

■ Juin 2020 ■



LE FUTUR DE LA SANTÉ À DOMICILE

Une étude

ifop

pour

COMARCH



La santé à domicile

Avec plus de 2 millions de patients déjà pris en charge chez eux et les récentes restrictions sanitaires, le secteur de la santé à domicile est amené à jouer un rôle de plus en plus important dans le système de santé actuel.

L'étude «Le Futur de la Santé à Domicile» réalisée pour Comarch par l'IFOP, est destinée à analyser le niveau de connaissance, l'opinion et le retour d'expérience des Français au sujet des prestataires de santé à domicile et d'évaluer leur appétence au recours à la télémedecine.

La Méthodologie



L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1 010 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.**



L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne.**



Les interviews ont été réalisées du **2 au 4 juin 2020.**



La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.



La théorie statistique permet de mesurer l'incertitude à attacher à chaque résultat d'une enquête. Cette incertitude, communément appelée « marge d'erreur », varie en fonction de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé.

Les Résultats

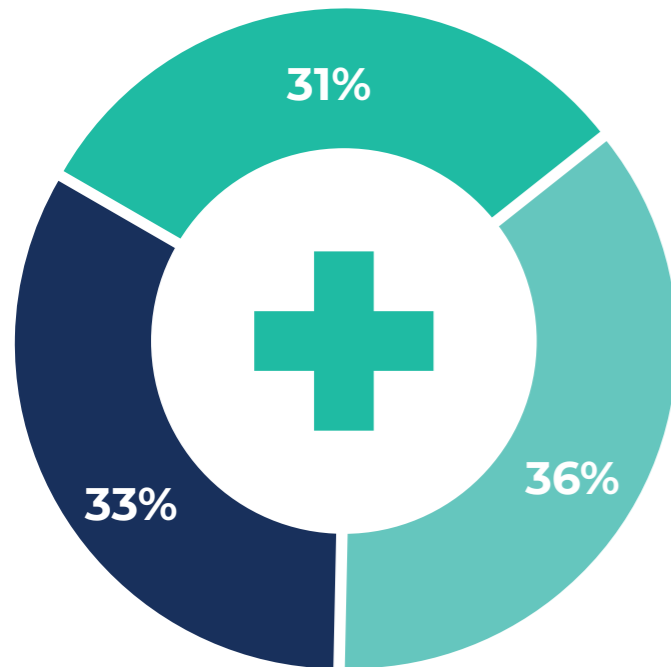


La notoriété des
prestataires de
santé à domicile



1. La notoriété des prestataires de santé à domicile

Connaissez-vous le métier de « prestataire de santé à domicile » (profession privée qui ne concerne pas les médecins, les infirmiers ou les personnes détachées des hôpitaux) ?



- **OUI**, et vous voyez précisément de quoi il s'agit.
- **OUI**, mais vous ne voyez pas précisément de quoi il s'agit.
- **NON**



1. La notoriété des prestataires de santé à domicile

Connaissez-vous le métier de « prestataire de santé à domicile » (profession privée qui ne concerne pas les médecins, les infirmiers ou les personnes détachées des hôpitaux) ?

Le métier de prestataire de santé à domicile est connu mais de manière encore peu précise, ce qui ne l'empêche pas de bénéficier d'un a priori très positif

La majorité des 18 ans et plus connaît la profession de prestataire de santé à domicile (67%) mais seul un tiers (31%) sait précisément ce dont il s'agit. Parmi ceux qui les connaissent le mieux : 36% des cadres et professions libérales, 39% des 25-34 ans déclarent savoir précisément ce dont il s'agit.

A noter que même ceux qui ont déjà eu recours à un prestataire de santé à domicile pour certains soins ne sont que 46% à déclarer connaître précisément le métier de prestataire de santé à domicile, probablement du fait de la diversité des prestations qu'il recouvre. Par ailleurs, les personnes ayant eu recours à la télémédecine sont 42% à déclarer connaître précisément ce métier, et même 51% pour ceux qui y avaient eu recours avant la crise du covid-19.

