

# ODOXA

L'Opinion tranchée

## Baromètre santé 360

*Nouveaux usages en santé*

LEVÉE D'EMBARGO IMMEDIATE

Sondage réalisé pour



SciencesPo  
CHAIRE SANTÉ

LE FIGARO  
santé



# Méthodologie



## Recueil

- Echantillon de Français interrogés par Internet les 14 et 15 mars 2018,
- Echantillon d'Européens interrogés par Internet du 13 au 19 mars 2018.
- Echantillon de médecins interrogés par Internet du 7 au 13 mars 2018.
- Echantillon de directeurs d'hôpitaux interrogés par Internet du 6 au 16 mars 2018.



## Echantillon

Echantillon de 1 002 Français représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus  
La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Echantillon de 3 029 européens (Français, Allemands, Anglais, Italiens et Espagnols) représentatif des populations de chacun des pays (sexe, âge, CSP, régions) et en fonction du poids démographique de chacun de ces 5 pays (ex : poids plus fort pour l'Allemagne)

Echantillon de 511 canadiens représentatif (sexe, âge, régions) de la population canadienne

Echantillon de 322 médecins

Echantillon de 176 directeurs d'hôpitaux

# Précisions sur les marges d'erreur

Chaque sondage présente une incertitude statistique que l'on appelle marge d'erreur. Cette marge d'erreur signifie que le résultat d'un sondage se situe, avec un niveau de confiance de 95%, de part et d'autre de la valeur observée. La marge d'erreur dépend de la taille de l'échantillon ainsi que du pourcentage observé.

	Si le pourcentage observé est de ...					
Taille de l'Echantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
800	1,5	2,5	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
3000	0,8	1,1	1,4	1,6	1,8	1,8

Lecture du tableau : Dans un échantillon de 1000 personnes, si le pourcentage observé est de 20%, la marge d'erreur est égale à 2,5%. Le pourcentage réel est donc compris dans l'intervalle [17,5 ; 22,5].

# 11<sup>ème</sup> vague de notre Baromètre santé 360

## Contexte et objectifs de cette 11<sup>ème</sup> vague du Baromètre santé 360

Nous avons souhaité que la 11<sup>ème</sup> vague de notre baromètre 360 sur la santé creuse en profondeur la thématique des nouveaux usages en santé.

Pour ce faire, comme le sous-tend le nom et le principe philosophique même de notre baromètre à « 360 degrés », nous avons souhaité interroger **les populations concernées par le sujet** :

- L'ensemble des Français
- Les Européens (Français, Allemands, Britanniques, Espagnols et Italiens) mais aussi les Canadiens
- Et, en miroir, nous avons mesuré les perceptions et retours d'expérience sur le sujet des professionnels de santé : médecins et directeurs d'hôpitaux.

Ce rapport synthétise l'ensemble des résultats dont les enseignements-clés vous sont indiqués ci-après dans un abstract résumé : « principaux enseignements ».

***La synthèse approfondie des résultats est, elle, détaillée à la fin de ce rapport (page 39).***

# Principaux enseignements - (1/2) -

**I - Aux yeux des Français, leur système de santé est un trésor, ils sont fiers de leur hôpital, mais tous les indicateurs sont en très nette dégradation**

1) Fierté et satisfaction encore apparentes : parmi les grands pays testés, la France est le pays jugé le plus performant en matière de soins, que ce soit par les Français, les médecins ou les directeurs d'hôpitaux. D'ailleurs, les trois-quarts des patients disent être satisfaits de leur dernière expérience à l'hôpital...

2) Mais pourtant, ces bons résultats apparents masquent une situation préoccupante ; le trésor est en décrépitude : tous les indicateurs se dégradent très fortement et très rapidement, l'insatisfaction des patients a été multipliée par trois en trois ans et le rang de la France en termes de perception de la qualité des soins recule, tant auprès des Français que de nos voisins européens.

**II - Le numérique, le digital, les outils et services liés aux NT apparaissent justement comme un levier puissant de la satisfaction ; un moyen de remonter la pente...**

1) D'abord, « objectivement » le sentiment de fréquenter un établissement bien doté en matière de NT fait exploser toutes les perceptions positives en termes de satisfaction et d'image

2) Ensuite « subjectivement » les Français comme les acteurs de santé, pensent que le développement du numérique fera gagner du temps aux personnels soignants et permettra d'améliorer la qualité générale des soins dans notre pays

3) Plus globalement, leur image détaillée des outils numériques et de leur impact en santé est extrêmement positive

# Principaux enseignements - (2/2) -

III – Mais la demande de l'opinion, ne trouve, pour le moment, pas de réponse auprès des professionnels de santé

- 1) De façon plus fondamentale (ontologique), l'appétence des Français pour les NT en santé ne se dément pas : elle est même bien plus forte que celle observée auprès des acteurs de santé
- 2) Les Français ont aussi une attitude tout à fait positive par rapport à l'usage des données de santé, sujet pourtant anxiogène, surtout en ce moment (polémique Facebook)
- 3) Et pourtant, la recommandation et l'usage d'outils et services numériques est encore très faible, tant auprès des patients que des professionnels de santé, alors que tous semblent y être prêts

Gaël Sliman, Président d'Odoxa

**Retrouvez à la fin de ce rapport (page 39) la synthèse détaillée de l'ensemble des résultats**

# Chapitre 1

*Notre système de santé est un trésor pour les Français, ils sont fiers de leur hôpital*

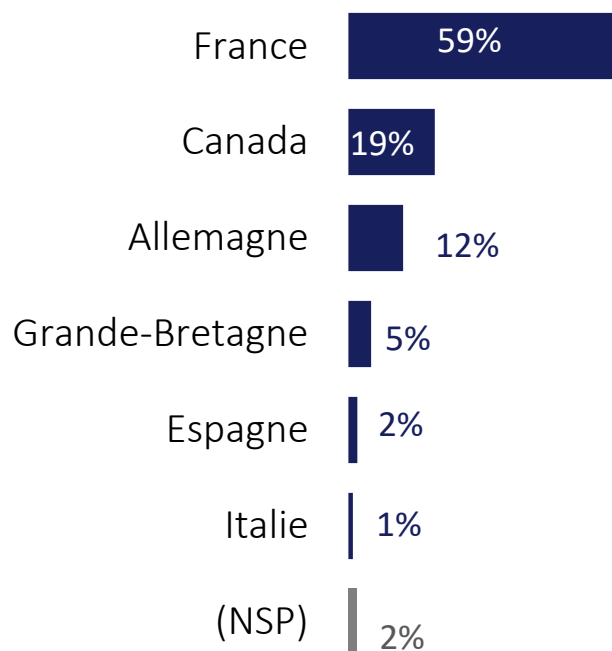
*...mais les indicateurs sont en nette dégradation*

# Les Français estiment que leur pays a les meilleurs soins hospitaliers

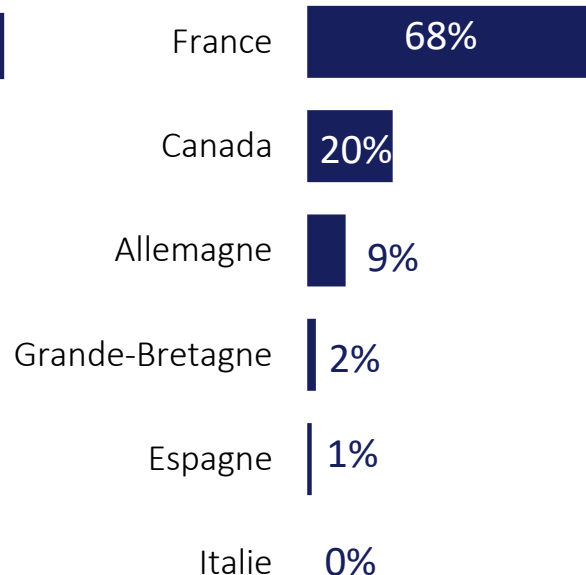


Selon vous, dans lequel des pays suivants a-t-on les meilleurs soins hospitaliers ?

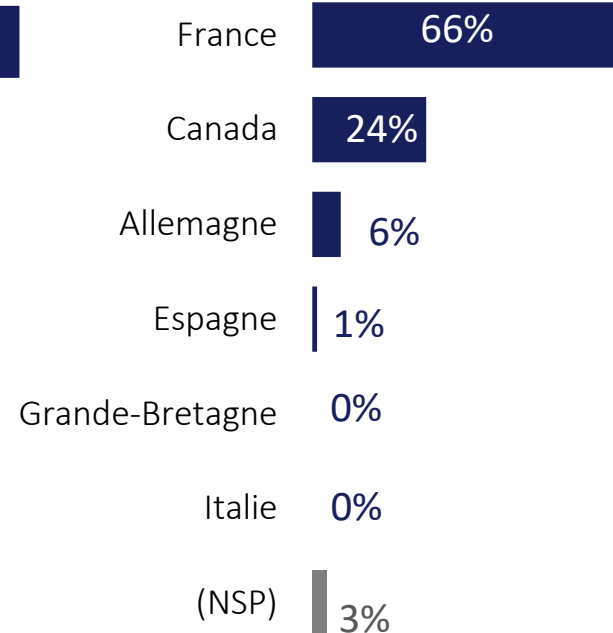
 Français



Médecins



Directeurs d'Hôpitaux





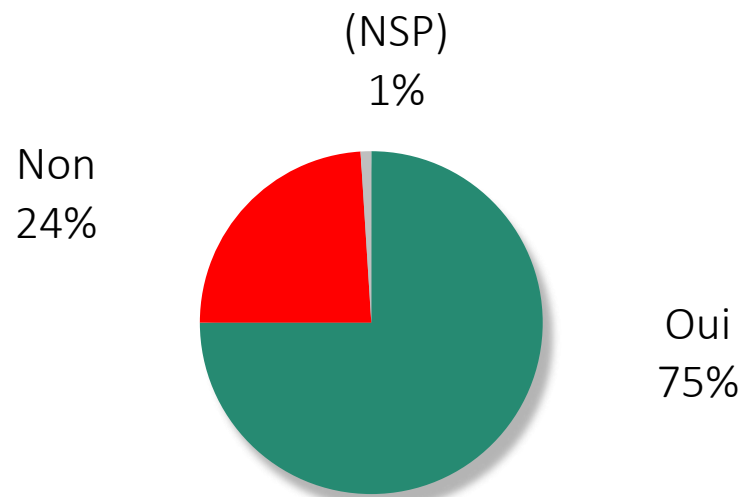
# Et les trois-quarts des Français sont satisfaits de leur relation avec l'hôpital



La dernière fois que vous êtes allé dans un établissement de santé, avez-vous été satisfait de la gestion de votre relation avec l'hôpital avant, pendant et après votre passage ?



Français ayant fréquenté un établissement de santé



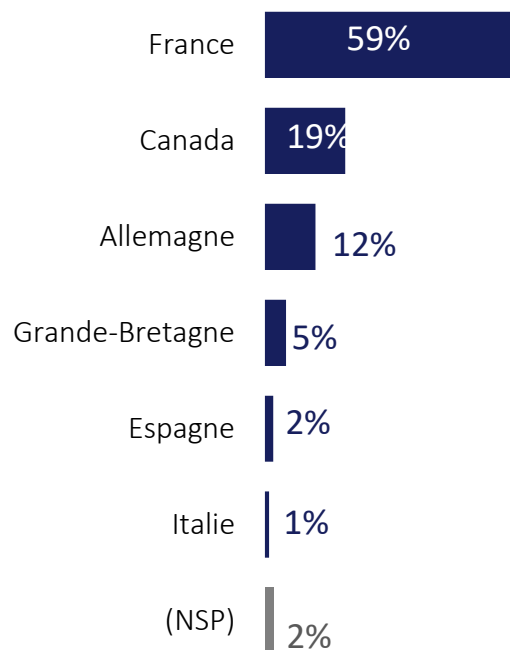
# Mais ces indicateurs sont en nette dégradation : la France a perdu 15 pts de citations depuis juin 2016...



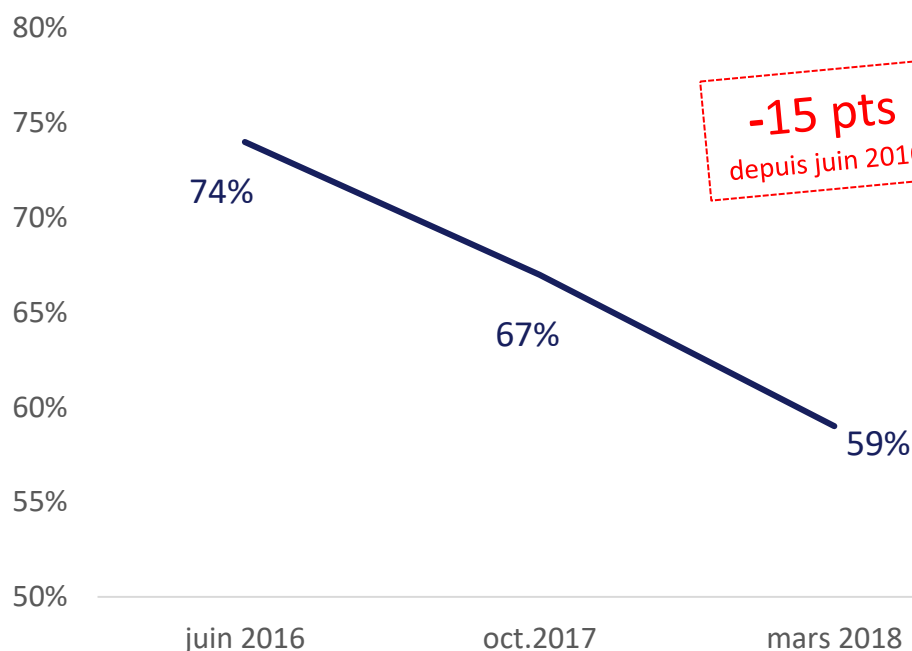
Selon vous, dans lequel des pays suivants a-t-on les meilleurs soins hospitaliers ?



