



**Se voir, s'entendre pour rire, pleurer, partager...
Quand l'écran n'est plus obstacle mais lien !**

Les vidéo conférences et vidéo conversations ont pris une place incontournable dans notre quotidien ces derniers mois ! Pourtant, au sein d'une entreprise, cela demande réflexion et analyse...

C'est ce que nous expliquait Didier Minguet, regretté* analyste fonctionnel au sein de la Fédération de l'Aide & des Soins à Domicile !

Article rédigé en mai 2020

Didier Minguet, analyste fonctionnel à la FASD

Depuis plusieurs mois, en tant qu'Analyste Fonctionnel à la FASD, je travaille sur la sécurité globale des outils informatiques et des logiciels de nos ASD tout en tenant compte des plans d'actions liés à la mise en œuvre du RGPD.

Nous sommes dans un processus continu d'amélioration, tant au niveau de la sécurité vis-à-vis des attaques externes (virus, spam, ...) qu'au niveau de la confidentialité en interne.

Dès le début du confinement, outre l'amélioration de nos systèmes de télétravail afin que +/- 200 collègues administratifs et directions puissent travailler à partir de leur domicile, des demandes de vidéo/audio conférences en grand groupe (plus de 10 personnes) ont commencé à nous parvenir au sein de notre équipe FASD mais aussi de la part de nos ASD.

Maintenir le lien était crucial !

Cela semble facile mais ...

Cela semble facile tant il est devenu aisé de se contacter en vidéo à partir de son SmartPhone, de sa tablette ou de son PC privé. A tel point que disposer d'un accès à ce type de logiciels semble évident pour l'ensemble de nos collègues.

Facile, intéressant, évident... oui mais... Pas tant que cela dans le cadre d'un usage professionnel. De nombreux paramètres sont à prendre en compte tels que des aspects de **sécurité** et de **confidentialité**.

Pour l'ensemble de la FASD, nous ne dénombrons pas moins de 800 PC/laptops et 1250 tablettes ! L'ensemble de ces utilisateurs sont connectés à notre réseau interne sécurisé qui a ses limites au niveau du volume de trafic.

Pour illustrer mes propos, je vous propose une comparaison : notre réseau interne sécurisé, c'est un peu comme un convoi exceptionnel et, si on veut l'amener à bon port, il faut respecter toute une série de consignes et, surtout, tenir compte des limites.

Un analyste... analyse !

Du coup, j'ai mis ma casquette d'analyste et ce, dès le 1^{er} week-end de confinement : j'ai analysé et testé plusieurs gammes de logiciels. Des tests multiples et variés sur l'ensemble de nos outils informatiques : PC, laptop, SmartPhone, Tablette.

Après avoir ciblé plusieurs logiciels dans chaque gamme, j'en ai parlé avec notre contact auprès de l'opérateur WIN, notre fournisseur sécurité informatique et data center.

Très rapidement, ils nous ont proposé d'utiliser une configuration professionnelle de Webex® Meetings, l'une des références des logiciels de Vidéo Conférences.

Webex® Meetings est développé par Cisco®, la référence au niveau des appareils informatiques de sécurisation et des outils connectés pour les vidéo conférences.

Fort de cette proposition, le projet est prêt à être présenté. Ainsi avant fin mars, tout fut validé par la FASD. L'installation put donc être envisagée pour le début des vacances de Pâques.

De nombreuses possibilités pour tous en même temps ?

S'équiper professionnellement ouvre le champ des possibles et de nombreux scénarii sont envisagés :

- vidéo conférence avec entre 5 et 25 participants,
- vidéo consultation entre un travailleur et un patient,
- formation en ligne avec un formateur et une douzaine d'administratifs ou de travailleurs de terrain ;
- ...

Les pistes sont nombreuses mais le constat est sans appel : **compte tenu du réseau interne sécurisé, tout le monde ne pourra pas faire de la vidéo conférence.**

En collaboration avec les ingénieurs du WIN, on a réalisé des tests pour analyser l'impact sur notre réseau sécurisé et les résultats convergent : maximum 100 collègues pourront se connecter en simultané !

Donc, certains scénarii ne seront pas possibles de suite tels que les formations via vidéo conférences pour le personnel de terrain.

Il faudra, par conséquent, mettre en place une série de bonnes pratiques pour assurer la stabilité.

Heureusement, l'équipe est réactive et créative : nos collègues de la communication et chargés de mission ont développé un projet de tutos qui seront diffusés sur notre nouvelle chaîne YouTube pour former aux nouveaux protocoles de soins. J'y contribue à ma manière car ces tutos seront copiés sur les 1250 tablettes du personnel infirmier.

Compte tenu du succès de Webex®, il a fallu attendre son tour

Les mauvaises nouvelles s'enchaînent...

Début des vacances de Pâques, l'équipe chargée de l'installation de Webex® nous signale que Cisco® a bloqué toutes les installations jusqu'au 14 avril ! La demande est trop forte, ils n'arrivent plus à suivre ! Ils doivent donc augmenter le nombre de leurs serveurs.

Ce n'est donc que 15 jours plus tard, que nous recevons, enfin, la bonne nouvelle : Cisco® a accepté notre installation !

Bonne nouvelle mais pas complètement car aucun délai n'est annoncé ! Cisco® priorise les installations en fonction du domaine de l'entreprise.

Il a donc fallu fournir toute une série d'informations pour signaler notre champ d'activité. Car oui, nous sommes un domaine, malheureusement, prioritaire en ces temps de crise sanitaire : le « HealthCare » comme ils disent !

Et enfin, seulement, l'installation a pu commencer après un nouveau délai de quelques jours.

Des délais parfois difficiles à comprendre et pourtant...

Finalement, entre l'idée de départ et la mise en œuvre d'un nouveau logiciel dans des conditions professionnelles qui tiennent compte de la sécurité et de la confidentialité, **il aura fallu plus d'un mois.**

Des délais longs qui peuvent paraître tellement frustrants pour nos services qui sont en 1^{ière} ligne dans cette crise sanitaire sans précédent !

Des délais longs pour notre équipe qui travaille sans compter ses heures pour rendre possible ce télétravail massif et non anticipé et, par là, permet d'assurer la continuité qualitative de l'aide et des soins !

Pendant ce temps-là...

Mais rassurez-vous pendant ce temps-là, je profitais de mon expérience acquise en vidéo conférence pour organiser tous les vendredis dès 18H30 l'« Apéro du Vendredi ». Une heure de vidéo conversation sur mon SmartPhone, plus pratique pour bouger, avec 3 ou 4 groupes de ma famille.

Finalement, le plus important : c'est que l'on s'entende et, surtout, que l'on se voit rire 😊



Cet article prend une dimension toute particulière pour la FASD et, par elle, l'ensemble des 9 centres régionaux ASD.

Didier Minguet nous a, malheureusement, quitté le vendredi 6 novembre 2020 à l'âge de 52 ans.

Son investissement, son professionnalisme, sa pédagogie et souci de répondre au mieux aux besoins des ASD resteront à jamais gravés dans nos mémoires.

Cet article, qu'il nous avait fait l'honneur de rédiger en mai dernier malgré une charge de travail importante, reflète à quel point il était à « 200% convaincu par l'Aide & les Soins à Domicile ».

A toi Didier, étoile de la FASD, nous voulons t'adresser un dernier MERCI pour tout ce que tu as rendu possible, notamment en ces temps si particuliers...