



© Mediawind

Epicura

iHospitals by Mediawind : un secteur spécifique, une solution adaptée !

Fort d'une expérience de plus de 13 ans dans de nombreux secteurs (soins de santé, industrie, & corporate), Mediawind propose à ses clients une solution globale pour tous leurs besoins en termes de communication audiovisuelle ainsi que le développement de nouveaux concepts. Mediawind conçoit les solutions digitales de demain qui répondent à leurs besoins en évolution constante avec le développement de leur activité tout en respectant leur image identitaire. Tous les projets sont pensés et peuvent être réalisés de façon transversale afin de fournir une solution globale et cohérente répondant à toutes les attentes.

Mediawind est à la fois concepteur, intégrateur et développeur de toutes ses solutions. Cette force lui permet de garantir une réactivité optimale dans l'adaptation ou le développement de solutions existantes ou nouvelles. Fort de leur expérience acquise depuis de nombreuses années dans le secteur Soins de Santé, Mediawind a développé son concept iHospitals.



Propos recueillis auprès de **Pierre Collard**, Associate - Marketing, Business & Strategic Developer chez Mediawind

Quel est le cœur de métier de Mediawind ?

Pierre Collard : Créée en 2003, Mediawind est une PME spécialisée dans le multimédia et les solutions digitales, en Belgique et à l'étranger. Nous proposons de nombreuses solutions software et hardware à une clientèle de PME et de grandes entreprises, avec

une gamme complète de produits et services, notamment des solutions digitales pour le secteur B2B. Nous aidons nos clients à mieux optimiser leur activité pour des investissements technologiques adéquats et évolutifs.

Quels sont les profils et les compétences de vos collaborateurs ?

P.C : Passionnés de technologie, nous sommes constamment à l'affût de nouveaux challenges. Nos équipes, multidisciplinaires, sont composées de commerciaux, de technico-commerciaux, de développeurs, de graphistes et d'administratifs. Tous nos collaborateurs sont convaincus des réelles plus-values apportées par les nouvelles technologies pour optimiser les offres de produits et services proposées par nos clients.

En matière d'information aux patients, visiteurs ou collaborateurs, quels sont les enjeux de la communication dans le secteur des soins de santé ?

P.C : En Belgique, comme à l'étranger, le secteur hospitalier est, depuis quelques années, en complète mutation. Aujourd'hui, l'hôpital est une véritable entreprise dans un contexte de plus en plus concurrentiel, aussi bien au niveau local, national ou international. À ce titre, un établissement hospitalier doit être en mesure de communiquer aussi bien en interne qu'en externe. Les principaux enjeux de la communication interne sont surtout de favoriser une meilleure implication des membres du personnel (médecins, nursing, administratif, bénévole, etc.), de développer leur sentiment d'appartenance à leur hôpital, d'augmenter la motivation ou encore d'améliorer la relation entre les différents services. Pour cette raison, nous intégrons, autant que faire ce peu, le personnel dans le déploiement de nos solutions digitales : emplacement et localisation des moniteurs, inventaire de leurs besoins ou élaboration des contenus qui seront diffusés. Pour la communication externe, les principaux enjeux reposent sur l'information, l'éducation & la prévention des patients & visiteurs, l'élimination des préjugés défavorables vis-à-vis des institutions, l'amélioration de la satisfaction des patients ou encore le développement de l'image d'un établissement dynamique et de pointe. La principale difficulté d'une communication externe réside dans la diversité des publics (sexe, âge, pathologie, potentiels futurs patients, etc.) et de leurs besoins. La communication externe ne s'articule donc plus uniquement autour d'une communication de masse, mais se doit également d'être ciblée pour tenir compte de ces différents profils. Dans ce contexte, nous accompagnons nos clients afin de leur proposer une solution hardware/software et des contenus spécifiques tenant compte des attentes distinctes de ces différents publics.

