

ZOOM sur les services support : l'informatique



Les services supports sont indispensables au bon fonctionnement de l'hôpital. Afin de mieux les connaître et de mettre en lumière leur caractère essentiel, des « zooms » seront réalisés au cours des prochaines semaines.

Après deux premiers zooms sur les équipes de bio-nettoyage et le service de biomédical, concentrons nous aujourd'hui sur l'équipe informatique du CH d'Epernay.

Portraits d'agents

Sept agents travaillent actuellement au sein de l'équipe informatique du CHAM. Le service est géré et animé par Ludovic Jacquinet, responsable informatique. En lien avec le CHU, il est chargé de la mise en oeuvre des projets, assure le maintien en conditions opérationnelles des infrastructures informatiques et est le garant de la qualité de service rendu aux utilisateurs.

Parmi l'équipe informatique, plusieurs ont opéré une **reconversion professionnelle** : c'est le cas de Matthieu N, ancien artisan passé par le CESI de Reims, ou encore de Louis V, ex-monteur vidéo dans le secteur de la publicité.

Par ailleurs, trois agents sont issus de la **filière paramédicale**. C'est, notamment, le cas de Vincent G embauché en mars 2020. Technicien de laboratoire à l'AP-HP, il a ensuite travaillé pour un éditeur de logiciels médicaux avant de revenir à l'hôpital public, cette fois en tant qu'informaticien. Attiré par la perspective du déploiement d'Easily au CH d'Epernay, il fait partie de l'équipe déploiement de ce nouveau dossier patient informatisé. Il est aussi en charge de la communication avec les utilisateurs (signalements des ralentissements, alertes en cas de spams, etc.)



Louis V et Vincent G avaient accepté de participer à la campagne "Stop covid-19" au printemps 2020.

ZOOM sur les services support : l'informatique



Le service nous offre d'autres exemples de telles reconversions. Chloé L, infirmière jusque très récemment, a été embauchée en mars 2021 pour le déploiement d'Easiliy. Sa connaissance des services de soin est un véritable atout pour ce projet d'envergure. En effet, Chloé L, peut, grâce à son expérience, appréhender au mieux les besoins en matière de prescription ou encore de "pancarte patient".

Ci-contre, Chloé L, embauchée en mars 2021.



D'ailleurs, bien souvent, ce sont des collaborations entre personnels paramédicaux et informaticiens qui déclenchent une vocation parmi les premiers. Le cas de Bénédicte N., manipulatrice radio, actuellement en formation au CESI et en stage au CH d'Epernay, en est un excellent exemple : manipulatrice radio depuis 1997 à Paris puis à Reims (Courlancy, Godinot puis CHU à partir de 2005), Bénédicte N. a joué un rôle majeur dans l'installation d'un nouveau logiciel métier en radiologie en 2015 : « *En travaillant avec l'équipe des systèmes d'information, j'ai pris conscience du rôle central de l'informatique. C'est avant tout l'informatique qui fait le lien entre les services* ». En 2018, elle réalise un bilan de compétence et en 2020, elle intègre l'école du CESI à Reims.

« J'ai été très soutenue dans ce projet : par l'ANFH mais aussi par mes cadres et la direction des services numériques ».

La formation se déroule sur une année et s'effectue en alternance. C'est dans le cadre de cette alternance qu'elle mène au CH d'Epernay un projet de renouvellement des PC en ophtalmologie et de migration de logiciel (« Softalmo ») en sus de ses missions de support utilisateur.



Bénédicte N, en formation au CH d'Epernay.



ZOOM sur les services support : l'informatique



Deux autres agents dotés d'une solide expérience viennent compléter les compétences de l'équipe : Stéphane C, principalement en charge des sites internet, de l'intranet et des solutions de dictée numérique, et Jeremy A administrateur des réseaux et des infrastructures informatiques.

Projets de convergence avec le CHU de Reims

Les services informatiques des différents établissements de la direction commune et du GHT font désormais partie de la direction des services numériques. Cette unité organique a pour but de faciliter les projets dits de convergence. Il nous faut ici distinguer :

- Les projets de convergence en matière d'outils de gestion informatique, invisibles pour les utilisateurs. L'outil de gestion utilisateur (gestion des comptes, des accès...) « Noyau » en est un bon exemple.
- Les projets de convergence de logiciels, visibles par les utilisateurs. A titre d'exemples : Zimbra, Websanté, Virtual Archive, Winrest et très bientôt Easily et Adele ; autant de logiciels d'abord testés au CHU de Reims.
- Les projets de convergence des matériels à l'instar des serveurs. Là aussi, il s'agit, de bénéficier du retour d'expérience du CHU de Reims afin qu'à terme l'ensemble des établissements du GHT puissent disposer de matériels communs.



Comme le résume L. Jacquinet « grâce à la mise en place de la direction des services numériques, notre établissement profite de l'expérience du CHU à trois niveaux : en matière de matériels, de logiciels et d'expertise, notamment en matière de cyber sécurité ».



Cybersécurité

L'informatique prenant une part croissante dans les activités de soin, l'hôpital devient une cible privilégiée des hackers. « La multiplication des cyberattaques visant les hôpitaux ces dernières années comme au CHU de Rouen en 2019 ou en février dernier au CH de Villefranche, nous impose une vigilance permanente » souligne L. Jacquinet. Pour cela le CHAM s'est doté de solutions de sécurité performantes (antispam, outils de détection et de protection).



ZOOM sur les services support : l'informatique



Support utilisateur

Le renforcement de nos capacités de cybersécurité et la mise en place des projets de convergence (souvent menés sur un temps long) ne doivent pas occulter le travail quotidien de support utilisateur : dépannage informatique, réparation ou changement de matériel, etc. Renforcer toujours d'avantage le lien et la communication avec les utilisateurs est dès lors une préoccupation constante.



Une mobilisation exceptionnelle en période de covid

Le quotidien de l'équipe informatique a été fortement impacté par l'accélération du virage numérique consécutive à la crise du covid. La mise en place des outils de télétravail en est une excellente illustration. Plus récemment, l'équipe a effectué un paramétrage des PC afin que les professionnels de santé puissent avoir accès au portail « vaccin covid ».



Diversité des parcours, collaboration avec les services utilisateurs, vigilance permanente et adaptation sont donc les maîtres mots de l'équipe informatique du CHAM !