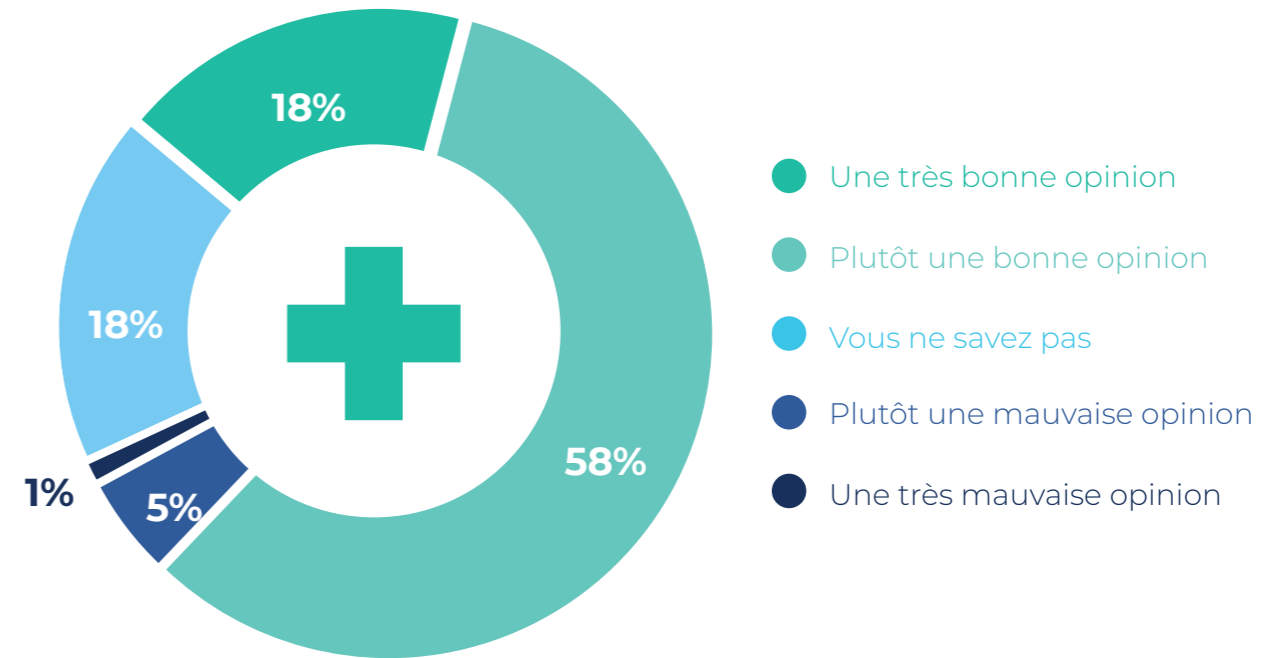


L'opinion envers les prestataires de santé à domicile

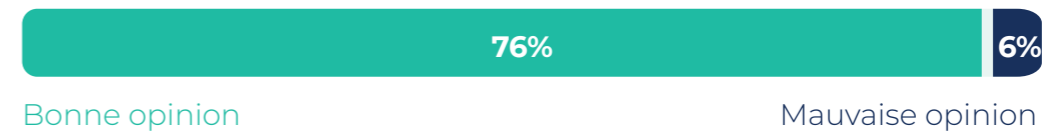


2. L'opinion envers les prestataires de santé à domicile

Q. En fonction de votre expérience ou de l'idée que vous vous en faites, avez-vous une bonne ou une mauvaise opinion des prestataires de santé à domicile ?



TOTAL :





2. L'opinion envers les prestataires de santé à domicile

Q. En fonction de votre expérience ou de l'idée que vous vous en faites, avez-vous une bonne ou une mauvaise opinion des prestataires de santé à domicile ?

La connaissance superficielle de cette activité n'entame pas la bonne image très majoritaire que se font les Français de cette profession.

Les 3/4 (76%) en ont une bonne opinion, dont 18% une « très bonne ». Ils ne sont que 6% à avoir une mauvaise image de ce métier, et 18% à ne pas se prononcer.

Si cette bonne image est partagée par l'ensemble des interviewés, les plus positifs à l'égard de la profession sont ceux qui voient précisément ce dont il s'agit (87%), ceux qui y ont déjà eu recours pour eux ou pour un proche (85%) et ceux qui ont déjà eu recours à la télémédecine (80%). **Ces trois marqueurs sont le signe important de l'absence de caractère déceptif une fois que l'on est en proximité avec cette profession.**

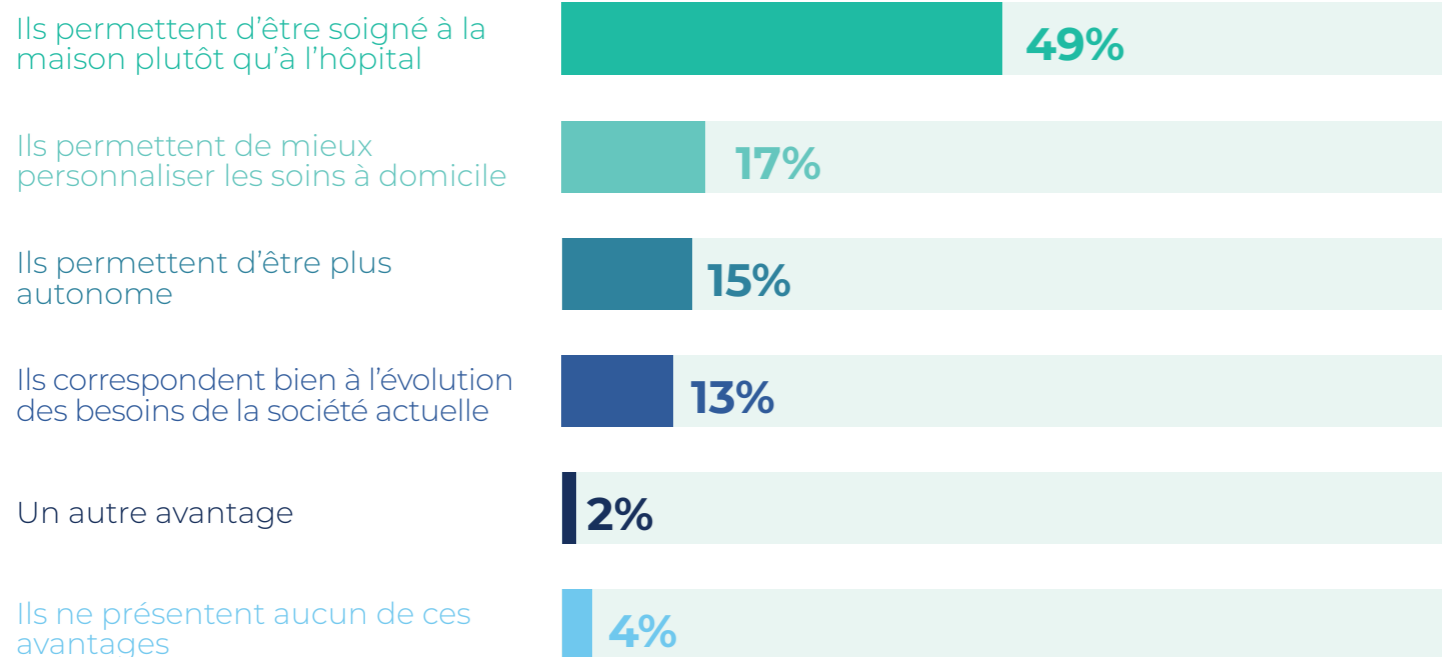
Les principaux avantages du recours aux prestataires de santé à domicile





3. Les principaux avantages du recours aux prestataires de santé à domicile

Q. Et plus précisément, toujours en fonction de votre expérience ou de l'idée que vous vous en faites, quel est selon vous le principal avantage des prestataires de santé à domicile ? En premier ? Et en second ?



