

Dialog Health : à la découverte des dernières avancées et expertises développées dans les domaines de la santé et du médico-social

Dialog Health organise et conçoit des missions d'étude à l'étranger, à la découverte des dernières avancées et expertises développées dans les domaines de la santé et du médico-social. Dialog Health a pour objectif d'accompagner tous les acteurs du secteur en leur proposant des parcours d'apprentissage de meilleures pratiques et innovations développées dans le monde en matière de santé et de protection sociale. Après des années d'expérience dans l'organisation de voyages d'étude présentiels, ses équipes ont développé une plateforme d'apprentissage en ligne, les eJourneys de Dialog Health.

Propos recueillis auprès d'**Émilie Lebée-Thomas**, Experte Santé et directrice des programmes de Dialog Health



Pouvez-vous nous présenter Dialog Health ?

Émilie Lebée-Thomas : Dialog Health est à la fois un organisme de formation français et une agence de voyage. Depuis 2011, nous organisons des voyages d'étude à l'international avec une part importante consacrée au secteur médico-social et aux

personnes âgées mais aussi au secteur sanitaire en particulier depuis mon arrivée, étant personnellement, à l'origine, directrice d'hôpital. Nos clients sont essentiellement français, russes, australiens ou encore brésiliens.

Sur quel constat vous êtes-vous appuyés pour lancer Dialog Health ?

E. L.-T. : Initialement, l'idée d'Olivier et Yulia de Robert, les fondateurs de Dialog Health, était de faire venir des délégations de dirigeants hospitaliers russes en France pour découvrir le système de santé français, avant d'élargir notre offre et d'emmener les Français dans des établissements étrangers. La santé est un secteur très normé au niveau international et les grandes avancées médicales, portées par la recherche, sont les mêmes aux quatre coins du globe. L'intérêt était donc de

comparer les organisations des différentes structures à travers le monde qui sont souvent soumis aux mêmes règles et qui poursuivent un but commun. Il est très enrichissant de pouvoir comparer les différentes manières de répondre à un même problème. La crise sanitaire du COVID n'a fait que confirmer ce constat dans la mesure où nous avons eu sous nos yeux, une expérimentation grandeur nature d'un problème commun avec des réponses différentes. Il sera intéressant, à terme, d'évaluer ces réponses afin de savoir qui a été le plus pertinent et le plus efficace pour faire face à ce virus.

Quel est le profil des acteurs de santé auxquels s'adresse Dialog Health ?

E. L.-T. : Dans le cadre de nos voyages d'étude, nous nous adressons principalement aux directeurs d'établissement et aux équipes encadrantes. Depuis 2020, notre offre s'est diversifiée et nous proposons désormais des contenus en ligne avec des voyages d'étude virtuels ou des webconférences. Notre but est aussi de démocratiser l'accès aux bonnes pratiques mises en place en France et à l'international pour tous les professionnels y compris les infirmiers, les aides-soignants ou les personnels techniques. Lire une étude de cas, bien souvent en anglais, peut s'avérer rebutant, contraignant voire même chronophage, alors que regarder des vidéos sur des bonnes pratiques présente l'avantage d'être plus ludique et accessible.

Quels sont les pays avec lesquels vous collaborez ?

E. L.-T. : Parmi les pays que nous visitons le plus fréquemment, nous retrouvons le Japon qui propose des cas très intéressants au niveau de la culture de soins ou de la robotique, les pays nordiques comme le Danemark, la Suède ou l'Allemagne ou encore les États-Unis avec des études de cas dans la Silicon Valley ou à New-York, car même si le système de soins américain comporte bien des défauts, il demeure une source intarissable d'enseignement notamment du point de vue de la recherche et de l'innovation.

Comment s'opère le choix des pays ?