Est-il compliqué de vulgariser l'information médicale afin qu'elle soit accessible à tout public ?

P.C : Ce n'est pas compliqué dans la mesure où nous créons nos contenus avec l'aide de professionnels, du secteur soins de santé & des créatifs. Les spécialistes ont parfois un langage difficilement compréhensible par le grand public. Nous les accompagnons donc pour retranscrire de façon simple et efficace les différents messages qu'ils souhaitent transmettre. Au-delà de la sélection des mots, leur mise en valeur est également très importante. Nous essayons toujours d'être le plus simple possible tout en respectant l'importance de ce qu'expriment les médecins et les professionnels afin que le message diffusé soit correct, pertinent & le plus attractif possible.

Le concept iHospitals...

P.C : iHospitals est un ensemble de solutions dédiées aux soins de santé, que nous pouvons déployer aussi bien dans de grandes structures comme les hôpitaux que dans des plus petits centres ou des cabinets de médecins généralistes. Ces solutions ont pour but de concevoir un environnement global et efficace en matière de signalisation et de communication, permettant d'orienter et de renseigner efficacement et sans ambiguïté les utilisateurs. Nous basons notre approche sur

une analyse approfondie des besoins avant même le déploiement de solutions d'affichage hardware/software ou de contenu. Aujourd'hui, nous ne nous limitons pas à la simple mise en place de moniteurs de signalétique ou de communication. Notre démarche va plus loin puisque nous proposons à nos clients un panel d'autres solutions et services afin que leur besoin premier, communiquer, soit le plus efficace possible. Pour les clients qui le souhaitent, nous pouvons également concevoir tout l'environnement global autour des écrans & agencés. En effet, il importe de ne pas négliger l'environnement autour des moniteurs, car votre message, aussi bon soit-il, ne sera pas perçu par le public visé si vous ne tenez pas compte de ces aspects... votre investissement aura dès lors été réalisé en vain. En parallèle, nous pouvons également gérer les contenus et leur élaboration afin de diffuser des messages efficaces et accrocheurs qui retiendront toute l'attention du public. iHospitals n'est pas qu'une solution hardware/software, c'est un véritable concept global !

Dans quelle mesure proposez-vous donc des solutions « all-in » ?

P.C : Nous proposons des solutions « all-in » avec de la consultance, l'accompagnement au choix de la solution la plus appropriée et du matériel adapté, l'installation et la maintenance. Nous proposons des solutions « clés en main ». Nous sommes en mesure de nous adapter à toutes les situations. Si un établissement possède déjà des écrans numériques, nous définissons avec lui ses besoins afin de compléter sa solution existante. Nous proposons un ensemble de service sur mesure pour répondre à tous les besoins de nos clients.

Comment assurez-vous la gestion du contenu ?

P.C : L'ensemble des contenus diffusés par nos solutions est géré par notre software de communication digitale : « Greenplayer ». Cet outil offre une nouvelle façon de communiquer. Il s'agit d'une application web en ligne ou locale avec de très grandes fonctionnalités avancées, accompagnant les clients pour atteindre leur public et améliorer la pertinence des messages. Dans le cas de données de signalisation, par exemple, nous ajoutons à iHospitals différents modules permettant de gérer via Greenplayer, toutes les données dynamiques d'un établissement. Greenplayer est une solution de Digitale Signage pouvant répondre à tous les besoins en matière d'affichage digital sur écran, tous secteurs confondus. En parallèle, nous avons développé des modules spécifiques au secteur des soins de santé pour la signalisation & la communication. Ces modules vont permettre d'afficher de façon dynamique et en temps réel des listes de services, la présence ou l'absence des médecins, les salles d'attente où doivent se rendre les patients, etc. L'idée est d'améliorer le flux des patients au sein même de l'hôpital en facilitant leur orientation pour désengorger les accueils tout en les rassurant quant à leur cheminement au sein de la structure.

Comment accompagnez-vous les professionnels de santé ?

