



Mise en place d'une méthodologie de développement d'offres centrée sur l'utilisateur dans le domaine de la santé



Entreprise : Air Liquide
Période : 2020 - 2021
Tuteur entreprise : Léa Imbault
Lieu : Gentilly

Air Liquide Healthcare - World Business Line, Strategy & Insights Department

Air Liquide Healthcare (ALH) est une des entités du groupe Air Liquide. Elle comprend 2 activités principales:

- son activité historique, la santé à l'hôpital: à l'hôpital, que ce soit aux urgences, dans les blocs opératoires ou en unités de soins intensifs, ALH fournit des gaz médicaux et services associés permettant de soigner, de soulager la douleur, d'anesthésier et d'améliorer les fonctions respiratoires.
- la santé à domicile: leader de la santé à domicile en Europe, ALH prend en charge à leur domicile des personnes atteintes de maladies chroniques telles que les maladies respiratoires, le diabète ou la maladie de Parkinson, en coopération avec les équipes médicales. L'objectif est d'accroître l'autonomie des patients et leur qualité de vie, améliorer leur adhérence aux traitements et prévenir leurs risques de rechute ou de ré-hospitalisation.

Dans le cadre de son plan stratégique à 5 ans, ALH a identifié 4 facteurs majeurs de changement:

- L'évolution des systèmes de santé et du rôle des payeurs (passage d'un paiement au service au paiement à la performance dans le but de maîtriser les coûts liés au développement des maladies chroniques)
- L'évolution des lieux de prise en charge des patients et des pratiques des professionnels de santé: nouveaux centres de soins (maisons médicalisées, appartements thérapeutiques...), complexification du parcours de soins
- L'évolution du rôle des patients et de leur implication dans leur traitement
- Les changements engendrés par le digital dans notre relation à la santé, permettant une plus grande personnalisation des parcours de soin, le passage d'une médecine curative à une médecine prédictive, ainsi que des interactions en continu facilitées entre les patients et les professionnels de santé

Ces constats sont à l'origine d'une volonté de transformation, en particulier dans l'approche mise en oeuvre pour le développement de nouvelles offres, afin de comprendre et d'intégrer au mieux

les enjeux liés aux besoins du patient et à l'usage du digital dans la santé.

Descriptif du projet

Dans le cadre de ce nouveau contexte stratégique, Air Liquide Healthcare souhaite repenser les modalités de développement de ses nouvelles offres, en particulier dans le domaine des services. L'un des principaux objectifs est d'intégrer de manière plus systématique et efficace les enjeux liés à la compréhension des utilisateurs et de leurs comportements. Si le rôle des sciences humaines et leurs techniques ont déjà été expérimentés sur plusieurs projets au sein de Air Liquide Healthcare, ils n'ont jusqu'à présent pas démontré leur caractère opérationnel et n'ont pas donné lieu à des résultats suffisamment concrets. L'utilisation des sciences comportementales, dont le but est de mettre en lumière les mécanismes de prise de décision des individus et les manières de les influencer, est une des méthodologies envisagées pour améliorer le caractère opérationnel de la recherche utilisateur.

Afin d'intégrer efficacement cette nouvelle brique méthodologique au sein d'un développement d'offre, il est cependant nécessaire d'adopter également une vision globale sur l'ensemble du processus et les articulations entre ses différentes étapes. La nouvelle approche méthodologique centrée utilisateur doit de fait se penser de façon systémique et considérer l'ensemble des composantes du projet et leurs imbrications.

Méthodologie envisagée

La mission de l'alternant s'articulera autour des volets suivants:

1. Participation à la mise en place de cette nouvelle approche centrée utilisateurs:
 - choix de la méthodologie: quelle(s) méthodologie(s)? sous quelle(s) forme(s)? à quel(s) moment(s) du projet?
 - choix des partenaires externes (la mise en place de la nouvelle approche impliquera l'utilisation de prestataires extérieurs)
 - articulation des différentes étapes du projet: comment intégrer au mieux la méthodologie choisie par rapport aux autres étapes du projets? comment et quand impliquer les différentes parties prenantes au projet?
2. Analyse de la valeur créée par la nouvelle approche et propositions d'amélioration à mettre en oeuvre lors d'un autre projet de développement d'offre
 - identification de critères d'évaluation de la méthodologie
 - analyse de la création de valeur de la nouvelle approche (au regard des différentes parties prenantes au projet)
 - propositions d'amélioration et de déploiement de ces modifications sur un nouveau développement d'offres

Profil(s) recherché(s)

1 poste à pourvoir à partir du 1er avril 2020.

Préférence pour un profil business.

Une formation préalable en sciences comportementales en particulier ou en sciences humaines en général (sociologie, ethnographie, psychologie, sciences cognitives, neurosciences...) est un plus.