Français



Evolution du % de citations pour la France



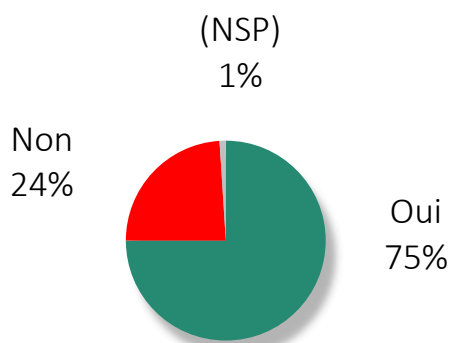
# Mais ces indicateurs sont en nette dégradation : ... l'insatisfaction des Français s'est quasiment multipliée par 3



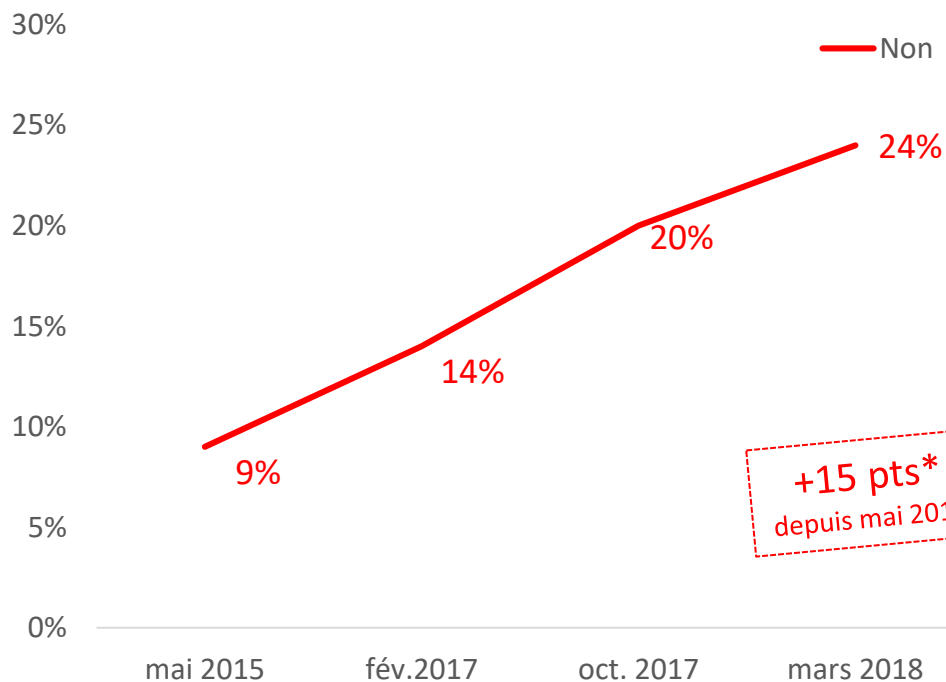
La dernière fois que vous êtes allé dans un établissement de santé, avez-vous été satisfait de la gestion de votre relation avec l'hôpital avant, pendant et après votre passage ?



Français ayant fréquenté un établissement de santé



## Evolution de l'insatisfaction



\*Baromètre santé 360 Odoxa, publié en mai 2015

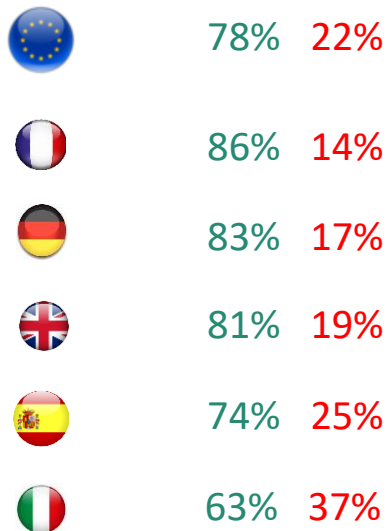
# Mais ces indicateurs sont en nette dégradation : ... et les Français sont désormais avant-derniers au niveau européen



La dernière fois que vous êtes allé dans un établissement de santé, avez-vous été satisfait de la gestion de votre relation avec l'hôpital avant, pendant et après votre passage ?

*Rappels de fév. 2017*

Satisfait Mécontent



**Européens**



Allemands



Espagnols



Britanniques



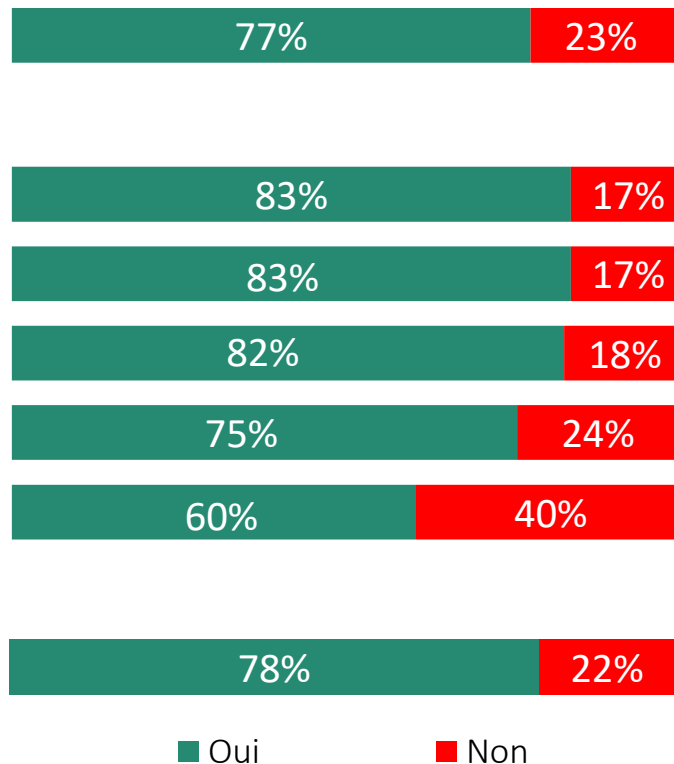
Français



Italiens



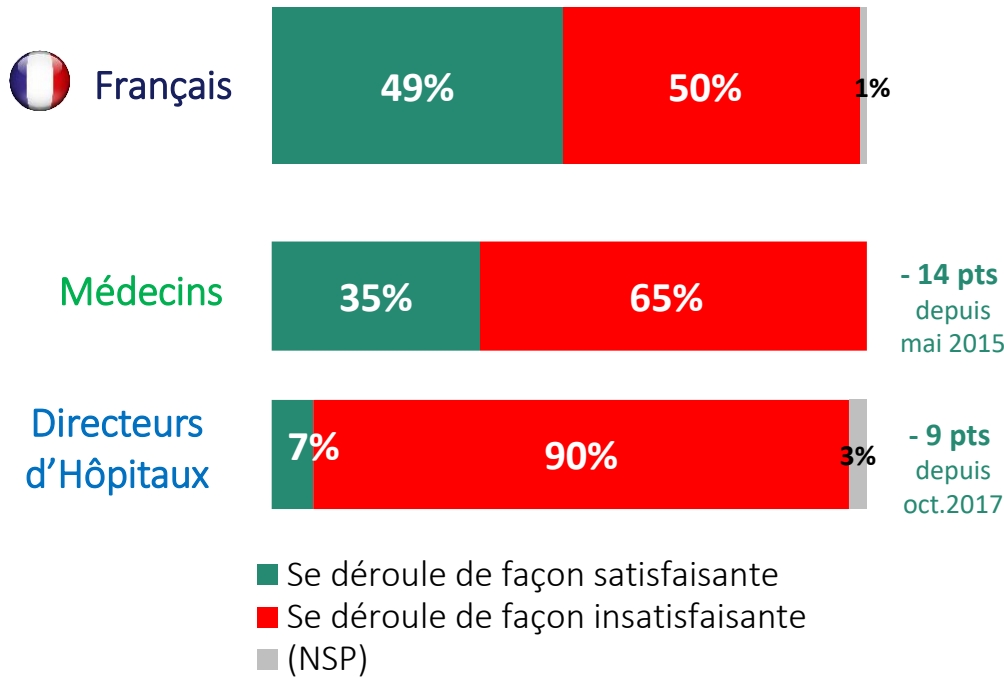
**Canadiens**



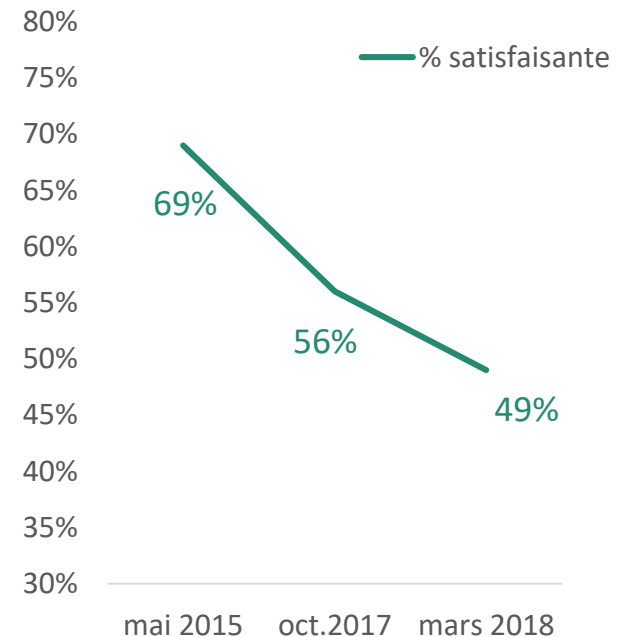
# Satisfaction à l'égard du parcours de soin



Estimez-vous que la manière dont se déroule aujourd'hui le parcours de soin des patients entre le médecin référent, les spécialistes et les établissements de santé se déroule de façon satisfaisante ou insatisfaisante ?



## Evolution de la satisfaction des Français



# Niveau de l'établissement fréquenté en termes d'équipements et nouvelles technologies



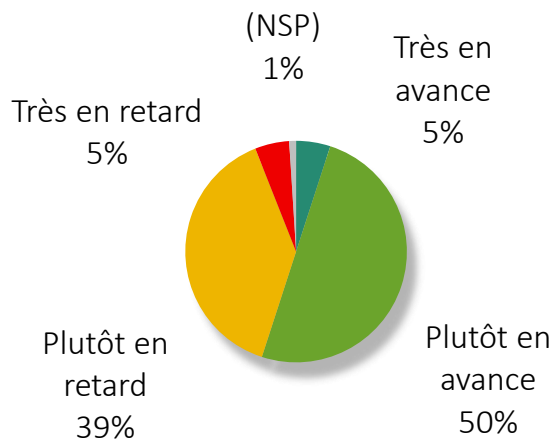
Diriez-vous que l'établissement de santé que vous fréquentez ou dont vous dépendez est très en avance, plutôt en avance, plutôt en retard ou très en retard s'agissant des équipements et des usages en matière de nouvelles technologies ? Il peut s'agir par exemple des prises de rendez-vous en ligne, de la téléconsultation, de l'existence d'un dossier médical partagé en ligne, de la capacité de l'établissement à vous recommander des objets connectés, ou de votre suivi à domicile via des applications ...



