

E-Santé 2.0 2018

**Les attentes des patients et de leur entourage vis-à-vis
des contenus et services digitaux***

**sites internet, applications mobiles, réseaux sociaux*

2ème édition, 130 maladies étudiées

*Présentation de l'étude
France, Janvier 2018*

- 21 attentes en matière de contenus et services digitaux soumises à analyse
- 6.030 Français interrogés

Présentation

Naviguer et interroger sur les sites Internet, les applications mobiles ou sur les réseaux sociaux pour trouver des renseignements sur une maladie et sur les traitements à suivre est une pratique qui ne cesse de s'ancre dans les habitudes des Français. Davantage encore qu'il y a 5 ans lors de la première édition, définir les nouveaux services, mieux comprendre les besoins des patients et établir une relation conversationnelle avec eux et toutes les personnes concernées de près ou de loin par une maladie ou un médicament, reste au coeur des stratégies de communication des laboratoires.

La réglementation drastique contraint les marketeurs à créer une préférence de marque auprès du grand public en communiquant davantage sur la maladie plutôt que sur le médicament. L'essor du Web 2.0 a permis un renouveau de la communication digitale des laboratoires avec des sites internet, applications mobiles, réseaux sociaux «patients / aidants» aux contenus enrichis et innovants.

Mais depuis 5 ans, quelles évolutions ont pu être constatées ? Quels axes sont désormais à privilégier ? Quels contenus et quels services faut-il proposer sur chaque domaine thérapeutique ? Inversement, quels sont les domaines thérapeutiques les plus porteurs pour chaque type de contenu ou de service ?

Cette étude propose une réactualisation complète de l'édition 2012 afin d'aider les responsables marketing, communication ou digital en fournissant un véritable outil pour organiser et hiérarchiser l'information, stimuler la réflexion et préparer les décisions.

Echantillon

6.030 français interrogés par Internet entre le 16 novembre et le 15 décembre 2017.

Ces Français sont représentatifs de la population française âgée de 18 à 75 ans, en termes de sexe, d'âge, de CSP, de régions d'habitation (UDA 5), de « zone de vie » (type d'habitat, degré d'urbanisation) et de composition du ménage (taille du foyer, revenus mensuels nets). Tous les répondants à l'enquête sont membres de notre communauté de 60.000 panélistes : www.panelia.fr propriété ARCANÉ Research.



Les 15 domaines thérapeutiques étudiés

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1. Peau et cheveux | 8. Système nerveux |
| 2. Bucco-dentaire | 9. Sphère ORL |
| 3. Nutrition et métabolisme | 10. Maladies oculaires |
| 4. Appareil digestif | 11. Voies respiratoires |
| 5. Cœur, circulation et vaisseaux sanguins | 12. Appareil locomoteur |
| 6. Psychisme et santé mentale | 13. Appareil urinaire |
| 7. Sexualité, contraception ou reproduction | 14. Cancers |
| | 15. Dépendances à certains produits |



Les 130 maladies étudiées

1. Peaux et cheveux

- Acné
- Alopécie (accélération de la chute de cheveux / de poids)
- Allergies cutanées
- Bouton de fièvre (herpès labial)
- Démangeaisons et prurit
- Dermite
- Eczéma
- Herpès
- Mycose de la peau
- Peau allergique
- Peau intolérante
- Psoriasis
- Transpiration excessive
- Urticaire
- Zona

2. Bucco-dentaire

- Aphtes
- Bouche sèche
- Coloration dentaire / tâches
- Gingivite – Saignement des gencives
- Hypersensibilité des dents
- Mauvaise haleine / Halitose
- Parodontite – déchaussement des dents

3. Nutrition et métabolisme

- Allergies aux œufs
- Allergies au lait de vache
- Intolérance au gluten
- Malnutrition / Perte d'appétit
- Anorexie
- Boulimie
- Goutte
- Hyperthyroïdie
- Hypothyroïdie
- Obésité
- Diabète de type 1
- Diabète de type 2

