

Site: [lemagit.fr](http://lemagit.fr)

**LEMAGIT**

Lien article: <http://www.lemagit.fr/etude/Le-CH-Le-Cateau-Cambrasis-sappuie-sur-PRTG-pour-instrumenter-son-SI-et-ses-processus-metiers>

Date de publication: 13/05/2017

---



## Le CH Le Cateau Cambrésis s'appuie sur PRTG pour instrumenter son SI et ses processus métiers

Afin de disposer de plus de visibilité sur le fonctionnement de son SI et de suivre la bonne exécution de certains processus métiers critiques, le centre hospitalier s'est tourné vers la solution PRTG de Paessler. Plus de 3000 capteurs lui permettent aujourd'hui de suivre en temps réel la performance de son infrastructure et de ses services.

Le centre, localisé dans les Hauts de France entre Cambrai et Maubeuge, offre un service hospitalier de proximité à la population. Il opère près de 200 lits, dont 80 pour sa maison de retraite (EHPAD), et emploie un peu plus de 400 salariés.

Il dispose d'un centre d'urgence et de médecine polyvalente, d'une maternité, d'une structure de soin de suite et d'un service d'addictologie. Il collabore également dans le cadre d'un partenariat public-privé avec une clinique privée de chirurgie, et un centre d'imagerie privé.

Comme l'explique Philippe Patoir, le responsable du département système d'informations et organisation de l'hôpital, son SI s'est considérablement développé au cours des dernières années et il est devenu critique pour le fonctionnement au quotidien du CH. Les contraintes réglementaires se sont aussi accrues dans le cadre du plan hôpital numérique piloté par l'agence régionale de santé.



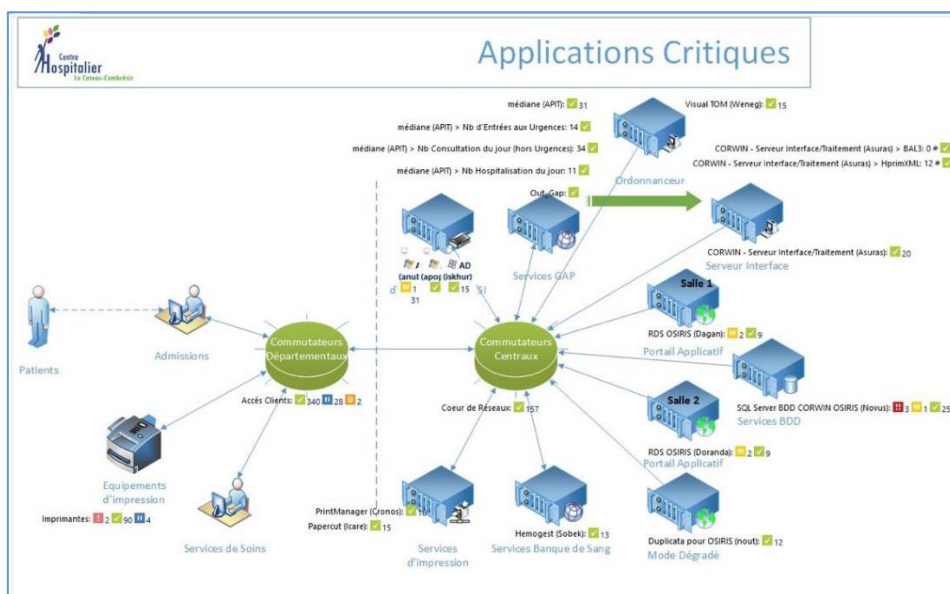
Philippe Patoir, DSI du CH Le Cateau Cambrésis, devant sa console PRTG.

« Nous avons aujourd’hui passé la barre des 100 serveurs virtuels et opérons également une quinzaine de machines physiques pour supporter nos applications. Il était hors de question de continuer à superviser ces équipements de façon manuelle. Nous avons besoin d’une console centralisée pour recueillir l’état de santé des équipements et avoir un historique sur les points de mesure ».

