

Ducray développe une application mobile innovante avec Keyrus pour aider à mieux vivre l'eczéma

SUCCESS STORY

TÉMOIGNAGE DUCRAY

« Nous voulions proposer aux personnes souffrant d'eczéma une application utile qui les suive au quotidien et leur apporte des solutions pour mieux vivre leur pathologie. Keyrus a su relever les défis à la fois fonctionnels & techniques de ce projet, et a permis de créer une application innovante & interactive. »

Ludivine Lemarchand, Directrice Marketing Développement de Ducray



Marque du **Groupe Pierre Fabre**, Ducray conçoit depuis 1930 des soins dermo-cosmétiques pour la peau et le cuir chevelu. Les laboratoires dermatologiques **Ducray** ont mis au cœur de leur développement l'innovation utile, fondée sur l'écoute des professionnels de la santé et l'observation des besoins des consommateurs, stimulée par la culture pharmaceutique et la passion de la dermatologie des collaborateurs de la marque.

UNE SOLUTION POUR AMÉLIORER LE SUIVI MÉDICAL

Les laboratoires dermatologiques **Ducray** travaillent en association avec les professionnels de la santé et ont constaté que le suivi des personnes atteintes d'eczéma était complexe sur la durée. Les patients déménagent, changent de médecin et ne conservent pas les détails de leurs crises. Obtenir une vision globale de leur situation n'est pas facile. L'eczéma est pourtant une pathologie qui touche plus de 2,5 millions de personnes en France et 20% des enfants de moins de 7 ans en sont atteints. Il était donc pertinent d'imaginer des solutions mettant à profit les nouvelles technologies.

« Nous voulions donner aux patients le moyen de faciliter leur suivi sur le long terme, tout en bénéficiant d'une meilleure compréhension de leur pathologie et d'une communication simplifiée avec leur praticien », explique **Ludivine Lemarchand**, Directrice Marketing Développement de **Ducray**. Pour atteindre ces objectifs, développer une application mobile semblait la solution idéale, mais il fallait s'assurer qu'elle soit suffisamment attractive et utile pour que les patients l'utilisent fréquemment.

KEYRUS, PARTENAIRE PRAGMATIQUE AUTOUR D'UNE DÉMARCHE DE CO-CONSTRUCTION

Ce projet a été développé en partenariat avec l'Association Française de l'Eczéma, la Fondation pour la dermatite atopique du **Groupe Pierre Fabre** et le Réseau National de Surveillance Aérobiologique (RNSA). Il s'inscrit dans une démarche institutionnelle pour **Ducray**, qui est alors en pleine refonte de sa marque et de sa communication visuelle. Le lancement de cette application mobile doit renforcer l'image de **Ducray** et le positionner comme spécialiste des désordres dermatologiques.

Pour trouver le meilleur partenaire pour cet ambitieux projet, **Ducray** lance un appel d'offres et choisit **Keyrus** pour la pertinence de sa réponse et la profondeur de son analyse.

EN BREF

SECTEUR

Laboratoire Pharmaceutique

SITE WEB

<https://www.ducray.com/fr-fr>

BESOINS

- Permettre aux patients & leurs praticiens de suivre plus facilement leur état dans la durée
- Offrir une meilleure compréhension des pathologies aux patients
- Exploiter les nouvelles technologies afin d'apporter une réponse rapide à créer et déployer

SOLUTION

Développement de l'application mobile **Dermacontrol® by Ducray**

- Prise en main simple, rapide et intuitive
- Création de récurrence à travers un référentiel de contenus mis à jour régulièrement
- Enrichissement et exploitation automatique de données issues d'objets connectés & de l'environnement du patient
- Variations des états de la pathologie archivés et partageables facilement avec les praticiens
- Gestion de la confidentialité des données personnelles des patients

MÉTHODOLOGIES

- Co-construction du cahier des charges
- Méthode Agile
- Définition des personas
- Démarche Design Thinking
- Développement User centric

« Nous avons apprécié leurs recommandations, qui démontraient une très bonne compréhension du besoin, explique **Ludivine Lemarchand**. L'équipe de **Keyrus** a adopté une approche très pragmatique et a su nous sensibiliser sur certains aspects techniques & financiers en amont du projet. »

Ducray avait également besoin de conseils pour définir précisément les fonctionnalités de cette application, car il s'agissait de leur 1^{er} projet dans ce domaine. Les experts de **Keyrus** ont su être force de proposition et le cahier des charges a été créé dans une démarche de co-construction.

UNE MÉTHODOLOGIE AGILE CENTRÉE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT, VALIDÉE AUPRÈS DES PATIENTS

Keyrus a proposé une méthode Agile et une démarche de Design Thinking qui intégraient dès le départ une étude approfondie du comportement des patients, pour leur proposer la meilleure expérience client à travers l'appli mobile. Cette démarche prévoyait des ateliers de définition des personas, mais aussi l'implication des patients qui sont venus partager leur vécu et définir précisément leurs besoins.

