



## Etude de cas – Innovation Sociale

---

Cas : Tbibcom



<b>Nom Organisation</b>	<b>Tbibcom</b>
<b>Nom Interlocuteur</b>	<b>Yasmina Benchekroun</b>
<b>Rôle</b>	<b>Fondatrice</b>
<b>Adresse mail</b>	<b>yasmina.benchekroun@gmail.com</b>
<b>Date création</b>	<b>2017</b>
<b>Nombre bénéficiaires</b>	<b>350</b>
<b>Nombre de salariés</b>	<b>6 partenaires non salariés</b>
<b>Localisation et couverture</b>	<b>Casablanca</b>
<b>Type de structure</b>	<b>SARL</b>
<b>Niveau de maturité</b>	<b>Validation du concept</b>
<b>Modèle duplicable</b>	<b>Oui</b>
<b>Modèle scalable</b>	<b>Oui</b>

### Quelle est le problème adressé et la proposition de valeur ?

Les patients atteints de cancer et suivis par chimiothérapie connaissent des risques importants de complications des traitements dont infections et troubles digestifs pouvant conduire à des décès toxiques.

Les patients atteints de maladies chroniques tels que les cancers au Maroc font face à de nombreux problèmes :

- 1- Une partie de la population est peu éduquée, parfois analphabète. Le manque d'éducation thérapeutique complique le suivi des maladies chroniques. En effet, les informations pour comprendre les traitements ne sont pas toujours disponibles et quand elles le sont, difficiles à comprendre pour une population peu éduquée. A cela s'ajoute une problématique de langue, tous les documents n'étant pas disponibles en arabe.
- 2- Les patients vivent souvent loin des centres de traitement et doivent faire de nombreux allers-retours.
- 3- Les hôpitaux souffrent d'engorgement.

Tbibcom a pour ambition de rendre le patient acteur de sa santé et d'améliorer son observance aux traitements en offrant un accompagnement pour mieux comprendre sa pathologie (la maladie, le traitement, les complications liées et la vie avec la maladie), un système de suivi des complications.

### Quelle est la/les cible/s de l'innovation ?

Les cibles principales sont les personnes atteintes de maladies chroniques, en commençant par les patients atteints de cancer. Tbibcom a réalisé des pilotes dans 2 centres de santé publics à Casablanca.

Tbibcom cherche à rendre disponible ses services au plus grand nombre même les patients peu éduqués ou non lettrés.

### Quelles sont les activités menées par l'initiative ?

Tbibcom a pour mission de rendre les patients atteints de maladie chronique acteurs de leur santé et améliorer leur observance au traitement. Tbibcom fournit un accès facile et simplifié aux informations relatives à la santé des patients atteints de maladie chronique, ainsi qu'un suivi à distance des complications.

#### Détail des actions menées :

- Plateforme d'éducation thérapeutique en ligne : Tbibcom a développé une plateforme en ligne accessible pour les patients. La plateforme propose des contenus vidéos ludiques et facile à comprendre – le contenu est notamment disponible en arabe dialectale. 4 principaux axes : comprendre la maladie, comprendre le traitement, comprendre les complications et leur gestion et vivre avec la maladie (nutrition, hygiène etc...). Les vidéos durent entre 3 et 5 minutes et détaillent la maladie, proposent des conseils de nutrition et d'hygiène pour aider les patients et leurs familles durant le traitement. Cette plateforme contient

notamment des jeux éducatifs afin de la rendre plus ludique et d'engager davantage le patient.

- Des vidéos simples, animées et ludiques accessibles à une population peu lettrée
- Fonctionne hors ligne pour assurer un accès dans les régions les plus reculées
- En langue locale et adaptée à la culture locale
- Inclus des jeux éducatifs pour augmenter l'engagement des patients et apprendre en s'amusant
- Plateforme de suivi des complications à distance: les complications sont déclarées par le patient ou collectées par un coordinateur de soins qui contacte les patients afin de les suivre entre deux cures de chimiothérapie. L'objectif du suivi est de :
  - Réduire le nombre de complications et améliorer le taux de survie global
  - Eviter des déplacements inutiles à des patients épuisés
  - Améliorer l'efficacité et la productivité des professionnels de santé

