NEWS RELEASE

Des communications défaillantes fragilisent la prise en charge des patients, selon une nouvelle étude de Mitel

2026-02-18

Une nouvelle étude menée par Mitel, l'un des leaders mondiaux des communications d'entreprise, révèle que 62 % des établissements de santé sont confrontés à des interruptions de service liées à des problèmes de connectivité, exposant ainsi les patients vulnérables à des risques importants.

Réalisée en partenariat avec Frost & Sullivan, l'étude met en évidence un constat persistant : la complexité des environnements de communication continue de peser sur le secteur de la santé. Près de deux professionnels sur trois (62 %) estiment ne pas avoir reçu une formation suffisante sur les nouvelles technologies, ce qui freine leur appropriation des outils et limite leur confiance dans les systèmes déployés.

Au-delà des ressources, c'est bien la question de l'adoption qui se pose. 63 % des collaborateurs du secteur déclarent une certaine réticence face aux nouveaux outils. Cette réserve s'explique notamment par la multiplication des solutions de communication (66 %) ou par l'absence d'outils réellement adaptés aux spécificités de chaque métier (64 %).

Les conséquences sont loin d'être anodines. S'appuyer sur des systèmes obsolètes ou peu performants augmente les risques pour la sécurité des patients et la qualité des soins. Entre retards dans les traitements, pression accrue sur les équipes, ou expérience patient dégradée, l'impact devient à la fois clinique et organisationnel.

« Lorsque les systèmes de communication sont perturbés, les effets vont bien au-delà de la seule performance opérationnelle », souligne Luiz Domingos, CTO de Mitel. « Dans un environnement hospitalier, même une brève interruption peut désorganiser les équipes et avoir des répercussions directes sur la sécurité des patients. »

« Dans un contexte marqué par la pénurie de personnel, l'épuisement des équipes, la hausse des coûts et une demande croissante liée au vieillissement de la population, une communication efficace est devenue essentielle », poursuit-il. « Cette étude montre clairement qu'il est urgent de moderniser les infrastructures de communication pour combler les lacunes opérationnelles et garantir une prise en charge plus cohérente, centrée sur le patient. »

L'étude met également en lumière une évolution nette des priorités des décideurs du secteur, avec une volonté accrue d'investir pour soutenir les équipes de terrain et améliorer la qualité des soins.
Parmi les priorités d'investissement citées :

- 60 % des décideurs IT du secteur de la santé accordent la priorité aux flux de travail qui renforcent directement les capacités des professionnels de santé.
- 68 % prévoient de mettre l'accent sur l'amélioration des flux de travail dans les services d'urgence et de soins intensifs.
- 59 % ciblent les flux de travail liés aux soins infirmiers et aux soins hospitaliers afin d'améliorer le fonctionnement au quotidien.
- 59 % prévoient d'investir dans les workflows liés à la santé publique et aux soins préventifs dans l'objectif de réduire les admissions évitables et de mieux gérer les maladies chroniques.

Pour assurer des soins de qualité, les établissements de santé doivent s'appuyer sur des systèmes fiables, sécurisés et évolutifs, capables de fluidifier les opérations et de faciliter la prise de décision. Ces solutions améliorent non seulement les parcours cliniques actuels mais posent également les bases pour des innovations qui définiront l'avenir des soins.

Le rapport est disponible **ici**, dans son intégralité.

À propos de Mitel

Mitel est un leader mondial dans le domaine des communications d'entreprise, fournissant aux organisations des solutions avancées de communication, de collaboration et de centre de contact. Avec plus de 70 millions d'utilisateurs dans plus de 100 pays, Mitel permet aux entreprises de se connecter, de communiquer et de

collaborer de manière fluide, avec la flexibilité et le choix dont elles ont besoin pour réussir et prospérer, aujourd'hui et demain. Grâce à son expérience éprouvée et à ses solutions innovantes, Mitel fournit des solutions de communication sans compromis. Pour plus d'informations, rendez-vous sur **www.mitel.fr** et suivez-nous sur **LinkedIn**.

Mitel est une marque déposée de Mitel Networks Corporation. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Contact Presse

Sandrine Quinton

+33 (0)1 30 96 43 01

sandrine.quinton@mitel.com