



# Les communications unifiées au service des professionnels de *SANTÉ*

Quelles sont les dernières innovations concernant la téléphonie et le numérique ?



## Vers une **TRANSFORMATION** des modes de communication

La convergence de la téléphonie et du numérique facilite le partage de l'information au sein des établissements de santé tout en améliorant la relation avec le patient. La crise sanitaire a accéléré l'adoption de ces systèmes de communications unifiées.

La notion de communications critiques n'est en rien galvaudée en ce qui concerne le monde de la santé. Alors qu'un appel perdu peut avoir une incidence vitale, la question de la fluidité de la circulation de l'information prend tout son sens au sein des centres hospitaliers, des cliniques privées et des EHPAD.

« La qualité de service et la disponibilité d'un système de téléphonie constituent des enjeux clés pour les professionnels de santé, estime Franck Thomas, directeur de comptes de la région Sud-Ouest chez Mitel. Le droit à la panne n'existe pas quand des vies sont en jeu. Le système doit être opérationnel 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. »

### Tirer les enseignements de la crise sanitaire

Au-delà de saluer le courage du personnel soignant, en « première ligne », la crise sanitaire a rappelé l'importance de pouvoir communiquer en toutes circonstances, au sein de l'établissement ou en situation de mobilité. « Lors des pics épidémiques, les infirmières et les médecins devaient être joignables où qu'ils se trouvaient », se souvient Franck Thomas. Des tensions hospitalières qui n'ont malheureusement pas disparu depuis, notamment dans les urgences ou les services de réanimation.

La pandémie du Covid-19 a aussi mis en avant l'intérêt de développer de nouveaux modes de communication dans la relation entre le praticien et son patient. Les périodes de confinement ont ainsi fortement accéléré le nombre de téléconsultations dans un contexte où les rendez-vous en face à face n'étaient plus envisageables.

Autre apport de la crise sanitaire : l'introduction du télétravail dans un monde de la santé privilégiant jusqu'alors le seul mode présentiel. La population éligible, à savoir le personnel administratif et les employés des fonctions

support (RH, IT, Finance...), représentant 10 à 15 % de l'effectif hospitalier, a pu expérimenter le travail à distance. Les appels sont renvoyés sur leur téléphone ou n'importe quel terminal connecté grâce à une solution de softphonie.

Enfin, la crise sanitaire a entériné la prise en main de la téléphonie par l'informatique. « Par le passé, la téléphonie reposait exclusivement sur un réseau et des équipements dédiés, dépendant des moyens généraux, observe Laurent Madelaine, responsable avant-vente chez Mitel. Avec la convergence entre l'IT et les télécoms, les frontières sont plus floues. » Cette convergence ouvre aussi la voie à des services innovants qui dépassent la seule téléphonie.

### Faciliter la collaboration du personnel hospitalier

La pandémie a ainsi donné un coup d'accélérateur au développement des systèmes de communications unifiées. C'est-à-dire la capacité de réunir dans un même environnement l'ensemble des moyens de communication synchrones ou asynchrones comme la téléphonie, la visioconférence ou la messagerie instantanée. Le partage de l'information entre les professionnels de santé s'en trouve simplifié.

Via des connecteurs ou des interfaces de programmation (APIs), un système de communications unifiées peut aussi s'interfacer au dossier patient pour consulter des résultats d'analyses ou des logiciels métiers dédiés à la prise de rendez-vous ou à la remontée d'alarmes. Le personnel hospitalier n'a ainsi plus à jongler entre différentes applications. Une interface unique concentre toute l'information utile.

Il s'agit, par ailleurs, de faciliter le quotidien du personnel soignant, particulièrement sollicité. « Le personnel soignant parcourt en moyenne 5 km par jour dans les couloirs de l'hôpital, calcule Éric Lebreton, responsable business

développement chez Mitel pour la Bretagne, les Pays de Loire et le Centre. *Informé en temps réel sur son terminal mobile, il pourra s'éviter un grand nombre de déplacements inutiles.* »

De même, les soignants pourront à distance lever le doute si le patient de la chambre 33 a appuyé par inadvertance sur le système d'alerte de son lit. Inversement, l'indicateur de présence permet au personnel de ne pas être interrompu au milieu d'un traitement par un collègue.

## Optimiser l'expérience patient

Le personnel médical n'est pas le seul à profiter des nouvelles pratiques collaboratives. Premier point de contact dans la relation patient et de l'accueil des familles, l'accueil téléphonique gagne en qualité de service. « *L'avènement des communications unifiées permet de faire évoluer*

*le télésecrétariat traditionnel en centre d'appels* », note Laurent Madelaine.

