

Partage mutualisé de « Mon Diagnostic Prévention »

Auteur : Jean-Michel PANOSSIAN

Version 3 du 11 décembre 2018

Contact en charge du projet :

Jean-Michel PANOSSIAN, Responsable technique des opérations :

jm.panossian@astgrandlyon.fr - 04 72 76 30 85 – 06 63 10 87 64

1. Objectif et contexte

Ce cahier des charges a pour but de définir les modalités de partage du diagnostic entre AST GRAND LYON et un autre service de santé au travail.

2. Description des besoins

2.1. Prérequis

Le service de santé accepte de recevoir le diagnostic « tel quel », excepté les quelques modifications de rigueur lors d'un partage de logiciel entre deux structures :

- Coordonnées propres au diagnostic : en Front-office dans le logiciel et dans les extractions de données (Fiche d'entreprise).
- Logo du SSTI.
- Nom de domaine.
- Séparation des bases de données : Un service de santé au travail se doit de sécuriser les données issues de ses adhérents et d'être le seul destinataire de ces données.

Pour chaque partage, un devis de développement sera réalisé par le prestataire informatique NOVIUS. La signature de ce devis est un prérequis à tout partage du logiciel « Mon Diagnostic Prévention ».

2.2. Droit d'administration du logiciel

Le partage du diagnostic nécessite la mise en place d'une organisation entre les services, notamment lors des évolutions, améliorations et correctifs du logiciel.

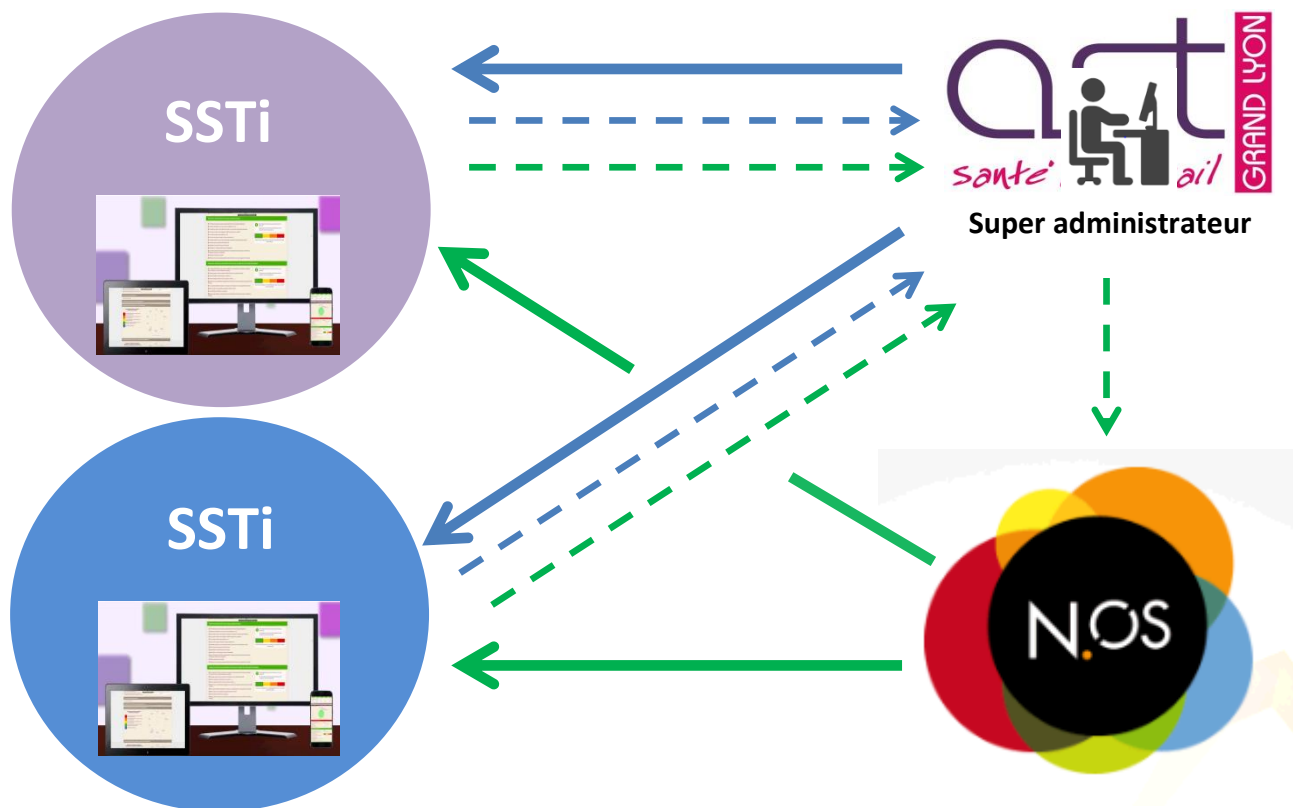
2.2.1. Mise en place d'un droit « super administrateur »

