



COFELY QUENTRIS
GDF SUEZ

Performance, fiabilité et disponibilité au service des établissements de santé

Cofely Quentris est un intégrateur qui fournit à ses clients des services dans trois domaines de l'informatique et des télécommunications. Le premier est le domaine du réseau de données, entre autres le LAN, WAN, Datacenter et connexions Wi-Fi. Le deuxième reprend les services de téléphonie sur IP, de collaboration et des évolutions dans des domaines de la vidéo. Enfin, le troisième domaine s'oriente dans le développement d'applicatifs et l'intégration d'applications, par exemple pour les centres de contacts.

Enfin, l'appartenance de Cofely Quentris au groupe Engie est d'une importance majeure. D'une part, il lui permet d'aborder des projets de grande envergure grâce à la notoriété du groupe et, d'autre part, il apporte des synergies dans le domaine particulier du monde hospitalier avec l'installation et la gestion des infrastructures des bâtiments, de l'électricité et de la surveillance.



Propos recueillis auprès de **Jean-Noël Poulet**, ingénieur en chef

Que représente le secteur de la santé au sein de COFELY QUENTRIS ?

Jean-Noël Poulet : Ce secteur est de plus en plus important dans nos activités car il regroupe l'ensemble des domaines d'activités précités et exige des réponses appropriées aux besoins spécifiques du monde hospitalier tels que la sécurité, la redondance des infrastructures et la mobilité du personnel. Au sein de nos équipes, beaucoup de nos collaborateurs peuvent répondre à ces exigences. L'assemblage des éléments demande une attention particulière, notamment afin de réduire le risque de propagation des incidents dans le réseau informatique (virus informatique, configuration incohérente des composants du réseau, fragilité des connexions internet). Néanmoins, nous n'avons pas de cellule dédiée à ce secteur car les techniques employées sont identiques aux autres domaines dans lesquels interviennent nos équipes.

Comment Cofely Quentris est-elle organisée au niveau national ?

J.-N.P. : Notre site unique de Bruxelles couvre l'ensemble du territoire national. Il nous permet également d'intervenir aux Pays-Bas, au Luxembourg et, ponctuellement, en France.

Quelle est la place de la formation au sein de votre entreprise, notamment liée au secteur de la santé ?

J.-N.P. : L'action de formation est très importante, notamment pour les profils de nos collaborateurs les plus techniques. La mise à niveau des compétences de nos équipes représente 20 à 25% de leur temps de travail. Intervenir dans le milieu hospitalier ne demande pas de formation particulière pour nos équipes. Néanmoins, nos collaborateurs doivent faire preuve d'une attention spécifique afin de composer avec les contraintes liées à l'activité des services et aux impératifs de l'hôpital en matière de continuité de soins. De plus, ils doivent maintenir des collaborations efficaces dans un secteur marqué par de très nombreux intervenants dans les domaines de l'informatique réseau et serveurs du domaine médical.

Quelles solutions et expertises proposez-vous aux établissements de santé ?

J.-N.P. : Au même titre que tous nos clients et secteurs d'activités, nous leur proposons l'ensemble de nos services. Cependant, la spécificité du secteur hospitalier réside avant tout dans les contraintes de travail imposées aux équipes de Cofely Quentris. Un établissement hospitalier doit fonctionner sans interruption. Cela implique des contraintes en matière de maintenance et de sécurité. Nous fournissons des infrastructures LAN, WAN et sécurité, à déployer dans les différents secteurs. Nous répondons aux attentes de nos clients en matière de performance, de fiabilité et de disponibilité des installations. Nous prenons en compte les impératifs du domaine de la santé en assurant une continuité de service tout en réduisant au minimum les durées de maintenance. Nous proposons également des solutions permettant une isolation efficace des incidents afin d'empêcher leur propagation à l'ensemble du réseau.

Dans le cadre de vos missions, quelles sont les spécificités liées à la santé ?

J.-N.P. : Nous constatons une évolution importante des besoins des acteurs de santé. Les nouvelles technologies investissent de plus en plus les établissements qui développent de plus grandes exigences en matière de fonctionnalité, de performance et de disponibilité. Avec la multiplication, ces dernières années, des supports vidéo au sein du bloc opératoire, nous envisageons des solutions optimales pour l'enregistrement des interventions ou la consultation spécialisée à distance.

