



## DES ÉCHANGES VOIX-DONNÉES PERMANENTS AU **CENTRE HOSPITALIER DE PÉRONNE**

La solution de communication OmniPCX d'Alcatel-Lucent Enterprise soutient le fonctionnement continu de l'hôpital, sans arrêt de production. Elle facilite la mobilité et les reconfigurations.

« **J'ai été recruté pour moderniser l'ensemble des interconnexions et garantir une sécurité des échanges voix et données des équipes de santé et de leurs patients** », retrace Philippe Huddleston, le directeur technique et responsable de la sécurité du système d'Information du Centre Hospitalier de Péronne.

A son arrivée en mars 2014, il mesure l'urgence de migrer vers l'hôpital numérique, mais cet objectif exige d'abord la refonte du câblage réseau et le remplacement de la plateforme de téléphonie en place.

Il s'agit de bâtir un réseau solide, convergent et conforme à la réglementation, car **« en cas de doute sur la disponibilité d'un service, les utilisateurs finissent par doubler les solutions, ce qui s'avère chronophage, coûteux et échappe à tout contrôle »**.

# EN FINIR AVEC LES ARRÊTS DE PRODUCTION

Pour réussir cette modernisation, le directeur technique fait appel à un intégrateur du groupe Resadia et aux solutions de communication d'Alcatel-Lucent Enterprise ; la combinaison retenue associe les offres OmniPCX Enterprise Communication Server, Omnivista 8770 Network Management system, OpenTouch Fax Center et Voice Messaging Services.

Ce socle s'avère fiable, productif et rassurant à la fois : « **Interconnecter la téléphonie au réseau IP nous permet d'améliorer la messagerie interne, les interactions fixes-mobiles, le report d'appels vers les smartphones ainsi que la gestion des télécopies.** »

Les professionnels de santé et leurs patients bénéficient de fonctions de téléphonie et de messagerie disponibles en continu. Tous empruntent le même système de communication, ce qui permet à chacun d'avoir un numéro réduit et un répondeur vocal unifié. De son côté, l'établissement gagne une supervision fine, à base de règles, et une traçabilité précise des échanges.

## L'hôpital numérique maîtrise ses coûts et sa conformité

Au centre du système d'information de santé, le patient est mieux informé, plus mobile et souvent connecté. Ses interactions avec les équipes soignantes et administratives jalonnent chaque étape du parcours de soins. Dès lors, des enjeux économiques conduisent à étudier la mutualisation de moyens ou l'externalisation de systèmes convergents.

Au-delà des besoins multimédias des patients et de la dématérialisation de l'information, le travail collaboratif des soignants, l'analyse de données massives et l'automatisation des tâches guident les choix d'investissements et la gouvernance de l'hôpital numérique.

Les derniers textes légaux, la confidentialité du dossier patient et le respect de l'environnement encadrent la mise en oeuvre du système d'information hospitalier. Grâce aux solutions Alcatel-Lucent Enterprise et aux services de Resadia, l'hôpital intègre davantage de données multimédia et répond à un ensemble de besoins visant à améliorer l'accueil et le confort des patients ainsi que la productivité des groupes de travail. Il facilite aussi l'essor de la génétique et des biotechnologies autour d'échanges voix/données continus.

## DÉCLENCHER LE PLAN BLANC EN CAS DE CRISE

En cas de crise, il faut rester serein et offrir le meilleur accueil possible, sans négliger les patients hospitalisés. Le plan blanc prévoit un système de communication de secours et d'alertes coordonnés : « **Une procédure simple permet de déployer en 10 minutes contre 30 minutes auparavant, un nouveau système de communication avec huit postes de travail autonomes.** »

D'autres modules complémentaires améliorent l'accueil des patients : « **Sur notre solution de communication, nous pouvons ajouter une brique de reconnaissance vocale, gérer des files d'attente et orienter automatiquement les appels, mais auparavant, il faut bien comprendre les besoins de chacun.** »

Rappeler aux patients leur rendez-vous par SMS et leur réserver des places de parking sont deux exemples de mesures réduisant l'absentéisme et améliorant les résultats financiers. D'autres économies de télécommunications sont constatées grâce au réseau en fibre optique inter-établissements qui supporte les appels internes.