E. L.-T. : Nous nous basons essentiellement sur des classements, sur notre connaissance des bonnes pratiques à travers le monde et sur les envies de nos clients. Il arrive assez régulièrement que nos clients soient confrontés à des interlocuteurs, notamment parmi les tutelles, qui citent tel ou tel pays en exemple et du coup, ils émettent le souhait de pouvoir constater par eux-mêmes ces bonnes pratiques. Se rendre in-situ leur permet de vérifier la véracité de l'exemple ou de pouvoir contredire une idée reçue.

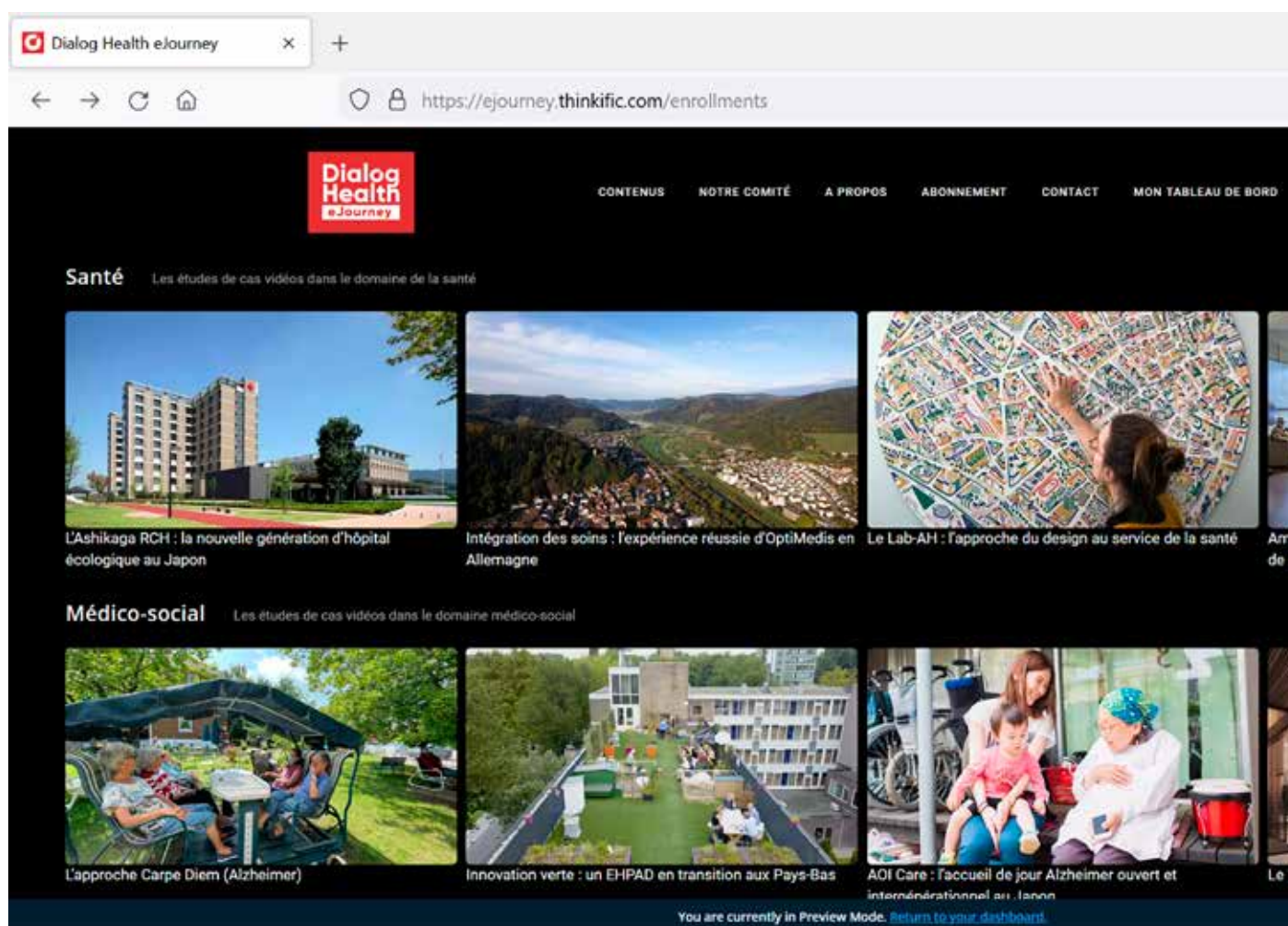
Les pays visités ouvrent-ils facilement leurs portes ?

