



## UN PARCOURS PATIENT PLUS FLUIDE, DU RECRUTEMENT À LA RÉTENTION

30 À 40 LANGUES

5 À 12 DOCUMENTS PAR LOT

CONCEPTION DE FORMATION  
ÉLECTRONIQUE

### LE PROJET

En tant que fournisseur de services aux patients pour des essais cliniques dans le monde entier, Clincierge doit traduire un large éventail de documents, tout en respectant des exigences linguistiques et réglementaires complexes. L'entreprise met également à disposition des interprètes sur site pour les visites cliniques, ce qui aide à nouer des relations durables entre les patients, les organismes de recherche clinique (CRO) et les promoteurs.

Pour répondre à ses besoins croissants en matière d'assistance linguistique, Clincierge a contacté Lionbridge au cours de ses recherches de services linguistiques de qualité, via un processus d'appel d'offres auprès de plusieurs fournisseurs. Le réseau d'experts linguistiques de Lionbridge offrait la qualité, la vitesse et la disponibilité nécessaires pour orchestrer la meilleure expérience possible pour ses clients. À la suite de cette réussite, Clincierge continue d'approfondir sa relation avec Lionbridge.

### À PROPOS DU CLIENT

Clincierge organise la logistique des patients pour améliorer leur expérience, ce qui augmente le recrutement, la participation et la rétention pour les essais cliniques. Grâce à ses plateformes innovantes, l'entreprise fournit une assistance pour les déplacements et les patients dans le monde entier, afin d'améliorer le parcours de ces derniers.



“ Notre collaboration avec Lionbridge nous permet de répondre aux patients, aux organismes de recherche clinique (CRO) et aux promoteurs plus rapidement et avec plus de précision. ”

## LE DÉFI

La participation à des essais cliniques peut être un processus épuisant, tant au niveau émotionnel, physique et mental que financier. En outre, dans le cas des essais sur des maladies rares, les patients et responsables d'essais peuvent se trouver sur différents continents. Les pistes d'audit strictes et les réglementations sur le consentement éclairé requièrent des traductions précises dans différentes langues et variantes locales. Lionbridge a notamment aidé Clincierge à résoudre les difficultés suivantes :

- Changements imprévisibles dans les conditions des projets et les délais, parfois en plein projet
- Variation entre les préférences linguistiques et les exigences des promoteurs
- Conformité réglementaire internationale nécessitant une gestion stricte des versions des documents
- Demandes ad-hoc dans différentes configurations linguistiques, couvrant des dizaines de langues

## LES RÉSULTATS

Clincierge a été extrêmement satisfait des performances de Lionbridge et s'appuie de plus en plus sur ce partenaire, véritable maillon essentiel de sa chaîne logistique de services aux patients. La liste ci-dessous présente quelques points forts de ce partenariat :

- Livraison à temps de tous les projets
- Flexibilité dans le volume, la portée et les exigences des traductions
- Maîtrise des sujets par les traducteurs, selon le besoin
- Économies de coûts grâce aux mémoires de traduction
- Qualité cohérente d'une langue à l'autre
- Opérations flexibles personnalisées en fonction du flux de travail de Clincierge
- Réponse aux demandes rapide et honnête, et attention dédiée de l'équipe

Face au succès du partenariat avec Lionbridge, Clincierge a choisi d'ajouter d'autres services de la suite proposée et de conseiller Lionbridge à d'autres clients. Les deux sociétés sont enthousiastes à l'idée d'entretenir une relation durable, à mesure que Clincierge poursuit sa croissance.

## LA SOLUTION

Les traducteurs et interprètes de Lionbridge du monde entier, aux côtés d'une équipe de gestion de projet expérimentée, ont pu améliorer la qualité et la vitesse des projets multilingues de Clincierge. Les principaux éléments de ce partenariat réussi comprennent les suivants :

- Mise à disposition d'instructions de traduction par Clincierge pour rationaliser le processus et assurer la cohérence des noms de fichiers et de certificats
- Groupe d'équipes et de traducteurs capables de s'adapter et d'évoluer selon la fluctuation des demandes
- Processus évolutif pour traiter les tâches urgentes
- Disponibilité de l'assistance 24 h/24 pour traiter plusieurs fuseaux horaires
- Mémoires de traduction structurées pour tenir compte des préférences de chaque promoteur, tout en optimisant l'efficacité d'un promoteur à l'autre