

Enquête européenne sur la digitalisation du parcours de santé

Paris, le 20 juin 2019 – Sopra Steria Consulting dévoile aujourd'hui son étude, réalisée en partenariat avec IPSOS, sur la digitalisation du parcours de santé en Europe. Cette enquête a été menée dans 6 pays européens dont la France, le Royaume-Uni, l'Allemagne, la Norvège, la Belgique et l'Espagne auprès de 35 experts de la santé et 1 200 Européens âgés de 18 ans et plus. Il s'agit à ce jour de l'étude la plus complète jamais réalisée à l'échelle européenne au sujet de la santé digitale.

A l'heure où la crise qui embrase aujourd'hui les urgences atteint une ampleur inédite en France et que partout en Europe se pose la question de leur « sur-recours », de l'épuisement des personnels et donc du désengorgement des structures hospitalières pour libérer des places, Sopra Steria Consulting et Ipsos publient les résultats d'une enquête montrant en quoi la digitalisation du parcours de soins est aujourd'hui l'une des principales réponses attendues pour faire face aux grands défis auxquels sont confrontés les systèmes de santé européens.

Durant près d'1 an, Sopra Steria Consulting et Ipsos ont interrogé 35 experts européens de la santé évoluant au sein des autorités de santé, de grands établissements hospitaliers, de start-ups, des laboratoires pharmaceutiques, d'organismes de financement ou encore de grandes sociétés d'assurances et de mutuelles. Ce tour d'Europe a permis non seulement de dresser un panorama complet de l'état d'avancement des différents pays de l'Union Européenne dans le domaine de la digitalisation du parcours de soins des patients mais aussi et surtout d'identifier un très grand nombre d'initiatives mises en place dans chaque pays et qui gagneraient à être généralisées pour changer la donne.

Un constat unanime des experts : la digitalisation du parcours de santé des patients, ce devrait être ici et maintenant !

- Les experts européens font le constat que la technologie est d'ores et déjà disponible (IA, mobilité digitale, stockage et partage des données, outils connectés, etc.). Ils considèrent que la grande majorité des patients et des citoyens est prête à faire le saut et les résultats de l'enquête réalisée auprès de 1200 Européens viennent leur donner totalement raison. Enfin, il existe aujourd'hui des acteurs qui ont développé et proposent des solutions digitales efficaces en matière de santé. Il y a donc selon eux un « alignement des planètes » qui leur fait considérer que rien ne s'oppose à une digitalisation massive du parcours de soin des patients. Et c'est bien là que le bât blesse.
- Presque tous les experts interrogés considèrent que la digitalisation du parcours de soins ne saurait être un saupoudrage, elle exige de le repenser entièrement dans son ensemble. Pour cela, il faut qu'il y ait dans chaque pays une volonté politique forte, c'est un prérequis. Sans elle, il y a un morcellement des initiatives qui rend l'interopérabilité impossible. Or, cette dernière est l'une des clés du succès. Lorsque ces conditions sont réunies, la digitalisation du parcours de santé peut devenir une opportunité de passer de l'acte au parcours de soins. Il sera bientôt possible de proposer aux patients une prévention véritablement personnalisée à partir de l'analyse de leurs données de santé mais aussi de les suivre à domicile, en temps réel, jusqu'à leur complet rétablissement.
- Dans ce domaine, le tour d'Europe réalisé par les experts démontre que tous les Etats ne sont pas logés à la même enseigne. Certains sont très en avance comme l'Estonie où le tout numérique est appliqué à la e-santé, la Norvège qui apparaît comme un modèle de santé digitalisée ou encore la Belgique qui a réalisé un grand bond en 2018. De l'autre, on trouve la France où la digitalisation a été longtemps freinée par le poids des mentalités et la régulation mais où les choses sont en train de changer, l'Allemagne assez en retard en matière de transformation digitale ou encore la Grande-Bretagne

où la digitalisation du système de santé est sous tension. Si l'Union Européenne est saluée pour la mise en place du RGPD, pour le reste elle brille par son absence selon les experts.