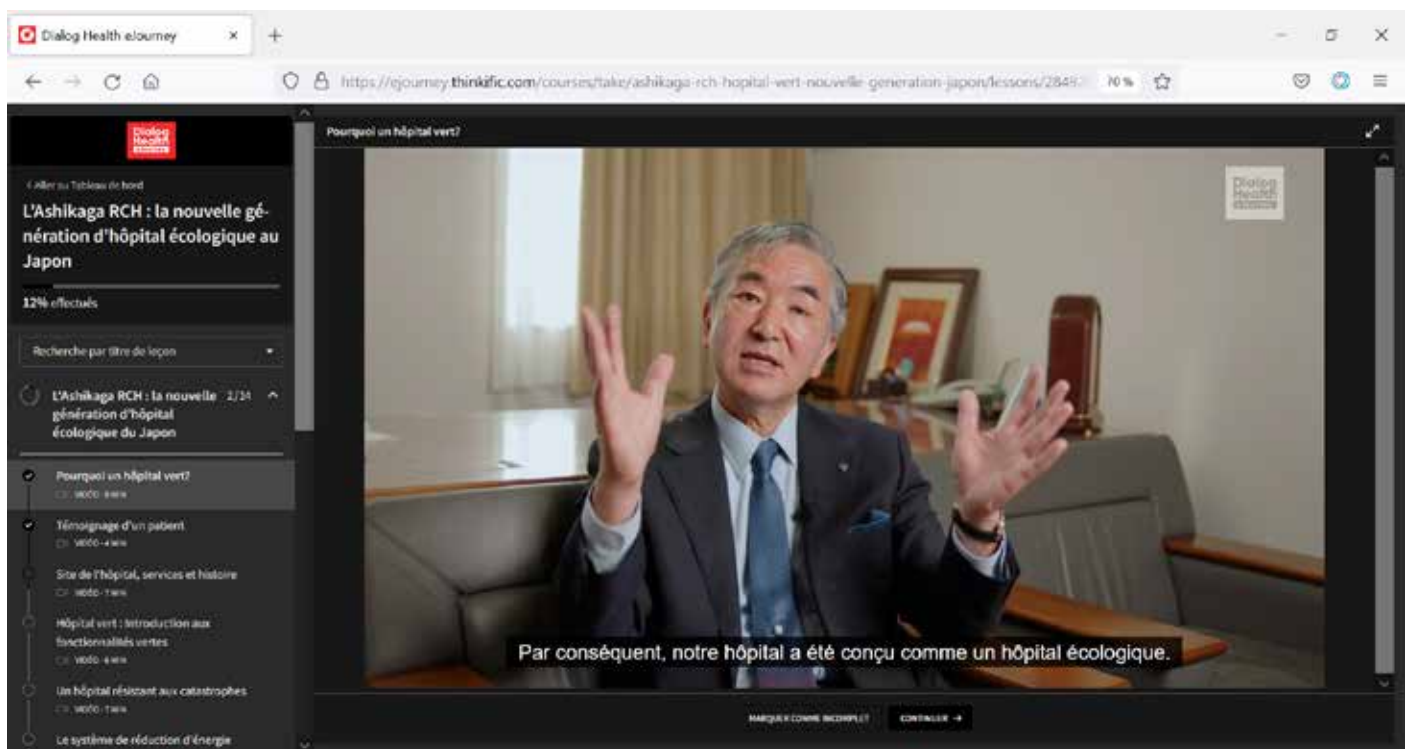
E. L.-T. : Nous ne rencontrons pas de difficultés lorsque nous adressons des demandes de visites à l'exception bien entendu des derniers mois en raison de la crise sanitaire qui a changé la donne. Partout dans le

monde, les équipes sont fières de pouvoir partager avec des collègues, d'autant plus étrangers, leur savoir et leurs savoir-faire. Le partage est très recherché. Notre réseau de partenaires historiques nous connaît et reste ouvert aux échanges malgré le contexte, en présentiel et en virtuel.

