



# ICADE, PIONNIER DES SERVICES INNOVANTS EN MATIÈRE DE QVT





## EN BREF

ICADE a été la première société en Europe à installer la cabine de télémedecine H4D en avril 2016. Le service H4D s'inscrivait pleinement dans leur démarche d'innovation de grands groupes.

Le bilan autonome a été mis en place à cette date, pour être suivi de la téléconsultation en médecine de soins en mars 2017. Au départ, la Consult Station® a été installée au siège

de l'époque, à Aubervilliers, puis a été transférée au nouveau siège en septembre 2017 à Issy-les-Moulineaux.

En août 2018, ICADE a souhaité installer une 2<sup>ème</sup> cabine de télémedecine pour les occupants de la Tour Eqho à la Défense afin d'étendre cette démarche de services innovants à ses propres clients.

### TOUR EQHO La Défense

### SIÈGE D'ICADE Issy-les-Moulineaux



#### Lancement des services de télémedecine :

**Juillet 2019**



**Avril 2016**

#### Utilisation : médecine de soins en mode :

**Téléconsultation  
ou bilan autonome**



**Téléconsultation  
ou bilan autonome**

#### Nombre de collaborateurs ayant accès à la Consult Station®

**3.000**



**630**



**Johanna MREJEN,**

*Directrice Asset Management  
Tour Eqho, La Défense*



**Marc LE BLANC,**

*DRH Siège  
Issy-les-Moulineaux*

**Pourquoi avoir été les premiers à installer une cabine de télé-médecine H4D ?**

**M.LB :** À l'époque, Icade avait initié au siège une démarche d'innovation très large en instaurant plusieurs groupes de réflexion sur un certain nombre de sujets. Le but était de répondre à des besoins pas forcément exprimés par les collaborateurs. Nous étions dans une logique d'expérimenter nous-mêmes, de développer de nouvelles manières de travailler, et de conserver une employabilité permanente de nos collaborateurs. Notre objectif a toujours été de faire de l'immobilier un atout au service de la culture d'entreprise, de rendre les bâtiments « intelligents » et valorisant la qualité de vie au travail. C'est dans cette lignée que nous avons décidé de proposer la cabine de télé-médecine à nos collaborateurs et nous étions à l'époque en 2016 la première entreprise en Europe à déployer un service de télé-médecine au siège. Toujours dans une logique d'expérimenter, nous avons avec notre nouveau siège décloisonné les espaces pour favoriser les échanges et l'attractivité d'un lieu. Nous sommes passés de 25% de bureaux individuels à des espaces entièrement ouverts, y compris pour les membres du COMEX et il était évident pour nous que la cabine de télé-médecine y avait toute sa place.

**J.M :** Nous avons souhaité proposer la cabine au sein d'une tour à La Défense afin de nous différencier de nos concurrents et d'offrir à nos sociétés locataires un service innovant, utile et qui soit un vrai plus dans l'environnement de travail. Les services que nous proposons dans la tour sont larges (conciergerie, salle de fitness, œuvres d'art) et la cabine de télé-médecine H4D rentrait tout à fait dans cette logique de services à forte valeur ajoutée pour nos clients.

**Quelle est selon vous la valeur ajoutée du service H4D ?**

**M.LB :** Le service H4D permet de répondre à notre enjeu de RSE au sens large. La cabine a démontré sa valeur ajoutée au niveau des retours d'expérience patients : un taux élevé de renoncement aux soins évités, des arrêts maladies évités grâce à une prise en charge rapide, un impact certain sur l'absentéisme et sur le présentéisme. Le service H4D permet de prendre en charge les salariés pour du premier recours mais également de faire de la prévention (en lien avec les campagnes de vaccination par exemple).

**J.M :** Le service H4D a une réelle valeur ajoutée, celle de pouvoir prendre des mesures en consultation avec le médecin. C'est une téléconsultation sérieuse, car le patient n'est pas sur du déclaratif comme cela peut être le cas en visioconférence par téléphone uniquement. Le médecin dispose de tous les instruments médicaux pour faire un examen clinique et un diagnostic fiable.



**NOUS AVONS SOUHAITÉ PROPOSER LA CABINE [...] AFIN DE NOUS DIFFÉRENCIER DE NOS CONCURRENTS ET D'OFFRIR À NOS SOCIÉTÉS LOCATAIRES UN SERVICE INNOVANT, UTILE ET QUI SOIT UN VRAI PLUS DANS L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**



**LE SERVICE H4D PERMET DE RÉPONDRE À NOTRE ENJEU DE RSE AU SENS LARGE. LA CABINE A DÉMONTRÉ SA VALEUR AJOUTÉE AU NIVEAU DES RETOURS D'EXPÉRIENCE PATIENTS : UN TAUX ÉLEVÉ DE RENONCEMENT AUX SOINS ÉVITÉS, DES ARRÊTS MALADIES ÉVITÉS GRÂCE À UNE PRISE EN CHARGE RAPIDE, UN IMPACT CERTAIN SUR L'ABSENTÉISME ET SUR LE PRÉSENTÉISME.**

