

La santé au bout du fil



L'HOSR a confié toute sa téléphonie à cablecom business, explique **Inka Moritz**, directrice de l'HOSR, et **Lionel Capt**, responsable de projets IT.

L'Hôpital Orthopédique de la Suisse Romande (HOSR) à Lausanne doit pouvoir être joint par téléphone en tout temps. Une mission critique que l'HOSR confie désormais à cablecom business, en profitant de la nouvelle offre de services vocaux pour entreprise.

Si la téléphonie est vitale pour toute entreprise, il est difficile d'imaginer qu'elle soit nulle part plus critique que pour un hôpital. Le téléphone de l'Hôpital Orthopédique de la Suisse Romande (HOSR) continue ainsi de sonner tous les jours avec la même fiabilité. L'établissement médical lausannois, spécialiste romand des affections de l'appareil locomoteur et articulaire, affilié au CHUV (Centre Hospitalier Universitaire Vaudois), a en effet confié l'ensemble de ses communications téléphoniques, appels entrants et sortants, à cablecom business depuis 2004.

En optant pour une solution connect PBX, l'une des nouvelles offres de téléphonie classique pour entreprise de cablecom business, l'HOSR a pu réaliser des économies de 30% sur sa facture de communications. «Nous devons maîtriser nos coûts comme toute entreprise», déclare Inka Moritz, directrice de l'HOSR. Sans pour autant faire de compromis sur la qualité et la fiabilité: «Le prérequis numéro un est que nous puissions être joignables dans toutes les conditions», souligne Inka Moritz.

L'HOSR est satisfait des prestations cablecom sur ce point. «En fait, l'aspect le plus important de cette migration est que rien n'a changé», affirme Lionel Capt, responsable de projets IT à l'HOSR. La transition des quelque 8000 appels mensuels sortants de l'hôpital, et environ le double d'appels entrants, sur le réseau cablecom s'est déroulée sans problème technique, et aucune défaillance n'a été enregistrée depuis.

Le changement d'opérateur a été l'occasion pour l'HOSR d'optimiser son système téléphonique. «Au lieu de conserver les numéros existants, nous avons profité de tout remettre à plat pour épurer les anciens raccordements. Nous avons ainsi pu supprimer près de cent numéros redondants ou inutilisés», détaille Lionel Capt.

Or si rien n'a changé en surface, l'HOSR a pu en revanche alléger ses infrastructures de manière significative. «Jusqu'ici, nous possédions notre propre central téléphonique PBX et en assurions la maintenance en interne avec une équipe de trois personnes», explique le responsable de projets IT. Plutôt que de remplacer son PBX devenu obsolète, l'HOSR a choisi de supprimer son central téléphonique et se connecter à un PBX du CHUV voisin. «Notre but n'est pas de faire de la téléphonie mais de soigner les patients», remarque Lionel Capt, nous laissons les spécialistes s'en charger.»

Par son lien étroit avec le CHUV au niveau des infrastructures et son statut particulier d'hôpital universitaire privé, l'HOSR peut souvent servir de «site pilote» pour le CHUV, fait remarquer Inka Moritz, ce qui a été le cas avec la connexion à un réseau WiFi offerte depuis peu aux patients. Au vu de l'expérience positive de l'HOSR, le CHUV a depuis août 2005 graduellement transféré 20% de ses communications sortantes sur le réseau de cablecom. Jean-Pierre Perroud, chef de l'atelier télécoms du CHUV, responsable de la téléphonie sur l'ensemble du campus – une «petite ville» de 35 bâtiments et plus de 7000 raccordements téléphoniques – se montre satisfait de la transition. «Nous manquons encore un peu de recul, mais nous n'avons eu aucun problème avec le trafic confié à cablecom. La facturation est claire et transparente, et cablecom nous fournit à la demande des rapports détaillés de tout le trafic», remarque Jean-Pierre Perroud.

Avec une solution de téléphonie performante et spécifique, mise en place par le CHUV et cablecom business, l'HOSR poursuit l'amélioration de son service, qui contribue à en faire un établissement de référence dans le domaine orthopédique.

Texte: Grégoire Baillod, journaliste, Genève

Photos: Frank Mentha, photographe freelance, Genève

L'Hôpital Orthopédique de la Suisse Romande

Hôpital universitaire privé reconnu d'intérêt public, l'Hôpital Orthopédique de la Suisse Romande (HOSR), basé à Lausanne, est la référence en Suisse romande pour tous les problèmes liés aux articulations et à l'appareil locomoteur, allant de la pose de prothèse sur mesure aux opérations ligamentaires. Affilié au CHUV (Centre Hospitalier Universitaire Vaudois), il entretient des liens étroits avec l'Université de Lausanne et l'EPFL (Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne). L'HOSR poursuit trois missions: soins aux patients, enseignement universitaire et recherche médicale. Fort de 90 lits, il emploie 300 personnes et traite en moyenne 2600 patients hospitalisés et 14000 patients ambulatoires par an. Certifié ISO 9001 et SPEQ, il arbore en outre le label de qualité «Swiss Olympic Medical Center» pour la prise en charge médicale et chirurgicale de sportifs.