

Se transformer pour construire autrement

**penser l'avenir
pour mieux prendre soin**



RH en santé : l'intelligence artificielle au service de la fidélisation



Sophie MARCHANDET

Responsable du pôle RH de la FHF, vice-présidente de l'adRHess



Daniel RITTER

Président de Better World

Contexte

- L'ensemble de la filière hospitalière est mobilisée autour de l'amélioration de la **Qualité de Vie au Travail** des Professionnels
- Dans ce cadre, la **FHF IDF** a lancé un projet innovant visant à construire et déployer les outils nécessaires à la bonne **Écoute des Professionnels**, avec la société technologique et scientifique française **Better World**
- Ce projet a mobilisé le **Centre Hospitalier National d'Ophtalmologie des Quinze-Vingts (S. Marchandet)**, puis l'AP-HP. Nord (N. Delmas) et le Centre Hospitalier d'Argenteuil (F. Billault) avant un déploiement plus large au niveau régional puis national

Le Centre Hospitalier National d'Ophthalmologie des Quinze-Vingts

- Hôpital national de référence pour la prise en charge de toutes les pathologies de la vision
- Missions de soins, d'enseignement et de recherche, avec un niveau d'excellence reconnu nationalement et internationalement, accueillant l'Institut hospitalo-universitaire (IHU) FOReSight
- Chiffres clés (2020)
 - ~235.000 actes et consultations
 - ~45.000 passages aux urgences
 - ~16.000 séjours
 - ~760 salariés



Aux Quinze-Vingts, un projet social inscrit dans une démarche participative

- La direction des Quinze-Vingts souhaitait une approche :
 - **Robuste** : couvrant tous les sujets possibles de l'écoute RH et en accord avec les normes du baromètre social de l'Anact-Aract
 - **Partageable à tous** : applicable en dehors des Quinze-Vingts, pour tous les professionnels en contexte hospitalier
 - **Epruvé** : testé auprès des professionnels via une approche pilote, associant des équipes RH et des professionnels
 - **Innovant** : offrant aux professionnels un nouveau canal d'expression, plus ergonomique et plus simple

Pourquoi Better World ?

Better World aide 200+ établissements de santé

à exploiter l'Intelligence Collective
de leurs Patients et de leurs Professionnels

pour améliorer l'Expérience Patients
et la Qualité de Vie au Travail des Professionnels

selon des approches primées au niveau Européen

L'Intelligence Artificielle au service de l'Expérience des Usagers

1

Collecte de **volumes importants d'avis**

Données internes

(e-Satis, baromètre social...)



Données web

(sites d'avis, forums...)



Plateforme Better World



2

Analyse avec une **IA propriétaire**

Classification selon des « ontologies » spécialisées

Analyse de sentiment

3

Insights actionnables
(plans d'actions, mesures d'impacts...)