De nouveaux horizons s'ouvrent avec la remontée de fiche patient : « **Dès que le numéro appelant est reconnu, le dossier médical apparaît à l'écran ; l'accueil devient personnalisé et plus confortable. L'agent peut énoncer rapidement : Monsieur Dupont, votre visite de mardi prochain est bien confirmée ; veuillez vous présenter à 9 heures en salle d'accueil du bâtiment B.** »

Et demain ? Des équipements médicaux et de multiples objets connectés pourront remonter des alertes en cas de paramètres particuliers, le système de téléphonie retenu étant déjà compatible et dimensionné pour ces usages.

# L'ACCOMPAGNEMENT TECHNIQUE DES ÉQUIPES ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE ET RESADIA

Nos témoignages le confirment, la transformation numérique du secteur public touche chaque département de l'organisation, au-delà des services informatiques et des services généraux. Il s'agit de fournir à chaque agent son espace de travail et de collaboration intuitif, de conduire un véritable changement de culture professionnelle et d'améliorer les relations avec chaque citoyen.

Les besoins exprimés dans chaque établissement varient, puis évoluent fréquemment. La souplesse de reconfiguration du réseau, l'évolutivité de la plateforme de communication et la mise à jour des postes de travail fixes et mobiles deviennent donc déterminantes.

Au fil des projets de dématérialisation et de modernisation des systèmes de communication, un soin constant doit être apporté à la gouvernance des données, à la configuration des plateformes et à leur adoption par les agents.

L'UGAP, établissement de l'Etat, facilite l'accès rapide aux solutions de communication d'Alcatel-Lucent Enterprise, à un tarif négocié et dans le respect des contraintes réglementaires.

La centrale d'achat s'appuie sur les Associés du groupe Resadia pour intégrer les nouveaux serveurs, environnements d'exploitation et logiciels complémentaires.

Grâce à cet écosystème aux compétences pointues, le client bénéficie d'échanges continus, toujours fiables et sûrs. Ses communications unifiées restent simples et évolutives. D'ici à 2020, son socle technologique pourra accompagner l'arrivée des objets connectés, des réseaux sociaux, de la vidéoconférence ou du guichet d'appels unique.

Ne cherchez pas ailleurs une meilleure expertise pour transformer votre administration.

## Les besoins formulés par le secteur public

- solutions disponibles en continu et capables de garder la continuité des services publics
- solutions de collaboration adaptées aux infrastructures et services en place
- sécurité des échanges, et garantie de la confidentialité des données
- collaboration à distance facilitée partout (ville, communauté, région, etc.)
- collaboration instantanée, au delà des frontières entre les équipes et les services,
- téléphonie et logiciels (conversationnels) simples à utiliser, sur PC, smartphone, tablette, combiné ToIP, système de visioconférence, etc.
- solutions ouvertes capables de pérenniser les investissements et de réduire les dépenses publiques
- accompagnement rapide et partage de bonnes pratiques pour l'installation, l'usage et l'exploitation

## Quatre autres enjeux de la transformation numérique

- Garder la continuité des services publics en temps de crise pour accompagner les citoyens
- Réduire les coûts cachés au niveau de la maintenance ou des liens de télécommunications
- Créer rapidement des groupes de travail, sans frontière entre les services, en agrégeant les compétences, les connaissances et les documents répartis,
- Simplifier, automatiser l'installation, la mise en production, l'administration et la maintenance de nouveaux services citoyens, souvent mobiles.

## GARDONS LE CONTACT :



[www.resadia.com](http://www.resadia.com)



[www.ugap.fr](http://www.ugap.fr)



<https://www.al-enterprise.com/fr-fr/secteurs-activite/secteur-public>

---

 Suivez-nous sur LinkedIn :

[Resadia](#)

[Ugap](#)

[Alcatel-Lucent Enterprise](#)

 Suivez-nous sur Twitter :

[@grouperesadia](#)

[@ugap](#)

[@AlcatelLucent](#)

---

[contact.ugap@resadia.com](mailto:contact.ugap@resadia.com)