Français ayant fréquenté un établissement de santé

En retard :  
44%

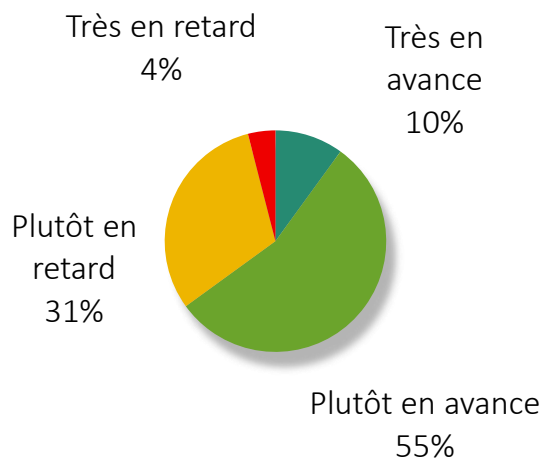
En avance :  
55%



Européens

En retard :  
35%

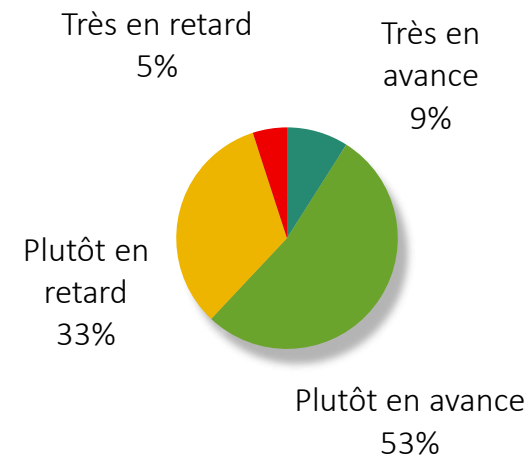
En avance :  
65%



Canadiens

En retard :  
38%

En avance :  
62%



## Chapitre 2

*Les outils et services digitaux en santé :  
les acteurs en font un levier puissant de la  
satisfaction, n'en ont pas peur et sont très  
favorables à leur développement*

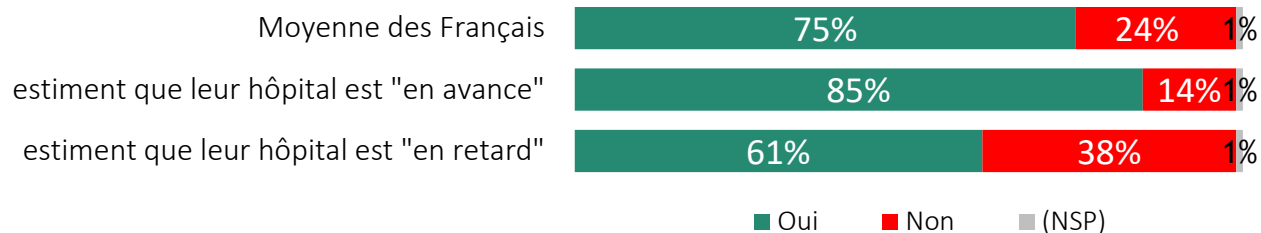
# Chapitre 2.1

*Objectivement et subjectivement la e-santé est globalement perçue comme un levier à l'amélioration des soins et de la relation patients-soignants*



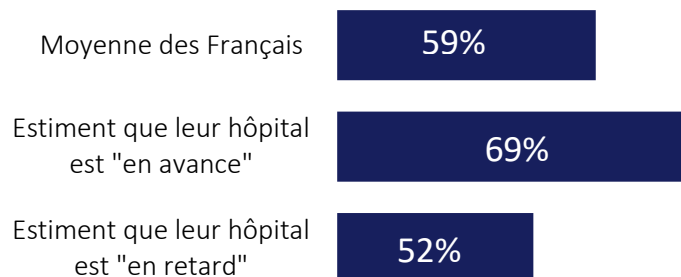
# La satisfaction est supérieure lorsque l'établissement fréquenté est perçu comme étant bien doté en NT

La dernière fois que vous êtes allé dans un établissement de santé, avez-vous été satisfait de la gestion de votre relation avec l'hôpital avant, pendant et après votre passage ?

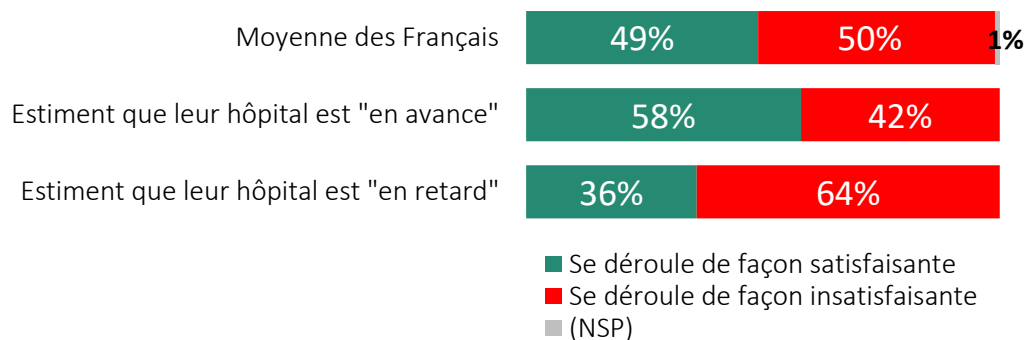


Selon vous, dans lequel des pays suivants a-t-on les meilleurs soins hospitaliers ?

*% citations pour la France*



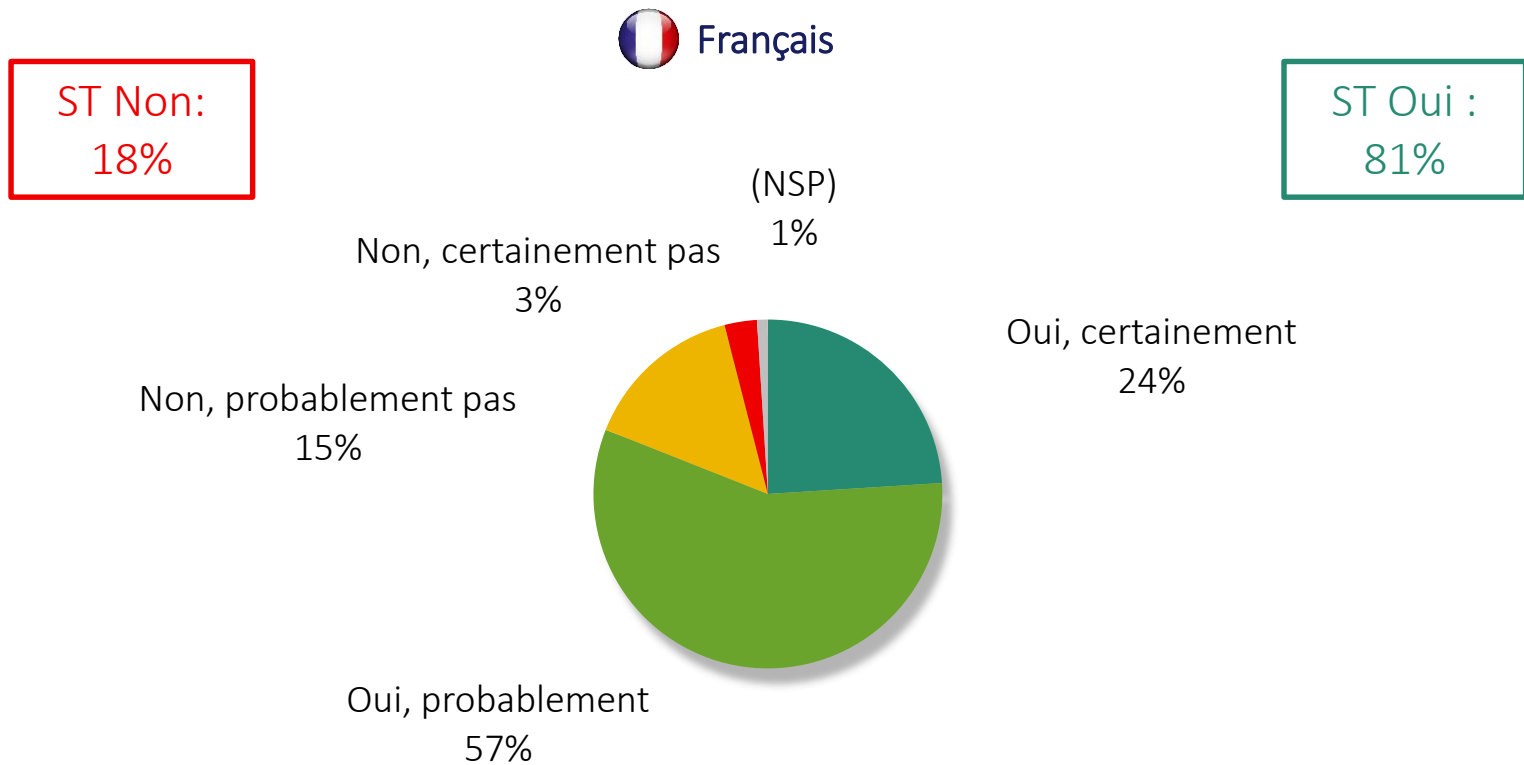
Estimez-vous que la manière dont se déroule aujourd'hui le parcours de soin des patients entre le médecin référent, les spécialistes et les établissements de santé se déroule de façon satisfaisante ou insatisfaisante ?



# Développer des outils numériques en santé améliorerait la qualité des soins



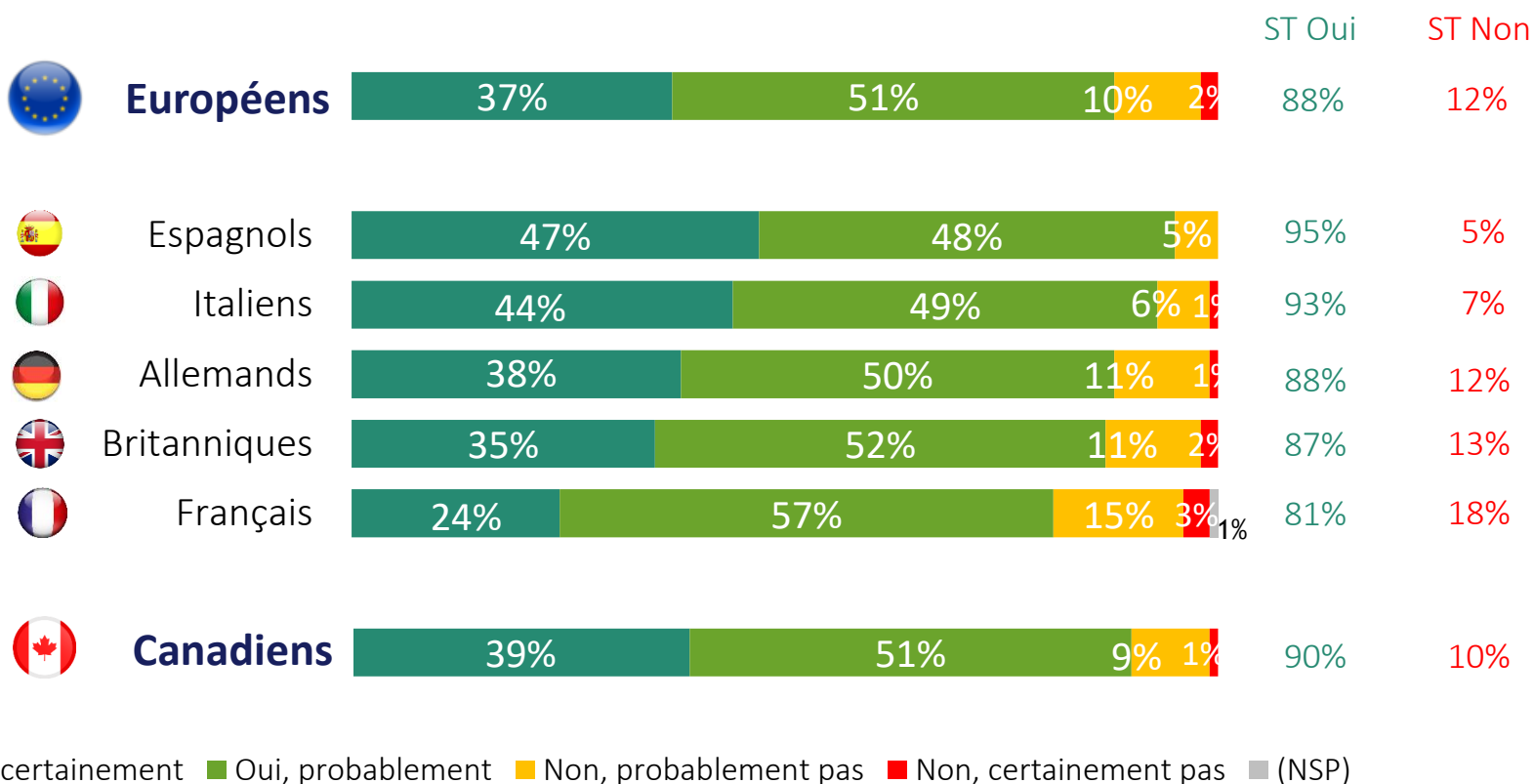
Pensez-vous que le développement des outils numériques dans le domaine de la santé pourrait permettre d'améliorer la qualité des soins dans votre pays ?



