



L'INTERVIEW

« Une connexion optimale
pour garantir le confort
de chacun de nos résidents »

Sophie Feller

Directrice de NOVELIA Senior Services / CAMILLE

En avril dernier, CAMILLE ouvrait son premier «Centre Intégré pour Personnes Agées» (CIPA) à Kehlen. La société spécialisée dans l'encadrement de la personne, avec un réseau d'aides et de soins à domicile, deux centres psycho-gériatriques, plusieurs résidences pour seniors ainsi qu'une maison de soins, étendait donc son offre avec ce tout nouveau service. Pour Sophie Feller, directrice de l'organisation, le confort des résidents passe par l'apport d'une connexion optimale. CAMILLE a donc fait confiance à POST pour que chacun puisse disposer d'une ligne fixe, d'une couverture mobile de qualité ainsi que d'un accès à Internet et à une offre télévisée variée.

Le tout nouveau CIPA de Kehlen peut accueillir quarante personnes âgées dépendantes et qui ont besoin d'un encadrement permanent. «Dans notre mission d'aides et de soins aux personnes âgées, nous voulons pouvoir accueillir chaque résident dans les meilleures conditions, avec chaleur humaine, qualité et proximité. C'est cela qui caractérise notre service, commente Sophie Feller, directrice de CAMILLE. Si nous faisons ce métier, c'est par compassion pour l'être humain. Notre première préoccupation est de leur offrir le meilleur.»

Le nouveau CIPA est, pour reprendre les mots de la directrice, «le dernier bébé» de la société. Avec cette nouvelle implantation, CAMILLE a voulu faire un modèle d'accueil et de confort. Et de nos jours, cela passe aussi par la connectivité de chacun. «De plus en plus, les personnes âgées sont connectées, utilisent des tablettes en parfaite autonomie. Afin de leur garantir un confort optimal, nous avons voulu leur offrir d'emblée toute l'infrastructure nécessaire pour maintenir le lien avec l'extérieur, à savoir une ligne fixe pour chacun, une connexion Internet et, enfin, un accès à des programmes TV, précise la directrice. Notre volonté est que chaque résident dispose d'un service

opérationnel dès son arrivée, qu'il n'ait pas à entreprendre des démarches particulières pour obtenir une ligne ou un accès à la télévision. Pour mettre en place ces éléments, nous nous sommes tournés vers POST Luxembourg. L'opérateur nous a apporté toutes les garanties de confiance pour intégrer l'ensemble de ces services – Wi-Fi, ligne fixe et TV – au cœur de notre nouveau bâtiment.»

Penser la connectivité au cœur du chantier

POST est intervenu dès le début de l'année, alors que le nouveau CIPA

était encore en chantier, pour envisager avec le constructeur l'ensemble des câblages afin de connecter chacune des 34 chambres et garantir un service opérationnel à chacun des quarante résidents amenés à y vivre. «Une des difficultés résidait dans la mise en place d'une couverture Wi-Fi qui puisse garantir le bon fonctionnement du système d'appel malade, sans interférer avec lui», poursuit la directrice. A cette fin, les équipes de POST se sont mises en relation avec la société qui opère le système d'appel malade. «Nous avons préféré laisser la main au partenaire du constructeur pour la gestion du Wi-Fi, précise



POST Luxembourg nous a accompagnés pour nous proposer la meilleure solution et garantir un déploiement optimal dans les temps impartis

Quentin Gérard, Account Manager au sein de POST Telecom. Par contre, nous nous sommes rendu compte que le réseau mobile ne passait pas au sein du bâtiment. Nous avons donc proposé de mettre en place une infrastructure relais, assurant une couverture mobile optimale à l'intérieur. Cette infrastructure préserve le bon fonctionnement de l'appel malade au cas où le Wi-Fi viendrait à tomber»

Plusieurs expertises, un seul interlocuteur

Le déploiement de cette infrastructure a exigé de recourir à l'expertise de plusieurs experts POST issus de différents services et, dès lors, une coordination optimale était nécessaire au bon déroulement de ce projet. Entre la première visite sur chantier et la livraison d'un service opérationnel, avec la mise en place du câblage, des postes fixes et des Box TV, quelques mois se sont écoulés. «Tout a été très vite, commente la directrice. Sur les derniers jours, le chantier fourmillait de personnes qui s'activaient pour que tout soit prêt, avec un réel engagement et un bel enthousiasme de la part des équipes de POST, qui ont travaillé en bonne coordination avec le constructeur. Je dois dire que nous sommes extrêmement satisfaits de la manière avec laquelle POST Luxembourg nous a accompagnés pour nous proposer la meilleure solution et garantir un déploiement optimal dans les temps impartis.»

Pour pouvoir proposer une ligne fixe à chaque résident, POST Telecom a déployé la technologie CloudPBX. Le service est donc géré depuis un datacentre de l'opérateur afin d'offrir un haut niveau de disponibilité et de sécurité au CIPA et à chacun de ses résidents. La couverture mobile s'appuie sur 7 bornes relais, pour

garantir une couverture aux résidents, aux membres du personnel et aux visiteurs.

Une connectivité pour les résidents et leurs proches

«Au final, chaque pensionnaire dispose d'un service complet dès son arrivée. La connectivité et l'accès aux programmes TV sont inclus dans le service. L'avantage de recourir aux services POST réside dans le fait que nous n'avons pas dû multiplier les interlocuteurs. Tout a été coordonné, avec une réelle mise en confiance dès le début du projet. POST a préféré, par exemple ne pas proposer la connexion Wi-Fi, laissant le soin à un opérateur partenaire du constructeur de la prendre en charge afin de pouvoir répondre au mieux à d'autres contraintes liées au suivi des personnes dépendantes. Par contre, quand il a fallu trouver des solutions alternatives, pour garantir la couverture mobile, POST a su faire preuve de proactivité et a démontré l'étendue de ses capacités au service de notre projet. Quentin, notre interlocuteur, a été un réel facilitateur dans la mise en œuvre de la solution qui répondait le mieux à nos besoins réels. A l'avenir, nous n'hésiterons pas à confier l'ensemble de notre connectivité à POST, l'opérateur pouvant lui aussi mettre en œuvre un service d'appel malade.»

Désormais, les résidents du CIPA de Kehlen sont donc extrêmement bien connectés. «Afin de leur offrir le meilleur, nous prenons aujourd'hui en considération toutes les possibilités offertes par la technologie. Avec POST, nous pouvons nous appuyer sur un partenaire de confiance», assure encore Sophie Feller. Cette connectivité est importante pour les résidents, mais aussi pour les

visiteurs. «Nous voulons que nos pensionnaires reçoivent leurs proches. Or, beaucoup d'enfants ou de petits-enfants, lors de leurs visites, souhaitent pouvoir profiter d'une bonne connexion. L'infrastructure mise en place leur garantit et, dès lors, assure le confort de tous.»

En bref

Novelia Senior Services comprend plusieurs entités: CAMILLE aide et soins à domicile, CAMILLE CIPA, résidences Séniors, Centre psycho-gériatrique, maison de soins «Am Schmëttsch». »