Perception et Attentes des Médecins sur la Visite Médicale

Incluant une mise à jour des résultats en période post crise sanitaire de la Covid-19

Octobre 2020

“opinionway healthcare

15 place de la République 75003 Paris

afaq ISO 20252 Etude marketing et d'opinion www.afaq.com/certification ESOMAR member

Présentation

À : Equipe INFOSTAT / ASOCS

De : Natacha Bonino & Julien Raveglia, OPINION WAY Healthcare

Prise d'initiative de la part d'INFOSTAT & de l'ASOCS de recueillir la voix des Médecins sur la Visite Médicale d'aujourd'hui et de demain

Pour adresser deux questions principales, dans la continuité de travaux réalisés préalablement:

1. Quel est l'état des lieux fait par les médecins sur la visite médicale aujourd'hui ?
2. Quelles sont leurs aspirations pour demain?

Une étude qui avait pour objectif d'insuffler et nourrir une nouvelle réflexion sur le devenir de la visite médicale pour répondre aux attentes véritables des médecins

Le souhait d'avoir des résultats les plus fiables et à jour à la lumière de la crise sanitaire de la Covid-19

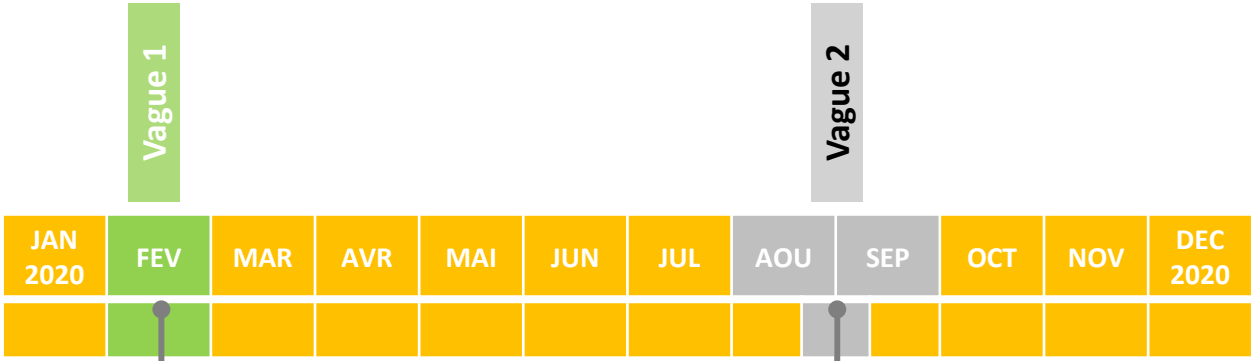
La crise sanitaire de la Covid-19: une période qui a contribué à refondre les pratiques des médecins

- Consultations médicales à distance via la téléconsultation et apprivoisement forcé de l'outil digital
- Nouveaux modes d'organisation internes dans les cabinets médicaux
- Recherche d'information en temps réel, hors VM

Ainsi, le besoin de connaitre l'impact de la crise sanitaire de la Covid-19 sur les attentes des médecins en matière de Visite médicale

- Une vague 2 d'enquête mise en place à la reprise d'activité post-confinement
- Une vague 2 qui a permis d'actualiser / comparer les résultats entre les périodes pré et post-crise sanitaire, et d'injecter des nouveaux enseignements concernant les attentes

In fine, une étude INFOSTAT & ASOCS conduite en deux phases



Interviews réalisées entre le **7 février et le 1er mars 2020**

Interviews réalisées entre le **21 août et le 10 septembre 2020**

Un questionnaire de 25 minutes intégrant l'ensemble des thématiques depuis la perception, jusqu'aux comportements et attentes quant à la VM

Un questionnaire allégé de 8 minutes intégrant les principales mesures d'évolution des comportements & attentes en reprise d'activité post-confinement