# Les Français sont loin d'être les seuls à en être convaincus



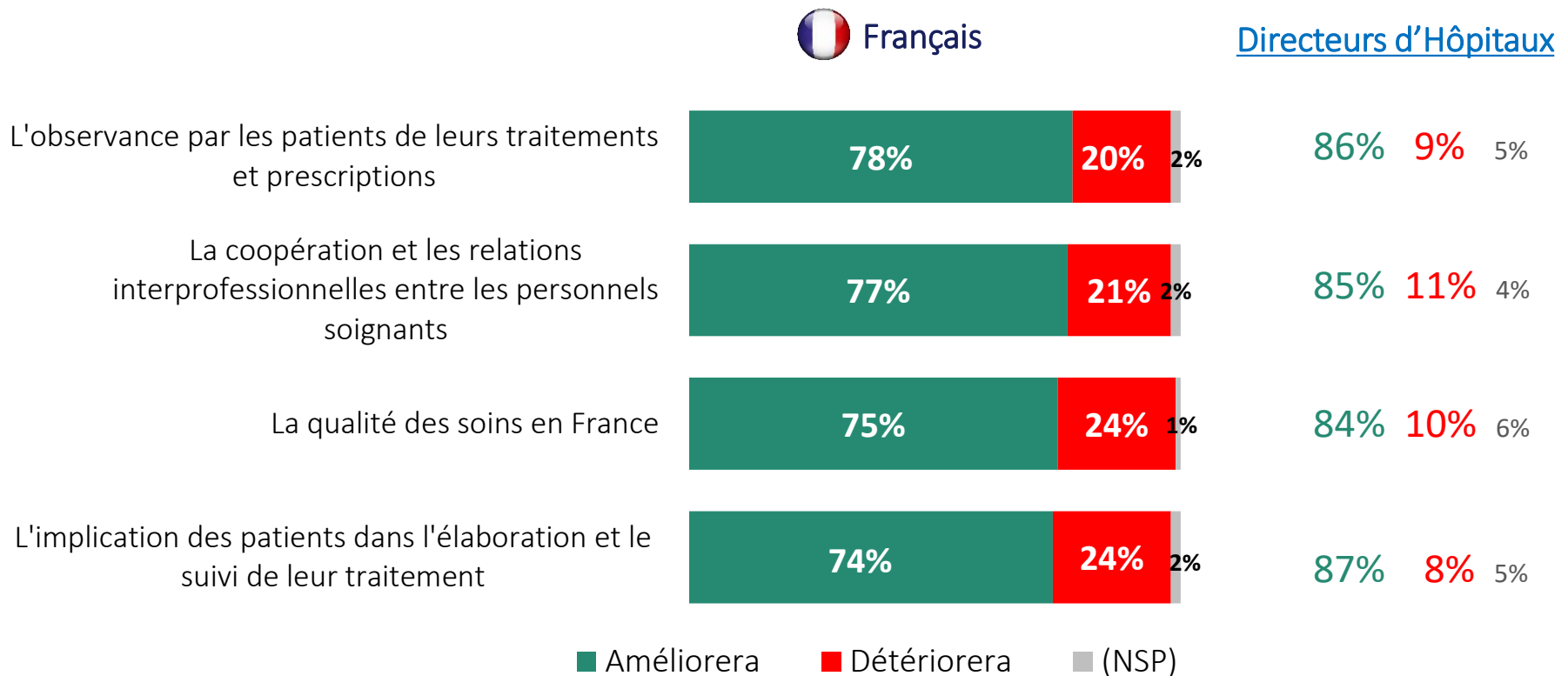
Pensez-vous que le développement des outils numériques dans le domaine de la santé pourrait permettre d'améliorer la qualité des soins dans votre pays ?



# Les Français, et plus encore les Directeurs d'hôpitaux, sont persuadés des impacts positifs du développement du digital



Et pensez-vous que le développement du digital dans la santé améliorera ou au contraire détériorera...



# Et pensent que cela permettrait d'améliorer le parcours du patient à l'hôpital

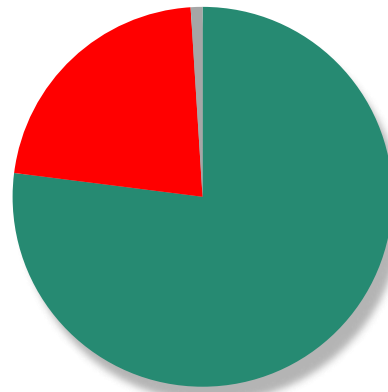


Pensez-vous que le développement des outils et services numériques dans le domaine de la santé permettra d'améliorer le parcours du patient à l'hôpital ?

## Français

(NSP)  
1%

Non  
22%



Oui  
77%

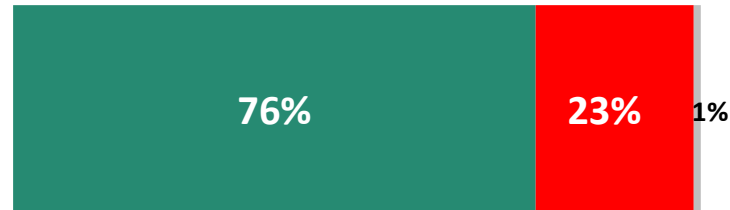
# Mieux soigner : par le renforcement des compétences des médecins et l'apport d'une aide à la décision



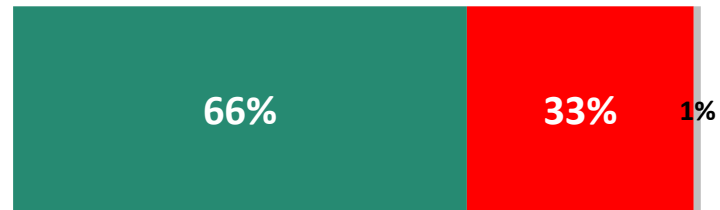
Estimez-vous que le développement des nouvelles technologies et du digital ...

## Médecins

Vous permettra de prendre des décisions thérapeutiques plus sereines et plus éclairées



Renforcera vos compétences et votre qualification

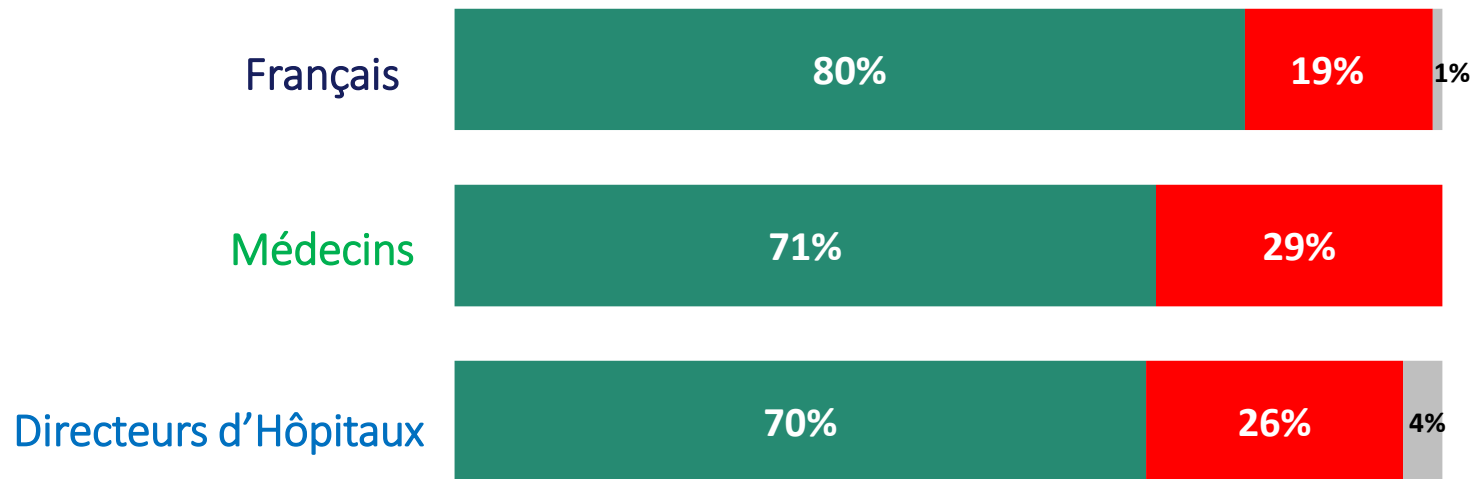


■ Oui ■ Non ■ (NSP)

# Des NT qui feront gagner du temps aux personnels soignants



Estimez-vous que le développement des nouvelles technologies et du digital dans la santé fait gagner du temps aux personnels soignants ou au contraire leur en fait plutôt perdre ?



■ Cela leur fait gagner du temps   ■ Cela leur fait perdre du temps   ■ (NSP)

# Et la possibilité de consacrer plus de temps à la relation humaine



Estimez-vous que le développement des nouvelles technologies et du digital permettra de consacrer davantage de temps à la relation ...

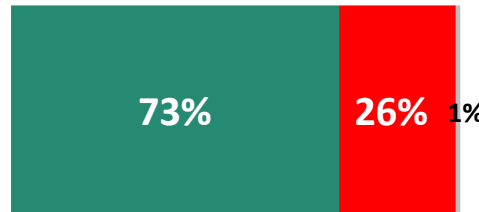


Français

Médecins

Directeurs d'hôpitaux

Entre les différents personnels soignants entre eux pour parler des patients



66% 34%

55% 40% 5%

Entre les personnels soignants et leurs patients



48% 52%

55% 40% 5%

■ Oui ■ Non ■ (NSP)



## Chapitre 2.2

*La e-santé est perçue comme une source d'espoir;  
Les acteurs y voient de très nombreux bénéfices  
pratiques au quotidien*

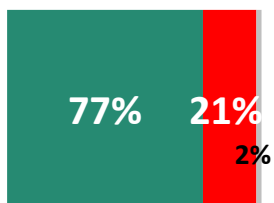
# Santé connectée : une opportunité pour la qualité des soins et pour améliorer la prévention



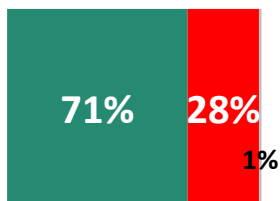
Diriez-vous que la santé connectée, c'est-à-dire le fait de proposer des objets ou des services numériques permettant l'échange et le partage d'informations entre le patient et les personnels soignants, est ..

## Français

... une opportunité pour améliorer la prévention



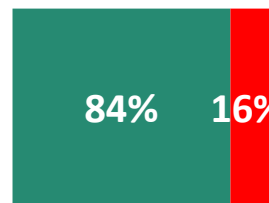
...une opportunité pour la qualité des soins



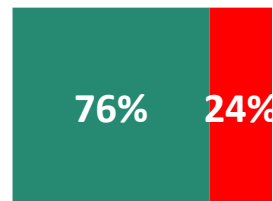
■ Oui ■ Non ■ (NSP)

## Médecins

... une opportunité pour améliorer la prévention



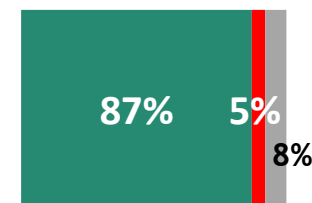
...une opportunité pour la qualité des soins



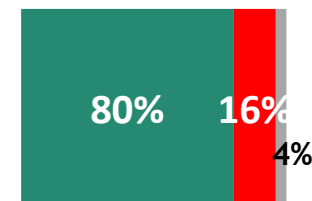
■ Oui ■ Non

## Directeurs d'hôpitaux

... une opportunité pour améliorer la prévention



...une opportunité pour la qualité des soins



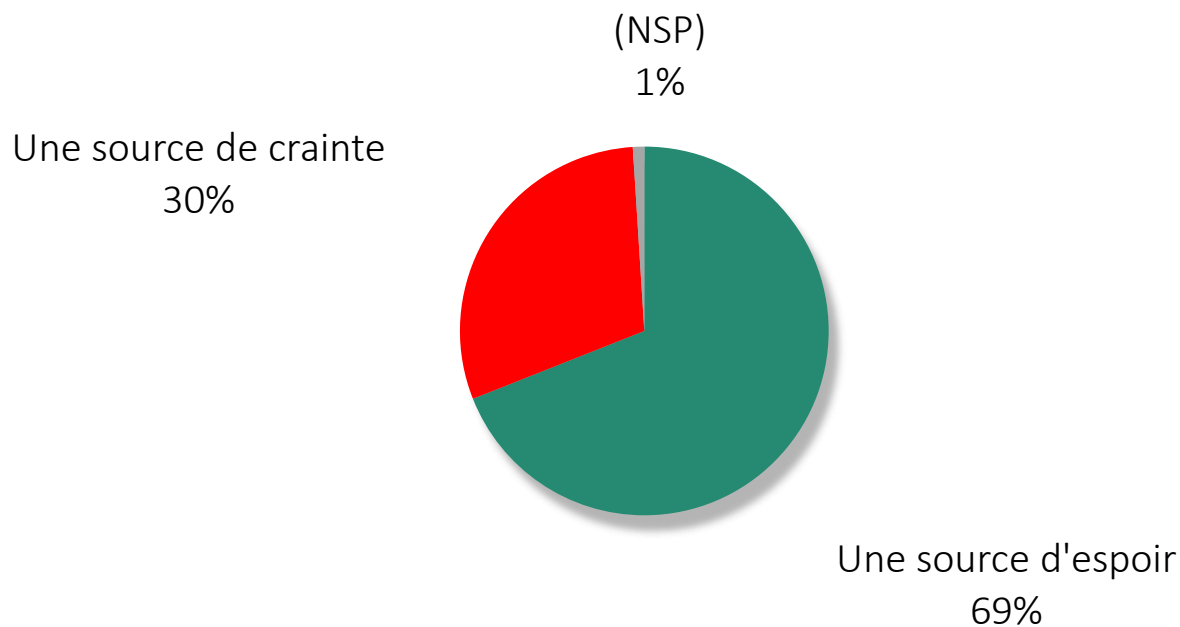
■ Oui ■ Non ■ (NSP)

# Développement de la e-santé : une source d'espoir



Pour vous, le développement de la e-santé à travers ce type d'outils et de services numériques constitue-t-il plutôt une source d'espoir ou une source de crainte ?

