



## Des solutions complètes et personnalisées d'interconnexion de réseaux pour le secteur de la santé

Proximus est une entreprise de télécoms et d'ICT active sur le marché belge et international, qui offre ses services aux clients résidentiels, aux entreprises et au secteur public. Proximus est le principal fournisseur de téléphonie, d'Internet, de télévision et d'ICT basés en Belgique. Ses réseaux fixe et mobile interconnectés et hautement performants offrent, partout et à tout moment, l'accès aux données et services digitaux ainsi qu'à un large éventail de contenus multimédias. Ses équipes investissent dans des réseaux d'avenir et des solutions innovantes pour bâtir les fondements d'une croissance durable. Proximus place le client, aussi bien résidentiel que professionnel, au cœur de toutes ses activités et souhaite lui fournir la meilleure expérience et lui simplifier la vie en lui proposant des solutions accessibles et conviviales. Proximus offre notamment à ses clients professionnels une connectivité intégrant un haut degré de sécurité sur tous les appareils. Des solutions IT et télécoms intégrées sont conçues dans un souci de flexibilité. Proximus élabore aussi des solutions complètes permettant aux entreprises de faire la différence. Des solutions qui stimulent la productivité, motivent le personnel, améliorent la collaboration, augmentent la satisfaction client et permettent à l'entreprise de fonctionner efficacement. Elle tente continuellement d'améliorer son portefeuille d'outils de communication et de collaboration pour répondre aux nouveaux besoins en la matière, toutes technologies confondues. Pour pouvoir exploiter tous les avantages du cloud, Proximus élargit en permanence son portefeuille de solutions de cloud pour le marché professionnel ainsi que pour les PME. Les risques et menaces évoluant en permanence, la cybersécurité constitue une priorité majeure pour Proximus et ses clients. Consciente de ces menaces, Proximus a développé des services de sécurité à 360°. Elle investit également dans des nouveaux domaines, comme l'Internet des Objets (IdO), le Big Data, les Smart Cities, la Smart Mobility et la sécurité pour créer de nouvelles solutions ayant un impact positif sur les personnes et la société.

# Témoignage

« Notre Datacenter et notre réseau IT sont les éléments structurants du socle de base lié au redéploiement technologique du CHIREC »

Propos recueillis auprès d'**Olivier Remacle**, Directeur des Systèmes d'Information du CHIREC, et **Frederic De Wallens**, Account Manager, Proximus



## Quels ont été les besoins identifiés en matière de réseau pour le nouvel hôpital Delta ?

**Olivier Remacle :** Le choix de nos solutions a été, avant tout, technologique et s'est fait en fonction de la configuration attendue pour le nouvel hôpital Delta. Ces solutions devaient aussi accompagner les ambitions importantes de notre groupe hospitalier pour couvrir les besoins en puissance machines, en stockage et en télécommunications pour les cinq prochaines années. Nos principales hésitations concernaient notre choix entre les réponses des sociétés Cisco® et HP®. Suite à un marché public basé sur un cahier des charges très pointu, nous avons finalement retenu Cisco® et bénéficions ainsi de leur dernière technologie en matière d'antennes relais pour le Wi-Fi. Nous émettons ainsi en 2,4 et 5 Ghz pour répondre aux besoins en bande passante de l'ensemble de nos équipements, le 5 Ghz étant réservé aux activités d'échanges internes à l'hôpital. La qualité de cette couverture nous permet aussi de proposer au patient un accès gratuit de haute capacité à notre réseau Wi-Fi en 2,4 Ghz. Dans le cadre du projet Delta, nous avons privilégié une approche intégrée entre le LAN (la couverture réseau au sein du nouvel hôpital) et le WAN (reliant l'ensemble des sites du CHIREC). Tous nos circuits réseaux sont redondants grâce à deux centres dédiés situés au rez-de-chaussée et au 5<sup>e</sup> étage. Chacun d'eux est relié au Data Center par des chemins filaires différents. Nous allons également développer le Network Access Control (NAC) offrant une plus grande flexibilité et une meilleure sécurisation de tous nos accès réseaux. Pour le nouvel hôpital, nous avons également des exigences importantes en matière de mobilité et de géolocalisation. Des analyses préliminaires et un site survey sur plans nous avaient permis de définir une configuration optimale (980 antennes pour 100.000 m<sup>2</sup> utiles) pour le réseau téléphonique, la géolocalisation et les supports mobiles au sein de l'hôpital. Les 150 chariots PC mobiles, la cinquantaine de chariots de médicaments utilisés par les soignants ainsi que les PC portables des médecins représentent la majeure partie de ces équipements mobiles. A terme, nous profiterons du maillage Wi-Fi complet pour l'ensemble de l'hôpital afin de développer des solutions de géolocalisation du matériel biomédical et du brancardage. Le routage optimisé des brancards est un enjeu important. Il doit permettre d'optimiser les trajets de nos brancardiers en fonction de leur position et des besoins des services en matière de transport des patients. Pour mettre en place de telles pratiques, nos équipes doivent disposer d'un système

de géolocalisation en temps réel fiable et les brancardiers doivent être munis d'un téléphone fonctionnant via le réseau Wi-Fi pour recevoir leurs consignes instantanément. Face à tous ces enjeux, nous avons choisi la société Proximus® comme partenaire et opérateur au niveau du réseau, de l'intégration et de la gestion des télévisions numériques.



