



STRATÉGIE

Catalogue de l'offre VYV³ : le tempo s'accélère !

Rendre l'offre de VYV³ plus visible et lisible, pour accroître les synergies entre les entités et leur permettre de développer leurs activités : telle est l'ambition initiale du futur catalogue de l'offre VYV³, ambition qui trouve une impulsion supplémentaire avec le chantier « Moments de vie » de **[FORCEVYV]**. Point sur les avancées concrètes de ce projet stratégique pour VYV³.

Un catalogue de l'offre VYV³, késako ?

« Par le biais de ce nouveau dispositif, il s'agit d'établir une présentation claire de nos activités et de nos services, avec un vocabulaire simple, explicite même pour des néophytes, loin des acronymes et autres termes techniques » explique Benoît Grisoni, directeur Marketing de VYV³ et sponsor du projet. Et en effet, ce futur catalogue digital permettra de décrire de manière exhaustive – et compréhensible par tous – la nature des services proposés par chaque établissement et structure de VYV³ ainsi que leurs partenaires, les prestations et les équipements associés, les besoins auxquels ils répondent, leurs spécificités, leurs conditions d'accès et leur géolocalisation.

Rendre accessible notre complexité

Pour rendre simples, accessibles et compréhensibles nos activités, un des enjeux du chantier du futur catalogue est de « marketer » nos offres. Pour vulgariser les informations, la co-construction a été privilégiée. Sollicitation des acteurs de terrain pour décrire les services et leurs spécificités, travail rédactionnel important de la part des régions pilotes, relecture et amendement du descriptif de chaque service par un comité de pairs ont été autant d'étapes nécessaires pour aboutir à une formulation « orientée service et client » pour chaque établissement et service. Toutes ces étapes permettront de construire un moteur de recherche en langage naturel.

Au-delà des experts de terrain, la construction de catalogue est donc à la jonction de multiples expertises, c'est pourquoi il est placé sous la responsabilité de la direction Marketing de VYV³, accompagnée par la direction Pilotage stratégique, projets et méthodes de VYV³, avec une contribution forte de VYV³ IT en lien avec l'IT Groupe et leur projet de référentiel Groupe.

Une opportunité pour VYV³

Ce nouveau catalogue est une opportunité pour les entités de valoriser leurs services et de développer leurs activités en privilégiant la réorientation de patients au sein de structures VYV³. Ce projet est également porteur d'une nouvelle dimension dans l'accompagnement des patients : chacun à son niveau peut détecter un besoin et orienter vers une réponse VYV³ de proximité, sur-mesure, qu'il s'agisse par exemple de HMS*, des services à domicile, du transport sanitaire ou de tout autre structure de VYV³.

La finalité du catalogue est de permettre à celui qui l'utilise de trouver une réponse à un ou plusieurs besoins, au bon endroit, dans un moment ou une situation de vie particulière. Le catalogue des offres s'inscrit donc totalement dans les projets moments de vie et Services VYV+ qui consistent à assembler les services de VYV³ ou d'autres entités du Groupe VYV pour proposer une solution simple, fluide, humaine face à une situation de vie, telle que « aidant-aidé ». En listant et donnant accès aux offres de VYV³, ce catalogue positionne VYV³ au centre des projets **[FORCEVYV]**.

Point sur les régions pilotes

Il s'est agi de commencer par le premier moment de vie « le binôme aidant/aidé » en se focalisant sur les établissements de la filière Personnes âgées dont les Ehpad, les services de soins et d'aide à domicile, le SSR, la santé auditive, le matériel médical, le transport sanitaire et les services funéraires. Deux régions, VYV³ Pays de la Loire et la Mutualité Française Bourguignonne-SSAM, dotées d'une offre très dense sur ces activités, ont été pilotes sur le projet. Elles ont largement contribué à la réalisation de ce catalogue sur leur périmètre respectif. Et comme le souligne Baptiste Leroux, secrétaire général de VYV³ Pays de la Loire : « On a très vite vu les plus-values que pouvait apporter ce catalogue. Il répond à un réel besoin en offrant une vision exhaustive des activités de VYV³, tant régionales que nationales (transport sanitaire, matériel médical, funéraire...). Cela nous permettra de faciliter le parcours de prise en charge en fournissant la ou les bonnes réponses au bon moment, au bon endroit. Autant d'opportunités de valoriser nos offres et développer le fléchage interne sur la base des besoins exprimés. ». Les pilotes se sont achevés fin février, pour laisser place à un déploiement national sur l'ensemble des métiers fin du 1^{er} semestre 2021.

“

Qu'est-ce qu'un moment de vie ?

Un moment de vie se définit comme une situation durable vécue par un individu, liée à un ensemble d'événements de la vie de ce dernier et de son entourage. Autour de cette situation, le Groupe VYV va bâtir des bouquets de services pour offrir une solution simple, fluide et humaine. Le premier moment de vie retenu porte sur « le couple aidant-aidé dès l'entrée en dépendance ».