## Français

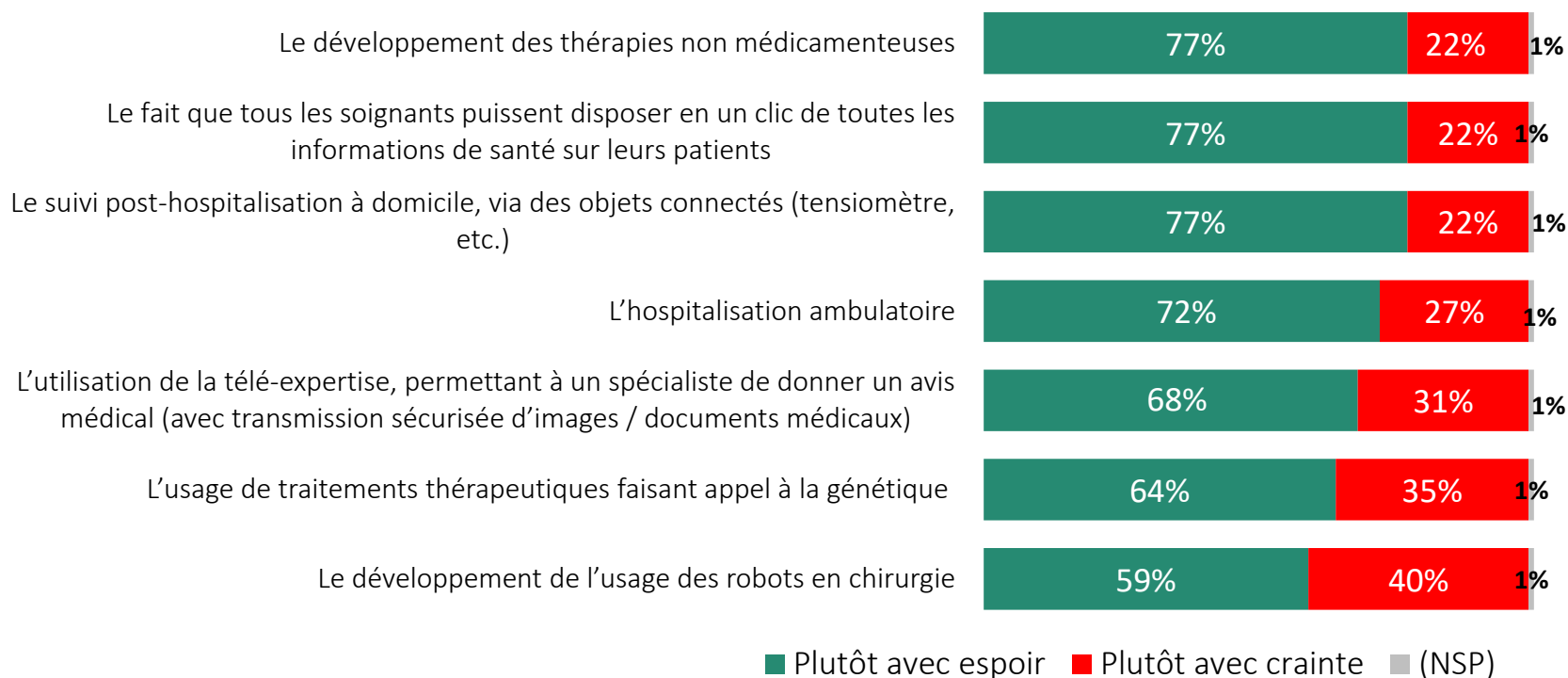


# Détail des évolutions en santé : toutes perçues avec espoir



Voici un certain nombre d'évolutions qui pourraient survenir à l'avenir s'agissant de la santé, pour chacune d'elle, dites-moi si vous la percevez plutôt avec espoir ou plutôt avec crainte :

## Français

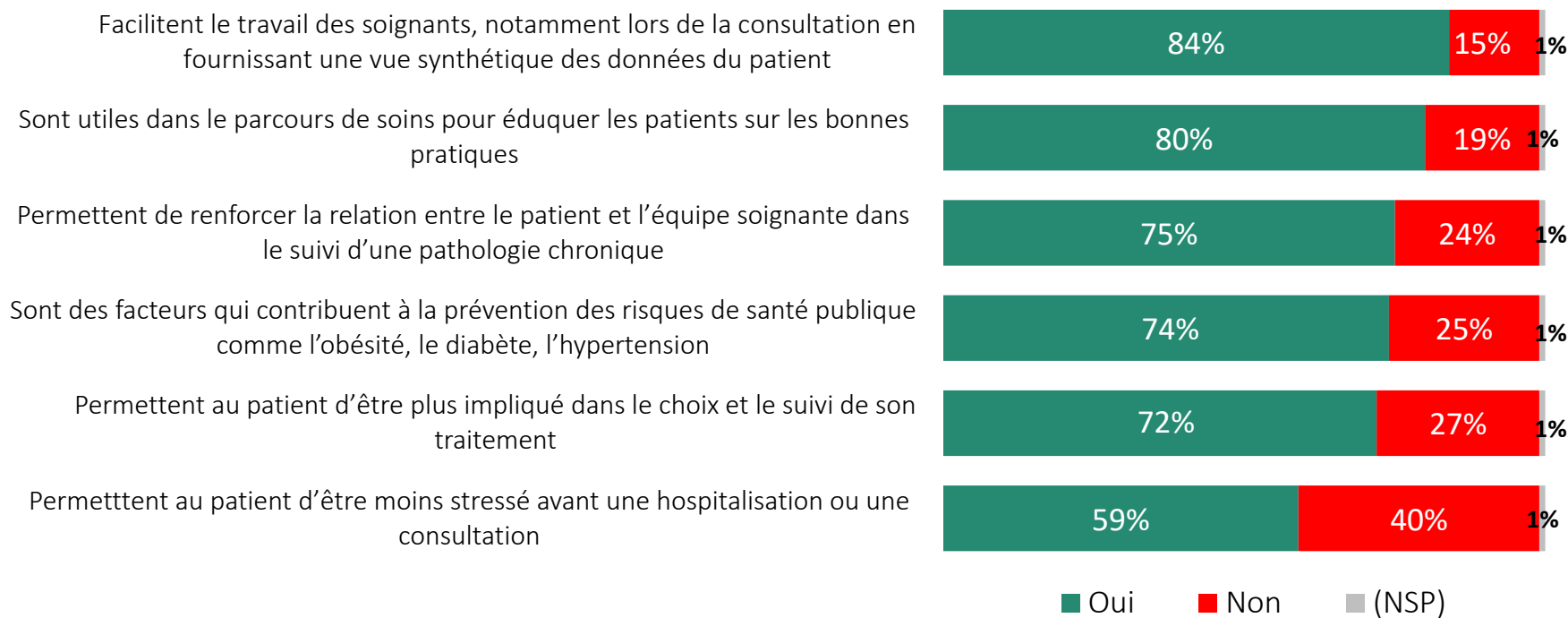


# Des objets connectés et services numériques en santé aux multiples bénéfices selon les Français



A votre avis les objets connectés en santé et les services numériques permettant l'échange et le partage d'informations entre le patient et les personnels soignants ...

## Français

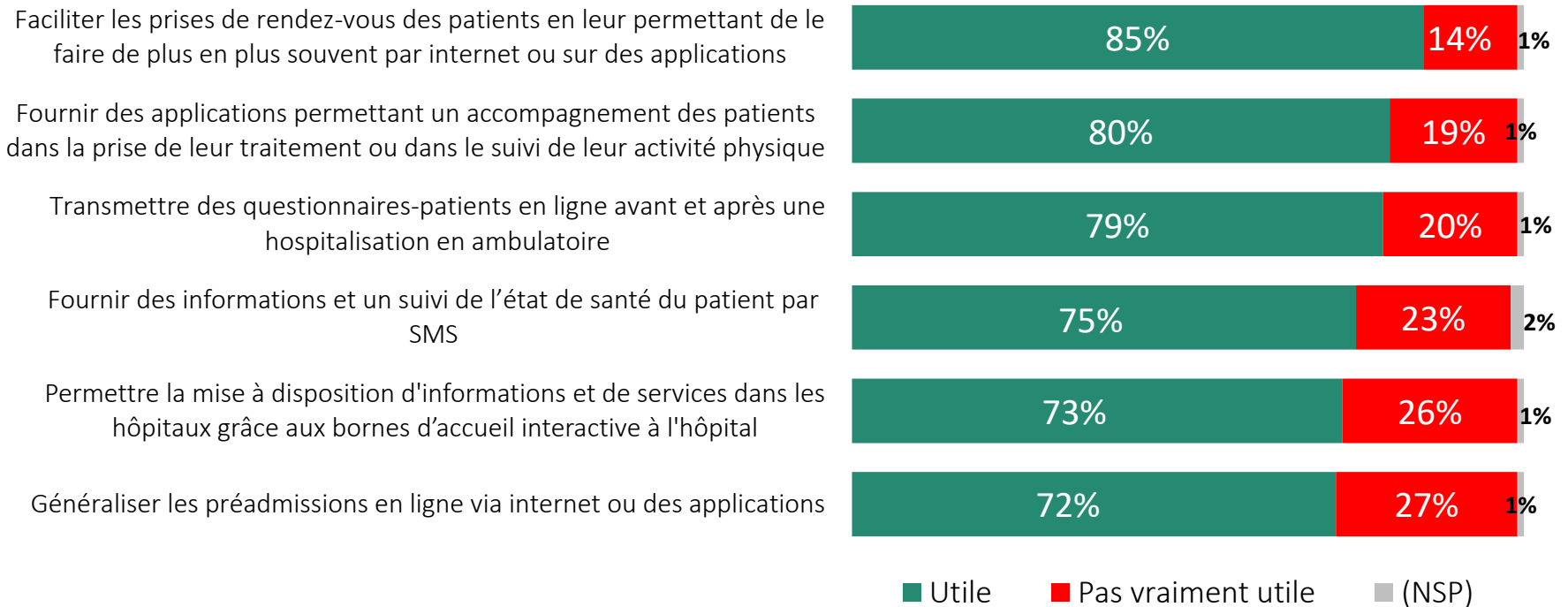


# Des Français convaincus de l'utilité des outils et services numériques de santé pour les patients



Voici un certain nombre d'outils et de services numériques existant déjà et qui vont se développer à l'avenir dans le domaine de la santé. Pour chacun d'eux, dites-moi si vous pensez qu'il sera utile ou pas vraiment utile pour les patients :

## Français



## Chapitre 2.3

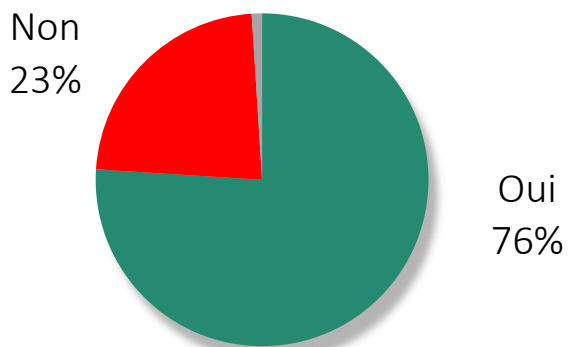
*Enfin, les Français sont aussi très largement favorables au développement de l'usage des données de santé, et ce, malgré leurs craintes croissantes sur le piratage*

# Le partage des données de santé : les Français approuvent et sont prêts à ce qu'on utilise leurs propres données

Les données de santé : utilité perçue – en théorie – par les Français et acceptabilité que l'on utilise leurs propres données :

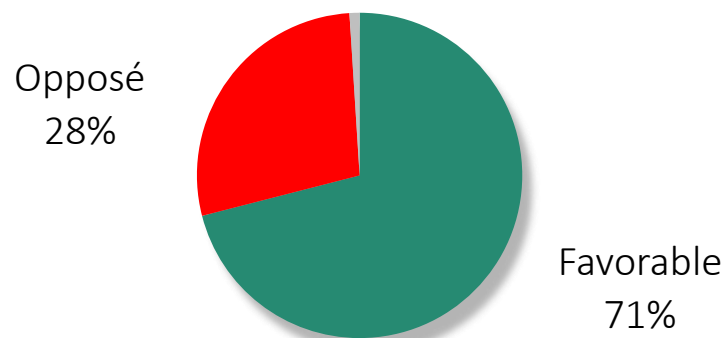
Estimez-vous que les données de santé des citoyens et patients (par exemple, âge, poids, nombre de pas, etc.) peuvent permettre de faire avancer la recherche médicale et d'améliorer la santé de tous ?

