

Aux HCL, trouver son chemin à l'hôpital, c'est désormais simple comme un clic

Soucieux de faciliter l'accès de leurs services à leurs usagers, les Hospices Civils de Lyon travaillent, depuis deux ans, dans le cadre de leur plan d'action mobilité 2023-2026, à la mise en place d'un projet d'orientation du patient. Cela s'est traduit par le renouvellement d'une grande partie de la signalisation au sein des établissements, mais aussi par le déploiement, fin 2023, d'une solution de guidage en ligne, Sweepin, permettant aux usagers de trouver leur chemin, en quelques clics, vers n'importe quel service du CHU de Lyon.

Voisine de l'établissement, Audrey emmène régulièrement son jeune fils consulter à l'hôpital de la Croix-Rousse. Elle l'avoue : « *Ce n'est pas toujours facile de se repérer, c'est immense ici et il y a tellement de services !* ». Mais, ça, c'était avant. Depuis fin 2023, Audrey, comme tous les usagers des HCL, bénéficie désormais d'un outil de guidage dernier cri, accessible aussi bien depuis chez elle, via un smartphone ou un ordinateur, que sur place, via des dizaines de QR codes disséminés en de multiples endroits de l'hôpital. Baptisée Sweepin, du nom de l'entreprise française qui l'a conçue, cette solution d'orientation digitale permet de localiser chacune des 3 500 unités de consultation dans chacun des treize établissements des Hospices Civils de Lyon (lire encadré).

« *Nous sommes le premier CHU de France à déployer un tel guidage en ligne de manière transversale. Ce genre de dispositif existe ailleurs, mais seulement sur quelques établissements ou bâtiments, voire portions de bâtiments. Aux HCL, nous l'avons mis en place pour tous les bâtiments de tous nos établissements. C'est d'ailleurs pour cela que nous avons opté pour un outil web et non une application mobile, car cela nous permet d'apporter des modifications en temps réel, si un service déménage par exemple, et d'offrir ainsi à l'utilisateur des plans continuellement à jour* », souligne Corinne Joséphine, qui a piloté le déploiement de Sweepin au sein du département des ressources matérielles, avant de prendre la tête, le 1er janvier, du Centre Hospitalier de Givors.

Sweepin : comment ça marche

Application web, Sweepin fonctionne depuis n'importe quel ordinateur ou smartphone. Concrètement, pour l'utiliser, l'utilisateur des HCL possède trois solutions d'accès :

- Aller sur le site des HCL, www.chu-lyon.fr, et cliquer sur "[Plan des hôpitaux](#)". En cliquant ensuite sur "Plan 3D et itinéraires" en dessous de l'établissement choisi, Sweepin s'ouvre et l'utilisateur peut alors accéder à n'importe quel service de cet établissement. A lui d'indiquer son lieu de destination, puis son lieu de départ, y compris son adresse personnelle s'il est chez lui. Un itinéraire en 3D s'affichera alors pour le guider depuis son domicile (ou autre point de départ choisi) jusqu'au lieu précis (bâtiment, étage) de son rendez-vous à l'hôpital.
- S'il se trouve au sein d'un établissement HCL, l'utilisateur peut scanner avec son téléphone l'un des multiples QR codes positionnés dans différents lieux, notamment sur les panneaux de signalisation. L'utilisateur est alors redirigé vers la plateforme Sweepin, instantanément géolocalisé et n'a plus qu'à saisir sa destination pour obtenir son parcours et être guidé depuis le lieu où il se trouve.
- Enfin, un QR code renvoyant vers Sweepin est désormais imprimé sur chaque lettre de confirmation de rendez-vous de consultation envoyée au patient. En scannant le QR Code, le lieu de destination (lieu de consultation) est déjà rentré, il suffit alors à l'utilisateur d'indiquer son lieu de départ pour voir s'afficher l'itinéraire et, s'il le souhaite, commencer le guidage, façon GPS.

Par ailleurs, les HCL ont mis en place des "personnes référentes Sweepin" dans chaque établissement, avec une adresse mail dédiée, permettant aux membres des services de signaler un changement de coordonnées, de localisation de services ou de demander la création d'un QR code, afin de présenter aux usagers des itinéraires constamment à jour.