L'un des axes majeurs est la mise à jour des logiciels lors des évolutions ou correctifs. Il est donc nécessaire que les mises à jour soient synchronisées.

On identifie deux types de mises à jour :

- Mises à jour réalisées par le prestataire Novius : celles-ci sont payantes (données des étapes 1 à 5, plus les données en back-office non accessibles par les administrateurs SSTI)
- Mises à jour réalisées par l'administrateur AST : (générateur de questionnaires, activités, ...)

Nous proposons de mettre en place une centralisation et une coordination des demandes de mise à jour et l'accès à un « super administrateur » logiciel qui pourra synchroniser les mises à jour



- ➔ Demandes d'améliorations ou de correctifs en lien avec générateurs de questionnaire, activité, traductions, formulaires,...)
- ➔ Demandes d'améliorations ou de correctif en lien avec les étapes 1, 2, 4 et 5)
- ➔ Mises à jour synchronisées

2.2.2. Précisions des droits d'accès

Le service de santé aura la possibilité d'utiliser l'application avec ses propres données. Cependant, les générations des formulaires de l'étape 6 ainsi que la création des activités de l'étape 3 ne seront accessibles qu'à une personne considérée comme « Super Administrateur » des applications.

Le service de santé aura donc accès :

- A la création des comptes adhérents,
- A l'ensemble des diagnostics de ces adhérents,
- Aux tableaux de bords,
- A la gestion des comptes utilisateurs et des groupes d'utilisateurs internes au service,
- A la gestion des traductions (modification du contenu de certains textes),
- A la création de pages web, de formulaires de contact.

2.3. Hébergements des données

Le diagnostic prévention est une application web qui nécessite un stockage des données sur un serveur.

Le prestataire Novius propose d'héberger les données sur un serveur incluant le certificat SSI Let's Encrypt moyennant un coût d'abonnement en fonction du nombre d'adhérents.

Les données sont archivées jusqu'à 30 jours.

2.4. Mise à disposition des données globales du Diagnostic pour analyses statistiques

Au-delà de la mise à disposition du diagnostic prévention et de l'hébergement des données chez le prestataire, nous proposons la mise à disposition régulière (en fonction du besoin) des données globales.

Ces données pourraient être utilisées pour des analyses statistiques.

Cette mise à disposition se fera à travers la génération de deux fichiers json distincts accessibles depuis une url spécifique sécurisée.

3. Modalités de partage du diagnostic

Nous proposons une mise à disposition séquencée en plusieurs étapes d'accompagnement.

3.1. Accompagnement à la décision

Afin de permettre au service intéressé d'avoir toutes les informations nécessaires pour valider l'engagement, nous proposons plusieurs solutions de communications et d'informations :

- Vidéos conférences : échange collectif (groupe),
- Partages d'écrans avec démonstration : échange individuel,
- Mises à disposition de vidéos de présentation,
- Mise à disposition d'une version d'essai,
- Déplacement dans votre service.

3.2. Planification du projet

Il s'agit d'entamer la démarche du partage du diagnostic :

- Validation du cahier des charges « Partage du Diagnostic »,
- Validation des devis de développement (duplication du Diagnostic et transfert des données),
- Détermination de la date de livraison/service,
- Détermination d'un nom de domaine et d'un sous-domaine à configurer, généralement, on utilise le nom de domaine du service,
- Détermination de la charte graphique du logiciel (logo et couleurs),
- Désignation d'un « Réfèrent Diagnostic » en interne du service de santé (il sera notamment en charge de gérer l'administrabilité du logiciel : droit d'accès, comptes utilisateurs, ...).

