

Quels outils de travail collaboratifs pour les GHT ?

La création des GHT conduit à désormais concevoir les projets dans un environnement multi sites, aux Systèmes d'Information hétérogènes et associant des partenaires hospitaliers et extérieurs à l'hôpital (autres établissements et GHT, autorités de régulation, prestataires, éditeurs, intégrateurs, etc...).

Le partage de documents, d'agendas, de planning, de tâches, d'annuaires, l'utilisation de messagerie instantanée devient un accélérateur indispensable des projets multiples à engager. De plus, l'accès en mobilité à l'ensemble de ces services devient indispensable de par l'organisation géographique de ces projets.

Jusque récemment, la gestion de projet à l'hôpital pouvait s'apparenter à la structuration hiérarchique d'une organisation de collaborateurs d'une même entité travaillant dans un but commun. De manière asynchrone, les consignes se propageaient de haut en bas depuis le Copil, portées par le chef de projet. Le suivi se réalisait de bas en haut. Cet environnement se voit désormais bouleversé. La gestion de ces nouveaux projets s'intègre dorénavant dans un paradigme organisationnel comprenant toujours plus d'intervenants intérieurs comme extérieurs aux organisations, une hiérarchie incertaine entre les différents acteurs, un dynamisme tel qu'on ne peut en figer un modèle permanent. L'organisation verticalisée des projets telle que mise en place depuis plusieurs années, atteint ici ses limites et met en exergue un intérêt évident à favoriser la collaboration entre les protagonistes du projet.

L'outillage informatique constitue donc a priori une réelle nécessité pour décupler les performances d'une équipe, mais celui-ci est limité par deux paramètres cruciaux qui sont d'une part la capacité d'adaptation au nouvel environnement de travail et d'autre part les limites fonctionnelles de certains logiciels proposés. L'adoption d'une solution collaborative est donc aussi source d'inquiétudes et peut effrayer à juste titre de nombreuses organisations.

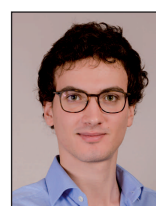
La construction et le fonctionnement du Groupement Hospitalier de Territoire est en ce sens une réelle opportunité pour les établissements de santé de s'engager durablement dans la transition digitale. La solution à choisir par le GHT doit favoriser la conception et le pilotage des nouveaux projets médicaux, logistiques, informatiques et optimiser au quotidien les performances des acteurs sur les différents sites. Elle doit également faciliter l'organisation en commun des activités des différents établissements constituant le GHT, du médico-technique aux fonctions administratives de l'hôpital.

Cet outil ne se substitue pas aux choix qui seront à effectuer dans le cadre du Schéma Directeur du Système d'Information du GHT des outils de GAM, DPI ou autres solutions de gestion administrative ou logistique, qu'ils soient communs ou différents.

De manière générale, un système d'information collaboratif se doit d'améliorer la productivité d'une équipe et la qualité de ses travaux. Il met à disposition les



Antoine Georges-Picot,
Directeur Govhe



Lucas Bouzy,
Supelec 2016



Olivier Barets,
Capgemini
Consultant Système
d'Information de Santé

La construction et le fonctionnement du Groupement Hospitalier de Territoire est en ce sens une réelle opportunité pour les établissements de santé de s'engager durablement dans la transition digitale.

TERRITOIRES

canaux de communication adaptés pour que l'information pertinente soit toujours accessible immédiatement. Il gère la connaissance, la logistique des tâches et optimise l'organisation de chacun afin de résoudre en commun les problèmes identifiés.

Méthode suivie

Un système d'information collaboratif se doit d'améliorer la productivité d'une équipe et la qualité de ses travaux.

Pour analyser l'offre de solutions du marché sur ce sujet, nous avons d'abord effectué une recherche en largeur des différentes solutions générales et non propres au milieu hospitalier qui répondent à des critères indispensables d'intégrité, de sécurité et de disponibilité. Une fois celles-ci comparées, nous avons étudié plus en profondeur celles qui se distinguaient. Les infos ont été récoltées sur les sites officiels des différents prestataires, les brochures qu'ils fournissent, ainsi que par des interviews téléphoniques. L'ergonomie des solutions retenues a été évaluée grâce à des démonstrations directes. 16 solutions ont été analysées selon 10 critères.

