



Wifi Patient **Solidaire** : une offre gratuite d'accès sécurisé à Internet destinée aux établissements hospitaliers

Créée en 2003, l'Association Docteur Souris, à but non lucratif, a vocation à améliorer les conditions d'hospitalisation et le bien-être des enfants et adolescents hospitalisés. Grâce aux dernières technologies en matière d'ordinateurs portables, de réseaux et d'accès à l'Internet, Docteur Souris permet aux enfants et adolescents de se divertir, de rompre leur isolement et de poursuivre leur scolarité. L'Association enrichit sans cesse son portail de propositions ludo-éducatives avec des films, des jeux, des partenariats avec des producteurs de contenus scolaires (encyclopédies, modules multimédia, documentaires éducatifs...). L'Association est actuellement présente dans 30 hôpitaux où elle a déployé près de 1500 ordinateurs portables dont peuvent bénéficier 15 000 enfants chaque année.

Après avoir mis en œuvre en 2012 un dispositif d'accès sécurisé à Internet pour les enfants au CHU de Montpellier, l'Association Docteur Souris a développé une nouvelle plateforme technique pour offrir ses services à l'ensemble des patients hospitalisés et à leur famille. Ce service proposé conjointement par un CHU et une association est unique en France dans son genre. Techniquement, le Wifi Patient **Solidaire** utilise l'infrastructure réseau du CHU, qui est ainsi partagée avec les patients, puis les accès à Internet sont gérés depuis le «nuage» de l'Association Docteur Souris qui permet aussi de diffuser différents contenus d'information et de divertissements. Facile à mettre en œuvre le Wifi Patient **Solidaire** est une solution alternative aux offres commerciales réputées chères pour les patients : l'offre de Docteur Souris est gratuite pour les établissements hospitaliers, et gratuite pour les utilisateurs.



Présentation avec **Roger Abehassera**, Président et Fondateur de l'Association Docteur Souris

Comment le dispositif Docteur Souris a-t-il évolué depuis sa création ?

Roger Abehassera : Docteur Souris est une association composée d'ingénieurs qui apportent un savoir-faire dans le développement des dispositifs technologiques destinés aux patients. Avec mon expérience de plus de 20 ans au sein de Microsoft, j'aurais pu créer une start-up autour des innovations technologiques mais j'ai préféré monter une association pour rendre service aux enfants hospitalisés. A partir de nos compétences, nous avons développé un logiciel que nous installons dans le réseau Wifi d'un établissement hospitalier et qui, à l'image d'une éolienne, récupère la bande passante disponible pour la redistribuer aux patients, les données sur le réseau de l'hôpital restant toujours prioritaires. Nous proposons un système complet, clé en main, avec le prêt d'ordinateurs, un portail riche en contenus ludo-éducatifs (films, dessins animés, des journaux, des magazines, un soutien scolaire, etc.) et un profil d'accès Internet spécifique pour chaque enfant. Les ordinateurs portables ou tablettes sont donnés par des

entreprises puis reconditionnés et paramétrés par un atelier de réinsertion à l'Emploi pour être utilisé dans un service spécifique d'un des hôpitaux. Nous avons récemment signé un accord avec *The Walt Disney Company* pour disposer de dessins animés, ou encore avec les *Editions Play Bac (Mon Petit Quotidien)* afin que les enfants puissent retrouver, tous les matins, leur journal en ligne. Nous avons également des accords avec des éditeurs de contenus scolaires afin de permettre aux enfants de poursuivre leur scolarité malgré leur hospitalisation. Aujourd'hui, le dispositif Docteur Souris est implanté dans une trentaine d'établissements. Notre équipe assure la maintenance complète du système et répond aux questions téléphoniques pour garantir un service optimum aux patients. Chaque enfant dispose d'un compte créé par un référent au sein des hôpitaux qui définit son profil d'accès à Internet. Cela nous permet de définir des droits d'accès aux réseaux sociaux, aux systèmes de streaming vidéo, aux messageries instantanées, aux messageries classiques, et de planifier les horaires d'utilisation d'Internet en fonction des situations et des besoins évalués par le personnel hospitalier. Pour les adultes, seuls les filtrages « obligatoires » sur sites interdits sont appliqués (pédopornographie, terrorisme...) cependant nous vérifions et enregistrons le numéro de téléphone du patient. Cela permet, en cas de besoin, pour les autorités administratives, de connaître l'identité des utilisateurs. C'est d'ailleurs cette contrainte qui a été à l'origine du Wifi Patient **Solidaire**, l'Association Docteur Souris souhaitant depuis plusieurs années aussi aider les adultes hospitalisés.