Une approche méthologique similaire entre les deux vagues

104/101 Médecins Généralistes

représentatifs de la population sur quotas (âge & région de pratique),

Boost de 50/51 médecins généralistes de moins de 45 ans

sans quotas

111/103 Médecins Spécialistes (Pédiatres, Cardiologues, Gynécologues, pneumologues, Oncologues)

représentatifs de la population sur quotas de région

Interrogation online sur panel de professionnels de santé

118/~250 *overlaps* entre les deux vagues

PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ETUDE

“opinionway healthcare

La visite médicale dans l’après confinement:

Une tentative de retour aux habitudes pour certains médecins

“opinionway healthcare

En reprise d'activité post-confinement, un nombre de visites qui restait encore très faible par rapport à une période habituelle

Avant la crise sanitaire (par mois)

Tout type de VM

15,6
Visites reçues **par mois**

16,8
Visites reçues **par mois**

MGs -45 ans
N=79
10,3

<1% des MGs

Aucune visite

0% des Spés

MG
N = 104

SPE
N = 111

Pendant le confinement (pendant 2 mois)

Tout type de VM

5,4
Visites reçues

5,3
Visites reçues

MGs -45 ans
N=81
2,6

32% des MGs

Aucune visite

30% des Spés

MG
N = 101

SPE
N = 103

Après le confinement (pendant 3 mois)