Français



Seriez-vous favorable ou opposé à ce que vos données de santé soient utilisées par des professionnels de santé qui pourraient prendre contact avec vous pour discuter de votre traitement après les avoir étudiées ?

Français



53% seraient même favorables à ce que ces données soient utilisées par la sécurité sociale pour réduire le remboursement des soins des personnes qui ne suivent pas bien leur traitement



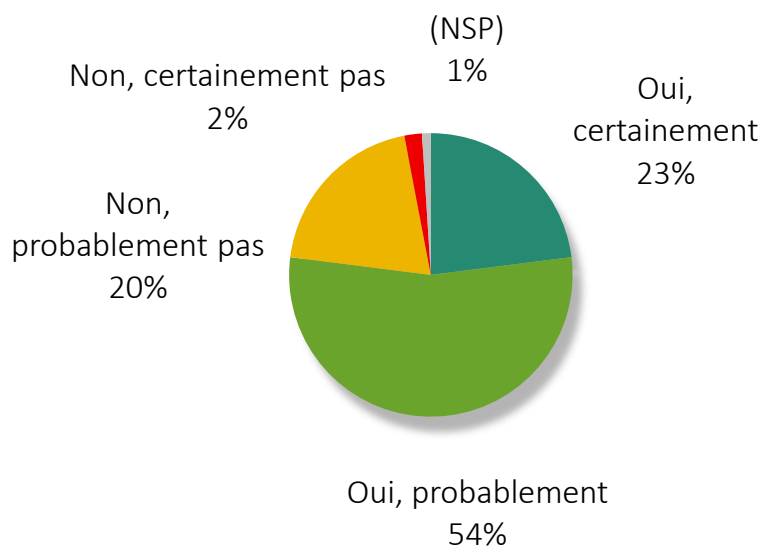
# Mais les Français pensent que le risque de piratage est important et ils font sensiblement moins confiance qu'avant aux autorités pour les en protéger (même si la confiance reste majoritaire)

**Pensez-vous qu'il existe des risques importants (erreurs, piratage...) liés à l'utilisation de vos données de santé dans un contexte de partage et d'échanges numériques entre médecins ou avec vous ?**

## Français

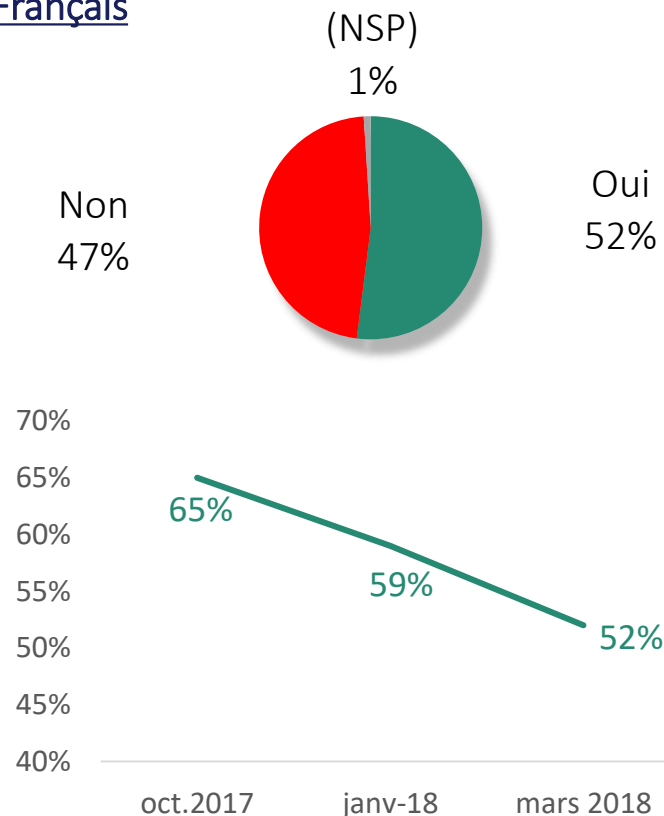
S/T Non :  
22%

S/T Oui :  
77%



**Faites-vous confiance aux institutions françaises pour que soit assurée la protection de vos données de santé face à de tels risques (erreurs, piratage... ) ?**

## Français



## Chapitre 3

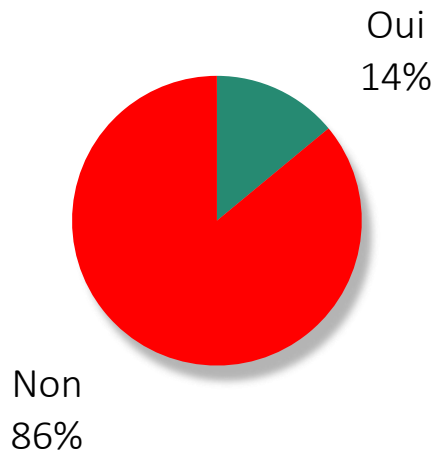
*Mais le niveau actuel de recommandation d'outils et services numériques est encore très faible, alors que les Français y seraient largement prêts*

# Recommander l'usage d'objets connectés ou services numériques de santé aux patients



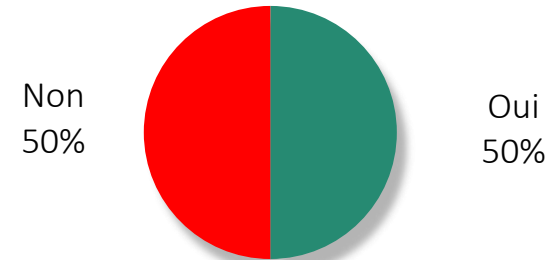
Votre médecin vous a-t-il déjà recommandé l'usage d'objets connectés ou proposé tout autre service numérique permettant l'échange et le partage d'informations sur votre santé ?

Français



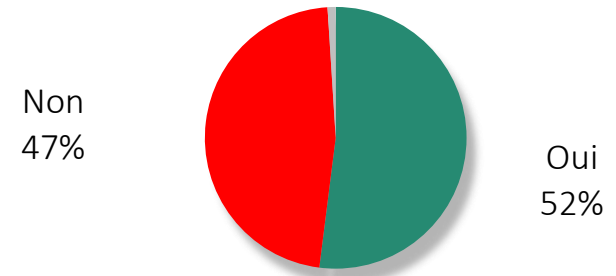
En tant que médecin, avez-vous déjà recommandé à vos patients l'usage d'objets connectés (médicaux ou grand public) ou proposé à vos patients tout autre service numérique permettant l'échange et le partage d'informations de santé avec lui ou sur lui ?

Médecins



Et avez-vous déjà recommandé à vos confrères ou d'autres professionnels de santé des outils numériques permettant l'échange et le partage d'informations de données de santé sur des patients ?

Médecins



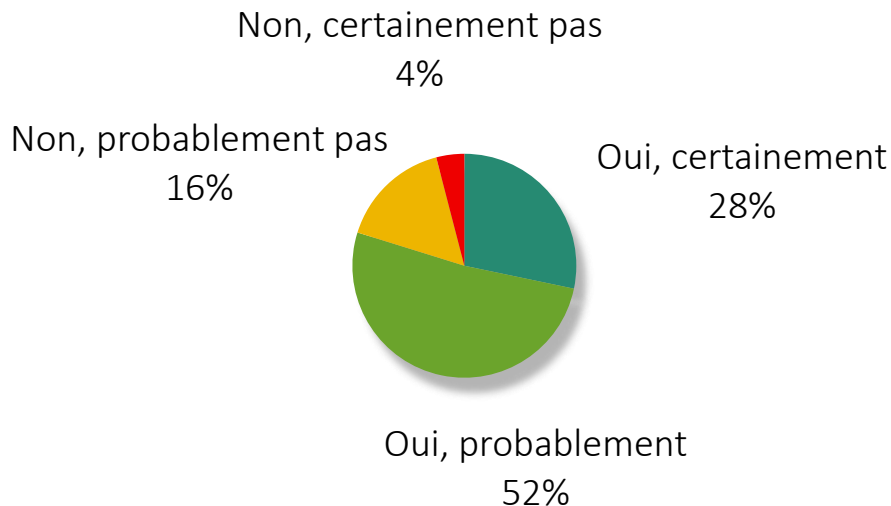
# Part de Français prêts à utiliser des objets connectés/services numériques de santé

Et si dans le cadre du suivi de votre maladie chronique / affection de longue durée, votre médecin vous proposait de tels objets ou services numériques permettant l'échange et le partage d'informations sur votre santé, seriez-vous prêt à l'accepter ?

## Français

S/T Non :  
20%

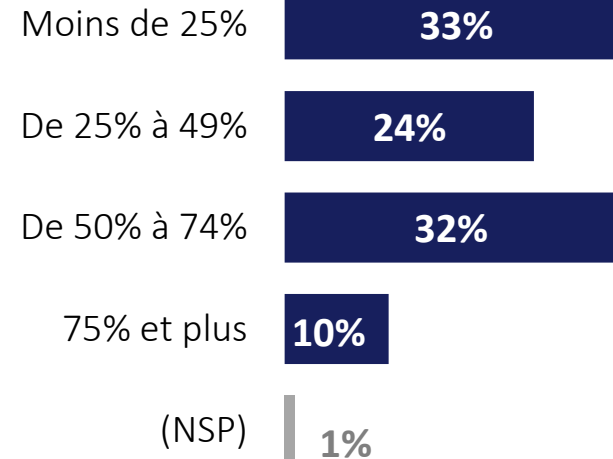
S/T Oui :  
80%



Selon vous, quelle proportion de vos patients accepterait de tels objets ou services numériques permettant l'échange et le partage d'informations sur leur santé ?

## Médecins

Moyenne : 38%



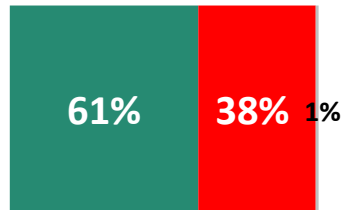
# Faciliter l'accès et la modification du dossier médical



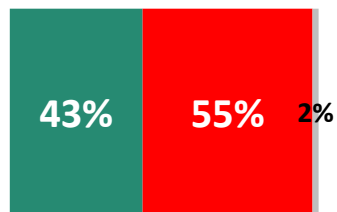
Aimeriez-vous que votre médecin ou les professionnels de santé qui vous suivent puissent...

## Français

Accéder à votre dossier médical directement sur leur téléphone portable/smartphone



Modifier votre dossier médical avec leur téléphone portable/smartphone



■ Oui ■ Non ■ (NSP)



Dites-moi si, à l'heure actuelle avec votre téléphone portable (smartphone) vous ...

## Médecins

Recevez de vos confrères des informations sur des patients pour avis ou expertise



Envoyez des conseils ou des recommandations à vos patients



Etes notifié ou recevez des alertes sur vos patients



Accédez au dossier médical de vos patients



Pouvez modifier ou compléter facilement des éléments du dossier médical de vos patients



■ Oui ■ Non ■ (NSP)

# Equipement des hôpitaux en outils/services numériques

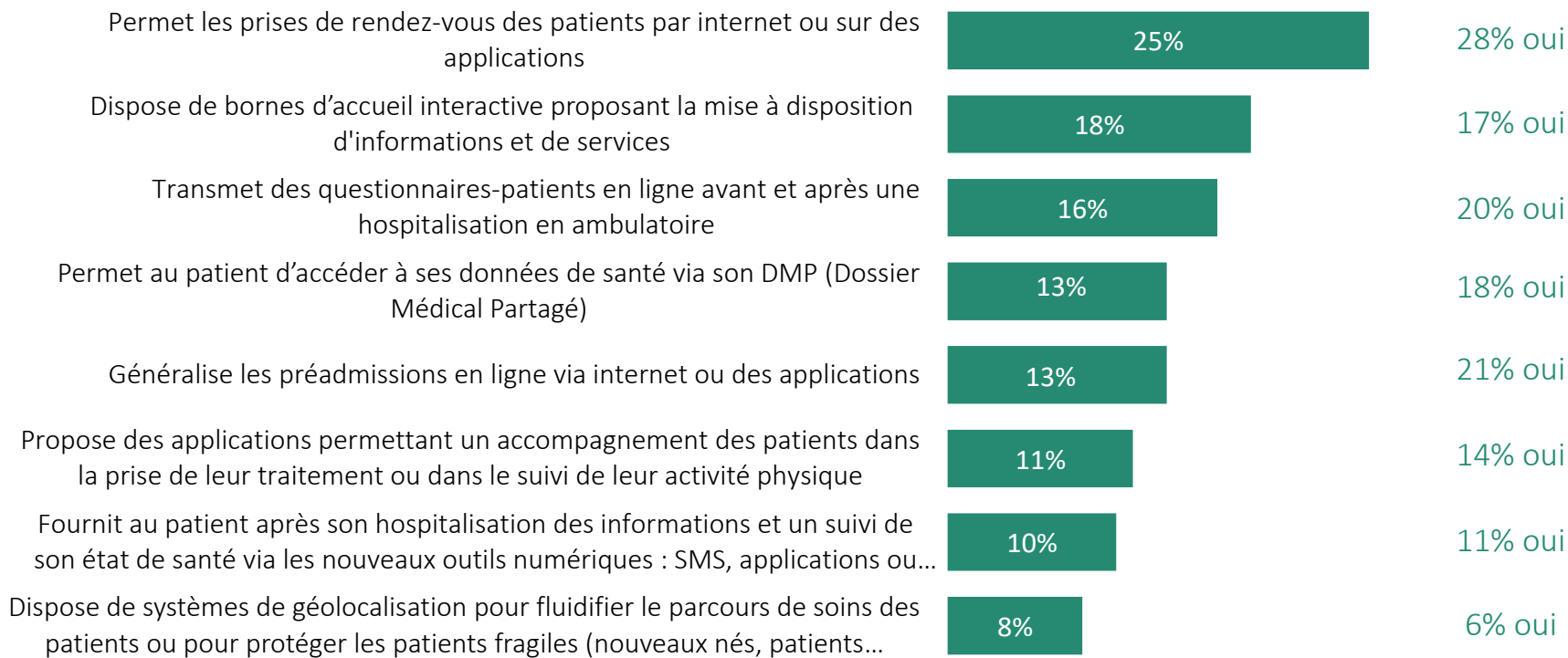


**Aux Français :** Savez-vous si l'hôpital que vous avez fréquenté lors de votre dernier séjour...

**Aux directeurs d'hôpitaux :** Pour chacune des affirmations suivantes, dites-nous si elle est proposée dans votre hôpital ?

