



Orange, Division santé

Perceptions et usages des NTIC dans la santé
en France et en Europe

Résultats de l'enquête Ipsos

Conférence de presse du 26 septembre 2007



Sommaire

Objectifs et méthodologie de l'enquête

- Quelles sont les inquiétudes des Européens en matière de santé et quels enjeux identifiés pour le futur ?
- Quelle utilisation d'internet par le Grand Public en matière de santé ? Etat des pratiques actuelles et projection à trois ans
- Quelle utilisation d'internet par les médecins en matière de santé ? Etat des pratiques actuelles et projection à trois ans
- Le dossier médical informatisé : perception et intérêt de la part du Grand Public et des médecins
- Quels progrès perçus grâce à l'utilisation des nouvelles technologies dans le domaine de la santé ?

Objectifs et méthodologie d'enquête



Contexte et objectifs

- Ipsos Public Affairs a réalisé pour le Groupe Orange-France Telecom une enquête d'opinion dans différents pays européens (France, Pologne, Espagne, Grande-Bretagne et Suède) afin d'obtenir un état des lieux précis des perceptions et des pratiques relatives à l'intégration des technologies de l'information et de la communication en matière de santé.

- Cette enquête a été menée conjointement auprès de deux cibles : le Grand Public d'une part, les médecins d'autre part, permettant ainsi d'obtenir un regard croisé patients - médecins sur les perceptions et les comportements.




Méthodologie

- Dates de terrain :

- Du 23 juillet au 4 septembre 2007 selon les pays pour la cible « Grand Public ».
- Du 1^{er} août au 4 septembre 2007 pour la cible « médecins ».

- Cibles :

- Echantillon national représentatif de 1.000 personnes âgées de 15 ans et plus, constitués selon la méthode des quotas pour la cible « Grand Public ».
- Echantillon de 400 médecins représentatifs, selon la méthode des quotas, composés de 200 médecins généralistes et 200 médecins spécialisés pour la cible « médecins ».

■  **Méthodologie** : Administration du questionnaire par téléphone.

I. Quelles sont les inquiétudes des Européens en matière de santé et quels enjeux identifiés pour le futur?



Les niveaux d'inquiétude

Q1 : Etes vous personnellement confiant ou inquiet concernant...

Base : Ensemble

	% Inquiet	
	Plutôt inquiet + très inquiet	
	Ensemble des pays	
	Grand public (n=5 014)	Médecins (n=2 002)
L'augmentation des dépenses globales dans le secteur de la santé	62%	64%
L'évolution du système de soins dans son ensemble	53%	→ 67%
Le vieillissement de la population	50%	→ 56%
L'évolution de la qualité des infrastructures de santé	45%	→ 57%
L'évolution de la qualité des soins	45%	→ 50%
La solidarité comme principe fondateur du système de santé	43%	→ 52%
L'évolution de votre état de santé personnel / de vos patients	24%	→ 30%



Les niveaux d'inquiétude par pays

SUEDE

Q1 : Etes vous personnellement confiant ou inquiet concernant...

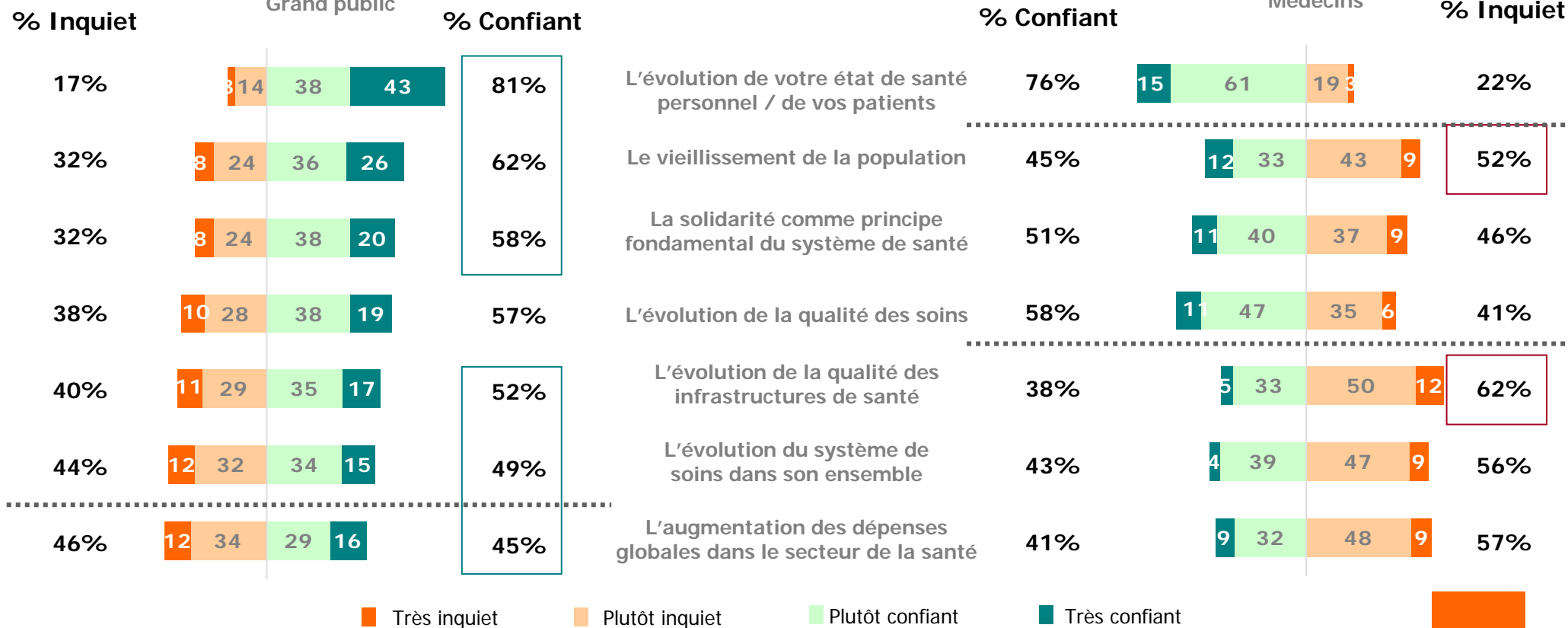
Base : Ensemble (Grand Public = 1 000 et Médecins = 400)



Grand public



Médecins



Très inquiet

Plutôt inquiet

Plutôt confiant

Très confiant



Les niveaux d'inquiétude par pays

ESPAGNE

Q1 : Etes vous personnellement confiant ou inquiet concernant...

