

RÉGULATION MEDICALE A DISTANCE

Notice de consignes de sécurité & guide d'utilisation


Etablissement : CHU de Lille / SAMU 59

Service : Régulation médicale

Public concerné : Médecins libéraux

Objet du document :

Ce document décrit les consignes de sécurité et le guide d'utilisation nécessaires à la mise en œuvre et à l'exploitation de la régulation médicale à distance.

 Document interne – Diffusion restreinte

Toute utilisation est strictement limitée aux personnels habilités.
Le respect des consignes de sécurité est obligatoire.

HISTORIQUE DU DOCUMENT			
Version	Date	Auteur	Actions
1.0	19/02/2026	M. PIEKARZ	Initialisation du document

Table des matières

1. Informations générales et prérequis	4
1.1. <i>En cas de difficultés techniques</i>	4
1.2. <i>Conditions d'accès</i>	4
1.3. <i>Remise et restitution du matériel</i>	4
1.4. <i>Gestion du mot de passe et sécurité du compte</i>	4
2. Démarrage du poste et connexion au compte personnel	5
2.1. <i>Démarrage du PC</i>	5
2.2. <i>Connexion au compte personnel</i>	5
3. Connexion à internet	7
4. Accès au VPN GlobalProtect	8
4.1. <i>Ouverture GlobalProtect</i>	8
4.2. <i>Inscription de l'adresse du portail</i>	8
4.3. <i>Première authentification : via mot de passe</i>	9
4.4. <i>Deuxième authentification : via SMS</i>	9
5. Accès à AppliSAMU web	11
6. Accès au CTI-comm	12
6.1. <i>Ouverture de Avaya Agent</i>	12
6.2. <i>Ouverture du CTI-comm</i>	13
6.3. <i>Modification de l'arrivée du son</i>	14

1. Informations générales et prérequis

1.1. *En cas de difficultés techniques*

En cas de difficulté technique rencontrée lors de la régulation médicale à distance (problème de connexion, dysfonctionnement des applications, qualité audio insuffisante, indisponibilité du matériel ou de l'environnement de travail), il est impératif de revenir sur site.

Cette mesure vise à garantir la continuité du service, la sécurité des échanges et la qualité de la prise en charge des appelants, en s'appuyant sur un environnement technique maîtrisé et conforme aux exigences du système d'information du CHU.

1.2. *Conditions d'accès*

Le dispositif de régulation à distance (télé-accès) est strictement accessible depuis les territoires suivants : France, Belgique.

Toute connexion depuis un autre pays est impossible.

1.3. *Remise et restitution du matériel*

Lors de la remise du matériel, deux documents devront être impérativement signés :

- Une attestation de remise de matériel CHU, listant l'ensemble des équipements fournis (poste informatique, accessoires, etc.).
- La charte d'utilisation du système d'information, qui devra être datée et signée par l'utilisateur.

Lors de la restitution du matériel, un bon de restitution de matériel devra être complété et signé, attestant de la restitution de l'ensemble des équipements remis initialement.

1.4. *Gestion du mot de passe et sécurité du compte*

Lors de la première connexion, il vous sera demandé de modifier le mot de passe générique fourni. Ce changement ne peut être effectué que depuis le réseau Wi-Fi du CHU, sur site, pour garantir la sécurité du compte.

NB : Tous les 6 mois, par mesure de sécurité, il vous sera demandé de réinitialiser votre mot de passe. Cette opération doit impérativement être réalisée sur le site du CHU de Lille, avec une connexion au Wi-Fi du CHU. Il faudra donc prévoir un aller-retour au CHU pour cette action.

