

Solutions WiFi sécurisées et innovantes pour vos établissements

MARCHÉ DES RÉSIDENCES SENIORS ET EHPAD



POURQUOI UN GUIDE DU WIFI ?

La connectivité n'est plus envisagée comme une option pour les seniors.

Ils ont intégré l'utilisation d'Internet dans leurs habitudes et leurs choix de consommation : 45 % d'entre eux se connectent tous les jours à Internet et plus d'un senior sur quatre effectue des achats sur Internet.

Un phénomène qui n'est pas près de s'inverser puisque les seniors de demain sont les jeunes ultra-connectés d'aujourd'hui. Dans un tel contexte, les établissements accueillant des personnes âgées doivent s'adapter. En plus de répondre aux attentes des résidents, la modernisation des Résidences Seniors et des EHPAD à travers des dispositifs digitaux renforcera leur image d'acteurs innovants et communiquera des valeurs positives de sécurité, de confort et de convivialité qui donneront confiance aux seniors et à leurs familles.

S'il est trop souvent mis au second plan, le réseau WiFi constitue pourtant la colonne vertébrale des projets visant à mettre la technologie au service des personnes âgées, de leurs familles et des professionnels qui les accompagnent.

Ce guide vise à informer les décideurs du monde de la silver economy sur les bonnes pratiques à adopter pour la mise en place ou l'amélioration de leur réseau WiFi.



1 Les objectifs du WiFi dans les établissements pour seniors

- Les bénéfices du WiFi pour les résidents
- Les bénéfices du WiFi pour les professionnels
- Le WiFi managé : un service clés en main adapté au fonctionnement des résidences

2 Les bases technique d'un WiFi professionnel

- Une fibre optique professionnelle dédiée à votre établissement
- Une précision chirurgicale dans l'implantation des bornes WiFi
- Intelligence réseau : plusieurs publics, plusieurs réseaux
- Une expérience de connexion « comme à la maison » et ouverte aux innovations

3 Que devez-vous exiger de la part de votre opérateur WiFi professionnel ?

- Un accompagnement dans la définition des besoins
- Une maintenance proactive, réactive et évolutive
- Une interface de suivi simple et complète
- Une offre de service globale intégrant la télévision et la téléphonie

1

Les objectifs du WiFi dans les établissements pour seniors

Les bénéfices du WiFi pour les résidents

Conserver le lien avec les proches

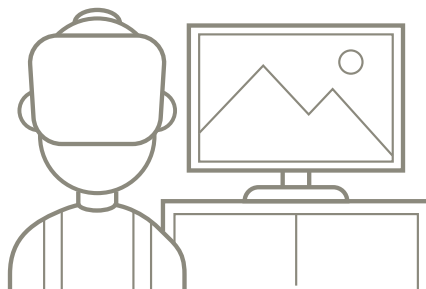
Le maintien du lien familial est un facteur essentiel pour une intégration réussie en résidence ou en maison de retraite. Le WiFi doit garantir des appels vidéos et audios de qualité en dehors des visites physiques.

Le réseau doit fournir un débit suffisant en tout point de l'établissement, notamment dans les chambres, pour garantir l'intimité et l'autonomie des résidents lorsqu'ils souhaitent discuter avec leurs proches.



Limiter l'isolement et enrichir le quotidien

Les résidents doivent bénéficier d'une offre audiovisuelle de qualité et d'un accès à Internet fiable et simplifié. La simplicité du parcours de connexion au réseau WiFi est déterminante pour l'utilisation d'internet par les seniors (interface plus intuitive et lisible avec des menus simplifiés, des caractères plus grands etc.). Le réseau doit également être capable de supporter la diffusion de la télévision traditionnelle, qui reste le média privilégié des personnes âgées.



Les bénéfices du WiFi pour les résidents

Améliorer le confort et la sécurité

La connexion des outils sélectionnés par les professionnels et les familles des résidents doit être simple et sécurisée.

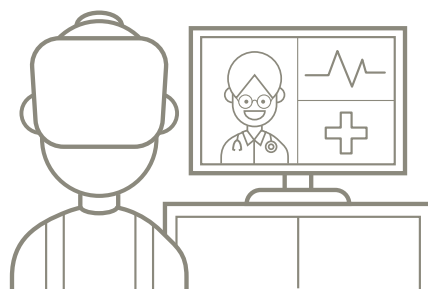
Confort : pour répondre aux difficultés de déplacement des résidents tout en libérant du temps aux aidants, la domotique offre aux établissements une gamme variée de solutions. L'environnement de la chambre peut ainsi être centralisé via une télécommande unique ou un assistant intelligent qui permettra aux personnes à mobilité réduite de contrôler la lumière, la température ou encore les volets, sans avoir à se déplacer, réduisant ainsi les risques. Le réseau WiFi des établissements doit alors permettre de recréer une « bulle de connexion » propre à chaque chambre pour répondre à la contrainte de sécurité des réseaux collectifs traditionnels qui par défaut empêchent plusieurs appareils de communiquer entre eux.