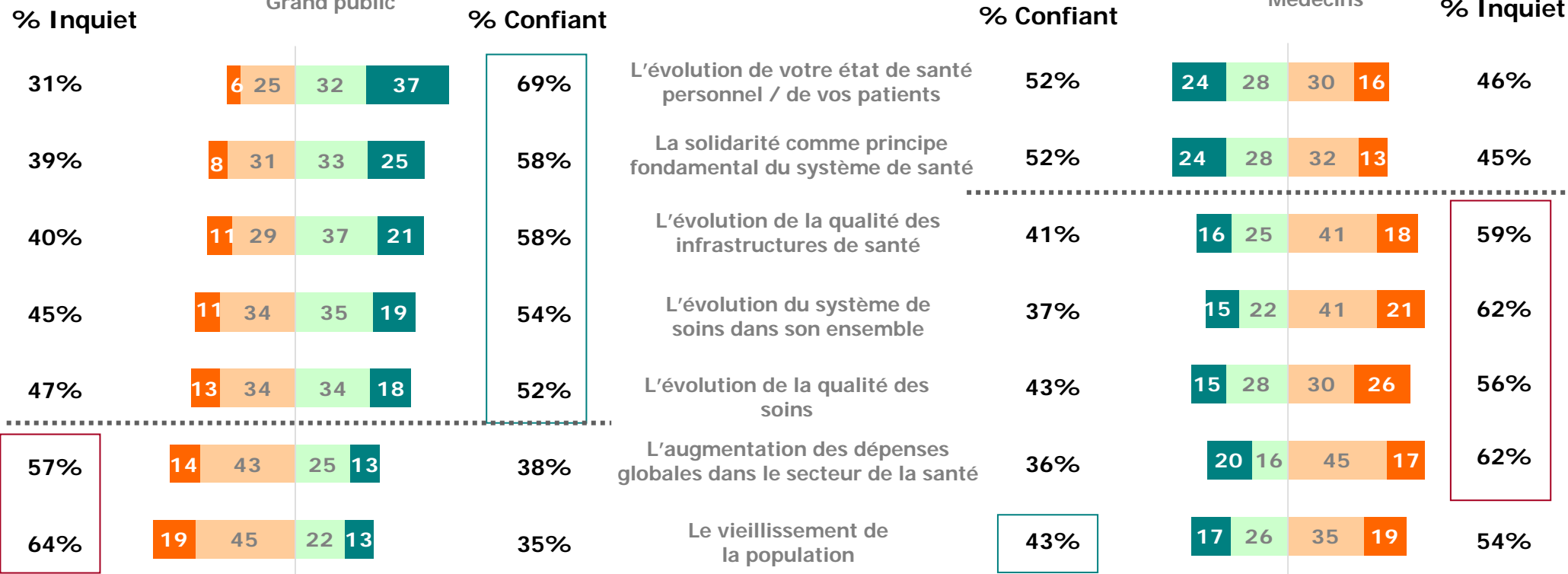
Base : Ensemble (Grand Public = 1 013 et Médecins = 400)



Grand public



Médecins



Très inquiet

Plutôt inquiet

Plutôt confiant

Très confiant



Les niveaux d'inquiétude par pays

ROYAUME-UNI

Q1 : Etes vous personnellement confiant ou inquiet concernant...

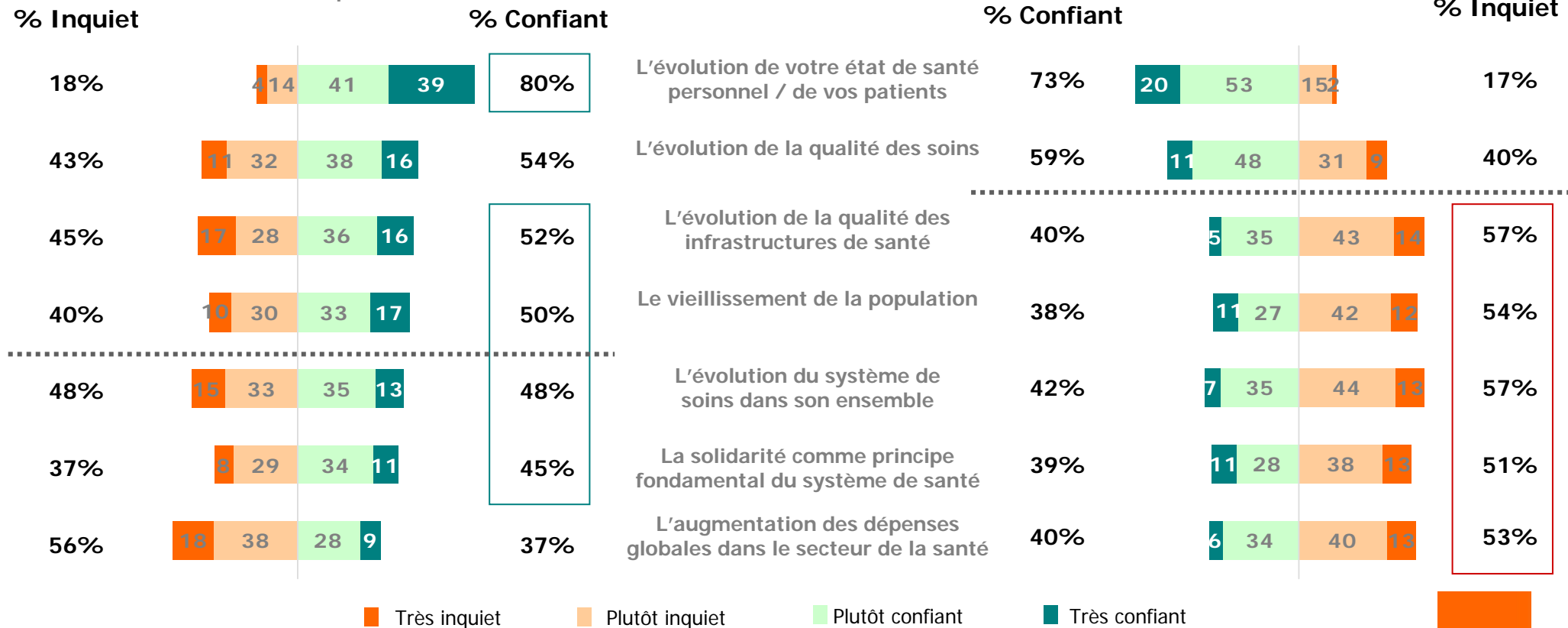
Base : Ensemble (Grand Public = 1 001 et Médecins = 400)



Grand public



Médecins



Les niveaux d'inquiétude par pays

POLOGNE

Q1 : Etes vous personnellement confiant ou inquiet concernant...