2. Démarrage du poste et connexion au compte personnel

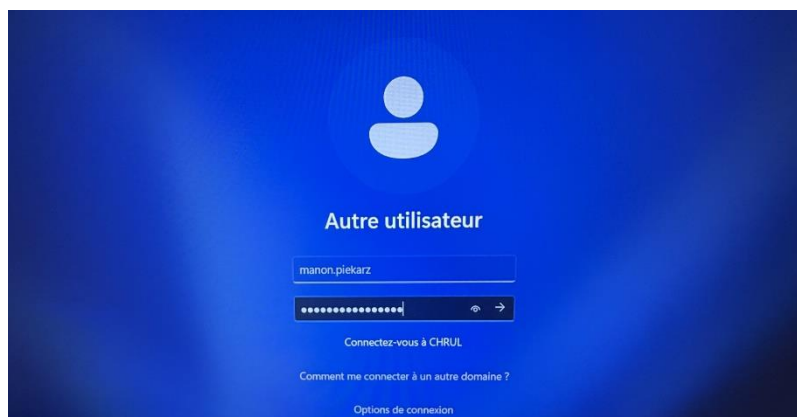
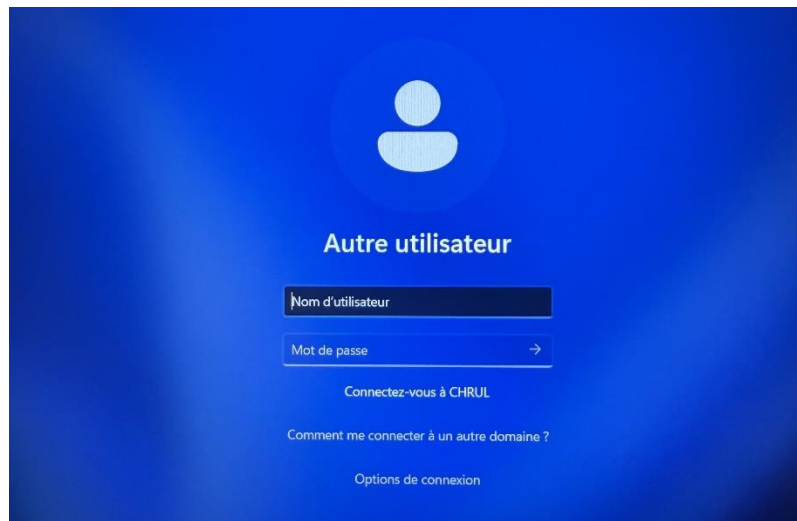
2.1. Démarrage du PC

Allumez le poste informatique mis à votre disposition en appuyant sur le bouton d'alimentation. Patientez jusqu'à l'affichage de l'écran de connexion Windows.

2.2. Connexion au compte personnel

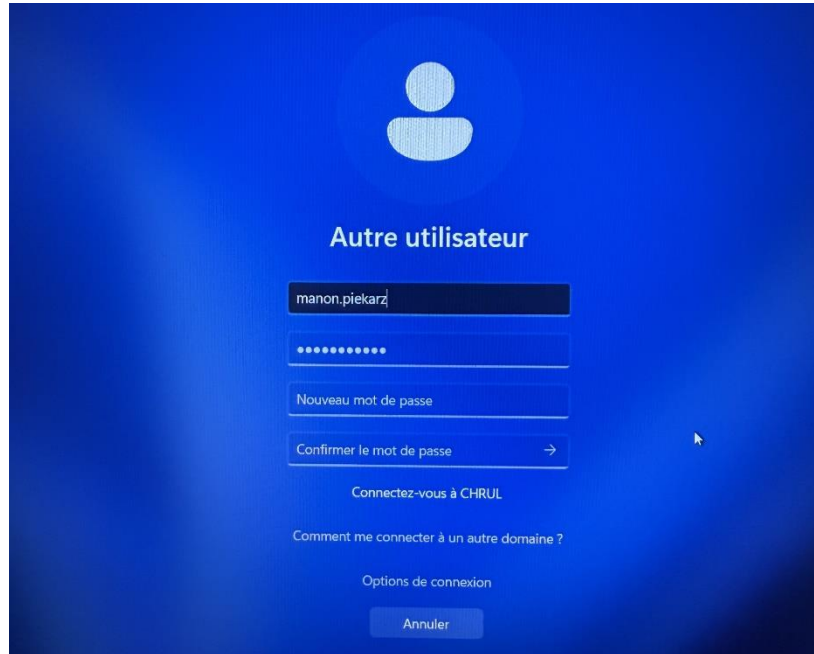
La connexion s'effectue à l'aide de votre compte personnel CHU.

- **Nom d'utilisateur :**
Le nom d'utilisateur correspond au format **nom.prénom**, identique à celui utilisé dans votre adresse e-mail professionnelle CHU qui vous sera remise.
- **Mot de passe initial :**
Lors de la première connexion, le mot de passe à saisir est un mot de passe générique, qui vous sera communiqué lors de la remise de votre matériel informatique.