Le développement d'outils en ligne comme les « eJourneys » répondent-ils à la contrainte de la crise COVID ou était-ce un projet déjà existant ?

E. L.-T. : Faciliter le partage de connaissances en ligne, c'est une idée que je porte depuis un certain temps. J'ai déménagé aux États-Unis en 2017 et, dès mon arrivée, j'ai eu le souhait de partager des contenus sous forme de blog. Incontestablement, la crise sanitaire survenue en mars 2020 a poussé Dialog Health à réfléchir et à innover pour ne pas mettre en péril notre activité. Nous avons mis à profit les périodes de confinement pour développer notre plateforme numérique. Après des semaines de recherche, nous avons développé ce concept de « eJourney », des études de cas multimédia avec des interviews réalisées sur site et des rapports détaillés. L'idée est de proposer une qualité d'apprentissage, de découverte et d'immersion la plus proche possible de celle vécue lors des voyages. L'avantage du produit numérique est de pouvoir être consommé à la demande tout en choisissant uniquement ce qui nous intéresse. C'est la raison pour laquelle nous avons décomposé les interviews en plusieurs séquences thématiques et nous proposons un rapport récapitulatif téléchargeable qui peut être relu ultérieurement.





Quels sont les retours des utilisateurs vis-à-vis de ces visites virtuelles ?

E. L.-T.: Les retours sont très positifs, et j'en veux pour preuve l'exemple de l'Atelier AA, cabinet d'architectes à Montpellier, qui utilise nos vidéos pour aider leurs clients à réfléchir autrement leurs besoins et repenser leurs projets de construction. Ce support devient un véritable outil pédagogique qui enrichit les réflexions et les échanges entre les architectes et les responsables d'établissement. Les équipes prennent plus facilement conscience qu'ils doivent faire évoluer leurs pratiques et le support vidéo peut aussi être utilisé avec tous les usagers pour définir ensemble une nouvelle manière de prendre soin. Directeurs comme architectes, n'hésitent plus à utiliser ce nouvel outil pour ouvrir le débat et réfléchir à de nouvelles pistes de fonctionnement jusqu'alors jamais envisagées. Nous sommes très fiers de pouvoir accompagner les transformations et être une source d'inspiration.

Avez-vous déjà des idées concernant les prochains pays à visiter ?

E. L.-T.: Si la pandémie nous permet de voyager dans de bonnes conditions, nous avons prévu de filmer l'hôpital de la Charité à Berlin

en Allemagne qui est très innovant en matière de télésanté, mais aussi aux États-Unis pour mettre en avant l'expérience patient ou encore un projet plus centré sur l'architecture en Corée du Sud.

Quelles sont les perspectives de développement pour Dialog Health pour les années à venir ?

E. L.-T.: Notre objectif premier est de renforcer notre catalogue de voyages d'études virtuels en passant d'une quinzaine de références à trente voire même cinquante destinations. L'idée est de créer une communauté autour de ces voyages d'étude et que les utilisateurs se les approprient pour enrichir le débat sur les bonnes pratiques et les bonnes organisations en France. Nous souhaitons créer des liens entre les professionnels et faciliter les discussions et les réflexions. Bien entendu, nous voulons également compléter cette offre par des voyages en présentiel dans ces différents pays. Dialog Health doit être un support pour le partage des connaissances et des informations.