Sécurité : conserver un équilibre entre le besoin de liberté des résidents et le respect des consignes de sécurité est critique pour les responsables d'établissements. Les outils connectés comme les capteurs de chute et dispositifs anti fugue constituent des réponses intéressantes pour concilier ces missions à priori antagonistes. Dans cette optique, le réseau WiFi doit permettre une intégration simple mais totalement sécurisée de ces matériels innovants.



Permettre une meilleure prise en charge médicale

La télémédecine est un levier majeur pour répondre aux besoins de santé des résidents et faire face à la situation de pénurie d'expertise médicale subie par les responsables d'établissements. En complément des consultations physiques, elle permet d'améliorer la qualité de suivi et d'éviter les hospitalisations inadaptées. Le réseau WiFi doit offrir la meilleure expérience de téléconsultation possible pour l'intégrer de manière pérenne dans le parcours de soins.



Les bénéfices du WiFi pour les professionnels

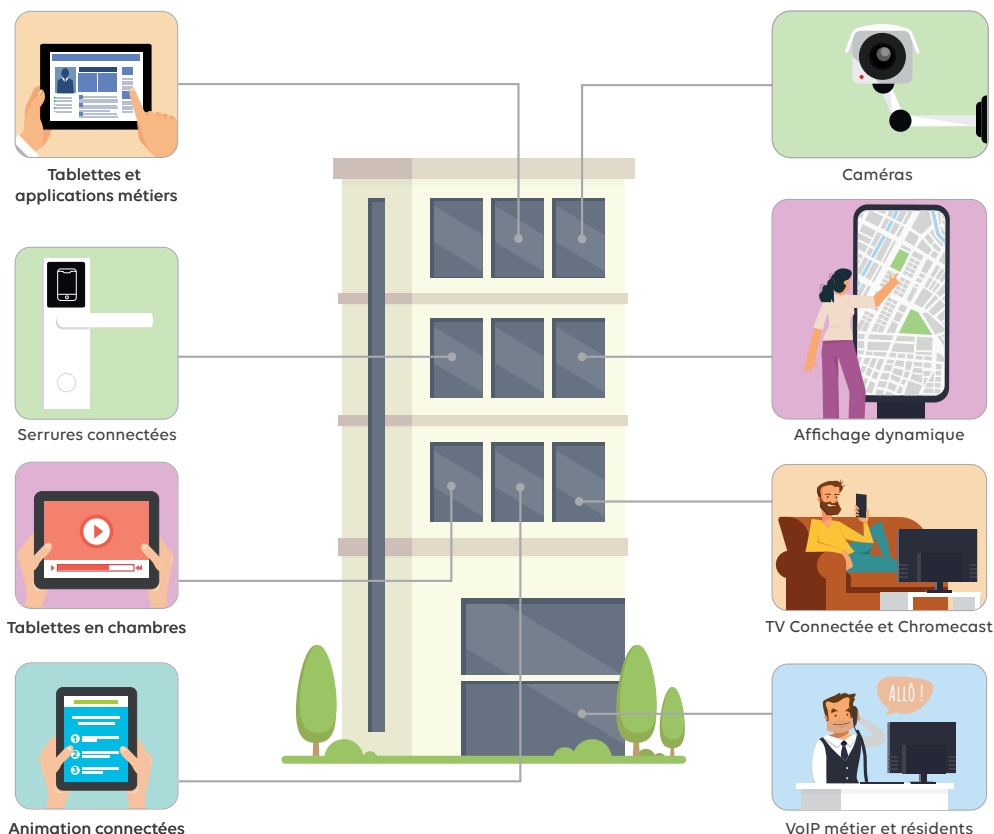
Dans un contexte de pénurie en personnel caractérisé par des difficultés de recrutement et un turnover élevé, les directeurs disposent de peu de leviers pour améliorer les conditions de travail de leurs équipes. La technologie est l'un d'entre eux.

Réduire la pénibilité

Le déploiement de technologies destinées à automatiser les tâches à faible valeur ajoutée et l'utilisation généralisée de tablettes pour la gestion administrative favorisent la mobilité et le gain de temps, qui peut être consacré au lien relationnel avec les résidents. Une solution WiFi adaptée doit dès lors garantir une continuité totale du service en tout point de l'établissement pour l'utilisation des outils numériques.

Faciliter l'accès et le partage des informations

Les solutions mobiles permettent le recueil et la consultation de données en direct auprès des résidents. Au-delà d'un gain de temps significatif, elles garantissent la fiabilité des informations enregistrées, notamment les constantes des résidents. Ces solutions étant de plus en plus souvent hébergées sur internet, le réseau WiFi doit offrir toutes les garanties de sécurité et de haute disponibilité inhérentes au cadre sanitaire.



