

La médecine en ligne c'est bien, mais consulter son médecin c'est mieux

Paris, le 13 octobre 2009 : La dernière étude de Lightspeed Research (www.lightspeedresearch.com), menée en France, en Allemagne et au Royaume-Uni s'intéresse aux pratiques médicales sur internet et aux attentes actuelles des patients : entre la recherche d'informations médicales, la communication électronique avec leur médecin et l'achat de médicaments en ligne, comment les patients se servent aujourd'hui d'internet et de quels services à distance aimeraient-ils pouvoir bénéficier ?

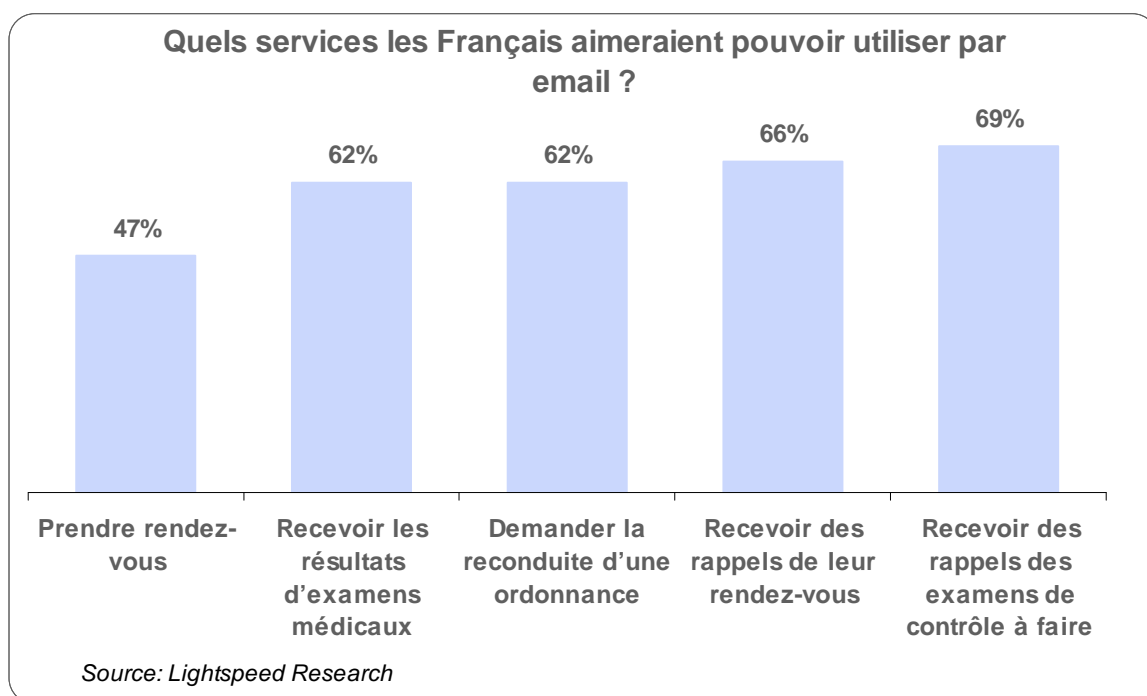
Médecine en ligne : un potentiel énorme encore inexploité

L'émergence d'Internet dans le secteur de la santé met à disposition des patients un nouvel espace riche de données médicales.

Les Français sont ainsi nombreux à consulter les informations médicales sur internet : **59% des personnes interrogées ont en effet déjà lu des conseils de santé et avis médicaux en ligne.** Ils sont cependant moins nombreux que leurs compatriotes européens à avoir recourt à cette source d'information puisque **70% des Anglais et des Allemands ont déjà utilisé internet pour s'informer sur leur santé.**

Mais la France accuse un retard encore plus important : l'usage de l'email dans le dialogue entre médecins et patients reste très restreint. **Seuls 8% des patients français interrogés ont déjà eu la possibilité de dialoguer avec leur généraliste par email contre 19% des Allemands et 14% des Anglais.**

L'étude révèle pourtant que les Français sont très favorables à l'utilisation de nouveaux moyens de communication pour leur suivi médical. Et, entre les différents services proposés, échange sur le site internet du praticien, envoi d'emails ou de textos, c'est **l'email qui séduit davantage les Français.**



Près de la moitié des Français, **47%**, **aimerait pouvoir prendre rendez-vous avec leur médecin par email**. Ce pourcentage est encore plus élevé parmi les 25-44 ans : 51% des 25-34 ans et 53% des 35-44 ans désireraient bénéficier de ce service.

