

ETUDE DE CAS CLIENT

Comment la veille sur internet peut-elle aider les laboratoires pharmaceutiques à mieux communiquer?



Entretien avec : Ingrid Aubry
Ingénieur Documentaliste
Global Média Santé

I. Contexte

Global Media Santé (GMSanté) est un groupe de communication spécialisé dans le domaine de la santé, qui édite plusieurs revues médicales professionnelles (*Panorama du Médecin, La Revue du Praticien, Le Concours Médical*). Le positionnement du groupe est clairement celui de l'innovation, ce qui lui a permis d'évoluer vers le domaine de l'édition numérique notamment avec le site www.larevuedupraticien.fr. GMSanté est aussi éditeur de sites internet professionnels, le plus connu étant le site d'actualités www.egora.fr. Par ailleurs, GMSanté a développé une activité d'agence de communication pour les entreprises du médicament principalement. Pour compléter ces activités GMSanté a mis en place la veille qui permet de proposer des produits de communication originaux s'appuyant sur l'expression spontanée des patients sur Internet. Une équipe de trois collaborateurs s'est ainsi structurée autour des problématiques de veille.

II. Les types de veille

La veille au cœur d'une communication globale

La veille s'inscrit dans une démarche de communication globale proposée aux clients de GMSanté. En effet, il leur est proposé de **collecter, de synthétiser et d'analyser les verbatim de patients qui s'expriment sur des sujets de santé sur les blogs et les forums, comme dans la « vraie vie »**. L'idée est d'obtenir les éléments d'une expression spontanée autour d'une pathologie, d'un traitement, etc., pour mieux analyser la perception que les patients peuvent avoir d'une pathologie ou d'un traitement et ainsi mieux comprendre leur vécu, leurs comportements. Les possibilités sont larges. Dans certains cas, GMSanté propose à ses clients d'organiser des tables rondes pour solliciter l'avis d'experts sur les verbatim. En termes d'actions de communication, il est également proposé l'organisation de réunions de formation, la rédaction de numéros spéciaux dans les revues GMSanté ou encore, l'élaboration de sites internet pour les patients.

Une veille scientifique aux enjeux stratégiques

GMSanté propose par ailleurs à ses clients la mise en place de « veilles scientifiques », pour collecter des informations sur une thématique dont les enjeux sont stratégiques. La méthodologie est la suivante : « **Nous déterminons les sources à surveiller et nous les paramétrons. Nous déterminons également l'ensemble du plan de veille - requêtes de surveillance en fonction des sources identifiées - Nous traitons l'information collectée chaque jour pour la mettre à disposition d'un groupe souvent restreint d'utilisateurs. Cette information peut être commentée par des experts et qualifiée aussi avec un niveau de pertinence. Les exploitations de ces veilles dépendent du projet et des besoins des clients.** »

III. Les types de livrables produits

« Nous livrons à nos clients un rapport de données brutes, contenant l'ensemble des verbatim que nous avons identifiés et analysés dans le cadre d'une veille ». La veille est principalement un levier pour concevoir des produits de communication élaborés par les équipes GMSanté, plus particulièrement par le département *Medical Education*.



Qui ?

Global Média Santé est un groupe de communication spécialisé dans le domaine de la santé.

Global Média Santé est la nouvelle dénomination sociale donnée à Huveaux France, ex-filiale du groupe britannique HUVEAUX PLC, après l'opération de rachat menée par Alain Trébucq, devenu le 4 juin 2008 l'actionnaire majoritaire. Ses activités sont regroupées au sein de quatre grands domaines : Les revues, La Formation Médicale Continue, Le numérique, Les éditions déléguées et les fournitures de contenus.

Pourquoi ?

- Analyser l'expression publique sur le web des patients
- Acquérir l'exhaustivité des informations scientifiques pertinentes et stratégiques.
- Trier, classer, conserver et diffuser cette connaissance.

Quoi ?

Veille, analyse de l'opinion, partage et diffusion de l'information

Où ?

Web (blogs, forums, sites spécialisés, presse online)

Comment ?

