement la solution répond parfaitement à ce besoin, mais en plus, elle a été très bien accueillie par l'ensemble des professionnels qui apprécient l'affichage en pop-up sur leurs écrans ». L'autre grand avantage de ce genre de solution, c'est que, en situation de crise, il faut éviter de surcharger le support informatique d'appels sur un événement qui est pris en compte. « Même si on ne peut jamais être certain à 100% que tout le monde a vu l'information, en termes de message d'urgence, cette solution sert de premier niveau de communication sur les événements, elle permet de dire que le problème est connu du SI et qu'il s'en occupe ». À ce jour, l'outil a été étendu à trois des quatre établissements du GHT 79. Un déploiement dans le quatrième établissement du GHT 79 sera envisagé selon les besoins. ■