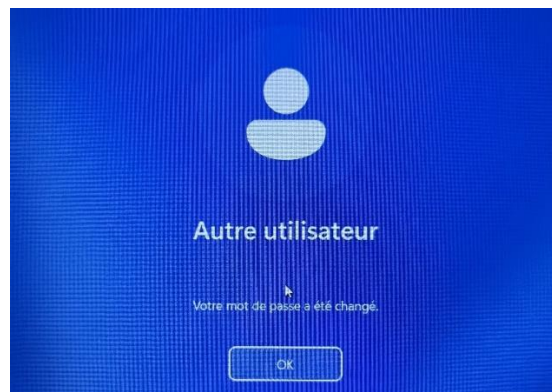
⚠ Modification du mot de passe :

Lors de la première connexion, il vous sera demandé de modifier ce mot de passe générique afin de garantir la sécurité de votre compte. Ce changement ne peut être effectué que depuis le réseau Wi-Fi du CHU afin de garantir la sécurité du compte et du système d'information.



The screenshot shows a login interface on a blue background. At the top is a white user icon. Below it, the text 'Autre utilisateur' is centered. There are four input fields: the first contains the email 'manon.piekarz@', the second is a password field with dots, the third is labeled 'Nouveau mot de passe', and the fourth is labeled 'Confirmer le mot de passe' with a right-pointing arrow. Below these fields are the links 'Connectez-vous à CHRUL', 'Comment me connecter à un autre domaine ?', and 'Options de connexion'. At the bottom is an 'Annuler' button.

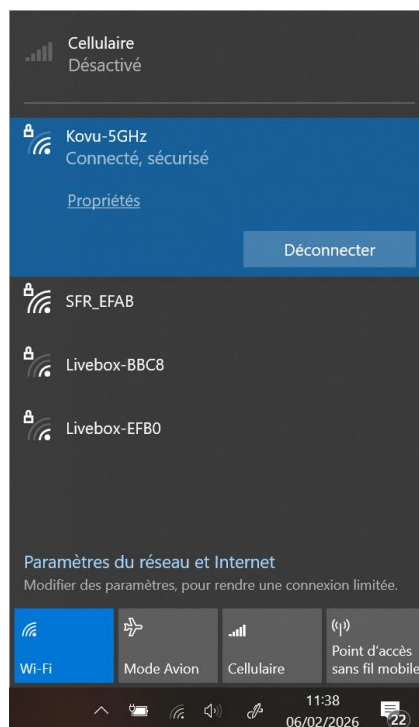
Une fois le mot de passe modifié, Une fenêtre de confirmation apparaîtra. Cliquez sur OK pour continuer.



3. Connexion à internet

Pour utiliser correctement le poste et les applications de régulation, il est impératif d'être connecté à Internet via un réseau Wi-Fi ou une connexion 4G.

1. Localisez l'icône de connexion :
En bas à droite de votre écran, repérez l'icône représentant le Wi-Fi.
2. Affichez les réseaux disponibles :
Cliquez sur cette icône pour afficher la liste des réseaux Wi-Fi et des connexions disponibles.
3. Sélectionnez votre réseau :
Choisissez le réseau approprié et connectez-vous en saisissant le mot de passe associé.



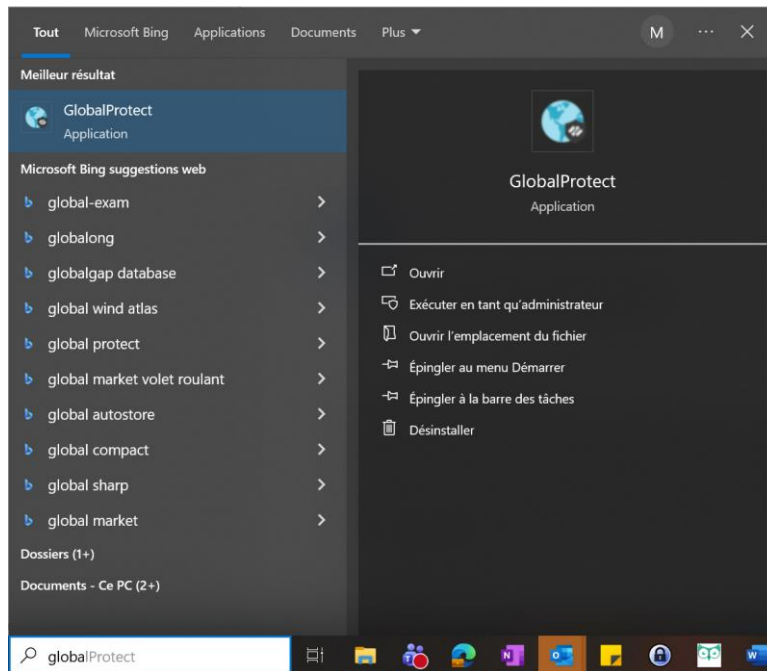
4. Accès au VPN GlobalProtect

La connexion au VPN GlobalProtect est impérative pour travailler à distance. Elle permet de sécuriser les échanges de données et d'accéder aux applications de régulation, telles que le CTI et AppliSAMU, ainsi qu'aux ressources internes du CHU comme si vous étiez sur site.

