



Avec Centreon, le GHT Hôpital Nord-Ouest mutualise sa supervision informatique dans un outil unique et partagé pour fluidifier et sécuriser le parcours de soin de ses patients.

« Disposer d'un système de supervision informatique unique et centralisé sous Centreon nous permet d'avoir des yeux là où nous ne sommes pas. Un élément indispensable pour garantir le meilleur parcours de soins à nos patients et un meilleur support aux personnels hospitaliers. »

Eric Denizot, Responsable Infrastructures de Communication et Travaux de l'Hôpital Nord-Ouest.



Le projet en quelques mots

Le Client

En 2010, les hôpitaux de Villefranche sur Saône et de Tarare se regroupent au sein d'une Communauté Hospitalière de Territoire (CHT) et mettent en place une direction administrative commune et une DSI unique. D'autres établissements vont les rejoindre au fil des années (Centre hospitalier de St Cyr, Hôpital de Trévoux, EHPAD de Villars les Dombes etc.) et la CHT va s'intégrer au sein d'un GHT (Groupement Hospitalier de Territoire) qui compte à présent 2641 lits et 3600 salariés.

Enjeux métiers : fluidifier le parcours de soin du patient au sein de 6 sites

- Assurer la disponibilité du système d'information 24/7
- Garantir et sécuriser les échanges de données entre les applications métier des établissements

Enjeux ITOM : Piloter la supervision informatique de SI hétérogènes de façon centralisée au sein d'une DSI commune

- Mutualiser les outils de supervision informatique
- Standardiser et uniformiser la supervision
- Partager les mêmes outils et les mêmes pratiques pour gagner en réactivité face aux incidents

Principaux bénéfices

- Une uniformisation des pratiques de supervision grâce à la mise en place d'une solution unique de supervision pilotée par la DSI
- Une centralisation et une vision unifiée de l'ensemble des SI
- Un élargissement du périmètre de supervision IT initial aux serveurs et applications
- Une réactivité plus forte au quotidien pour faire face aux incidents
- Un gain de temps dans l'attribution du traitement des incidents et une baisse des appels au support technique
- Un meilleur partage de l'information au sein de la DSI grâce à un affichage permanent des métriques de la supervision informatique dans tous les services de la DSI

La DSI de la Communauté Hospitalière de Territoire Hôpital Nord-Ouest travaille, depuis sa création, à mutualiser ses ressources IT pour proposer une meilleure offre de santé aux patients de ses 6 établissements. C'est dans ce cadre que le projet de supervision centralisée sous Centreon a vu le jour en 2015 afin de superviser de façon standardisée tout le SI.

Un beau pari qui a, non seulement, remporté l'adhésion des équipes mais a également permis des gains d'efficacité en termes de diagnostics et de résolutions d'incidents. Un atout essentiel dans un secteur où chaque incident IT peut impacter directement le parcours de santé des patients !

La Communauté Hospitalière de Territoire « L'Hôpital Nord-Ouest » : de la proximité à l'innovation

En 2010, les hôpitaux de Villefranche sur Saône et de Tarare se regroupent au sein d'une Communauté Hospitalière de Territoire (CHT) afin de restructurer et piloter l'offre de santé et faciliter le parcours de soin. Avec les années, la CHT s'enrichit d'autres établissements, pour atteindre 1369 lits et 2600 salariés et s'intègre au sein d'un GHT* (Groupement Hospitalier de Territoire) regroupant une dizaine de sites dont un hôpital référent, le CH de Villefranche sur Saône.

Première CHT mise en place par l'Agence Régionale de Santé Auvergne Rhône Alpes, l'Hôpital Nord-Ouest a innové dès sa création avec une direction administrative commune et une DSI unique.

Eric Denizot, Responsable Infrastructures de Communication et Travaux à l'Hôpital Nord-Ouest nous explique : « *La DSI commune regroupe 24 collaborateurs et 3 services. C'est une approche encore peu répandue dans les hôpitaux. Nous mettons au service des 6 établissements que nous gérons une seule équipe et des méthodologies partagées, afin de prendre des décisions communes à l'ensemble des sites, comme nous l'avons fait pour la supervision informatique* ».

Les enjeux Métiers : mettre en place un parcours de soin fluidifié et sécurisé

En 2012, la DSI lance le projet de déploiement d'une console de supervision informatique centralisée et de standardisation des méthodes de travail afin de disposer d'une visibilité globale et commune sur les SI de ses 6 sites hospitaliers.



L'objectif est d'optimiser la disponibilité du système d'information 24/7 et de garantir le bon déroulé du parcours patient comme l'explique Eric :

« Dans notre métier, le nerf de la guerre est la disponibilité des services d'échanges de données entre les applicatifs. Si le système d'information tousse, c'est tout l'hôpital qui va mal et cela a des conséquences sur le parcours de soin. Une supervision informatique centralisée participe à fluidifier et sécuriser ce parcours. »

Les enjeux ITOM : Un outil standardisé et une méthodologie commune pour élargir le périmètre

Le projet de supervision unifiée vise à fournir une vision standardisée et partagée sur des SI hétérogènes mais aussi à élargir le périmètre de monitoring pour intégrer, en plus des réseaux, les serveurs et les applications.

Tous les services de la DSI sont intégrés dans le projet (Infrastructures, réseaux et télécoms, Infrastructures serveurs et support utilisateur et Projets et applications). « La tendance est à la mutualisation : avoir une équipe rassemblée, une même stratégie appliquée partout et les mêmes processus », précise Eric.

