



## Avec la solution BlackBerry, un CHU améliore la productivité personnelle des cadres administratifs et de santé

Le Centre Hospitalier Universitaire d'Angers est situé sur un vaste campus de 35 Ha comprenant une centaine de bâtiments non loin du centre de cette grande ville de l'Ouest de la France. D'une capacité de 1462 lits et places, il emploie environ 5600 personnes, dont près de 1000 personnels médicaux et pharmaceutiques et 4600 personnels non médicaux, soignants, administratifs et techniques. De par son statut, le Centre Hospitalier Universitaire d'Angers dispense des activités d'enseignement et de recherche en plus des soins médicaux.

### Le Défi

Le Centre Hospitalier Universitaire d'Angers est organisé en pôles médicaux et administratifs. La taille du campus est un véritable défi pour les communications des personnels de santé. Passant beaucoup de temps en réunions en dehors de leur bureau et se déplaçant fréquemment entre les bâtiments du campus, il leur était difficile de garder le contact avec leurs collègues et leur secrétariat. Ceci était particulièrement vrai pour le Service d'Accueil et le Traitement des Urgences qui avait exprimé très tôt son souhait de disposer de téléphones portables pour répondre rapidement aux sollicitations et « joindre la bonne personne au bon moment ».

De ce fait, la direction du CHU cherchait un moyen d'améliorer leur productivité, de leur éviter de perdre de temps et énergie, en leur offrant rapidement des outils capables de les accompagner dans leur mobilité. En 2005, le CHU d'Angers a lancé un projet « Mobilité Voix » afin de répondre à cette problématique. Un contrat a été signé avec l'opérateur Bouygues Telecom, ce qui a permis de doter près de 800 agents de téléphones GSM. 5 années plus tard, le parc s'élève à 1250 portables répartis en 1130 GSM et 120 smartphones BlackBerry®.

Le choix de Bouygues Télécom a permis de satisfaire les exigences d'intégration de la flotte des mobiles dans l'infrastructure globale de téléphonie du CHU, d'instaurer une relation opérateur personnalisée, le CHU étant considéré comme un client critique et négocier les plages d'intervention de maintenance planifiée sur ses relais de proximité, et enfin de bénéficier d'un interlocuteur unique pour la répartition des terminaux sur simple appel d'un utilisateur où qu'il soit en France.

### Avantages

Amélioration de la communication

Meilleure productivité personnelle

Organisation plus efficace

Assistance dédiée et souple par l'opérateur mobile

Plate-forme mobile prête pour de prochains déploiements

Le choix à l'origine de terminaux GSM différenciés (nominatifs et fonctionnels) ne répondait qu'en partie aux besoins, « un certain nombre d'agents nous ont fait part de leur volonté d'être encore plus efficaces, de pouvoir accéder à leur messagerie et à leur agenda » affirme Jean-Louis Brun, Ingénieur Système, responsable du secteur Production et Intégration Infrastructure au Service Informatique et Télécommunications du CHU d'Angers.

## La Solution

Après consultation de Bouygues Telecom, l'équipe du CHU d'Angers a alors décidé de tester quelques smartphones BlackBerry couplés à BlackBerry® Enterprise Server pour Microsoft Exchange. La solution BlackBerry® a été retenue pour quatre raisons essentielles de sécurité, de télé administration centralisée, de fiabilité et d'évolutivité.

Le service Informatique souhaitait pouvoir, à distance, intervenir sur un ou plusieurs terminaux s'ils ne fonctionnaient pas et mettre en vigueur les pratiques de mot de passe. Les retours utilisateurs depuis le déploiement des téléphones mobiles ont convaincu l'équipe télécoms de la fiabilité de l'appareil. Enfin, le CHU d'Angers voulait une solution aisément évolutive en fonction de l'augmentation des utilisateurs.

Suite à ce test, Laurent Renaut, Directeur du Système d'Information et Patrice Anota, chef du service Informatique et télécommunications, ont validé le déploiement de 100 smartphones BlackBerry® Curve™ 8900 pour les cadres de Direction, les Responsables de pôles (médecins et cadres supérieurs) les Ingénieurs. La messagerie et l'agenda de Microsoft Exchange sont ainsi synchronisés sans fil avec les terminaux, l'accès Internet étant également disponible.

## Les Avantages

Pour les utilisateurs, le principal avantage de la solution BlackBerry consiste dans l'amélioration de la communication et la simplification de la gestion du temps. L'échange d'emails et la gestion des agendas sont accessibles à tout moment de la journée n'importe où sur le campus ou sur le territoire national. De plus, dans le contrat avec Bouygues Telecom, le CHU d'Angers bénéficie d'un package complet de services dédiés.

« Bouygues Telecom a toujours été très souple et disponible, s'adaptant à nos demandes d'assistance technique et de formation dédiées, de remplacement d'appareils, et en assurant une couverture réseau très fiable. » confirme Jean-Louis Brun.

En arrière plan, la solution BlackBerry s'est avérée être à la hauteur de ses promesses. Pour commencer, les smartphones BlackBerry ont gagné l'approbation des utilisateurs. « Parce qu'ils sont faciles à utiliser, une formation courte est suffisante ». Comme prévu, la solution BlackBerry a démontré qu'elle était hautement administrable et sûre. « Changer les paramètres des smartphones BlackBerry est beaucoup plus facile qu'avec n'importe quelle autre solution. » confie Jean-Louis Brun qui ajoute : « La charge de travail dédiée à l'administration du système n'a pas augmenté, et ce malgré l'accroissement du nombre d'utilisateurs ». Selon lui, avec choix de la solution BlackBerry, le CHU a adopté une plate-forme mobile capable de s'adapter aisément à un nombre d'utilisateurs croissants.

[www.blackberry.co.uk/casestudies](http://www.blackberry.co.uk/casestudies)

« La charge de travail dédiée à l'administration du système n'a pas augmenté, et ce malgré l'accroissement du nombre d'utilisateurs ».

Jean-Louis Brun  
Ingénieur Système  
responsable du secteur Production  
et Intégration Infrastructure  
au Service Informatique  
et Télécommunications du  
CHU d'Angers