3. Les principaux avantages du recours aux prestataires de santé à domicile

Q. Et plus précisément, toujours en fonction de votre expérience ou de l'idée que vous vous en faites, quel est selon vous le principal avantage des prestataires de santé à domicile ? En premier ? Et en second ?

Les Français reconnaissent avant tout aux PSAD l'avantage d'être soigné à domicile plutôt qu'à l'hôpital.

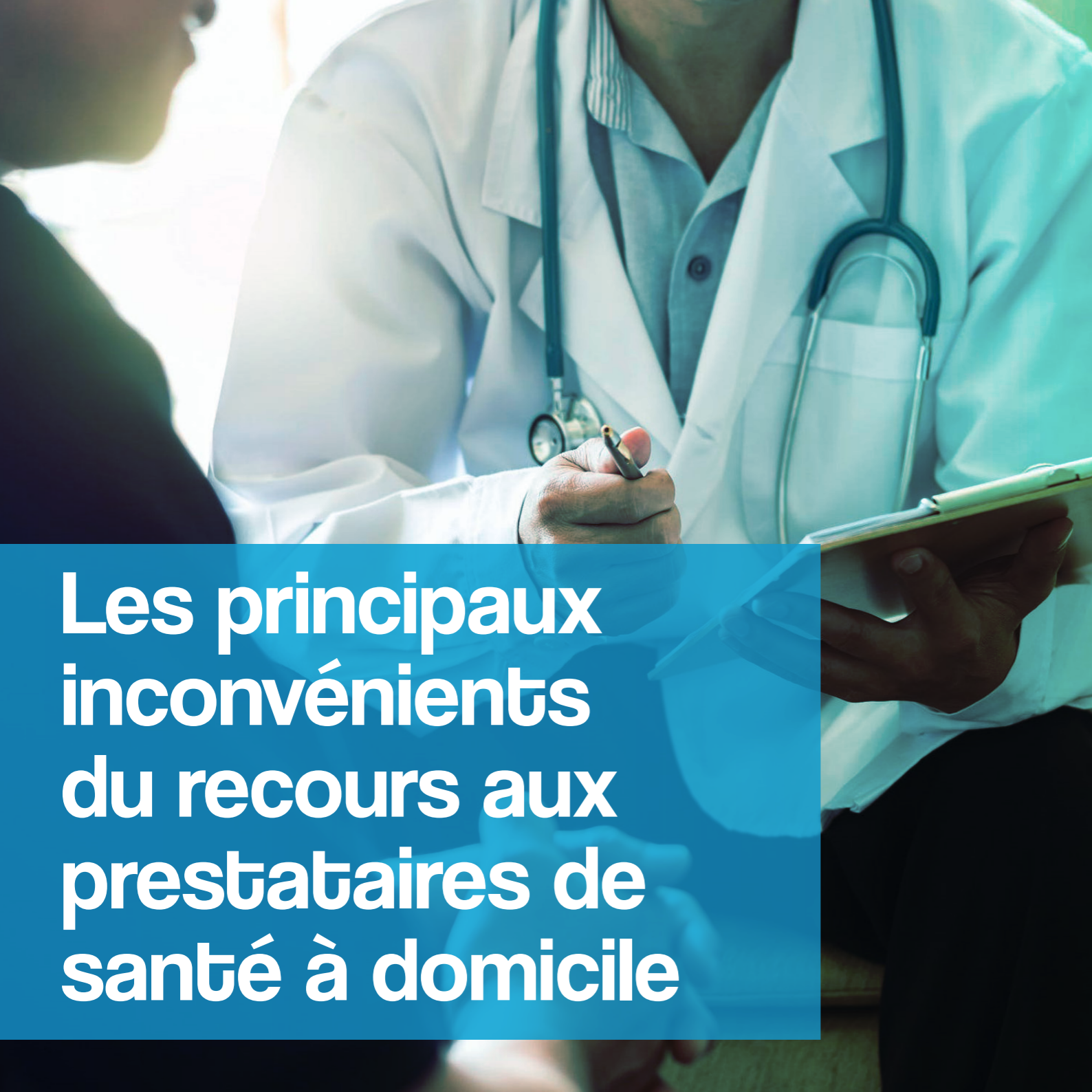
Parmi les avantages proposés, le fait d'être soigné à domicile plutôt qu'à l'hôpital est de loin le plus fortement cité en premier, par 49% des Français. Viennent ensuite de façon beaucoup plus marginale le fait de mieux personnaliser les soins à domicile (17%), d'être plus autonome (15%) et de correspondre à l'évolution des besoins de la société actuelle (13%).

En outre, le fait d'être soigné à la maison plutôt qu'à l'hôpital gagne en importance avec l'âge : Ainsi les 18-34 ans sont 37% à le citer en premier avantage, mais les 35-49 ans le citent à 49% et les 65 ans et plus à 61%.

A l'inverse, l'intérêt pour la personnalisation des soins à domicile est plus forte chez les plus jeunes, habitués à des services individualisés : Ainsi 23% des 18-24 ans citent cet avantage en premier, contre 18% des 35-49 ans et seulement 11% des 65 ans et plus.

De la même manière, l'avantage de l'autonomie est plus fortement cité en premier par les plus jeunes (21% des 25-34 ans) que par les plus âgés (12% des 65 ans et plus).

Enfin, ceux qui ont déjà eu recours à la télémédecine sont plus enclins que les autres à considérer que les prestataires de santé à domicile correspondent à l'évolution des besoins de la société (17% vs 12%).

