



**VINCI,
ACTEUR MONDIAL
DES MÉTIERS
DES CONCESSIONS ET
DE LA CONSTRUCTION**

***L'INTERVIEW DE
PATRICK PLEIN***





INTERVIEW

Patrick PLEIN,

Directeur Digital Working & Academy | VINCI



— EN BREF —

À la fois investisseur, constructeur et opérateur de bâtiments et d'infrastructures, présent dans une centaine de pays, VINCI est un acteur majeur de la transformation des villes et des territoires. Le groupe s'attache à créer les meilleures conditions de travail et de sécurité pour ses salariés, tout en accélérant sa politique d'innovation et sa propre transformation.

En 2017, VINCI a choisi d'expérimenter les services de télémédecine d'H4D, en installant l'une de ses cabines médicales connectées dans les locaux de son siège, à Rueil-Malmaison. Près de deux ans après la mise en service de cette Consult Station®, rencontre avec Patrick Plein, Directeur du Digital Working & Academy VINCI, et Directeur des ressources humaines du siège.

SIÈGE DE VINCI Rueil-Malmaison



Lancement des services de télémédecine :

Septembre 2017



Utilisation des services H4D en mode téléconsultation et bilan autonome :

Médecine de soins



Nombre de collaborateurs ayant accès à la Consult Station®

3000 (sites de Rueil-Malmaison et Nanterre)

Dans quel contexte a débuté la collaboration avec H4D ?

P.P : Notre Directeur des Ressources Humaines Groupe avait entendu parler des services de télémédecine d'H4D et avait trouvé que cette approche sortait des sentiers battus. Deux raisons principales ont déclenché notre décision d'expérimenter ces services à Rueil-Malmaison.

D'une part, nous comptons non seulement notre siège sur place, mais aussi trois autres bâtiments, auxquels s'ajoutent notre site de Nanterre, à proximité immédiate. Au total, cela représente une population salariée d'environ 3.000 personnes sur un périmètre de quelques kilomètres, pour laquelle le déploiement de services de télémédecine faisait tout à fait sens.

D'autre part, nous menons au niveau du siège de VINCI une démarche d'innovation pour améliorer la qualité de vie au travail. Nous en avons fait un véritable outil managérial et un levier de performance pour favoriser de nouvelles façons de travailler, dans un environnement plus ouvert et plus partagé.

En prévision de l'ouverture de notre nouveau siège en 2021 (qui sera situé sur la même zone géographique), nous expérimentons des services innovants, par exemple pour aider les salariés qui sont aidants familiaux, pour moderniser notre politique d'attribution des places de crèches, etc.

Proposer des services de télémédecine s'inscrivait parfaitement dans cette démarche d'innovation et de qualité de vie au travail.

Quelles ont été les étapes préalables au déploiement des services H4D ?

P.P : Nous voulions que ces services innovants soient parfaitement compris et acceptés par tous les DRH, les représentants du personnel et notre service médical.

Dans un premier temps, nos médecins du travail sont allés découvrir la cabine médicale connectée, la Consult Station®, dans les locaux d'H4D.

Ils ont été convaincus par le dispositif et par sa complémentarité avec leur propre action en médecine du travail.

Nous avons ensuite organisé plusieurs réunions de présentation avec les différents DRH concernés, puis avec les représentants du personnel, pour présenter le projet et expliquer son apport en termes de médecine de soins.

Globalement, l'accueil a été favorable car le fait de pouvoir téléconsulter un médecin sur son lieu de travail si le médecin traitant n'est pas disponible a été perçu comme un service utile pour tous les salariés.

Nous avons également tenu plusieurs réunions avec les infirmières de notre service de santé au travail car ce sont elles qui veillent au respect du protocole d'hygiène de la cabine, et qui assurent un suivi auprès des salariés qui utilisent la cabine en mode bilan de santé autonome.

Il était important de valoriser la dimension médicale et le rôle de conseil associées à ces actions, en amont du lancement.

