



# HÔPITAL PAUL GUIRAUD

PERMETTRE AUX UTILISATEURS DE  
DÉBLOQUER LEURS COMPTES 24H/24

## SOMMAIRE

### PROBLÈME

- Dans les services fonctionnant 24h/24, les utilisateurs étaient obligés d'appeler le support informatique afin de débloquent leurs comptes.
- Pas d'identification fiable de l'appelant au

### SOLUTION

La solution SSRPM (Self Service Reset Password Manager) permet de rendre les utilisateurs autonomes sur la gestion de leur mot de passe et de renforcer la sécurité grâce à une procédure d'identification.

### PRODUIT

SSPRM

Connecteurs : Active Directory, intégration dans l'écran de login Windows.

### RÉSULTAT

Elimination des appels pour mots de passe oubliés ou de comptes bloqués le week-end ou le soir. Astreintes soulagées.

## LES UTILISATEURS BLOQUÉS : UN PROBLÈME POUR DES SERVICES TRAVAILLANT 24H/24

Le Groupe hospitalier Paul Guiraud assure une mission de service public en psychiatrie adulte. Chaque année plus de 20.000 patients sont soignés dans l'une de ses structures. Monsieur Bruno SANCHEZ est responsable des systèmes informatiques du Groupe qui compte environ 2.000 professionnels hospitaliers concourant à la prise en charge des patients hospitalisés et traités en soins ambulatoires au sein des 13 secteurs de psychiatrie générale pour adultes.

Monsieur Sanchez nous précise : « Nous voulions décharger le Support Informatique de la charge des appels téléphoniques pour des réinitialisation de mots de passe et permettre aux utilisateurs de pouvoir réinitialiser eux-mêmes leur mot de passe de façon totalement sécurisée, le tout sans l'intervention du support.»

La sécurité informatique s'est avérée un élément important dans le choix de SSRPM (Self Service Reset Password Manager) car il n'y avait jusque-là par d'authentification fiable de la personne qui appelait pour demander la réinitialisation d'un mot de passe ou le déverrouillage d'un compte. « Cela s'avérait extrêmement risqué ». Les comptes bloqués représentaient surtout un problème pour les utilisateurs travaillant dans les services ouverts jour et nuit comme les admissions. Sans outil permettant de débloquent leurs comptes, les utilisateurs pouvaient rester bloqués pendant un certain temps.

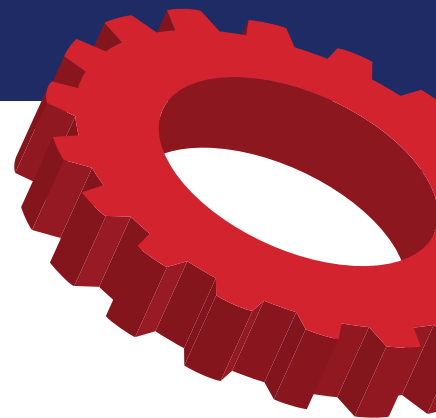


**« C'EST UNE SOLUTION À UN PRIX COMPÉTITIF QUI A ÉTÉ  
INSTALLÉE CORRECTEMENT ET QUI FONCTIONNE BIEN »**

BRUNO SANCHEZ, RESPONSABLE DES SYSTÈMES INFORMATIQUES

**« GRÂCE À SSRPM (LA RÉINITIALISATION DES MOTS DE  
PASSE), NOUS NOUS SOMMES ÔTÉS UNE ÉPINE DU PIED »**

La Solution SSRPM permet aux utilisateurs finaux de réinitialiser eux-mêmes leurs mots de passe ou de déverrouiller leur compte, grâce à un jeu de questions de sécurité paramétrables. Pour l'utilisateur le fonctionnement de SSRPM est transparent. Les utilisateurs s'en servent simplement, comme ils en ont l'habitude sur des sites comme eBay, PriceMinister, etc. Depuis la mise en place de SSRPM personne ne nous appelle plus pour des comptes verrouillés. Les utilisateurs ont parfaitement maîtrisé l'outil. « C'est une solution à un prix compétitif qui a été installée correctement et qui fonctionne bien » souligne Monsieur Sanchez. « Nous avons eu un souci de licence au début, mais la maintenance de Tools4ever a été très réactive ; le problème a été très vite solutionné et depuis l'application fonctionne parfaitement ». En amont du déploiement, un simple courriel d'information aux utilisateurs a suffi à une mise en place efficace et à l'appropriation de la solution par ces derniers. « Le produit étant entièrement paramétrable par nos techniciens, le support n'a pas eu de surcharge de travail liée à la mise en œuvre de SSRPM ».



**Tools4ever France**

28 rue Kleber  
93100 Montreuil, France  
Tel. +33 (0)1 42 87 74 67  
Fax. +33 (0)1 80 89 48 37  
frsales.idf@tools4ever.com  
www.tools4ever.fr