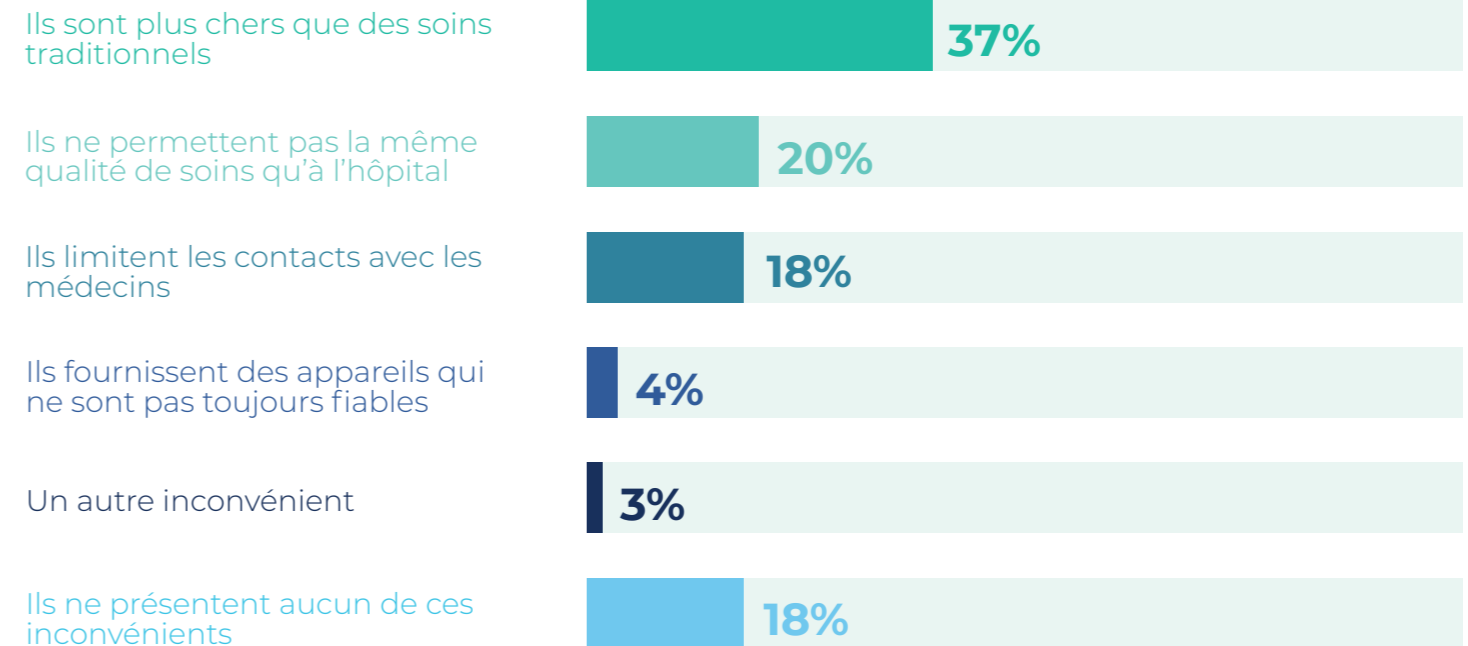


Les principaux inconvénients du recours aux prestataires de santé à domicile



4. Les principaux inconvénients du recours aux prestataires de santé à domicile

Q. Et quel est selon vous le principal inconvénient des prestataires de santé à domicile ?





4. Les principaux inconvénients du recours aux prestataires de santé à domicile

Q. Et quel est selon vous le principal inconvénient des prestataires de santé à domicile ?

La méconnaissance du métier de prestataire de santé à domicile engendre notamment la crainte que les prestations soient plus chères que des soins traditionnels

Le premier désavantage perçu des prestataires de santé à domicile est en effet qu'ils seraient plus chers que des soins traditionnels, pour 37% des Français. Cette hiérarchie est néanmoins plus resserrée que les avantages où le fait d'être soigné à domicile préempte les autres bénéfices. Viennent ensuite la crainte qu'ils ne permettent pas la même qualité de soins qu'à l'hôpital (20%) et qu'ils limitent les contacts avec les médecins (18%). En revanche le potentiel manque de fiabilité des appareils ne semble pas être une préoccupation majeure puisque seuls 4% des Français la cite en premier désavantage. Enfin, il est à souligner que 18% des Français considèrent que les prestataires de santé à domicile ne présentent aucun inconvénient particulier.

A noter que sur ce premier inconvénient que serait un prix plus cher que des soins traditionnels, la crainte est plus forte chez ceux qui ont une idée peu claire de ce qu'est un prestataire de santé à domicile (43%). A l'inverse, ceux qui voient précisément ce dont il s'agit ne citent la cherté supposée qu'à 32%, d'où l'importance de l'effort de pédagogie pour contrecarrer cette idée reçue.

La crainte concernant une qualité des soins inférieure à l'hôpital est quant à elle plus forte en région parisienne (27% vs 20% pour l'ensemble des Français). En effet, si dans certaines régions les prestataires de santé à domicile permettent de pallier à une plus faible couverture médicale et hospitalière, les habitants de la région parisienne ont accès à une couverture plus dense de soins hospitaliers, sont plus en mesure de compter sur les hôpitaux que le reste des Français et d'y entretenir une plus forte proximité.