Cette évolution permet non seulement d'absorber l'afflux d'appels, mais aussi, grâce à une gestion intelligente du trafic et à un serveur vocal interactif (SVI)<sup>1</sup>, d'améliorer le taux de décrochés et de réduire le temps d'attente. L'hébergement d'une solution de centre d'appel dans le Cloud permet également d'adapter l'accueil téléphonique au télétravail ou de mieux prendre en compte la dimension multisites d'un Groupement Hospitalier de Territoire (GHT).

Cette tendance permet, enfin, d'avoir une approche omnicanale en gérant un grand nombre de moyens de contacts : téléphone, mail, SMS, messagerie instantanée (WhatsApp, iMessage d'Apple, Facebook Messenger) voire agent conversationnel (chatbot). Ces nouveaux médias répondent aux modes d'usages des générations Y et Z et de leurs attentes d'immédiateté dans la prise de rendez-vous 24/7.

## Les GHT facilitent l'adoption de nouvelles technologies

Introduits par la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016, les Groupements Hospitaliers de Territoire (GHT) gèrent certaines fonctions transversales comme les systèmes d'informations et les fonctions achats. Ce qui permet aux établissements de santé d'adopter une stratégie coordonnée et cohérente d'investissements et de mutualisation des achats.

Il y a par ailleurs une incitation forte de la part des Agences Régionales de Santé (ARS) à passer par les centrales d'achats comme l'UGAP, le « RESAH », ou encore UniHA /CaIH. Des établissements privés se sont aussi regroupés comme les groupes Ramsay, Elsan, Vivalto, Amla Viva ou St Gatien.



(1) Un serveur vocal interactif (SVI) est un système automatisé qui guide l'appelant vers les différents services d'une entreprise ou d'un organisme selon une arborescence prédéfinie.



## Les mille et un atouts de la téléphonie sans fil **DECT**

La norme DECT (de l'anglais Digital Enhanced Cordless Telecommunications) est le standard de téléphonie sans fil le plus utilisée plébiscitée par les personnels de santé. Généralisée depuis les années 2000, la technologie DECT a supplanté les technologies analogiques. Elle est en quelque sorte à la téléphonie fixe ce que le Wi-Fi est à Internet.

La norme DECT présente, de fait, un grand nombre d'atouts, en termes de longueur de portée, de qualité sonore ou de consommation d'énergie. Son rapport qualité-prix est aussi imbattable. « *Un terminal DECT est trois fois moins cher qu'un smartphone et la différence est encore plus notable s'il s'agit d'un smartphone durci. C'est-à-dire conçu pour résister à des conditions d'utilisation extrêmes, rappelle Laurent Madelaine. Les critères de légèreté et de durabilité sont aussi des critères de sélection souvent mis en avant.* »

Fréquemment soumis à des chutes et nettoyé avec des produits de nettoyage abrasifs, un mobile DECT offre une bonne résistance à l'usure et aux chocs. Sa durée de vie va bien au-delà des deux ou trois ans d'un smartphone. Il est aussi plus facile à désinfecter et bénéficie, pour les modèles les plus récents, d'un traitement antibactérien.

Autre atout : la qualité de service. « *La technologie IP DECT permet d'assurer la continuité d'activité en cas de rupture du*

*réseau de télécommunications, la liaison est maintenue en mode dégradé* », poursuit Laurent Madelaine. Elle offre aussi une protection supérieure dans la transmission des communications avec un cryptage standard à minima de 64 bits.

Numéro un mondial de l'IP DECT, Mitel mise sur la transmission en large bande (technologie Mitel Hi-Q) pour offrir une bien meilleure qualité vocale que les smartphones. Ces derniers ne parviennent pas toujours à capter les réseaux 4G/5G, surtout à l'intérieur des bâtiments, et leur autonomie dépasse rarement les 8 heures.

« *Le déploiement d'un réseau Wi-Fi est, quant à lui, extrêmement coûteux et complexe à maintenir et à faire évoluer* », signale Éric Lebreton. Quant à la voix sur Wi-Fi (VoWiFi) – c'est-à-dire la possibilité de passer des appels téléphoniques depuis le Wi-Fi – elle est dépendante de la qualité du réseau sans fil. Les communications peuvent donc être sujettes à des interruptions ou à des perturbations.