Quel a été l'accompagnement d'H4D ?

P.P : H4D nous a accompagné au fil de ces différentes étapes, par exemple pour apporter toutes les explications requises sur la protection de la confidentialité des données de santé.

D'un point de vue technique, leur équipe nous a également accompagné en amont sur la mise en place des prérequis (suivi de la création d'une ligne internet dédiée, mise en place de la plateforme de prise de rendez-vous).



**PROPOSER DES SERVICES DE
TÉLÉMÉDECINE, S'INSCRIVAIT
PARFAITEMENT DANS CETTE
DÉMARCHE D'INNOVATION
ET DE QUALITÉ DE VIE AU
TRAVAIL**

Enfin l'équipe H4D s'est également impliquée lors du lancement à proprement parler, en nous fournissant des supports pour la communication auprès de nos salariés et en nous aidant à mettre en place des animations pour leur présenter la cabine.

Presque deux ans après le lancement de ces services de

télémédecine, quel est votre bilan ?

P.P : Il est très positif : nous avons régulièrement des commissions de contrôle et les chiffres montrent que le taux global de satisfaction des salariés est de 98,2 %. Nos meilleurs ambassadeurs ont été les salariés utilisateurs.

En matière de qualité de vie et de santé au travail, on favorise un meilleur équilibre de vie des salariés, puisqu'ils évitent de devoir décaler leurs soins si leur médecin traitant n'est pas disponible et peuvent aménager plus facilement leur temps de travail.

Grâce au mode bilan de santé autonome, la médecine du travail dispose également d'un outil complémentaire pour réaliser des tests. Enfin, ce type de services traduit aussi concrètement l'engagement de notre entreprise en faveur de la santé de ses salariés et participe à son image globale d'employeur innovant.



CHIFFRES CLÉS & TÉMOIGNAGES

98,2%

Taux de satisfaction des salariés ayant utilisé la Consult Station®, tous modes confondus

95,3%

Taux de salariés envisagent de réutiliser le service

95,9%

Taux de salariés estimant avoir eu accès à une consultation plus rapidement grâce à la Consult Station®

51,1%

Nombre de salariés qui auraient renoncé à se soigner ou opté pour l'automédication sans la Consult Station®

C'est parfait, pas besoin de sortir de l'entreprise pour un RDV & prise en charge immédiate. Gain de temps indéniable !

J'adore le concept de ne pas avoir besoin d'un déplacement supplémentaire et de ne pas avoir à attendre pour un RDV.

J'ai trouvé le contact et la prise en charge agréables et me suis sentie écoutée et comprise avec des conseils de la part du médecin.

3 CLÉS DE RÉUSSITE DU PROJET

1

DONNER DU SENS AU PROJET

Prendre le temps nécessaire en amont pour expliquer le projet à toutes les parties prenantes concernées et la manière dont il participe à une vision et une dynamique plus globales de santé au travail :

« Dans le cas de VINCI, le projet s'inscrivait dans le cadre d'une politique plus large de qualité de vie au travail. Si nous n'avions pas expliqué l'utilité du dispositif dans ce cadre, nous aurions peut-être rencontré de plus grandes résistances. Il faut mettre du sens dans l'action. Cela évite aussi la gadgétisation d'un tel dispositif ».

2

IMPLIQUER DÈS LE DÉBUT TOUTES LES BONNES PERSONNES

À titre d'exemple, aux côtés des autres acteurs concernés, VINCI a très tôt associé la DSI pour s'assurer que toutes les infrastructures techniques étaient prêtes et adaptées :

« Nous n'avons pas rencontré de défaillance du service après le lancement, mais il faut bien impliquer la DSI en amont, car il s'agit de solutions digitales ».

3

LANCER LES SERVICE AU BON MOMENT

Le timing est important pour concrétiser le lien entre la politique santé de l'entreprise et le projet :

« Notre semaine de la qualité de vie au travail a eu lieu un mois après l'inauguration de la cabine. Cela a assez naturellement généré des visites ».