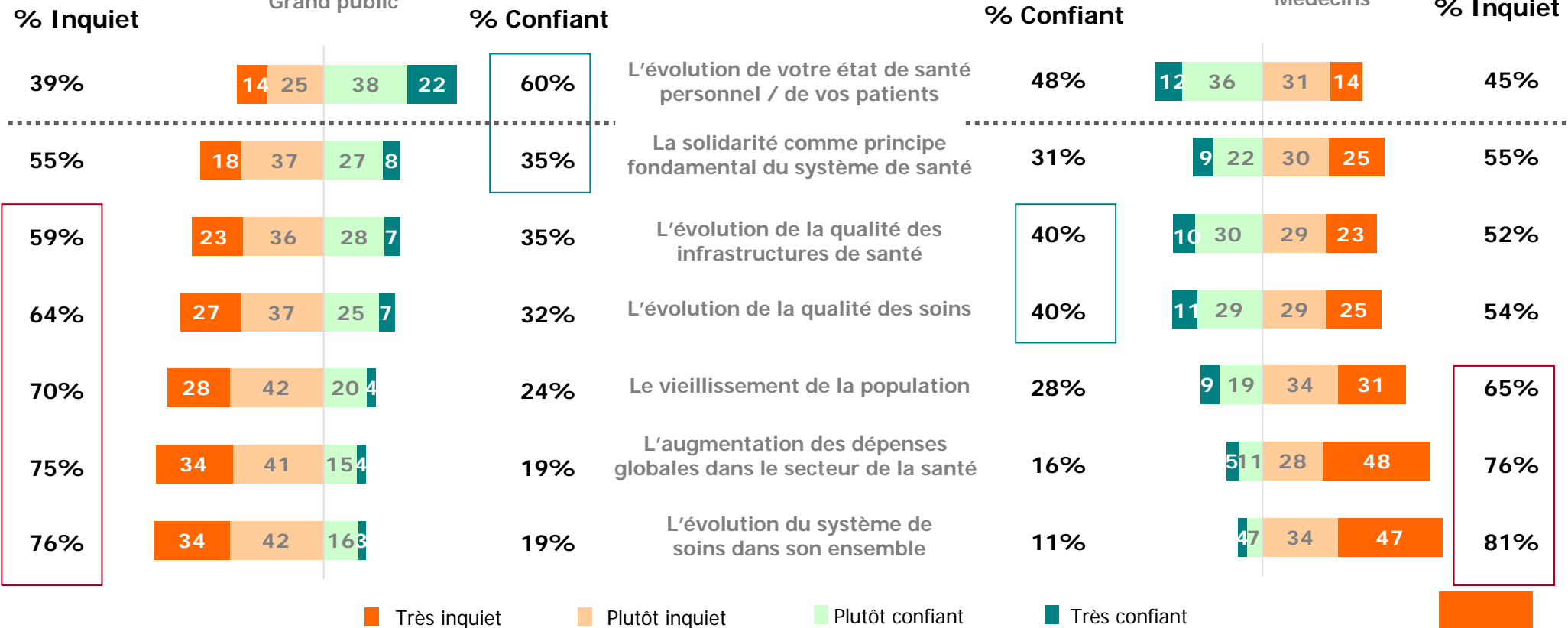
Base : Ensemble (Grand Public = 1 000 et Médecins = 402)



Grand public



Médecins



Les niveaux d'inquiétude par pays

FRANCE

Q1 : Etes vous personnellement confiant ou inquiet concernant...

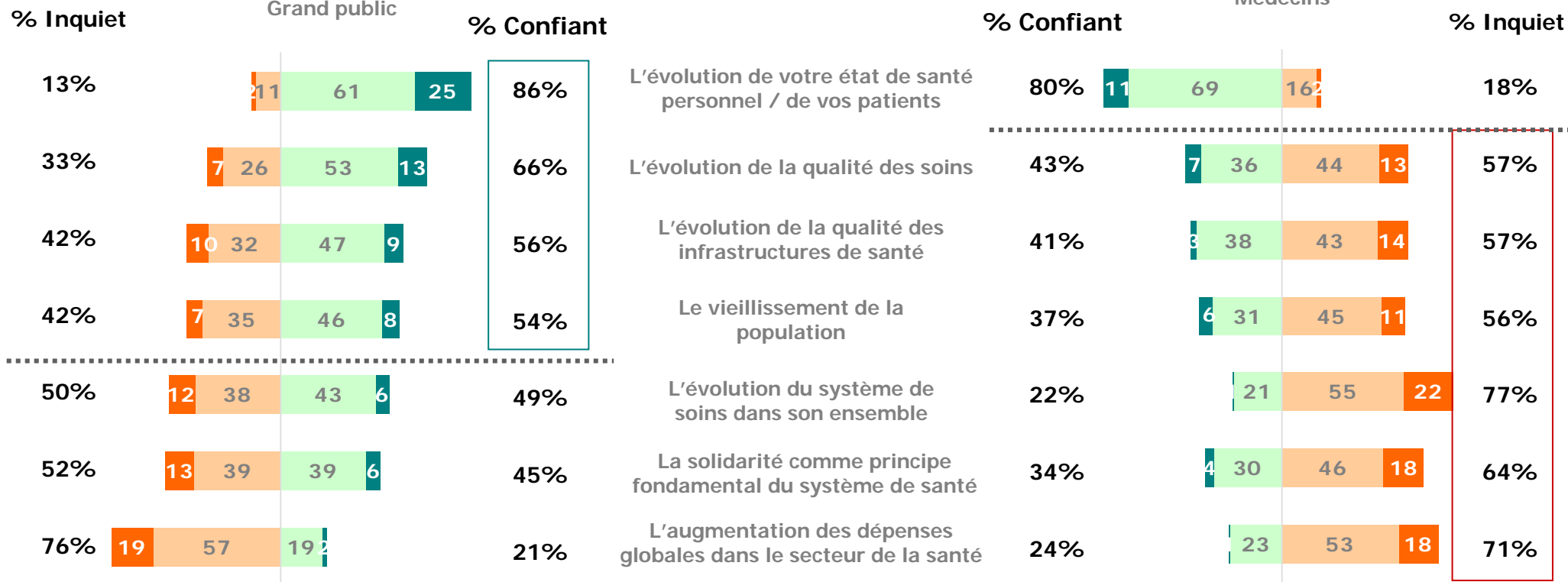
Base : Ensemble (Grand public = 1 000 et Médecins = 400)