Le WiFi managé : un service clé en main adapté au fonctionnement des résidences

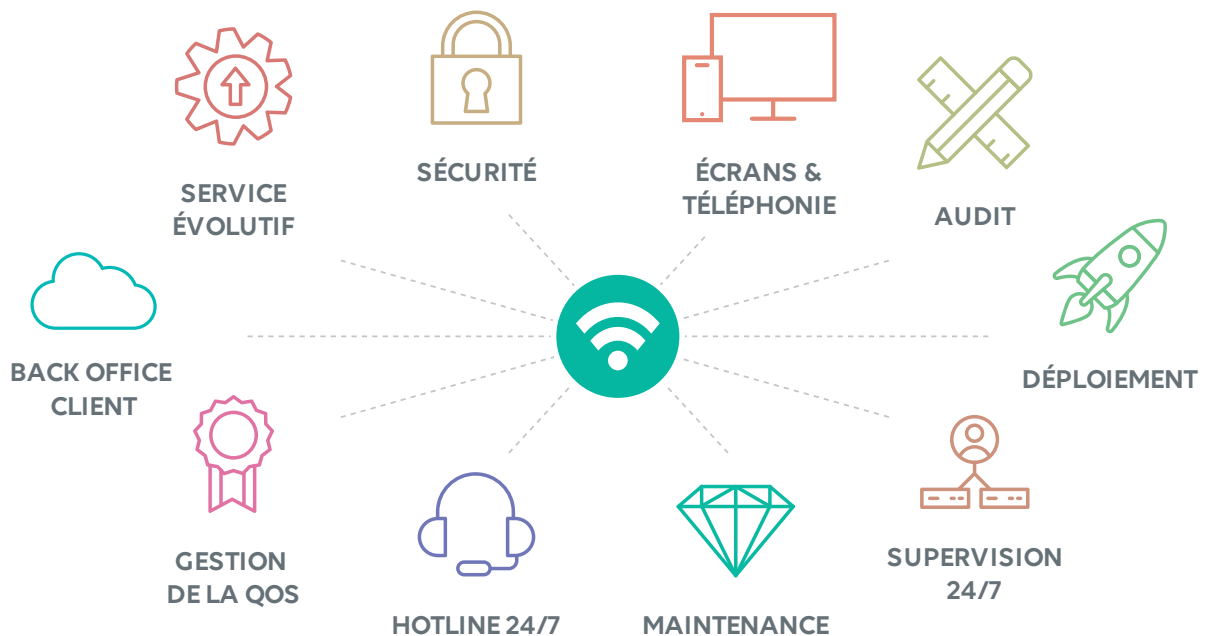
RETOUR D'EXPÉRIENCE

Malgré la polyvalence dont le personnel encadrant fait preuve au quotidien, certains sujets nécessitent une expertise spécifique et c'est le cas du WiFi. Les équipes opérationnelles ne peuvent pas affronter seules la complexité et les difficultés inhérentes à la gestion d'un réseau WiFi professionnel, qui fait désormais partie des critères de choix d'une résidence de services sénior.

Il est donc important de pouvoir se reposer sur un partenaire de confiance concernant le WiFi pour permettre aux équipes de se consacrer entièrement à leur cœur de métier : l'accueil et le bien-être des résidents.

Qu'est-ce que le WiFi « managé »

Le WiFi managé ou « WiFi as a Service » consiste à confier à un opérateur le déploiement et la gestion d'un réseau WiFi global sur l'établissement. Wifirst en est l'un des pionniers et s'occupe de tout pour ses clients : étude WiFi sur site, installation des équipements, raccordement internet, configuration réseaux WiFi résident et WiFi métier, télévision & téléphonie, supervision et maintenance, connexion de services tiers, service client, portail de connexion simplifié et interface de suivi.



2

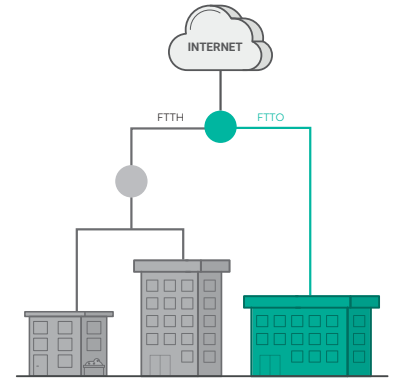
Les bases techniques d'un réseau WiFi professionnel

Une fibre optique professionnelle dédiée à votre établissement

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Pour garantir aux résidents la possibilité de communiquer avec leur proches et assurer une continuité totale du service pour le personnel, **la FTTO (Fiber To The Office)** est la solution recommandée.

