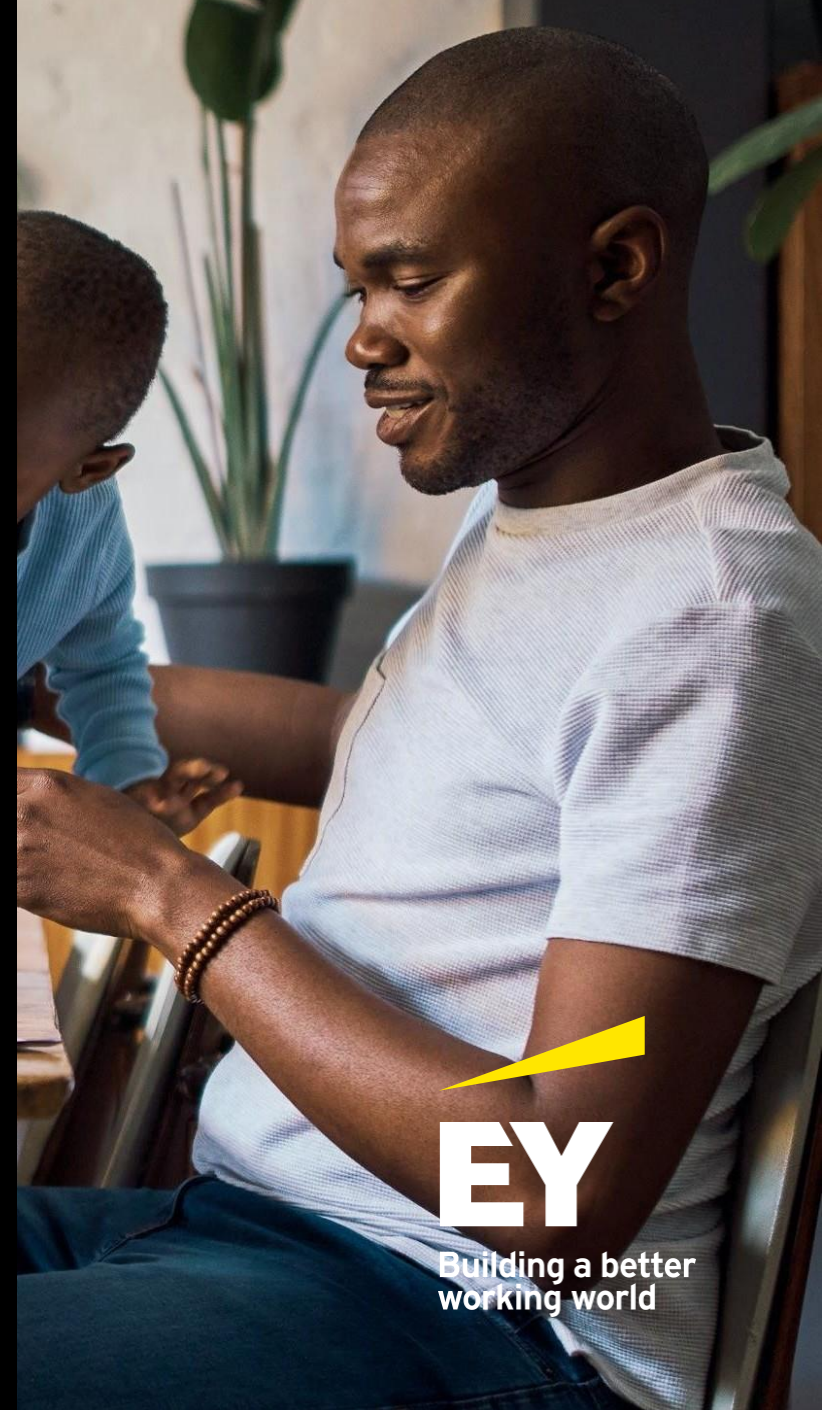


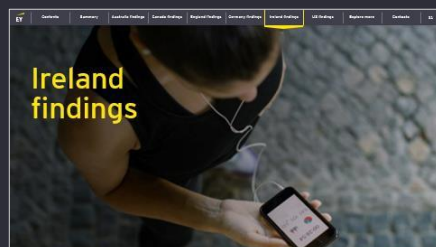
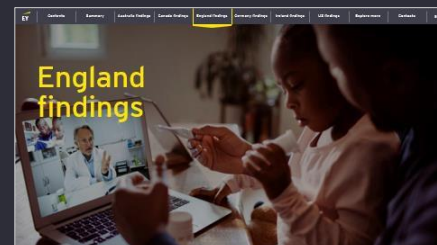
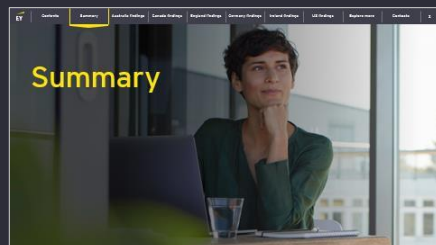
# Opinions des consommateurs sur l'efficacité du système de santé

Résumé et résultats mis en lumière

**Sondage mondial d'EY sur les services de  
santé aux consommateurs 2023**



# Contenu



# Résumé

# À propos du sondage

Plus de 6 000 consommateurs en Australie, en Angleterre, en Allemagne, en Irlande, au Canada et aux États-Unis (soit 1 000 par pays) ont été interrogés en janvier et en mars 2023.

Le présent rapport fait état des opinions des consommateurs concernant l'efficacité du système de santé.

## Méthodologie :

Un sondage en ligne d'une durée de 15 minutes a été réalisé entre le 12 janvier et le 10 mars 2023. L'échantillon a été fourni par un fournisseur agréé d'échantillons. Les quotas ont été établis en fonction de l'âge, du genre et des régions/États afin de s'assurer que l'échantillon était représentatif des populations ciblées.

Au total, 6 021 sondages ont été remplis par un échantillon représentatif d'une population générale âgée d'au moins 18 ans dans six marchés : États-Unis, Canada, Australie, Allemagne, Angleterre et Irlande. Les données du sondage ont été pondérées en fonction de l'âge, du genre et de la région de façon à ce qu'elles soient représentatives de la population âgée d'au moins 18 ans de chacun des pays selon les dernières données de recensement disponibles.

La marge d'erreur était de  $\pm 1,26$  % à un niveau de confiance de 95 %.

# Résumé | Sondage mondial d'EY sur les services de santé aux consommateurs 2023

## Comment fournir l'accès et l'expérience qui comptent le plus aux yeux des consommateurs en matière de services de santé

Le sondage mondial d'EY sur les services de santé aux consommateurs 2023 place l'accès au premier rang des priorités des consommateurs, mais le rapport coût/efficacité des soins et le soulagement de la douleur et de l'anxiété comptent également à leurs yeux.

En résumé :

- ▶ Le sondage révèle que les consommateurs préfèrent les soins en personne aux soins virtuels, ce qui signifie que l'expérience virtuelle doit être perfectionnée pour répondre aux besoins des segments de consommateurs.
- ▶ La facilité d'utilisation des services de santé, l'accès et l'Amélioration de la santé communautaire sont les principaux facteurs de performance des soins de santé, selon les consommateurs.
- ▶ L'accès aux soins revêt une grande importance pour les consommateurs. Cependant, ils ont estimé que celui-ci était inférieur à la moyenne (42 %) dans six pays sondés.

## Résumé, suite

### Quelles sont les priorités des consommateurs en matière de soins de santé?

Ils veulent avoir accès aux soins dès qu'un membre de leur famille ou eux-mêmes en ont besoin. Ils souhaitent un système dont le rapport coût/efficacité est satisfaisant et un soulagement de la douleur et de l'anxiété. Les consommateurs considèrent l'accès aux soins comme la priorité, mais le sondage mondial d'EY sur les services de santé aux consommateurs 2023 révèle que seuls 37 % des consommateurs sondés dans le monde estiment que leur système de santé leur a fourni un bon accès, un très bon accès ou un excellent accès aux soins.

Pour mieux comprendre les priorités des consommateurs en matière de soins de santé, au début de 2023, les chercheurs d'EY ont sondé plus de 6 000 consommateurs dans six pays : aux États-Unis, en Australie, au Canada, en Irlande, en Angleterre et en Allemagne, la majorité ayant eu recours au système de santé au cours des 12 mois précédents.

Les prestataires et les payeurs portent l'entière responsabilité de la valeur des soins de santé et des résultats globaux en matière de coûts et de qualité. Il leur revient particulièrement la charge de prodiguer des soins holistiques prenant en compte la personne dans son ensemble grâce à des paiements liés à la qualité, à la distribution du risque et à des outils qui favorisent la coordination des soins, et améliorent la qualité et l'efficacité financière.

Mais si on ne prend en compte que les prestataires et les payeurs dans la valeur des soins de santé, on oublie le participant le plus important dans l'équation : le consommateur. Nous savons que des patients mobilisés sont plus enclins à respecter leurs plans de soins et à prendre des décisions comportementales pour contribuer à leur santé.



## Résumé, suite

Autres constatations importantes :

- ▶ **Qui est responsable?** Globalement, les répondants du sondage pensent qu'une bonne santé est une responsabilité qui revient aux personnes (44 %) ou une responsabilité partagée avec leurs prestataires de soins de santé (43 %). Un répondant sur sept (13 %) en attribue la responsabilité aux experts médicaux. Les personnes qui pensent que les experts médicaux sont responsables de la santé publique ont généralement une mauvaise santé, souffrent de maladies chroniques et sont dans une fourchette de revenus inférieure.
- ▶ **Qui interagit le plus avec le système?** Parmi les répondants, 55 % sont plus proactifs en matière de santé et subissent des examens médicaux. Ceux qui déclarent avoir une bonne, une très bonne ou une excellente santé (58 %) sont plus susceptibles d'avoir consulté un professionnel médical au cours des 12 derniers mois pour un examen de routine. Ces personnes proactives sont plus enclines à envisager dans l'avenir la surveillance de leur santé à l'aide de technologies comme les tests génétiques (70 % contre 68 % globalement) ou des capteurs portables (66 % contre 64 % globalement).
- ▶ **Comment sont-ils traités?** Près des trois quarts (73 %) disent être traités avec empathie, courtoisie et respect, et plus des deux tiers (69 %) disent que leurs plans de soins leur sont expliqués de manière à ce qu'ils puissent facilement les comprendre. Quatre consommateurs sur cinq ont évalué le respect de la vie privée des patients comme bon, très bon ou excellent.

## Résumé, suite

### Du point de vue du consommateur, quel est le moteur du système de santé?

Près de la moitié (49 %) des participants au sondage déclarent que leur système de soins de santé offre une performance supérieure à la moyenne alors que 31 % trouvent que la performance de leur système de santé est inférieure à la moyenne.

Nombre d'entre eux ont dit que leur système de santé donne de bons résultats dans les aspects essentiels, comme les plus récents traitements et les innovations. Dans tous les pays, la présentation des plus récents traitements médicaux et innovations (48 %) et l'optimisation de la prestation de soins de santé pour tous sans égard à l'origine ethnique, à l'emplacement géographique ou aux circonstances personnelles (46 %) sont perçues comme des caractéristiques solides des systèmes de santé.

Si les consommateurs mettent surtout l'accent sur l'accès aux soins en ce qui concerne la valeur, seuls 37 % des consommateurs mondiaux qui ont pris part au sondage ont affirmé que leur système de santé offrait un bon, un très bon ou un excellent accès aux soins.



## Résumé, suite

Qu'est-ce qui favorise la performance du système de santé? Pour les consommateurs, trois facteurs :

- Facilité d'utilisation des services de soins de santé
- Accès aux soins
- Amélioration de la santé communautaire

Les systèmes de santé ont l'occasion d'améliorer leur performance aux yeux des consommateurs en se concentrant sur ces facteurs.

Drivers of performance	All countries	Australia	Canada	England	Germany	Ireland	United States
Ease of using health care services	 14	 14	 15	 15	 13	 13	 14
Access to care	 13	 15	 14	 14	 8	 12	 14
Improving health of the community	 11	 11	 12	 10	 14	 10	 13
Customer service	 11	 10	 12	 15	 13	 11	 10
Value for money spent overall	 11	 11	 11	 8	 11	 13	 10
Right balance between hospitals, primary and community care	 10	 14	 10	 11	 10	 10	 9
Optimization of health experience for all regardless of race, location or personal circumstances	 9	 8	 10	 8	 10	 10	 9
Introducing latest treatments, drugs and medical innovations	 9	 8	 7	 8	 11	 9	 9
Mental health is of equal importance as other health issues	 6	 6	 5	 6	 5	 6	 7
Environmental sustainability of health care system	 4	 3	 5	 4	 4	 5	 6

 Priority drivers
  Secondary drivers
  Ancillary drivers

Base: All respondents n= 6,021; Australia n=1,001; Canada n=1,003; England n=1,001; Germany n=1,000; Ireland n=1,016; USA n=1,000. Drivers of health care system performance – absolute importance (%).

Pour mieux comprendre les perceptions positives de la performance des systèmes de soins de santé, une analyse des inducteurs a été réalisée : elle évalue l'importance relative des différents facteurs qui déterminent la perception de la performance du système de soins de santé.

## Résumé, suite

### Quelles sont les principales différences entre les segments de consommateurs?

L'opinion des consommateurs varie quant à la responsabilité de leur santé, s'ils prennent des décisions pour le présent ou l'avenir et la mesure dans laquelle ils sont impliqués dans la prise de décisions, ce qui donne lieu à des personas que les systèmes de santé peuvent utiliser pour comprendre comment mieux aborder la communauté.

Par exemple, le segment de consommateurs le plus important qui ressort des résultats du sondage d'EY inclut ceux qui sont plus âgés, qui peuvent être à la retraite et font attention à leur santé pour éviter de tomber malades dans l'avenir, même s'ils ont tendance à être en bonne santé et ne souffrent pas de maladie chronique. Près de 60 % ont évalué que leurs compétences numériques étaient supérieures à la moyenne. Ce segment, appelé altruistes matures, pense que tant les experts médicaux que les individus sont responsables de la bonne santé générale. Ils ont également tendance à être impliqués partiellement dans les décisions médicales. Grâce à l'information tirée des données sur ce segment de consommateurs et leurs préférences, les systèmes de santé peuvent concevoir les stratégies d'accès et d'expériences qui conviennent à ce groupe.

# Résumé, suite

Les souhaits et les besoins des consommateurs varient et mettent en lumière des possibilités de stratégies plus nuancées.

Consumer persona	I have above-average digital skills	I am open to sharing my health data	I would consider virtual for certain care	I have good health overall*
<b>"All About Health"</b> Self reliant and future focused	66%	77%	51%	82%
<b>"Price Conscious Experience Hunters"</b> Self reliant and present/future focused	57%	70%	45%	69%
<b>"Mature Altruists"</b> Shared responsibility and future focused	58%	77%	46%	74%
<b>"Experience First Youngsters"</b> Shared responsibility and equally present/future focused	51%	64%	39%	70%
<b>"In The Moment Strugglers"</b> Medical expert reliant and present focused	47%	66%	33%	64%
<b>"The Blended"</b> Medical expert reliant and future focused	52%	74%	40%	68%

\* "Good health" includes those who said they were in "good, very good or excellent overall health."

Une analyse des réponses des consommateurs au sondage d'EY a mis en lumière six segments de consommateurs ayant des niveaux variés de participation dans leurs soins de santé, d'ouverture à des styles de rendez-vous virtuels et de prise de décisions. Ils ne sont également pas d'accord sur le responsable ultime de leur santé.

## Résumé, suite

### Pourquoi les consommateurs préfèrent-ils encore les soins en personne aux soins virtuels et comment perçoivent-ils le partage de données?

Dans les résultats du sondage d'EY, les consultations en personne étaient considérées en général comme plus positives que les consultations virtuelles, surtout en ce qui concerne :

- ▶ La capacité à montrer le problème de santé aux professionnels (84 %)
- ▶ L'établissement d'une relation personnelle avec le praticien (77 %)
- ▶ La qualité globale de la consultation (71 %)
- ▶ La certitude que leurs problèmes de santé peuvent être pris en charge (67 %)

## Résumé, suite

Cependant, les consultations virtuelles ont un rôle à jouer, surtout lorsque quelqu'un ne veut pas attendre un rendez-vous en personne (34 %) et pour l'aspect pratique (31 %). Dans les six pays sondés, plus de deux personnes sur cinq (44 %) sont prêtes à envisager une consultation virtuelle, surtout dans les cas suivants :

- ▶ Renouveler une ordonnance (67 %)
- ▶ Discuter des résultats d'examen (61 %)
- ▶ Gagner du temps (57 %)
- ▶ Pour un problème de santé mineur (56 %)

Dans le sondage, les consommateurs ont également indiqué être ouverts au partage de données. En général, les trois quarts (73 %) des répondants au sondage seraient d'accord pour que leurs informations médicales soient automatiquement communiquées par voie électronique aux différents prestataires de soins médicaux. Mais ils ont précisé qu'ils veulent savoir dès le début comment ces renseignements personnels sur la santé sont protégés et utilisés (79 % sont d'accord / fortement d'accord).

## Résumé, suite

### Qu'accepteront-ils de partager?

► Données biométriques (comme la tension artérielle ou glycémie)	77 %
► Information alimentaire ou nutritionnelle	72 %
► Habitudes de vie (cigarette ou alcool)	71 %
► Résultats signalés par les patients	66 %
► Information génétique	63 %

Quant au profil des répondants qui sont plus ouverts au partage, ceux souffrant d'une maladie chronique (77 %) et ceux âgés de 65 ans ou plus (76 %) sont plus susceptibles d'accepter le partage de leurs informations. Les répondants sont plus susceptibles de partager les informations à des fins de recherche (65 % d'accord) plutôt que d'aider les sociétés pharmaceutiques et les fabricants d'appareils médicaux à améliorer l'efficacité de leurs produits (50 %).