La majorité des Français, **62%**, **souhaiteraient obtenir leurs résultats d'examens par email ou encore pouvoir demander à leur praticien de reconduire une ordonnance médicale**. Les **35-44 ans** sont les plus enthousiastes, **67%** **sont favorables au développement de ces services en ligne**.

Enfin, **66%** de Français **aimeraient recevoir sur leur boîte email un rappel de leur rendez-vous médicaux** et **69%** des patients interrogés **souhaiteraient aussi recevoir par courrier électronique un rappel des examens de dépistage et examens de contrôle à faire**.

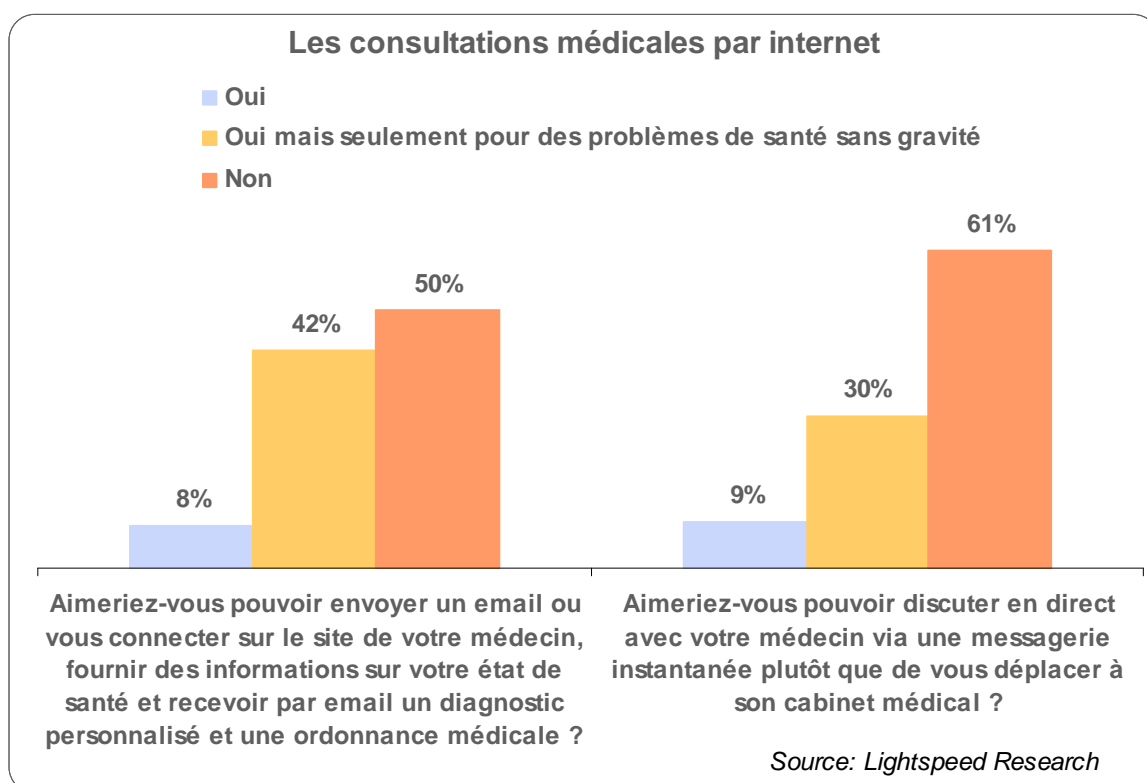
Les avantages de la communication par email sont nombreux. **Pour 52% des Français, ce média permet d'éviter les salles d'attentes remplies de malades contagieux**. Autre avantage significatif mis en avant par près de la moitié des personnes interrogées, le gain de temps. Plus besoin de se rendre au cabinet médical ni même d'attendre sa consultation.

Mais si la communication par email est plébiscitée par la plupart des Français, cet outil ne prétend pas remplacer la visite médicale traditionnelle, en particulier dès que le patient recherche un diagnostic plus complexe.

Rien ne remplace la consultation traditionnelle

Les Français sont favorables à la communication électronique tant qu'elle se contente de faciliter le suivi médical. Ils sont par exemple 61% à vouloir informer leur médecin par email de l'évolution de leur état de santé. Mais parmi les Français qui accueillent avec enthousiasme cette idée, les 3/4 précisent que cette solution n'est valable que pour des problèmes de santé sans gravité.