### Envisagez-vous le développement d'autres services grâce au réseau du nouvel hôpital ?

**O. R. :** En partenariat avec Proximus® et Samsung®, nous proposons au patient la télévision numérique. Le nouvel hôpital compte 570 écrans reliés à un serveur central qui diffuse des flux digitaux (environ 60 chaînes TV), hébergés au niveau du Datacenter et cryptés sur l'ensemble du réseau interne jusqu'à la diffusion. Nous avons renforcé la qualité de ce service en sélectionnant des Smart TV de 43 pouces de dernière génération pour toutes les chambres (de type Professional Hospitality). Le patient bénéficie ainsi d'une télévision numérique comprenant un bouquet de chaînes TV classiques, de chaînes de radio, une chaîne d'informations interne à l'hôpital fournissant des renseignements d'ordre général au patient, notamment des vidéos de présentation de l'établissement et des procédures globales de prise en charge. Nous mettrons également en place une possibilité de pause des programmes en cours de visionnage. Ainsi, le patient pourra interrompre son émission durant le passage de l'infirmière pour la reprendre une fois la visite ou le soin achevés. Enfin, un élément tout à fait novateur est associé au projet de restauration à la carte. Afin d'améliorer la qualité du séjour, nous proposons, pour les repas, un ensemble de choix de plats de type brasserie que le patient pourra sélectionner directement sur sa TV pour être servi à l'heure de son choix. Tout en tenant compte des régimes propres à chaque patient (allergies éventuelles, contreindications liées à son traitement, ...), Delta sera à l'écoute du patient pour qu'il mange très bien, selon ses goûts et de manière variée.

### Les solutions de TV interactive sont-elles demandées dans le milieu hospitalier ?

**Frédéric De Wallens :** Ce volet est une tendance croissante au sein de l'hôpital. Aujourd'hui, beaucoup de centres hospitaliers disposent encore de la TV analogique. Cette technologie vieillissante, d'ici peu, ne répondra plus aux exigences actuelles d'utilisation. Les acteurs hospitaliers s'orientent donc vers des solutions plus modernes afin de maintenir des communications optimales au sein de leurs propres installations mais également au sein de leur territoire. Pour accompagner ce passage au digital, Proximus a créé une solution dédiée aux collectivités et au secteur hospitalier. Cette réponse globale comprend l'installation d'un réseau de fibre optique, la gestion du software, l'installation des téléviseurs IP et l'intégration d'applications métiers assurant divers services utiles. L'application Sodexo®, par exemple, permet au patient de choisir la composition de ses repas via le téléviseur en chambre.

### A quand remontent les premières collaborations entre Proximus et le CHIREC ?

**F. D. W. :** Nos premiers échanges remontent à deux ans et coïncident avec l'arrivée d'Olivier Remacle à la tête de la gestion du pôle informatique de l'établissement. Nous avons longuement échangé avec lui et ses équipes sur la vision de Proximus liée au développement des solutions de télécommunications pour le secteur de la Santé en parallèle au plan directeur de l'hôpital. Nous avons ainsi pu développer nos solutions pour les adapter aux besoins des équipes du CHIREC. Proximus fonctionne ainsi pour tous ses projets afin de proposer des solutions globales et personnalisées à chacun de ses clients, notamment dans le domaine de la santé.

### Comment définiriez-vous l'interconnexion des équipements intelligents ?

**O. R. :** Il s'agit de l'un de nos objectifs à moyen ou long terme que nous pourrions positionner sur le socle solide constitué du Datacenter et des



réseaux Wi-Fi / filaires de très hautes capacités. Nous allons envisager le développement de l'Internet of Things (IoT), notamment pour le projet infirmier d'identité-vigilance et de capture automatisée des paramètres vitaux. Ces objets intelligents et connectés comprennent, par exemple, des solutions d'enregistrement, via capteurs, des rythmes cardiaques pouvant envoyer automatiquement des relevés via le réseau Wi-Fi. Actuellement, nous assurons déjà la connexion en Wi-Fi des paramètres de monitoring (salles de réveil, labo de sommeil, ...) qui sont automatiquement retranscrits dans le dossier médical.