## Résumé, suite

### Comment les consommateurs entrevoient-ils l'avenir des soins de santé?

L'avenir du bien-être ne peut se réaliser qu'en adoptant les technologies émergentes pour rapprocher les soins des consommateurs où qu'ils soient. Quelle ouverture les consommateurs montrent-ils à l'égard de concepts comme les soins à domicile et les tests génétiques qui propulseront l'avenir de la santé et du bien-être? Le sondage d'EY a révélé que :

- ▶ 68 % sont prêts à se soumettre à un test génétique pour évaluer les prédispositions à des maladies
- ▶ 66 % acceptent de prendre des médicaments correspondant à leur profil génétique
- ▶ 66 % sont également prêts à accéder à des services de soins de santé dans des infrastructures non médicales (soit à domicile ou dans un magasin)
- ▶ 64 % acceptent d'utiliser des appareils portables pour recueillir leurs informations médicales (tension artérielle ou glycémie) et de les transmettre au médecin
- ▶ 60 % acceptent d'être traités dans le cadre d'un programme de soins à domicile

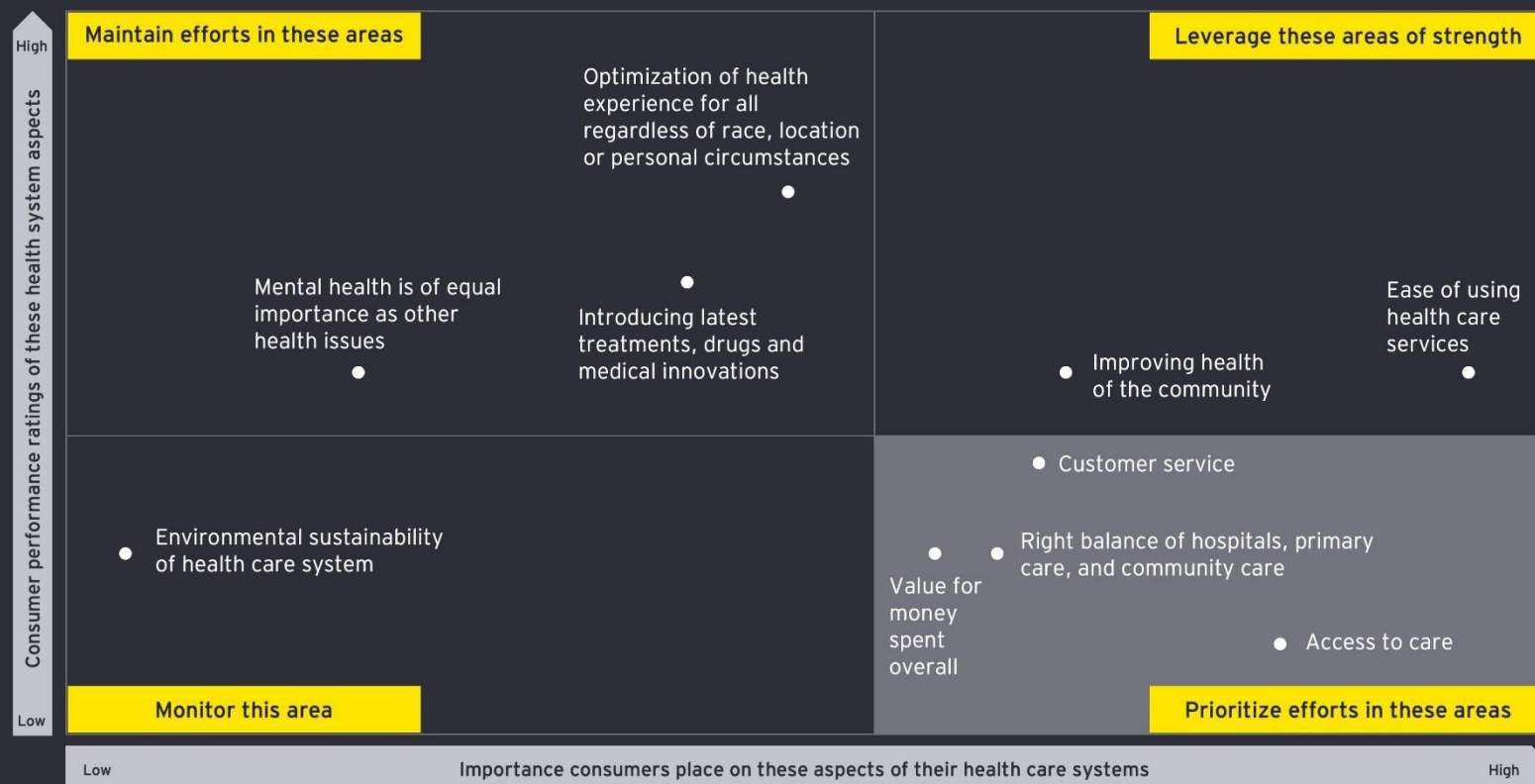
D'un autre côté, les personnes sont moins enclines à utiliser des produits définis comme « de haute technologie » pour traiter un problème médical, comme des pilules intelligentes transportées par le sang et qui transmettent des messages à leur téléphone, 43 % étant d'accord pour les utiliser.

## Résumé, suite

### Principales mesures pour les organisations sanitaires

Les résultats du sondage mettent en lumière les zones de possibilités pour les systèmes de santé. Les plus grandes possibilités reposent sur l'amélioration des aspects jugés très importants par les consommateurs, mais pour lesquels ceux-ci ont affirmé que leur système de santé actuel affiche une performance inférieure (voir le schéma ci-contre).

Où concentrer ses efforts pour améliorer la perception des consommateurs



Base: All respondents n= 6,021; Australia n=1,001; Canada n=1,003; England n=1,001; Germany n=1,000; Ireland n=1,016; USA n=1,000. Q10. How would you rate the overall performance of the health care system? Q11. How would you rate the performance of the following aspects of the health care system? Driver analysis results based on Q10 and Q11.

L'analyse établit quatre quadrants où sont représentées l'importance des différents aspects du système de soins de santé (sur l'axe des X) et l'évaluation qui est faite de ces mêmes aspects (sur l'axe des Y). L'analyse peut aider à déterminer les possibilités potentielles à prendre en compte.

## Résumé, suite

**Cinq priorités claires qui peuvent permettre aux cadres de la santé de donner aux consommateurs l'accès et l'expérience qu'ils privilégient :**

1. **Repenser la façon dont les consommateurs accèdent à votre système.** L'accès aux soins étant prioritaire pour les consommateurs, réfléchissez à la façon dont vos consommateurs entrent en contact avec les différents intervenants de votre système. Vos processus sont-ils simples d'utilisation du point de vue du patient? En raison de la pénurie de main-d'œuvre et d'autres enjeux, il pourrait être difficile d'éliminer toutes les sources de frustration comme les temps d'attente, mais une meilleure communication expliquant la cause de cette attente ou établissant ce à quoi les consommateurs devraient s'attendre peut les aider à se sentir moins perdus. Communiquez-vous avec certains groupes de façon significative? Et lorsque les patients quittent vos soins, les étapes suivantes sont-elles clairement établies ou peuvent-elles créer de la confusion? Diriger les patients vers les établissements de soins les plus appropriés est également important pour réduire les visites inutiles d'établissements à coûts élevés. Les résultats du sondage montrent également que les gens veulent se sentir mieux et que leur douleur soit soulagée; le système doit donc se concentrer sur le soulagement de cette douleur et l'apaisement de cette frustration.
2. **Équiper les consommateurs des outils numériques et de la technologie.** Certains irritants que les consommateurs connaissent lorsqu'ils essaient d'accéder aux services de soins de santé peuvent être réglés par des outils numériques intuitifs qui les gardent informés et mènent à une participation plus harmonieuse. Disposez-vous de portails numériques qui aident les consommateurs à trouver ce dont ils ont besoin quand ils en ont besoin? Pouvez-vous automatiser les communications en fonction de leur préférence, à savoir par texto, téléphone ou courriel pour les tenir informés de leur processus de soins ou pour les encourager à être proactifs?

## Résumé, suite

3. **Concevoir une meilleure expérience pour les consommateurs grâce à de l'information tirée des données sur votre population et ses préférences.** La première étape pour les organisations sanitaires est d'ancrer les stratégies de communication avec leurs consommateurs dans une compréhension profonde de leurs clients, guidée par l'information tirée des données sur la réalité de leur style de vie. Les consommateurs à différentes étapes de leur vie privilégient différents modes de soins - les professionnels occupés et les résidents ruraux peuvent préférer les visites virtuelles, alors qu'un patient âgé sans téléphone intelligent pourrait préférer consulter son médecin en personne. Il faut concevoir l'accès aux soins en fonction de ces différents personas, des obstacles qu'ils rencontrent et de leurs préférences.
4. **Améliorer l'expérience virtuelle et l'intégrer de façon transparente lorsque cela est approprié.** Les résultats du sondage suggèrent plus de travail de la part des organisations sanitaires en ce qui concerne l'expérience de soins virtuels, afin de renforcer la confiance et d'établir de meilleures relations avec les consommateurs. Comme on l'a appris au cours de la pandémie, des compétences supplémentaires sont nécessaires pour développer des relations personnelles à travers le filtre d'un ordinateur ou de l'écran d'un téléphone, et les résultats du sondage suggèrent que les consommateurs doutent de leur capacité à établir des liens avec des cliniciens par vidéoconférence. Les formations visant à doter les cliniciens d'outils leur permettant de faire en sorte que leurs patients puissent se sentir vus et écoutés pendant les visites virtuelles peuvent améliorer l'expérience des consommateurs et augmenter leur confiance à cet égard. Il est possible d'étendre le recours au virtuel dans des domaines où les consommateurs ont montré de l'intérêt, que ce soit pour obtenir de meilleurs résultats ou rattraper le temps perdu. Les stratégies personnalisées qui prennent en compte la vie du patient et ses préférences peuvent aider à intégrer des méthodes adaptées. Les communications avec les consommateurs doivent insister sur le fait que les soins virtuels font tout autant partie intégrante du processus global que les autres modes de soins.

## Résumé, suite

5. **Former les consommateurs quant à l'importance du partage de données et des nouvelles technologies dans l'amélioration de la santé.** Alors que les consommateurs ont indiqué être ouverts au partage de données, ils ont été un peu plus hésitants sur les produits qui pourraient être perçus comme trop futuristes pour le moment. Alors que le modèle de prestation se dirige vers les soins à domicile, soutenus par les appareils portables et la prise en compte des données des patients, les consommateurs doivent être accompagnés à chaque étape pour qu'ils puissent se sentir à l'aise avec certains aspects des soins de santé qui peuvent sembler non conventionnels aujourd'hui. Le sondage a révélé que de 60 % à 67 % des personnes pensent que le suivi et la prestation des soins aux patients à distance deviendront une réalité dans les dix prochaines années; les systèmes de santé peuvent donc commencer à leur montrer comment ces technologies peuvent contribuer à garder plus longtemps les consommateurs en meilleure santé à la maison, offrant ainsi une valeur accrue pour le système et le consommateur.

Les sections suivantes font ressortir les résultats des six pays sondés.

# Notes sur la méthodologie

## Analyse des inducteurs :

Une analyse des inducteurs a été utilisée pour estimer l'importance relative des différents aspects du système de santé dans la perception globale de la performance du système de soins de santé. Les résultats ont été calculés selon la régression linéaire avec une valeur R au carré de 0,6793. Toutes les composantes avaient  $p < 0,05$ . Les résultats ont été présentés en valeurs relatives absolues. Les cas comportant des données manquantes ont été exclus de l'analyse. La facilité d'utilisation des services de soins de santé explique 14 % de la variation totale de la performance globale.

## Analyse TURF :

L'analyse TURF (*Total Unduplicated Reach and Frequency*) est un type d'analyse statistique utilisé pour fournir des estimations du potentiel du marché et de stratégies optimales compte tenu des ressources limitées. L'analyse TURF détermine la proportion potentielle de personnes qui pourraient être atteintes au moyen d'un ensemble de caractéristiques ou d'avantages.



# Résultats en Australie

# Mon système de soins de santé et moi

## « Ce qui m'importe le plus. »

Comprendre ce qui importe le plus pour les consommateurs du système de soins de santé et dans quelle mesure cela influence les choix est complexe.

Ce sont pourtant des renseignements cruciaux alors que se poursuit le cheminement des soins de santé vers une approche fondée sur la valeur.

Pour les consommateurs, accéder aux soins lorsqu'ils en ont besoin est d'une importance primordiale, mais l'état de santé et une vie pleinement vécue sont également très valorisés.

Selon les consommateurs, un système de soins de santé doit également offrir un bon rapport coût/efficacité.

Le classement des trois principales préférences; présente le total des trois principales préférences (un, deux, trois).

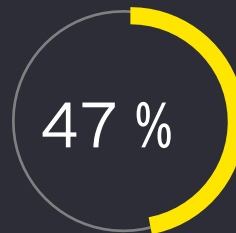
consommateurs (n) = 1  
001

### Consommateurs : Australie

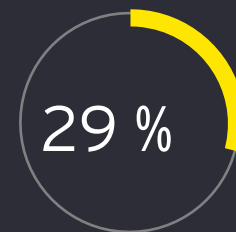
Q : Auquel des éléments suivants du système de soins de santé accordez-vous le plus de valeur?



Accès aux soins lorsqu'un membre de ma famille ou moi-même en avons besoin



Un meilleur rapport coût/efficacité



Un soulagement des aspects négatifs tels que la douleur et l'anxiété

# « Avoir une bonne santé générale relève surtout de ma responsabilité. »

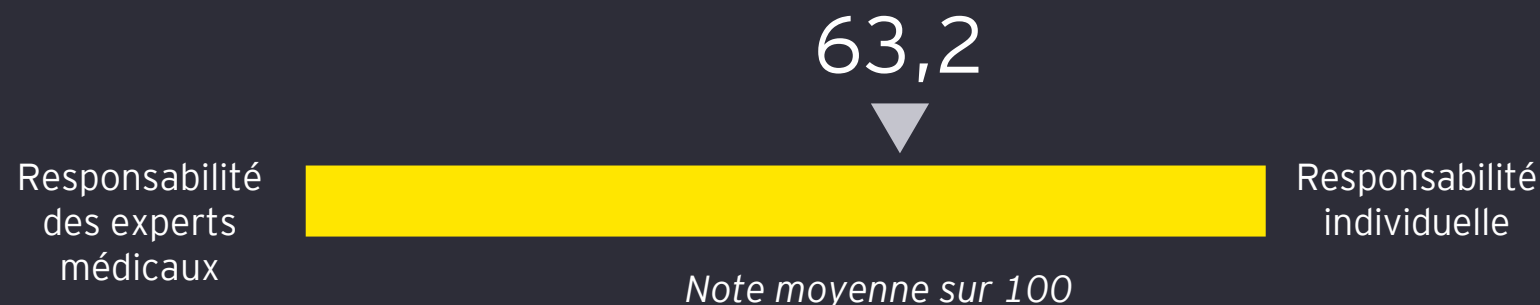
Un grand sentiment d'indépendance et de gestion de soi est présent.

La responsabilité du maintien d'une bonne santé générale revient à chacun. Peu de consommateurs confient cette responsabilité aux experts médicaux, mais plusieurs s'attendent à des conseils d'experts.

Si les consommateurs jugent qu'ils sont en contrôle et assument la responsabilité de leurs actions, cela les incite à participer activement à la gestion optimale de leur santé et des soins dont ils ont besoin.

## Consommateurs : Australie

Q : « Pour ma part, le maintien d'une bonne santé générale relève de la .. »



Curseur de défilement de 1 à 100, le point d'ancrage de gauche étant « Les experts médicaux responsables de traiter les personnes lorsqu'elles sont malades tout en les aidant à maintenir une bonne santé générale » et le point d'ancrage de droite, « Les personnes qui sont responsables de la gestion de leur mode de vie et du maintien d'une bonne santé générale ».

consommateurs (n) = 1  
001

## « Vivre pleinement ... maintenant ou dans l'avenir? »

La santé est très valorisée et elle est source de motivation – pour être en santé et pour éviter de tomber malade.

La priorité est de prendre des mesures immédiatement pour s'assurer une bonne santé à long terme plutôt que de vivre l'instant présent.

### Consommateurs : Australie

Q : « Quant à l'importance de porter attention à sa santé dans le présent et dans l'avenir, je crois qu'il faut... »

71,1

Se concentrer sur l'instant présent sans se préoccuper de l'avenir

Note moyenne sur 100

Faire ce qu'on peut pour éviter de tomber malade à l'avenir

Curseur de défilement de 1 à 100, le point d'ancrage de gauche étant « Prêter attention à ma santé est important, mais Se concentrer sur l'instant présent sans se préoccuper de l'avenir » et le point d'ancrage de droite, « Prêter attention à ma santé est important et je fais ce que je peux pour éviter de tomber malade à l'avenir ».

consommateurs (n) = 1  
001

## « Mon système de santé est bon, mais il pourrait être mieux. »

Un bilan contrasté sur l'efficacité globale du système de santé en Australie – généralement bien perçu, mais il y a matière à amélioration.

Le système de soins de santé australien fait beaucoup de bonnes choses. Les consommateurs considèrent qu'il est très avancé sur le plan technologique; **60 %** indiquent que cet aspect est supérieur à la moyenne.

Les consommateurs considèrent que les aspects suivants sont également supérieurs à la moyenne :

- Facilité d'utilisation du système de soins de santé, **58 %**
- Souci du service à la clientèle, **56 %**
- Amélioration de la santé communautaire, **55 %**

Par contre, des améliorations sont envisageables en ce qui a trait à la durabilité environnementale; **39 %** indiquent que cet aspect est dans la moyenne.

### Consommateurs : Australie

Q : Comment évalueriez-vous la performance globale du système de soins de santé australien?

64 %  
Supérieure à  
la moyenne

19 %  
Moyenne

17 %  
Inférieure  
à la  
moyenne

La notation « Supérieure à la moyenne » se positionne dans les trois premiers rangs (5 à 7) sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent », et la notation « Inférieure à la moyenne » se positionne dans les trois derniers rangs (1 à 3).

consommateurs (n) = 1 001



## « L'expérience est importante pour moi. »

L'expérience en matière de soins de santé est importante pour les consommateurs, tout comme l'équité dans les traitements pour tous.



56 %

Considèrent que le système de soins de santé maximise l'expérience en matière de soins de santé, peu importe la race, l'emplacement ou les circonstances personnelles.

### Consommateurs : Australie

Q : Comment évalueriez-vous la performance des aspects suivants du système de soins de santé en Australie?

- Maximisation de l'expérience en matière de santé humaine pour tout le monde, peu importe la race, l'emplacement ou les circonstances personnelles

56 %

Supérieure  
à la  
moyenne

24 %

Moyenne

20 %

Inférieure  
à la  
moyenne

« Supérieure à la moyenne » (notations 5 à 7 sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent »; « Inférieure à la moyenne », soit les notations 1 à 3).

consommateurs (n) = 1 001

# « Pour moi, la valeur émane de quelques qualités clés de mon système de soins de santé. »

La valeur est multidimensionnelle.

Les **facteurs humains** ont trait à l'expérience en matière de soins de santé : que les consommateurs soient traités avec empathie, courtoisie et respect, et qu'ils aient l'occasion de définir leurs soins et de les choisir.

Les **facteurs liés au processus et à l'emplacement** sont de nature pratique : un environnement sûr et propre; commodité; et des soins de pointe.

consommateurs (n) = 867 (ne tient pas compte de ceux qui n'ont pas eu recours aux services de soins de santé dans les 12 derniers mois).

## Consommateurs : Australie

Q : Compte tenu des services de soins de santé que vous avez reçus au cours des 12 derniers mois, comment évalueriez-vous votre expérience à l'égard des aspects suivants?

### Facteurs humains

87 %

Ma **vie privée** est respectée

79 %

Je suis traité avec **empathie, courtoisie et respect**

77 %

J'ai mon mot à dire en ce qui concerne ma santé et je peux **participer activement** dans le processus de traitement

Affiche une notation « Supérieure à la moyenne » (les notations 5 à 7 sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent »)

### Facteurs liés au processus et à l'emplacement

84 %

L'environnement de l'établissement **est sûr, propre et confortable**

76 %

Le médecin ou le professionnel de la santé est au fait des **traitements modernes et des technologies**, et les offre

65 %

Le **stationnement est pratique**

# Les soins virtuels, l'avenir des soins de santé et moi

# « Je préfère les consultations en personne pour la majorité des questions liées à la santé. »

## Consommateurs : Australie

Grâce à la technologie, il est possible d'obtenir plusieurs services médicaux et sanitaires par voie virtuelle, mais les consommateurs préfèrent de loin les consultations en personne.

Q : Veuillez indiquer si une consultation médicale ou pour soins de santé est préférable par voie virtuelle (c.-à-d., par téléphone ou vidéo) ou en personne (c.-à-d., au bureau ou dans une clinique d'un médecin ou d'un professionnel de la santé).

Une consultation en personne est préférable à une consultation virtuelle en raison des aspects suivants :

### Qualité et résultats

88 %

Présente un problème physique

80 %

Lien personnel

73 %

Qualité globale

67 %

Résolution d'un problème

### Commodité

57 %

Temps passé avec un médecin

46 %

Question pratique

Utilité 32 %

Ensemble des coûts

27 %

Temps d'attente

Affiche « Consultation en personne est préférable ».

Une échelle à quatre points où la consultation virtuelle est préférable; la consultation en personne est préférable; peu importe; ne sais pas.

consommateurs (n) = 1

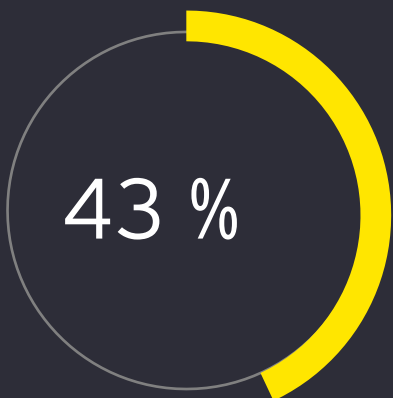
001

## « Mais je suis ouvert à passer à des soins primaires virtuels. »

Malgré une préférence sans équivoque pour les consultations en personne, la majorité des consommateurs sont ouverts à passer aux consultations virtuelles de soins primaires; seulement **9 %** ont indiqué qu'ils ne l'envisageraient certainement pas.