Tout type de VM

9,4
Visites reçues

8,8
Visites reçues

MGs -45 ans
N=81
7,1

18% des MGs

Aucune visite

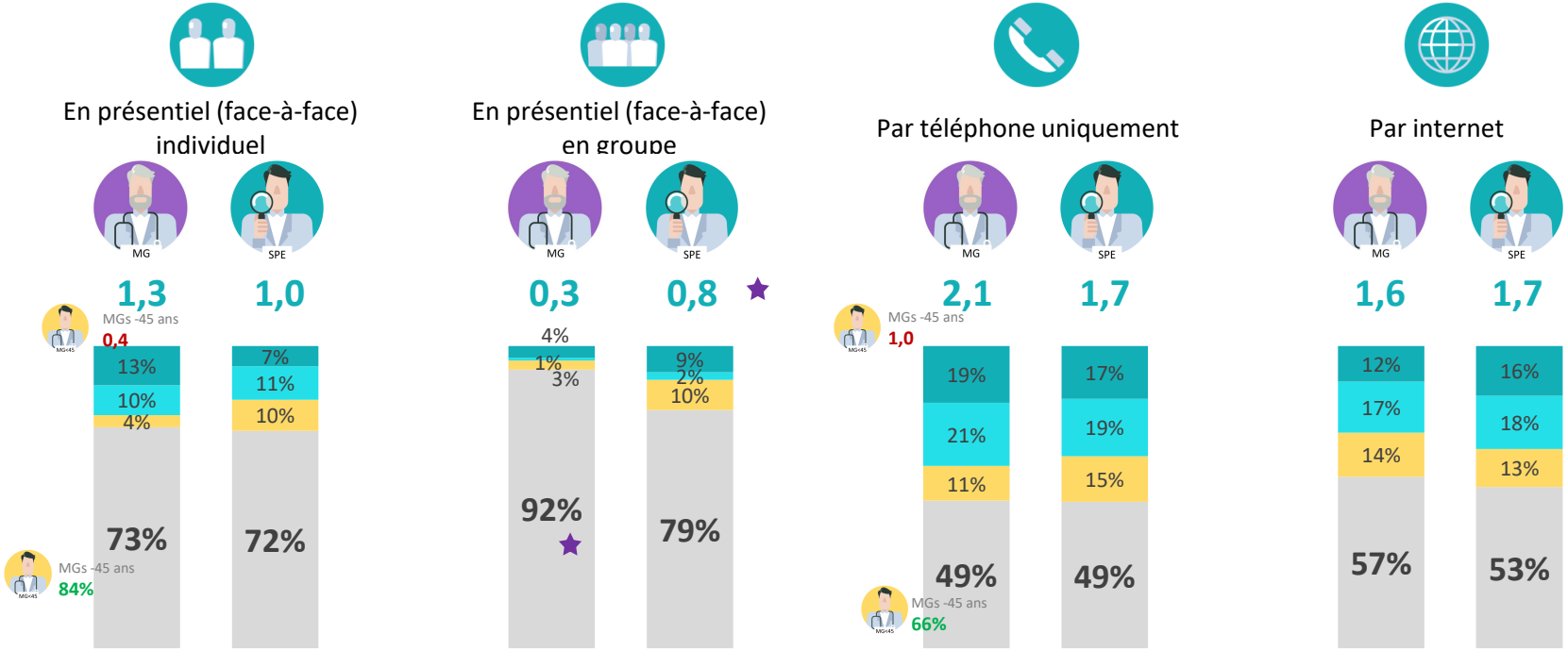
7% des Spés

MG
N = 101

SPE
N = 103

Un nombre de visites médicale assez faible pendant le confinement : en moyenne 5 à 6 visites, et pour la plupart par téléphone ou par Internet

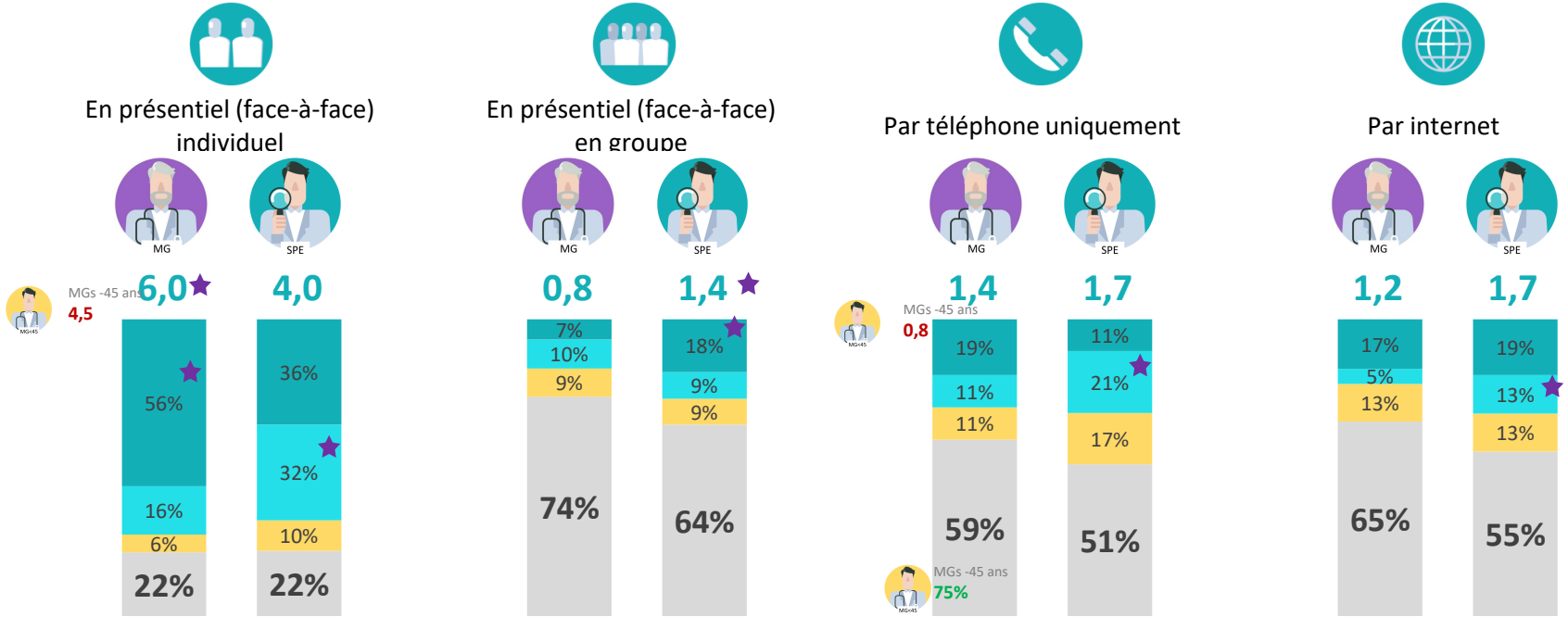
Pendant le confinement
(pendant 2 mois)



★ *Différence significative entre généralistes & spécialistes*

A la sortie du confinement, les visites médicales en présentiel ont augmenté.
A noter également chez les MGs que, après le confinement, les visites par téléphone et par internet ont eu tendance à baisser.

