NEWS RELEASE

Mitel répond aux enjeux de fragmentation des flux de travail dans la santé avec un portefeuille dédié

2026-06-18

Pensées pour le secteur, ces solutions aident les établissements de santé à fluidifier la coordination des soins, à mieux connecter les équipes de terrain et à améliorer l'expérience patient.

Paris, le 18 juin 2026 – Lorsqu'un personnel soignant ne parvient pas à joindre le bon interlocuteur, ou qu'un service de secours ne peut communiquer avec les urgences avant l'arrivée d'un patient, cette rupture dans la communication peut rapidement devenir un risque pour la prise en charge du patient. **Mitel**, l'un des leaders mondiaux des communications d'entreprise, aide les établissements de santé à combler ces lacunes grâce à des solutions de communication conçues autour des parcours et processus cliniques. Ces **solutions** permettent de connecter les équipes médicales, fluidifient les transmissions entre soignants et contribuent à la continuité des soins, aussi bien en établissement qu'au domicile du patient.

Les établissements de santé font face à une pression croissante pour améliorer la coordination des soins, soutenir le personnel de terrain, moderniser des systèmes de communication souvent fragmentés et répondre aux attentes grandissantes des patients dans des environnements de soins toujours plus complexes. Une **nouvelle étude** menée par Vanson Bourne met en lumière l'ampleur de ces défis. Elle révèle que 64 % des professionnels de santé se sentent contraints de « se débrouiller » avec leurs systèmes de communication, même lorsqu'ils ne sont pas conçus pour leurs besoins. Par ailleurs, deux tiers d'entre eux déclarent subir des retards dans l'exécution de leurs tâches en raison de difficultés de communication. À cela s'ajoutent l'épuisement professionnel des soignants, la

pénurie de personnel et l'évolution des exigences en matière de sécurité, autant de facteurs qui accélèrent la demande de solutions de communication adaptées aux réalités du secteur.

« Les établissements de santé doivent aujourd'hui gérer des parcours de soins plus complexes, impliquant un plus grand nombre de professionnels, davantage de points de contact avec les patients et des transitions de prise en charge de plus en plus dynamiques », explique Martin Bitzinger, Senior Vice President of Product Management chez Mitel. « Dans ce contexte, les professionnels de santé ne peuvent pas se permettre de composer avec des outils de communication qui n'ont pas été conçus pour répondre à leurs besoins spécifiques. Notre priorité consiste à leur fournir des solutions adaptées à leurs processus métier, plutôt que des outils génériques qu'ils doivent adapter en permanence. »

Le **portefeuille de solutions de Mitel dédié au secteur Santé** couvre les communications unifiées, les communications critiques et la relation patient. Il offre aux établissements de santé un socle cohérent, articulé autour de solutions pensées pour le secteur, et composé de **Mitel CX** pour le centre de contact et les interactions patients, Mitel WX pour la partie opérationnelle, et **Mitel Xpert** pour les environnements de régulation et de dispatch. Ce portefeuille étend également ces capacités à plusieurs domaines opérationnels clés :

- Workflows cliniques : Event Manager et **Mitel Health Station HiMed** fonctionnent de manière complémentaire afin de couvrir l'ensemble des interactions entre les professionnels de santé et les patients dans un environnement hospitalier moderne. Cette approche inclut la digitalisation des processus de soins au point de prise en charge ainsi que l'intégration directe avec des applications cliniques spécialisées. HiMed est un terminal multimédia de chevet destiné aux patients. Il aide les établissements de santé à passer d'un modèle de prise en charge réactif à un modèle prédictif, soutenu par une automatisation intelligente des processus.

- Patient connecté : une relation patient de qualité ne se limite pas à un point de contact unique. Il englobe les consultations à distance, les interactions au chevet du patient, la gestion des rendez-vous ainsi qu'une communication continue tout au long du parcours de soins. Couplée au routage intelligent et à l'automatisation des flux de **Mitel CX**, cette approche permet aux établissements de santé d'articuler engagement au chevet du patient, soins à distance et communications cliniques en parcours cohérents, pour alléger la charge administrative, automatiser les tâches récurrentes comme la prise de rendez-vous et améliorer l'expérience des patients comme celle des équipes soignantes.

- Communications cliniques et gestion des situations critiques : le portefeuille de communications critiques de Mitel est conçu pour couvrir l'ensemble du cycle de gestion d'un événement, de la détection initiale à la gestion de l'incident à l'échelle de l'organisation. Event Manager intervient au niveau de la détection et de

l'escalade des alertes, en acheminant automatiquement les alarmes critiques - qu'elles proviennent des systèmes d'appel infirmier, des dispositifs de sécurité incendie ou de capteurs IoT - vers le personnel concerné en quelques secondes, via des workflows automatisés. Pour les centres de commandement, les postes de dispatch et les environnements opérationnels à forts enjeux, où les opérateurs doivent gérer des centaines de canaux de communication simultanés sur une seule interface, **Mitel Xpert** apporte l'infrastructure d'orchestration multiligne qu'exige une coordination où chaque seconde compte. Et lorsqu'une organisation doit piloter un événement critique dans toute son ampleur, **Mitel Critical Event Management** (CEM) réunit détection précoce des risques, alertes automatisées, réponse coordonnée et analyse post-événement au sein d'un même environnement unifié.

- Mobilité des équipes de terrain et coordination des soins : les solutions de mobilité intégrées DECT et Wi-Fi offrent au personnel soignant des communications mobiles et mains libres, indispensables à une coordination fluide sans interrompre la prise en charge des patients. Doté d'un accès en un geste à **Mitel Workflow Studio**, le nouveau casque DECT H60 permet la navigation mains libres dans les workflows cliniques grâce à des commandes vocales ainsi que l'accès à des services assistés par intelligence artificielle. Il facilite la coordination du transport des patients, renforce la sécurité du personnel de terrain et améliore la collaboration au sein des équipes soignantes. Ensemble, ces outils favorisent une meilleure visibilité entre services et des environnements de soins plus réactifs.

« Dans nos cinq hôpitaux, l'exigence est simple : nos équipes doivent pouvoir compter sur des outils fiables », déclare Tom Boyle, Head of Telecoms au sein du Sheffield Teaching Hospitals NHS Foundation Trust au Royaume-Uni. « Lorsqu'une situation critique survient, les bonnes informations doivent être accessibles au bon moment. Si un professionnel déclenche un appel d'urgence destiné à l'équipe de réanimation, il est impératif que la communication puisse être établie immédiatement. Dans le secteur de la santé, les technologies de communication ne constituent pas seulement une infrastructure : elles soutiennent les moments les plus critiques de la prise en charge des patients. »

Mitel WX et le casque DECT H60 seront disponibles au troisième trimestre.

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