### Consommateurs : Australie

Q : Dans quelle mesure envisageriez-vous une consultation virtuelle avec votre médecin généraliste plutôt qu'une consultation en personne?



Envisageraient probablement ou certainement de passer à une consultation virtuelle de soins primaires en remplacement d'une consultation en personne

L'envisagerait certainement ou probablement

**43 %**

Pourrait ou non l'envisager

**32 %**

Ne l'envisagerait certainement ou probablement pas

**25 %**

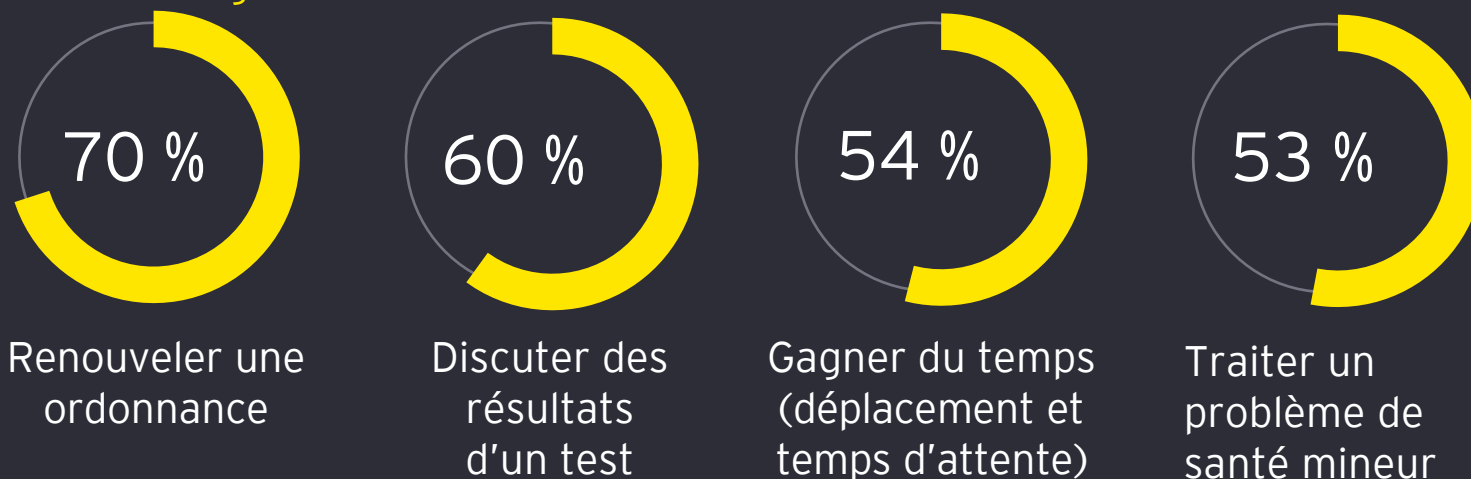
consommateurs (n) = 1 001

« J'opterais pour les consultations virtuelles pour des cas mineurs ou pour plus de commodité. »

Les consommateurs opteraient pour les consultations virtuelles pour plus de commodité, pour des problèmes de santé mineurs et pour remplir divers documents.

### Consommateurs : Australie

Q : Parmi les raisons suivantes, lesquelles vous inciteraient à passer d'une consultation en personne à une consultation virtuelle avec votre médecin généraliste?



consommateurs (n) = 911, ne tient pas compte des consommateurs qui répondu à une précédente question qu'ils n'envisageraient certainement pas de passer à des services de soins virtuels.

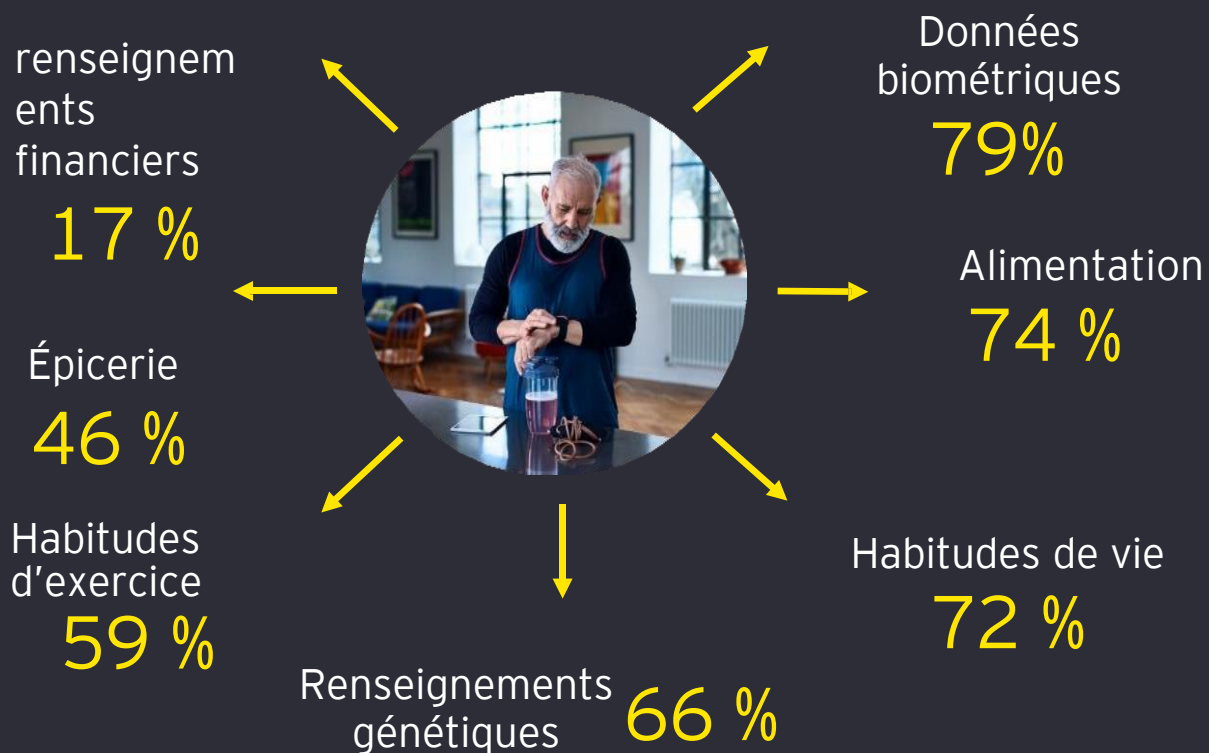


« Je transmettrais certains renseignements afin d'obtenir de meilleurs soins, mais les renseignements financiers ne sont pas pertinents. »

Q: Dans quelle mesure transmettriez-vous les renseignements suivants à des médecins ou des professionnels de la santé afin de leur permettre de vous traiter de façon plus approfondie?

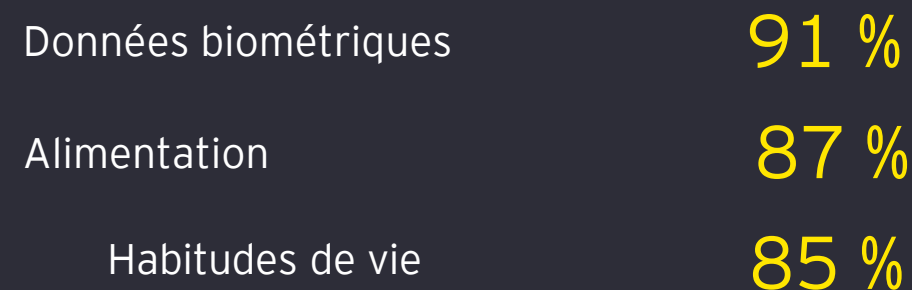
Notations : transmettrait probablement/certainement

### Consommateurs : Australie



Q : « Transmettre ces renseignements à un médecin ou un professionnel de la santé me permettrait certainement d'être en meilleure santé. »

Notations : aiderait certainement/aiderait dans une certaine mesure



Q: Dans quelle mesure croyez-vous que la transmission de renseignements financiers à votre médecin ou un professionnel de la santé vous permettrait d'être en meilleure santé?

Notations : ne serait pas pertinent

65 % indiquent que la transmission de renseignements financiers n'aurait aucune incidence sur la santé.

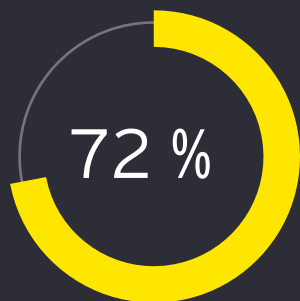
consommateurs (n) = 1 001

« Je suis ouvert à l'amélioration des soins grâce à la technologie dans le but de bénéficier de soins plus personnalisés et de meilleures expériences. »

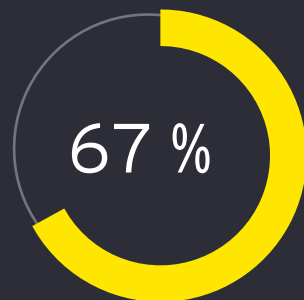
Les consommateurs sont prêts à recevoir des traitements personnalisés, passer des tests génétiques prédictifs et obtenir des soins non urgents dans des commerces de détail. Les dispositifs portables et les capteurs de suivi de la santé à domicile sont également attrayants.

## Consommateurs : Australie

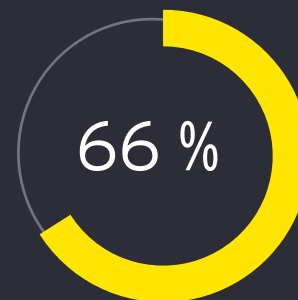
Q : « Pour le suivi ou l'amélioration de ma santé, je suis prêt à ... »



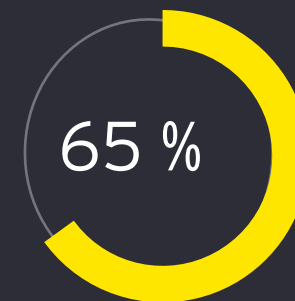
Passer un test génétique afin de déterminer si je suis susceptible de développer des maladies ou des problèmes de santé.



Prendre des médicaments spécialement conçus pour moi (correspondant à mon profil génétique)



Être traité par le biais d'un programme de services d'hospitalisation à domicile



Obtenir des soins non urgents d'un professionnel de la santé dans une petite clinique sise dans un grand magasin, un supermarché ou une pharmacie

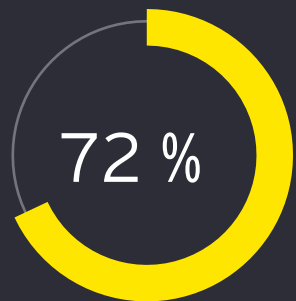
Notations : Trois principales notations (5 à 7) sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Tout à fait d'accord »  
consommateurs (n) = 1 001

« J'entrevois un avenir très prometteur pour la technologie en soins de santé au cours de la prochaine décennie. »

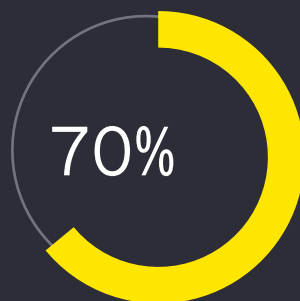
Les nouvelles technologies telles que les précurseurs du métavers – la présence virtuelle et l'intelligence artificielle ont été accueillies avec davantage de prudence par rapport aux technologies courantes : respectivement **56 % et 47 %** des répondants sont d'accord que l'intelligence artificielle et la présence virtuelle deviendront courantes au cours de la prochaine décennie.

### Consommateurs : Australie

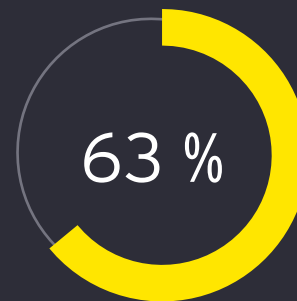
Q : Dans quelle mesure croyez-vous que les événements suivants surviendront dans le secteur de la santé au cours des 10 prochaines années?



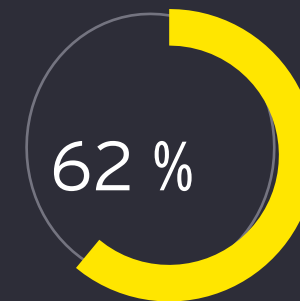
Les services d'hospitalisation à domicile seront une solution de rechange aux soins aux patients admis



Les technologies numériques surveillent les patients à domicile



Les hôpitaux virtuels offriront des soins médicaux de base à distance



La médecine de précision fera partie intégrante des soins primaires

# Résultats au Canada

# Mon système de soins de santé et moi

## « Ce qui m'importe le plus. »

Comprendre ce qui importe le plus pour les consommateurs du système de soins de santé et dans quelle mesure cela influence les choix est complexe.

Ce sont pourtant des renseignements cruciaux alors que se poursuit le cheminement des soins de santé vers une approche fondée sur la valeur.

Pour les consommateurs, accéder aux soins lorsqu'ils en ont besoin est d'une importance primordiale, mais l'état de santé et une vie pleinement vécue sont également très valorisés.

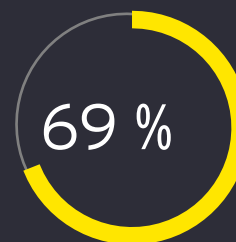
Selon les consommateurs, un système de soins de santé doit également offrir un bon rapport coût/efficacité.

Le classement des trois principales préférences; présente le total des trois principales préférences (un, deux, trois).

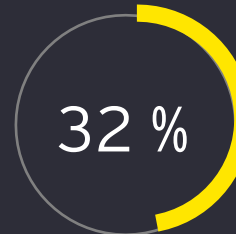
consommateurs (n) = 1  
003

### Consommateurs : Canada

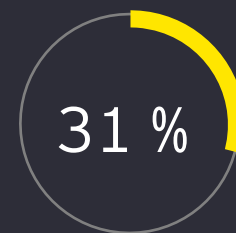
Q : Auquel des éléments suivants du système de soins de santé accordez-vous le plus de valeur?



Accès aux soins lorsqu'un membre de ma famille ou moi-même en avons besoin



Un soulagement des aspects négatifs tels que la douleur et l'anxiété



Moi ou un membre de ma famille atteignons des niveaux optimaux de santé

# « Avoir une bonne santé générale relève surtout de ma responsabilité. »

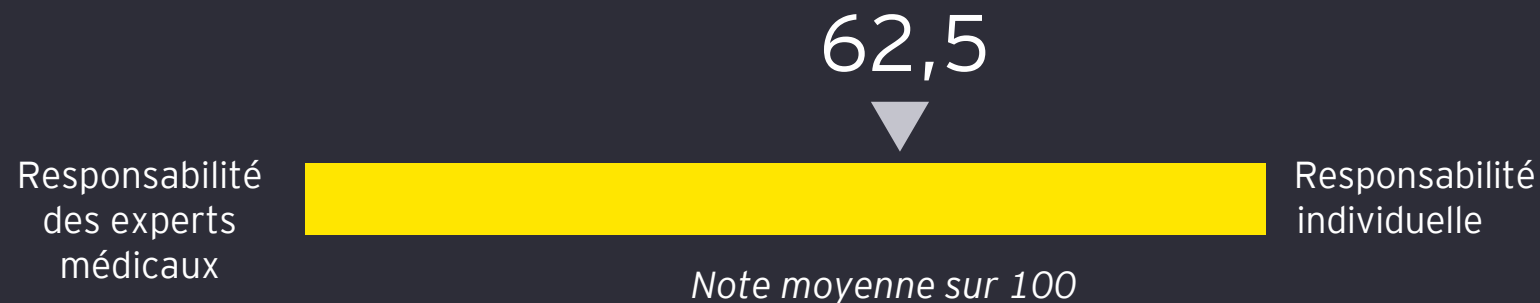
Un grand sentiment d'indépendance et de gestion de soi est présent.

La responsabilité du maintien d'une bonne santé générale revient à chacun. Peu de consommateurs confient cette responsabilité aux experts médicaux, mais plusieurs s'attendent à des conseils d'experts.

Si les consommateurs jugent qu'ils sont en contrôle et assument la responsabilité de leurs actions, cela les incite à participer activement à la gestion optimale de leur santé et des soins dont ils ont besoin

## Consommateurs : Canada

Q : « Pour ma part, le maintien d'une bonne santé générale relève de la .. »



Curseur de défilement de 1 à 100, le point d'ancrage de gauche étant « Les experts médicaux qui sont responsables de traiter les personnes lorsqu'elles sont malades et de les aider également à maintenir une bonne santé générale » et le point d'ancrage de droite, « Les personnes qui sont responsables de la gestion de leur mode de vie et du maintien d'une bonne santé générale ».

consommateurs (n) = 1 003



# « Vivre pleinement ... maintenant ou dans l'avenir? »

## Consommateurs : Canada

La santé est très valorisée et elle est source de motivation – pour être en santé et pour éviter de tomber malade.

La priorité est de prendre des mesures immédiatement pour s'assurer une bonne santé à long terme plutôt que de vivre l'instant présent.

Q : « Quant à l'importance de porter attention à sa santé dans le présent et dans l'avenir, je crois qu'il faut ... »

72,4



Se concentrer sur l'instant présent sans se préoccuper de l'avenir

Note moyenne sur 100

Faire ce qu'on peut pour éviter de tomber malade à l'avenir

Curseur de défilement de 1 à 100, le point d'ancrage de gauche étant « Prêter attention à ma santé est important, mais je centre mon attention sur le moment présent sans me préoccuper de tomber malade demain » et le point d'ancrage de droite, « Prêter attention à ma santé est important et je fais ce que je peux pour éviter de tomber malade ».

consommateurs (n) = 1 003

## « Mon système de santé est bon, mais il pourrait être mieux. »

Un bilan contrasté sur l'efficacité globale du système de santé au Canada – généralement bien perçu, mais il y a matière à amélioration.

Le système de soins de santé canadien fait beaucoup de bonnes choses. Les consommateurs considèrent qu'il est très avancé sur le plan technologique; **47 %** indiquent que cet aspect est supérieur à la moyenne.

Par contre, les consommateurs s'attendent à ce qui suit :

- ▶ Accès amélioré aux soins; **47 %** indiquent que cet aspect est inférieur à la moyenne.
- ▶ Meilleur équilibre dans la gamme de services (entre les hôpitaux et les soins de base); **41 %** indiquent que cet aspect est inférieur à la moyenne.
- ▶ Durabilité environnementale; **40 %** indiquent que cet aspect est dans la moyenne.

### Consommateurs : Canada

Q : Comment évalueriez-vous la performance globale du système de soins de santé canadien?

47 %

Supérieure  
à la  
moyenne

19 %

Moyenne

34 %

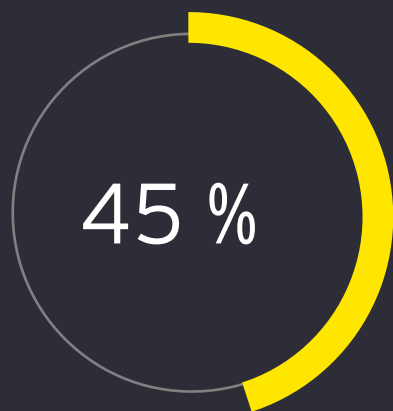
Inférieure  
à la  
moyenne

La notation « Supérieure à la moyenne » se positionne dans les trois premiers rangs (5 à 7) sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent », et la notation « Inférieure à la moyenne » se positionne dans les trois derniers rangs (1 à 3).

consommateurs (n) = 1 003

## « L'expérience est importante pour moi. »

L'expérience en matière de soins de santé est importante pour les consommateurs, tout comme l'importance d'un traitement équitable pour tous.



consommateurs (n) = 1 003

Considèrent que le système de soins de santé maximise l'expérience en matière de soins de santé, peu importe la race, l'emplacement ou les circonstances personnelles.