Un Français sur deux aimerait également pouvoir se connecter sur le site de son praticien, entrer des informations sur son état de santé et **recevoir par email un diagnostic personnalisé et une ordonnance médicale.** Mais sur les 50% de Français qui sont favorables à ce service, 4/5 estiment que cette véritable consultation en ligne ne leur convient qu'en cas de diagnostic simple et de problème de santé bénin. Et rappelons aussi que **50% des Français préfèrent voir leur médecin quelque soit leur problème de santé.**



Le chat ou messagerie instantanée séduit encore moins les Français

puisque 61% préfèrent se déplacer chez leur médecin que d'y avoir recours.

L'étude souligne donc l'**importance de la relation personnelle que le patient entretient avec son médecin** et qu'une communication à distance, aussi perfectionnée soit-elle, ne peut remplacer.

Interrogées sur les désavantages de l'email ou du chat instantané, 67% des patients craignent les erreurs de diagnostic, 57% évoquent l'impossibilité pour le médecin de pratiquer les examens et 49% mettent en avant la difficulté pour le patient de décrire exactement ses symptômes.

Prudence extrême vis-à-vis de l'achat de médicaments en ligne

Seuls 3% des Français interrogés ont déjà procédé à l'achat de médicaments en ligne. Les Français sont ainsi beaucoup plus sceptiques que leurs compatriotes anglais ou allemands. Au Royaume-Uni, 11% des consommateurs ont déjà commandé des médicaments en ligne et, en Allemagne, **près de la moitié des personnes interrogées, 47%, ont déjà acheté sur internet des médicaments prescrits ou pas par leur médecin.**

Une grande majorité des Français, 80%, avouent d'ailleurs être inquiets par la commande de médicaments en ligne tandis que seuls 24% des Allemands et 53% des Anglais expriment quelques réticences.

La crainte la plus répandue parmi les Français et exprimée par 89% des personnes interrogées reste la contrefaçon des médicaments.

Autre source majeure d'inquiétude pour 77% de Français, les médicaments vendus en ligne n'ont pas bénéficié d'une autorisation de mise sur le marché de la part du gouvernement et ces produits peuvent être dangereux.

David Day, CEO de Lightspeed Research précise : « L'internet est un outil précieux d'information et d'échange entre patients et médecins. En France, les patients sont ouverts à la discussion en ligne avec leur médecin et estiment que le suivi médical peut être facilité avec internet, que ce soit pour

la prise de rendez-vous, l'envoi des résultats ou encore reconduire une ordonnance médicale.

Cependant, ils sont loin d'être favorables à l'automédication et à la dilution de la relation personnelle avec leur médecin que pourrait générer un usage plus systématisé d'internet. Les réticences face à l'achat de médicaments en ligne ou encore l'attachement à la consultation médicale individuelle traditionnelle en sont les meilleures illustrations. »

Contact presse :

Géraldine Gitel, Consultante en relations publiques

Greenfields Communications Tél. (portable) : +44 791 788 5380

ggitel@greenfieldscommunications.com

Lightspeed Research

Ralph Risk, Responsable marketing - Europe,

Tél. (bureau) : +44 (0)20 7896-1950 Tél. (portable) : +44 (0)787 650 7689

rrisk@lightspeedresearch.com

À propos de cette étude

Cette étude a été menée en ligne entre le et le 2009 auprès de 1000 personnes dans chacun des pays étudiés.

À propos de Lightspeed Research

Lightspeed Research est un fournisseur de solutions d'études de marché en ligne reconnu dont les résultats d'enquêtes proviennent de ses panels internationaux en ligne. Lightspeed Research fournit un accès aux foyers membres de 34 pays en Europe, en Amérique du Nord et dans la région Asie-Pacifique.

Les panels exclusifs de Lightspeed Research sont sélectionnés et vérifiés régulièrement dans le but de garantir un échantillonnage représentatif de qualité afin de réaliser des études dont la diversité et la complexité s'étendent à la plupart des secteurs de l'industrie. Lightspeed Research propose des panels couvrant des domaines aussi diversifiés que les soins de santé, les services financiers, l'industrie automobile, le commerce inter-entreprise, les télécommunications, la famille et bien d'autres secteurs encore. Lightspeed Research est membre de Kantar et de la WPP (LSE: WPP) (NASDAQ: WPPGY), l'une des sociétés de services de communications leaders dans le monde. Pour plus d'information, rendez-vous sur www.lightspeedresearch.com