Quelles sont les obligations d'un fournisseur d'accès Internet comme Docteur Souris ?

R.A. : Un fournisseur d'accès Internet a l'obligation de garder des traces des connexions et des utilisateurs pour répondre à d'éventuelles requêtes de l'Administration. Les opérateurs commerciaux offrant ce service disposent des coordonnées bancaires, ou d'une copie de la carte d'identité de leurs utilisateurs. Au sein de l'Association Docteur Souris, nous avons fait le choix d'une méthode innovante. Ainsi, lors de la création de son compte, le patient renseigne son identité, ses coordonnées ainsi que son numéro de téléphone. Parallèlement, il doit joindre un serveur vocal, validant ainsi le numéro fourni. Ainsi, si une personne mal intentionnée décide de créer un compte via notre dispositif pour, par exemple, accéder à des sites interdits, nous sommes en mesure, sur la demande de l'Administration concernée, de communiquer son numéro de téléphone aux autorités qui pourront récupérer son identité auprès des opérateurs téléphoniques. Cette innovation technologique que nous avons développée pour sécuriser la création de compte est à la base du Wifi Patient **Solidaire**. C'est ce qui le différencie du Wifi gratuit proposé dans un bar ou dans une gare par exemple.

Pourquoi avez-vous développé Wifi Patient Solidaire en collaboration avec le CHU de Montpellier ?

R.A. : Nous sommes présents depuis trois ans au sein du CHU où nous avons déployé notre dispositif à destination des enfants au sein de 22 services. Chaque année, nous faisons le point avec les équipes et l'an passé, avec l'ancien Directeur Général, Philippe Domy, nous avons évoqué la possibilité de proposer un accès Internet à l'ensemble des patients. L'équipe informatique nous a permis de tester plusieurs systèmes pour sécuriser la création de compte. Initialement, nous avons pensé à un système de vérification par SMS, mais ce dispositif s'avérait trop coûteux pour garantir la réactivité nécessaire d'envoi des messages. Cette technologie étant difficilement accessible à une association comme la nôtre, nous avons opté pour un système de serveur vocal. Le dispositif a été inauguré en février 2016.

Comment se traduit l'aspect « solidaire » du dispositif ?

R.A. : Le Wifi Patient **Solidaire** est gratuit pour l'hôpital mais aussi pour les patients. Après leur inscription, ces derniers reçoivent un mail de notre part expliquant l'activité de l'Association Docteur Souris et ses missions auprès des enfants hospitalisés. Nous leur proposons de soutenir financièrement nos actions afin de les pérenniser. Ainsi, nous apportons un service gratuit aux patients qui peuvent éventuellement en retour, par leur don, soutenir notre association. Le message passe plutôt bien puisque nous recevons beaucoup de petits dons d'une dizaine d'euros, notamment de la part de patients qui prennent le temps d'imprimer le formulaire, de le remplir et de nous l'envoyer accompagné d'un chèque. Souvent, ils nous écrivent des petits mots d'encouragement qui nous confortent dans nos actions.

Qu'aimeriez vous développer au sein de Docteur Souris ?

R.A. : Nous souhaitons rendre durable le Wifi Patient **Solidaire** et dupliquer la réussite montpelliéraine. Notre principale difficulté est de faire connaître ce dispositif. Pour notre système à destination des enfants et des adolescents, nous comptons sur le financement de partenaires (Fondations, Entreprises...) pour proposer une solution complète « clés en main » aux établissements de santé. En revanche, pour le Wifi Patient **Solidaire**, nous avons moins de moyens et, donc, plus de difficultés à prendre contact avec les directions hospitalières car ce n'est pas forcément un sujet qui va d'emblée mobiliser les directions et les équipes. Nous devons donc communiquer davantage pour expliquer et crédibiliser notre démarche. Aujourd'hui, il est rare de proposer un système gratuit, qui fonctionne, et dont la maintenance est entièrement assurée. C'est pourtant ce que Docteur Souris est en mesure de proposer et nous devons le faire savoir ! Après sept mois d'activité seulement, au CHU de Montpellier, nous venons de recevoir la 10 000^e création de compte par un patient adulte.



Témoignage CHU de Montpellier

« Le choix de l'Association Docteur Souris, c'est celui de la solidarité »



Entretien avec **Guillaume du Chaffaut**, Directeur Adjoint au sein du CHU de Montpellier

Pourquoi avez-vous souhaité développer le Wifi Patient Solidaire au sein du CHU de Montpellier ?