« L'idée centrale du projet était de mutualiser les moyens humains et technologiques pour standardiser les méthodes de supervision, déployer la même vision sur le long terme et optimiser la gestion du support et le service délivré. »

Le projet : un outil de supervision IT unique pour piloter 6 sites distants dans un environnement d'infrastructures complexes

Les différents sites étaient déjà familiarisés avec les solutions Open Source, la solution Nagios ayant été installée lors de la refonte de l'infrastructure. Lorsqu'en 2015, la DSI souhaite passer à un stade supérieur en élargissant son périmètre de supervision, elle va naturellement se tourner vers Centreon et sa solution Centreon EMS qui offrait de nombreux atouts pour le projet.

Tout d'abord les Plugin Packs ouvraient d'autres horizons en matière de ressources à superviser avec la garantie de pouvoir répondre à l'hétérogénéité et la complexité du SI et à son évolution constante. Ensuite, la réputation de simplicité d'utilisation de Centreon a convaincu les équipes qui souhaitaient déployer un outil accessible à tous. Une approche en phase avec la philosophie de la DSI, appréciée par Eric :

« A l'Hôpital Nord-Ouest, nous pensons que la supervision ne doit pas être une affaire de techniciens mais un outil pour toute la DSI avec une vraie volonté de partager l'information. C'est aussi pour cela que nous nous sommes appuyés sur l'expertise des équipes Centreon qui ont su répondre à nos attentes. »

Les bénéficiaires : des équipes plus réactives mais aussi moins et mieux sollicitées par les utilisateurs !

La solution Centreon est à présent utilisée régulièrement par tous les collaborateurs de la DSI, dont 3 personnes quotidiennement (une par équipe). Tous ont le sentiment d'être plus réactifs face aux incidents. L'aspect collaboratif et centralisé de l'outil ainsi que le partage de pratiques communes renforce l'efficacité des équipes. Tout le monde à la DSI est susceptible de l'utiliser et personne ne regrette le temps des envois de mails d'incidents « pas vraiment pratiques » comme le souligne Eric :

« Nous sommes plus efficaces dans la résolution des incidents. Avant, j'étais informé des incidents par les utilisateurs, maintenant c'est par mes collègues ! En 5 minutes, nous obtenons une information précise partagée à tous. »

« Nous diagnostiquons et affectons le traitement à l'équipe concernée plus rapidement, et nous réduisons le nombre de sollicitations inappropriées. Centreon EMS est devenu un outil de référence et un réflexe pour tous ! »

Le « passage de relais » se fait en temps réel plus efficacement. L'outil est plébiscité dans tous les services, la centralisation et l'uniformisation des pratiques ayant favorisé la promotion de l'outil en interne.

La standardisation simplifie également la maintenance de l'outil de supervision grâce à l'approche « prêt à l'emploi » de Centreon et facilite la vie du support technique au quotidien. Parce que les équipes peuvent mieux anticiper, de nombreux appels au support peuvent être évités.

« Le support technique bénéficie des outils Centreon et s'appuie largement sur la gestion des événements. Lorsque nous sommes d'astreinte, nous avons accès à Centreon en mobilité via Citrix. De plus, la maintenance de la solution est largement facilitée : plus besoin de mettre à jour des sondes « maison » grâce aux Plugin Packs de Centreon ! »

Prochaines étapes : Faire sortir Centreon de la DSI et partager les données avec tout le personnel

La prochaine étape pour les équipes : affiner les indicateurs, un élément important pour gagner en efficacité dans un contexte d'architecture complexe et dont la moindre défaillance a un impact sur le fonctionnement de l'hôpital.

Autre axe d'amélioration : disposer d'un état de santé du SI plus visuel en exploitant mieux Centreon MBI, Centreon MAP et Centreon BAM. La mise en place d'une cartographie partagée par tous devrait encore faciliter la lecture des données et augmenter la performance des équipes.

« Nous partageons nos données sur de grands écrans installés dans toute la DSI et nous comptons enrichir ces affichages avec de nouveaux indicateurs, une météo applicative et une cartographie poussée. A terme, nous pourrions partager ces éléments avec le personnel hospitalier. C'est des aspects de Centreon qui va nous permettre d'aller plus loin ! »

TÉMOIGNAGE



« Nous partageons nos données sur de grands écrans installés dans toute la DSI et nous comptons enrichir ces affichages avec de nouveaux indicateurs, une météo applicative et une cartographie poussée. A terme, nous pourrions partager ces éléments avec le personnel hospitalier. C'est un des aspects de Centreon qui va nous permettre d'aller plus loin ! »



A propos de Centreon

Centreon est un éditeur de logiciels de supervision AIOps qui permet continuité de service et excellence opérationnelle. Centrée métiers, la plateforme Centreon est reconnue pour sa capacité unique à superviser les infrastructures complexes et convergentes modernes du Cloud jusqu'à l'Edge. Entreprise indépendante, Centreon a été fondée en 2005 sur la base d'un socle open source qu'elle continue de développer et compte une communauté mondiale de 200 000 contributeurs. Aujourd'hui, des organisations publiques et des entreprises internationales de toutes tailles et de tous secteurs font confiance à Centreon. Ses sièges sont situés à Paris et à Toronto, avec des bureaux à Genève, Luxembourg et Toulouse. Pour plus d'informations, visitez le site [centreon.com](https://www.centreon.com).



www.centreon.com