4. Appareil digestif

- Ballonnement, flatulence et aérophagie
- Brûlures d'estomac
- Calculs biliaires
- Colite
- Constipation
- Crohn (maladie de)
- Mal des transports, cinétose, naupathie
- Nausées et vomissements
- Reflux gastro-oesophagien
- Spasmes - Mal au ventre
- Troubles fonctionnels intestinaux / Syndrome du Côlon Irritable
- Ulcère de l'estomac, ulcère duodéal

5. Coeur, circulation et vaisseaux sanguins

- Accident vasculaire cérébral (AVC)
- Cholestérol (taux élevé de) / Hypercholestérolémie
- Fibrillation auriculaire/arythmie
- Hémorroïdes
- Hypertension artérielle
- Infarctus du myocarde
- Insuffisance cardiaque
- Jambes lourdes
- Palpitations
- Phlébite
- Troubles du rythme cardiaque
- Varices
- Maladies cardiovasculaires
- Lymphoedème primaire ou secondaire
- Plaies chroniques (pied diabétique,...)

6. Psychisme et santé mentale

- Anxiété
- Dépression
- Fatigue chronique
- Jambes sans repos (Syndrome des)
- Troubles bipolaires
- Troubles du sommeil
- Troubles obsessionnels compulsifs (TOC)
- Hyperémotivité

7. Sexualité, contraception ou reproduction

- Ejaculation précoce
- Herpès génital
- Infertilité
- Ménopause (Période de)
- Mycose vaginale
- Problèmes de libido
- Règles douloureuses (Dysménorrhées)
- Troubles de l'érection
- Endométriose

8. Système nerveux

- Alzheimer (maladie d')
- Epilepsie
- Parkinson (maladie de)
- Sclérose en plaques
- Neuropathies
- Migraines

9. Sphère ORL

- Acouphènes
- Presbycusie
- Otite - Douleurs de l'oreille chez l'adulte
- Rhinite allergique (rhume des foins)
- Sinusite

10. Maladies oculaires

- Cataracte
- Conjonctivite et autres infections oculaires
- Dégénérescence Maculaire Liée à l'Âge (DMLA)
- Glaucome
- Sécheresse oculaire

11. Voies respiratoires

- Apnée du sommeil
- Asthme
- Emphysème
- Bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO)

12. Appareil locomoteur

- Arthrite
- Arthrose et rhumatismes
- Canal carpien (Syndrome du)
- Courbatures
- Crampes musculaires
- Douleurs articulaires (hors arthrose)
- Entorses
- Fibromyalgie
- Fractures
- Hémiplégie (nécessitant le soutien d'un membre supérieur)
- Immobilisation / maintien post chirurgical
- Lombalgie / Mal de dos
- Ostéoporose
- Polyarthrite rhumatoïde
- Sciatique / Douleur sciatique
- Soutien post partum (après accouchement)
- Spondylarthrite ankylosante
- Synovite
- Torticolis et mal de nuque

13. Appareil urinaire

- Hypertrophie bénigne de la prostate (HBP)
- Incontinence urinaire / fuites urinaires
- Infection urinaire, Cystite
- Insuffisance rénale
- Vessie hyperactive

14. Cancers

- Cancer colorectal
- Cancer de la prostate
- Cancer du poumon
- Cancer du sein
- Leucémies