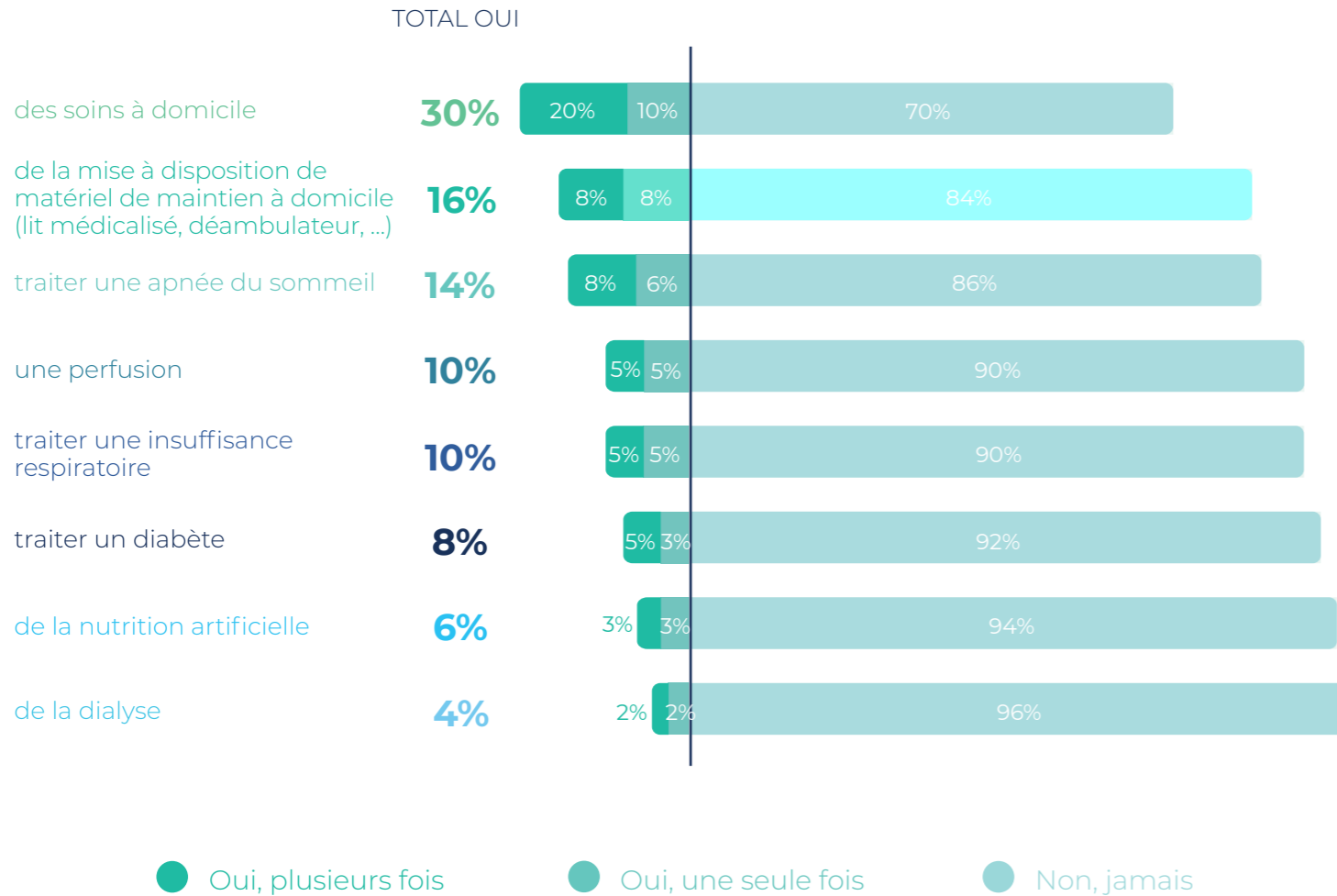


L'expérience du recours à un prestataire de santé à domicile pour certains soins



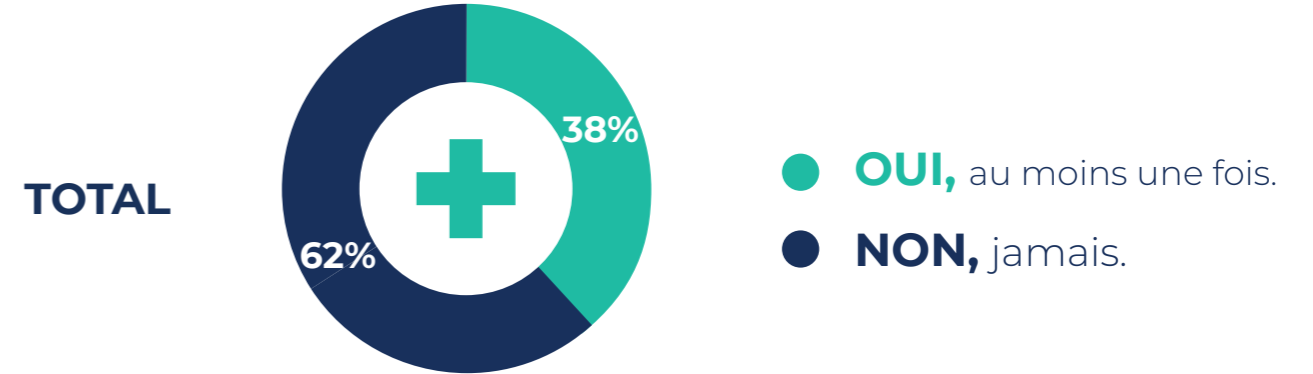
5. L'expérience du recours à un prestataire de santé à domicile pour certains soins

Q. Avez-vous déjà eu recours à un prestataire de santé à domicile pour chacune des situations suivantes, que ce soit pour vous ou pour une personne de votre entourage ?



5. L'expérience du recours à un prestataire de santé à domicile pour certains soins

Q. Avez-vous déjà eu recours à un prestataire de santé à domicile pour chacune des situations suivantes, que ce soit pour vous ou pour une personne de votre entourage ?



Près de 4 Français sur 10 ont déjà eu recours à un prestataire de santé à domicile pour eux ou pour un proche, avant tout pour des soins à domicile.

Dans l'ensemble, 38% des Français ont eu recours à un prestataire de santé à domicile, pour eux ou pour un proche. Dans le détail, la prestation la plus courante est les soins à domicile (30% y ont déjà eu recours dont 20% plusieurs fois) puis viennent de façon plus éparse de la mise à disposition de matériel de maintien à domicile (16%), le fait de traiter une apnée du sommeil (14%), une perfusion (10%), le traitement d'une insuffisance respiratoire (10%), le traitement d'un diabète (8%), de la nutrition artificielle (6%) et enfin de la dialyse (4%). Par ailleurs on observe un effet générationnel, les plus jeunes étant un peu plus nombreux à déclarer avoir eu recours à un prestataire de santé à domicile : ils sont 43% des moins de 35 ans contre 37% des plus de 35 ans, plus habitués à des soins traditionnels.