Équipes de direction



Départements RH et Qualité



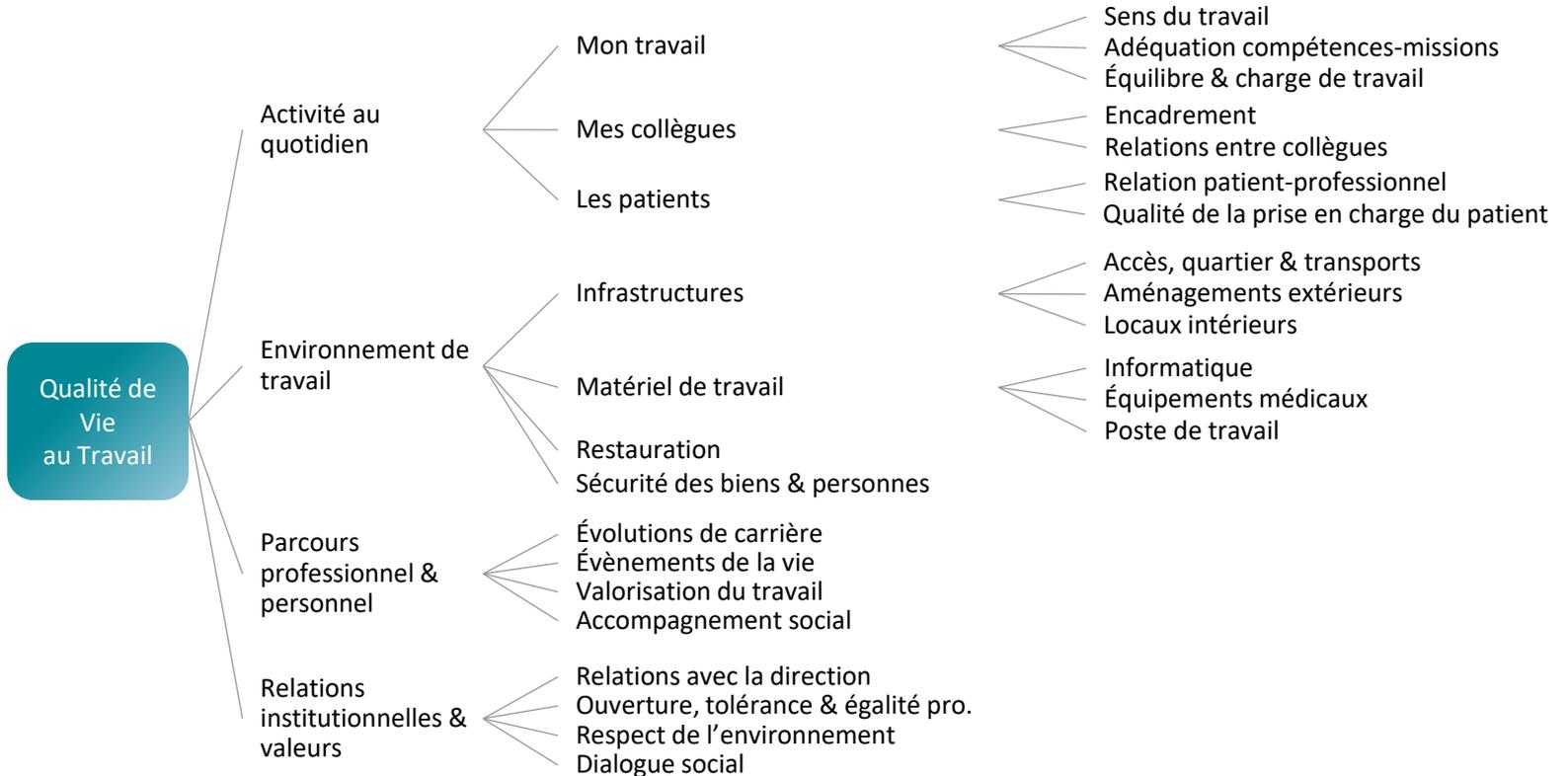
Unités médicales



Unités administratives



Ontologie d'analyse basée sur le baromètre social de l'Anact-Aract



Une approche d'écoute innovante



Possibilité de contribuer **24h/24 et 7j/7** sur la plateforme



Complète **liberté dans le choix du sujet** de la contribution



Analyse de grandes quantités de verbatims via IA

Renforce l'écoute des professionnels et objective le ressenti d'une direction pour alimenter une démarche participative

De multiples canaux d'accès mobile et web



Accès **multicanal** : web et mobile



Intranet



QR codes



Mails

Démonstration

Notre avis compte !

Nous souhaitons recueillir vos avis et idées afin d'améliorer la Qualité de Vie au Travail des professionnels hospitaliers qui exercent au sein de l'établissement.

Merci pour vos contributions !
Par défaut, celles-ci sont anonymes.

N.B. : Cette plateforme ne constitue pas un dispositif d'alerte professionnelle ou éthique.

[Accéder à la plateforme](#)

Des questions ? [Consulter la FAQ](#).

Powered by Better World

Quel est le sujet de votre avis ?

Rechercher un sujet

- Activité au quotidien
- Sens du travail | Adéquation compétences-missions
- Environnement de travail
- Accès, quartier & transports | Aménagements extérieurs
- Parcours professionnel & personnel
- Évolutions de carrière | Évènements de la vie | Valeurs
- Relations institutionnelles & valeurs
- Relations avec la direction | Ouverture, tolérance & é

OU

[Laisser un avis rapide](#)

Powered by Better World

Avis sur : Accompagnement social
Garde d'enfant, logement, coupon sport...

Êtes-vous satisfait(e) ?

Dites-nous en plus (commentaire, suggestion)

Je me sens bien accompagné, notamment pour l'aide au logement

Identifiez votre avis (optionnel)

Email | Service | Métier

En cliquant sur Publier, j'accepte la politique de confidentialité.

[Contribuer](#)

Powered by Better World

Merci pour votre contribution !

Elle sera bientôt lue par la direction.

Publiez davantage !

Relation patient-professionnel | Équilibre & charge

OU

[Lancer une nouvelle recherche](#)

Powered by Better World

Aux Quinze-Vingts, des résultats concrets salués par les professionnels

De nouveaux services proposés aux professionnels...



Demande de financement pour une salle de sport



Organisation de cours de yoga réguliers

Des actions simples pour limiter les agacements quotidiens...



Rappel des obligations liées au plan Vigipirate



Rappel des principes d'évolution de carrière

« Cette *initiative participative* est *très encourageante* pour continuer à optimiser notre cadre de travail. »

Impact : une augmentation sensible des indicateurs sociaux des 15-20

5 établissements bénéficiant déjà de cette approche innovante

Juillet 2021 :
Lancement du projet
aux **Quinze-Vingts**

Octobre 2021 :
Lancement à
l'**AP-HP. Nord**

Mars 2022 :
Lancement au
CH Argenteuil



Prochaines étapes : déploiement régional puis national

**Merci pour
votre attention**