P.C : Dans un premier temps, nous dressons un audit de leurs besoins et nous analysons les outils d'information qu'ils possèdent en interne. Nous essayons également de savoir si l'hôpital dispose d'une base de données complète et cohérente des différents bâtiments et des services. Nous accompagnons ensuite les professionnels de santé dans l'élaboration de leur stratégie de signalisation et/ou de communication. Nous leur proposons également de les accompagner dans la régie de leur contenu afin qu'ils restent actuels et toujours en phase avec les attentes du public. Lors de réunions mensuelles, nous les informons sur l'actualité médicale et sur les sujets pertinents sur lesquels ils devraient communiquer. Ils nous fournissent également leurs propres médias et, ensemble, nous élaborons des playlists qui seront diffusées sur tous les moniteurs de l'hôpital, en tenant compte des différents types de publics visés, des créneaux horaires et de la localisation des écrans.

Comment assurez-vous le suivi des mises en place que vous effectuez dans les établissements ?

P.C : Au fil du temps, nos clients sont devenus des partenaires à long terme. Indépendamment des réunions mensuelles pour la régie des contenus, des newsletters sont envoyées régulièrement pour présenter les nouveautés par rapport à l'outil. Au moins une fois par an, nous rencontrons l'ensemble de nos référents dans les hôpitaux pour les informer de ces nouveautés de l'outil et être à l'écoute de leurs besoins et des évolutions souhaitées. La grande force de notre solution est de pouvoir évoluer grâce à l'expérience acquise au travers des différents projets que nous mettons en place. L'objectif est de proposer à nos partenaires un software toujours actuel, tenant compte de leur propre évolution.

Comment souhaitez-vous faire évoluer votre offre ?

P.C : À l'origine, nous étions uniquement un fournisseur de solutions hardware et dépendions de solutions softwares extérieures. Pour cette raison, nous avons développé notre propre solution Greenplayer afin qu'elle réponde parfaitement aux attentes du marché et aux besoins de nos clients, tout en ayant une totale maîtrise sur notre outil et ses évolutions. Ces dernières années, nous avons largement développé notre offre de service dans l'accompagnement des hôpitaux, relatif à l'audit de leurs besoins ou à la création de contenu.

Quelle est votre vision de l'hôpital communicant ?

P.C : Les nouvelles technologies ont largement modifié la façon de communiquer. Alors que le « paperless » se démocratise, la communication digitale a pris l'ascendant sur la signalétique conventionnelle. Il n'est plus pensable aujourd'hui d'acheter un billet d'avion ou un ticket de cinéma sans le commander en ligne et le retirer via des bornes interactives. Selon moi, un hôpital communicant est un établissement qui va opter pour les nouvelles technologies afin d'améliorer les processus de prise en charge du patient. Par exemple, de nombreux établissements proposent des prises de rendez-vous en ligne. Cela facilite le travail du personnel administratif tout en simplifiant la procédure pour les patients. Par ailleurs, le numérique de demain au sein des hôpitaux permettra également aux directions médicales et financières de pouvoir identifier, de façon claire et immédiate, les comportements et attentes des patients, mais également d'optimiser les finances par une meilleure gestion de la facturation. Enfin, la satisfaction des patients et visiteurs pourra également être mesurée de façon intuitive par le biais de formulaires qualité proposés en intra ou extramuros, via des bornes ou des applications. L'analyse de ces résultats permettra à l'hôpital de mieux identifier les attentes et les perceptions des usagers et ainsi concevoir au mieux des médias d'information en réponse aux attentes de leurs patients.



© Mediawind

CHWapi

 **MEDIAWIND**

**Pour plus de renseignements
Mediawind SPRL**

Avenue de Kersbeek, 292 - B-1180 Bruxelles
Tél.+32 (0)2 331 22 32 - +32 (0)2 334 80 49
info@mediawind.be - www.ihospitals.eu