### Quelle est la performance opérationnelle/organisationnelle de l'innovation ?

#### Performance :

- A ce stade, Tbibcom a travaillé avec un groupe pilote de patients suivis par l'hôpital public : 330 patients ont été suivis et ont eu accès au contenu éducatif

#### Fonctionnement opérationnel :

- Tbibcom compte une équipe pluridisciplinaire de 5 partenaires - en plus de sa directrice générale - composée d'un développeur, de 2 coordinatrices au sein de l'hôpital dans le cadre du pilote, d'un graphiste et d'une personne en charge du montage des vidéos éducatives. Tbibcom bénéficie de l'appui d'un comité médical composé de professeurs d'hématologie et d'oncologie pédiatrique.

### Quelle est la pérennité du modèle et comment est-il financé ?

#### Modèle économique :

- Les charges sont principalement liées au développement informatique de la plateforme, son hébergement ainsi que le développement du contenu vidéo.
- Les pilotes pour le suivi et éducation thérapeutique ont été soutenus par l'IRC.
- La plateforme d'éducation thérapeutique sur le cancer du sein a été financée par un laboratoire pharmaceutique.
- Aujourd'hui, Tbibcom est en phase de validation de son business model et cherche à s'appuyer sur le financement de partenaires de la santé.

#### Financements extérieurs :

Tbibcom a reçu 2 financements complémentaires:

- **Développement de la plateforme :** Tbibcom a reçu un prêt d'honneur de la fondation OCP de 130K dirhams à travers l'incubateur Bidaya et une subvention de 30K dirhams. Ce financement va permettre le développement du site web et de ses contenus

- **Suivi individualisé des patients** : l'IRC (Institut de Recherche sur le Cancer) a subventionné une équipe de recherche pour les pilotes de suivi des patients (la fondatrice a participé à ce pilote).

### Connexion avec l'écosystème

**Mise en réseau/ Support opérationnel** : Tbibcom a rejoint l'incubateur Bidaya assez tôt dans son développement ce qui lui a permis d'avoir un accès au réseau de la structure. La plateforme a ainsi été accompagnée au cours du développement de sa stratégie.

### Potentiel de développement du modèle

- Tbibcom souhaite affiner et préciser le modèle économique et opérationnel du système de suivi en développant de nouvelles aires thérapeutiques (diabète, hémophilie, hypertension etc...)
- Tbibcom projette de rémunérer son activité à travers la vente de ses services à des assurances, des laboratoires pharmaceutiques, ou encore des centres de soins. Le modèle garantit par ailleurs la gratuité pour les bénéficiaires.

### Défis et facteurs clés de succès

- Accessibilité des patients à la plateforme. Certains patients n'ont pas de smartphone ou n'ont pas d'accès internet. C'est la raison pour laquelle le contenu vidéo est accessible hors ligne.
- Le modèle économique n'est pas encore au point et il reste à préciser.
- L'interopérabilité des systèmes d'information et des données entre les centres de santé et la plateforme représente un obstacle à surmonter. Un des enjeux juridiques stratégiques est la protection et la confidentialité des données de santé des patients.
- L'accès au financement pour le développement de la plateforme reste un défi afin de le finaliser et d'étoffer le contenu pédagogique.

### Quel est l'impact du modèle ?

Il est encore tôt pour mesurer l'impact du modèle, le service étant encore jeune et peu utilisé. Néanmoins, environ 350 patients ont bénéficié du service de suivi lors du pilote et l'impact a été évalué. Une première enquête de satisfaction a également été menée sur le contenu pédagogique auprès de 92 patients utilisant les services de Tbibcom et 87% ont déclaré être satisfaits (dont 27% très satisfaits).

La plateforme répond à un problème de santé majeur au Maroc et dispose dans ce sens d'un potentiel d'impact important. L'éducation thérapeutique et le suivi sont un enjeu majeur pour améliorer l'observance du traitement.

**En quoi le modèle est-il innovant ?**

- Le suivi de patients atteints de maladie chronique via le digital.
- Plateforme : facilité d'accès et d'utilisation pour des patients parfois peu éduqués
- Contenu ludique et simple pour que les patients comprennent leur maladie, leur traitement, les complications et comment vivre avec la maladie.