Guillaume du Chaffaut : Le CHU souhaitait offrir un service supplémentaire à ses patients, à savoir l'accès à Internet par le réseau Wifi. Aujourd'hui, les établissements de santé se doivent de proposer une connexion Internet à leurs patients car cela correspond à leurs besoins et à leur souhait.

Pourquoi avez-vous choisi la solution de Docteur Souris ?

G.d.C : C'est une question de confiance. Nous collaborons déjà avec Docteur Souris dans le cadre d'un portail destiné aux enfants.

Le succès de ce partenariat nous a donné envie d'aller plus loin, cette fois à destination des adultes. Nous aurions pu faire le choix d'opter pour une société privée ou de traiter cette question en interne en gérant nous-mêmes les accès à Internet. Le choix de Docteur Souris est également celui de la solidarité. Nous souhaitons monter un pont entre les adultes qui soutiennent un projet solidaire et les enfants. C'est cet aspect qui nous a paru correspondre aux valeurs de l'hôpital public et à ce que nous voulons créer entre les générations.

Dans quelle mesure l'expérience de Docteur Souris était-elle importante ?

G.d.C : Le choix de Docteur Souris était pertinent dans la mesure où l'association a un réel savoir-faire en matière de solutions « clés en main ». Elle nous propose un portail conçu et réalisé par ses équipes qui connaissent bien l'univers hospitalier et les besoins des personnes hospitalisées. La manière dont nos patients peuvent se connecter sur Internet via un portail sécurisé nous a paru répondre absolument à leurs attentes, notamment en matière de facilité d'accès et de sécurité.

« *Nous n'avons pas à nous soucier d'éventuels soucis techniques* »

Propos recueillis auprès de **Jérôme Euvrard**, Responsable des Systèmes d'Information et **Jean Pierre Blazy** Responsable Télécommunication, Réseau et Infrastructure Informatique

Techniquement, comment fonctionne le Wifi Patient Solidaire au sein du CHU de Montpellier ?

Le dispositif repose sur le Wifi en place dans l'établissement. C'est le même réseau qui est utilisé pour le dossier de soins et qui est partagé de façon sécurisée avec des prestataires comme Docteur Souris. Nous travaillons depuis près de trois ans avec l'Association qui fournit à nos jeunes patients des ordinateurs tout en leur proposant un portail complet avec un contenu multimédia adapté. Avec ses ingénieurs, nous avons souhaité développer une offre pour les adultes en mettant en place un système d'authentification des inscriptions par serveur vocal.

Pourquoi n'avez-vous pas souhaité gérer en interne les accès à Internet ?

C'est une question de gestion car cela demande du temps. Au niveau du système d'information, nous nous déchargeons totalement sur l'Association et ses ingénieurs. Avec ce dispositif clés en main, nous ne sommes pas mis à contribution. Docteur Souris propose une hotline afin d'assister les utilisateurs en cas de problème de connexion, sans déranger les équipes de l'hôpital qui peuvent ainsi se concentrer sur leurs métiers c'est à dire les soins et les patients. De plus, le Wifi Patient **Solidaire** correspondait à notre vision de l'hôpital public. Ainsi, nos équipes se concentrent sur la production de soins et, parallèlement, l'établissement peut quand même offrir aux patients un certain nombre de services à titre gratuit.

Comment se passe la collaboration avec les ingénieurs de l'Association ?

Le Wifi Patient **Solidaire** a nécessité plusieurs réunions de mise au point car Docteur Souris se devait de posséder sa propre infrastructure sécurisée. En tant que fournisseur d'accès à Internet, l'Association est soumise à un certain nombre d'obligations, notamment en matière de traçabilité. Docteur Souris a dû mettre au point un système d'authentification et de sécurisation de la création de compte. Pour effectuer les essais, ses ingénieurs ont travaillé avec nous afin de s'appuyer sur les infrastructures réseau du CHU.

En tant que responsables des systèmes d'information, quels sont les atouts du Wifi Patient Solidaire ?

D'après les retours des personnels, cet accès à Internet est très bien reçu de la part des patients. Au niveau du système d'information, nous apprécions le fait que l'Association gère son système de bout en bout. Nous n'avons pas à nous soucier d'éventuels problèmes techniques et cela nous permet de nous concentrer sur d'autres points critiques du Système d'Information de l'Hôpital. Enfin, la mise à disposition d'un accès internet gratuit correspond parfaitement à l'image de l'hôpital public que nous souhaitons véhiculer.

Pour plus de renseignements Association Docteur Souris

2, avenue de la Celle St-Cloud 94420 Vauclouson
Tous contacts : info@docteursouris.fr
www.docteursouris.fr