Outre Sweepin, des nouveaux panneaux de signalisation dans tous les établissements



Facile d'utilisation et très pratique, grâce à ses fonctions de géolocalisation, Sweepin fait partie d'une stratégie plus globale du CHU de Lyon. Son déploiement s'inscrit dans le cadre d'un projet d'orientation du patient (POP), l'un des volets du nouveau plan d'action mobilité 2023-2026 des HCL, qui vise, entre autres, à simplifier l'accessibilité des établissements. « *Nous avons des remontées de patients qui nous indiquaient qu'ils avaient parfois du mal à s'orienter à l'hôpital, en particulier des patients non-Lyonnais ou des patients en situation de handicap* », indique Corinne Joséphine, qui a piloté tout le projet POP, représentant un investissement global de 200 000 euros pour les HCL.

Pour y remédier, outre Sweepin, car tous les usagers n'ont pas forcément accès aux outils numériques, les HCL procèdent, depuis courant 2023, à la pose de nouveaux panneaux de signalisation, conçus en concertation avec les représentants des usagers. Une trentaine de totems directionnels, entre autres, ont été installés, ou sont en cours d'installation, sur les 13 sites hospitaliers du CHU. Trois d'entre eux s'apprêtent, notamment, à l'être à l'hôpital Renée Sabran (Var) et des commandes sont en cours pour l'hôpital Lyon Sud, tout comme pour l'hôpital Edouard Herriot où un nouveau plan de circulation des véhicules a été défini. Placés dans des endroits-clés, parfaitement visibles et conçus pour une orientation claire et pertinente, la grande majorité de ces nouveaux panneaux intègrent, par ailleurs, le QR code géolocalisant renvoyant vers Sweepin.

Quant aux personnes en situation de handicap, malvoyantes notamment, qui ne peuvent se repérer ni avec les panneaux de signalisation, ni via les QR code, une version adaptée de Sweepin leur propose, depuis début 2024, un service d'audio-guide. A la façon d'un GPS, une voix automatique oriente leur trajet de bout en bout, depuis leur lieu de départ, dès l'entrée sur le site de l'hôpital, jusqu'à leur lieu de consultation. « *Notre but est de faciliter les déplacements pour tous les usagers et cela peut aussi aider les soignants, avec des patients qui arrivent à l'heure aux rendez-vous et avec moins de stress. Tout le monde est gagnant* », conclut Corinne Joséphine. A l'hôpital de la Croix-Rousse, depuis sa mise en fonction en octobre dernier, Sweepin est utilisé, en moyenne, par plus d'une cinquantaine d'usagers, chaque jour.



« Le début d'une nouvelle ère dans la qualité de l'accueil des patients »

Matthieu DIBAJI, Directeur Général de la start-up Sweepin : « *En tant que cofondateur, je suis extrêmement fier et ravi de constater le déploiement réussi de notre solution d'orientation numérique aux Hospices Civils de Lyon. Cet accomplissement illustre l'impact positif que notre technologie peut avoir sur la vie des patients et le fonctionnement de l'hôpital. J'exprime ma profonde gratitude envers les Hospices Civils de Lyon pour leur précieuse collaboration ainsi qu'envers toute notre équipe qui a contribué à cette réussite. Cette avancée marque le début d'une nouvelle ère dans la qualité de l'accueil des patients, renforçant notre engagement à continuer d'innover pour améliorer le parcours patient dans les établissements de santé.* »

La start-up Sweepin, créée en 2015, propose des solutions de cartographie 3D, d'orientation et de géolocalisation indoor principalement dédiées à la santé. La solution mobile développée révolutionne le parcours du patient, permettant à l'établissement de santé de détecter l'arrivée d'un patient et de le guider pas-à-pas vers son rendez-vous. Basée à Dijon et ayant des bureaux à Marseille, la start-up, compte 17 collaborateurs. Le groupe TESSI est actionnaire de Sweepin depuis 2022 (+13 000 collaborateurs, 15 pays, 500 M€ CA). Une trentaine d'hôpitaux en France et en Suisse sont équipés de la technologie Sweepin, générant environ 100 000 itinéraires par mois.

**CONTACT PRESSE : presse@chu-lyon.fr
04 72 40 70 88 / 06 74 68 65 49**

HOSPICES CIVILS DE LYON

13 hôpitaux publics, 24 000 femmes et hommes, 1 vocation : soigner et prendre soin de chaque patient