La façon dont a été trouvé le prestataire de santé à domicile lors de sa dernière expérience



6. La façon dont a été trouvé le prestataire de santé à domicile lors de sa dernière expérience

Q. La dernière fois que vous avez eu recours à un prestataire de santé à domicile (pour vous ou pour une personne de votre entourage), comment avez-vous trouvé ce prestataire ?

Par l'intermédiaire de votre médecin traitant

35%

Par l'intermédiaire des personnels de l'hôpital

23%

Par les recommandations d'une personne de votre entourage

13%

Par l'intermédiaire de votre pharmacien

9%

Par le biais de recherches internet

9%

Vous ne vous souvenez plus

8%

Autre

3%

Le total par recommandation est de **80%**, dont **67%** par recommandation venant du personnel soignant.



6. La façon dont a été trouvé le prestataire de santé à domicile lors de sa dernière expérience

Q. La dernière fois que vous avez eu recours à un prestataire de santé à domicile (pour vous ou pour une personne de votre entourage), comment avez-vous trouvé ce prestataire ?

Pour ceux qui ont eu recours à un prestataire de santé à domicile, le choix du prestataire s'est fait 8 fois sur 10 par recommandation.

Pour les 2/3 elle émane même des personnels soignants : Pour 35% la recommandation est celle du médecin traitant, pour 23% des personnels hospitaliers et pour 9% du pharmacien. Enfin, pour 13% elle émane de leur entourage, 9% ont choisi le prestataire via des recherches internet et 8% ne se souvient plus. Il est logique que le bouche à oreille soit conséquent compte-tenu de l'enjeu très important de cette prestation. En contrepartie, la possibilité d'un bouche à oreille négatif renforce l'importance d'une pédagogie « officielle ».

Le canal de recommandation privilégié est fortement lié à l'âge : Ainsi les plus de 35 ans ont davantage recours à une recommandation des personnels soignants (pour 71% d'entre eux, vs 57% des moins de 35 ans) **tandis que les plus jeunes « digital natives » ont davantage recours aux recherches internet** (pour 22% des 18-24 ans contre seulement 3% des 65 ans et plus). Enfin, dans une logique de support internet privilégié ceux qui ont déjà eu recours à la télémedecine sont également plus nombreux à avoir recours à des recherches internet (15% vs 9% en moyenne).

L'utilisation de matériel médical connecté à domicile



7. L'utilisation de matériel médical connecté à domicile

Q. Quel matériel médical connecté avez-vous déjà utilisé à domicile ?

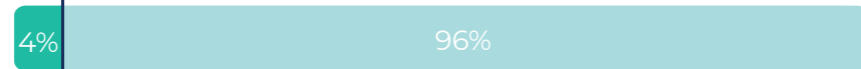
Un appareillage à pression continue pour l'apnée du sommeil



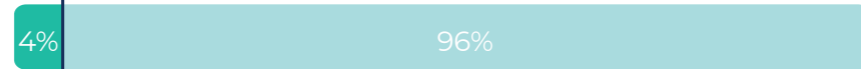
Un électrocardiogramme



Une pompe à insuline pour traiter le diabète



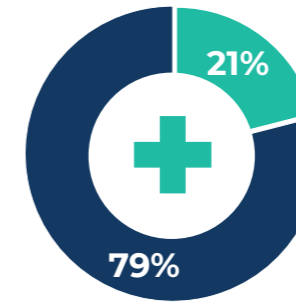
Un respirateur artificiel



7. L'utilisation de matériel médical connecté à domicile

Q. Quel matériel médical connecté avez-vous déjà utilisé à domicile ?

RÉCAPITULATIF :



- **Au moins 1** matériel utilisé
- **Aucun** matériel utilisé

Le matériel médical connecté à domicile soulève avant tout la crainte de potentiels dysfonctionnements, revers de la médaille de l'autonomie valorisée de ces prestations

Un Français sur 5 (21%) déclare avoir déjà eu recours à un matériel médical connecté à domicile et ils sont 42% parmi ceux qui ont déjà eu recours à un prestataire de santé à domicile. Dans le détail l'appareillage pour traiter l'apnée du sommeil est le plus répandu (12%), puis l'électrocardiogramme (8%), et enfin la pompe à insuline pour traiter le diabète et le respirateur artificiel (4%). A noter que l'appareillage contre l'apnée du sommeil concerne un peu plus fortement les hommes et les plus de 65 ans (16%).