### Consommateurs : Canada

Q : Comment évalueriez-vous la performance des aspects suivants du système de soins de santé au Canada?

- Maximisation de l'expérience en matière de santé humaine pour tout le monde, peu importe la race, l'emplacement ou les circonstances personnelles

45 %

Supérieure  
à la  
moyenne

23 %

Moyenne

32 %

Inférieure à  
la moyenne

« Supérieure à la moyenne » (notations 5 à 7 sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent »; « Inférieure à la moyenne », soit les notations 1 à 3).

# « Pour moi, la valeur émane de quelques qualités clés de mon système de soins de santé. »

## Consommateurs : Canada

La valeur est multidimensionnelle.

Les **facteurs humains** ont trait à l'expérience en matière de soins de santé : que les consommateurs soient traités avec empathie, courtoisie et respect, et qu'ils aient l'occasion de définir leurs soins et de les choisir.

Les **facteurs liés au processus et à l'emplacement** sont de nature pratique : un environnement sûr et propre; commodité; et des soins de pointe.

Q : Compte tenu des services de soins de santé que vous avez reçus au cours des 12 derniers mois, comment évalueriez-vous votre expérience à l'égard des aspects suivants?

### Facteurs humains

79 %

Ma **vie privée** est respectée

70 %

Je suis traité avec **empathie, courtoisie et respect**

64 %

J'ai mon mot à dire en ce qui concerne ma santé et je peux **participer activement** au processus de traitement

### Facteurs liés au processus et à l'emplacement

75 %

L'environnement de l'établissement **est sûr, propre et confortable**

69 %

Le médecin ou le professionnel de la santé est au fait des **traitements modernes et des technologies**, et les offre

56 %

Le stationnement est pratique

Notation « Supérieure à la moyenne » (notations 5 à 7 sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent »).

consommateurs (n) = 826 (ne tient pas compte de ceux qui n'ont pas eu recours aux services de soins de santé dans les 12 derniers mois).

# Les soins virtuels, l'avenir des soins de santé et moi

# « Je préfère les consultations en personne pour la majorité des questions liées à la santé. »

## Consommateurs : Canada

Q : Veuillez indiquer si une consultation médicale ou pour soins de santé est préférable par voie virtuelle (c.-à-d., par téléphone ou vidéo) ou en personne (c.-à-d., au bureau ou dans une clinique d'un médecin ou d'un professionnel de la santé).

Une consultation en personne est préférable à une consultation virtuelle en raison des aspects suivants :

### Qualité et résultats

84 %

Présente un  
problème physique

72 %

Lien  
personnel

66 %

Qualité  
globale

61 %

Résolution  
d'un  
problème

### Commodité

47 %

Temps passé  
avec un  
médecin

40 %

Question  
pratique

Utilité 29 % 24 %

Ensemble  
des  
coûts

Temps  
d'attente

Grâce à la technologie, il est possible d'obtenir plusieurs services médicaux et sanitaires par voie virtuelle, mais les consommateurs préfèrent de loin les consultations en personne.

Affiche « Consultation en personne est préférable ».

Une échelle à quatre points où la consultation virtuelle est préférable; la consultation en personne est préférable; peu importe; ne sais pas.

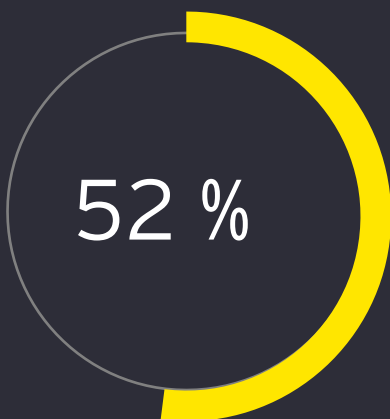
consommateurs (n) = 1 003

## « Mais je suis ouvert à passer à des soins primaires virtuels. »

Malgré une préférence sans équivoque pour les consultations en personne, la majorité des consommateurs sont prêts à passer aux consultations virtuelles de soins primaires; seulement **6 %** ont indiqué qu'ils ne l'envisageraient certainement pas.

### Consommateurs : Canada

Q : Dans quelle mesure envisageriez-vous une consultation virtuelle avec votre médecin de famille plutôt qu'une consultation en personne?



Envisageraient probablement ou certainement de passer à une consultation virtuelle de soins primaires en remplacement d'une consultation en personne

L'envisagerait certainement ou probablement

**52 %**

Pourrait ou non l'envisager

**30 %**

Ne l'envisagerait certainement ou probablement pas

**18 %**

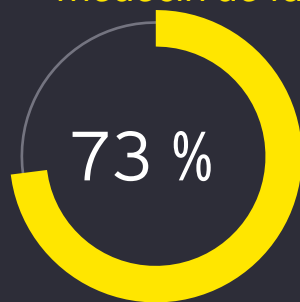
consommateurs (n) = 1 003

« J'opterais pour les consultations virtuelles pour des cas mineurs ou pour plus de commodité. »

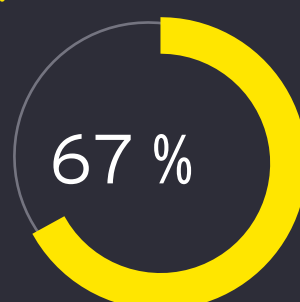
Les consommateurs opteraient pour les consultations virtuelles pour plus de commodité, pour des problèmes de santé mineurs et pour remplir divers documents.

### Consommateurs : Canada

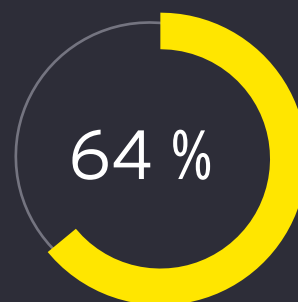
Q : Parmi les raisons suivantes, lesquelles vous inciteraient à passer d'une consultation en personne à une consultation virtuelle avec votre médecin de famille?



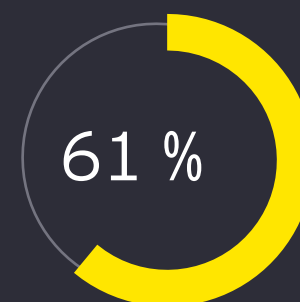
Renouveler une  
ordonnance



Discuter des  
résultats d'un test



Gagner du temps  
(déplacement et  
temps d'attente)



Traiter un  
problème de  
santé mineur

consommateurs (n) = 942, ne tient pas compte des consommateurs qui répondu à une précédente question qu'ils n'envisageraient certainement pas de passer à des services de soins virtuels.

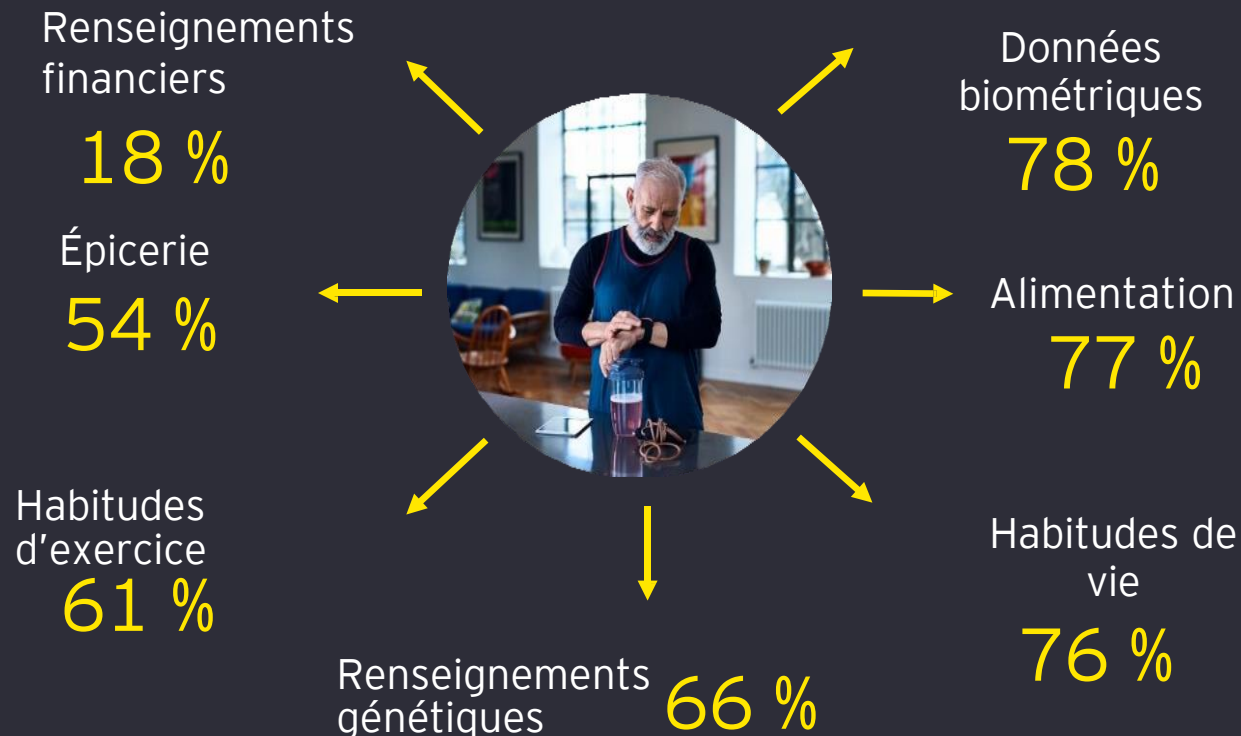


## « Je transmettrais certains renseignements afin d'obtenir de meilleurs soins, mais les renseignements financiers ne sont pas pertinents. »

Q: Dans quelle mesure transmettriez-vous les renseignements suivants à des médecins ou des professionnels de la santé afin de leur permettre de vous traiter de façon plus approfondie?

Notations : transmettrait probablement/certainement

### Consommateurs : Canada



Q : « Transmettre ces renseignements à un médecin ou un professionnel de la santé me permettrait certainement d'être en meilleure santé. »

Notations : aiderait certainement/aiderait dans une certaine mesure

Données biométriques	90 %
Habitudes de vie	89 %
Alimentation	89 %

Q : Dans quelle mesure croyez-vous que la transmission de renseignements financiers financiers à votre médecin vous permettrait d'être en meilleure santé?

Notations : ne serait pas pertinent

65 % indiquent que la transmission de renseignements financiers financiers n'aurait aucune incidence sur la santé.

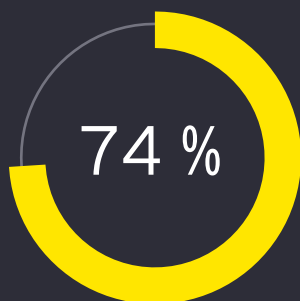
consommateurs (n) = 1  
003

« Je suis ouvert à l'amélioration des soins grâce à la technologie dans le but de bénéficier de soins plus personnalisés et de meilleures expériences. »

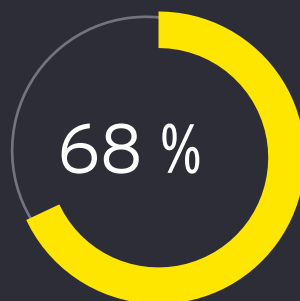
Les consommateurs sont prêts à recevoir des traitements personnalisés, passer des tests génétiques prédictifs et obtenir des soins non urgents dans des commerces de détail. Les dispositifs portables et les capteurs de suivi de la santé à domicile sont également attrayants.

## Consommateurs : Canada

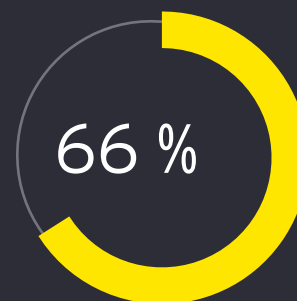
Q : « Pour le suivi ou l'amélioration de ma santé, je suis prêt à ... »



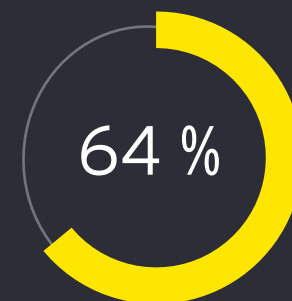
Recevoir des soins non urgents d'un professionnel de la santé dans une petite clinique sise dans un grand magasin, un supermarché ou une pharmacie



Passer un test génétique afin de déterminer si je suis susceptible de développer des maladies ou des problèmes de santé.



Prendre des médicaments spécialement conçus pour moi (correspondant à mon profil génétique)



Être traité par le biais d'un programme de services d'hospitalisation à domicile

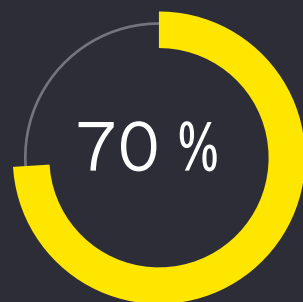
Notations : Trois principales notations (5 à 7) sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Tout à fait d'accord ». consommateurs (n) = 1 003

# « J'entrevois un avenir très prometteur pour la technologie en soins de santé au cours de la prochaine décennie. »

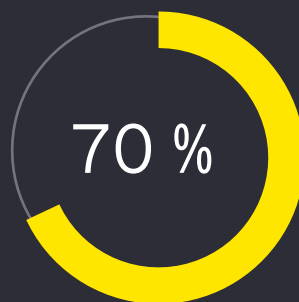
Les nouvelles technologies telles que les précurseurs du métavers – la présence virtuelle et l'intelligence artificielle ont été accueillies avec davantage de prudence par rapport aux technologies courantes : respectivement **56 % et 50 %** des répondants sont d'accord pour affirmer que l'intelligence artificielle et la présence virtuelle deviendront courantes au cours de la prochaine décennie.

## Consommateurs : Canada

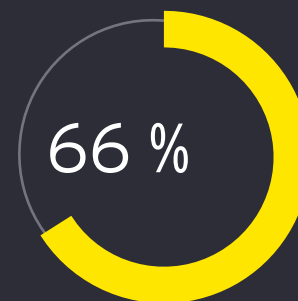
Q : Dans quelle mesure croyez-vous que les événements suivants surviendront dans le secteur de la santé au cours des 10 prochaines années?



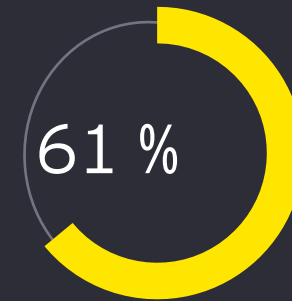
Les technologies numériques surveillent les patients à domicile



Les services d'hospitalisation à domicile seront une solution de rechange aux soins aux patients admis



Les hôpitaux virtuels offriront des soins médicaux de base à distance



La médecine de précision fera partie intégrante des soins primaires

# Résultats en Angleterre

# Mon système de soins de santé et moi

## « Ce qui m'importe le plus. »

Comprendre ce qui importe le plus pour les consommateurs du système de soins de santé et dans quelle mesure cela influence les choix est complexe.

Ce sont pourtant des renseignements cruciaux alors que se poursuit le cheminement des soins de santé vers une approche fondée sur la valeur.

Pour les consommateurs, accéder aux soins lorsqu'ils en ont besoin est d'une importance primordiale, mais l'état de santé et une vie pleinement vécue sont également très valorisés.

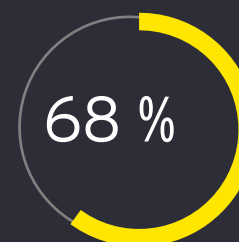
Selon les consommateurs, un système de soins de santé doit également offrir un bon rapport coût/efficacité.

Le classement des trois principales préférences; présente le total des trois principales préférences (un, deux, trois).

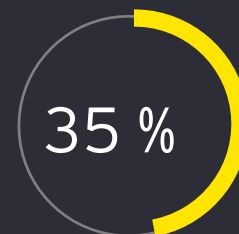
consommateurs (n) = 1  
001

### Consommateurs : Angleterre

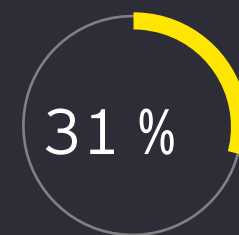
Q : Auquel des éléments suivants du système de soins de santé accordez-vous le plus de valeur?



Accès aux soins lorsqu'un membre de ma famille ou moi-même en avons besoin



Un soulagement des aspects négatifs tels que la douleur et l'anxiété



Une société plus en santé et plus juste

# « Avoir une bonne santé générale relève surtout de ma responsabilité. »

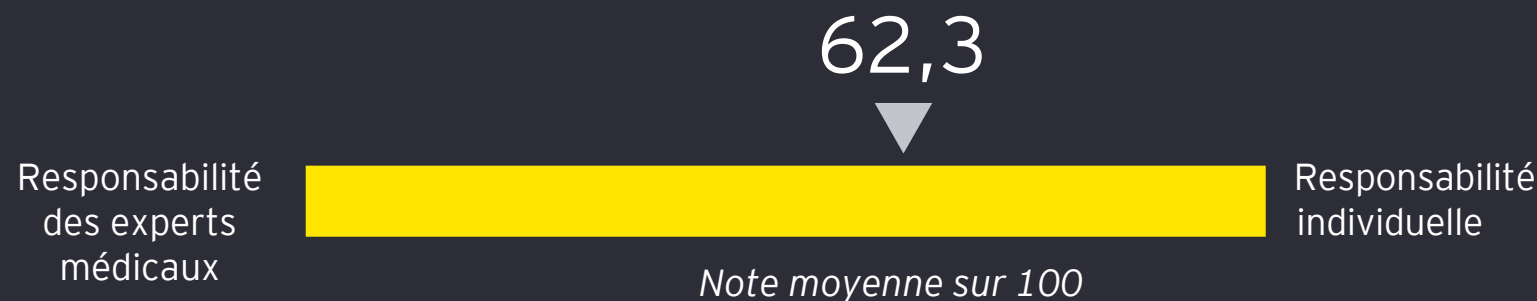
Un grand sentiment d'indépendance et de gestion de soi est présent.

La responsabilité du maintien d'une bonne santé générale revient à chacun. Peu de consommateurs confient cette responsabilité aux experts médicaux, mais plusieurs s'attendent à des conseils d'experts.

Si les consommateurs jugent qu'ils sont en contrôle et assument la responsabilité de leurs actions, cela les incite à participer activement à la gestion optimale de leur santé et des soins dont ils ont besoin

## Consommateurs : Angleterre

Q : « Pour ma part, le maintien d'une bonne santé générale relève de la .. »



Curseur de défilement de 1 à 100, le point d'ancrage de gauche étant « Les experts médicaux qui sont responsables de traiter les personnes lorsqu'elles sont malades et de les aider également à maintenir une bonne santé générale » et le point d'ancrage de droite, « Les personnes qui sont responsables de la gestion de leur mode de vie et du maintien d'une bonne santé générale ».

consommateurs (n) = 1  
001

## « Vivre pleinement ... maintenant ou dans l'avenir? »

### Consommateurs : Angleterre

La santé est très valorisée et elle est source de motivation – pour être en santé et pour éviter de tomber malade.

La priorité est de prendre des mesures immédiatement pour s'assurer une bonne santé à long terme plutôt que de vivre l'instant présent.

Q : « Quant à l'importance de porter attention à sa santé dans le présent et dans l'avenir, je crois qu'il faut ... »

66,5



Note moyenne sur 100

Se concentrer sur l'instant présent sans se préoccuper de l'avenir

Faire ce qu'on peut pour éviter de tomber malade à l'avenir

Curseur de défilement de 1 à 100, le point d'ancrage de gauche étant « Prêter attention à ma santé est important, mais je me concentre sur l'instant présent sans me préoccuper de tomber malade » et le point d'ancrage de droite, « Prêter attention à ma santé est important et je fais ce que je peux pour éviter de tomber malade ».

consommateurs (n) = 1 001



## « Mon système de santé est bon, mais il pourrait être mieux. »

Un bilan contrasté sur l'efficacité globale du système de santé national – généralement bien perçu, mais il y a matière à amélioration.