## Instrumenter le SI et les processus métiers

Pour instrumenter ses différents équipements, le CH Le Cateau-Cambrésis a d’abord étudié la solution libre Nagios. « Le problème de Nagios pour une structure comme la nôtre est qu’il demande des compétences techniques pointues pour positionner des capteurs avancés », explique Philippe Patoir. « Un de nos partenaires historiques nous a suggéré de tester PRTG et nous avons été séduits par sa rapidité de mise en place ».

Le logiciel a d’abord été déployé afin de superviser les serveurs (CPU, mémoire) et l’infrastructure réseau de ses différents établissements. Progressivement, l’hôpital a aussi mis en œuvre des capteurs métiers lui permettant de s’assurer du bon fonctionnement de certains processus et d’applications clés comme ses bases de données. « Au-delà de l’instrumentation en temps réel, ce qui est intéressant avec PRTG est que l’on peut analyser l’historique afin de trouver la source des problèmes ».



Le tableau de bord sur l'état des applications critiques.

L'hôpital a aussi intégré PRTG avec les outils de supervision embarqués dans certains de ses équipements et applications. « Nous faisons tourner des applications et des outils qui offrent leur propre supervision. Désormais, nous ramenons les informations collectées par ces outils dans PRTG. Chaque fois que cela est possible, nous demandons aussi aux éditeurs avec lesquels nous travaillons de nous fournir les capteurs ou scripts nécessaires pour ramener leurs informations dans PRTG afin de pouvoir disposer d'une console de supervision centralisée.

Par exemple, PRTG est utilisé pour superviser les capteurs de température des réfrigérateurs dans lesquels sont stockés les médicaments. PRTG est aussi intégré avec l'outil de gestion patients pour s'assurer par exemple que chaque patient enregistré aux urgences pourra disposer d'un lit. L'outil est enfin utilisé pour collecter différentes informations métiers, comme le nombre d'entrées aux urgences, le nombre de consultations, etc.

### **Un projet lancé en 2013 dont le périmètre s'est étendu au fil du temps**

Le projet de déploiement de PRTG a débuté en 2013. « Il nous a fallu un peu plus de six mois pour déployer l'ensemble des capteurs couvrant les périmètres serveurs, réseaux, ainsi que les sondes techniques et nos onduleurs. Puis nous avons commencé à instrumenter nos applications et à diagnostiquer la performance de nos flux métiers. Nous supervisons aujourd'hui près de 3000 capteurs » explique Philippe Patoir.

Afin d'éviter d'être submergé par des alertes mineures, Philippe Patoir indique que l'hôpital a été attentif à la définition des seuils d'alerte. « Nous ne positionnons pas systématiquement d'alertes sur tous les capteurs et on fait attention aux seuils que l'on positionne. Sur la partie critique de notre infrastructure, l'objectif est de réduire la part de signaux en alerte ».

« Nous aurions aujourd'hui du mal à nous passer de l'outil », affirme Philippe Patoir. « J'ai installé l'application mobile de Paessler sur mon mobile et j'ai donc à tout moment la visibilité sur ce qui fonctionne et sur ce qui ne va pas, ce qui nous permet d'être très réactif.

### **Un reporting mensuel à l'agence régionale de santé**

PRTG est aussi utilisé pour produire des rapports automatisés quotidiens sur l'état de l'infrastructure et pour calculer un taux de disponibilité de l'architecture. Les informations collectées sont analysées via un outil BO afin de produire chaque mois un rapport de disponibilité des services critiques à l'Agence Régionale de Santé.

Comme le souligne Philippe Patoir, « En tant qu'établissement de santé, nous sommes tenus à une certaine efficacité (...) et PRTG nous permet de collecter les métriques permettant d'attester de notre performance à l'ARS. Cela nous permet aussi de migrer d'une approche technique à une approche orientée service ».

Par C. BARDY, Rédacteur en chef adjoint