- Pour réussir la généralisation de la digitalisation à l'ensemble du parcours de soins, encore faut-il réfléchir à son financement. Les experts en donnent un certain nombre d'exemples (les partenariats public-privé (PPP) ou encore les remboursements en fonction du niveau d'efficacité des outils digitaux).
- Toutefois, les experts européens lancent un cri d'alerte. Le virage de la digitalisation du parcours de santé doit être pris urgemment, sous peine de perdre notre souveraineté digitale. Face à des GAFAM qui ont pris beaucoup d'avance grâce à leurs investissements massifs dans les outils digitaux mais aussi l'élaboration de partenariats avec les plus grandes universités et de nombreux établissements hospitaliers, il est urgent de réagir. Si les GAFAM arrivent à proposer demain des outils digitaux « clé en main » permettant aux patients d'exploiter leurs données de santé, il est probable que bon nombre d'entre eux leur les confieront. Or, de l'avis des experts, il est presque déjà trop tard. Si l'enquête réalisée auprès des Européens montre qu'ils font encore peu confiance dans les GAFAM, la situation pourrait changer très rapidement.

Digital et parcours de santé : une urgence nationale et européenne

- Plus d'un Français sur deux (**51%**) a le sentiment que notre système de santé s'est dégradé depuis 10 ans et ce constat est globalement partagé à l'échelle européenne. Dans ce contexte, le digital offre ainsi de nouvelles perspectives d'amélioration puisque près de 8 Européens sur 10 (**77%**) considèrent que la digitalisation améliorera la qualité du système de santé.
- Maintenant que des technologies telles que l'intelligence artificielle, le Big Data ou l'IoT sont une réalité, les attentes vis-à-vis de la digitalisation sont très fortes dans tous les pays sur l'ensemble des étapes du parcours de santé : en matière de prévention (**77%**), de suivi des maladies chroniques (**74%**), de pertinence des diagnostics (**73%**), d'accompagnement des personnes en perte d'autonomie (**71%**), de rapidité de la prise en charge (**69%**) ou encore de qualité du suivi après une hospitalisation (**66%**).
- Les patients cherchent aujourd'hui à être des acteurs à part entière de leur prise en charge et considèrent la digitalisation du parcours de santé comme une opportunité d'être plus impliqués. En effet les Européens, et à plus forte mesure les Français, plébiscitent l'analyse de leurs données de santé dans la mesure où elle leur permet d'obtenir des conseils, notamment sur d'éventuels risques d'interactions médicamenteuses (**91%**) et leur indique les examens médicaux à réaliser en fonction de leur âge ou de leur état de santé (**88%**).

Le digital doit être le socle du nouveau parcours de santé : une opportunité pour passer de l'acte au parcours de soins

- Les Européens interrogés s'accordent à dire qu'aucune solution digitale n'est aujourd'hui suffisamment développée et près de la moitié d'entre eux ne sont pas satisfaits des dispositifs actuels de télémédecine (**49%**), du niveau d'utilisation de l'intelligence artificielle pour améliorer la prévention, le diagnostic ou le traitement (**44%**) ou encore des échanges de données de santé entre les différents professionnels de santé ou avec leurs patients (**43%**). Enfin, moins d'un Européen sur deux (**47%**), et moins d'un Français sur deux (**48%**) estime que le dossier médical partagé n'est pas suffisamment développé.
- Pour autant, les Européens plébiscitent le dossier médical partagé, un dispositif qu'ils jugent utile pour accéder à l'historique de soins (**92%**), pour renforcer la coordination

entre les professionnels de santé **(91%)**, et améliorer la prévention **(80%)**. En ce sens, la majorité des Européens **(74%)** interrogés souhaiteraient donner accès à leur dossier médical électronique aux professionnels de santé qui les suivent.

« Cette nouvelle étude Ipsos pour Sopra Steria Consulting met en lumière le rôle structurant du digital dans la construction du nouveau parcours de santé et confirme les attentes fortes des Européens en matière de digitalisation. Or, si les données de santé sont aujourd'hui souvent numérisées, elles restent encore extrêmement hétérogènes et cloisonnées. Aussi, il faut impérativement soutenir l'interopérabilité des échanges d'informations du patient entre les acteurs de santé qui est l'une des conditions essentielles du succès de la digitalisation du parcours de santé. Pour ce faire, nous sommes convaincus qu'il faut mettre en place une plateforme de type guichet unique qui permettrait d'enrichir depuis un seul point d'entrée le dossier médical partagé. » précise Claire Ducos, Directrice du développement Sopra Steria Consulting.