Grand public



Médecins



■ Très inquiet
 ■ Plutôt inquiet
 ■ Plutôt confiant
 ■ Très confiant




Les niveaux d'inquiétude par pays

France / Europe

Q1 : Etes vous personnellement confiant ou inquiet concernant...






Base : Ensemble

% Inquiet Plutôt inquiet + très inquiet	Ensemble des pays			
	Grand public (n=5 014)	Médecins (n=2 002)	Grand public (n=1000)	Médecins (n=400)
L'augmentation des dépenses globales dans le secteur de la santé	62%	64%	76%	71%
L'évolution du système de soins dans son ensemble	53% → 67%		50%	77%
Le vieillissement de la population	50% → 56%		42%	56%
L'évolution de la qualité des infrastructures de santé	45% → 57%		42%	57%
L'évolution de la qualité des soins	45% → 50%		33%	57%
La solidarité comme principe fondateur du système de santé	43% → 52%		52%	64%
L'évolution de votre état de santé personnel / de vos patients	24% → 30%		13%	18%

Quels enjeux pour le futur ?

Q2 : Lorsque vous pensez à l'avenir, quels seront selon vous les principaux enjeux de la santé, pour le futur...

Base : Ensemble

% Total	Ensemble des pays											
	Grand public (n=5 014)	Médecins (n=2 002)	Grand public (n=1000)	Médecins (n=400)	Grand public (n=1001)	Médecins (n=400)	Grand public (n=1000)	Médecins (n=402)	Grand public (n=1013)	Médecins (n=253)	Grand public (n=1000)	Médecins (n=400)
En premier + deuxième + troisième												
La lutte contre le développement des longues maladies	54%	58%	60%	53%	44%	39%	66%	70%	50%	63%	50%	65%
La pénurie de professionnels de santé	39%	39%	51%	64%	23%	16%	45%	38%	42%	36%	36%	41%
L'autonomie des personnes dépendantes	34%	35%	48%	55%	27%	28%	22%	20%	43%	51%	32%	25%
La maîtrise des dépenses globales de santé	29%	39%	33%	42%	20%	31%	44%	44%	24%	29%	21%	48%



II. Quelle utilisation d'internet par le Grand Public en matière de santé ? Etat des pratiques actuelles et projection à trois ans



Fréquence d'utilisation d'Internet par le grand public en matière de santé et perception des médecins

ENSEMBLE DES PAYS

Q3 (Grand Public) : Aujourd'hui, utilisez-vous personnellement Internet pour...

Q3bis (Médecins) : Nous allons maintenant nous intéresser à la perception que vous, en tant que médecin, pouvez avoir de vos patients. Aujourd'hui, pensez-vous que vos patients utilisent Internet pour...

% Utilise Internet	Très souvent + de temps en temps	Ensemble des pays	
		Grand public (n=5 014)	Médecins (n=2 002)
Obtenir des renseignements sur une maladie ou un médicament		31%	76%
Situer géographiquement un professionnel de santé		15%	42%
Obtenir des renseignements sur le droit des patients		8%	38%
Suivre et communiquer des données concernant votre santé		8%	33%
Vérifier ou gérer l'état des remboursements liés aux dépenses de santé		6%	15%
Prendre rendez-vous avec un médecin		5%	20%
Vous faire faire un diagnostic à distance		3%	22%
Communiquer par email avec un médecin		3%	17%

Utilisation actuelle et future d'Internet par le Grand Public en matière de santé

ENSEMBLE DES PAYS

Q3 (Grand Public) : Aujourd'hui, utilisez-vous personnellement Internet pour...

Q4 (Grand Public) : Et d'ici à 3 ans, pensez-vous utiliser plus, moins ou autant qu'aujourd'hui Internet pour...

	Ensemble des pays	
	Utilisation actuelle	Déclarent qu'ils utiliseront plus internet dans 3 ans
Obtenir des renseignements sur une maladie ou un médicament	31%	48%
Prendre rendez-vous avec un médecin	5%	41%
Obtenir des renseignements sur le droit des patients	8%	39%
Situer géographiquement un professionnel de santé	15%	39%
Suivre et communiquer des données concernant votre santé	8%	37%
Communiquer par email avec un médecin	3%	36%
Vous faire faire un diagnostic à distance	3%	27%
Vérifier ou gérer l'état des remboursements liés aux dépenses de santé	6%	34%

III. Quelle utilisation d'internet par les médecins en matière de santé ?



Etat des pratiques actuelles et projection à trois ans



Utilisation d'Internet par les MEDECINS aujourd'hui

Q3ter : Aujourd'hui, utilisez-vous, dans votre cadre personnel Internet pour...



(Base: Ensemble Médecins)

% Utilise Internet	Ensemble des pays		
			
Très souvent + de temps en temps	Médecins (n=2 002)	Médecins (n=400)	Médecins (n=400)
Vous tenir informés des publications et dernières avancées ayant trait à votre spécialité	82%	74%	84%
Obtenir des informations vous permettant d'enrichir votre diagnostic	77%	72%	87%
Alléger vos taches administratives	56%	37%	63%
Communiquer avec d'autres médecins et échanger des données sous format numérique ou électronique	55%	36%	60%
Obtenir des informations relatives à vos patients	29%	21%	26%
Communiquer avec vos patients	16%	7%	24%

Utilisation d'Internet par les MEDECINS dans le futur

Q4ter : Et d'ici à 3 ans, pensez-vous que vous utiliserez plus, moins ou autant qu'aujourd'hui Internet, dans votre cadre professionnel, pour...