Après le confinement (pendant 3 mois)



Plus de 3 visites | 2 à 3 visites | 1 visite | Aucun visite

★ *Différence significative entre généralistes & spécialistes*

L’après confinement:

L’intérêt pour la Visite Médicale en général reste très présent

“

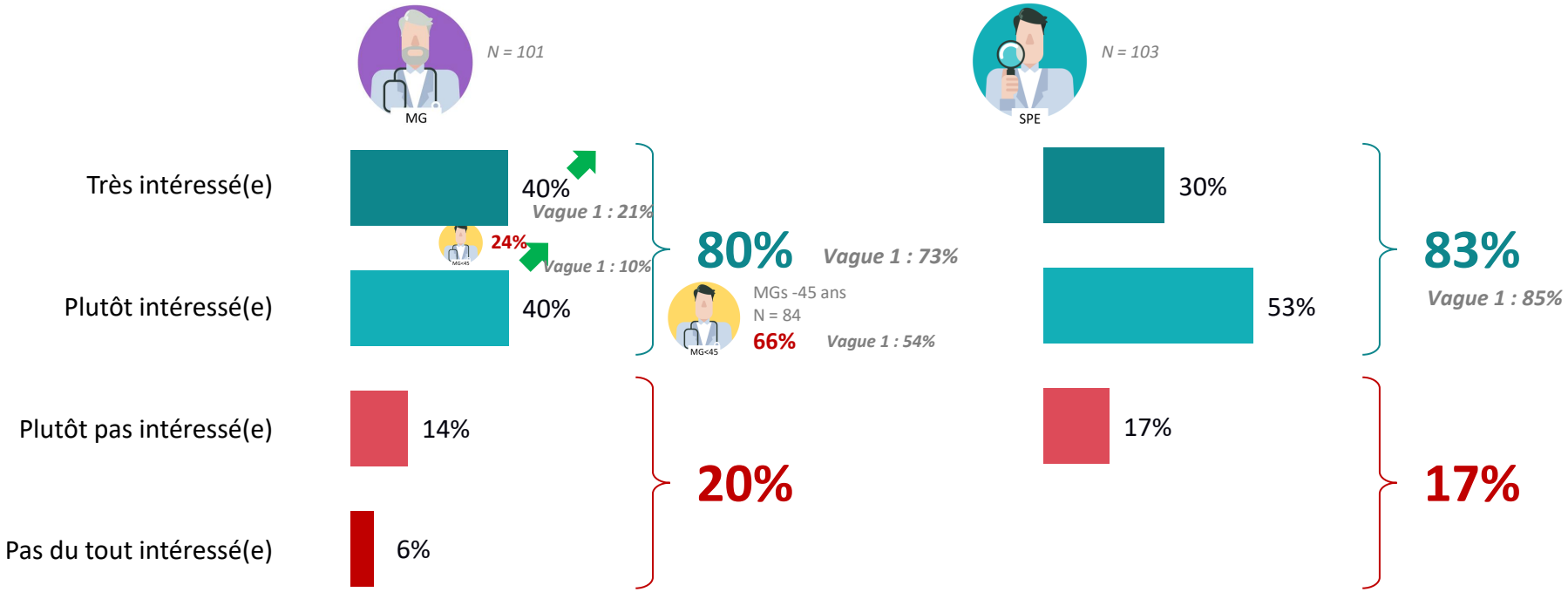
Moins élevé chez les généralistes de moins de 45 ans qui montraient déjà avant la crise sanitaire une proximité moindre avec la visite sous toutes ses formes

“opinionway healthcare

Depuis la crise de la Covid-19 l'intérêt à recevoir de la visite médicale s'est intensifié chez les généralistes, même si les moins de 45 ans semblent toujours moins en demande

Q4. D'une façon générale, dans quelle mesure êtes-vous personnellement intéressé(e) pour recevoir de la Visite Médicale dans votre pratique ?