Solution	Hébergement	Messagerie Instantanée	Partage de fichiers	Gestion des tâches	Application mobile	Ergonomie	API	Sécurité	Références	Prix	Commentaire
Project Place	Suède	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	ISO27001 et...	Carlsberg, SONY	< 10 €	Très complet, existe depuis 1998. Disponible en français.
One2Team	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non		Orange, Huawei	> 55 €	Spécialisé dans l'accompagnement de projets multi-sites. Possibilité d'intégrer tous les process dans le logiciel.
Advaneez	France (Ikoula)	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Tiers III et OSHA	Crédit Agricole	20 €	Focalisé sur l'analyse stratégique.
Smartsheet	Etranger	Via API	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	ISO27001 et...		< 20 €	Manque cruellement d'ergonomie
Ma visio-conférence	France	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non				
Bitrix 24	Sur site	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui			> 39 €	N'existe pas en français
Zoho	Pays Bas	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	SOC 2 et...			N'existe pas en français et manque d'ergonomie
Dropbox	Etats-Unis (Amazon S3)	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Non	AES-256		< 12 €	
InLoox	Pays Bas	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Synchrone avec outlook	ISO27001 et...		> 25 €	Solution complète, disponible en français mais le service client n'est disponible qu'en anglais et en allemand
Net Explorer	Sur site	Via API	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	PCI DSS et...	Thalès, Véolia, Michelin	4-35 €	Plateforme collaborative très axée partage de document. Gestion des accès, commentaires, versionning. Accessible depuis le navigateur, ainsi que sur smartphone. Possibilité d'obtenir des normes d'agrément santé pour assurer le transit de données patient non anonymisées.
IDO in	France	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non				Semble performant, bonne gestion des groupes et sous groupes de travail. Conçu pour répondre précisément au besoin. Manque une messagerie instantanée et une application mobile. Les retours d'expérience utilisateurs seront précieux. Adopté et customisé par le GCS Santé Centre. Il est utilisé par deux GHT de cette région (Cher, Eure et Loir)
Microsoft SharePoint et Skype	Irlande et Hollande	Oui	Oui	Oui	Android	Oui	Pas besoin	Oui	Accord cadre UNI HA donne accès à la suite Office 365	Voir accord UNI HA	Utilisé au CHS de Saint Quentin
Google for Work	Décentralisé	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui			
Wimi	France	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Dispositif de sécurité renforcé	Total/Intel		Utilisé par l'hôpital cochin
eXo Platform	France	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	SSO			
Azendoo	Ouvert	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	ISO27001	Adobe/Nike/ Coca Cola		

Nous avons dans un deuxième temps sélectionné six offres dont cinq d'entre elles sont déjà utilisées par des établissements ou groupements d'établissements hospitaliers.

Cette étude ne prétend pas à l'exhaustivité, les hospitaliers ont pu comme en région développer entre autres avec les ENRS des solutions au niveau de leurs coopérations informatiques. Cette étude a vocation à s'enrichir au fur et à mesure de la construction des GHT.

L'accent a été mis sur des solutions du marché qui ont pour avantage une évolutivité au rythme des évolutions des usages (l'usage sur mobile étant un des aspects importants de cette évolution)

La sécurité est évaluée à partir des éléments fournis dans les brochures, cette colonne (Cf. tableau page 24) est une tentative de quantification uniforme de la sécurité des sites en indiquant la norme ou loi la plus restrictive respectée pour chaque outil. Il est bien évidemment insuffisant de se limiter à ce tableau.

La colonne API détermine si l'outil est compatible avec les *Add-ons* les plus courants (*Drive, Skype, Dropbox* etc.) Ce critère évalue l'évolutivité du logiciel. Il est un indicateur de bonne conception de son architecture.

Solutions privilégiées

• IDO in (Maincare)

Depuis 15 ans la société IDO-in, initialement intégrée au groupe SQLI, crée des solutions logicielles pour le secteur de la santé. En février dernier, Maincare et IDO-in se rapprochent pour créer un des leaders de la e-santé en France. L'entreprise propose, entre autre, une solution de gestion de travail collaboratif entièrement redéveloppée en 2015 et adaptée au secteur de la santé.

L'Espace Collaboratif IDO-in issu de la suite produit « IdéoPortal » est une solution web qui rassemble des acteurs autour d'un centre d'intérêt commun (gestion de projet, communauté métier ou de pratiques, etc.) Les utilisateurs disposent d'outils de communication pour s'informer, échanger et discuter (publication, espace documentaire, envoi de messages, etc.) autour d'une thématique donnée.

L'outil propose un tableau de bord intégré au « bureau virtuel ». Ce dernier centralise les informations liées à l'organisation, à la communication et à la collaboration. L'utilisateur accède à ses données à partir de n'importe quel appareil (PC, tablette, smartphone) équipé d'un navigateur Web et d'une connexion à Internet. Il retrouve, entre autre, sa messagerie, un stockage de documents, ses applications favorites, etc.

