

<http://ressources.anap.fr/numerique/publication/2710-attentes-des-usagers-en-termes-de-services-numeriques>

Retour d'expérience, témoignage

Associer les usagers à la conception de services numériques

Sommaire

1. Associer les usagers à la c...
 - 1.1. Une démarche d'associatio...
 - 1.2. Principales attentes des...
2. Synthèse des retours d'expé...
3. Retours d'expérience de rec...
 - 3.1. GHT Côte d'Opale : groupe...
 - 3.2. Centre Hospitalier de Cal...
 - 3.3. Centre Hospitalier Alpes-...
 - 3.4. Institut Curie : développ...**
 - 3.5. FHF-Odoxa : sondage quant...

↪ 3. Retours d'expérience de recueil d'attentes des usagers

↪ 3.4. Institut Curie : développement d'une application en collaboration avec les patients

Choix de la méthode

Le développement de l'application s'adresse aux patients de l'établissement qui ont collaboré pour son développement. Elle permet de mettre en avant :

- les retours d'expérience des patients de l'institut Curie
- la co-création de l'application.

La méthode choisie ici est une méthode d'enquête de satisfaction qui permet :

- d'obtenir des retours des patients de l'Institut, en liant avec les modifications qu'ils attendaient
- de mettre l'accent sur les attentes à remonter pour les futures versions à venir.

Objectif fixé et contexte

L'institut Curie a développé une application gratuite et intuitive pour tous ses patients, en les associant à son développement.

L'application, divisée en six rubriques, facilite la vie des patients en regroupant des informations personnalisées et accessibles sur différents supports (planning, traitement, comptes rendus, etc.).

De cette manière, le patient peut à n'importe quel moment obtenir les informations qui lui sont utiles, ce qui améliore son parcours de soins. L'application est déjà utilisée fin 2019 par plus de 10 000 patients.

Phase 1 : récolte de l'information brute

Une maquette a été réalisée sur les principes de la co-construction.

L'Institut procède par interview des usagers de différentes manières : interviews présentiels, sondages, focus groups. Ainsi, ils coconstruisent l'application ensemble. Celle-ci évolue avec des montées de version tenant compte des retours. Puis l'application est testée et évaluée à nouveau.

Ici, aucune méthode de récolte d'information n'est privilégiée, seul le retour d'expérience est pris en compte pour améliorer constamment l'application.

Phase 2 : structuration, analyse et organisation des données

La première version répond à l'expression des besoins réalisée par deux groupes de cinq élèves ingénieurs auprès de 80 patients. Elle est ensuite co-développée avec des professionnels de santé, des

patients, puis testée par 50 patients volontaires. Ces patients apportent par la suite des propositions d'amélioration.

La version 2 améliore l'intuitivité de l'application. Une enquête de satisfaction est réalisée afin de mesurer le ressenti des utilisateurs. Cette enquête aborde les services complémentaires qui, selon les utilisateurs, devraient être développés.

La version 3 couvre les attentes complémentaires formulées par les patients lors du sondage initial, réinterrogées lors d'un focus group. Les patients disposent de leur compte-rendu et peuvent également interagir directement avec l'hôpital via le secrétariat.

Pour le développement en cours de la prochaine version, l'enquête de satisfaction reprend toutes les étapes déjà réalisées, les difficultés rencontrées, les points positifs et négatifs.

Phase 3 : synthèse

Chaque montée de version de l'application correspond à la synthèse des informations récoltées lors des interviews, sondages et focus groups. L'application est donc réalisée en collaboration étroite avec les patients et les professionnels de santé. Elle reprend les différents points de vue de chacun des utilisateurs afin de s'adapter au mieux aux besoins de chacun.

FHF-Odoxa : sondage quantitatif auprès de la population française

Ressources associées

PERSONNE RESSOURCE
Etienne MAUGET

Glossaire

[maquette](#)
[parcours de soins](#)

Date de parution : 21/01/2020