Base : Ensemble



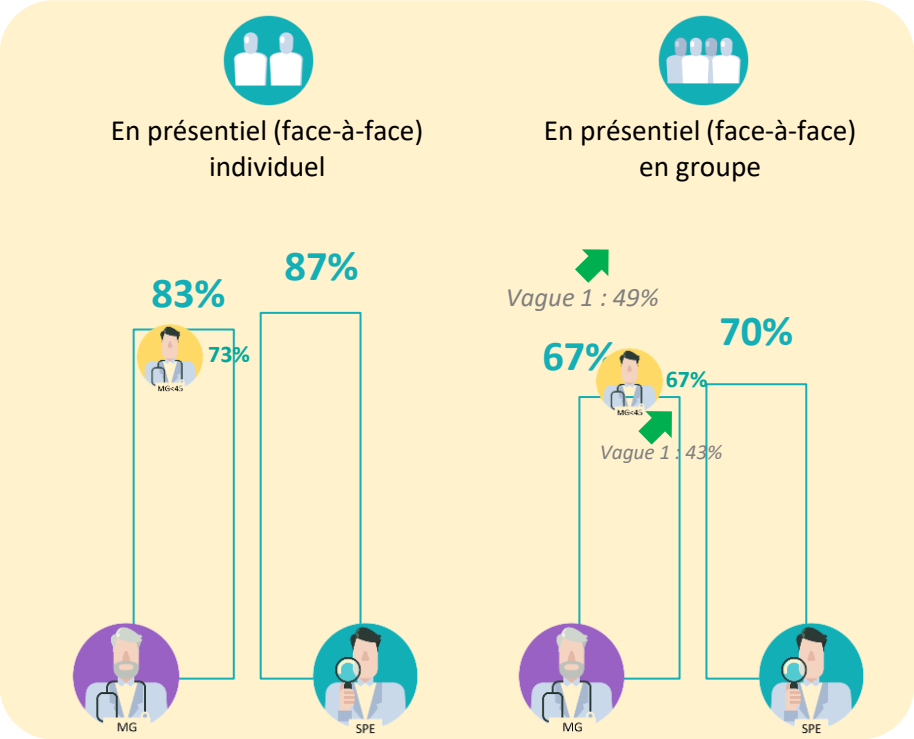
Différence significative avec la première vague d'enquête

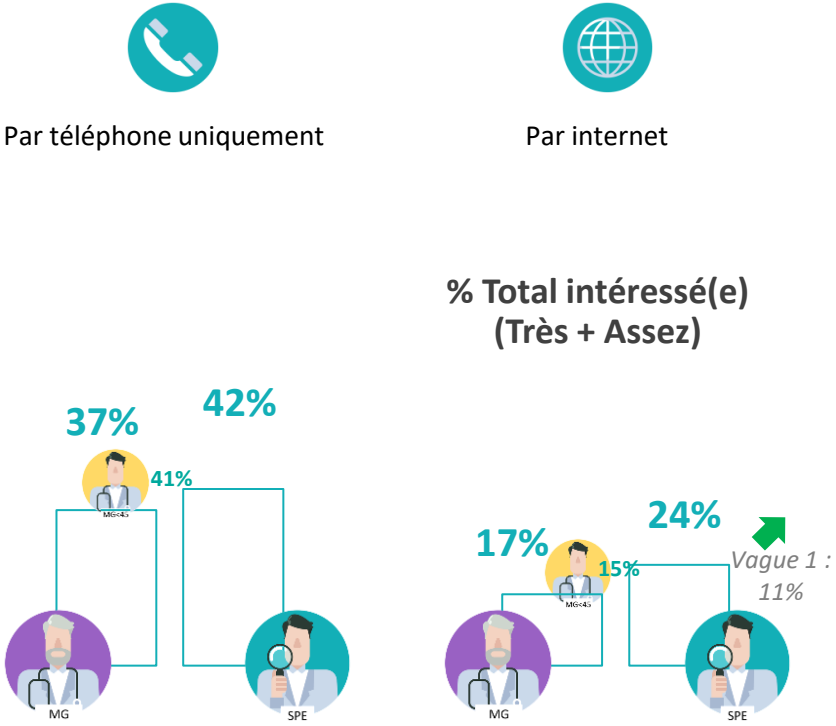
Différence significative entre généralistes & spécialistes