Le système de santé national fait beaucoup de bonnes choses. Les consommateurs considèrent qu'il est très avancé sur le plan technologique; **44 %** indiquent que cet aspect est supérieur à la moyenne.

Par contre, les consommateurs s'attendent à ce qui suit :

- ▶ Accès amélioré aux soins; **50 %** indiquent que cet aspect est inférieur à la moyenne.
- ▶ Facilité d'utilisation des services de soins de santé; **45 %** indiquent que cet aspect est inférieur à la moyenne.
- ▶ Meilleur équilibre dans la gamme de services (entre les hôpitaux et les soins primaires); **45 %** indiquent que cet aspect est inférieur à la moyenne.

### Consommateurs : Angleterre

Q : Comment évalueriez-vous la performance globale du système de santé national?

47 %

Supérieure  
à la  
moyenne

17 %

Moyenne

36 %

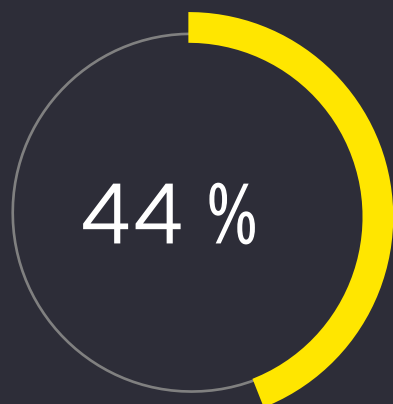
Inférieure  
à la  
moyenne

La notation « Supérieure à la moyenne » se positionne dans les trois premiers rangs (5 à 7) sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent », et la notation « Inférieure à la moyenne » se positionne dans les trois derniers rangs (1 à 3).

consommateurs (n) = 1 001

## « L'expérience est importante pour moi. »

L'expérience en matière de soins de santé est importante pour les consommateurs, tout comme l'équité dans les traitements pour tous.



Considèrent que le système de soins de santé maximise l'expérience en matière de soins de santé, peu importe la race, l'emplacement ou les circonstances personnelles.

### Consommateurs : Angleterre

Q : Comment évalueriez-vous la performance des aspects suivants du système de soins de santé en Angleterre?

- Maximisation de l'expérience en matière de santé humaine pour tout le monde, peu importe la race, l'emplacement ou les circonstances personnelles

44 %

Supérieure  
à la  
moyenne

26 %

Moyenne

30 %

Inférieure  
à la  
moyenne

« Supérieure à la moyenne » (notations 5 à 7 sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent »; « Inférieure à la moyenne », soit les notations 1 à 3).

consommateurs (n) = 1 001

# « Pour moi, la valeur émane de quelques qualités clés de mon système de soins de santé. »

La valeur est multidimensionnelle.

Les **facteurs humains** ont trait à l'expérience en matière de soins de santé : que les consommateurs soient traités avec empathie, courtoisie et respect, et qu'ils aient l'occasion de définir leurs soins et de les choisir.

Les **facteurs liés au processus et à l'emplacement** sont de nature pratique : un environnement sûr et propre; commodité; et des soins de pointe.

## Consommateurs : Angleterre

Q : Compte tenu des services de soins de santé que vous avez reçus au cours des 12 derniers mois, comment évalueriez-vous votre expérience à l'égard des aspects suivants?

### Facteurs humains

80 %

Ma **vie privée** est respectée

70 %

Je suis traité avec **empathie, courtoisie et respect**

60 %

Je **sens que l'on m'écoute** et mes **besoins et préférences** sont pris en considération

### Facteurs liés au processus et à l'emplacement

74 %

L'environnement de l'établissement est **sûr, propre et confortable**

67 %

L'emplacement est **pratique** (près de mon domicile ou de mon travail)

66 %

Le médecin m'explique bien le programme de soins et mes choix

consommateurs (n) = 720 (ne tient pas compte de ceux qui n'ont pas eu recours aux services de soins de santé dans les 12 derniers mois).

Affiche « Supérieure à la moyenne » (notations 5 à 7 sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent »).

# Les soins virtuels, l'avenir des soins de santé et moi

# « Je préfère les consultations en personne pour la majorité des questions liées à la santé. »

Grâce à la technologie, il est possible de recevoir plusieurs services médicaux et sanitaires par voie virtuelle, mais les consommateurs préfèrent de loin les consultations en personne.

## Consommateurs : Angleterre

Q : Veuillez indiquer si une consultation médicale ou pour soins de santé est préférable par voie virtuelle (c.-à-d., par téléphone ou vidéo) ou en personne (c.-à-d., au bureau ou dans une clinique d'un médecin ou d'un professionnel de la santé).

Une consultation en personne est préférable à une consultation virtuelle en raison des aspects suivants :

### Qualité et résultats

86 %	78 %	74 %	68 %
Présente un problème physique	Lien personnel	Qualité globale	Résolution d'un problème

### Commodité

56 %	47 %
Temps passé avec un médecin	Question pratique

Utilité 31 %	27 %
Ensemble des coûts	Temps d'attente

Affiche « Consultation en personne est préférable ».

Une échelle à quatre points où la consultation virtuelle est préférable; la consultation en personne est préférable; peu importe; ne sais pas.

consommateurs (n) = 1 001

## « Mais je suis ouvert à passer à des soins primaires virtuels. »

Malgré une préférence sans équivoque pour les consultations en personne, la majorité des consommateurs sont prêts à passer aux consultations virtuelles de soins primaires; seulement **9 %** ont indiqué qu'ils ne l'envisageraient certainement pas.

### Consommateurs : Angleterre

Q : Dans quelle mesure envisageriez-vous une consultation virtuelle avec votre médecin généraliste plutôt qu'une consultation en personne?

L'envisagerait  
certainement ou  
probablement

**51 %**

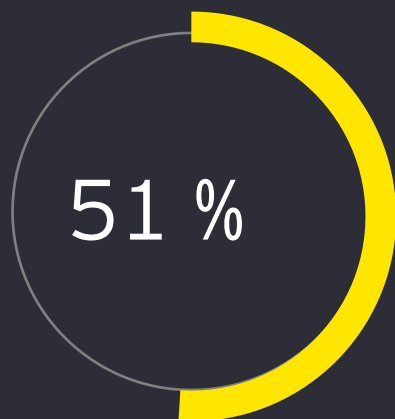
Pourrait ou non  
l'envisager

**26 %**

Ne l'envisagerait  
certainement ou  
probablement  
pas

**23 %**

consommateurs (n) = 1  
001



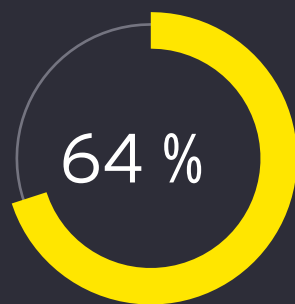
Envisageraient  
probablement ou  
certainement de passer à  
une consultation virtuelle  
de soins primaires en  
remplacement d'une  
consultation en personne

« J'opterais pour les consultations virtuelles pour des cas mineurs ou pour plus de commodité. »

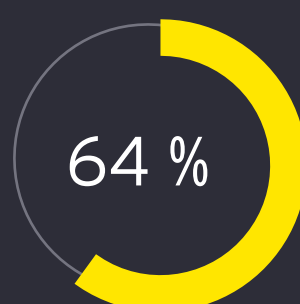
Les consommateurs opteraient pour les consultations virtuelles pour plus de commodité, pour des problèmes de santé mineurs et pour remplir divers documents.

### Consommateurs : Angleterre

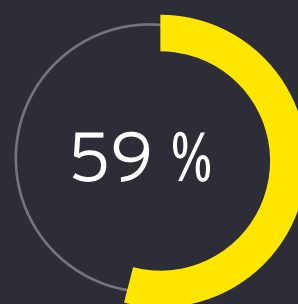
Q : Parmi les raisons suivantes, lesquelles vous inciteraient à passer d'une consultation en personne à une consultation virtuelle avec votre médecin généraliste?



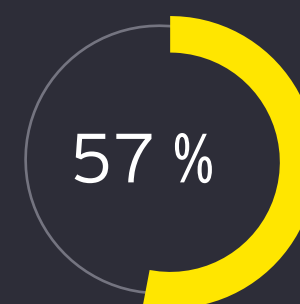
Renouveler une  
ordonnance



Discuter des  
résultats d'un  
test



Traiter un  
problème de  
santé mineur



Gagner du temps  
(déplacement et  
temps d'attente)

# « Je transmettrais certains renseignements afin d'obtenir de meilleurs soins, mais les renseignements financiers ne sont pas pertinents. »

Q: Dans quelle mesure transmettriez-vous les renseignements suivants à des médecins ou des professionnels de la santé afin de leur permettre de vous traiter de façon plus approfondie?

Notations : les transmettrait probablement/certainement

## Consommateurs : Angleterre

Renseignements  
financiers

15 %

Épicerie

45 %

Habitudes  
d'exercice

56 %

Renseignements  
génétiques

65 %



Données  
biométriques

79 %

Habitudes de vie

74 %

Alimentation

72 %

Q : « Transmettre ces renseignements à un médecin ou un professionnel de la santé me permettrait certainement d'être en meilleure santé. »

Notations : aiderait certainement/aiderait dans une certaine mesure

Données  
biométriques

89 %

Habitudes de vie

86 %

Alimentation

85 %

Q : Dans quelle mesure croyez-vous que la transmission de renseignements financiers financiers à votre médecin ou un professionnel de la santé vous permettrait d'être en meilleure santé?

Notations : ne serait pas pertinent

71 %

indiquent que la transmission de renseignements financiers financiers n'aurait aucune incidence sur la santé.

consommateurs (n) = 1 001

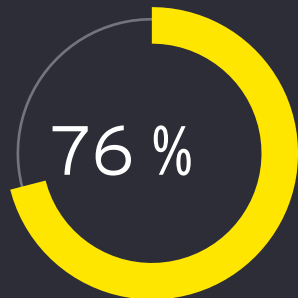


« Je suis ouvert à l'amélioration des soins grâce à la technologie dans le but de bénéficier de soins plus personnalisés et de meilleures expériences. »

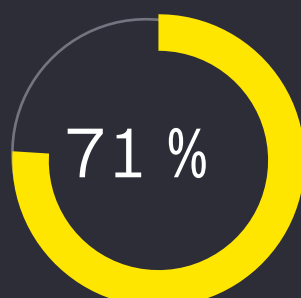
Les consommateurs sont prêts à recevoir des traitements personnalisés, passer des tests génétiques prédictifs et obtenir des soins non urgents dans des commerces de détail. Les dispositifs portables et les capteurs de suivi de la santé à domicile sont également attrayants.

## Consommateurs : Angleterre

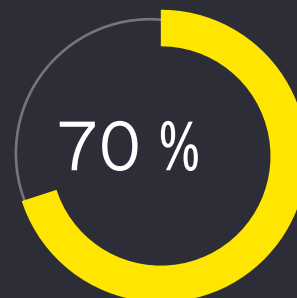
Q : « Pour le suivi ou l'amélioration de ma santé, je suis prêt à ... »



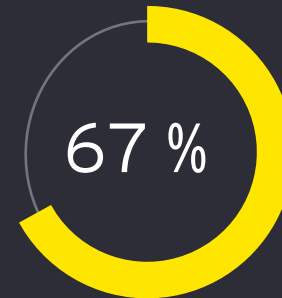
Recevoir des soins non urgents d'un professionnel de la santé dans une petite clinique sise dans un grand magasin, un supermarché ou une pharmacie



Passer un test génétique afin de déterminer si je suis susceptible de développer des maladies ou des problèmes de santé.



Prendre des médicaments spécialement conçus pour moi (correspondant à mon profil génétique)



Porter des capteurs permettant de réunir mes renseignements médicaux et les faire parvenir au médecin

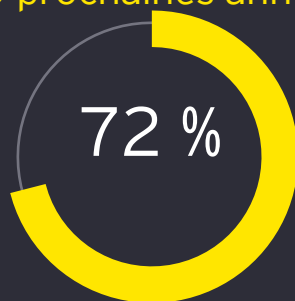
Notations : Trois principales notations (5 à 7) sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Tout à fait d'accord ».  
consommateurs (n) = 1 001

# « J'entrevois un avenir très prometteur pour la technologie en soins de santé au cours de la prochaine décennie. »

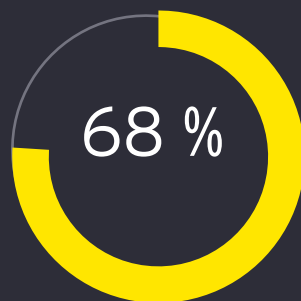
Les nouvelles technologies telles que les précurseurs du métavers – la présence virtuelle et l'intelligence artificielle ont été accueillies avec davantage de prudence par rapport aux technologies courantes : respectivement **56 % et 47 %** des répondants sont d'accord pour affirmer que l'intelligence artificielle et la présence virtuelle deviendront courantes au cours de la prochaine décennie.

## Consommateurs : Angleterre

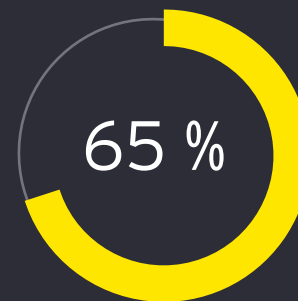
Q : Dans quelle mesure croyez-vous que les événements suivants surviendront dans le secteur de la santé au cours des 10 prochaines années?



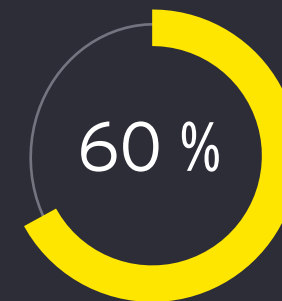
Les technologies numériques surveillent les patients à domicile



Les services d'hospitalisation à domicile seront une solution de rechange aux soins aux patients admis



Les hôpitaux virtuels offriront des soins médicaux de base à distance



La médecine de précision fera partie intégrante des soins primaires

# Résultats en Allemagne

# Mon système de soins de santé et moi

## « Ce qui m'importe le plus. »

Comprendre ce qui importe le plus pour les consommateurs du système de soins de santé et dans quelle mesure cela influence les choix est complexe.

Ce sont pourtant des renseignements cruciaux alors que se poursuit le cheminement des soins de santé vers une approche fondée sur la valeur.

Pour les consommateurs, accéder aux soins lorsqu'ils en ont besoin est d'une importance primordiale, mais l'état de santé et une vie pleinement vécue sont également très valorisés.

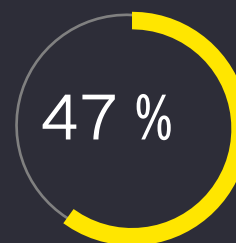
Selon les consommateurs, un système de soins de santé doit également offrir un bon rapport coût/efficacité.

Le classement des trois principales préférences; présente le total des trois principales préférences (un, deux, trois).

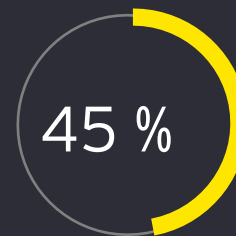
consommateurs (n) = 1 000

### Consommateurs : Allemagne

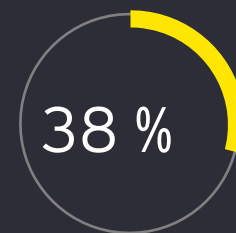
Q : Auquel des éléments suivants du système de soins de santé accordez-vous le plus de valeur?



Accès aux soins lorsqu'un membre de ma famille ou moi-même en avons besoin



Un soulagement des aspects négatifs tels que la douleur et l'anxiété



Un meilleur rapport coût/efficacité

# « Avoir une bonne santé générale relève surtout de ma responsabilité. »

Un grand sentiment d'indépendance et de gestion de soi est présent.

La responsabilité du maintien d'une bonne santé générale revient à chacun. Peu de consommateurs confient cette responsabilité aux experts médicaux, mais plusieurs s'attendent à des conseils d'experts.

Si les consommateurs jugent qu'ils sont en contrôle et assument la responsabilité de leurs actions, cela les incite à participer activement à la gestion optimale de leur santé et des soins dont ils ont besoin

## Consommateurs : Allemagne

Q : « Pour ma part, le maintien d'une bonne santé générale relève de la .. »

57,0



Responsabilité  
des experts  
médicaux

Responsabilité  
individuelle

Note moyenne sur 100

Curseur de défilement de 1 à 100, le point d'ancrage de gauche étant « Les experts médicaux qui sont responsables de traiter les personnes lorsqu'elles sont malades et de les aider également à maintenir une bonne santé générale » et le point d'ancrage de droite, « Les personnes qui sont responsables de la gestion de leur mode de vie et du maintien d'une bonne santé générale ».

consommateurs (n) = 1 000

# « Vivre pleinement ... maintenant ou dans l'avenir? »

»

La santé est très valorisée et elle est source de motivation – pour être en santé et pour éviter de tomber malade.

La priorité est de prendre des mesures immédiatement pour s'assurer une bonne santé à long terme plutôt que de vivre l'instant présent.

## Consommateurs : Allemagne

Q : « Quant à l'importance de porter attention à sa santé dans le présent et dans l'avenir, je crois qu'il faut ... »

68,1



Note moyenne sur 100

Se concentrer sur l'instant présent sans se préoccuper de l'avenir

Faire ce qu'on peut pour éviter de tomber malade à l'avenir

Curseur de défilement de 1 à 100, le point d'ancrage de gauche étant « Prêter attention à ma santé est important, mais je me concentre sur l'instant présent sans me préoccuper de tomber malade » et le point d'ancrage de droite, « Prêter attention à ma santé est important et je fais ce que je peux pour éviter de tomber malade ».

consommateurs (n) = 1 000

## « Mon système de santé est bon, mais il pourrait être mieux. »

Un bilan contrasté sur l'efficacité globale du système de santé en Allemagne – généralement bien perçu, mais il y a matière à amélioration.

Le système de santé allemand fait beaucoup de bonnes choses. Certains consommateurs considèrent qu'il fait bien d'accorder la même importance à la santé mentale qu'aux autres questions de santé, **56 %** indiquant que cet aspect est supérieur à la moyenne.

Par contre, les consommateurs s'attendent à ce qui suit :

- ▶ Accès amélioré aux soins; **40 %** indiquent que cet aspect est inférieur à la moyenne.
- ▶ Meilleur service à la clientèle; **37 %** indiquent que cet aspect est inférieur à la moyenne.
- ▶ Meilleur équilibre dans la gamme de services (entre les hôpitaux et les soins primaires); **35 %** indiquent que cet aspect est inférieur à la moyenne.

### Consommateurs : Allemagne

Q : Comment évalueriez-vous la performance globale du système de santé allemand?

56 %

Supérieure  
à la  
moyenne

20 %

Moyenne

24 %

Inférieure  
à la  
moyenne

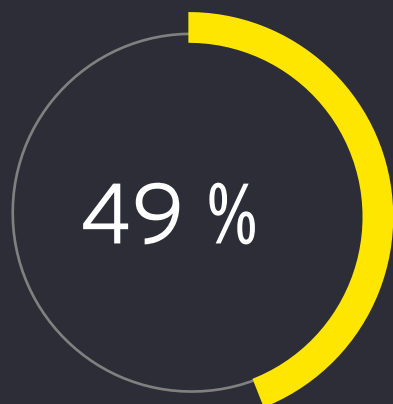
La notation « Supérieure à la moyenne » se positionne dans les trois premiers rangs (5 à 7) sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent », et la notation « Inférieure à la moyenne » se positionne dans les trois derniers rangs (1 à 3).

consommateurs (n) = 1 000



## « L'expérience est importante pour moi. »

L'expérience en matière de soins de santé est importante pour les consommateurs, tout comme l'équité dans les traitements pour tous.



consommateurs (n) = 1  
000

Considèrent que le système de soins de santé maximise l'expérience en matière de soins de santé, peu importe la race, l'emplacement ou les circonstances personnelles.