AMI Enterprise Intelligence, le logiciel de veille et d'intelligence économique d'AMI Software

Les résultats constatés :

- ✓ + de rapidité + d'efficacité dans la collecte et l'analyse de l'information
- ✓ Une approche rendue crédible par l'outil
- ✓ Une détection en continue des sphères d'influences
- ✓ Une information réunie et qualifiée méthodiquement

ETUDE DE CAS CLIENT

Comment la veille sur internet peut-elle aider les laboratoires pharmaceutiques à mieux communiquer?

En effet, à partir du **verbatim**, des brochures sont par exemple réalisées, des **leaflets**, qui peuvent être remis par les professionnels de santé à leurs patients. Des posters peuvent également être conçus pour les salles d'attente des médecins. « En collaboration avec les rédactions de nos revues, nous rédigeons des articles spécifiques dans des numéros spéciaux de nos revues (notamment le Panorama du Médecin et le Concours médical), pour confronter les propos des patients avec la connaissance médicale. Du côté numérique, nous concevons des sites Internet dédiés à une problématique » : c'est le cas de Previceur (www.previceur.fr), site sur le risque cardiovasculaire pour les professionnels de santé, dont le contenu éditorial est conçu à partir des commentaires des experts sur des documents scientifiques.

IV. Ce qui a justifié le choix des solutions AMI Software

« L'outil est **convivial et paramétrable**. Il est **facile de s'approprier les fonctionnalités** et de **personnaliser l'outil** en fonction de besoins spécifiques et variés. L'outil est adaptable et permet notamment de combiner méthodes d'analyse manuelles et fonctionnalités automatisées (avec le module Analyser). C'est aussi **un outil en constante évolution**, ce qui permet d'envisager de nouvelles utilisations. Même s'il nous permet de « cadrer » la méthodologie de veille, il n'est pas contraignant. Les fonctionnalités de collaboration sont particulièrement intéressantes. AMI Enterprise Intelligence nous permet de répondre à nos deux principaux besoins qui sont très différents : nous pouvons avec un même outil traiter une information scientifique et la qualifier, ainsi que synthétiser des verbatim issus des blogs et des forums. »

V. Les avantages constatés

« L'utilisation d'AMI Enterprise Intelligence nous permet de **réunir la matière première** de manière méthodique. L'outil nous aide à **rationaliser le processus de collecte et l'analyse** des données. Pour les verbatim, nous pouvons montrer que nous ne sommes pas allés piocher des propos de patients à droite à gauche, mais qu'il y a une vraie réflexion sur les sources, et que la démarche est systématique. Nous pouvons ainsi montrer quelles sources donnent le plus d'informations et **expliquer comment les thèmes d'analyse ont été identifiés**.

Pour cela, le module Publier et le module Analyser sont les deux modules que nous utilisons le plus. La qualification des informations en fonction de leur provenance est essentielle pour nous. De même, nous basons notre analyse sur le classement des données et sur leur indexation (l'attribution de mots-clés pour décrire le contenu des documents). Cette démarche plus manuelle est ensuite exploitée dans le module Analyser ».



Vous pouvez retrouver l'ensemble des témoignages vidéos, comme celui d'Ingrid Aubry sur :

<http://www.amisw.com/fr/clients/temoignages.htm>



Entretien avec : Ingrid Aubry
Ingénieur Documentaliste
Global Média Santé

Zoom sur AMI Enterprise Intelligence



AMI Enterprise Intelligence est une suite logicielle qui permet de couvrir l'ensemble des besoins spécifiques aux projets de veille, d'intelligence économique et de capitalisation de connaissances.

Qu'il s'agisse de veille stratégique, de veille concurrentielle, de veille d'image ou encore de veille scientifique, AMI Enterprise Intelligence est l'une des solutions de veille et d'intelligence économique les plus performantes et abouties de son marché.

Observer, collecter, alerter, rechercher, valider, partager, analyser, sont les fonctionnalités offertes par AMI Enterprise Intelligence. Sa conception modulaire autorise un grand niveau de personnalisation tout en garantissant la fiabilité et la performance d'un produit industriel.

Pour en savoir +

- ✓ <http://www.amisw.com/fr>
- ✓ <http://intelligencecollective.blogspirit.com>
- ✓ http://twitter.com/ami_software