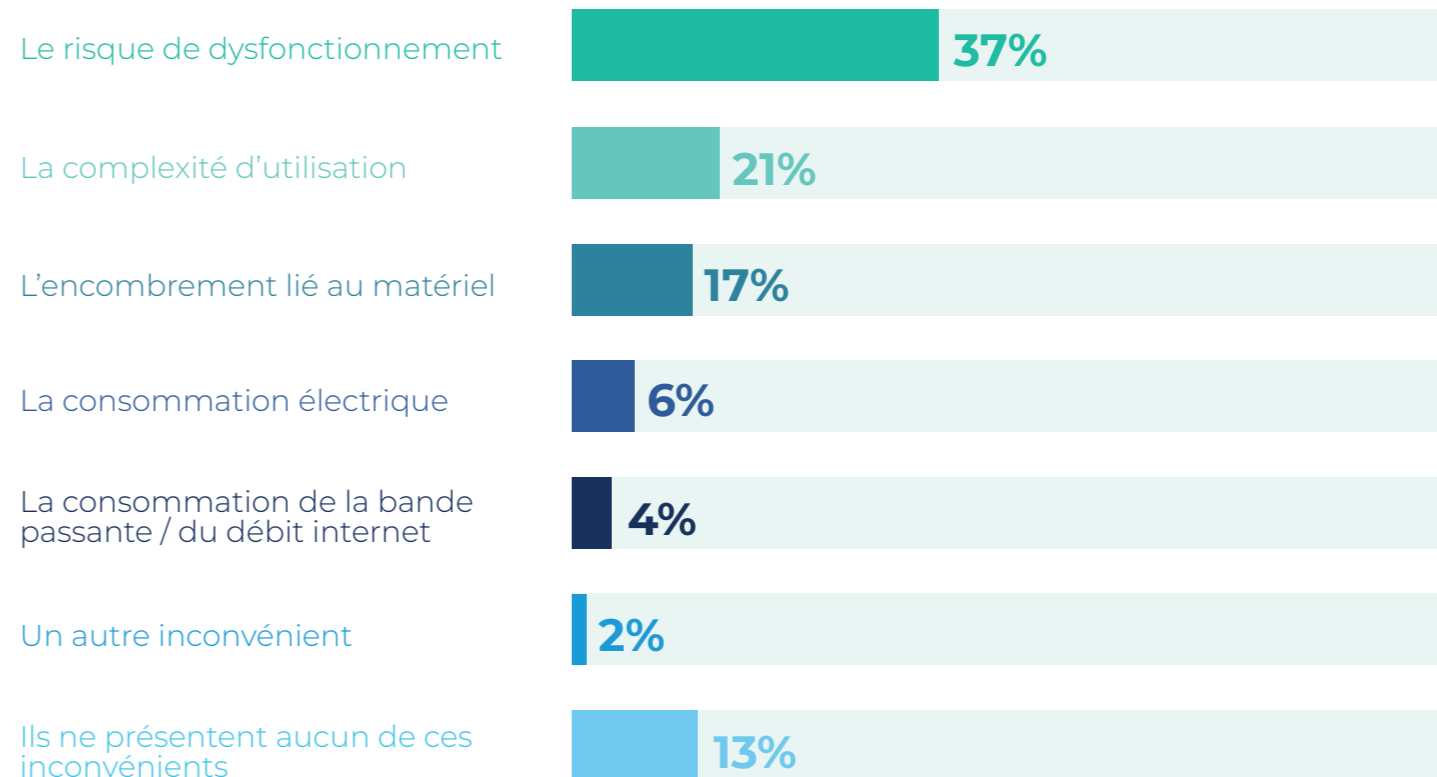


Les principaux inconvénients d'une installation à domicile de matériel médical connecté



8. Les principaux inconvénients d'une installation à domicile de matériel médical connecté

Q. D'après vous, quel serait le principal inconvénient d'une installation à domicile de matériel médical connecté ?





8. Les principaux inconvénients d'une installation à domicile de matériel médical connecté

Q. D'après vous, quel serait le principal inconvénient d'une installation à domicile de matériel médical connecté ?

La principale crainte vis-à-vis d'une installation à domicile de matériel médical connecté est le risque de dysfonctionnement, cité en premier par 37% des interviewés.

Près d'un Français sur 5 cite également la complexité d'utilisation (21%) et l'encombrement lié au matériel (17%). De manière plus mineure, des considérations plus techniques comme la consommation électrique (6%) et la consommation de bande passante (4%) sont également citées. Enfin, 13% des personnes interrogées considèrent que l'installation à domicile de matériel médical connecté ne présente aucun inconvénient particulier.

Il est à noter que les craintes vis-à-vis de ce type d'installation ne sont pas moins fortes auprès de ceux qui y ont déjà eu recours, ce qui peut nuire à la potentielle recommandation. Par ailleurs, la crainte de dysfonctionnement est plus forte chez les plus âgés (citée en premier par 42% des 65 ans et plus contre 33% des 18-24 ans), de même que la complexité d'utilisation (citée en premier par 25% des 65 ans et plus contre 17% des 18-24 ans). A l'inverse, les plus jeunes – au capital économique plus faible que leurs aînés, et habitant dans de plus petits logements - s'inquiètent plus fortement de l'encombrement lié au matériel (23% des 18-24 ans contre 10% des 65 ans et plus).



**L'expérience
du recours à la
télémédecine**



9. L'expérience du recours à la télémédecine

Q. Avez-vous déjà eu recours à de la télémédecine ?

TOTAL OUI

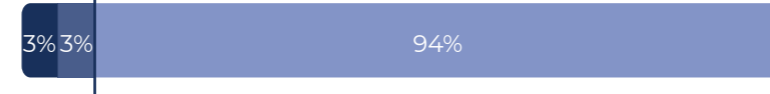
Depuis le début de la crise du Covid-19

18%



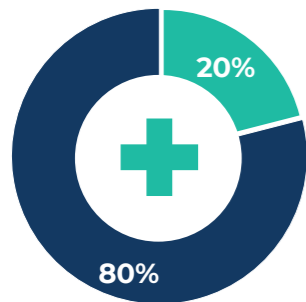
Avant la crise du Covid-19

6%



● Oui, plusieurs fois ● Oui, une seule fois ● Non, jamais

RÉCAPITULATIF :



● **Oui**, au moins une fois.
● **Non**, jamais.

- Région Parisienne : **32%**
- 35 ans et moins : **26%**
- Présence d'enfants dans le foyer : **24%**



9. L'expérience du recours à la télémédecine

Q. Avez-vous déjà eu recours à de la télémédecine ?

Un recours à la télémédecine fortement stimulé par la crise sanitaire et le confinement.

1 Français sur 5 a déjà eu recours à la télémédecine (20%). Ce mode de consultation a été fortement favorisé par l'impossibilité ou la crainte de se rendre en cabinet médical durant la crise sanitaire puisque seuls 6% des Français y avaient déjà eu recours avant la crise sanitaire, proportion qui a triplé depuis (18%).

Les plus jeunes générations sont nombreuses à y avoir eu recours (26% des moins de 35 ans contre 18% des plus de 35 ans), **mais également les personnes avec au moins un enfant au foyer** (24% contre 18% des personnes sans enfants au foyer).