Le VPN utilise une double authentification. Lors de la première étape, vous devez vous identifier avec votre compte CHU, en utilisant le nom.prénom et le mot de passe Windows. Une fois cette identification validée, un code vous sera envoyé par SMS sur votre téléphone personnel, qu'il faudra saisir pour finaliser la connexion et garantir la sécurité de l'accès.

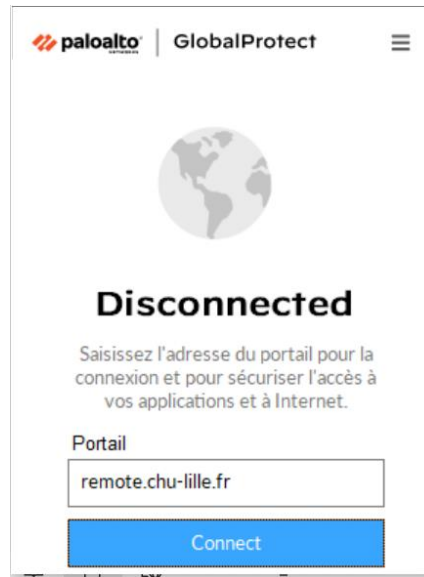
4.1. Ouverture GlobalProtect

Pour ouvrir l'application, recherchez GlobalProtect dans la barre de recherche Windows ou utilisez l'icône épinglée dans la barre des tâches en bas de votre écran.



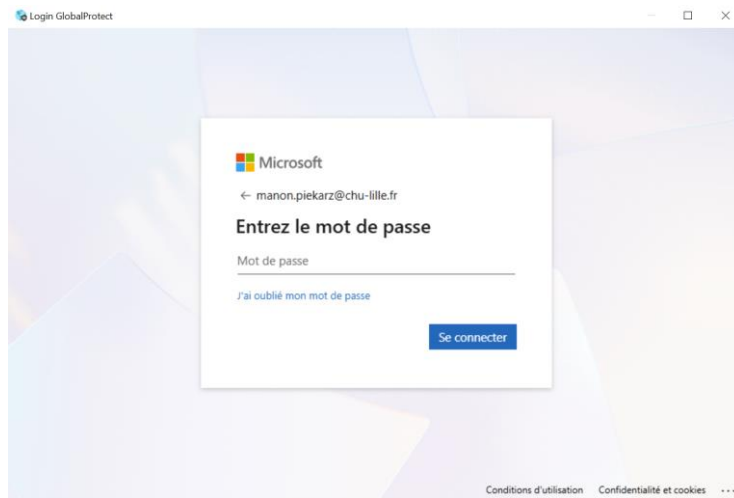
4.2. Inscription de l'adresse du portail

Une nouvelle fenêtre va s'ouvrir pour l'accès au portail CHU. Dans cette fenêtre, saisissez l'adresse du portail : **remote.chu-lille.fr**. Après avoir saisi l'adresse, cliquez sur **Connect** pour continuer



4.3. Première authentification : via mot de passe

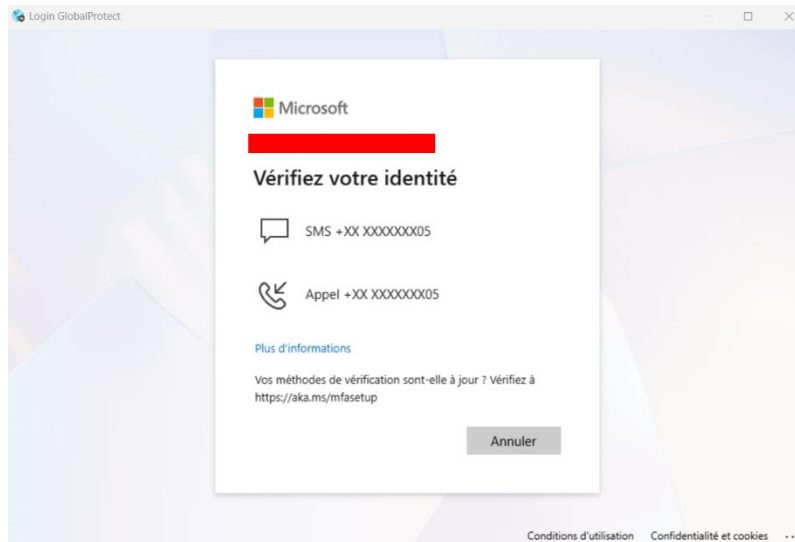
Il vous sera demandé de saisir votre mot de passe Windows. Cette étape correspond à la première phase d'authentification et permet de valider votre identité avant la réception du code de sécurité par SMS pour la seconde étape.



4.4. Deuxième authentification : via SMS

Après avoir saisi votre mot de passe Windows, la deuxième étape d'authentification se déroule via votre téléphone personnel, préalablement enregistré dans le système.

À ce stade, vous devez sélectionner la première option proposée, qui consiste à recevoir un code par SMS. Ce code permettra de valider votre identité et de sécuriser l'accès aux applications de régulation et aux ressources internes du CHU.



Vous recevrez un code sur votre téléphone personnel, *ici par exemple* : 663245. Saisissez ce code dans la fenêtre Microsoft affichée sur votre ordinateur pour valider la seconde étape d'authentification.



Une fois la saisie du code SMS validée, la fenêtre de l'application GlobalProtect devrait s'afficher sur votre écran. Cette fenêtre confirme que la connexion VPN est active et sécurisée, et que vous pouvez désormais accéder aux applications de régulation.

⚠ Vérifiez que le statut de connexion indique bien "Connecté" avant de lancer les applications. Une connexion interrompue peut empêcher l'accès aux outils nécessaires à la régulation.



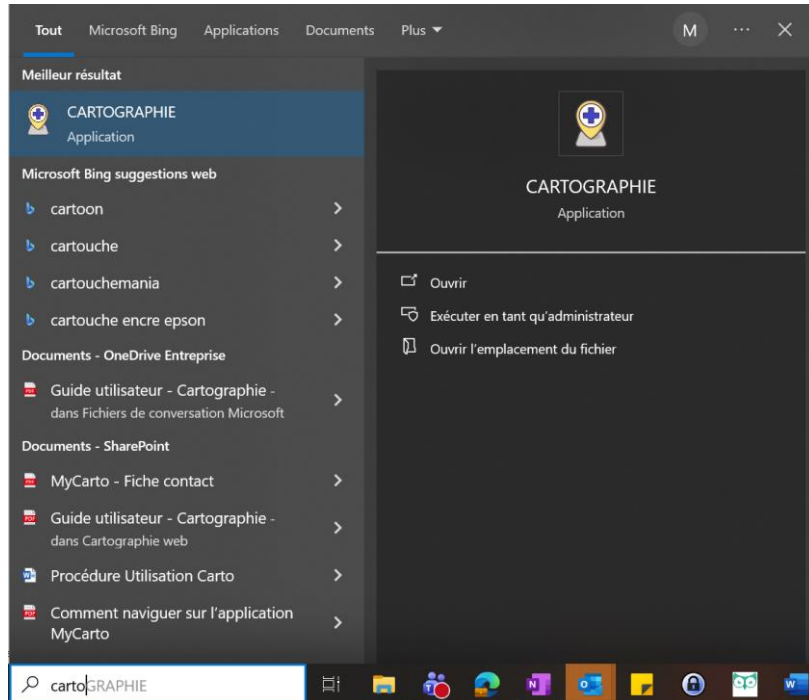
Vous pouvez vous déconnecter quand vous le souhaitez, à l'aide du bouton Déconnecter.

5. Accès à AppliSAMU web

Pour accéder à AppliSAMU web, vous pouvez :

