



ÉTUDE DE CAS

INSTITUT PAOLI-CALMETTES

XM FAX LOGICIEL DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ

Centre régional de lutte contre le cancer Provence-Alpes-Côte d'Azur



INSTITUT PAOLI-CALMETTES

L'Institut Paoli-Calmettes optimise et sécurise ses flux de communication fax avec l'implantation de la solution XM Fax™ dans trois de ses départements.

Comptant parmi les principaux centres régionaux de lutte contre le cancer en France, l'Institut Paoli-Calmettes a choisi la solution XM Fax pour prendre en charge ses communications globales par fax, soit un total de 30 000 fax par mois. XM Fax a permis à l'institut de fiabiliser et de rentabiliser la transmission quotidienne des documents sensibles relatifs à la santé et au bien-être des patients.

LE CLIENT

Certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS) sans recommandation ni réserve en 2010, et membre du groupe UNICANCER, l'IPC est le 3^e Centre de lutte contre le cancer français. Basé à Marseille pour la région PACA Ouest et Corse, l'IPC rassemble 1 340 chercheurs et personnels médicaux et non médicaux, engagés dans la prise en charge globale de l'ensemble des pathologies cancéreuses : recherche, soins médicaux et de support, enseignement et formation. L'IPC a réalisé plus de 83 000 consultations et accueilli 25 000 patients dont plus de 7 700 nouveaux patients en 2013. La prise en charge à l'IPC s'effectue exclusivement sur la base des tarifs de la sécurité sociale, et les dépassements d'honoraires ne sont pas pratiqués dans l'établissement.

LE DÉFI

En raison de la nature même de son activité dans le secteur de la santé, la transmission d'information revêt une importance capitale voire vitale pour l'IPC.

Avec un volume d'environ 1 200 fax envoyés et reçus quotidiennement, l'Institut Paoli-Calmettes traite des documents extrêmement sensibles et confidentiels comme des résultats de laboratoire, des approbations de patients pour des greffes, des prises en charge de mutuelles, des bons de commandes, des factures de fournisseurs, etc.

L'Institut reçoit énormément de fax de l'extérieur, notamment des résultats de laboratoires, qui étaient jusqu'alors routés manuellement depuis l'administration ; de nombreux fax étaient alors mal redirigés et de ce fait généraient d'importantes pertes de temps. Ces dysfonctionnements généraient des manques de sécurité et de confidentialité.

De plus, l'IPC souhaitait supprimer les 112 machines fax physiques du parc pour réduire ses coûts considérables en termes de location de matériel bureautique, maintenance des équipements et dépenses de fournitures.

La direction de l'Institut Paoli-Calmettes a donc souhaité se doter d'une nouvelle solution de fax avec plusieurs objectifs à la clé :

- Une meilleure maîtrise des flux de communication et d'impression au sein de son établissement (routage, sécurité et traçabilité)
- Une réduction de ses dépenses au niveau des infrastructures de communication fax (économies)
- Une amélioration de l'usage du fax pour ses 1 200 utilisateurs en leur apportant de nouveaux services au plus près de leur poste de travail (intégration XM Fax)

LA SOLUTION

Avec son expertise dans le secteur médical et sa solution de fax sur IP flexible et rentable, XM Fax constituait le choix idéal pour répondre de façon idéale aux exigences actuelles et futures de l'Institut Paoli-Calmettes.

La solution XM Fax a été déployée avec 8 canaux IP pour optimiser l'usage du fax dans les différents services et gérer la totalité des flux entrants et sortants de l'organisation. L'installation de XM Fax s'est faite en douceur, progressivement, service par service. Les 112 machines physiques ont été progressivement supprimées pour laisser place à une infrastructure de fax entièrement logicielle.

Outre la simplicité et la rapidité de mise en œuvre, les fax sont maintenant routés directement vers les boîtes mails, les répertoires réseaux ou les copieurs réseau. Grâce au module de routage par OCR, certains documents confidentiels tels que des résultats d'analyse de laboratoires à destination des services de soins peuvent être dirigés directement vers le bon praticien en fonction des mots-clés contenus dans le document fax reçu.

« Nous sommes entièrement satisfaits de la solution logicielle : la mise en œuvre s'est faite en douceur dans chaque service, sans changement brusque, avec une conduite au changement pour assurer une adhésion de tous les utilisateurs au projet. De plus, XM Fax correspond totalement à nos attentes initiales en matière de confidentialité de l'information et de confort pour les employés. »

—Laurent Thevenieau, Ingénieur Infrastructure et Projets Techniques

RÉSULTATS ET AVANTAGES

Grâce aux solutions XM Fax, le processus de réception et d'envoi des fax de l'Institut Paoli-Calmettes bénéficie maintenant de nombreux avantages :

GAIN DE PRODUCTIVITÉ POUR LES UTILISATEURS

En utilisant le fax via leur messagerie, les utilisateurs gagnent énormément de temps dans leur journée : ils n'ont plus à se déplacer plusieurs fois aux équipements fax, ils retrouvent rapidement et facilement leurs fax dématérialisés ; ils peuvent donc se concentrer sur le cœur de métier.

RÉDUCTION SIGNIFICATIVE DES COÛTS

Suite au remplacement du matériel physique par la solution logicielle, tous les coûts opérationnels liés aux machines de fax, à la maintenance et à l'achat des consommables sont supprimés. De plus, un excellent ROI est escompté : le serveur de fax devrait être payé dès la deuxième année d'utilisation.

POSSIBILITÉ DE SUIVI ET D'ARCHIVAGE DES DOCUMENTS

XM Fax permet une traçabilité accrue des flux d'information, avec un suivi beaucoup plus facile des documents envoyés et reçus, et des notifications automatiques de réception.

FIABILITÉ ET SÉCURITÉ ACCRUE

La solution assure une confidentialité totale des transmissions de documents médicaux confidentiels de l'Institut, grâce à des fonctionnalités avancées de cryptage et de contrôle des fax.

FACILITÉ D'UTILISATION ET DÉPLOIEMENT RAPIDE

XM Fax s'est intégré de façon transparente à l'environnement IT présent, grâce à une équipe compétente et à l'écoute, et un service de support technique de qualité.

« Ces quelques mois d'utilisation sont déjà concluants, et nous commençons à voir les résultats de l'implantation de la solution XM Fax dans nos services. Un des avantages les plus précieux est le temps économisé par les utilisateurs : nous avons beaucoup de retours positifs de la part des employés sur la facilité d'utilisation de la solution, et le gain de temps considérable dans leur journée. »

—Laurent Thevenieau, Ingénieur Infrastructure et Projets Techniques