(Base: Ensemble Médecins)

% Utilisera plus Internet d'ici à 3 ans pour...	Ensemble des pays		
	Médecins (n=2 002)	Médecins (n=400)	Médecins (n=400)
Communiquer avec d'autres médecins et échanger des données sous format numérique ou électronique	71%	70%	74%
Obtenir des informations vous permettant d'enrichir votre diagnostic	70%	64%	75%
Alléger vos tâches administratives	65%	54%	67%
Vous tenir informés des publications et dernières avancées ayant trait à votre spécialité	65%	59%	68%
Communiquer avec vos patients	53%	40%	65%
Obtenir des informations relatives à vos patients	54%	51%	47%



IV. Le dossier médical informatisé : perception et intérêt de la part du Grand Public et des médecins



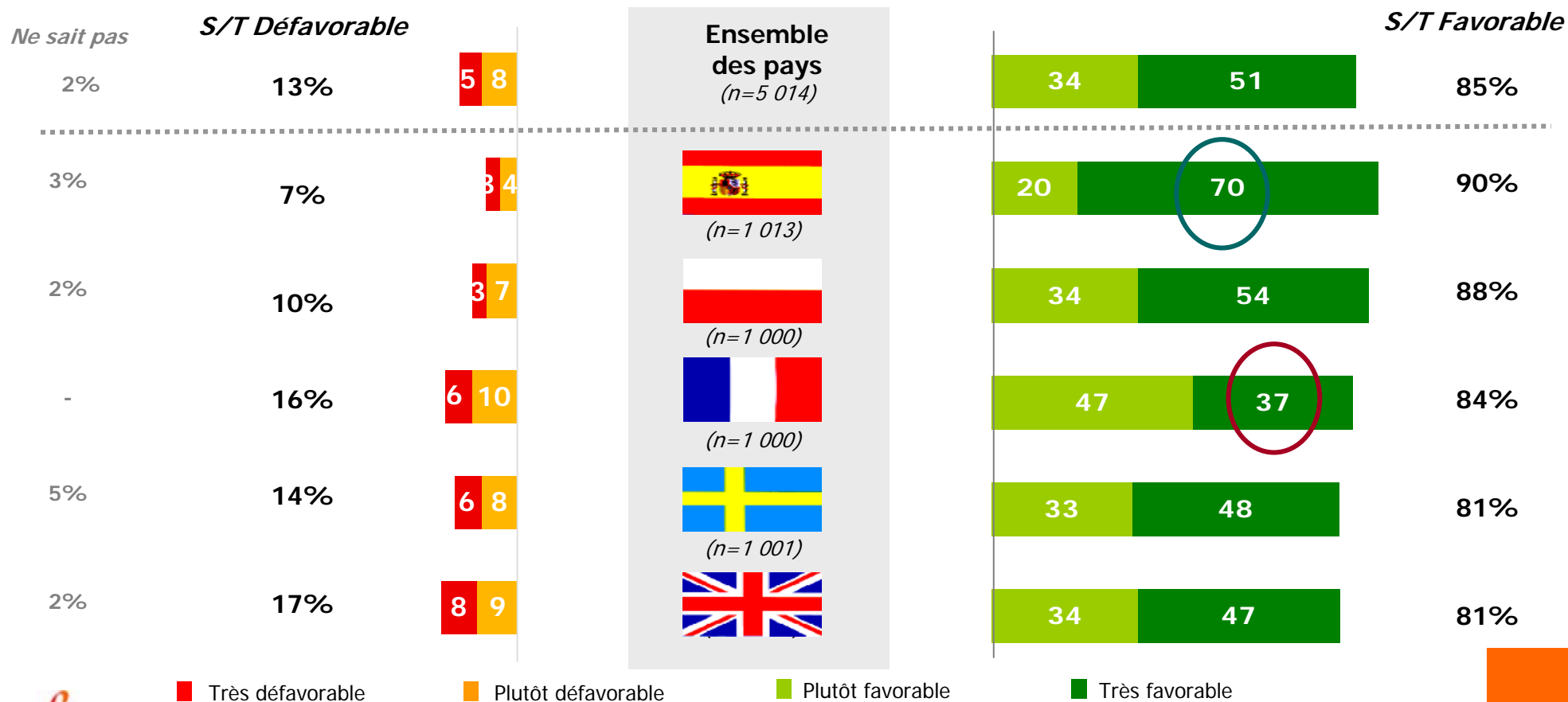
Opinion du Grand Public sur le dossier médical informatisé



Grand public

Q6 : La mise en place d'un dossier médical informatisé permet à chaque personne de disposer d'un dossier informatique personnel, consultable par le médecin et l'hôpital avec l'accord du patient. Le dossier médical personnalisé donne au médecin et à l'hôpital les informations sur le patient à traiter. Etes-vous personnellement très favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable ou très défavorable à l'idée d'utiliser un dossier médical informatisé?