## La **SÉCURITÉ** et la **CONTINUITÉ DE SERVICE**, deux prérequis incontournables

Selon le «Panorama de la cybermenace 2022» de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), les établissements publics de santé concentrent 10 % des attaques par ransomware. De fait, la liste des hôpitaux victimes des cybercriminels est longue. Parmi les cas médiatisés les plus récents, ceux de Dax, de Villefranche-sur-Saône, de Versailles ou de Corbeil-Essonnes.

**« Les établissements publics de santé concentrent 10 % des attaques par ransomware. »**

En paralysant l'activité hospitalière, ces cyberattaques affectent le travail des professionnels de santé et nuisent à la qualité de soins apportée aux patients, sans évoquer les impacts d'une divulgation des données aussi sensibles que les données de santé.

Ne disposant pas des mêmes moyens financiers et humains que les grands comptes

du privé et devant fonctionner 24/7, les établissements de santé constituent, de fait, des cibles privilégiées. La crise sanitaire a aussi augmenté la surface d'exposition aux risques, la généralisation du télétravail obligeant à ouvrir le système d'information sur l'extérieur.

L'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) rappelle également que les rançongiciels touchent particulièrement les acteurs

publics et notamment et les établissements de santé à hauteur de 10 %.

Pour Laurent Madelaine, les DSI sont persuadés que les communications unifiées peuvent participer à l'effort de sécurité. « Ils essaient de calquer la politique cyber de l'IT aux infrastructures télécoms en mettant en place une authentification des sessions de type SSO (Single sign-on), une supervision et une analyse en continu de trafic, un cloisonnement des réseaux. »

Le Session Border Controller (SBC) constitue la pièce maîtresse de ce dispositif. Sorte de pare-feu dédié à la téléphonie, ce composant logiciel assure la sécurité des infrastructures télécoms reposant sur le protocole SIP (Session Initiation Protocol). A la manière d'un gendarme, ce SBC assure non seulement le bon acheminement des communications suivant les règles préétablies mais prévient également les tentatives d'attaque du réseau via des sondes.

Sur le volet organisationnel, la mise en place d'un plan de continuité ou de reprise d'activité (PCA, PRA) permet aux établissements de santé de maintenir leur fonctionnement, même en mode dégradé, en cas de survenue d'un sinistre majeur.

La résilience des infrastructures IT et télécoms passe notamment par la réplication des données sur un site distant chez un prestataire certifié HDS (Hébergeur de Données de Santé) ou par la redondance des accès réseaux et de l'alimentation électrique.

### **DATI** : un dispositif pour protéger le personnel médical

La sécurité ne se limite pas aux installations logicielles et matérielles. Il s'agit aussi d'assurer l'intégrité physique du personnel médical. Sa protection peut être, entre autres, assurée par le Dispositif d'Alerte pour Travailleur Isolé (DATI). Ce dispositif permet à une infirmière ou un médecin se trouvant dans une situation critique - sous

la menace d'un patient, par exemple - d'envoyer une alerte au PC de sécurité ou à des collègues situés à proximité. Expédié par un terminal mobile, le message d'alarme peut contenir des informations sur la position du collaborateur, comme ses coordonnées GPS, facilitant l'intervention des secours.