### Consommateurs : Allemagne

Q : Comment évalueriez-vous la performance des aspects suivants du système de soins de santé en Allemagne?

- Maximisation de l'expérience en matière de santé humaine pour tout le monde, peu importe la race, l'emplacement ou les circonstances personnelles

49 %  
Supérieure  
à la  
moyenne

26 %  
Moyenne

25 %  
Inférieure  
à la  
moyenne

« Supérieure à la moyenne » (notations 5 à 7 sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent »; « Inférieure à la moyenne », soit les notations 1 à 3).

# « Pour moi, la valeur émane de quelques qualités clés de mon système de soins de santé. »

## Consommateurs : Allemagne

La valeur est multidimensionnelle.

Les **facteurs humains** ont trait à l'expérience en matière de soins de santé : que les consommateurs soient traités avec empathie, courtoisie et respect, et qu'ils aient l'occasion de définir leurs soins et de les choisir.

Les **facteurs liés au processus et à l'emplacement** sont de nature pratique : un environnement sûr et propre; commodité; et des soins de pointe.

Q : Compte tenu des services de soins de santé que vous avez reçus au cours des 12 derniers mois, comment évalueriez-vous votre expérience à l'égard des aspects suivants?

### Facteurs humains

79 %

Ma **vie privée** est respectée

72 %

Je suis traité avec **empathie, courtoisie et respect**

66 %

Les prestataires sont **comme moi**, nous avons la même culture, parlons la même langue ou vivons dans la même collectivité

### Facteurs liés au processus et à l'emplacement

81 %

L'environnement de l'établissement est **sûr, propre et confortable**

64 %

L'**emplacement** est **pratique**, près de mon domicile ou de mon travail

65 %

Le médecin m'explique bien le programme de soins et mes choix

consommateurs (n) = 864 (ne tient pas compte de ceux qui n'ont pas eu recours aux services de soins de santé dans les 12 derniers mois).

Affiche « Supérieure à la moyenne » (notations 5 à 7 sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent »)

# Les soins virtuels, l'avenir des soins de santé et moi

# « Je préfère les consultations en personne pour la majorité des questions liées à la santé. »

## Consommateurs : Allemagne

Grâce à la technologie, il est possible d'obtenir plusieurs services médicaux et sanitaires par voie virtuelle, mais les consommateurs préfèrent de loin les consultations en personne.

Q : Veuillez indiquer si une consultation médicale ou pour soins de santé est préférable par voie virtuelle (c.-à-d., par téléphone ou vidéo) ou en personne (c.-à-d., au bureau ou dans une clinique d'un médecin ou d'un professionnel de la santé).

Une consultation en personne est préférable à une consultation virtuelle en raison des aspects suivants :

### Qualité et résultats

84 %

Présente un problème physique

82 %

Lien personnel

73 %

Qualité globale

71 %

Résolution d'un problème

### Commodité

61 %

Question pratique

54 %

Temps passé avec un médecin

Utilité 37 % 36 %

Ensemble des coûts

Temps d'attente

Affiche « Consultation en personne est préférable ».

Une échelle à quatre points où la consultation virtuelle est préférable; la consultation en personne est préférable; peu importe; ne sais pas.

consommateurs (n) = 1 000

## « Mais je suis ouvert à passer à des soins primaires virtuels. »

Malgré une préférence sans équivoque pour les consultations en personne, la majorité des consommateurs sont prêts à passer aux consultations virtuelles de soins primaires; seulement **15 %** ont indiqué qu'ils ne l'envisageraient certainement pas.

### Consommateurs : Allemagne

Q : Dans quelle mesure envisageriez-vous une consultation virtuelle avec votre médecin généraliste plutôt qu'une consultation en personne?



L'envisagerait certainement ou probablement

**34 %**

Pourrait ou non l'envisager

**26 %**

Ne l'envisagerait certainement ou probablement pas

**40 %**

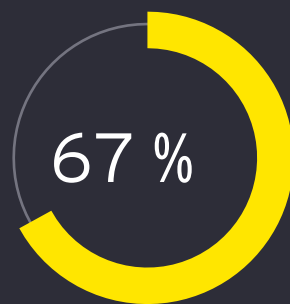
consommateurs (n) = 1 000

# « J'opterais pour les consultations virtuelles pour des cas mineurs ou pour plus de commodité. »

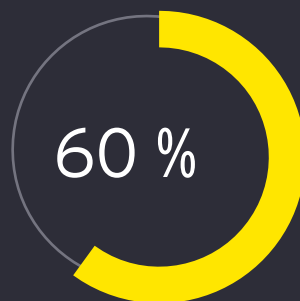
Les consommateurs opteraient pour les consultations virtuelles pour plus de commodité, pour des problèmes de santé mineurs et pour remplir divers documents.

## Consommateurs : Allemagne

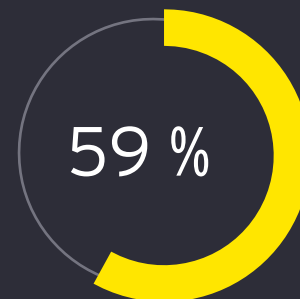
Q : Parmi les raisons suivantes, lesquelles vous inciteraient à passer d'une consultation en personne à une consultation virtuelle avec votre médecin généraliste?



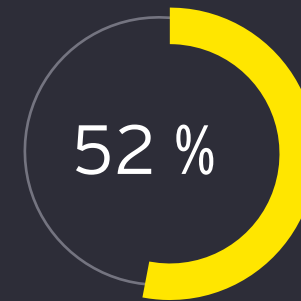
Renouveler une  
ordonnance



Discuter des  
résultats d'un  
test



Gagner du temps  
(déplacement et  
temps d'attente)



Traiter un  
problème de  
santé mineur

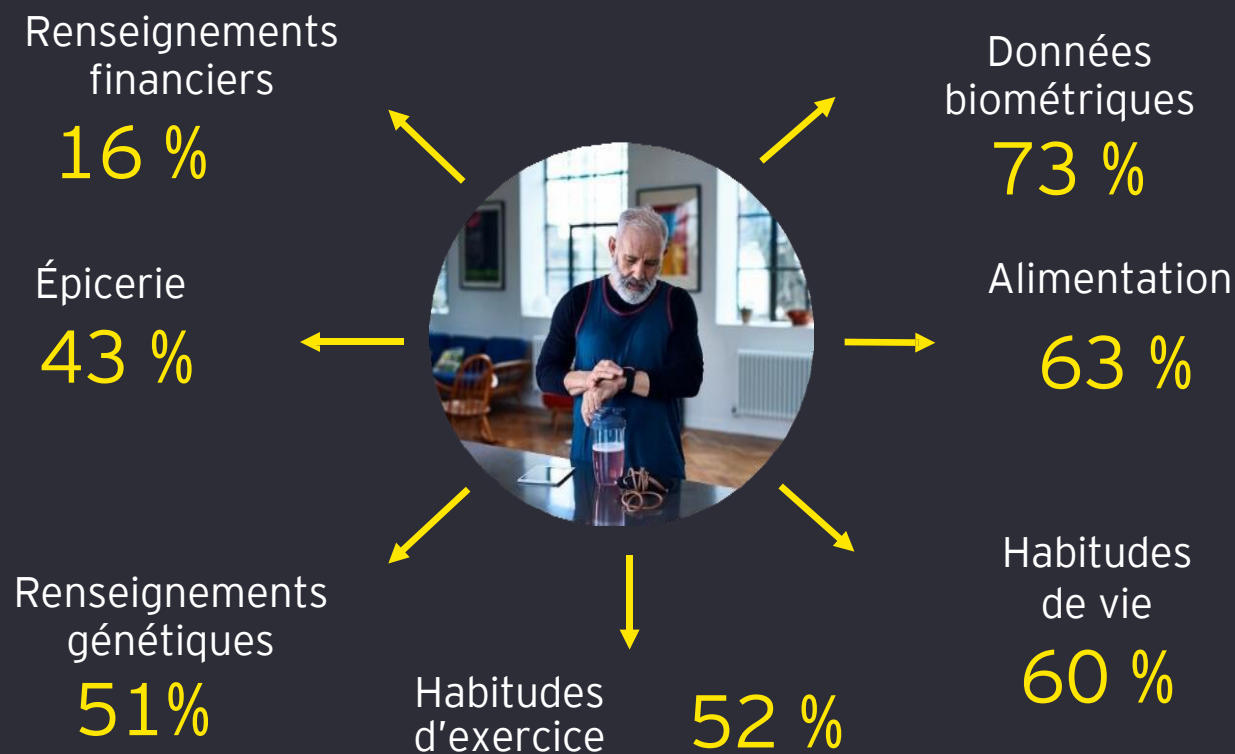
consommateurs (n) = 847, ne tient pas compte des consommateurs qui répondu à une précédente question qu'ils n'envisageraient certainement pas de passer à des services de soins virtuels.

# « Je transmettrais certains renseignements afin d'obtenir de meilleurs soins, mais les renseignements financiers ne sont pas pertinents. »

Q : Dans quelle mesure transmettriez-vous les renseignements suivants à des médecins ou des professionnels de la santé afin de leur permettre de vous traiter de façon plus approfondie?

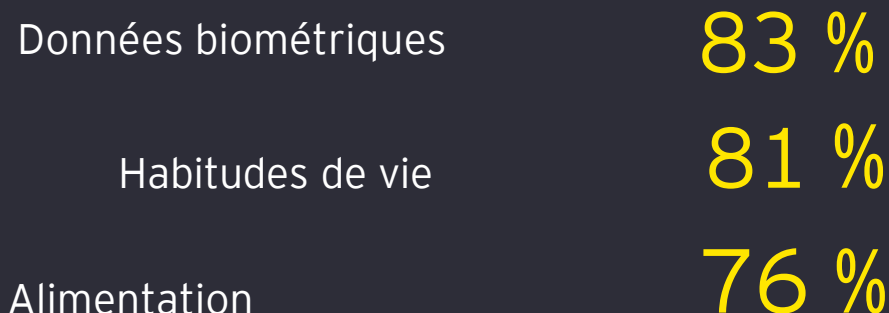
Notations : les transmettrait probablement/certainement

## Consommateurs : Allemagne



Q : « Transmettre ces renseignements à un médecin ou un professionnel de la santé me permettrait certainement d'être en meilleure santé. »

Notations : aiderait certainement/aiderait dans une certaine mesure



Q : Dans quelle mesure croyez-vous que la transmission de renseignements financiers financiers à votre médecin vous permettrait d'être en meilleure santé?

Notations : ne serait pas pertinent

68 % indiquent que la transmission de renseignements financiers financiers n'aurait aucune incidence sur la santé.

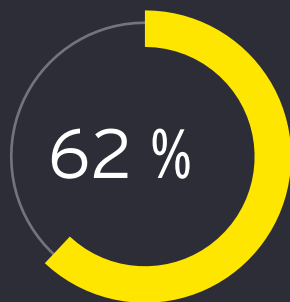
consommateurs (n) = 1 000

« Je suis ouvert à l'amélioration des soins grâce à la technologie dans le but de bénéficier de soins plus personnalisés et de meilleures expériences. »

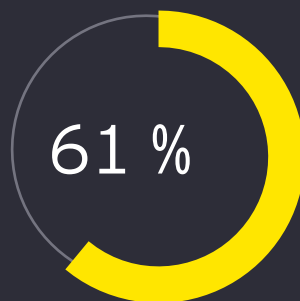
Les consommateurs sont prêts à recevoir des traitements personnalisés, passer des tests génétiques prédictifs et obtenir des soins non urgents dans des commerces de détail. Les dispositifs portables et les capteurs de suivi de la santé à domicile sont également attrayants.

## Consommateurs : Allemagne

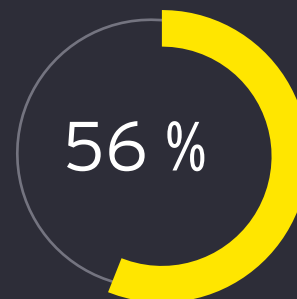
Q : « Pour le suivi ou l'amélioration de ma santé, je suis prêt à ... »



Prendre des médicaments spécialement conçus pour moi (correspondant à mon profil génétique)



Passer un test génétique afin de déterminer si je suis susceptible de développer des maladies ou des problèmes de santé.



Porter des capteurs permettant de réunir mes renseignements médicaux et les faire parvenir au médecin



Recevoir des soins non urgents d'un professionnel de la santé dans une petite clinique sise dans un grand magasin, un supermarché ou une pharmacie

Notations : Trois principales notations (5 à 7) sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Tout à fait d'accord ». consommateurs (n) = 1 000

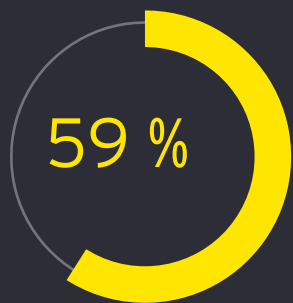


# « J'entrevois un avenir très prometteur pour la technologie en soins de santé au cours de la prochaine décennie. »

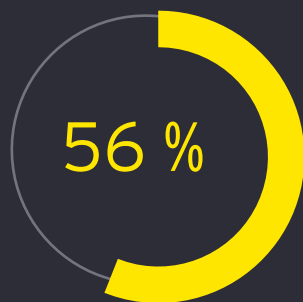
Les nouvelles technologies telles que les précurseurs du métavers – la présence virtuelle et l'intelligence artificielle ont été accueillies avec davantage de prudence par rapport aux technologies courantes : respectivement **41 % et 35 %** des répondants sont d'accord pour affirmer que l'intelligence artificielle et la présence virtuelle deviendront courantes au cours de la prochaine décennie.

## Consommateurs : Allemagne

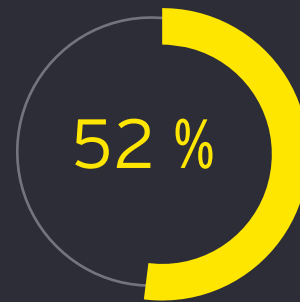
Q : Dans quelle mesure croyez-vous que les événements suivants surviendront dans le secteur de la santé au cours des 10 prochaines années?



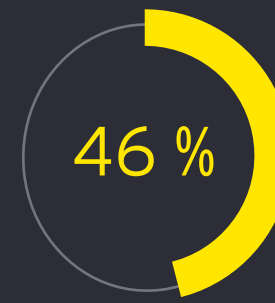
Les services d'hospitalisation à domicile seront une solution de rechange aux soins aux patients admis



Les technologies numériques surveillent les patients à domicile



La médecine de précision fera partie intégrante des soins de base



Les hôpitaux virtuels offriront des soins médicaux de base à distance

# Résultats en Irlande

# Mon système de soins de santé et moi

## « Ce qui m'importe le plus. »

Comprendre ce qui importe le plus pour les consommateurs du système de soins de santé et dans quelle mesure cela influence les choix est complexe.

Ce sont pourtant des renseignements cruciaux alors que se poursuit le cheminement des soins de santé vers une approche fondée sur la valeur.

Pour les consommateurs, accéder aux soins lorsqu'ils en ont besoin est d'une importance primordiale, mais l'état de santé et une vie pleinement vécue sont également très valorisés.

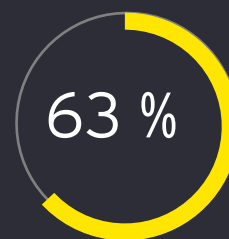
Selon les consommateurs, un système de soins de santé doit également offrir un bon rapport coût/efficacité.

Le classement des trois principales préférences; présente le total des trois principales préférences (un, deux, trois).

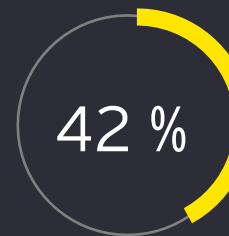
consommateurs (n) = 1 016

### Consommateurs : Irlande

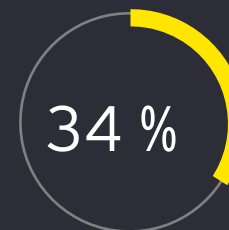
Q : Auquel des éléments suivants du système de soins de santé accordez-vous le plus de valeur?



Accès aux soins lorsqu'un membre de ma famille ou moi-même en avons besoin



Un meilleur rapport coût/efficacité



Moi ou un membre de ma famille atteignons de meilleurs niveaux de santé

# « Avoir une bonne santé générale relève surtout de ma responsabilité. »

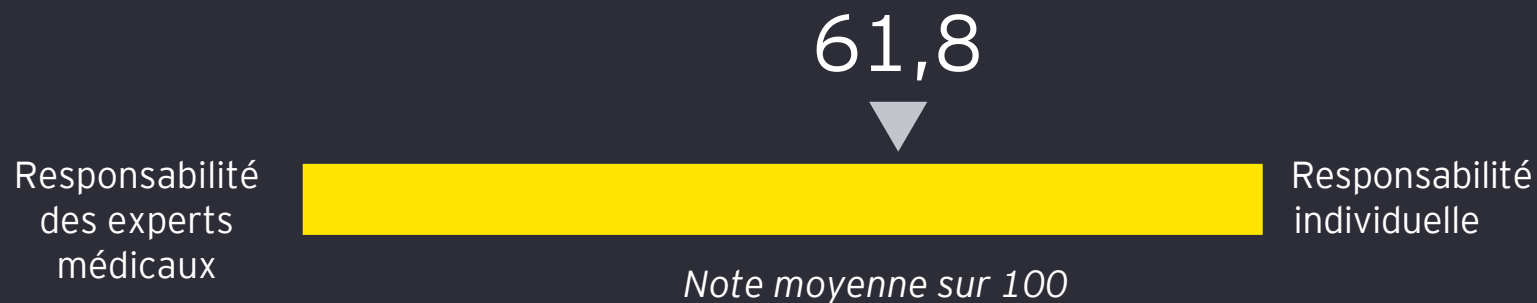
Un grand sentiment d'indépendance et de gestion de soi est présent.

La responsabilité du maintien d'une bonne santé générale revient à chacun. Peu de consommateurs confient cette responsabilité aux experts médicaux, mais plusieurs s'attendent à des conseils d'experts.

Si les consommateurs jugent qu'ils sont en contrôle et assument la responsabilité de leurs actions, cela les incite à participer activement à la gestion optimale de leur santé et des soins dont ils ont besoin

## Consommateurs : Irlande

Q : « Pour ma part, le maintien d'une bonne santé générale relève de la .. »



Curseur de défilement de 1 à 100, le point d'ancrage de gauche étant « Les experts médicaux qui sont responsables de traiter les personnes lorsqu'elles sont malades et de les aider également à maintenir une bonne santé générale » et le point d'ancrage de droite, « Les personnes qui sont responsables de la gestion de leur mode de vie et du maintien d'une bonne santé générale ».

consommateurs (n) = 1 016

# « Vivre pleinement ... maintenant ou dans l'avenir? »

## Consommateurs : Irlande

La santé est très valorisée et elle est source de motivation – pour être en santé et pour éviter de tomber malade.

La priorité est de prendre des mesures immédiatement pour s'assurer une bonne santé à long terme plutôt que de vivre l'instant présent.

Q : « Quant à l'importance de porter attention à sa santé dans le présent et dans l'avenir, je crois qu'il faut ... »

70,8



Se concentrer sur l'instant présent sans se préoccuper de l'avenir

Note moyenne sur 100

Faire ce qu'on peut pour éviter de tomber malade à l'avenir

Curseur de défilement de 1 à 100, le point d'ancrage de gauche étant « Prêter attention à ma santé est important, mais je me concentre sur l'instant présent sans me préoccuper de tomber malade » et le point d'ancrage de droite, « Prêter attention à ma santé est important et je fais ce que je peux pour éviter de tomber malade ».

consommateurs (n) = 1 016

## « Mon système de santé est bon, mais il pourrait être mieux. »

Un bilan contrasté sur l'efficacité globale du système de santé en Irlande – généralement bien perçu, mais il y a matière à amélioration.

