Support informatique

Avant de contacter le support informatique, n'hésitez pas à **redémarrer votre ordinateur**, cela permet bien souvent de régler un bug temporaire.

Si le problème persiste, vous pouvez contacter l'Assistance informatique afin de Déclarer l'incident.

Déclarer un incident informatique

PAR TELEPHONE

- Depuis l'intérieur de l'hôpital : **Composer *75**
- Depuis l'extérieur de l'hôpital : **01 40 27 40 00**

PAR MAIL

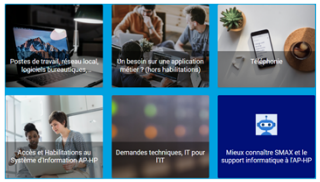
- **assistance.informatique.aphp@aphp.fr**

Demande de besoin informatique

Ce type de demande doit être formulée par votre cadre.

Pour exprimer une demande de mise à disposition, de modification, ou de suppression d'une ressource informatique (exemple : accès à un lecteur réseau commun, possibilité d'impression sur une imprimante partagée, demande de matériel ...), vous pouvez utiliser le Portail SMAX dédié :

- https://smax.aphp.fr



Charte de bon usage

La charte de bon usage du système d'information de l'AP-HP participe à une meilleure clarté des règles concernant l'utilisation du système d'information.

Document disponible sur le site AP-HP Pro, rubrique

- EXPERTISES ET FONCTIONS SUPPORTS
  - SERVICES NUMERIQUES
    - LA PROTECTION DES DONNES PERSONNELLES

Sécurité

Mise à jour des logiciels

Dans chaque système d'exploitation, logiciel ou application, des vulnérabilités existent. Une fois découvertes, elles sont corrigées par des mises à jour de sécurité.

En procédant à ces mises à jour de façon régulière, vous empêchez les attaques.

Pensez à redémarrer votre PC régulièrement.

Protection des données

En présence d'un traitement de Données personnelles (utilisation pour un projet de recherche, utilisation d'un nouvel outil IT impliquant des données personnelles), l'utilisateur doit préalablement s'assurer qu'une revue de conformité RGPD a été effectuée auprès de l'équipe DPO (réalisation d'une analyse d'impact sur la protection des données, information des patients, signature d'un contrat RGPD conforme dès qu'il y a un transfert de données à un tiers, inscription au registre des traitements, formalité CNIL réalisée le cas échéant

Cyber gestes à l'AP-HP

Pour protéger le système d'information de l'AP-HP face aux attaques cyber, nous comptons sur vous.
Sans attendre, adoptez dès aujourd'hui une **vigilance maximale**. Par exemple :

- N'utilisez jamais de clefs USB personnelles pour transférer des documents
- Changez régulièrement votre mot de passe AP-HP
- Ne vous servez pas de votre boîte e-mail professionnelle pour des échanges personnels
- Méfiez-vous de tout message suspicieux ou anormalement alléchant (offre de places de spectacles, compte formation ...).
- Des mails frauduleux tentent régulièrement d'obtenir vos adresses mail et votre mot de passe en se faisant passer pour le service informatique.
  - Ne pas cliquer sur le lien ou les pièces jointes
  - Ne pas suivre les instructions
  - Un bouton « **Signaler un message suspect** » est disponible dans le **Menu Accueil** de **Outlook**.

Vous pensez avoir cliqué sur un lien frauduleux ?
Changez votre mot de passe de session Windows et prévenez l'assistance informatique.

La sécurité informatique est l'affaire de tous !



GUIDE DE BON USAGE INFORMATIQUE

Direction des Systèmes d'Information

Juillet 2025

Hôpital San Salvadour AP-HP

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

Accès au poste informatique

Ouverture d'une session de travail

Pour ouvrir une session de travail Windows, vous devez connaitre :

- votre nom d'utilisateur (APH pour un compte nominatif)
- le mot de passe associé

Note : Ce mot de passe permet d'ouvrir votre PC, et d'accéder à différentes applications de l' APHP (dont Messagerie, Orbis, Gestime Web, ...).

Modification du mot de passe

IMPORTANT

Choisir un mot de passe difficile à deviner
(8 caractères minimum,
majuscule, minuscule, chiffre...)

Le mot de passe de session peut être changé via le lien

➢ https://mon-motdepasse.aphp.fr

Les mots de passe sont **confidentiels** et ne doivent en aucun cas être communiqués à une tierce personne.