Contrairement à une fibre optique « grand public » FTTH partagée entre plusieurs habitations ou entreprises d'une même zone géographique, le débit d'une FTTO est réservé exclusivement à l'établissement souscripteur ; en clair, votre connectivité est préservée même si la France entière regarde un match de football sur internet ou effectue une vidéoconférence avec ses proches. Votre connexion est autonome et préservée 24h/24, 365j/365.

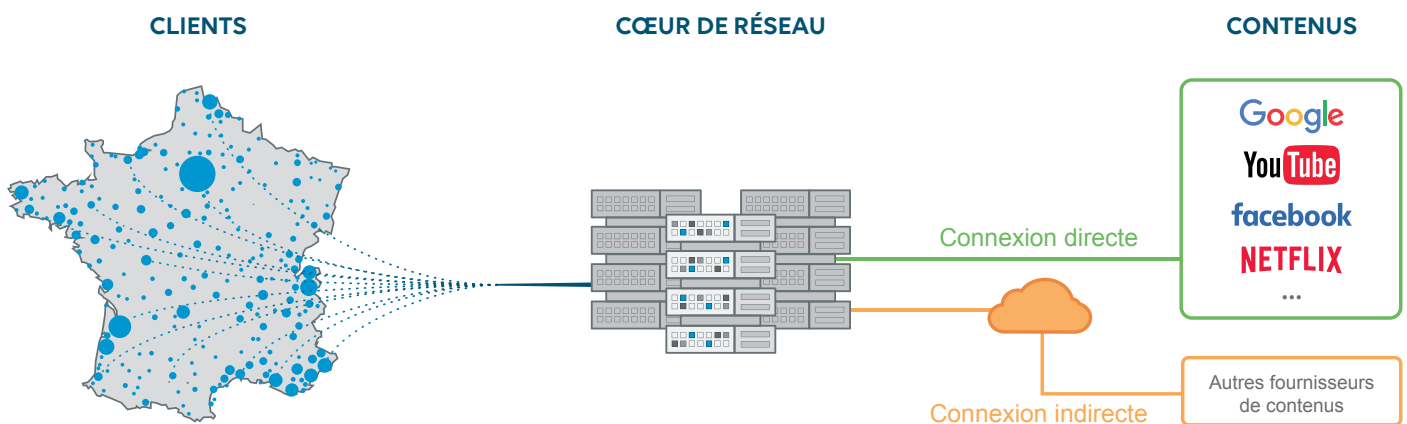


Un opérateur unique WiFi et Fibre

Pour éviter la multiplication des prestataires et les « parties de ping-pong » infructueuses entre fournisseurs de fibre optique et de WiFi, Wifirst est l'interlocuteur unique pour ces deux services.

Nous disposons de notre propre cœur de réseau, ce qui nous permet de fournir une fibre optique « clé en main », qui inclut entre autres les études d'éligibilité, le raccordement au réseau de collecte, la supervision et une garantie de temps de rétablissement de 4 heures partout en France.

Notre cœur de réseau nous permet de maîtriser de bout en bout les flux internet et d'optimiser la rapidité d'accès aux contenus consommés dans l'établissement.



Une précision chirurgicale dans l'implantation des bornes WiFi

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Fournir une connexion WiFi uniquement dans les espaces de vie commune ne permet pas aux résidents d'échanger en toute intimité. Il convient désormais de fournir un débit suffisant en tout point de l'établissement et notamment dans les chambres, mais également dans les locaux réservés au personnel pour faciliter leur mobilité.

Mais le WiFi est une science précise et complexe ! Il ne suffit pas d'empiler les bornes WiFi pour assurer une couverture optimale. Un manque de bornes crée des zones « blanches » sans couverture WiFi, tandis qu'un excès provoque des interférences et rend instable la connexion. Le principal challenge consiste à définir la densité et la répartition exacte des points d'accès.

Une expertise inégalée dans l'audit et la configuration des bornes WiFi

Spécialisés depuis plus de 20 ans dans la technologie WiFi, nous avons développé l'expertise nécessaire à la prise en compte de toutes les contraintes « radio » pour optimiser la qualité du service. Tous nos audits sont réalisés :

- sur site par des salariés Wifirst, formés à la configuration d'architectures WiFi dans des environnements variés
- sur les deux bandes de fréquences WiFi (2,4 Ghz et 5 Ghz)
- à l'aide d'une application développée en interne, dans des conditions « réelles » d'utilisation
- avec un smartphone comparable à celui de votre personnel
- dans le respect des contraintes opérationnelles de votre résidence



Intelligence réseau : plusieurs publics, plusieurs réseaux

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Le réseau WiFi d'une résidence doit pouvoir répondre aux besoins de publics différents. En effet, il doit pouvoir supporter des usages comme la visio-conférence entre les résidents et leurs familles, la diffusion de vidéo en streaming dans les espaces communs ou encore l'utilisation d'applications hébergées sur le cloud pour le personnel. Sans compter les divers visiteurs qui se rendent sur le site et apprécieront la possibilité de pouvoir bénéficier d'une connexion internet.