Au-delà des fonctions de partage de document (GED), d'agenda, de planning, la solution propose les fonctionnalités complémentaires suivantes : La gestion des actualités projets, le réseau social d'entreprise (RSE et fil de discussion), la gestion de sites satellites, des fonctions de Knowledge Management. En outre, l'outil est doté d'une gestion d'accès aux ressources et documents adaptés au secteur et aux standards de la santé. La solution est en cours de mise en place dans deux GHT de la région Centre

• SharePoint et Skype for business

La solution s'inscrit dans la suite bureautique de Microsoft mais peut être aussi acquise séparément. Le contrat cadre UNI HA signé pour les hôpitaux publics permet de l'acquérir facilement. Pour mieux appréhender son utilisation nous avons interviewé le CH de Saint Quentin qui utilise SharePoint depuis 2010.

Cette solution est mise en place sur leur Intranet.

L'outil décompose les travaux en cours en environ 70 site-projets.

Chaque site projet a un responsable qui gère les droits d'accès des autres utilisateurs, une date de début et une date de fin.

Toutes les informations utiles sont sur la première page.

Sur chaque site-projet les utilisateurs disposent d'un calendrier, de tâches avec leurs délais respectifs, d'un fil d'annonces.

On peut y partager des documents, la gestion de versions est évoluée : Il est possible de retracer toutes les modifications au cours du temps.

On peut recevoir des notifications pour tel ou tel changement sur tel ou tel projet.



TERRITOIRES

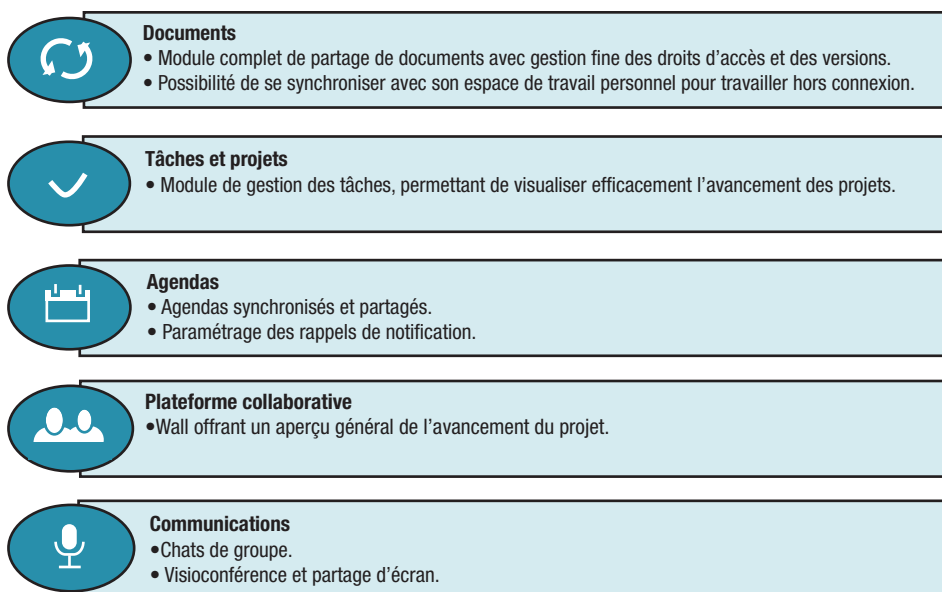
Pour la partie messagerie instantanée, l'hôpital a privilégié Skype for business avec sa boîte de messages vidéo ou audio.



• Wimi

Wimi est une plateforme collaborative éditée par CloudSolutions, société française indépendante créée en 2010. Elle intègre une suite complète de fonctionnalités et dont la prise en main est aisée.

Chaque utilisateur a la possibilité de créer un espace de travail réunissant les membres qu'il choisit. Cet espace s'organise avec 5 modules de collaboration : Un onglet de partage de documents, un onglet de gestion des tâches, un onglet d'agenda, un onglet de communication ainsi qu'un fil d'actualité qui offre une vue globale des avancements de chacun sur le projet.