Au travers de vos projets, comment définiriez-vous l'état actuel de l'infrastructure réseau du parc hospitalier ?

J.-N.P. : Notre collaboration avec le CHR de Huy date de 2013 et nous a effectivement permis d'accompagner les évolutions des besoins des acteurs de santé. Cependant, il m'est difficile d'avoir une vision globale de l'état du réseau de l'ensemble du parc hospitalier belge. J'interviens actuellement en tant que consultant pour la création d'un nouvel hôpital dont l'ouverture est prévue en 2017. Cofely Quentris concentre donc ses efforts sur le design de réseau et d'autres éléments nécessaires à la mise en œuvre de nouvelles technologies intervenant, notamment dans l'activité du bloc opératoire. Dans le cadre de ce nouvel hôpital, nous évoquons de nombreux supports vidéo, des solutions 3D ainsi que l'utilisation potentielle de produits encore en devenir.

Dans quel cadre êtes-vous intervenus au CHR de Huy ?

J.-N.P. : Nous sommes intervenus dans le cadre d'un appel d'offre émis fin 2012, dans le cadre de l'infrastructure informatique liée aux opérations de rénovation et d'extension du CHR. Durant l'été suivant, Cofely Quentris a fourni le matériel et l'infrastructure des nouvelles installations afin d'assurer une mise en service au mois

de septembre 2013. Certains services techniques comme la radiographie, la médecine nucléaire et la résonance magnétique nucléaire fonctionnaient déjà, mais nos équipes ont dû mettre en place des solutions provisoires en attendant la fin des travaux et de la mise en place du réseau informatique. Une fois l'hôpital mis en service, nous avons poursuivi nos actions de suivi et de maintenance. Ensuite, l'hôpital nous a demandé de reprendre la gestion de l'infrastructure existante des anciens bâtiments. Cette nouvelle mission s'est prolongée avec le regroupement des infrastructures afin d'obtenir un réseau unifié.

Quelles sont vos relations avec Cisco ?

J.-N.P. : Nous serons reconnus comme partenaire GOLD de Cisco à la fin de l'année, soit la plus haute certification technique et de service. Nos relations sont suivies et régulières. CISCO intervient au niveau commercial dans le cadre de la phase préalable à l'intervention de nos équipes. Elle assure le positionnement du fabricant avec différentes solutions. Dès lors que nous répondons à des marchés publics, le maître d'ouvrage reste libre de ses choix en matière d'intégrateur.

Quels sont les enjeux de toutes ces modifications infrastructurelles réseau au CHR de Huy ?

J.-N.P. : Une fois nos équipes en charge du renouvellement de l'infrastructure de l'existant, nous avons rapidement réalisé un bilan global. Nous avons ainsi pu constater la présence d'éléments réseau en fin de vie. Cofely Quentris a donc accompagné l'hôpital dans ses choix d'investissement pour, notamment, échelonner ses dépenses. Nous souhaitons ainsi offrir au CHR un maximum de services en un minimum de temps. Nous avons dû déployer l'infrastructure pour permettre le déploiement de la téléphonie sur IP dans l'ancien bâtiment en la substituant au réseau téléphonique traditionnel. Nous avons également installé des solutions temporaires avant les opérations de rénovation des plateaux.



Entretenez-vous des contacts avec les futurs utilisateurs ?

J.-N.P. : Nous participons à une réunion bi mensuelle de coordination entre le service informatique et les services techniques de l'hôpital. Certains aspects du réseau ayant des répercussions au niveau de ces services, ces réunions permettent d'informer les différents acteurs concernés et de traiter d'éventuels problèmes. Ainsi, nous assurons une coordination entre le service informatique et les services techniques qui gèrent ensemble l'optimisation de certaines offres proposées aux patients, comme la télévision sur IP.

Quel est le calendrier prévisionnel de vos opérations au CHR de Huy ?

J.-N.P. : Actuellement, nous achevons les phases d'intégration et de segmentation du réseau. Il y a quelques mois, il a été décidé de modifier sensiblement l'organisation de ce réseau pour le rendre

plus robuste et moins sujet à d'éventuelles défaillances ou erreurs humaines dans une section déterminée de l'hôpital. Ce réseau doit donc être subdivisé en quatre entités complètement intégrées, de manière à limiter davantage l'impact d'incidents isolés. Nos opérations devraient durer jusqu'à la fin de l'année 2015. Nous avons d'autres projets en préparation pour 2016, mais il est trop tôt pour en parler.