Base : Grand public



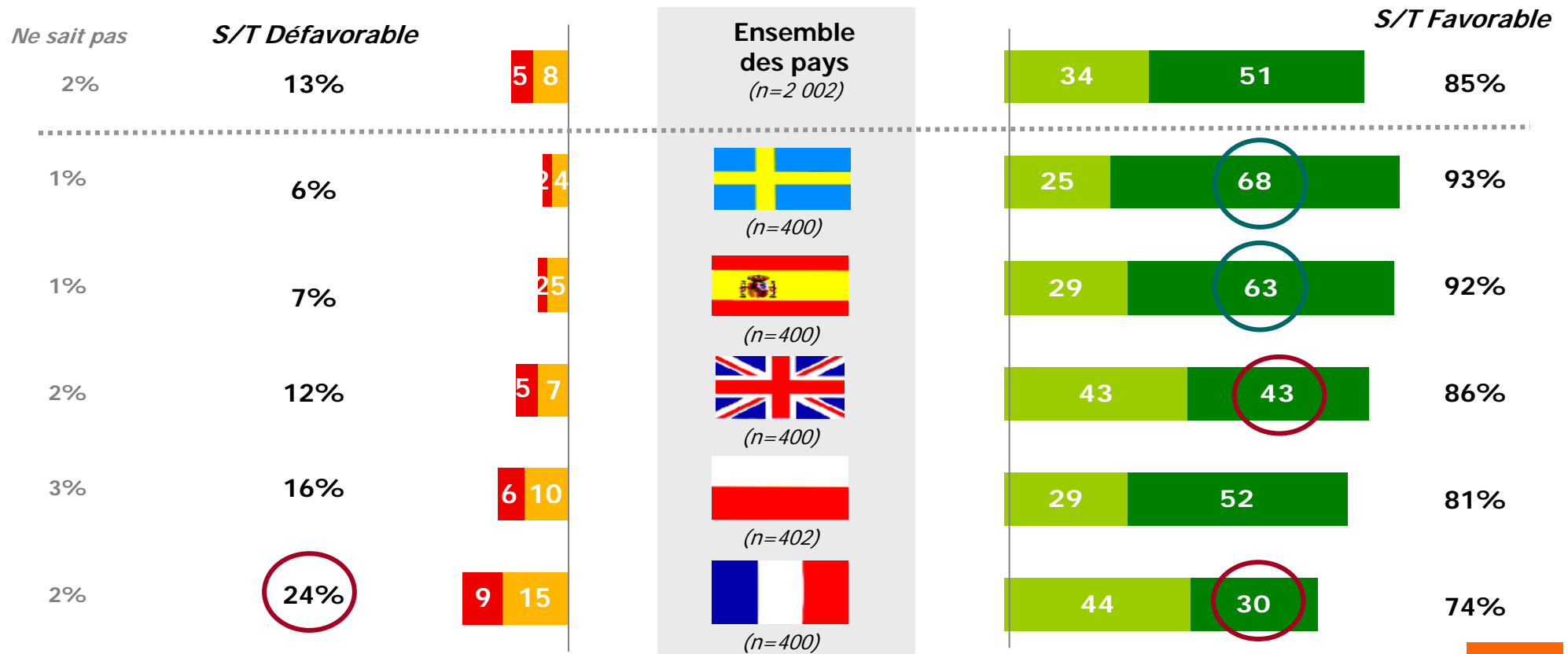
Opinion des médecins sur le dossier médical informatisé



Médecins

Q6 : La mise en place d'un dossier médical informatisé permet à chaque personne de disposer d'un dossier informatique personnel, consultable par le médecin et l'hôpital avec l'accord du patient. Le dossier médical personnalisé donne au médecin et à l'hôpital les informations sur le patient à traiter. Etes-vous personnellement très favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable ou très défavorable à l'idée d'utiliser un dossier médical informatisé?

Base : Médecins



24%

■ Très défavorable ■ Plutôt défavorable ■ Plutôt favorable ■ Très favorable



Opinion détaillée sur le dossier médical informatisé

ENSEMBLE DES PAYS

Q7 : Pour chacune des propositions suivantes, dites moi si vous êtes personnellement tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord... Le dossier médical informatisé...

% D'accord (Tout à fait + Plutôt)	Ensemble des pays	
	Grand public (n=5 014)	Médecins (n=2 002)
Permettra de disposer, en cas d'urgences, d'informations importantes	92%	91%
Permettra une meilleure coordination des différents intervenants médicaux	90%	89%
Permettra de bien connaître l'état de santé de la population	86%	82%
Permettra une plus grande efficacité en termes de recherche médicale	83%	81%
Permettra de gagner du temps pour les démarches administratives et comptables	82%	69%
Permettra d'éviter les interactions médicamenteuses	80%	85%
Permettra un meilleur diagnostic de la part du médecin	78%	77%
Permettra de diminuer les dépenses de santé	71%	66%
Permettra une transmission sécurisée des données	68%	66%
Entraînerait une utilisation abusive des données du dossier médical informatisé par des tiers	56%	57%
Nuirait à la qualité des soins	25%	17%



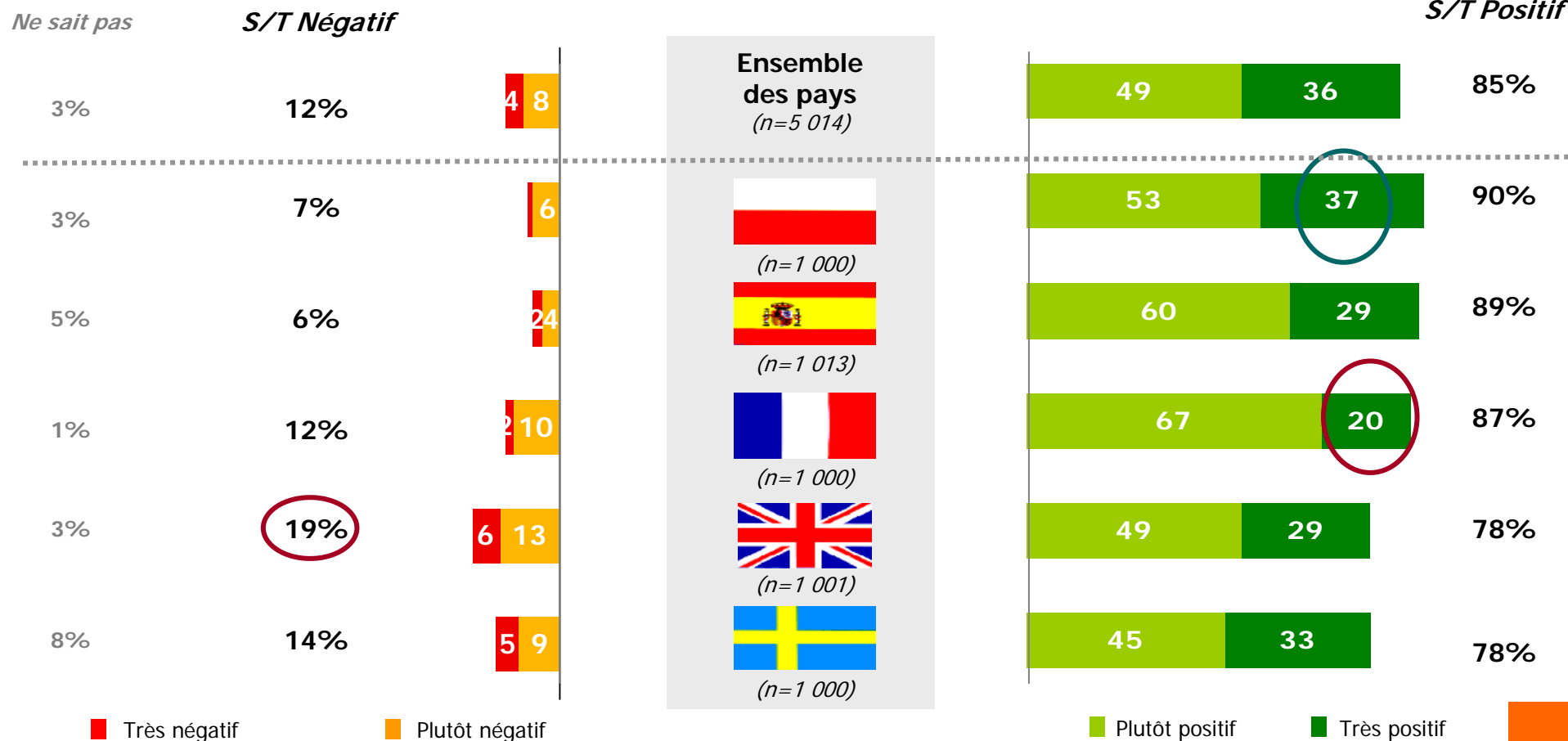
L'impact du dossier médical informatisé sur la relation médecins / patients selon le Grand Public