Le système de santé irlandais fait beaucoup de bonnes choses. Certains consommateurs considèrent qu'il fait bien sur le plan du service à la clientèle, **36 %** indiquant que cet aspect est supérieur à la moyenne.

Par contre, les consommateurs s'attendent à ce qui suit :

- ▶ Accès amélioré aux soins; **57 %** indiquent que cet aspect est inférieur à la moyenne.
- ▶ Valeur en fonction des investissements; **55 %** indiquent que cet aspect est inférieur à la moyenne.
- ▶ Meilleur équilibre dans la gamme de services (entre les hôpitaux et les soins primaires); **49 %** indiquent que cet aspect est inférieur à la moyenne.

### Consommateurs : Irlande

Q : Comment évalueriez-vous la performance globale du système de santé irlandais?

37 %

Supérieure  
à la  
moyenne

20 %

Moyenne

43 %

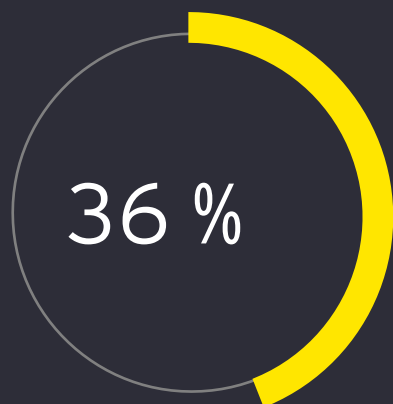
Inférieure  
à la  
moyenne

La notation « Supérieure à la moyenne » se positionne dans les trois premiers rangs (5 à 7) sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent », et la notation « Inférieure à la moyenne » se positionne dans les trois derniers rangs (1 à 3).  
consommateurs (n) = 1 016

« L'expérience est importante pour moi.

»

L'expérience en matière de soins de santé est importante pour les consommateurs, tout comme l'équité dans les traitements pour tous.



consommateurs (n) = 1  
016

Considèrent que le système de soins de santé maximise l'expérience en matière de soins de santé, peu importe la race, l'emplacement ou les circonstances personnelles.

## Consommateurs : Irlande

Q : Comment évalueriez-vous la performance des aspects suivants du système de soins de santé en Irlande?

- Maximisation de l'expérience en matière de santé humaine pour tout le monde, peu importe la race, l'emplacement ou les circonstances personnelles

36 %

Supérieure  
à la  
moyenne

23 %

Moyenne

41 %

Inférieure  
à la  
moyenne

« Supérieure à la moyenne » (notations 5 à 7 sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent »; « Inférieure à la moyenne », soit les notations 1 à 3).



# « Pour moi, la valeur émane de quelques qualités clés de mon système de soins de santé. »

## Consommateurs : Irlande

La valeur est multidimensionnelle.

Les **facteurs humains** ont trait à l'expérience en matière de soins de santé : que les consommateurs soient traités avec empathie, courtoisie et respect, et qu'ils aient l'occasion de définir leurs soins et de les choisir.

Les **facteurs liés au processus et à l'emplacement** sont de nature pratique : un environnement sûr et propre; commodité; et des soins de pointe.

Q : Compte tenu des services de soins de santé que vous avez reçus au cours des 12 derniers mois, comment évalueriez-vous votre expérience à l'égard des aspects suivants?

### Facteurs humains

80 %

Ma **vie privée** est respectée

72 %

Je suis traité avec **empathie, courtoisie et respect**

64 %

Mon **sentiment de bien-être** s'améliore

### Facteurs liés au processus et à l'emplacement

71 %

L'environnement de l'établissement est **sûr, propre et confortable**

68 %

Le médecin m'explique bien le programme de soins et mes choix

66 %

Le médecin est au fait des **traitements modernes et des technologies**, et les offre aux patients

consommateurs (n) = 866 (ne tient pas compte de ceux qui n'ont pas eu recours aux services de soins de santé dans les 12 derniers mois).

Affiche « Supérieure à la moyenne » (notations 5 à 7 sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent »)

# Les soins virtuels, l'avenir des soins de santé et moi

« Je préfère les consultations en personne pour la majorité des questions liées à la santé. »

## Consommateurs : Irlande

Grâce à la technologie, il est possible d'obtenir plusieurs services médicaux et sanitaires par voie virtuelle, mais les consommateurs préfèrent de loin les consultations en personne.

Q : Veuillez indiquer si une consultation médicale ou pour soins de santé est préférable par voie virtuelle (c.-à-d., par téléphone ou vidéo) ou en personne (c.-à-d., au bureau ou dans une clinique d'un médecin ou d'un professionnel de la santé).

Une consultation en personne est préférable à une consultation virtuelle en raison des aspects suivants :

### Qualité et résultats

85 %

Présente un problème physique

80 %

Lien personnel

75 %

Qualité globale

70 %

Résolution d'un problème

### Commodité

63 %

Temps passé avec un médecin

53 %

Question pratique

Utilité 39 % 34 %

Ensemble des coûts

Temps d'attente

Affiche « Consultation en personne est préférable ».

Une échelle à quatre points où la consultation virtuelle est préférable; la consultation en personne est préférable; peu importe; ne sais pas.

consommateurs (n) = 1 016

« Je n'ai cependant pas d'objection à passer à des consultations virtuelles de soins primaires. »

Malgré une préférence sans équivoque pour les consultations en personne, la majorité des consommateurs sont prêts à passer aux consultations virtuelles de soins primaires; seulement **10 %** ont indiqué qu'ils ne l'envisageraient certainement pas.

Consommateurs : Irlande

Q : Dans quelle mesure envisageriez-vous une consultation virtuelle avec votre médecin généraliste plutôt qu'une consultation en personne?

L'envisagerait  
certainement ou  
probablement

**42 %**

Pourrait ou non  
l'envisager

**28 %**

Ne l'envisagerait  
certainement ou  
probablement  
pas

**30 %**

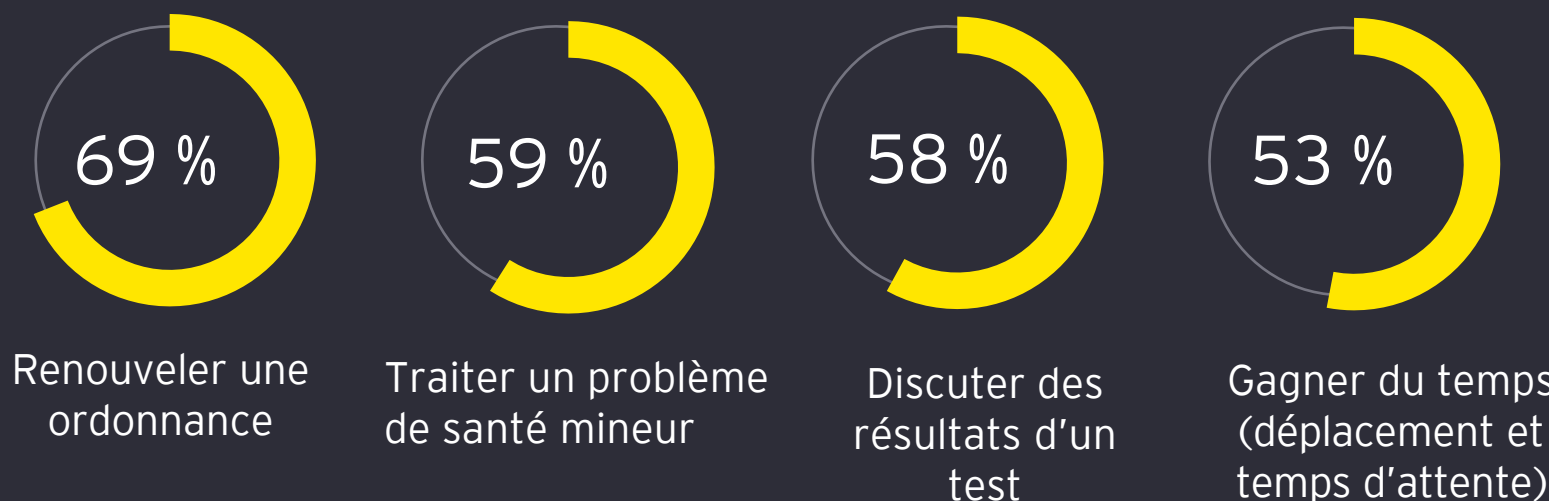
consommateurs (n) = 1 016

« J'opterais pour les consultations virtuelles pour des cas mineurs ou pour plus de commodité. »

Les consommateurs opteraient pour les consultations virtuelles pour plus de commodité, pour des problèmes de santé mineurs et pour remplir divers documents.

### Consommateurs : Irlande

Q: Parmi les raisons suivantes, lesquelles vous inciteraient à passer d'une consultation en personne à une consultation virtuelle avec votre médecin généraliste?



consommateurs (n) = 912 , ne tient pas compte des consommateurs qui répondu à une précédente question qu'ils n'envisageraient certainement pas de passer à des services de soins virtuels.

# « Je transmettrais certains renseignements afin d'obtenir de meilleurs soins, mais les renseignements financiers ne sont pas pertinents. »

Q : Dans quelle mesure transmettriez-vous les renseignements suivants à des médecins ou des professionnels de la santé afin de leur permettre de vous traiter de façon plus approfondie?

Notations : les transmettrait probablement/certainement

## Consommateurs : Irlande

Renseignements  
financiers

19 %

Épicerie

51 %

Habitudes  
d'exercice

64 %

Renseignements  
génétiques

67 %

Données  
biométriques

78 %

Habitudes de  
vie

75 %

Alimentation

74 %



Q : « Transmettre ces renseignements à un médecin ou un professionnel de la santé me permettrait certainement d'être en meilleure santé. »

Notations : aiderait certainement/aiderait dans une certaine mesure

Données biométriques

90 %

Habitudes de vie

89 %

Alimentation

88 %

Q : Dans quelle mesure croyez-vous que la transmission de renseignements financiers financiers à votre médecin vous permettrait d'être en meilleure santé?

Notations : ne serait pas pertinent

65 % indiquent que la transmission de renseignements financiers financiers n'aurait aucune incidence sur la santé.

consommateurs (n) = 1 016

« Je suis ouvert à l'amélioration des soins grâce à la technologie dans le but de bénéficier de soins plus personnalisés et de meilleures expériences. »

Les consommateurs sont prêts à recevoir des traitements personnalisés, passer des tests génétiques prédictifs et obtenir des soins non urgents dans des commerces de détail. Les dispositifs portables et les capteurs de suivi de la santé à domicile sont également attrayants.

### Consommateurs : Irlande

Q : « Pour le suivi ou l'amélioration de ma santé, je suis prêt à ... »

71 %

Passer un test génétique afin de déterminer si je suis susceptible de développer des maladies ou des problèmes de santé.

70 %

Porter des capteurs permettant de réunir mes renseignements médicaux et les faire parvenir au médecin

68 %

Recevoir des soins non urgents d'un professionnel de la santé dans une petite clinique sise dans un grand magasin, un supermarché ou une pharmacie

64 %

Prendre des médicaments spécialement conçus pour moi (correspondant à mon profil génétique)

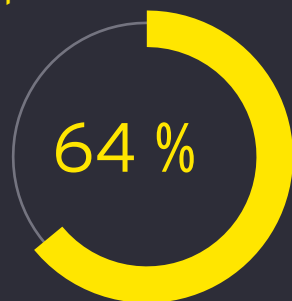
Notations : Trois principales notations (5 à 7) sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Tout à fait d'accord ».  
consommateurs (n) = 1 016

# « J'entrevois un avenir très prometteur pour la technologie en soins de santé au cours de la prochaine décennie. »

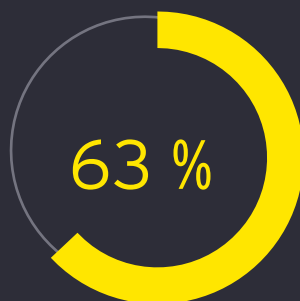
Les nouvelles technologies telles que les précurseurs du métavers – la présence virtuelle et l'intelligence artificielle ont été accueillies avec davantage de prudence par rapport aux technologies courantes : respectivement **48 % et 40 %** des répondants sont d'accord pour affirmer que l'intelligence artificielle et la présence virtuelle deviendront courantes au cours de la prochaine décennie.

## Consommateurs : Irlande

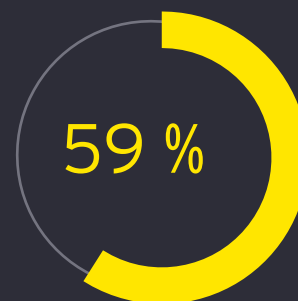
Q : Dans quelle mesure croyez-vous que les événements suivants surviendront dans le secteur de la santé au cours des 10 prochaines années?



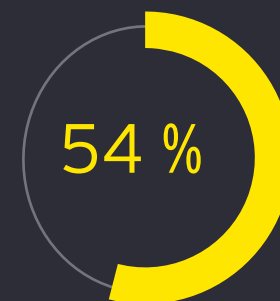
Les technologies numériques surveillent les patients à domicile



Les services d'hospitalisation à domicile seront une solution de rechange aux soins aux patients admis



Les hôpitaux virtuels offriront des soins médicaux de base à distance



La médecine de précision fera partie intégrante des soins de base



# Résultats aux États-Unis



# Mon système de soins de santé et moi

## « Ce qui m'importe le plus. »

Comprendre ce qui importe le plus pour les consommateurs du système de soins de santé et dans quelle mesure cela influence les choix est complexe.

Ce sont pourtant des renseignements cruciaux alors que se poursuit le cheminement des soins de santé vers une approche fondée sur la valeur.

Pour les consommateurs, accéder aux soins lorsqu'ils en ont besoin est d'une importance primordiale, mais l'état de santé et une vie pleinement vécue sont également très valorisés.

Selon les consommateurs, un système de soins de santé doit également offrir un bon rapport coût/efficacité.

Le classement des trois principales préférences; présente le total des trois principales préférences (un, deux, trois).

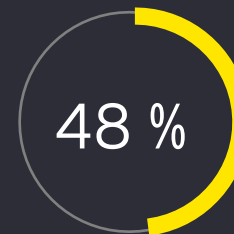
consommateurs (n) = 1 000

### Consommateurs : États-Unis

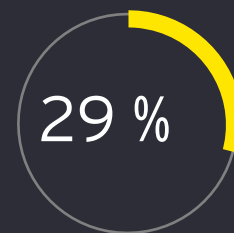
Q: Auquel des éléments suivants du système de soins de santé accordez-vous le plus de valeur?



Accès aux soins lorsqu'un membre de ma famille ou moi-même en avons besoin



Un meilleur rapport coût/efficacité



Être en mesure de pratiquer les activités qui me tiennent le plus à cœur

# « Avoir une bonne santé générale relève surtout de ma responsabilité. »

Un grand sentiment d'indépendance et de gestion de soi est présent.

La responsabilité du maintien d'une bonne santé générale revient à chacun. Peu de consommateurs confient cette responsabilité aux experts médicaux, mais plusieurs s'attendent à des conseils d'experts.

Si les consommateurs jugent qu'ils sont en contrôle et assument la responsabilité de leurs actions, cela les incite à participer activement à la gestion optimale de leur santé et des soins dont ils ont besoin

## Consommateurs : États-Unis

Q : « Pour ma part, le maintien d'une bonne santé générale relève de la .. »

60,6



Responsabilité  
des experts  
médicaux

Responsabilité  
individuelle

Note moyenne sur 100

Curseur de défilement de 1 à 100, le point d'ancrage de gauche étant « Les experts médicaux qui sont responsables de traiter les personnes lorsqu'elles sont malades et de les aider également à maintenir une bonne santé générale » et le point d'ancrage de droite, « Les personnes qui sont responsables de la gestion de leur mode de vie et du maintien d'une bonne santé générale ».

consommateurs (n) = 1 000

## « Vivre pleinement ... maintenant ou dans l'avenir? »

La santé est très valorisée et elle est source de motivation – pour être en santé et pour éviter de tomber malade.

La priorité est de prendre des mesures immédiatement pour s'assurer une bonne santé à long terme plutôt que de vivre l'instant présent.

### Consommateurs : États-Unis

Q : « Quant à l'importance de porter attention à sa santé dans le présent et dans l'avenir, je crois qu'il faut ... »

71,4



Note moyenne sur 100

Se concentrer sur l'instant présent sans se préoccuper de l'avenir

Faire ce qu'on peut pour éviter de tomber malade à l'avenir

Curseur de défilement de 1 à 100, le point d'ancrage de gauche étant « Prêter attention à ma santé est important, mais je me concentre sur l'instant présent sans me préoccuper de tomber malade » et le point d'ancrage de droite, « Prêter attention à ma santé est important et je fais ce que je peux pour éviter de tomber malade ».

consommateurs (n) = 1 000

## « Mon système de santé est bon, mais il pourrait être mieux. »

Un bilan contrasté sur l'efficacité globale du système de santé aux États-Unis – généralement bien perçu, mais il y a matière à amélioration.

Le système de santé américain fait beaucoup de bonnes choses. Les consommateurs considèrent qu'il est très avancé sur le plan technologique; **56 %** indiquent que cet aspect est supérieur à la moyenne.

Par contre, les consommateurs s'attendent à ce qui suit :

- ▶ Valeur en fonction des investissements; **45 %** indiquent que cet aspect est inférieur à la moyenne.
- ▶ Accès amélioré aux soins; **32 %** indiquent que cet aspect est inférieur à la moyenne.
- ▶ Durabilité environnementale; **32 %** indiquent que cet aspect est inférieur à la moyenne.

### Consommateurs : États-Unis

Q : Comment évalueriez-vous la performance globale du système de santé américain?

48 %

Supérieure à  
la moyenne

22 %

Moyenne

30 %

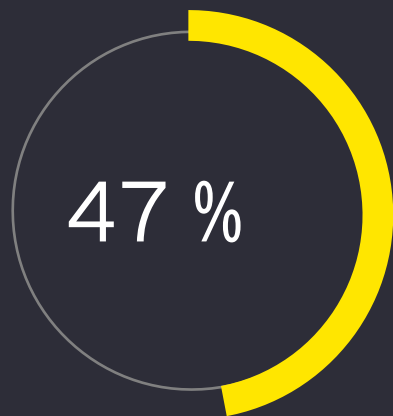
Inférieure à  
la moyenne

La notation « Supérieure à la moyenne » se positionne dans les trois premiers rangs (5 à 7) sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent », et la notation « Inférieure à la moyenne » se positionne dans les trois derniers rangs (1 à 3).

consommateurs (n) = 1 000

## « L'expérience est importante pour moi. »

L'expérience en matière de soins de santé est importante pour les consommateurs, tout comme l'équité dans les traitements pour tous.



consommateurs (n) = 1 000

Considèrent que le système de soins de santé maximise l'expérience en matière de soins de santé, peu importe la race, l'emplacement ou les circonstances personnelles.

## Consommateurs : États-Unis

Q : Comment évalueriez-vous la performance des aspects suivants du système de soins de santé aux États-Unis?

- Maximisation de l'expérience en matière de santé humaine pour tout le monde, peu importe la race, l'emplacement ou les circonstances personnelles

47 %

Supérieure à la moyenne

22 %

Moyenne

31 %

Inférieure à la moyenne

« Supérieure à la moyenne » (notations 5 à 7 sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent »; « Inférieure à la moyenne », soit les notations 1 à 3).

# « Pour moi, la valeur émane de quelques qualités clés de mon système de soins de santé. »

## Consommateurs : États-Unis

La valeur est multidimensionnelle.

