

Quel est le potentiel d'innovation des soins de santé numériques ?

L'étude «Swiss Health Monitor 2022» de l'Institut de marketing et d'analyse (IMA) de l'Université de Lucerne révèle le comportement et l'attitude de la population suisse à l'égard des soins de santé ainsi que les opportunités pour les offres numériques et l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA).

L'étude représentative réalisée en collaboration avec B. Braun Medical sur tout le territoire suisse ne s'intéresse pas seulement au comportement, mais aussi aux souhaits et besoins de la population. Le potentiel d'innovation éventuel des offres numériques pour les différents aspects des soins de santé constitue un autre axe important de l'étude. D'après cette dernière, 73 % des Suisses sont satisfaits du système de santé suisse. Ainsi, 81 % des personnes interrogées estiment être en bonne, voire en très bonne santé. De manière générale, elles préfèrent majoritairement le contact physique avec le personnel de santé, au détriment des prestations de soins par la voie numérique. Parallèlement à cela, il existe un potentiel significatif pour une interaction numérique dans trois domaines : la prévention, le premier contact avec les prestataires de services de santé et le suivi.

Offres numériques – Diffusion et réserves

La technologie est largement utilisée dans le domaine de la promotion de la santé et de la prévention : environ la moitié des personnes qui pratiquent activement la prévention recourt régulièrement au quotidien à des outils tels que le Fitness Tracker (montres connectées, p. ex.). À d'autres points de contact avec la prévention santé, on observe une moindre utilisation de la technologie. Quand apparaissent les premiers symptômes de maladie, une majorité cherche une aide professionnelle auprès des médecins de famille et des pharmacies. Ceux-ci sont toujours les interlocuteurs privilégiés pour obtenir un diagnostic et bénéficient d'un haut niveau de confiance. De façon générale, la population a aussi une opinion très positive des traitements de médecine conventionnelle et des interventions chirurgicales. Un autre constat a néanmoins aussi été posé : bien que trois quarts des patientes et des patients bénéficient d'un encadrement professionnel pendant une thérapie, environ 55 % des personnes interrogées ont déjà interrompu un traitement ou ne l'ont tout simplement pas entamé.

Un grand potentiel dans le suivi

Le suivi offre un grand potentiel économique pour les prestations numériques. Les prestataires de services de santé s'intéressent peu actuellement à la demande potentielle de suivi à domicile plutôt que dans un établissement de santé. 40 % des personnes interrogées dans le cadre de l'étude Swiss Health Monitor 2022 indiquent néanmoins qu'elles s'intéressent aussi à un suivi avec assistance numérique. Pour l'achat de médicaments, les patientes et patients ont prioritairement recours aux canaux de distribution traditionnels tels que les médecins de famille et les pharmacies, ce dont témoigne la faible part des achats en ligne de médicaments.

L'attitude de la population à l'égard de l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) s'est révélée étonnamment claire : seuls 2 % des personnes interrogées souhaitent un diagnostic exclusivement basé sur l'IA. Toutefois, plus de 90 % d'entre elles feraient encore davantage confiance au diagnostic d'un médecin si celui-ci devait être établi avec le concours de l'IA.

EN COLLABORATION AVEC:



FROHBURGSTRASSE 3
CASE POSTALE
6002 LUCERNE

T +41 41 229 58 71
ima@unilu.ch
www.unilu.ch

Comment obtenir le rapport d'étude

Le « Swiss Health Monitor » comporte 47 pages et offre une analyse approfondie de l'état actuel et futur du secteur de la santé en Suisse. Il contient des considérations détaillées sur le «Customer Health Care Journey» ainsi qu'un éclairage sur l'engagement de la population en matière de soins de santé, s'interrogeant notamment sur la propension du public à accepter le partage de données de santé personnelles. Par ailleurs, l'étude inclut aussi par endroits des analyses de sous-groupes qui permettent de dresser d'autres constats en répartissant les personnes interrogées par groupes d'âges ou par caractéristiques de patients.

Le rapport complet peut être commandé sur le site Internet [Swiss Consumer Studies](#) de l'Université de Lucerne. Certains éléments de l'étude sont librement disponibles au format PDF.

Contexte de l'étude

Le «Swiss Health Monitor» repose sur un sondage en ligne représentatif réalisé sur tout le territoire suisse auprès de 1028 personnes. Organisé en collaboration avec LINK, le sondage s'est déroulé entre le 15 juin et le 2 juillet 2022. Le rapport fait partie des «Swiss Consumer Studies» de l'Institut de marketing et d'analyse (IMA) de l'Université de Lucerne, qui publie à intervalles réguliers des études sur des thèmes actuels liés au comportement numérique des consommateurs et au marketing numérique.

Informations

Bernhard Lingens, responsable Area Innovation, Institut de marketing et d'analyse, Université de Lucerne, bernhard.lingens@unilu.ch

Yves Ottiger, Chief Marketing Officer, B. Braun Medical SA, communications.ch@bbraun.com