



# CPEG

## Etablissements Médicaux Sociaux

### Témoignage

« Ce qui est très appréciable chez Avaya, c'est la simplicité d'implémentation des différentes fonctions souhaitées. Chez beaucoup de constructeurs traditionnels, il faut rajouter des options ou intégrer des logiciels tiers. C'est toujours compliqué, source d'erreurs voire de dysfonctionnements. Alors qu'avec Avaya, c'est très simple car toutes les fonctions sont nativement intégrées dans l'IP Office. Il est aussi possible de jumeler facilement un poste fixe et un téléphone Wi-Fi mobile, l'abonné pouvant être atteint avec un seul numéro d'appel et pouvant répondre sur l'un ou l'autre appareil. »

**M. Nicolas Duchamp**

Ingénieur commercial, responsable du projet chez l'intégrateur Infologo.

#### Le besoin : des moyens de communication voix et internet en toute mobilité

Le personnel soignant répond à des défis quotidiens, il était donc essentiel qu'ils puissent communiquer entre eux et avec les résidents en toute mobilité mais également accéder à une connexion internet sans fil disponible pour les résidents et permettant l'accès aux dossiers médicaux.

#### La solution : le PBX IP500 et la solution AWTs pour une plus grande flexibilité

Afin de répondre à cette attente, Infologo a interconnecté la téléphonie mobile sur IP aux systèmes d'appels malades, d'anti-errance, d'alarmes techniques et d'alarmes feu. Des téléphones analogiques à grosses touches ont également été ajoutés à cette infrastructure.

#### Les bénéfices : une communication interne et externe facilitée

La solution implémentée permet désormais d'assurer la communication entre les utilisateurs fixes et mobiles avec la gratuité des appels entre tous les abonnés des 3 sites. A également été mis en place : un badge anti-errance et l'accès internet dans toutes les chambres.

#### EMS CPEG (ex CEH)

La CPEG, Caisse de prévoyance du personnel des établissements publics médicaux du canton de Genève (CPEG), est une institution de prévoyance dont le but premier est d'assurer ses membres contre les conséquences économiques de la vieillesse. La CPEG considère avoir une responsabilité éthique en tant qu'investisseur. C'est donc tout naturellement qu'elle a décidé, au travers de la Fondation pour l'exploitation d'établissements de la CPEG, de s'impliquer dans la construction de logements et d'établissements pour personnes âgées et met à disposition des exploitants et du personnel, les outils et les technologies adaptés à l'accomplissement de leurs missions de manière constante.

**260** résidents

**4** établissements

**150** appareils Wi-Fi Avaya

## Notre réponse Technologique en détail

Le système installé il y a 20 ans avait besoin d'être remplacé : il n'était plus possible de bénéficier de support en cas de problèmes techniques. L'étude d'une nouvelle solution, répondant aux besoins actuels a donc été nécessaire.

Le déclenchement des appels uniquement par le biais de dispositifs fixes n'était plus satisfaisant : bien qu'âgés, les résidents se déplacent dans l'établissement. En cas de chute, ils n'avaient pas la possibilité d'appeler au secours. Une solution avec des bracelets d'appel s'avérait nécessaire mais cela impliquait le fait que la téléphonie et le dispositif de traitement des appels soit également sans fil.

## Ce que nous avons implémenté

La solution recherchée devait répondre à la fois aux besoins des professionnels (le personnel de l'EMS), mais également à ceux des résidents. En effet, les résidents seront plus de 50% à vouloir un accès Internet dans leur chambre d'ici 5 à 10 ans, un enjeu qu'il nous a fallu considérer dans la création de l'offre.

La solution hybride de téléphonie qui marie technologies IP pour la téléphonie mobile avec des appareils numériques et analogiques pour les postes fixes présente de nombreux avantages. Citons notamment la réutilisation du câblage existant pour tous les appareils fixes ainsi que la réduction de leur nombre due au fait que la téléphonie mobile devient disponible dans et autour du bâtiment. C'est donc aujourd'hui 150 appareils WI-FI Avaya 3641 qui sont en exploitation sur les 3 sites.

Le changement de PBX sur les 3 sites a également incité la CPEG à conclure un contrat avec un seul opérateur. Le résultat a été la baisse significative des frais fixes (raccordement PRA) et frais de communication.

## Solutions pour les professionnels

Dans ce projet, les besoins des professionnels des établissements étaient très différents de ceux des résidents. En effet, du matériel différent a été implanté auprès du personnel administratif, à savoir l'IP Office 500, et au personnel soignant, d'intendance et du service technique qui quant à eux se sont vu attribuer de l'IP-mobile.

Le dispositif SCN de l'IP Office permet aussi le roaming des appareils Wi-Fi : le personnel se déplaçant d'un EMS à l'autre voit son téléphone se connecter automatiquement sur le réseau WLAN à proximité du second bâtiment et est donc de nouveau atteignable.

Des visiophones ont été installés aux entrées principales et sont directement reliés au PBX. Les caméras IP permettent de visualiser les images depuis les ordinateurs et Smartphones à travers le WLAN et également d'ouvrir les portes à distance.

Enfin, une messagerie et un système IVR (Interactive Voice Response) destiné à rediriger les appels externes vers le personnel compétent de l'EMS ont été mis en place afin de prendre les appels en charge en dehors des horaires d'ouverture du standard.

## Solutions sur mesure pour les résidents

Les résidents n'ont pas les mêmes attentes en matière de téléphonie et de connectivité que le personnel des établissements. Par exemple, leurs téléphones ont été remplacés par un modèle analogique particulièrement adapté aux besoins des personnes âgées : clavier illuminé à grosses touches, sonnerie et volume facilement réglables, combiné compatible avec les appareils auditifs...

Afin de nous rapprocher des besoins des résidents, nous avons préconisé l'installation d'appareils mobiles Wi-Fi intégrant des appels malades, des dispositifs anti-fugue, des alarmes techniques et des alertes incendies.

D'autre part, les ascenseurs sont eux aussi munis d'interphones analogiques également branchés sur le PBX; en cas de besoin, le bouton d'appel déclenche automatiquement un appel vers le personnel soignant.

Enfin, grâce à l'installation de la solution Avaya IP Office tous les résidents bénéficient de coûts préférentiels de communication et de gratuité en ce qui concerne les appels vers le service de l'établissement.



# AVAYA

# R SYSTEMS