MINISTÈRE
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES

Liberté
Égalité
Fraternité

MARS

MESSAGE D'ALERTE RAPIDE SANITAIRE

Date :
13/11/2026

Référence :
n°2026_16

Émetteurs :
Direction générale de la santé

À l'attention de :
☒ Etablissements de santé
☒ Etablissements médico-sociaux

ZONE GÉOGRAPHIQUE CONCERNÉE ☒ National ☐ Territorial

Panne outlook en cours | Continuité des soins et remontée d'impact à l'ARS

MESSAGES CLÉS

➔ Panne mondiale d'Outlook en cours depuis le 12 novembre au soir, sans délai de rétablissement annoncé

➔ Continuité des soins : ne pas dépendre d'Outlook seul ; privilégier le téléphone, MSSanté et les outils métiers.

➔ Remonter tout impact significatif par téléphone ou via l'adresse de secours définie par votre ARS référente

MINISTÈRE
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES

Liberté
Égalité
Fraternité

Mesdames, Messieurs,

Depuis le jeudi 12 novembre au soir, des dizaines de milliers d'utilisateurs dans le monde ne peuvent pas accéder à leur messagerie Outlook, à la suite d'une panne majeure chez Microsoft.

Microsoft a indiqué jeudi travailler « sans relâche » à la résolution de l'incident.

Vendredi 13 novembre 2026, Microsoft a précisé sur le compte X @MSFT365Status que les mesures correctives engagées ne fonctionnaient pas comme prévu. L'éditeur recherche des solutions alternatives.

Aucun délai de rétablissement complet n'a été communiqué à ce stade. Dans ce contexte, ce message vise à partager un point de situation à date, à préciser les mesures à mettre en place et à rappeler les circuits de remontées d'information pour faire face à ce type de situation

1. Information situation

Impacts potentiels pour les établissements de santé

- Indisponibilité ou dégradation de la messagerie Outlook / Exchange Online (envoi, réception, accès web et applications).
- Risque de retard dans les échanges administratifs, logistiques et organisationnels transmis par e-mail (alertes, plannings, coordination avec les partenaires).
- Possible effet sur les services associés à la messagerie, dont l'agenda et les comptes liés au tenant Microsoft 365. Ce point est à vérifier localement.
- L'indisponibilité de la messagerie va complexifier l'utilisation de certains outils, si la méthode forte d'authentification (MFA) repose sur un envoi de mail.

Recommandation à adapter par chaque établissement selon son organisation et son plan de continuité :

- Utiliser des canaux alternatifs pour toute information urgente ou sensible : téléphone, messagerie sécurisée de santé (MSSanté), outils métiers internes.
- Ne pas faire reposer sur Outlook seul la transmission d'informations critiques pour la prise en charge des patients.
- Informer les équipes de l'incident et des canaux de repli à privilégier.

⇨ **Faire remonter à l'ARS tout impact opérationnel significatif en appelant le numéro du point focal régional.**

2. Circuit de remontée d'impact

La DSI en lien avec la direction de chaque établissement évalue les impacts liés à l'indisponibilité.

La direction de l'établissement décide du déclenchement du PCA et de la cellule de crise.

Le déclenchement du Plan de Continuité d'Activité (PCA) est recommandé lorsque des impacts sont constatés.

3. Rappel de la remontée d'information vers l'ARS

Toute conséquence opérationnelle significative (retard de prise en charge, désorganisation d'un service, recours à un mode dégradé prolongé) doit être signalée à l'ARS de rattachement via le circuit habituel (point focal régional, plateforme de signalement).

En l'absence d'impact, aucune remontée n'est requise, mais une veille reste recommandée.

Privilégiez le téléphone pour toute information urgente. Pour la remontée d'impact à l'ARS, utilisez les coordonnées téléphoniques du point focal régional et l'adresse mail de secours définies par votre ARS référente.

Nous vous remercions pour votre mobilisation.

Dr Grégory EMERY

Directeur Général de la Santé

Original signé