Vous êtes responsable de l'utilisation qui peut en être faite.
Lorsque vous vous absentez ou quittez votre poste de travail, pensez à vous déconnecter ou verrouiller votre session.

Accès aux applications

Sur le site APHP Pro, une rubrique nommée « **MA BOÎTE A OUTILS** » contient quelques raccourcis permettant d'accéder directement à de nombreuses applications utilisées sur notre hôpital.

Une icône nommée « **Applications APHP** », est également présente sur votre bureau Windows. Une liste d'applications pour lesquelles vous disposez d'autorisations d'accès vous est alors proposée. Cette icône redirige vers le lien https://citrix.aphp.fr/

En fonction de votre profil d'utilisateur, des icônes complémentaires de lancement d'applications, sont également disponibles sur votre bureau.

Votre cadre sera chargé de demander les habilitations aux applications dont vous avez besoin.

Hôpital San Salvadour AP-HP

Outils Collaboratifs

Messagerie

En tant que personnel de l'AP-HP, vous disposez d'une adresse email institutionnelle (prenom.nom@aphp.fr).

Vous pouvez y accéder via un navigateur internet via le lien

➢ http://messagerie.aphp.fr

Si vous souhaiter accéder à votre messagerie également depuis l'extérieur, il vous faudra également installer l'application « Microsoft Authenticator » sur votre téléphone portable, et l'activer.
Plus d'information sur le site AP-HP Pro, rubrique

➢ EXPERTISES ET FONCTIONS SUPPORTS
  ➢ SERVICES NUMERIQUES
    ➢ LA SECURITE INFORMATIQUE
      ➢ Authenticator : les méthodes d'accès au système d'information

Toute personne disposant d'un **code RPPS** peut également bénéficier d'une **adresse mail sécurisée MSSanté**, permettant de communiquer exclusivement avec d'autres acteurs disposant d'une adresse mail MSSanté.

Dispose

C'est une plateforme de partage de documents numériques. Cet outil sécurisé permet de générer des liens de téléchargement de fichiers professionnels en ligne et de les partager avec des correspondants internes ou externes

➢ https://dispose.aphp.fr

Pour vous connecter à Dispose, vous devez au préalable en faire la demande depuis le Portail SMAX :

➢ https://smax.aphp.fr

Teams

C'est un outil de visioconférence et messagerie instantanée. Il vous permettra d'échanger avec un ou plusieurs utilisateurs en même temps, de passer un appel audio, d'organiser une conférence téléphonique ou une vidéoconférence.

Vous pouvez en faire la demande depuis le Portail SMAX :

➢ https://smax.aphp.fr

TEAMS est le canal privilégié en cas de crise.

Espace partagé

Des espaces de stockage réseaux permettent d'enregistrer des fichiers partagés entre plusieurs utilisateurs ou services, sur un serveur sécurisé et sauvegardé quotidiennement. Le cadre du service doit en faire la demande depuis le Portail SMAX :

➢ https://smax.aphp.fr

Accès distant à «Mes applications»

Vous pouvez obtenir l'accès à vos applications Citrix, un bureau virtuel (et sur demande à votre PC fixe) depuis l'extérieur via

➢ https://mes-applications.aphp.fr/

Vous devez au préalable installer Microsoft Authenticator sur votre téléphone portable, et l'activer. La procédure est disponible sur le site AP-HP Pro.

Gestion Electronique de Documents

Vous trouverez dans la GED (Gestion Electronique de Documents) un ensemble de documents publics (documents institutionnels, procédures, compte rendus...).

Une icône dédiée est disponible sur le bureau de votre session Windows.



Vous pouvez également y accéder en saisissant l'adresse suivante dans votre navigateur internet :

➢ https://app.bluekango.com/ch_san_salvadour/

Ces documents publics sont consultables via le compte utilisateur « ged », mot de passe « ged »

Site APHP Pro

Lorsque vous ouvrez un navigateur internet sur votre poste de travail, le site institutionnel APHP-Pro s'ouvre automatiquement.

Vous pouvez également y accéder via le lien :

➢ https://aphp-pro.aphp.fr/

Vous y trouverez de nombreuses informations liées au fonctionnement de l'AP-HP et de notre hôpital.

APHP-PRO est également disponible via une application sur votre téléphone GSM.

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS