

Pour une GED collaborative et personnalisée

Les Hôpitaux Privés de Metz ont retenu la solution de communication interne de Cotranet. Pierre Bour, le responsable du Système d'Information de ces établissements, retrace pour nous l'historique de ce projet.

« En 2008, trois établissements de santé privés à but non lucratif se sont regroupés pour créer une nouvelle entité juridique dénommée « Hôpitaux Privés de Metz » explique Pierre Bour. Très rapidement, le constat a été fait de la difficulté de communiquer des informations en temps réel à l'ensemble des salariés de cette nouvelle entité. Le premier objectif était de choisir un outil qui soit capable d'harmoniser la gestion documentaire tout en assurant un rôle fédérateur ».

Une plateforme disponible immédiatement

« Nos trois établissements d'origine n'avaient jamais utilisé d'intranet, et le seul outil de communication était la messagerie, poursuit Pierre Bour. Nous recherchions un outil qui ne nécessitait pas de compétences en programmation informatique, afin de permettre à certains utilisateurs de tenir le rôle d'administrateur pour leur secteur respectif (qualité, communication, secrétariat de direction). » La mise en œuvre de Cotranet fut très rapide car la méthodologie de déploiement proposée par l'éditeur reposait sur une phase pilote s'appuyant sur une formation-action d'une semaine conduite par un consultant. Cette première étape, sans gestion de projet complexe ni gros risque financier a permis de présenter aux équipes de Direction et aux futurs utilisateurs, un site test personnalisé immédiatement opérationnel favorisant ainsi l'adhésion à la poursuite du projet.

Un minimum d'accompagnement pour un enrichissement rapide

« Ensuite, nous avons fait évoluer le système, ajoute Pierre Bour. De nombreux modules préformatés sont disponibles tout en conservant une très grande souplesse. Un petit

complément de connaissances, délivré par un formateur Cotranet disponible et très réactif, a suffi pour se les approprier et les adapter à nos besoins ».

Mettre en commun des documents, fluidifier l'information entre les sites, éviter la lourdeur et le coût des diffusions papier, qu'elles soient procédure qualité ou journal interne... sans oublier la mise en place de workflow et de notifications qui facilitent la rédaction, la diffusion auprès du personnel de documents clés internes, tous ces aspects sont aujourd'hui couverts.

Parmi les spécificités à retenir de Cotranet, le contrôle des droits d'accès aux différentes pages est particulièrement adapté au monde de la santé où certains documents et comptes-rendus sont tenus à une diffusion restreinte et confidentielle.

Le module de gestion de projets qui met à disposition du chef de projet un espace dédié, dont il peut gérer simplement et en toute autonomie les membres et les contenus, est également très utilisé et apprécié par l'encadrement. Pierre Bour souligne que « dans le cadre de la construction de notre nouvel établissement, l'hôpital Robert Schuman, qui sera livré à la fin du mois d'octobre 2012, nous avons pu mesurer tout l'intérêt de cette fonctionnalité qui nous a aidé à gérer et centraliser une grande partie des éléments en lien avec la construction et l'ouverture de ce nouveau site (organisation des futurs services, équipements etc.) L'outil Cotranet nous a également permis de communiquer sur l'état d'avancement du chantier par la mise en ligne de photos et une webcam nous a même fait vivre en temps réel la construction de notre nouvel établissement ».

Le module gestion des calendriers rend également de grands services, en permettant la mutualisation des salles de réunion et en centralisant leur réservation sur un seul outil accessible de n'importe quel poste et site autorisé. Il est d'ailleurs prévu d'interfacer cette fonction avec le futur système d'affi-



Pierre Bour, responsable du Système d'Information des Hôpitaux Privés de Metz

chage électronique pour diffuser le thème et les horaires de réunions sur les écrans situés à l'entrée des salles de réunion. La solution Cotranet est en perpétuelle évolution pour répondre au mieux aux besoins et attentes. La société propose depuis peu un module permettant d'archiver des documents scannés et prochainement une nouvelle version du module de gestion des calendriers.

Sans aucun souci opérationnel

« La solution Cotranet utilisée sur les Hôpitaux Privés de Metz est hébergée chez l'éditeur, précise Pierre Bour, ce qui allège l'équipe informatique de la maintenance et de mises à jour de l'application, tout en garantissant une haute disponibilité et un accès aisé et sécurisé depuis n'importe quel lieu. Nous n'avons eu aucun souci opérationnel particulier avec l'éditeur ; une hotline réactive et une formation pertinente pour chaque mise à jour. Les difficultés que nous avons pu rencontrer sont plus organisationnelles donc internes à notre structure ».

L'accroissement de la fréquentation a attesté très vite de l'appropriation de Cotranet par les professionnels.

« Rapidement après le lancement, nous avons constaté une augmentation de la fréquentation de l'intranet et des demandes de création de compte d'accès, conclut Pierre Bour, une belle preuve de la volonté d'utiliser l'outil. Au départ, cette solution était davantage orientée management et qualité, aujourd'hui, nous constatons que l'ensemble du personnel s'y intéresse, signe d'un réel succès ». ■