



Clémence Choissard



Juliette Pigné



Simon Martin

## CONCEVOIR ET IMPLEMENTER L'INNOVATION POUR LE PATIENT DE DEMAIN

### CONTEXTE

Le système de santé connaît de profonds bouleversements. Tout d'abord la transformation des prises en charge, qui diminue la durée d'hospitalisation et favorise les soins à domicile. Ensuite, l'écroulement du système de financement établi depuis 1945, qui ne répond plus aux enjeux sanitaires actuels. Enfin, comme on a pu l'observer dans d'autres filières, la révolution par le numérique, qui remet en question les interactions entre les acteurs de l'écosystème.

De ce fait, les acteurs traditionnels de la santé s'adaptent et de nouveaux s'insèrent. Toute la chaîne de valeur établie est alors remise en cause. Pour ELSAN, l'enjeu consiste désormais à se construire une place de choix dans ce nouvel écosystème.

### PRESENTATION DU GROUPE ELSAN

2<sup>ème</sup> groupe d'hospitalisation privée

1 200 000 patients accueillis chaque année

3 600 praticiens libéraux

80 établissements de soins



### PROBLEMATIQUE

## Anticiper les bouleversements d'un écosystème en mutation : le cas ELSAN

#### De nouvelles relations avec les prescripteurs

3 enjeux

Volume

Augmentation du nombre de patients reçus

Différentiation

Amélioration de la qualité de service

Positionnement

Amélioration des relations avec l'ensemble des acteurs

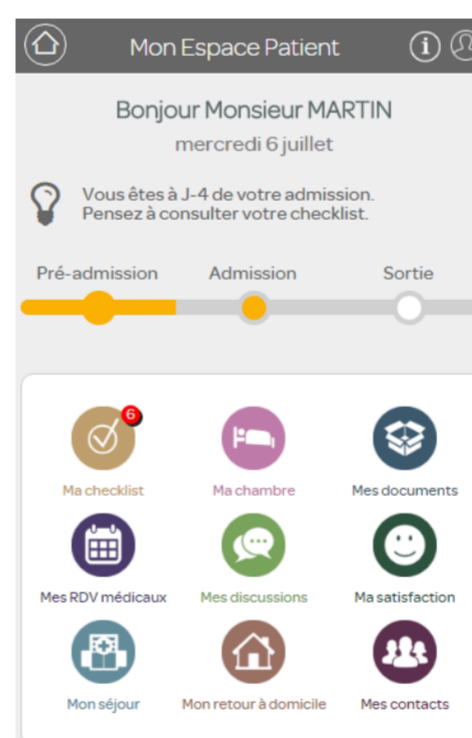
- Identification d'une nouvelle cible marketing : les prescripteurs
- Implémentation et diffusion d'un outil d'analyse quantitative du comportement des prescripteurs
- Evangélisation autour de cet outil afin de stimuler son utilisation
- Accumulation de nouvelles connaissances, qui permettront dans un second temps de créer une offre de services spécifiques

#### De nouvelles relations avec les patients :

##### Le projet Espace Patient

Le numérique a révolutionné la relation client dans de nombreuses filières. La Santé ne fera pas exception.

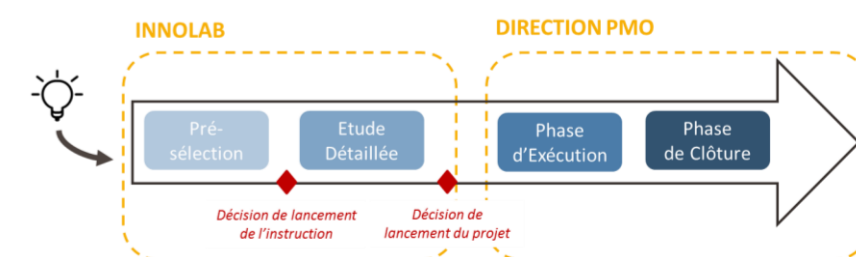
**Enjeux :** Participer à la transition numérique en Santé pour se positionner comme leader de l'écosystème de demain et ne pas être *disrupté* par un nouvel entrant



- Conception de l'Espace Patient, une plateforme d'information et de services en ligne pour accompagner les patients en dehors de leur prise en charge
- Adaptation aux spécificités de chaque clinique
- Ouverture à de nouvelles pistes de création de valeur à explorer, hors cœur de métier

#### La mise en place de processus qui visent à stimuler et évaluer l'innovation :

- Différenciation des processus pour dépasser les biais de conception
- Lancement des Trophées ELSAN à destination des équipes terrain : processus d'innovation participative qui s'appuie sur une méthode *Push* (Westerski, 2011)
- Mise en place du Comité INNOLAB, instance d'évaluation des projets innovants, fondée sur la notion de la *Full Value* (Maniak, 2010) et les *Health Technology Assessment* (Turchetti, 2010). Le déploiement des pilotes est par la suite confié à d'autres directions.



### ENSEIGNEMENTS

L'enjeu repose aujourd'hui sur la **coordination** des acteurs autour du patient. Pour le Groupe, il ne s'agit pas seulement de suivre les évolutions de l'écosystème autour de cet enjeu, mais de les **anticiper**, voire de les **influencer**. Sa taille institutionnelle devra lui permettre d'être un terrain d'expérimentation tout en **orientant, sur un plan stratégique et politique**, les bouleversements du système de santé.