Grand public

Q8 : Au final, diriez-vous que le dossier médical aurait un impact très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif en ce qui concerne la relation médecins/patients?

Base : Grand public



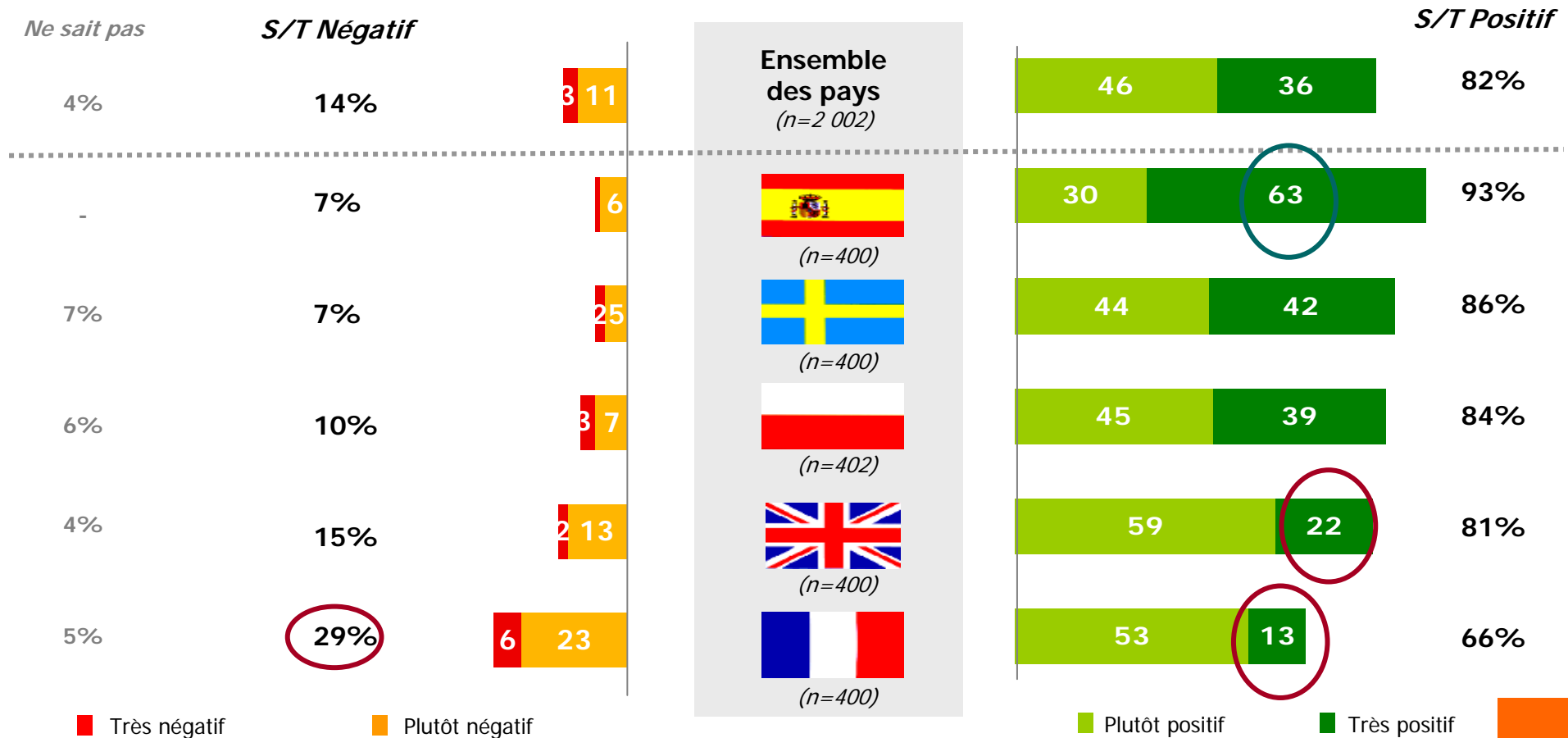
L'impact du dossier médical informatisé sur la relation médecins / patients selon les médecins



Médecins

Q8 : Au final, diriez-vous que le dossier médical aurait un impact très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif en ce qui concerne la relation médecins/patients?

Base : Médecins



V. Quels progrès perçus grâce à l'utilisation des nouvelles technologies dans le domaine de la santé?








Progrès perçus grâce à l'utilisation des nouvelles technologies

ENSEMBLE DES PAYS

Q5 : Les technologies de l'information et de la communication permettent de transmettre des données sous format électronique, par l'intermédiaire d'un téléphone mobile, d'Internet, de serveurs. Pour chacun des domaines suivants, dites-moi si selon vous l'utilisation de ces technologies de l'information et de la communication serait un progrès très important, plutôt important, peu important ou pas important du tout...