## Français ayant fréquenté un établissement de santé

## Directeurs d'hôpitaux





# *Synthèse détaillée*

# Synthèse détaillée (1/13)

## I - Aux yeux des Français, leur système de santé est un trésor, ils sont fiers de leur hôpital, mais tous les indicateurs sont en très nette dégradation

1) Fierté et satisfaction : parmi les grands pays testés, la France est le pays jugé le plus performant en matière de soins, que ce soit par les Français, les médecins ou les directeurs d'hôpitaux. D'ailleurs, les trois-quarts des patients disent être satisfaits de leur dernière expérience à l'hôpital...

Extraordinairement attachés à leurs services publics (comme en témoignent nos derniers baromètres santé, et notre baromètre des services publics publié la semaine dernière), les Français pensent (toujours) que leur pays est celui qui propose les meilleurs soins hospitaliers au sien des principaux grands pays développés : avec près de 60% de citations, la France est trois fois plus citée que le 2<sup>ème</sup> (désormais, le Canada devant l'Allemagne) parmi les 6 grands pays de l'OCDE testés dans notre sondage (le « big 5 Européen » + le Canada).

Ce sentiment que notre pays est performant – et même le plus performant – en matière de soins hospitaliers est aussi partagé par les professionnels de santé :

Les médecins (68%) comme les directeurs d'hôpitaux (66%) placent eux-aussi la France en tête des 6 grands pays testés, devant le Canada et l'Allemagne.

Mieux encore, la perception rejoint le vécu ou l'expérience réelle : les trois quarts des patients se déclarent ainsi positifs sur leur expérience « la dernière fois qu'ils sont allés dans un établissement de santé » : 75% s'estimant satisfaits « de la gestion de leur relation avec l'hôpital avant, pendant et après leur passage ».



# Synthèse détaillée (2/13)

## 2) Mais pourtant, ces bons résultats apparents masquent une situation préoccupante ; le trésor est en décrépitude : tous les indicateurs se dégradant très fortement et très rapidement

Ces bons chiffres apparents sont pourtant, en réalité, préoccupants : leur évolution et leur comparaison mondiale montrent un formidable recul de notre pays et une poussée de l'inquiétude des Français sur les soins en général et l'hôpital en particulier.

Ainsi notre fierté quant aux soins a nettement chuté depuis trois ans : entre juin 2016 et mars 2018 on enregistre un recul de 15 points des citations « France » comme pays le plus performant en matière de soins hospitaliers.

La baisse est même continue : la France était citée n°1 par 74% des Français en juin 2016, puis « seulement » par 67% en octobre 2017, pour chuter à 59% aujourd'hui.

La France recule aussi au classement européen : elle était 2<sup>ème</sup> en 2016, 3 pts devant la GB, elle est à son niveau aujourd'hui, au coude à coude avec le Canada.

Et encore, elle doit cette place encore honorable au chauvinisme de ses habitants : si l'on exclut les citations des habitants de chaque pays sur leur propre pays, la France arrive 3<sup>ème</sup> sur 5 en Europe, nettement derrière le Royaume-Uni (mais devant l'Italie et l'Espagne).

Corrélativement, le sentiment que le parcours de soin se déroule de façon satisfaisante est en baisse préoccupante : il y a trois ans, en mai 2015 : 69% vs 30% des Français se déclaraient satisfaits du parcours de soin entre leur médecin et l'hôpital ; ce niveau avait déjà baissé de 13 points en octobre dernier pour tomber à 56% (contre 44% de mécontents) ; la baisse s'est poursuivie depuis, au point que désormais seule une minorité de Français (49% contre 50%), estime que le parcours de soins se déroule bien.

On observe des baisses comparables auprès des médecins et des directeurs d'hôpitaux qui étaient pourtant déjà très sévères ces dernières années : -14 points pour les médecins (passés de 49% en mai 2015 à 35% aujourd'hui) et -9 points pour les directeurs d'hôpitaux (passés de 16% de satisfaits en octobre dernier à 7% six mois plus tard).

# Synthèse détaillée (3/13)

*D'ailleurs, plus globalement, la satisfaction-patient, même si elle reste majoritairement bonne est en recul constant et l'insatisfaction en hausse vertigineuse...*

Les personnes insatisfaites de leur dernier séjour à l'hôpital ont été multipliées par près de 3 en l'espace de 3 ans : elles étaient 9% en mai 2015, 14% en février 2017, 20% en octobre 2017 pour atteindre 25% aujourd'hui en mars 2018.

C'est ainsi qu'en termes de satisfaction patients, la France est passée à l'avant-dernière place des 5 grands Européens et du Canada, alors qu'elle était 1<sup>ère</sup> d'Europe il y a encore 1 an en février 2017.

Derniers ou avant-derniers nous le sommes aussi sur le sentiment que son hôpital est « à la page » !

Seulement 55% des Français pensent que l'établissement de santé qu'ils fréquentent ou dont ils dépendent est très en avance s'agissant des équipements et des usages en matière de nouvelles technologies...

45% estiment au contraire que leur établissement est en retard.

C'est non seulement peu dans l'absolu (presque un Français sur deux est pessimiste sur ce point), mais surtout, c'est nettement moins bon que la perception observée à ce sujet dans quasiment tous les autres pays de l'enquête !

La France se situe ainsi 10 points derrière la moyenne européenne et 7 points derrière le Canada...

Nous arrivons avant-dernier en Europe, 13 points derrière l'Espagne et le Royaume-Uni, et 21 points derrière l'Allemagne, au coude à coude avec l'Italie (52%), pays extrêmement critique sur son système de santé en général.

Or, justement, le numérique est peut-être un moyen de rebondir pour la France ...

# Synthèse détaillée (4/13)

## II - Le numérique, le digital, les outils et services liés aux NT apparaissent justement comme un levier puissant de la satisfaction ; un moyen de remonter la pente...

1) D'abord, « objectivement » le sentiment de fréquenter un établissement bien doté en matière de NT fait exploser toutes les perceptions positives en termes de satisfaction et d'image

Si l'on prend ce critère de la performance perçue de son établissement (55/45) pour reventiler en fonction de celui-ci tous les résultats précédents sur la satisfaction en tant que patient, l'image de la qualité des établissements, et le sentiment quant au parcours de soin... le clivage est phénoménal : **la satisfaction est supérieure de 25 points auprès des patients estimant que leur hôpital est en avance en matière de NT par rapport à ceux qui jugent que leur hôpital est en retard sur ce plan.** Elle est de 86% auprès des premiers contre seulement 61% auprès des seconds (avec une satisfaction moyenne des Français de 75%).

**Réciproquement, l'image** de la performance globale des soins hospitaliers en France est « dopée » auprès de ceux qui ont une expérience d'un hôpital en pointe en matière de NT : alors que « seulement » 52% des patients jugeant que leur hôpital n'est pas à la pointe des NT font de la France le meilleur des grands pays testés en termes de soins hospitaliers, **69% de ceux qui pensent que leur hôpital est à en pointe en matière de NT placent la France à cette première place. Cela représente un gain de 17 points !**

Même sur la question du parcours de soin, le hiatus est notable : si, désormais une majorité de patients estiment que le parcours de soin se déroule mal, ce niveau serait très différent si tous avaient eu une expérience digitale/numérique de meilleure qualité avec leur établissement. Ainsi, 58% des patients estimant que leur hôpital est à la pointe en matière de NT, disent que le parcours de soins se déroule bien en France. Inversement, ceux qui ne sont pas convaincus que leur hôpital est à la pointe des NT sont seulement 36% à juger que le parcours de soins se passent bien et sont une écrasante majorité de 64% à penser qu'il se passe mal.

Ils contribuent probablement lourdement à la dégradation de ce sentiment.

# Synthèse détaillée (5/13)

2) Ensuite « subjectivement » les Français comme les acteurs de santé, pensent que le développement du numérique fera gagner du temps aux personnels soignants et permettra d'améliorer la qualité générale des soins dans notre pays

Cette réalité factuelle (les NT augmentent la satisfaction patient) est parfaitement perçue par les Français. Ces derniers sont *convaincus que le développement des outils numériques dans le domaine de la santé pourrait permettre d'améliorer la qualité des soins dans leur pays : 81% le pensent !*

Ils ne sont pas les seuls : les directeurs d'hôpitaux sont 84% à penser que le développement du digital dans la santé améliorera la qualité des soins en France (contre, seulement 16% qui pensent que cela les détériorera).

Les Français pensent aussi que le développement des outils et services numériques dans le domaine de la santé *permettra d'améliorer le parcours du patient à l'hôpital*, dont on a vu qu'il se dégradait nettement.

Pour leur part, *les médecins interrogés ne doutent guère, eux non plus des bénéfices concrets qu'apporteront ces outils sur les soins qu'ils prodiguent* : 66% des médecins pensent que le développement des nouvelles technologies et du digital renforcera leurs compétences et leur qualification et surtout 76% qu'il leur permettra de prendre des décisions thérapeutiques plus sereines et plus éclairées ... bref de mieux soigner !

Un autre bénéfice majoritairement perçu par tous les acteurs explique sans doute cette conviction de l'impact positif des NT sur la qualité des soins : *les Français (80%) mais aussi les médecins (71%) et les directeurs d'hôpitaux pensent que le développement des nouvelles technologies et du digital dans la santé fera gagner du temps* aux personnels soignants plutôt qu'il ne leur en fera perdre.

Alors que notre dernier baromètre sur « la place de l'humain dans la santé » montrait que retrouver du temps était un sujet clé pour les patients et les soignants, cette perception d'un gain de temps est sans doute un facteur clé expliquant cette demande de développement des NT

# Synthèse détaillée (6/13)

## 3) Plus globalement, l'image détaillée des outils numériques et de leur impact en santé est extrêmement positive

Plus des **trois-quarts des Français, comme des médecins et des directeurs d'hôpitaux pensent** que la **santé connectée** (c'est-à-dire le fait de proposer des objets ou des services numériques permettant l'échange et le partage d'informations entre le patient et les personnels soignants) est à la fois une **opportunité pour améliorer la prévention** – 77% des Français, 84% des médecins et 87% des directeurs d'hôpitaux le pensent – **mais aussi**, plus globalement, **une opportunité pour la qualité des soins** : cette opinion est partagée par 71% des Français, 76% des médecins et 80% des directeurs d'hôpitaux.

Plus globalement, pour **69% des Français**, le **développement de la e-santé** à travers ce type d'outils et de services numériques constitue **une « source d'espoir »** plutôt qu'une « source de crainte » (30% le pensent tout de même).

Progresser encore pour rassurer nos concitoyens sur ce point est toutefois possible et souhaitable, car avec 30% « d'inquiets », la France se situe tout de même en tête des pays les plus inquiets à ce sujet : l'inquiétude est, chez nous, de 12 points supérieure à la moyenne européenne et de 14 points supérieure à celle observée au Canada.

Plus en détail, **toutes les évolutions testées qui pourraient survenir à l'avenir s'agissant de la santé, sont perçues avec espoir plutôt qu'avec crainte** : 59% à 77% de nos concitoyens accueillant positivement les différents champs d'évolutions qui leur ont été présentés.

Les Français sont particulièrement enthousiastes s'agissant du développement des thérapies non médicamenteuses (77% perçoivent cela comme une source d'espoir), des innovations liées au partage des données et aux objets connectés (77% que ce soit sur le suivi post-hospitalisation à domicile ou le fait que les soignants puissent disposer en un clic de toutes les informations sur leurs patients), ou à l'hospitalisation ambulatoire, plébiscitée par 72% de nos concitoyens.

Mais près des deux-tiers des Français voient aussi arriver avec beaucoup d'espoir l'usage de la télé-expertise (68%) ou l'usage des traitements thérapeutiques faisant appel à la génétique (64%), et même, désormais, l'usage des robots en chirurgie (59%).