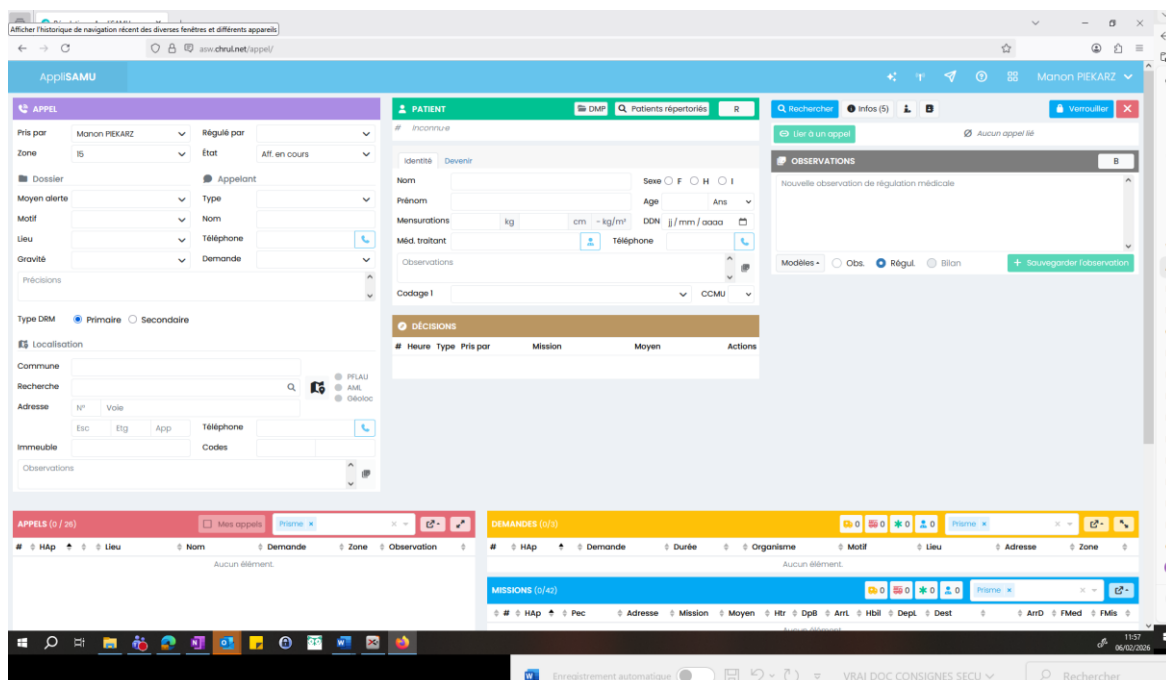
- La rechercher dans la barre de recherche en tapant **Cartographie**, ou
- Cliquer directement sur l'icône correspondante sur votre bureau.

Ensuite, ouvrez simplement l'application.



Une nouvelle fenêtre s'affichera alors pour vous connecter. Il vous suffit de saisir le jeton de connexion (**S@mu59**), ainsi que votre identifiant et mot de passe habituels d'AppliSAMU.

Vous arrivez alors sur AppliSAMU web.



6. Accès au CTI-comm

Pour avoir accès à l'application CTI-comm, il y a deux grandes étapes à suivre.

6.1. Ouverture de Avaya Agent

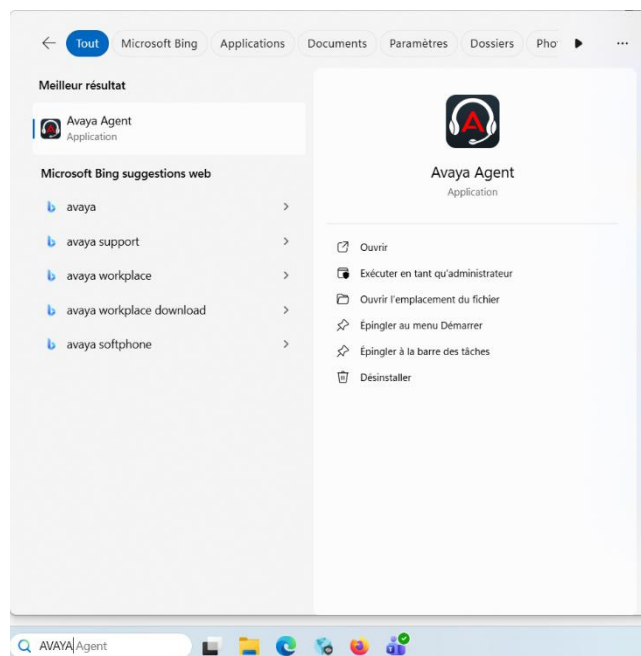
La première étape consiste à ouvrir l'application de téléphonie **Avaya Agent**.

Cette dernière vous permet de simuler un téléphone sur votre ordinateur et est indispensable au bon fonctionnement du CTI.

Si Avaya Agent n'est pas ouvert au préalable, le CTI ne pourra ni s'ouvrir ni fonctionner.

