

## La boîte à outils interactive des initiatives patients

### Problème

### Innover dans les initiatives patient au travers des sciences comportementales

Notre client est un décideur clé au sein de l'équipe globale « **Patient Centricity** » d'un laboratoire majeur (top-10). Depuis de nombreuses années, le laboratoire développe des initiatives à destination des patients et de leur entourage. Ces dernières années, plusieurs programmes d'accompagnement patient ont été lancés par les équipes, dans diverses géographies : Amérique du Nord, Europe et Reste du Monde. Un des rôles de notre client au sein de l'organisation est d'apporter de l'innovation sur ces initiatives. Observia et son client ont communément **identifié la thématique « science comportementale » comme un axe d'innovation majeur pour les initiatives patient (existantes et futures) du laboratoire.**

### Solution

### Un outil concret axé sur l'amélioration de la performance des initiatives patient

Un constat commun a émergé des échanges : comment rendre opérationnel des concepts, souvent théoriques, issus des sciences comportementales ? Nous avons décidé de construire **un outil permettant d'utiliser concrètement ces sciences dans le but d'améliorer l'impact et la performance des initiatives ainsi que l'expérience des patients.** Sous la forme d'un outil interactif disponible sur l'intranet de notre client, chaque utilisateur a accès à des explications, des exemples pratiques, des recommandations d'usage. La boîte à outil a été structurée avec les équipes globales du client puis diffusée au sein de chacune des entités du Groupe, jusqu'aux filiales impliquées dans les programmes patient. **Au total plus de 2000 collaborateurs ont été formés à son utilisation.**

La boîte à outils comprend les éléments suivants :

- Des concepts appliquant les sciences comportementales
- Les initiatives où ils ont déjà montré leur impact
- Des conseils stratégiques et opérationnels de mise en œuvre

*Le principal challenge de ce projet : rendre accessible à tous les sciences comportementales et les rendre les plus concrètes possible. Le pari est réussi et nous avons d'ailleurs reçu de nombreuses félicitations de la part des utilisateurs finaux.*

**Guillaume Hubert**  
 Directeur Général EMEA d'Observia

# La boîte à outils interactive des initiatives patients

## Méthode

1

Sélection des principes de sciences comportementales à retenir

2

Catégorisation via le modèle d'analyse d'Observia

3

Formalisation de recommandations stratégiques et opérationnelles

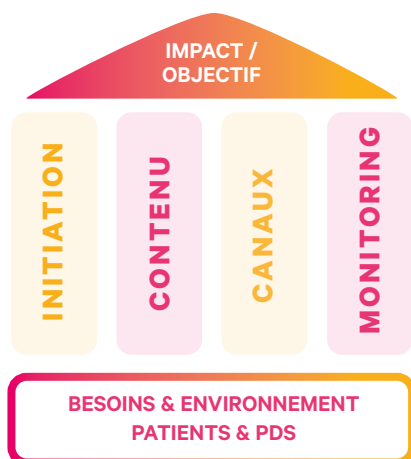
4

Structuration d'une boîte à outils interactive

5

Diffusion et formation des équipes à l'outil

## Résultats



L'outil d'analyse des « 4 piliers » développé par Observia permet de **décomposer et d'analyser en détails les éléments constitutifs d'une initiative patient** selon plusieurs axes stratégiques. Ce modèle a été utilisé dans cette boîte à outils pour donner des **recommandations pratiques** aux équipes sur les différents piliers ainsi que pour illustrer plusieurs **exemples concrets d'utilisation des sciences comportementales et de design d'initiatives patient.**

Grâce à cet outil interactif complet et facile d'utilisation, les équipes locales et globales sont **sensibilisées** aux sciences comportementales et **motivées** à les intégrer dans leurs projets. Par ailleurs, ce projet a permis de **renforcer le positionnement de l'équipe « patient centricity »** au sein de l'organisation grâce à des relations internes transversales consolidées et fluidifiées.



16, rue Brancion 75015 Paris - France

T : +33 (0)1 81 80 24 50 - F : +33 (0)1 76 50 88 32

 [www.observia-group.com](http://www.observia-group.com)

améliorons la vie des **patients**