La cohabitation de ces différents types d'utilisateurs implique la séparation des réseaux « résidents », « visiteurs », « staff » et « admin » et donc une gestion sur-mesure des modes d'accès adaptés à chaque population.

La Wibox : la « box internet » dédiée aux usages professionnels

La Wibox est l'équipement développé par Wifirst pour centraliser l'intelligence de votre réseau professionnel. Elle joue le rôle d'une « box internet » adaptée aux exigences spécifiques de sécurité et de flexibilité du contexte professionnel.

Algorithmes de gestion de la qualité de service

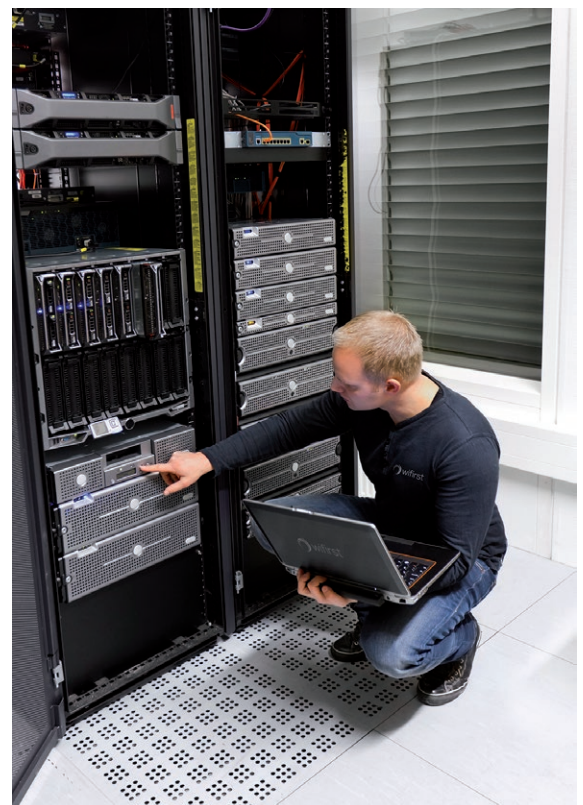
- Équité entre les utilisateurs
- Priorisation dynamique des flux
- Réserve de bande passante pour un VLAN particulier (réseau métier par exemple)
- Failover et résilience du service

Authentification des utilisateurs et protection juridique

- Identification des utilisateurs et gestion de leurs droits d'accès
- Traçabilité des connexions dans le respect des obligations légales

Réseau et sécurité

- Supervision des équipements
- Serveur DHCP et relais DNS
- Sécurité : Firewall & cloisonnement des réseaux



Une expérience de connexion « comme à la maison » et ouverte aux innovations

RETOUR D'EXPÉRIENCE

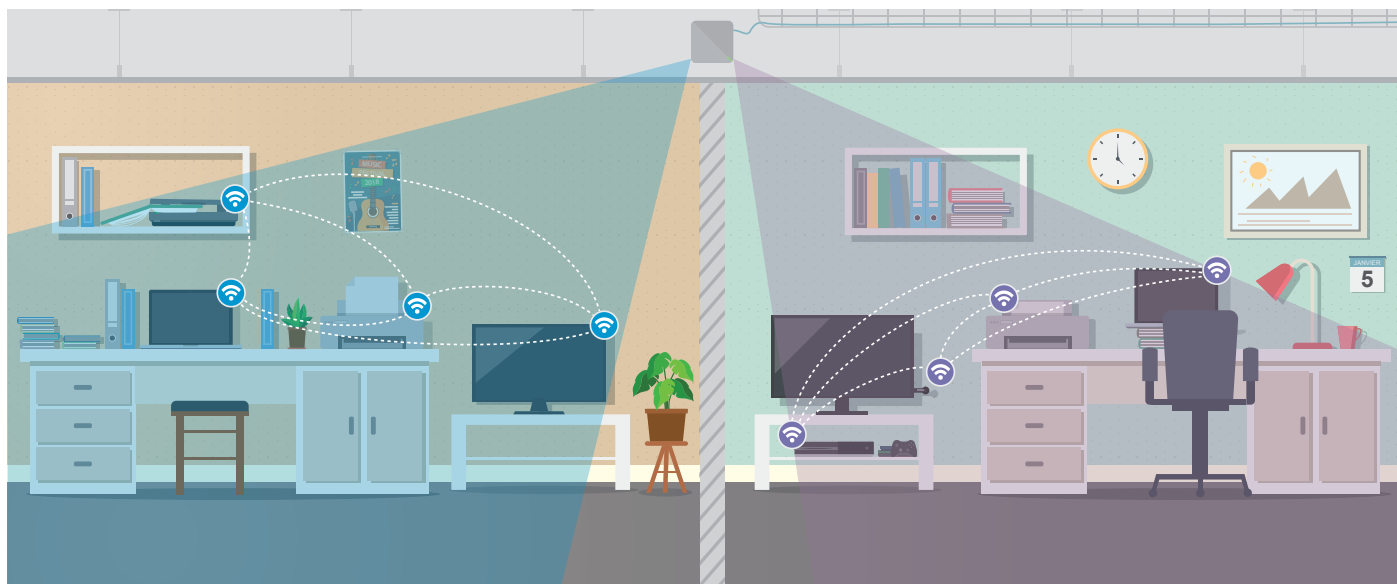
Dans le cadre d'une architecture de WiFi collectif standard, tous les utilisateurs sont sur le même réseau (même VLAN) et la segmentation du trafic est activée par défaut pour des raisons évidentes de sécurité : en pratique, cela signifie que les équipements connectés ne peuvent pas se voir les uns les autres sur le réseau.