## ÉTUDE

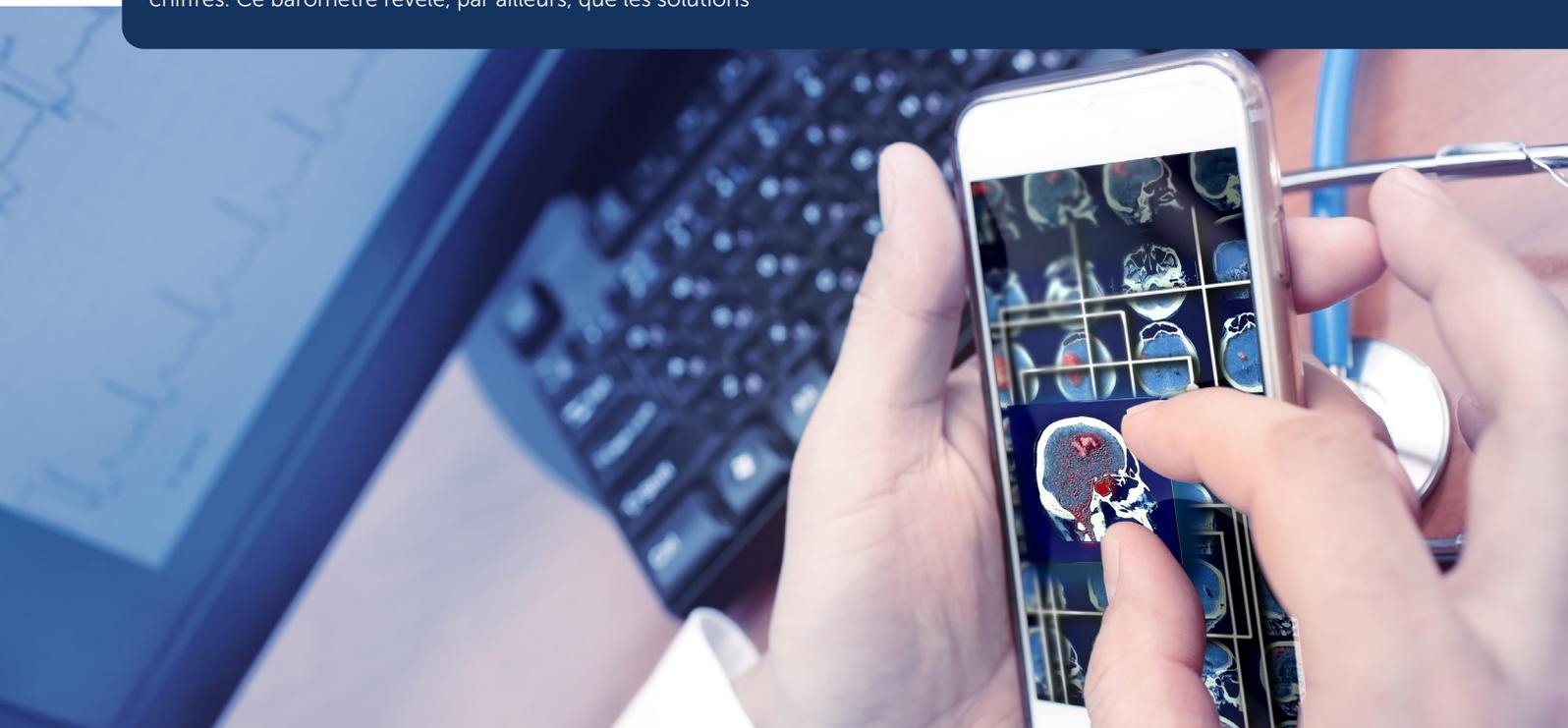
# Communications unifiées : **UNE CROISSANCE À DEUX CHIFFRES** attendue en 2023

Selon le baromètre 2022 du Centre de Recherche et Développement Territorial (CRDT), le marché français des solutions de communications d'entreprises est en pleine croissance compte tenu des enjeux de sécurité et de productivité.

Pour 2023, les prévisions portent sur une croissance à deux chiffres. Ce baromètre révèle, par ailleurs, que les solutions

de communications Cloud privé - public sont devenues la norme, implémentées par 96 % des intégrateurs interrogés.

Dans le cadre du travail en mode hybride, de plus en plus de demandes portent sur des offres de convergence fixe/mobile et l'intégration des logiciels métiers (CRM, SIRH...) aux solutions de communications.



## RETOUR D'EXPÉRIENCE

# Comment le CHU de Rouen **A MODERNISÉ SON SYSTÈME DE COMMUNICATION**

Premier employeur de Normandie, le CHU de Rouen emploie plus de 10 000 collaborateurs, dont mille praticiens hospitaliers. Réparti sur 5 établissements représentant 2 500 lits, le CHU a réalisé, en 2017, plus de 500 000 consultations de MCO (médecine, chirurgie et obstétrique) et près de 35 000 interventions chirurgicales.

Le CHU de Rouen souhaitait remplacer son système de communication (plus de 10 000 terminaux), qui arrivait en fin de vie et ne garantissait plus la qualité des services attendue. Le centre hospitalier voulait profiter de cette

évolution pour améliorer l'accueil des patients, fluidifier les transferts d'appels et mieux gérer la mobilité, en particulier pour le personnel médical.

Le CHU de Rouen a retenu une solution de communications unifiées lui permettant d'améliorer la gestion des appels entrants, d'intégrer la mobilité avec l'introduction de 1 500 postes sans fil DECT, et de garantir la continuité du service entre les sites tout en ouvrant la voie à de nouveaux services comme l'envoi de mini messages sur les écrans DECT notamment d'alertes.

En savoir plus sur le  
CHU de Rouen

En savoir plus  
sur Mitel