Pour lancer l'application :

- Recherchez Avaya Agent dans la barre de recherche Windows,
- Ou cliquez sur l'icône correspondante présente sur votre bureau.



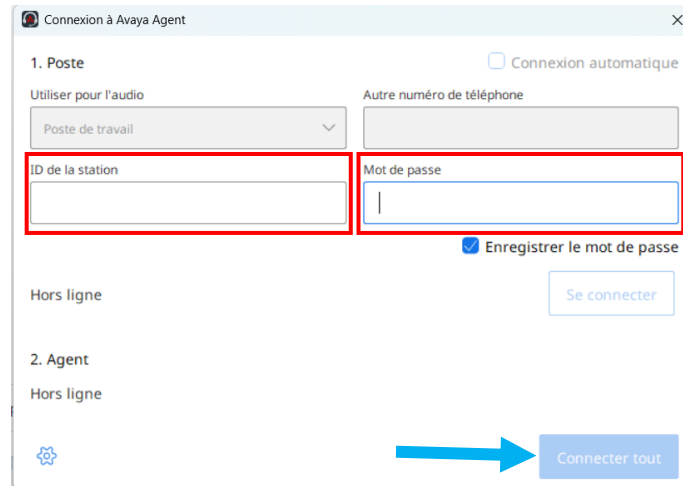
Une nouvelle page s'affichera. Vous devrez y renseigner :

- Votre identifiant de station (correspondant à votre numéro de softphone),
- Ainsi que le mot de passe associé, communiqué lors de la remise du matériel informatique.

Qu'est-ce qu'un numéro de softphone ?

Il s'agit du numéro de téléphone professionnel rattaché à votre poste informatique, permettant de passer et recevoir des appels directement depuis votre ordinateur, sans téléphone physique.

Cliquez ensuite sur **Connecter tout**.

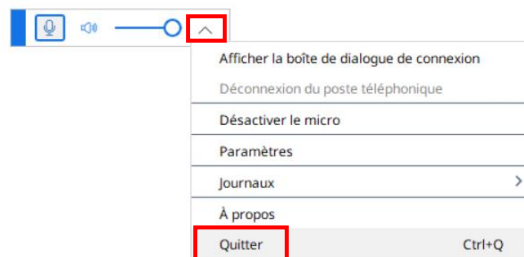


Votre téléphone professionnel sera alors connecté. La page restera affichée à l'écran et ne se fermera pas automatiquement. Pour la retirer de l'écran, veuillez cliquer sur la petite croix en haut à droite. Cliquer sur cette croix ne vous déconnectera pas.

Une mini-fenêtre restera néanmoins affichée. Vous la trouverez ci-dessous :



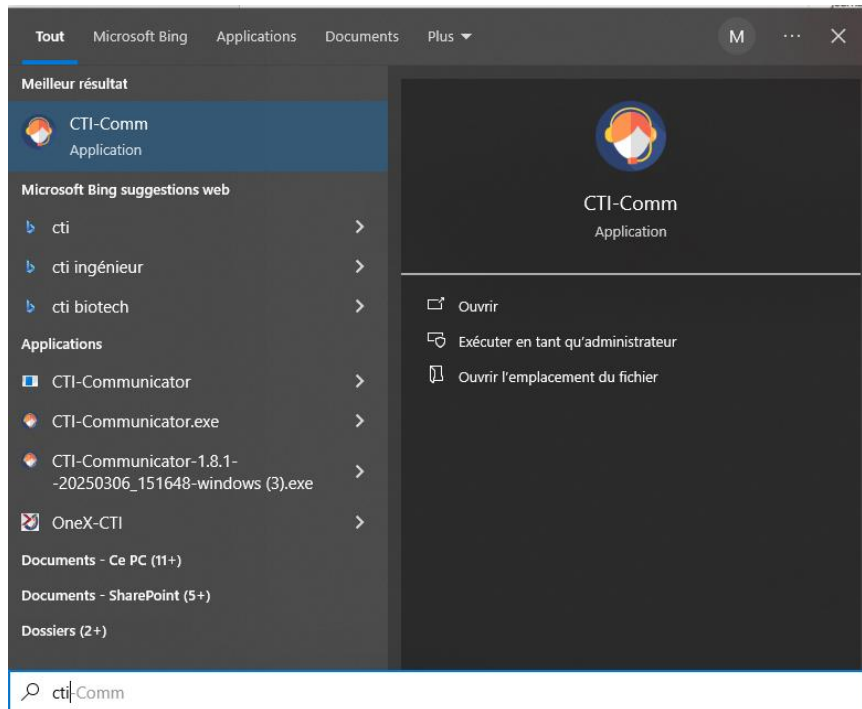
Pour vous déconnecter de l'application Avaya Agent, cliquez sur la petite flèche. Un menu déroulant s'affichera : cliquez ensuite sur **Quitter**.