Ce fonctionnement « classique » du WiFi public est limitant par rapport aux besoins des résidences, d'interconnecter les appareils fournis par l'établissement (domotique, capteurs de chute, etc.) et les appareils des résidents et de leurs familles (tablettes, téléphones, enceintes, etc.).

Du WiFi privé comme à la maison

L'idée originale de Wifirst est de créer une bulle de connexion sécurisée pour chaque logement afin de reproduire une expérience de connexion « comme la maison ».

Nous avons réussi cette prouesse en développant une technologie basée sur le « Room Area Network » tout en conservant une architecture physique de WiFi collectif. Les utilisateurs se connectent au réseau sécurisé de leur chambre avec un mot de passe WiFi individuel et peuvent par exemple écouter de la musique facilement sur une enceinte WiFi, connecter leur télévision ou encore connecter les installations domotiques de leur chambre.



3

Que devez-vous exiger
de la part de votre
opérateur WiFi
professionnel ?

Un accompagnement dans la définition des besoins

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Chaque résidence a ses propres challenges avec des besoins, enjeux et budgets différents.

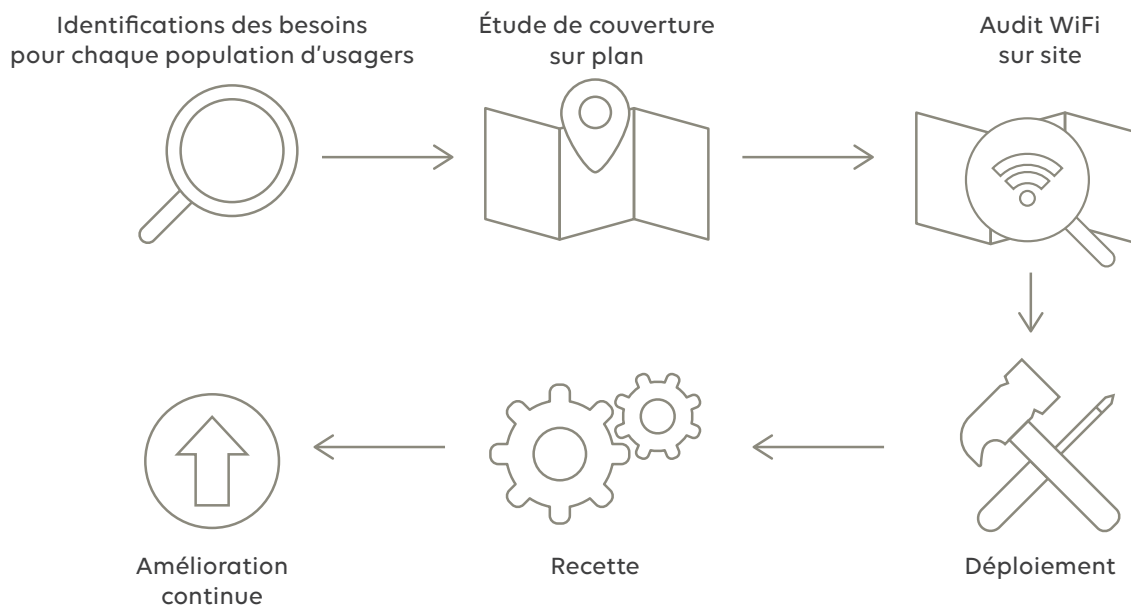
La première étape pour la mise en place d'une infrastructure internet répondant aux besoins des différents parties-prenantes de la résidence (résidents, familles, personnels soignants, personnels administratifs, gestionnaires des systèmes d'information, etc.) est la bonne compréhension des enjeux propres à chaque établissement.