Base : Ensemble

% Important	Ensemble des pays											
	Grand public (n=5 014)	Médecins (n=2 002)	Grand public (n=1000)	Médecins (n=400)	Grand public (n=1001)	Médecins (n=400)	Grand public (n=1000)	Médecins (n=402)	Grand public (n=1013)	Médecins (n=400)	Grand public (n=1000)	Médecins (n=400)
Très important + plutôt important												
Pour l'information en cas d'alerte sanitaire	86%	88%	88%	88%	88%	95%	91%	90%	89%	90%	73%	76%
Pour la prise en charge des urgences	84%	76%	84%	61%	84%	69%	88%	90%	92%	87%	71%	73%
Pour le maintien à domicile des personnes âgées et handicapées	83%	72%	87%	68%	86%	68%	82%	80%	90%	79%	72%	67%
Pour la gestion, à distance, des maladies chroniques	82%	78%	83%	67%	84%	80%	90%	90%	84%	83%	68%	70%
Pour la localisation des personnes souffrant de troubles de la mémoire	80%	62%	84%	64%	76%	53%	85%	76%	89%	75%	65%	43%
Pour le développement de l'hospitalisation à domicile	79%	71%	84%	72%	78%	64%	82%	74%	83%	77%	66%	69%
Pour la prise de rendez-vous auprès des personnels de santé	78%	75%	62%	45%	80%	87%	87%	85%	83%	79%	77%	80%
Pour le « coaching » personnalisé	68%	65%	57%	41%	72%	73%	70%	65%	72%	71%	67%	73%
Pour l'établissement de diagnostics à distance	59%	57%	52%	48%	64%	63%	65%	63%	65%	66%	46%	47%



Orange, moteur de la e-santé

Orange Healthcare, fer de lance de la stratégie d'Orange dans les nouveaux services



Un contexte global favorable

Définition
de la e-santé

- L'utilisation des TIC pour répondre aux besoins des citoyens, patients, établissements de soins et professionnels de santé, prestataires de santé et tutelle

Évolution du
marché de la
santé

- Du financement public vers un financement privé
- Organisé autour du médecin > centré sur le patient
- Des soins curatifs vers le bien-être

Un point
d'appui fort

- Large diffusion d'Internet, des mobiles et du haut débit

Potentiel du
marché

- Productivité insuffisante résultant du faible recours aux TIC
- Une croissance annuelle estimée entre 15 et 20% pour les 5 prochaines années (source : Orange European Survey)

Principaux enseignements de l'enquête Ipsos

Des enjeux cruciaux

La lutte contre le développement
des longues maladies
(54% des patients / 58% des médecins)

La pénurie de professionnels de santé
(39% des patients et des médecins)

L'autonomie des personnes
dépendantes
(34% des patients et 35% des médecins)

La maîtrise des dépenses de santé
(29% des patients et 39% des médecins)

Des attentes fortes

- Pour le maintien à domicile des personnes âgées et handicapées
⇒ 83% des patients et 72% des médecins
- Pour la gestion, à distance, des maladies chroniques
⇒ 82% des patients et 78% des médecins
- Pour la localisation des personnes souffrant de troubles de la mémoire
⇒ 80% des patients et 62% des médecins
- Pour le développement de l'hospitalisation à domicile
⇒ 79% des patients et 71% des médecins
- Pour la prise de RV auprès des personnels de santé
⇒ 78% des patients et 75% des médecins



La e-santé, une réponse aux nouveaux enjeux de santé

3 axes prioritaires de développement de la e-santé

à l'hôpital

- ⇒ La chambre multimédia
- ⇒ L'hôpital du futur

chez le médecin

- ⇒ Le suivi à distance des maladies chroniques
- ⇒ La prise de rendez-vous par Internet

à la maison

- ⇒ L'hospitalisation à domicile
- ⇒ Le maintien à domicile

La chambre multimédia et l'hôpital du futur

■ Pour le patient

- améliorer son confort
- garantir sa sécurité

⇒ Des services multimédia dans la chambre (TV, Internet, VOD, téléphone)

■ Pour le médecin et le soignant

- simplifier et améliorer le travail de l'équipe médicale
- optimiser l'organisation des soins
- garantir la localisation des équipements et des patients
- garantir sa propre sécurité

⇒ Rester joignable à tout moment (terminaux Wi-Fi)

⇒ Accéder au dossier médical partout dans l'hôpital, sans perte de données

⇒ Localiser les équipements

⇒ Localiser les patients

⇒ Bouton d'urgence

Chez le médecin : le suivi d'une pathologie chronique



7,5M de personnes en France

- ⇒ Recueil des informations issues des capteurs ou saisies par le patient
- ⇒ Envoi de rappels automatiques, conseils, retours sur les signes vitaux
- ⇒ Informations générales ou éducatives



Médecin
avec son logiciel métier



Centre d'appels médical

À la maison : s'organiser autour de la personne aidée



Authentification par carte à puce

Gestion du tiers payant social

Portail web permettant le développement de nouveaux services

⇒ **Accompagner la personne dépendante** : maintenir le lien social et prévenir, sécuriser

⇒ **Soutenir les aidants** : faciliter la gestion, la communication et l'organisation autour de la dépendance

Expérience du DMP et du carnet de vaccination électronique

⇒ **Suivre la maladie chronique**: faciliter le suivi quotidien, améliorer la formation thérapeutique, aider à une bonne coordination des professionnels de santé



Centre de télé-assistance

Un réseau performant



Orange Healthcare, fer de lance des nouveaux services

- Une division Santé au cœur de la stratégie du Groupe dans les nouveaux services
 - Une division de dimension mondiale
 - Une offre de services segmentée par public
- Des atouts essentiels pour devenir le leader européen de la e-santé

La confiance

- ⇒ Une fiabilité des communications et des terminaux
- ⇒ Des partenaires leaders dans leur secteur
- ⇒ Une marque mondiale

L'innovation

- ⇒ R&D : Orange Labs dédiés à la santé avec plus de 100 experts
- ⇒ Un acteur majeur des échanges électroniques dans la santé en France

La proximité

- ⇒ Une présence durable aux côtés des acteurs de la santé
- ⇒ Un réseau de vente présent dans toutes les régions où le Groupe est implanté