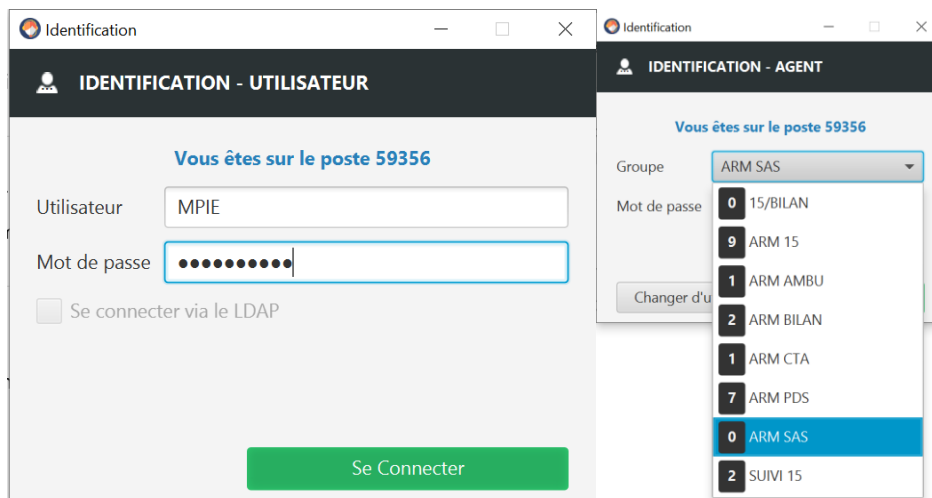
6.2. Ouverture du CTI-comm

Une fois l'application Avaya Agent ouverte, veuillez ouvrir l'application CTI-comm. Pour cela :

- Recherchez CTI-comm dans la barre de recherche Windows,
- Ou cliquez sur l'icône correspondante présente sur votre bureau.



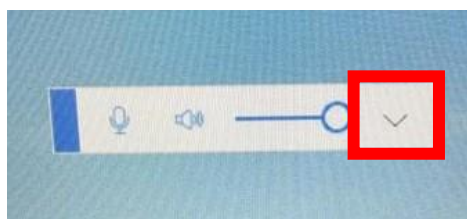
Renseignez votre identifiant AppliSAMU / CTI-comm ainsi que votre mot de passe habituel. Sélectionnez ensuite le groupe correspondant, en l'occurrence REG PDS.



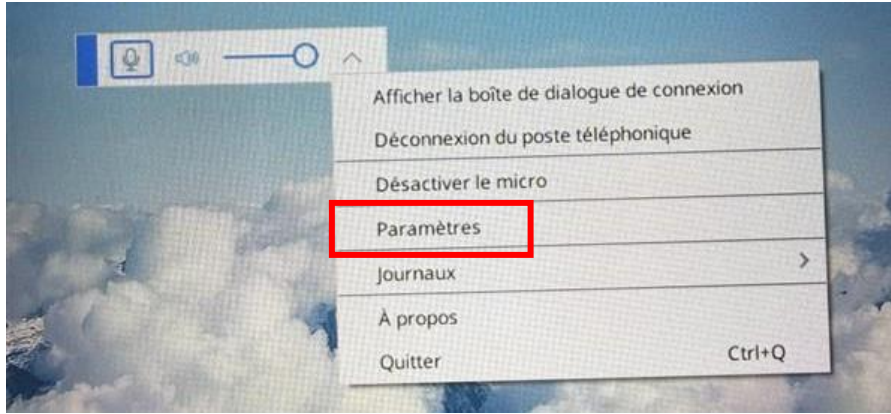
Vous êtes maintenant connecté.

6.3. Modification de l'arrivée du son

Cliquer sur la petite flèche à droite.



Cliquez sur **Paramètres**.



Cliquez sur **Tous les paramètres**, puis sur **Audio**.

- Dans la catégorie Sortie audio, sélectionner **Casque pour téléphone**.
- Dans la catégorie Sortie de la sonnerie, sélectionner **Casque pour téléphone**.
- Dans la catégorie Entrée audio, sélectionner **Microphone sur casque**.