« Ces ateliers menés avec des patients ont été essentiels pour comprendre la réalité de cette pathologie au quotidien, ajoute **Ludivine Lemarchand**. Nous avons pu vérifier que les fonctionnalités prévues étaient intuitives, utiles et surtout facilement utilisables au moment des crises. »

UNE APPLICATION CONNECTÉE À SON UTILISATEUR, SES BESOINS & SON ENVIRONNEMENT

Baptisée Dermocontrol® by Ducray, l'application se compose de plusieurs fonctions qui accompagnent le patient dans son quotidien : des contenus, des conseils et des actualités sur l'eczéma, qui l'incitent à venir régulièrement pour consulter les nouveautés. Elle comprend également un journal de bord consignait tous les éléments utiles qu'il aura pu compléter sur le contexte de sa pathologie (humeur, activité physique, sommeil, météo, etc), et qui peut être transmis aux praticiens. L'application offre aussi

des alertes personnalisables que l'utilisateur peut paramétrer pour être notifié quand, par exemple, des facteurs environnementaux sont susceptibles de déclencher des crises.

Pour tirer pleinement profit des technologies mobiles, les experts de **Keyrus** ont proposé des interactions avec les fonctions du smartphone (appareil photo, géolocalisation, etc) et les objets connectés pour le suivi de l'activité physique. Grâce au partenariat avec le RNSA, les données environnementales (température, vent, hygrométrie, etc) sont intégrées automatiquement dans l'application. Enfin, un soin tout particulier a été apporté à la confidentialité des données. **Ducray** propose aux utilisateurs de l'application de partager leurs données de façon anonyme dans le cadre d'une étude épidémiologique, pour améliorer les connaissances sur l'eczéma.

Grâce à la méthodologie Agile adoptée par les experts de **Keyrus** sur ce projet, des points réguliers ont permis de valider les différents choix fonctionnels et techniques afin d'effectuer un prototypage rapide.

« Cette méthode nous convenait parfaitement car nous avions besoin de réactivité et d'accompagnement sur ce projet », ajoute **Ludivine Lemarchand**.

UN SERVICE AU PATIENT UNIQUE, SALUÉ PAR TOUT L'ÉCOSYSTÈME

Le lancement de Dermocontrol® by **Ducray** s'est essentiellement basé sur le bouche-à-oreille et les relais à travers l'écosystème digital de la marque et de ses partenaires, et également présenté aux professionnels de santé par les réseaux médicaux & commerciaux **Ducray**. Première expérimentation des applications mobiles pour **Ducray**, l'application compte déjà plus de 4 200 téléchargements à ce jour. Partenaires & organismes spécialisés dans ce type de pathologie ont salué l'intérêt de cette application. Elle a d'ailleurs été récompensée par une médaille d'argent au Festival de la Communication Santé 2017. Cette 1^{ère} application sert aussi de vitrine pour les autres pathologies et permet d'envisager de nombreuses autres déclinaisons.

« La complémentarité des équipes **Keyrus** & la méthodologie employée ont permis de livrer rapidement une application qui répond aux attentes des patients et contribue à développer l'image de marque de **Ducray** », conclut **Ludivine Lemarchand**.

« Nous sommes heureux d'avoir été choisis par **Ducray** pour ce projet, qui nécessitait de mobiliser nos différents domaines d'expertise pour créer une application mobile à la fois simple et puissante, ajoute **Jean-Philippe Clair**, Directeur de l'Agence Digitale de **Keyrus**. La satisfaction des utilisateurs de l'application confirme la pertinence de notre approche et le succès de notre collaboration avec les équipes de **Ducray** grâce à une proximité forte de nos équipes. »

À PROPOS DE KEYRUS

Keyrus, créateur de valeur à l'ère de la Data et du Digital

Acteur international du conseil et des technologies, spécialiste de la Data et du Digital, **Keyrus** a pour mission d'aider les entreprises à tirer profit du paradigme de la Donnée et du Numérique pour accroître leur performance, faciliter et accélérer leur transformation et générer de nouveaux leviers de croissance, et de compétitivité.

Plaçant l'innovation au cœur de sa stratégie, **Keyrus** développe une proposition de valeur unique sur le marché autour d'une offre novatrice qui s'appuie sur la combinaison de trois expertises majeures et convergentes :

• Data Intelligence

Data Science – Intelligence Artificielle – Big Data & Cloud Analytics – Business Intelligence – EIM – CPM/EPM

• Digital Experience

Innovation & Stratégie Digitale – Marketing Digital – DMP & CRM – Commerce Digital – Performance Digitale – User Experience

• Conseil en Management & Transformation

Stratégie & Innovation – Transformation Digitale – Pilotage de la Performance – Accompagnement des Projets

Présent dans une quinzaine de pays et sur 4 continents, le Groupe **Keyrus** emploie plus de 3 000 collaborateurs.

Plus d'informations sur : www.keyrus.fr