L'opérateur internet doit guider le gestionnaire pas à pas dans l'identification des problématiques réseaux de son établissement et la sélection des outils adaptés à la modernisation de son établissement.

Un accompagnement de A à Z

Chez Wifirst, chaque projet WiFi intègre l'accompagnement d'un expert réseau depuis la définition des besoins réels, jusqu'à la conception et la mise en place de l'infrastructure WiFi.

Les étapes de chaque projet :



Une maintenance proactive, réactive et évolutive

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Un WiFi peu fiable et ayant tendance à tomber en panne peut s'avérer pire que pas de WiFi du tout ! La dématérialisation des outils métiers et le besoin des résidents qui comptent sur internet pour maintenir les liens avec leurs proches renforcent l'importance critique de la connexion. La moindre panne peut s'avérer désastreuse pour le bon fonctionnement de l'établissement et le bien-être des résidents.

Nous vous conseillons d'obtenir des garanties fortes sur la maintenance du réseau et les garanties de temps de rétablissement en cas de dysfonctionnement.

Supervision proactive 24/7

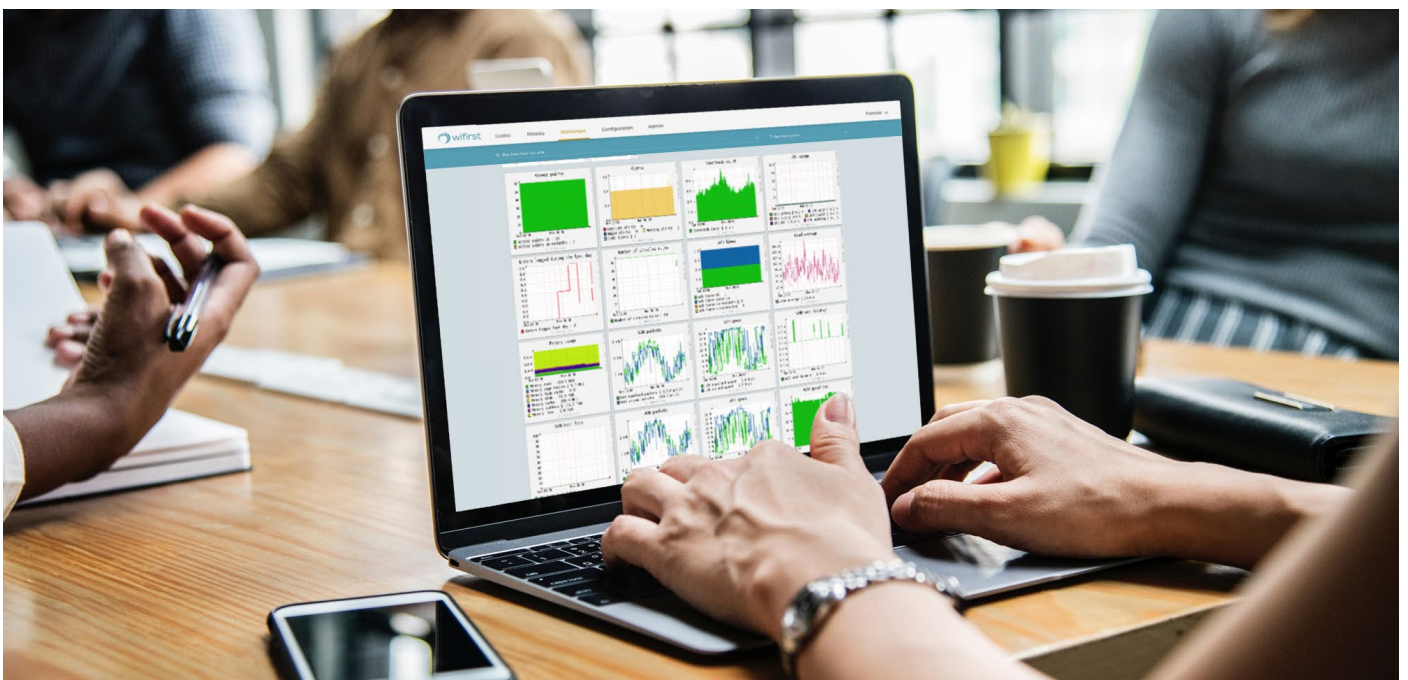
Tous les équipements déployés par Wifirst sont supervisés à distance et permettent de remonter à notre centre de contrôle une multitude d'indicateurs techniques et fonctionnels pour anticiper et corriger en temps réel les incidents.