15. Dépendance à certains produits

- Dépendance au tabac
- Dépendance à l'alcool
- Dépendance à certaines drogues

21 attentes en matière de contenus et de services digitaux soumises à évaluation

1. Communauté de patients : un échange facilité avec des personnes qui connaissent et comprennent la maladie, création de groupes d'amis, suivi de l'actualité et de l'activité de ses contacts
2. Un espace de suivi des principaux indicateurs de la maladie (Profil santé) : état de forme, humeur, qualité du sommeil, poids...
3. Une synthèse graphique des éléments renseignés dans le profil santé à imprimer et à partager avec son médecin lors de la consultation médicale (Tableau de bord santé)
4. Agenda / Rendez-vous médicaux : système automatisé de rappel de ses rendez-vous médicaux
5. Forums de discussion et d'échange sur la pathologie modérés et animés par des professionnels de santé
6. Coaching santé : espace d'échange privé avec des experts (médecins, juristes, psychologues, ...) ou des « patients-experts » pour répondre aux questions : comment soulager la douleur, gérer la fatigue, le regard des autres, la relation familiale, la vie sociale et professionnelle,...
7. Possibilité de donner son avis sur les traitements et symptômes en aidant ainsi à faire progresser la connaissance de la maladie et améliorer l'offre de soins
8. Un accès personnalisé au site internet selon son propre profil (informations, contenus et services personnalisés)
9. Un service de Télémédecine / Télé-expertise en échangeant via Internet avec des médecins et en transférant ses données sur un serveur par internet
10. Téléchargement d'une application qui permet de transformer son Smartphone en véritable dispositif médical pour détecter, enregistrer, mesurer de nombreux indicateurs liés à sa propre santé
11. Vidéos en ligne ou Web-TV : des vidéos de témoignages, des interviews, des émissions sur la maladie
12. Service de géolocalisation des professionnels de la santé susceptibles d'intervenir dans le cadre de la maladie les plus proches de son domicile ou de l'endroit où l'on se trouve
13. Une plateforme de formation en ligne des patients et des proches : contenus complets pour en apprendre plus et de venir « expert » de la maladie
14. Quiz amusants, jeux ludiques ou tests de connaissance visant à sensibiliser, éduquer ou informer les patients et l'entourage sur une pathologie ou le bon suivi du traitement
15. Newsletters, e-mails d'informations sur la maladie
16. Actualités sur la maladie mises à jour quotidiennement / Revue de presse
17. Conseils / dossiers / fiches thématiques pour mieux vivre la maladie
18. Téléchargement des brochures « patient » éditées par le laboratoire
19. « Patient virtuel » ou outils de simulation en image pour mieux connaître la maladie, ses symptômes ou estimer le degré de sévérité de la maladie
20. Un lexique médical – Dictionnaire des médicaments et des traitements relatifs à la maladie
21. Un lien vers un site marchand pour acheter le traitement adapté à votre pathologie



Présentation d'un rapport type

A chaque domaine thérapeutique est associé un rapport. Il y a donc 15 rapports (d'une trentaine de pages environ). Chacun de ces rapports comprend toutes les données ci-dessous et ce pour chacune des maladies du domaine thérapeutique concerné.

Synthèse du domaine thérapeutique

1. Taux d'intérêt pour un site Internet et profil socio-démographique

1.1. Identification des concernés intéressés par un accompagnement digital

1.2. Profil sociodémographique des concernés eux-mêmes intéressés par un accompagnement digital

1.2.1. Au global

1.2.2. Sexe des concernés eux-mêmes intéressés par un accompagnement digital (par maladie)

1.2.3. Age des concernés eux-mêmes intéressés par un accompagnement digital (par maladie)

2. Parcours digital

2.1. Supports digitaux utilisés par les concernés intéressés par un accompagnement digital

2.1.1. Au global

2.1.2. Par maladie

2.2. Consultation d'informations sur Internet et Sites Internet santé consultés par les concernés intéressés par un accompagnement digital

2.2.1. Au global

2.2.2. Par maladie

2.3. Sites Internet santé consultés par les concernés intéressés par un accompagnement digital par maladie

2.4. Qualité et fiabilité des informations médicales présentes sur les sites Internet

2.4.1. Au global

2.4.2. Par maladie

2.5. Applications santé utilisées par les concernés intéressés par un accompagnement digital au global

2.6. Téléchargement d'applications dont santé par les concernés intéressés par un accompagnement digital (par maladie)



2.7. Utilisation d'applications de click & collect de pharmacie par les concernés intéressés par un accompagnement digital (par maladie)

2.8. Usage des réseaux sociaux par les concernés intéressés par un accompagnement digital (au global)

2.9. Réseaux sociaux

2.9.1. Utilisés par les concernés intéressés par un accompagnement digital (par maladie)

2.9.2. Réseaux sociaux utilisés pour rechercher des informations santé par les concernés intéressés par un accompagnement digital (par maladie)

2.9.3. Réseaux sociaux privilégiés pour recevoir des informations santé par les concernés intéressés par un accompagnement digital (par maladie)