Parcours de santé digitalisé : l'enjeu de souveraineté numérique européenne

- La modernisation des systèmes de santé devient donc une priorité pour les Européens qui voient le digital comme une opportunité. Mais c'est aussi un enjeu stratégique pour les Etats qui, face aux investissements toujours plus importants des géants du numérique et de certains laboratoires pharmaceutiques, risquent de perdre leur souveraineté.
- Les partenariats et outils digitaux que développent les géants du numérique proposent de nombreux services aux patients et aux professionnels de santé moyennant l'accès aux données. Le risque de perte de souveraineté nationale sur les données est donc réel et doit pousser les grands acteurs nationaux à réagir pour rattraper leur retard. Les experts européens interrogés tirent d'ailleurs la sonnette d'alarme sur un danger avéré à leurs yeux.
- Aujourd'hui, les Européens font majoritairement confiance aux professionnels et établissements de santé pour leur proposer des solutions digitales efficaces **(79%)** afin d'améliorer leur parcours de santé. Cette tendance est plus forte encore en France, avec **81%** des Français qui font confiance aux professionnels et établissements de santé.
- Les Européens font majoritairement confiance aux professionnels et établissements de santé **(79%)** et aux autorités et institutions publiques de santé nationales en ce qui concerne la sécurisation de leurs données de santé (stockage, confidentialité, anonymat), alors qu'ils expriment une confiance bien moindre envers les GAFAM (Google, Amazon, Facebook, Apple, Microsoft). En effet, moins d'un Européen sur 5 **(19%)** et **15%** des Français font confiance aux GAFAM pour sécuriser leurs données de santé.
- La protection des données reste donc l'un des enjeux majeurs de la digitalisation du parcours de santé et la mise en place du RGPD permet d'établir un cadre légal et commun à tous les pays européens pour offrir plus de sécurité aux données des patients.

« Les craintes des Européens à l'égard de l'avenir de leur système de santé ne cessent de progresser depuis ces dernières années, ils ont le sentiment qu'il arrive en bout de course. Par ailleurs, le phénomène du « patient expert » se renforce partout et le digital est de plus en plus perçu par bon nombre d'Européens comme l'outil qui va leur permettre de devenir des « acteurs à part entière » de leur santé ». Ils ne sont pas seulement mûrs pour le développement d'une digitalisation de leur parcours de santé, ils l'attendent. » conclut Brice Teinturier, directeur général délégué France d'IPSOS.

A propos de Sopra Steria

Sopra Steria est un leader européen de la transformation digitale qui propose l'un des portefeuilles d'offres les plus complets du marché : conseil, intégration de systèmes, édition de solutions métier, infrastructure management et business process services. Il apporte ainsi une réponse globale aux enjeux de développement et de compétitivité des grandes entreprises et organisations. Combinant valeur ajoutée, innovation et performance des services délivrés, Sopra Steria accompagne ses clients dans leur transformation et les aide à faire le meilleur usage du numérique. Fort de plus de 44 000 collaborateurs dans plus de 20 pays, Sopra Steria affiche un chiffre d'affaires de 4,1 milliards d'euros en 2018. Sopra Steria (SOP) est coté sur Euronext Paris (Compartiment A) - Code ISIN : FR0000050809
Pour plus d'informations, retrouvez-nous sur www.soprasteria.com

Contacts presse

Burson Cohn & Wolfe: Gabriel Legrand, +33 (0)6 24 04 66 72, gabriel.legrand@bcw-global.com
Sopra Steria: Elsa Estager - +33 (0)7 86 73 21 17- elsa.estager@soprasteria.com

**Méthodologie : Cette étude a été réalisée par Ipsos pour Sopra Steria sur un échantillon de 200 personnes de chacun des pays étudiés (France, Royaume-Uni, Allemagne, Norvège, Espagne et Belgique), interviewés par internet, via l'Access panel online d'Ipsos. L'enquête s'est déroulée du 11 au 24 avril 2019. Échantillon constitué par tirage aléatoire dans la base des panélistes éligibles pour l'étude, puis pondéré selon la méthode du Rim Weighting (appliquée aux variables de sexe, d'âge, de profession de l'individu, de région et de catégorie d'agglomération). Une étude qualitative a également été réalisée auprès de 35 experts européens de la santé, via des entretiens d'1h/1h30 menés en présentiel ou par téléphone dans la langue de l'expert interrogé. Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252 « Études de marché, études sociales et d'opinion ».*