3.3. Développement du logiciel (Prestataire NOVIUS)

Remarque : la prestation de développement sera effectuée par le prestataire informatique NOVIUS. Les coûts de cette prestation seront à charge du service de santé demandeur.

- Mise à disposition d'une nouvelle instance Diagnostic pour le service de santé,
- Génération de fichiers de données (type JSON) pour récupérer l'ensemble des données du logiciel pour analyses statistique,
- Hébergement des données par le prestataire avec instance incluant certificat SSL Let's Encrypt,
- Estimation du délai de production (2 à 3 semaines).

3.4. Accompagnement à l'installation et à la prise en main (Administrateur du logiciel)

Pour faciliter l'appropriation du Diagnostic Prévention par le service de santé, nous proposons plusieurs accompagnements possibles :

- Accompagnement par l'administrateur du logiciel à la validation de la livraison (tests et correctifs),
- Accompagnement à l'installation (il est préférable lors de l'installation d'avoir un informaticien en soutien pour les questions de serveurs et de compte de domaine),
- Une journée de formation du ou des référent(s) Diagnostic :
 - *Fonctionnement et gestion du Back office,*
 - *Fonctionnement du Front Office (utilisation du diagnostic),*
 - *Accompagnement à la prise en main de l'outil.*
- Mise à disposition de tutoriels vidéo d'utilisation,
- Mise à disposition d'un manuel d'utilisation « administrateur »,
- Mise à disposition d'un manuel d'utilisation « utilisateur SSTi »,
- Conseils possibles dans le choix du support informatique (tablettes, stylets, ...)

○ **Optionnel :**

Type d'accompagnement	Réalisé par	Durée
Accompagnement à la prise en main des utilisateurs terrains	Par l'administrateur du logiciel	1 jour/groupe utilisateur (8 à 10 personnes)
		<i>Durée pouvant être augmentée si cela nécessite une formation méthodologique à l'identification des risques professionnels</i>
Mise en configuration initiale du logiciel <i>(création des groupes utilisateurs, droits d'accès, ...</i>	Par l'administrateur du logiciel	Durée variable en fonction de la taille du service

3.5. Soutien au déploiement interne

Lors du déploiement du diagnostic dans le service, nous proposons plusieurs possibilités d'accompagnement :

- Soutien téléphonique par l'administrateur,
- Correctifs et mises à jour du logiciel lors des tests terrains,
- Accès à la Hotline d'AST GRAND LYON. Elle permet d'accompagner les utilisateurs du service dans la prise en main du diagnostic. Cette Hotline peut être mise à disposition des utilisateurs d'autres services.

/!\ La Hotline est un soutien des utilisateurs du service, elle ne peut être destinée pour les utilisateurs adhérents du service. Nous vous recommandons donc de privilégier un interlocuteur en interne qui centralisera les besoins (Réfèrent Diagnostic interne).

3.6. Amélioration continue du logiciel

A terme, en tant qu'utilisateur, le service pourra participer à l'évolution et à l'amélioration du logiciel. Pour cela, nous proposons la mise en place d'un groupe utilisateurs composés des membres des différents services utilisateurs.

Ce groupe sera en charge de notifier et valider les propositions d'améliorations et de déterminer les moyens mis en œuvre.

Il reviendra à chaque service de capitaliser et de proposer les remarques d'améliorations de ses utilisateurs et de son service.

Ce groupe utilisateur sera piloté et animé par l'administrateur du logiciel.

Il restera à définir les périodicités en fonction des besoins. Nous proposons, pour commencer, d'organiser une réunion tous les 3 mois.

La prise en charge financière des améliorations devra alors être discutée par les directions. Il en est de même pour le contrat de maintenance signé avec le prestataire informatique.

Afin d'articuler la communication, nous mettons à disposition du service de santé un formulaire de contact pour faire remonter les anomalies et les suggestions d'améliorations.

4. Complément d'informations

L'accompagnement à la prise en main du diagnostic pour un service peut nécessiter des déplacements de l'administrateur logiciel dans les locaux du service de santé.

L'intervention de l'administrateur lors de l'accompagnement pourrait nécessiter une participation financière du service de santé.

Afin de s'assurer du bon fonctionnement du Diagnostic Prévention, toutes les demandes de modifications ou d'améliorations devront passer par l'administrateur qui reste l'interlocuteur principal du prestataire informatique.