3. Principales attentes en matière de contenus et de services digitaux

3.1. Attentes de contenus et services des concernés intéressés par un accompagnement digital (au global)

Les 21 attentes listées en page 5

3.2. Attentes de contenus et services des concernés intéressés par un accompagnement digital (par maladie)

Les 21 attentes listées en page 5

Livrables

Un rapport synthétique par domaine thérapeutique, soit 15 au total, quantifiés, prêts pour vos présentations

- Un rapport synthétique : l'information essentielle est hiérarchisée.
- Un rapport chiffré et précis : l'information est systématiquement quantifiée.
- Un rapport directement exploitable pour vos présentations : format Power Point.
- Un rapport avec une phrase d'analyse par slide

Accompagnement personnalisé :

Une fois les livrables restitués, notre équipe est disponible sans aucune limite de temps pour faire les traitements complémentaires et apporter toutes les précisions nécessaires.

arcane research

Expert en montage d'études multi-clients et en études ad-hoc basées sur la réinterrogation de cibles.

Notre offre multi-clients répond à 3 principes :

- Proposer des études thématiques sur des marchés connus et maîtrisés,
- Mutualiser les coûts (terrain partagé)
- Proposer une offre plus flexible, plus "ad hoc" et plus qualitative que les études en souscription traditionnelles

La maîtrise du principe de l'enquête mutualisée depuis 1993 :

- Une équipe impliquée et compétente sur les domaines.
- Plus de 30 observatoires réalisés chaque année.
- Une relation durable et de confiance avec les acteurs les plus significatifs des marchés étudiés.

www.arcane-research.com

arcane research est un institut d'études indépendant spécialisé depuis 1993 dans les études quantitatives.

Vos contacts



Hervé GUINGANT

Votre contact commercial

herve.guingant@arcane-research.com

Direct : 02.41.60.37.68



Coline LE BIHAN

Votre contact pour l'étude

coline.lebihan@arcane-research.com

Direct : 02.41.20.08.76

Références Santé Pharmacie :

3M – ABBOTT – ALCONLABS – ALLERGAN - ALLIANCE HEALTHCARE - AMDIPHARM – ARKOPHARMA - ASTRA ZENECA - BAUSCH&LOMB - BAYER – BAYER PHARMA – BEIERSDORF – BIOCODEX – BIODERMA – BIOGARAN - BIORGA – BOEHRINGER-INGELHEIM – BOIRON - BROTHIER – BSN MEDICAL – CEPHALON – CHIESI – CIZETA MEDICALI - COOPER - DIAFARM-NPC – DIEPHARMEX - EA-PHARMA – EFFIK – ESSITY - EUCERIN – EXPANS-CIENCE – GABA – GEDEON RICHTER – GIBAUD - GENEVRIER – GRIMBERG LABORATOIRES - GSK – HRA - INNOTHERA – INTERVET – IPRAD SANTE - IPSEN – JANSSEN CILAG – L'OREAL ACTIVE COSMETICS - LABORATOIRE DE LA MER - LEHNING – LEVER FABERGE – MAYOLY SPINDLER – MEDA PHARMA – MENARINI – MERCK MEDICATION FAMILIALE – Merial – MSD SANTE ANIMALE - NEGMA-WOCKARDT - NOVARTIS – NOVARTIS SANTE ANIMALE – OCP - OENOBIOLE – OMEGA PHARMA – ONTEX - PAUL HARTMANN – PFIZER – PICOT – PIERRE FABRE DERMO COSMETIQUE – PIERRE FABRE MEDICAMENT – PIERRE FABRE ORAL CARE – PIERRE FABRE SANTE – PROCTER GAMBLE – RECKITT BENCKISER – ROCHE DIAGNOSTICS - ROGE CAVAILLES – ROTTAPHARM – SANDOZ - SANOFI – SANTE VERTE - SARBEC – SCA – SCHOLL – SEMES MARQUE VERTE – SERVIER – SIGVARIS - SMITH & NEPHEW - SOGIPHAR – STALLERGENES - STIEFEL – SUN STAR - SVR – TEOXANE – TERRA SANTE – TEVA – THEA – THERABEL - THUASNE – TONIPHARM - TOP PHARM – UPSA – URGO – URIAGE - VANIA – VENDOME – WELEDA – WINTHROP