Au regard de la place croissante qu'occupe le secteur de la santé, quelles sont les perspectives d'évolution de Cofely Quentris ?

J.-N.P. : Le domaine hospitalier fait preuve d'un grand potentiel sur notre segment d'activité. L'expertise développée par nos équipes dans le cadre des marchés déjà réalisés nous permet d'apporter une forte valeur ajoutée au sein de ces nouveaux marchés.

Témoignage partenaire



Entretien avec **Frank Böhne**, account manager Healthcare

La société Cisco...

Frank Böhne : Reconnue sur le plan international, Cisco est l'un des acteurs majeurs du secteur de l'informatique et des technologies de l'information (TIC). La société est leader mondial en matière de technologies réseaux : à la fois filaires par le biais de ses commutateurs et routeurs pour centre de données, et sans fil par le biais de ses points d'accès Wi-Fi. Nous offrons également des solutions de centre de données avec des serveurs lames et des systèmes intégrés comprenant switch, serveur, stockage et capacités de virtualisation. Par ailleurs, Cisco est également réputée pour ses solutions de collaboration, ou de communication entre professionnels, en interne ou entre les entreprises et leurs partenaires extérieurs. L'offre comprend des solutions de téléphonie sur IP, de visioconférence, de conférence en ligne et d'autres produits de communication unifiée tels les systèmes de présence et de chat. Un quatrième volet, en plein essor, est la cybersécurité. Un département dédié assure en effet la sécurisation numérique au niveau du réseau et s'intègre à tous nos produits. Finalement, pour le bénéfice du secteur des soins de santé, Cisco a créé un département distinct Cisco Healthcare, qui vise à optimiser la fourniture de services de soins de par le monde par le biais de l'eHealth. Le département a une antenne dans chaque pays où la société est implantée. Nous collaborons avec les professionnels de la santé pour définir leurs problématiques et les faiblesses dans le développement de leurs établissements. Ainsi, nous développons des solutions de communication, de sécurité ou de géolocalisation adaptées à leurs besoins.

Quelle technologie a été mise en place dans le cadre du projet du CHR de Huy ?

FB. : Nous avons, avec le précieux appui de l'intégrateur partenaire Cofely Quentris, renouvelé le cœur du réseau du CHR de Huy. En parallèle, nous avons déployé une solution Wi-Fi pour permettre une couverture sans fil dans l'entièreté du bâtiment, pour les ordinateurs portables mais aussi pour les combinés téléphoniques portables de Cisco qui font désormais également office de « bipeurs » ou systèmes d'alarme. Des systèmes de visioconférence sont également mis en place pour faciliter davantage la communication. Ainsi, les collaborateurs pourront se voir sans pour autant devoir quitter leur lieu de travail. Aujourd'hui, nous menons une étude dans le but d'optimiser la sécurité réseau ainsi que l'efficacité au sein du centre de données.

Comment définiriez-vous votre partenariat avec la société Cofely Quentris ?

FB. : Cofely Quentris est l'un de nos partenaires privilégiés pour le secteur de la santé. Il s'est spécialisé dans les technologies de communications et dans l'intégration et la maintenance de nos produits. Nos projets et nos opportunités se font toujours plus nombreux dans le domaine des data centers. Nos collaborations sont très efficaces et se déroulent dans les meilleures conditions, notamment sur la partie francophone de la Belgique. Outre le CHR de Huy, nous travaillons ensemble sur d'autres projets et espérons de bons résultats dans les semaines et les mois à venir.

Quels sont les critères de sélection de vos partenaires ?

FB. : Cisco applique une stratégie de certification et attache une grande importance aux compétences de ses partenaires. Ceux-ci doivent disposer d'une bonne connaissance de nos produits sur le plan technique et des ventes/conseil, mais aussi en matière de design d'architectures réseau. En parallèle, nous veillons à ce que nos partenaires saisissent bien les besoins du client sur site : nos core managers assurent la définition des solutions appliquées, et nos account managers maintiennent le contact direct avec le client et formulent des meilleures pratiques au sein du secteur sur la base de retours d'autres établissements de santé.