



Centre hospitalier de THIERS



Centre hospitalier d'AMBERT



En tant qu'établissements de santé, les Centres Hospitaliers de Thiers et d'Ambert offrent un traitement et un soutien intensifs et spécialisés aux personnes souffrant de divers problèmes médicaux et psychiatriques. Afin de rendre l'accès des 2000 collaborateurs des centres hospitaliers de Thiers et d'Ambert aux applications informatiques et aux données personnelles encore plus efficace, convivial et sécurisé, les DSI de ces deux centres hospitaliers, en collaboration avec Tools4ever, ont mis en place la solution IAM HelloID Identity-as-a-Service basée sur le cloud.

Chaque année, des milliers de patients du Puy-de-Dôme, reçoivent des soins de la part de centaines de soignants des centres hospitaliers de Thiers et d'Ambert. Comme dans de nombreux établissements de santé, les personnels administratifs et soignants utilisent de plus en plus les applications informatiques pour programmer les soins, suivre les traitements et enregistrer les résultats.

Comme il s'agit souvent d'informations très personnelles et sensibles, la sécurité de l'information est cruciale. En même temps, ils veulent rendre l'accès des utilisateurs aussi intuitif que possible et traiter efficacement les changements dans les comptes d'utilisateurs et les droits d'accès.

C'est pourquoi les centres hospitaliers de Thiers et d'Ambert ont investi dans la solution HelloID de Tools4ever.

Hervé Soulier et Jérôme Lapeau, respectivement responsables des systèmes d'informations de ces deux établissements, nous expliquent: « Dans le cadre de la mise en place de notre nouveau Dossier Patient Informatisé (DPI), les centres hospitaliers de Thiers et d'Ambert ont eu la nécessité de se doter d'un outil d'IAM.

La finalité étant que chaque personnel de l'établissement soit doté de comptes nominatifs non seulement pour le dossier patient informatisé mais aussi pour les comptes Windows, la messagerie, le logiciel de gestion du temps de travail et les services en SSO avec l'Active directory. De fait une industrialisation du process de création des comptes et des habilitations respectives s'est avérée incontournable. »

Client

Centres Hospitaliers de Thiers et d'Ambert

Défis

Dans le cadre de la mise en place de leur nouveau logiciel de Dossier Patient Informatisé (DPI), les centres hospitaliers de Thiers et d'Ambert ont eu la nécessité de se doter d'un outil d'IAM afin de fournir à chaque personnel de l'établissement des comptes nominatifs.

Solution

Avec HelloID Provisioning, les processus d'arrivée, de mobilité et de départ ont été automatisés de manière transparente. Le module HelloID Service Automation est utilisé pour automatiser la gestion des utilisateurs externes non présent dans CPAGE.

Produits

HelloID Provisioning

HelloID Service Automation

Liens avec CPAGE comme système source. Liens également avec Active Directory, Zimbra, Easily et Chronos. L'intégration avec d'autres systèmes cibles est prévu.

Resultat

En tant que solution cloud, les centres Hospitaliers de Thiers et d'Ambert n'ont plus à se soucier de la gestion et de la sécurisation de la plateforme. Grâce à l'équipe de Tools4ever, la mise en œuvre a été rapide. L'interface intuitive de HelloID, un site documentaire très complet et un forum actif permet au service informatique de ces deux établissements de planifier lui-même l'intégration ultérieure de nouveaux systèmes cibles.

« Après 3 ans d'exploitation, HelloID fut-il le bon choix dans le contexte des Centres Hospitalier de Thiers et d'Ambert ? La réponse est sans appel : Oui ! »

Hervé SOULIER et Jérôme LAPLEAU

Responsables des systèmes d'informations

« Le travail en partenariat entre nos DSI et les équipes Tools4Ever durant la mise en place de la solution et depuis pour son maintien en condition opérationnel fut, et est encore productif, efficient et cordiale.

Notre solution HelloID de gestion des comptes et des habilitations, bien qu'en production depuis plus de 3 ans, bénéficie d'un suivi et d'adaptations/optimisations réguliers (exemple : fusion d'identités). »

Gestion des comptes d'utilisateurs efficace, transparente et auditable

« HelloID est directement connecté à notre système RH CPAGE, qui fait désormais office de système source », poursuit M. Soulier. « Lorsqu'un nouvel employé est saisi dans ce système RH, HelloID fait en sorte qu'un compte soit automatiquement créé avec les droits d'accès suffisants et strictement nécessaires correspondants. En cas de changement d'identité (mariage/divorce), de rôle, de fonction ou d'unité fonctionnelle (UF), HelloID veille à ce que les droits d'accès soient automatiquement adaptés. Si une personne quitte l'organisation, son compte est automatiquement désactivé puis supprimé. « En tant qu'organisme de santé, nous sommes donc beaucoup plus en contrôle et facilement auditable. Nous disposons désormais d'un ensemble clair de règles métiers configurables qui garantissent que chaque collaborateur n'a toujours accès qu'aux applications et aux données nécessaires à son activité. »

Automatisation des Tâches

« Une améliorations réside également dans le fait que nous pouvons désormais automatiser d'autres processus de gestion des comptes ». Monsieur Soulier donne un exemple : « Auparavant, nous recevions des demandes qui nécessitaient de nombreuses tâches à effectuer manuellement, comme par exemple la création d'une boîte aux lettres. Ces demandes étaient enregistrées dans notre solution de ticketing, puis traitées manuellement dans différents systèmes. Aujourd'hui grâce aux formulaires délégués du module Service Automation de HelloID les collègues du service de support peuvent désormais effectuer toutes sortes d'actions de gestion plus facilement et en toute sécurité, car ils n'ont plus besoin d'accéder aux consoles d'administration des systèmes. Par exemple, il est possible de créer un compte pour un intervenant externe. »

Objectifs :

- Récupérer les données du logiciel des Ressources Humaines afin de créer les différents comptes via un IAM s'appuyant sur des règles de gestion permettant non seulement de créer des comptes mais aussi d'affecter des droits et habilitations dans les différents systèmes cibles.
- Disposer d'une interface déléguable permettant à une population non technique de gérer les comptes utilisateurs de personnes absentes de la solution de RH (prestataires externes) ainsi que les exceptions.

Contraintes :

- Récupérer les données à partir du logiciel des Ressources Humaines.
- Implémenter des systèmes cibles de technologies différentes.
- Être en capacité d'alimenter de futurs systèmes cibles.
- Être en production avant le déploiement du nouveau dossier patient en moins de 8 mois sans pouvoir mettre à disposition une équipe SI dédiée à ce projet.

Choix : HelloID / Tools4Ever

Suite à une étude de plusieurs solutions de Gestion des Identités et des accès du marché, le choix s'est porté sur la solution HelloID de l'éditeur Tools4Ever notamment pour les raisons suivantes :

- La solution HelloID permettait d'atteindre les objectifs attendus.
- Tools4Ever a répondu positivement à l'ensemble des contraintes fixées.
- Tools4Ever s'est engagé en obligation de résultat malgré les délais restreints et le manque d'effectifs des 2 DSI respectives.
- Une solution IDAAS (Identity As A Service) en SAAS (hormis un agent sur un serveur local).
- Un modèle économique (souscription et flexibilité) correspondant aux possibilités de financement.