**Quels ont été les actions pour le déploiement du service ?**

**M.LB :** La grande question était pour nous « où installer la cabine ? ». Nous avons dû choisir un emplacement qui permette la confidentialité mais également de rendre visible le service auprès des collaborateurs. Il ne s'agissait donc pas de la placer par exemple dans le hall d'entrée car c'est un lieu de passage permanent, ou encore dans un endroit isolé au sein des 9 étages ; mais plutôt dans un lieu stratégique et adapté. Nous avons choisi de l'implanter dans le service santé, lieu connu de l'ensemble des collaborateurs et propice à la confidentialité. Nous avons ensuite mené des actions de communication diverses pour faire connaître le service (film, ateliers pratiques, inauguration presse, présentation dans le kit des nouveaux arrivants...).

**J.M :** Nous avons choisi la Tour Eqho pour le déploiement du service H4D car la population de la tour est assez spécifique : des profils cadres, assez jeunes, ayant un rythme professionnel chargé, et travaillant souvent tard en soirée. Ces collaborateurs recherchent des services flexibles, qui leur permettent de gagner du temps et de mieux équilibrer leurs vies professionnelle et personnelle. La cabine a été installée à côté de la conciergerie pour une praticité et visibilité du service.

**Plus de 3 ans après le lancement du service H4D, quel regard portez-vous sur la solution ?**

**M.LB :** C'est un service différenciant qui renforce notre marque employeur que nous considérons comme un investissement et non comme un coût. En outre, nous étudions actuellement l'utilisation de la cabine également dans le cadre des visites en santé au travail.

**J.M :** Le service H4D est une réponse concrète à la désertification médicale qui existe même en région parisienne : il permet notamment de lutter contre l'automédication, et le renoncement aux soins des collaborateurs. Ils gagnent du temps en se soignant très rapidement, et peuvent ainsi davantage équilibrer leurs vies professionnelle et personnelle.



# CHIFFRES CLÉS & TÉMOIGNAGES

50 %  
58 %

Des salariés auraient renoncé à se soigner ou auraient pratiqué l'automédication sans la Consult Station®

100 %  
100 %

Des salariés sont satisfaits par la téléconsultation

100 %  
100 %

Des salariés sont prêts à réutiliser le service

94,3 %  
95 %

Des salariés estiment avoir pu avoir accès à une consultation plus rapidement

TOUR EQHO

ICADE

« Que ça continue car très utile quand le médecin traitant n'est pas disponible »

« C'est vraiment très bien et je regrette de ne pas l'avoir utilisée plus tôt. »

Chiffres clés : basé sur le rapport du département  
Opérations édité en décembre 2019

## 3 CLÉS DE RÉUSSITE DU PROJET

1

### FAIRE CONNAITRE LE SERVICE ET RASSURER

**M.LB** « Il y a plusieurs enjeux pour le lancement d'un tel service, et en particulier autour de la communication. Les actions de communication doivent être réalisées de manière régulière si nous voulons que les collaborateurs aient le réflexe d'associer leur santé à la cabine Consult Station®. Ce n'est jamais acquis. »

**J.M** « Nous sommes parti du principe que c'est l'usage qui allait créer le besoin et non l'inverse. C'est pourquoi nous avons eu dès le départ une communication importante pour « évangéliser » et faire connaître le service. C'est un enjeu d'autant plus important que la communication doit se propager efficacement au niveau de toutes les sociétés de la tour. »

2

### LE CHOIX DES RÉFÉRENTS CABINE

**J.M** « Ce qui est également important pour le succès du service c'est l'identification de personnes physiques pour gérer la cabine.

Le rôle de ce référent est essentiel car il se charge d'accueillir le patient, et de réaliser le protocole d'hygiène à la fin de la téléconsultation. Il est un réel ambassadeur du service.

Pour la tour Eqho, la solution la plus optimale était effectivement de choisir des personnes de la conciergerie au rez-de-chaussée où on retrouve une véritable synergie au niveau de la communication sur les différents services qui y sont proposés. »

3

### L'IDENTIFICATION DE RELAIS DANS L'ENTREPRISE

**M.LB** « Il est nécessaire d'identifier des relais au sein de l'entreprise.

La médecine du travail est naturellement un relai indispensable pour faire connaître le service.

Son rôle s'oriente de plus en plus vers la prévention, et la cabine de télémédecine H4D prend tout son sens dans ce type d'actions au sein de l'entreprise.

Nous souhaitons davantage travailler ces aspects prévention avec H4D pour renforcer notre démarche santé au sein de l'entreprise. »