

Siège social
27-33 quai Alphonse Le Gallo
92100 Boulogne-Billancourt
Tél. : +33 (0)1 56 56 71 00
<http://www.viseo.com/fr>

VISEO accompagne MSD sur C'Partner

Création d'une application mobile et d'un site internet associé pour accompagner les patients atteints de l'hépatite C.

Nos équipes VISEO Digital ont accompagné MSD France dans la création de leur compagnon du quotidien pour les patients atteints de l'hépatite C (avant/pendant/après traitement)

Laboratoire pharmaceutique mondial fondé sur la recherche, MSD propose des solutions innovantes qui permettent d'améliorer la vie de millions de patients en France et dans le monde. MSD (Merck Sharp & Dohme) est le nom de la société américaine Merck & Co., Inc., Kenilworth, NJ, USA, partout dans le monde, en dehors des Etats-Unis et du Canada.

MSD est l'un des leaders en santé humaine, santé animale et vaccins, avec 68 000 collaborateurs dans 140 pays et un chiffre d'affaires de 39,5 milliards de dollars en 2015. En investissant 17% de son chiffre d'affaires en R&D, MSD dispose d'un pipeline de médicaments en développement prometteur. Son histoire est jalonnée de découvertes scientifiques majeures.

En France, MSD compte 2300 collaborateurs répartis sur 5 sites, avec un chiffre d'affaires de 1,3 milliard d'euros en 2015, ce qui en fait le plus important du groupe.

Un réel besoin d'accompagnement

La première réflexion pour MSD France est apparue en 2015 à la suite d'une conférence réalisée par SOS Hépatites, où a été mis en avant le besoin d'accompagnement de la part des patients : « *Avant, les patients ne guérissaient pas, ils étaient en maladie chronique pendant plusieurs dizaines d'années*, explique Nathalie Gherardi, Responsable des Relations Externes Oncologie MSD France. *Maintenant, des traitements existent et les patients peuvent guérir. Contrairement à ce que l'on pouvait penser, ce n'était pas anodin pour eux puisqu'il y avait toute une démarche psychologique et un accompagnement à mettre en place pour le patient qui se dit « Maintenant que je suis guéri, comment je reprends mes marques dans la vie réelle ? »* »

Après la réalisation d'enquêtes auprès des différents acteurs, les équipes MSD ont souhaité mettre en place un accompagnement du patient dans son parcours de soins, pour s'assurer qu'il prenne bien la totalité de son traitement et l'aider dans la reprise de son quotidien après la maladie.

Un accompagnement pertinent

MSD a cherché les outils apparaissant comme étant les plus pertinents pour les patients. Après avoir mené des workshops avec des patients, des associations de patients et des professionnels de santé, le laboratoire pharmaceutique a trouvé des solutions sur ce qui paraissait répondre au mieux à leurs besoins et attentes d'aujourd'hui : « *Cette réponse était d'avoir de l'accompagnement et de l'information précise, scientifiquement solide et facile d'accès* », indique Nathalie Gherardi.

Un accès à l'information pas toujours évident auparavant ou de manière dispersée : « *SOS Hépatites, notamment, offre une excellente source d'informations très riche et très complète mais elle ne proposait pas, par exemple, de suivi de traitement. D'autres acteurs proposaient des applications ou des programmes mais liés à un traitement*, analyse Nathalie Gherardi. Toute cette démarche nous a amené à réfléchir à « *qu'est-ce qu'on pouvait offrir à tous les patients indépendamment du type de traitement qu'ils ont?* »»

Une conception de A à Z

Lors de l'appel d'offres lancé par le laboratoire, VISEO Digital s'est démarqué de ses concurrents : « *VISEO était l'entreprise qui avait le mieux compris le projet et proposait un projet plus dynamique et visuel. On voulait vraiment quelque chose de vivant pour ces patients, pour les attirer et leur donner envie de s'impliquer dans cette démarche* », explique Nathalie Gherardi.

VISEO Digital a réalisé l'application mobile C'Partner ainsi que le site internet associé : « *Pour réaliser C'Partner, beaucoup d'expertises ont été sollicitées, nous explique Marine Huynh, Chef de projet VISEO Digital. Tout l'univers de la charte graphique a été créé en interne, la conception de l'application faite en co-construction entre les équipes projet MSD et VISEO Digital, et nous avons travaillé avec une freelance éditoriale afin de rendre les explications médicales très techniques plus accessibles. En parallèle, nous avons fait appel à un motion designer pour compléter ces explications avec des vidéos, de manière ludique. Les aspects complets et utiles du projet nous ont beaucoup plu dans la réalisation* ».