Deux fois plus de Franciliens que le reste de la population ont également déjà expérimenté la télémédecine (32% contre 17% pour les personnes habitant en régions), ce qui peut dénoter une plus forte appétence pour ces services mais également peut-être le signe d'une plus grande adoption des services de télémédecine par les médecins franciliens.

CONCLUSION

- Le métier de prestataire de santé à domicile est **connu mais de manière encore peu précise**, ce qui ne l'empêche pas de bénéficier d'un a priori très positif,
- Les Français reconnaissent avant tout aux prestataires de santé à domicile **l'avantage d'être soigné à la maison plutôt qu'à l'hôpital**,
- La méconnaissance du métier de prestataire de santé à domicile engendre notamment **la crainte que les prestations soient plus chères que des soins traditionnels**,
- **Près de 4 Français sur 10 ont déjà eu recours à un prestataire de santé à domicile** pour eux ou pour un proche, avant tout pour des soins à domicile,
- **Le matériel médical connecté à domicile soulève avant tout la crainte de potentiels dysfonctionnements**, revers de la médaille de l'autonomie valorisée de ces prestations
- **Le recours à la télémédecine a été fortement stimulé par la crise sanitaire** et le confinement.



À PROPOS DE COMARCH

Comarch Healthcare fournit des solutions innovantes pour les acteurs du secteur de la santé, en particulier dans le domaine de la télémédecine. Plus de 80 hôpitaux utilisent aujourd'hui nos systèmes alors que dans un même temps plus de 200 établissements de santé externes travaillent quotidiennement sur nos solutions. Au final, plus de 6000 patients bénéficient ou ont bénéficié de notre téléservice médical.



COMARCH DANS LE MONDE

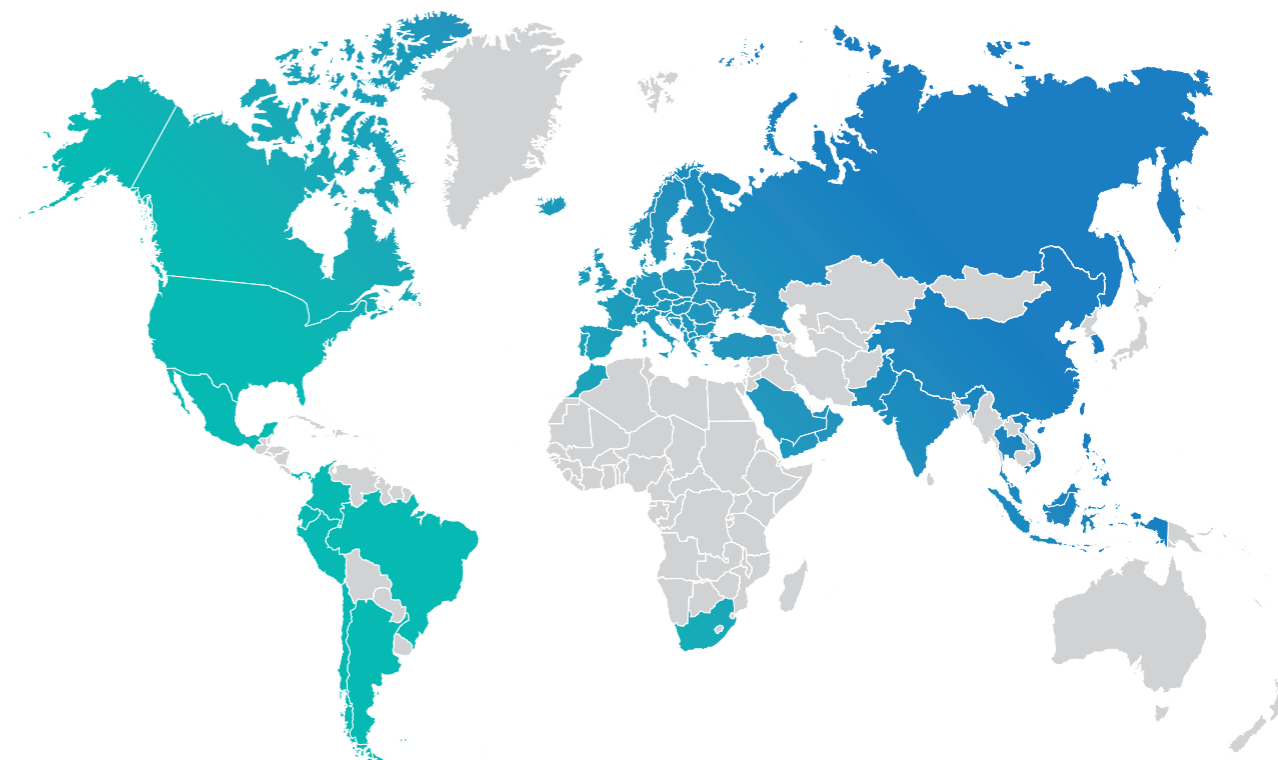
57
FILIALES

94
BUREAUX

DANS
65
VILLES

À TRAVERS
33
PAYS


SUR
6
CONTINENTS



Le centre médical iMed24, situé à Cracovie, en Pologne, fait partie de la division Comarch Healthcare. Le Centre est l'environnement idéal pour le développement des solutions de l'entreprise sur le marché de la santé.

- Plus de 100 médecins
- Plus de 30 cliniques spécialisées
- 20 cabinets de médecins confortables
- Services de soins médicaux à distance
- Soins médicaux 24/7/365

37 ↗



**Découvrez nos solutions
dédiées au secteur de la santé :**

www.comarch.fr/healthcare

COMARCH

Copyright © Comarch 2020. Tous droits réservés. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite sans une autorisation expresse de Comarch. Les marques et services de Comarch sont l'exclusive propriété de Comarch et ne peuvent être utilisés sans autorisation.