# Synthèse détaillée (7/13)

L'accueil dans l'opinion de ces deux derniers axes d'innovation s'est d'ailleurs sensiblement amélioré depuis ces derniers mois (respectivement +3 et +2 points depuis le début de l'année), tout comme celui que réservent désormais les Français au « suivi post-hop » (+6 points depuis le début de l'année).

Réciproquement, les objets connectés en santé et les services numériques permettant l'échange et le partage d'informations entre le patient et les personnels soignants sont extrêmement bien perçus par les Français.

Nos concitoyens estiment que ces objets et services cumulent les bénéfices, auprès des patients et surtout pour les soignants et la qualité des soins :

Les Français pensent ainsi que ces objets permettent aux patients d'être « moins stressés » (59%), « plus impliqués » dans le choix et le suivi de leur traitement (72%), permettent de « renforcer les relations entre ceux-ci et l'équipe soignante » (75%) et, plus globalement, sont « utiles dans le parcours de soins pour éduquer les patients sur les bonnes pratiques » (80%).

Mais ces objets et services ne sont pas que pratiques et utiles pour les patients, ils ont aussi et surtout à leurs yeux des bénéfices sur les soignants et sur les soins : 74% des Français pensent qu'ils « contribuent à la prévention des risques de santé publique comme l'obésité, le diabète ou l'hypertension » et 84% estiment qu'ils « facilitent le travail des soignants, notamment lors de la consultation ».

# Synthèse détaillée (8/13)

## III – La demande de l’opinion, ne trouve, pour le moment, pas de réponse auprès des professionnels de santé

1) De façon plus fondamentale (ontologique), l’appétence des Français pour les NT en santé ne se dément pas : elle est même bien plus forte que celle observée auprès des acteurs de santé

Si le développement du digital dans la santé est visiblement un moyen de faire gagner du temps aux soignants et d’augmenter la satisfaction des patients et la confiance des acteurs, les Français y sont-ils prêts ? Ne craignent-ils pas que cela détériore finalement, la place de l’humain dans la santé et finalement la qualité des soins ?

Loin s’en faut : **plus des trois-quarts des Français** pensent que le **développement du digital dans la santé améliorera** plutôt qu’il ne détériorera la coopération et les relations interprofessionnelles entre les personnels soignants (77%), l’implication des patients dans l’élaboration et le suivi de leur traitement (74%) et même leur observance de leurs traitements et prescriptions (78%).

Et cette conviction se retrouve aussi chez ceux qui sont en charge de prodiguer les soins : **les directeurs d’hôpitaux sont encore plus convaincus que nos concitoyens**. Sur chacun de ces sujets, ils sont plus de 85% à estimer que le développement du digital jouera bien ce rôle positif, et sont (rappel précédent) tout aussi nombreux (84%) à estimer plus globalement que leur développement améliorera, ni plus ni moins, que la qualité globale des soins en France !

Mais le progrès technologique ne finirait-il pas par déshumaniser ? Par nuire à la relation patient-soignant ? Les Français sont aujourd’hui convaincus du contraire : 61% d’entre eux pensent que le « développement de la technologie et du numérique en santé » renforcera « la qualité de la relation entre le patient et la personne qui le soigne car le personnel soignant pourra accorder plus de temps à la relation humaine avec les patients » ; inversement, ils ne sont qu’une minorité de 37% à estimer au contraire que cela la « détériorera » car « le recours à la technologie déshumanisera cette relation en rendant les choses plus mécaniques ».

# Synthèse détaillée (9/13)

Dans le détail, 65% des Français pensent que ce développement des nouvelles technologies et du digital permettra de consacrer davantage de temps à la relation entre les personnels soignants et leurs patients ... mais surtout, 73% pensent que cela permettra de laisser plus de temps entre les différents personnels soignants entre eux pour parler des patients.

*Mais en fait, cet enthousiasme du public ne se retrouve pas forcément au même niveau auprès des acteurs de santé* alors que ceux-ci devraient normalement être plus « moteurs » pour permettre le changement et les avancées technologiques.

Ainsi, *les directeurs d'hôpitaux sont nettement plus partagés que les Français sur l'impact positif des progrès technologiques s'agissant de la relation patient-soignant* : seulement 54% estiment que le « développement de la technologie et du numérique en santé » renforcera « la qualité de la relation entre le patient et la personne qui le soigne » ; 42% des directeurs d'hôpitaux estimant au contraire que ce développement technologique « détériorera » la relation entre eux.

Sur la question du « temps gagné » nous avons déjà vu que les médecins et les directeurs d'hôpitaux, même s'ils pensaient majoritairement que les NT leur feraient gagner du temps étaient aussi plus nombreux que les Français à penser que le développement de ces NT ferait finalement « perdre du temps » aux personnels soignants : 26% des directeurs d'hôpitaux et 29% des médecins le pensent, alors que seulement 19% des Français sont de cet avis...

*S'agissant des bénéfices des NT sur la relation, les professionnels de santé sont aussi le plus souvent nettement moins enthousiastes que les Français* : s'ils pensent majoritairement eux-aussi que le développement des nouvelles technologies et du digital permettra de consacrer davantage de temps à la relation entre « les différents personnels soignants entre eux pour parler des patients », ils sont moins nombreux que les Français à le penser (7 points de moins pour les médecins et 18 points de moins pour les directeurs d'hôpitaux).

Mais surtout, contrairement à leurs concitoyens/patients, les médecins et les directeurs d'hôpitaux sont nettement moins convaincus que le développement des NT permettra de laisser plus de temps à la relation entre le personnel soignant et leurs patients. Une importante minorité de 40% des directeurs d'hôpitaux et une (courte) majorité de 52% de médecins est même d'un avis inverse.



# Synthèse détaillée (10/13)

## 2) Les Français ont aussi une attitude tout à fait positive par rapport à l'usage des données de santé, sujet pourtant anxiogène, surtout en ce moment (polémique Facebook)

Si l'on pouvait s'attendre à ce que les Français réservent un bon accueil (peut-être sans supposer qu'il serait si favorable) aux outils connectés et aux services numériques en santé, on pouvait/pourrait avoir davantage de préventions quant à leurs réactions sur le thème du partage des données de santé. Le sujet est intrinsèquement plus polémique et nous interrogeons les Français en pleine affaire Facebook. Pourtant, comme nous l'avions déjà enregistré dans nos précédentes enquêtes – notamment pour l'Asip-Santé en début d'année – il n'en est rien : ***nos concitoyens se montrent très positifs aussi sur ce thème du partage des données de santé*** et ce, bien qu'ils n'ignorent rien des risques...

Ainsi les trois-quarts (76%) des Français estiment que « les données de santé des citoyens et patients (par exemple, âge, poids, taille, nombre de pas, résultats d'analyses de sang, taux de cholestérol, etc.) peuvent permettre de faire avancer la recherche médicale et d'améliorer la santé de tous » et presque autant (71%) seraient favorables à ce que leurs propres « données de santé soient utilisées par des professionnels de santé qui pourraient prendre contact avec eux pour discuter de leur traitement après les avoir étudiées. »

Transgression absolue, ils seraient même favorables à ce que les données de santé des patients puissent être utilisées pour réduire le remboursement des soins des personnes qui ne suivent pas bien leur traitement ... en tout cas si c'est le fait de la sécurité sociale (53%) mais pas si c'est le fait d'assurance privées (36% vs 62%).

Bien sûr, les Français pensent qu'il existe des risques important (77%) comme la polémique Facebook actuelle le montre bien, mais ils font confiance aux autorités de santé 52% pour y faire face.

Attention toutefois, la médiatisation répétée des bugs semble éteindre, un peu, leurs bonnes intentions car la confiance des Français baisse de façon assez continue depuis novembre dernier : 65% faisaient confiance aux institutions sur ce point en novembre 2017 ; ils n'étaient plus que 59% en janvier dernier, pour tomber à 52% en mars.

# Synthèse détaillée (11/13)

Dans le détail, 65% des Français pensent que ce développement des nouvelles technologies et du digital permettra de consacrer davantage de temps à la relation entre les personnels soignants et leurs patients ... mais surtout, 73% pensent que cela permettra de laisser plus de temps entre les différents personnels soignants entre eux pour parler des patients.

*Mais en fait, cet enthousiasme du public ne se retrouve pas forcément au même niveau auprès des acteurs de santé* alors que ceux-ci devraient normalement être plus « moteurs » pour permettre le changement et les avancées technologiques.

Ainsi, *les directeurs d'hôpitaux sont nettement plus partagés que les Français sur l'impact positif des progrès technologiques s'agissant de la relation patient-soignant* : seulement 54% estiment que le « développement de la technologie et du numérique en santé » renforcera « la qualité de la relation entre le patient et la personne qui le soigne » ; 42% des directeurs d'hôpitaux estimant au contraire que ce développement technologique « détériorera » la relation entre eux.

Sur la question du « temps gagné » nous avons déjà vu que les médecins et les directeurs d'hôpitaux, même s'ils pensaient majoritairement que les NT leur feraient gagner du temps étaient aussi plus nombreux que les Français à penser que le développement de ces NT ferait finalement « perdre du temps » aux personnels soignants : 26% des directeurs d'hôpitaux et 29% des médecins le pensent, alors que seulement 19% des Français sont de cet avis...

*S'agissant des bénéfices des NT sur la relation, les professionnels de santé sont aussi le plus souvent nettement moins enthousiastes que les Français* : s'ils pensent majoritairement eux-aussi que le développement des nouvelles technologies et du digital permettra de consacrer davantage de temps à la relation entre « les différents personnels soignants entre eux pour parler des patients », ils sont moins nombreux que les Français à le penser (7 points de moins pour les médecins et 18 points de moins pour les directeurs d'hôpitaux).

Mais surtout, contrairement à leurs concitoyens/patients, les médecins et les directeurs d'hôpitaux sont nettement moins convaincus que le développement des NT permettra de laisser plus de temps à la relation entre le personnel soignant et leurs patients. Une importante minorité de 40% des directeurs d'hôpitaux et une (courte) majorité de 52% de médecins est même d'un avis inverse.

# Synthèse détaillée (12/13)

3) Pourtant, la recommandation et l'usage d'outils et services numériques est encore très faible, tant auprès des patients que des professionnels de santé, alors que tous semblent y être prêts

*Le niveau de recommandation de ces outils par les médecins est extrêmement faible* : seulement 14% des Français disent que leur médecin leur a déjà recommandé un objet connecté (médical ou grand public).

Les médecins ne semblent pas le réaliser et surestiment vraisemblablement leur propension à recommander ce type d'outils pour leurs patients (50% disent le faire, soit 3 fois plus que le niveau déclaré par les patients) et (probablement aussi) pour leurs collègues (52% disent en recommander).

Alors que *les Français seraient 80% à accepter que leur médecin leur recommande ce type d'outils* pour le suivi de leur affection, *les médecins sous-estiment* totalement la part de leurs patients qui seraient prêts à en être équipés : ils établissent en moyenne à 38% la part de leurs patients qui l'accepteraient, soit deux fois moins que le niveau d'acceptation observé en réalité chez les patients...

Réciproquement, les Français seraient aussi bien plus nombreux à souhaiter que leurs médecins, avec leurs smartphones, puissent « accéder » (61% le souhaiteraient) à leur dossier médical, voire le « modifier » (43% le souhaiteraient) que ce qui se pratique actuellement chez les médecins.

Or, seulement 17% des médecins accèdent déjà au dossier médical de leurs patients avec leur smartphone et 16% le modifient.

Mais, plus globalement, *toutes leurs pratiques actuelles en termes d'usage numériques en santé via leurs smartphones, sont, pour le moment, extrêmement limitées* : seulement 41% reçoivent par ce biais des informations de leurs confrères sur leurs patients, 27% envoient eux-mêmes de cette manière des informations à leurs propres patients et 20% sont notifiés ou reçoivent des alertes sur ces derniers.

L'hôpital n'est pas en reste en termes de « retard » numérique...

# Synthèse détaillée (13/13)

Les Français ayant fréquenté un établissement de santé il y a peu tout comme les directeurs d'hôpitaux font ce cruel constat.

*Dans plus des trois-quarts des cas, l'établissement concerné ne dispose pas des différents outils et services connectés (ou liés aux NT) que nous avons testés dans l'enquête.*

Qu'ils s'agissent des « prises de rendez-vous par internet » (seulement 28% des directeurs d'hôpitaux en disposent dans leur hôpital), des « préadmissions en ligne » (21%), des « bornes d'accueil interactives » (17%) ou, entre autres, de « permettre au patient de disposer de ses données de santé via son DMP » (18%)... tous ces outils ou services constituent l'exception plutôt que la règle dans nos hôpitaux aujourd'hui.

C'est bien dommage, non seulement, car, comme nous l'avons vu, les Français et les patients y seraient prêts, mais en outre, parce que l'image qu'ils ont de ces outils et services est extrêmement positive et leurs préventions sont bien moindres que ce qu'imaginent les professionnels de santé.

Gaël Sliman, Président d'Odoxa  
@gaelsliman