### Quels sont les atouts des solutions Proximus® ?

**O. R. :** Proximus® a fait le choix de mettre en place un partenariat fort avec Cisco®, actuel leader sur le marché des réseaux IT. Proximus® nous propose un double service : une grande capacité en matière d'intégration et de déploiement grâce à ses équipes compétentes ainsi qu'une consolidation hardware et software pour assurer sécurité et performances. Proximus® est capable de nous fournir un ensemble de produits et de services parfaitement intégrés : des réseaux LAN et WAN performants, des technologies innovantes et maîtrisées ainsi que du contenu à valeur ajoutée via les flux TV.

### **Comment accompagnez-vous les établissements de santé dans leurs recherches de solutions sur mesure ?**

**F. D. W. :** Nous réalisons régulièrement des workshops durant lesquels nous présentons nos solutions. En fonction des intérêts de nos clients, nous pouvons également cibler nos présentations en mettant en place des groupes de travail réduits, composés de spécialistes afin de les renseigner au plus près de leurs attentes. Au travers de nos partenariats avec les établissements hospitaliers, nous respectons scrupuleusement le cahier des charges défini par le client et mettons en place les services nécessaires à la réalisation des opérations (gestion de projet, services de maintenance, actions préventives, etc.). Nous proposons des solutions « clés en main » accompagnées de services et matériels supplémentaires nécessaires à la fiabilité et la pérennité de nos réponses.

### **Comment le personnel est-il accompagné dans l'utilisation de ces nouveaux outils ?**

**O. R. :** L'accompagnement se fait selon plusieurs axes bien identifiés. Pour le volet technologique, notre département est composé d'équipes formées de chefs de projets, d'ingénieurs systèmes et d'architectes réseaux qui sont coachés et formés par nos partenaires. En ce qui concerne le patient, l'ergonomie et le paramétrage des télévisions ont été étudiés pour être le plus intuitif possible. Leur utilisation ne nécessite donc aucune formation spécifique. Pour les équipes médicales et soignantes, nous faisons en sorte que les changements apportés soient le plus transparent possible. Nos nouvelles solutions doivent leur offrir une meilleure ergonomie d'utilisation, la plus simple possible, sans nécessiter de devoir comprendre des aspects IT complexes. Des formations adaptées seront de toute façon prévues. Les nouveaux chariots mobiles dédiés aux équipes internes disposeront de trois batteries interchangeables très faciles à utiliser. Nos collaborateurs pourront ainsi circuler librement dans leur service avec un outil complètement autonome et continuellement connecté au réseau Wi-Fi. Pour les médecins, nous travaillons sur un projet Bring Your Own Device (BYOD). Ils pourront ainsi se connecter à des agendas spécifiques s'ils possèdent un cabinet de consultation privé ou accéder au dossier médical de leur patient directement depuis leur tablette numérique.



### **Vous avez remporté le prix Patient Numérique de l'Innovation. Que représente une telle récompense pour l'établissement et vos équipes ?**

**O. R. :** Nous avons remporté ce prix pour notre projet IHDC : l'Innovative Data Center. Ce prix est important pour nous car il vient couronner le travail acharné accompli par mes équipes durant ces trois dernières années. Ce Datacenter est le premier élément structurant du redéploiement technologique du CHIREC. Il bénéficie de tous les systèmes disponibles en matière de sécurité électrique/incendie/inondation/intrusion, d'un refroidissement optimal et d'une redondance caractérisant tout Datacenter professionnel. Ma stratégie informatique est axée sur une vision à long terme. Le dimensionnement du Datacenter permet d'intégrer la croissance souhaitée de notre groupe hospitalier jusqu'à concurrence d'environ 3.000 lits (soit près de trois fois l'activité actuelle). Il dispose ainsi d'une forte capacité de croissance et peut parfaitement accompagner le développement des réseaux hospitaliers qui devraient émerger en Belgique dans les prochaines années. Innovation, ambition et passion sont les trois moteurs de notre motivation au quotidien...

### **Quelles sont les perspectives d'évolution de Proximus dans le secteur de la santé ?**

**F. D. W. :** Ce marché est en pleine croissance, c'est pourquoi nous avons récemment renforcé nos équipes d'un « Account Manager » supplémentaire pour répondre à la demande spécifique du secteur de la santé en Wallonie. Nous identifions de nombreux projets de construction d'hôpitaux importants sur le territoire régional. Les établissements les plus anciens doivent être reconstruits car il serait bien trop onéreux d'assurer leur rénovation. Dans ce contexte, Proximus se positionne pour proposer les meilleures solutions de télécommunication à ces nouveaux projets d'établissement et à la recherche des solutions les plus innovantes et efficaces.

**proximus**