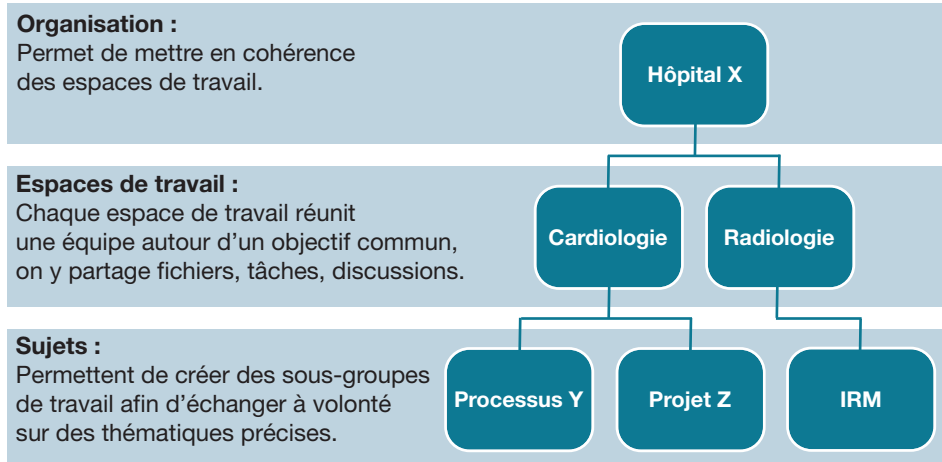
Wimi semble en forte croissance. Il compterait parmi ses clients Total, Intel...



• Azendoo

Créé en 2010, Azendoo est une application en plein essor. Elle place en premier lieu la simplicité d'usage et propose un système de communication innovant avec des discussions toujours contextualisées. L'outil est disponible sur le web, sur bureau ainsi que sur mobile.

Le fonctionnement est en arborescence, chaque organisation se divise en espaces de travail eux-mêmes organisés en sujets. La différence par rapport à Wimi est qu'Azendoo bénéficie d'une profondeur supplémentaire dans l'arborescence organisationnelle. L'espace de travail de l'utilisateur n'est donc jamais pollué par ce qui ne le concerne pas.



L'outil permet d'organiser les tâches par ordre de priorité, de les répartir dans le temps, de leur associer des collaborateurs, de les décomposer en sous-tâches. Azendoo propose deux canaux de discussion instantanée :

- Conversation privée, indépendante du contexte de travail.
- Conversations de groupe, toujours associées à un Espace de travail ou bien à un sujet, pour une information centralisée. Ainsi, l'utilisateur s'abonne à des sujets pour être tenu au courant des évolutions, naturellement le plus pertinent remonte en permanence.

Azendoo agrège intelligemment l'orientation « tâches » et l'orientation « discussion » de l'application, avec la possibilité de travailler en splitview.

• eXo Platform

eXo Platform est un logiciel libre dont la première version date de 2002. La société dispose donc déjà d'une expérience certaine, et en est déjà à la quatrième version du logiciel. Toutes les fonctionnalités de base sont bien sûr implémentées, et en plus de cela, la société offre la possibilité d'adapter son logiciel aux besoins spécifiques de son client.



La plateforme intègre un intranet social qui notifie l'utilisateur de toutes les actualités le concernant : modification d'un document, affectation d'une tâche... Il est possible de suivre l'activité de quelqu'un, ou l'avancement d'un document, en paramétrant les notifications.

Les documents peuvent être modifiés en ligne, leurs différentes versions sont conservées.

La barre de recherche de l'outil permet de retrouver rapidement ce dont on a besoin car tous les utilisateurs, documents, espaces de travail, compétences peuvent être taggés ou munis de métadonnées.

Les réunions s'organisent aisément avec un sondage facile des disponibilités et un module de visioconférence.

L'application mobile a le défaut ne pas intégrer une messagerie instantanée, mais il est envisageable d'en rajouter une.

• Google for work

Il est difficile d'écarter l'offre de services d'un des leaders mondiaux des outils collaboratifs. L'hébergement sur des serveurs multiples dans des pays différents, la possibilité d'accéder pour Google aux données sont évidemment deux facteurs négatifs.

A contrario la souplesse d'usage des outils de la gamme Google for work (Google drive pour le stockage de données et documents, Google forms pour les enquêtes, Google Agenda pour partager des plannings...) sont de réels avantages : Il peuvent constituer une solution d'attente pour les GHT avant de choisir leurs outils.

Des contacts que nous avons eu il semble que Google sache faire des exceptions à ces deux principes de localisation et de confidentialité quand il s'agit de données relatives à la santé. Il reste à le négocier (par UNI HA ?) pour les hôpitaux publics.

Qui va donner les droits et sur quels critères, qui peut créer, qui peut modifier, qui peut déposer etc. ?

Une fois le choix effectué d'un de ces outils, le vrai travail de paramétrage commence. Qui va donner les droits et sur quels critères, qui peut créer, qui peut modifier, qui peut déposer etc. ?

Comment gérer les fonctions transversales ?

Sur tous ces sujets et les usages il sera instructif d'en faire le bilan dans un an et surtout de voir comment le lien s'est construit entre ces outils et la gestion des parcours patients en univers hétérogène.