Les équipes VISEO Digital ont réussi à mettre en œuvre le projet en un temps record : « *Nous avons créé toute l'application pour iOS et Android, le site responsive et tout le contenu en l'espace de 4 mois, notamment grâce à des ateliers basés sur le design thinking avec des responsables de la santé* », confie Marine Huynh.

C'Partner, une application 360°

C'Partner est une application à destination des patients atteints de l'hépatite C, mais pas uniquement : « *Il y a vraiment une volonté d'application 360° dans le sens où l'on remplit les 3 volets : la prévention, l'accompagnement pendant le traitement et l'après traitement* », expose Nathalie Gherardi.

Au diagnostic du patient, on configure un profil sur l'application recensant des informations telles que la durée du traitement, le type de médicament à prendre, l'heure à laquelle les prendre, la récurrence ou encore les rendez-vous médicaux. Le patient peut suivre l'avancée de son traitement en temps réel et dispose d'un journal dans lequel inscrire son état quotidien (bien, pas bien).

L'application respecte les patients et les aide dans leur prise de traitement, sans être complexe à utiliser : « *Il y a un respect total de la confidentialité puisqu'il n'y a aucune collecte de données*, confie Nathalie Gherardi. *Surtout, l'application est très intuitive, elle est facile, on peut l'utiliser au quotidien sans que ce soit fastidieux, ou lourd. Il n'y a pas de formulaires interminables à remplir, elle peut être utilisée très rapidement, de manière machinale mais dans une ergonomie visuelle agréable puisque nous ne sommes pas dans l'agressivité ou dans la froideur*. C'Partner est



chaleureux, c'est vraiment un compagnon. C'est d'ailleurs plus un compagnon du quotidien facile, qu'une application médicale à proprement parler ».

Une collaboration harmonieuse

La compréhension du cahier des charges et le feeling ont été deux éléments décisifs dans la décision du choix du partenaire sur le projet : « *A l'appel d'offres, nous avons tout de suite vu que VISEO avait exactement compris vers où nous voulions aller, explique Nathalie Gherardi. La proposition de VISEO nous a paru fluide et correspondait vraiment à ce que nous souhaitions : il y avait une vraie compréhension du cahier des charges qui avait été envoyé et il y a eu un réel feeling avec les équipes. Il y avait une certaine harmonie, on s'est senti à l'aise pour travailler ensemble* ». « *La compréhension de nos besoins a été une vraie valeur ajoutée, ça nous a fait gagner beaucoup de temps* », conclut Nathalie Gherardi.

A propos de VISEO Digital

Fort de ses expertises technologiques et de sa connaissance des usages digitaux, VISEO Digital a accompagné Sanofi et MSD dans la conception et le développement de ces applications. C'est en mêlant les expertises de chacun autour de différents ateliers de co-création que ces applications d'utilité publique ont vu le jour.

VISEO Digital, entité du groupe VISEO, rassemble des « Digital Makers » - experts en marketing stratégique et business models, UX design, analytics et technologie - pour imaginer, réaliser et animer vos dispositifs digitaux en s'appuyant sur les approches du design thinking, du lean start-up et l'agilité.

VISEO Digital s'appuie sur l'ensemble des expertises technologiques du groupe VISEO pour vous apporter des réponses globales et des solutions concrètes.

VISEO Digital met en œuvre vos promesses digitales de bout en bout pour répondre à trois grands enjeux : - Répondre aux nouvelles attentes des consommateurs de l'ère digitale

- Transformer l'entreprise en organisation agile
- Saisir les opportunités des territoires connectés

A propos de VISEO

VISEO, société de conseil et de services numériques, accompagne les entreprises dans la mise en œuvre concrète et opérationnelle de leur plan de transformation stratégique, qu'il s'agisse d'optimiser leur existant, ou d'amorcer le développement de nouvelles activités.

VISEO est expert dans les domaines du conseil digital, du développement de logiciels IoT, web et mobile agile, des processus et de l'intégration progicielle, de la BI et de la data science pour faire émerger de nouvelles offres, de nouveaux canaux de distribution ou de nouveaux modes de collaboration.

Avec 1200 collaborateurs, répartis sur 5 continents et un chiffre d'affaires de 130 millions d'euros en 2016, VISEO connaît depuis sa création en 1999 une croissance ininterrompue.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur notre site officiel www.viseo.com et sur Twitter [@viseogroup.](https://twitter.com/viseogroup)

Contact Presse

Camille COUFFIN

Social Media & Content Manager, Groupe VISEO

camille.couffin@viseo.com

+33 778696265

VISEO