Les **facteurs humains** ont trait à l'expérience en matière de soins de santé : que les consommateurs soient traités avec empathie, courtoisie et respect, et qu'ils aient l'occasion de définir leurs soins et de les choisir.

Les **facteurs liés au processus et à l'emplacement** sont de nature pratique : un environnement sûr et propre; commodité; et des soins de pointe.

consommateurs (n) = 831 (ne tient pas compte de ceux qui n'ont pas eu recours aux services de soins de santé dans les 12 derniers mois).

Q : Compte tenu des services de soins de santé que vous avez reçus au cours des 12 derniers mois, comment évalueriez-vous votre expérience à l'égard des aspects suivants?

### Facteurs humains

79 %

Ma **vie privée** est respectée

72 %

J'ai mon mot à dire en ce qui concerne ma santé et je peux **participer activement** au processus de traitement

72 %

Je suis traité avec **empathie, courtoisie et respect**

### Facteurs liés au processus et à l'emplacement

75 %

L'environnement de l'établissement est **sûr, propre et confortable**

72 %

Le stationnement est pratique

71 %

Le médecin ou le professionnel de la santé est au fait des **traitements modernes et des technologies**, et les offre

Affiche « Supérieure à la moyenne » (notations 5 à 7 sur une échelle de sept points, où 7 correspond à « Excellent »)



# Les soins virtuels, l'avenir des soins de santé et moi

# « Je préfère les consultations en personne pour la majorité des questions liées à la santé. »

## Consommateurs : États-Unis

Q : Veuillez indiquer si une consultation médicale ou pour soins de santé est préférable par voie virtuelle (c.-à-d., par téléphone ou vidéo) ou en personne (c.-à-d., au bureau ou dans une clinique d'un médecin ou d'un professionnel de la santé).

Une consultation en personne est préférable à une consultation virtuelle en raison des aspects suivants :

### Qualité et résultats

80 %

Présente un problème physique

72 %

Lien personnel

67 %

Qualité globale

64 %

Résolution d'un problème

### Commodité

54 %

Temps passé avec un médecin

43 %

Question pratique

Utilité 34 %

Ensemble des coûts

33 %

Temps d'attente

Grâce à la technologie, il est possible d'obtenir plusieurs services médicaux et sanitaires par voie virtuelle, mais les consommateurs préfèrent de loin les consultations en personne.

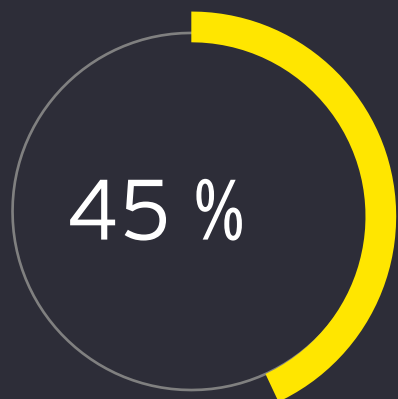
Affiche « Consultation en personne est préférable ».

Une échelle à quatre points où la consultation virtuelle est préférable; la consultation en personne est préférable; peu importe; ne sais pas.

consommateurs (n) = 1 000

## « Mais je suis ouvert à passer à des soins primaires virtuels. »

Malgré une préférence sans équivoque pour les consultations en personne, la majorité des consommateurs sont prêts à passer aux consultations virtuelles de soins primaires; seulement **10 %** ont indiqué qu'ils ne l'envisageraient certainement pas.



Envisageraient probablement ou certainement de passer à une consultation virtuelle de soins primaires en remplacement d'une consultation en personne

consommateurs (n) = 1 000

### Consommateurs : États-Unis

Q : Dans quelle mesure envisageriez-vous une consultation virtuelle avec votre médecin généraliste plutôt qu'une consultation en personne?

L'envisagerait  
certainement ou  
probablement

**45 %**

Pourrait ou non  
l'envisager

**32 %**

Ne l'envisagerait  
certainement ou  
probablement  
pas

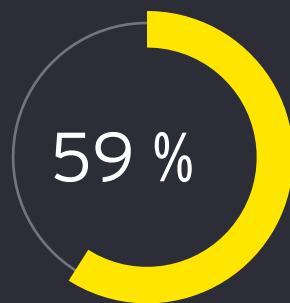
**23 %**

« J'opterais pour les consultations virtuelles pour des cas mineurs ou pour plus de commodité. »

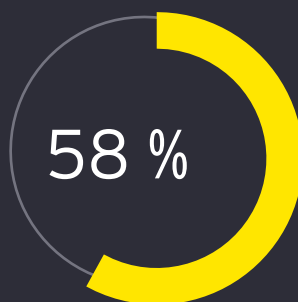
Les consommateurs opteraient pour les consultations virtuelles pour plus de commodité, pour des problèmes de santé mineurs et pour remplir divers documents.

### Consommateurs : États-Unis

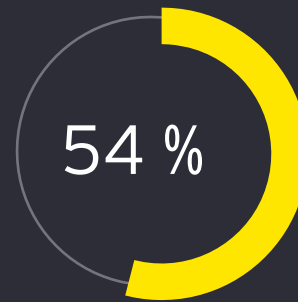
Q: Parmi les raisons suivantes, lesquelles vous inciteraient à passer d'une consultation en personne à une consultation virtuelle avec votre fournisseur de soins primaires?



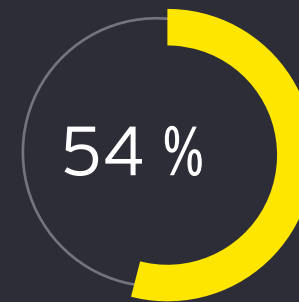
Renouveler une  
ordonnance



Discuter des  
résultats d'un  
test



Gagner du temps  
(déplacement et  
temps d'attente)



Traiter un  
problème de  
santé mineur

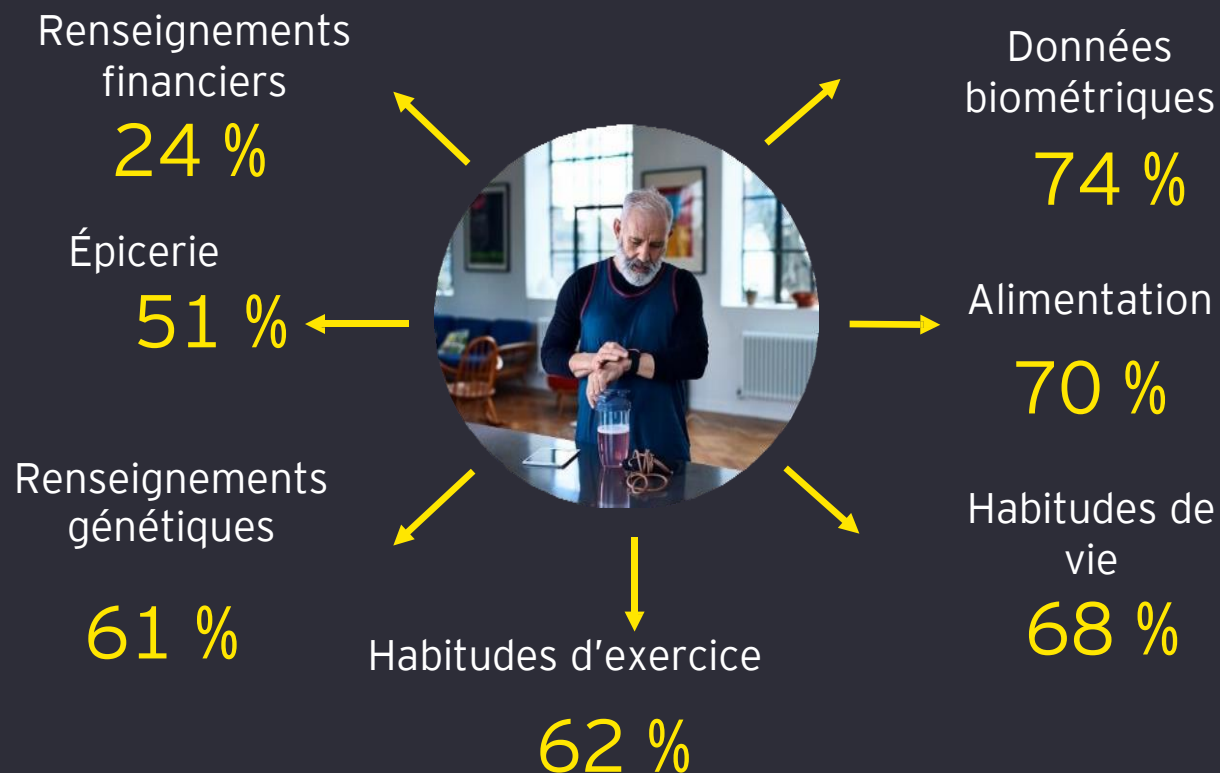
consommateurs (n) = 905, ne tient pas compte des consommateurs qui répondu à une précédente question qu'ils n'envisageraient certainement pas de passer à des services de soins virtuels.

« Je transmettrais certains renseignements afin d'obtenir de meilleurs soins, mais les renseignements financiers ne sont pas pertinents. »

Q : Dans quelle mesure transmettriez-vous les renseignements suivants à des médecins ou des professionnels de la santé afin de leur permettre de vous traiter de façon plus approfondie?

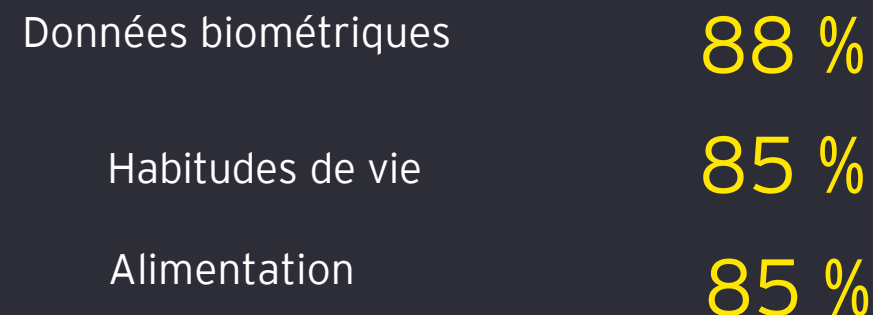
Notations : les transmettrait probablement/certainement

### Consommateurs : États-Unis



Q : « Transmettre ces renseignements à un médecin ou un professionnel de la santé me permettrait certainement d'être en meilleure santé. »

Notations : aiderait certainement/aiderait dans une certaine mesure



Q : Dans quelle mesure croyez-vous que la transmission de renseignements financiers financiers à votre médecin vous permettrait d'être en meilleure santé?

Notations : ne serait pas pertinent

56 % indiquent que la transmission de renseignements financiers financiers n'aurait aucune incidence sur la santé.

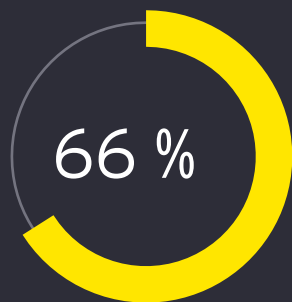
consommateurs (n) = 1 000

« Je suis ouvert à l'amélioration des soins grâce à la technologie dans le but de bénéficier de soins plus personnalisés et de meilleures expériences. »

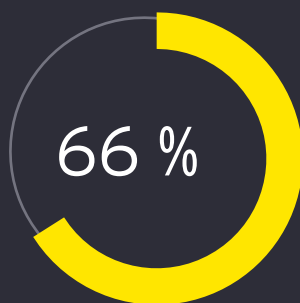
Les consommateurs sont prêts à recevoir des traitements personnalisés, passer des tests génétiques prédictifs et obtenir des soins non urgents dans des commerces de détail. Les dispositifs portables et les capteurs de suivi de la santé à domicile sont également attrayants.

## Consommateurs : États-Unis

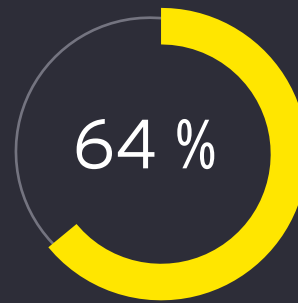
Q : « Pour le suivi ou l'amélioration de ma santé, je suis prêt à ... »



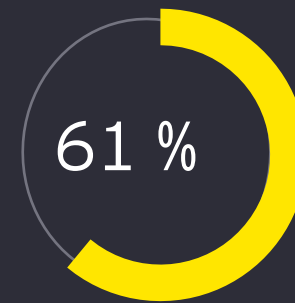
Passer un test génétique afin de déterminer si je suis susceptible de développer des maladies ou des problèmes de santé.



Recevoir des soins non urgents d'un professionnel de la santé dans une petite clinique sise dans un grand magasin, un supermarché ou une pharmacie



Prendre des médicaments spécialement conçus pour moi (correspondant à mon profil génétique)



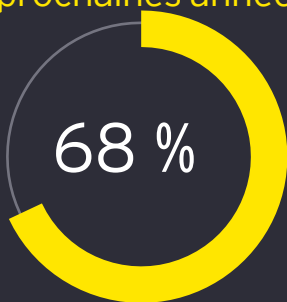
Porter des capteurs et utiliser des applications mobiles permettant de réunir mes renseignements médicaux et de les faire parvenir au médecin

« J'entrevois un avenir très prometteur pour la technologie en soins de santé au cours de la prochaine décennie. »

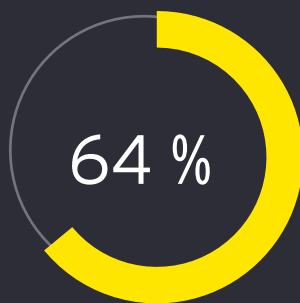
Les nouvelles technologies telles que les précurseurs du métavers – la présence virtuelle et l'intelligence artificielle ont été accueillies avec davantage de prudence par rapport aux technologies courantes : respectivement **54 % et 51 %** des répondants sont d'accord pour affirmer que l'intelligence artificielle et la présence virtuelle deviendront courantes au cours de la prochaine décennie.

### Consommateurs : États-Unis

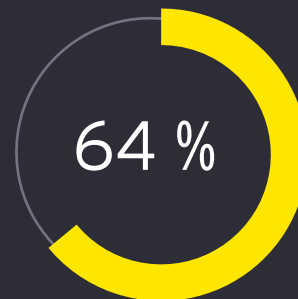
Q : Dans quelle mesure croyez-vous que les événements suivants surviendront dans le secteur de la santé au cours des 10 prochaines années?



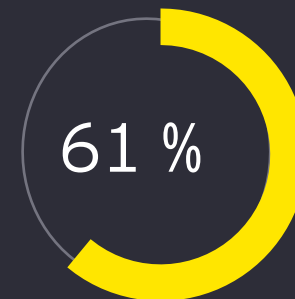
Les technologies numériques surveillent les patients à domicile



Les services d'hospitalisation à domicile seront une solution de rechange aux soins aux patients admis



Les hôpitaux virtuels offriront des soins médicaux de base à distance



La médecine de précision fera partie intégrante des soins de base

# En savoir plus





# Pour consulter des points de vue connexes, veuillez visiter

[https://www.ey.com/fr\\_ca/industries/health](https://www.ey.com/fr_ca/industries/health)



Fusion des soins en personne et des soins virtuels pour un avenir durable et en meilleure santé [Lire l'article](#)



Manière dont le parcours des données dans l'écosystème des services de soins de santé peut transformer les résultats [Regarder la vidéo](#)



Manière dont l'infrastructure novatrice peut alimenter l'objectif des systèmes de soins intégrés [Lire l'article](#)



Comment pouvez-vous créer de la valeur dans un écosystème de services de soins de santé intelligents [Lire l'article](#)



Manière dont un écosystème de services de soins de santé intelligents peut créer une expérience en matière de santé plus intelligente [Lire l'article](#)



Manière de créer les modèles de soins de demain que l'on peut à peine imaginer aujourd'hui [Écouter le balado](#)



Les jumeaux numériques sont-ils la clé à des soins plus personnels, équitables et efficaces? [Lire l'article](#)



Pourquoi est-ce important de se concentrer sur ce qui importe aux consommateurs et sur ce qui compte le plus pour le personnel [Lire l'article](#)

# Personnes- ressources clés

# Personnes-ressources clés | Sondage mondial d'EY sur les services de santé aux consommateurs 2023



## [Aloha McBride](#)

Leader, Secteur de la santé,  
Réseau mondial d'EY



## [Rachel Hall](#)

Leader, Consultation en santé  
numérique, EY États-Unis, et leader,  
Soins de santé intelligents, Réseau  
mondial d'EY



## [Crystal Yednak](#)

Analyste senior, Secteur de la  
santé, réseau mondial d'EY.



## [Kenny O'Neill](#)

Leader, Soins de santé  
intelligents, Réseau  
mondial d'EY



## [Sheryl Coughlin, PhD](#)

Analyste, Secteur de la  
santé, EY



Personne-ressource pour les  
demandes des médias :



## [Chloe Walford-Smith](#)

Directrice adjointe, Relations  
publiques et médias sociaux,  
Réseau mondial d'EY



## EY | Building a better working world

La raison d'être d'EY est de contribuer à un monde meilleur, en créant de la valeur à long terme pour ses clients, pour ses gens et pour la société, et en renforçant la confiance à l'égard des marchés financiers.

Les équipes diversifiées d'EY, réparties dans plus de 150 pays, renforcent la confiance grâce à l'assurance que leur permettent d'offrir les données et la technologie, et aident les clients à croître, à se transformer et à exercer leurs activités..

Que ce soit dans le cadre de leurs services de certification, de consultation, de stratégie, de fiscalité, ou encore de leurs services transactionnels ou juridiques, les équipes d'EY posent de meilleures questions pour trouver de nouvelles réponses aux enjeux complexes du monde d'aujourd'hui.

EY désigne l'organisation mondiale des sociétés membres d'Ernst & Young Global Limited et peut désigner une ou plusieurs de ces sociétés membres, lesquelles sont toutes des entités juridiques distinctes. Ernst & Young Global Limited, société à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ne fournit aucun service aux clients. Des renseignements sur la façon dont EY collecte et utilise les données à caractère personnel ainsi qu'une description des droits individuels conférés par la réglementation en matière de protection des données sont disponibles sur le site [ey.com/fr\\_ca/privacy-statement](https://www.ey.com/fr_ca/privacy-statement). Les sociétés EY ne pratiquent pas le droit là où la loi le leur interdit. Pour en savoir davantage sur notre organisation, visitez le site [ey.com](https://www.ey.com).

### À propos du secteur mondial de la santé d'EY

Partout dans le monde, les systèmes et les entités de soins de santé subissent des pressions sans précédent. La montée en flèche des coûts, exacerbée par le vieillissement de la population et la croissance des marchés émergents, attire de nouveau l'attention sur la valeur et les résultats. La santé mobile et l'analyse de données promettent de réorganiser la prestation des soins, mais amènent aussi des concurrents d'autres secteurs. Pour les gouvernements, les payeurs et les fournisseurs, ces tendances créent une foule de défis : extraire des informations des « mégadonnées », établir des partenariats de nouvelles façons, accroître l'efficacité opérationnelle et plus encore.

Le secteur mondial de la santé d'EY regroupe un réseau mondial de plus de 10 000 professionnels de la certification, de la consultation, de la stratégie, de la fiscalité et des transactions qui ont une vaste expérience en soins de santé et en affaires. Ce réseau très étendu nous permet d'échanger rapidement les pratiques et solutions de pointe partout dans le monde et de déployer des équipes de prestation diversifiées pour répondre à vos besoins.

[https://www.ey.com/fr\\_ca/industries/health](https://www.ey.com/fr_ca/industries/health)

© 2023 EYGM Limited  
Tous droits réservés.

EYG no. 005101-23Gbl  
2304-4222779  
ED None

Le présent document a été préparé à titre informatif et offre uniquement et il ne saurait être interprété comme un avis en matière de comptabilité, de fiscalité, de nature juridique ou autre. Veuillez communiquer avec vos conseillers pour obtenir des avis particuliers.

[ey.com](https://www.ey.com)