Maintenance réactive

- GTR sous 4 ou 8 heures ouvrées
- Taux de disponibilité du service > à 99 %

Service client 24/7

- Nos téléconseillers sont disponibles 24h/24 et 7j/7 pour vous et vos résidents
- Un service dédié aux seniors



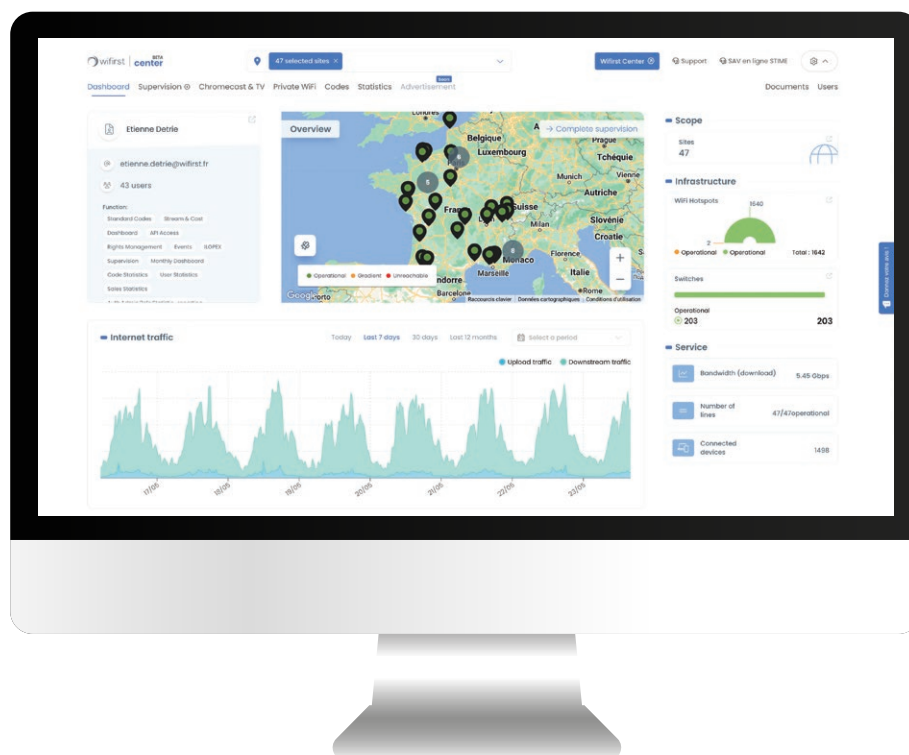
Une interface de suivi simple et complète

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Nous vous recommandons de choisir un opérateur qui vous donne accès à un outil permettant de mesurer l'utilisation du service, visualiser en temps réel vos équipements connectés, suivre les incidents et obtenir des informations marketing sur les utilisateurs.

Wifirst Center nouvelle génération

- Supervision du réseau en temps réel
- Cartographie dynamique des équipements
- Suivi des évènements (ex : incidents, interventions et travaux programmés...)
- Statistiques mensuelles (ex : trafic, nombre d'appareils connectés...)
- Informations utilisateurs (ex : type d'appareils utilisés...)
- Autonomie sur l'administration des comptes Wifirst Center
- Service de support



Une offre de service globale intégrant la télévision et la téléphonie

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Si internet prend une part croissante dans la vie des seniors, les médias traditionnels que sont la télévision et la téléphonie demeurent leurs outils privilégiés pour s'informer, se divertir et communiquer. En 2019, 61 % des 70 ans et plus estiment que la télévision est le média qui permet le mieux de suivre l'actualité, contre 48 % pour l'ensemble de la population (source : Credoc - baromètre du numérique 2019).

Le confort des résidents passe inévitablement par une offre audiovisuelle et téléphonique adaptée, qui passe idéalement par le réseau internet, assez robuste pour absorber les différents matériels et services connectés de la résidence.

Une solution « clé en main » pour le WiFi, la télévision et la téléphonie

Wifirst profite de son infrastructure réseau robuste et évolutive pour offrir aux résidences seniors une solution clé en main intégrant l'installation et la gestion des télévisions et téléphones en chambre.

L'objectif est de répondre aux sollicitations des gestionnaires de résidences seniors qui cherchent à rationaliser les coûts et la gestion des services digitaux.



Leader du WiFi managé pour les professionnels

Un mot sur Wifirst

Créé en 2002, Wifirst est le leader français du WiFi managé pour les professionnels avec plus de 1 million de chambres et plus de 4 millions de terminaux connectés chaque mois. L'opérateur télécom a étendu son réseau à l'international en ouvrant des bureaux au Royaume-Uni, en Espagne, en Italie et en Allemagne.

Pionnier de l'approche « WiFi as a Service », Wifirst se place dans une démarche d'innovation continue pour offrir un réseau capable d'absorber la hausse spectaculaire des usages internet, proposer des services à forte valeur ajoutée et faire du WiFi le socle technique de la transformation digitale de ses clients.

Pour plus d'information : www.wifirst.com

Ils nous font confiance