L'intérêt à recevoir de la visite médicale en présentiel individuel reste beaucoup plus fort que les autres formes de visite médicale, mais effectuer une visite en groupe semble également plus intéresser les médecins généralistes depuis la crise sanitaire

Q5. Et dans quelle mesure êtes-vous personnellement intéressé(e) pour recevoir de la Visite Médicale sous les formes suivantes?

Base : Ensemble





Médecins Généralistes
N = 101

MGs -45 ans
N = 81

Médecins Spécialistes
N = 103

Différence significative avec la première vague d'enquête

Différence significative entre généralistes & spécialistes

Avant comme après le confinement, l’étude a mis en exergue des attentes d’amélioration concernant la visite médicale

“opinionway healthcare

Dans la vague 1 de l'étude, soit avant le confinement, le niveau de satisfaction quant à la visite médicale était modéré notamment chez les généralistes, surtout ceux de moins de 45 ans

6,8 / 10

Chez les médecins généralistes

7,1 / 10

Chez les médecins spécialistes

5,8 / 10

Chez les médecins généralistes de moins de 45 ans

Pour autant la visite était jugée utile sur de multiples aspects, même si on a pointé son rôle influenceur des prescriptions notamment chez les moins de 45 ans

La Visite Médicale …

○ Total d'accord (tout à fait + assez)

MG	MG<45	La Visite Médicale …	SPE
92%		**M'apporte de l'information sur les dernières innovations médicales**	89%
86%	71%	**Me permet de recevoir une information de qualité sur les médicaments et produits de santé**	82%
86%	73%	**Est un temps d'échange et de dialogue important avec les laboratoires**	87%
80%	2ème item le plus fort!	**Cherche à orienter mes prescriptions**	70%
80%	61%	M'apporte une information 'digérée' qui me fait gagner en rapidité et efficacité dans mon travail	73%
77%★	65%	Me permet de sortir de mon quotidien	59%
73%		Me permet de partager mes pratiques et questionnements	77%
68%	44%	Fait partie intégrante de ma formation professionnelle médicale au long cours	71%
67%		Renforce le bon usage des médicaments	75%

Médecins Généralistes
N = 104

MGs -45 ans
N = 79

Médecins Spécialistes
N = 111

★ *Différence significative entre généralistes & spécialistes*

Avant le confinement, chez les médecins généralistes, le besoin était déjà exprimé d'une visite médicale présentielle optimisée:

moins longue & moins fréquente

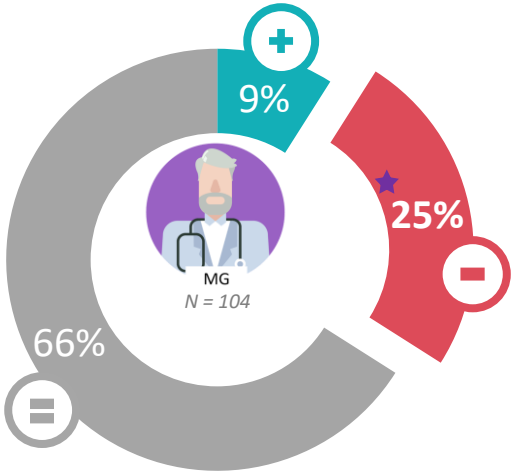
“opinionway healthcare

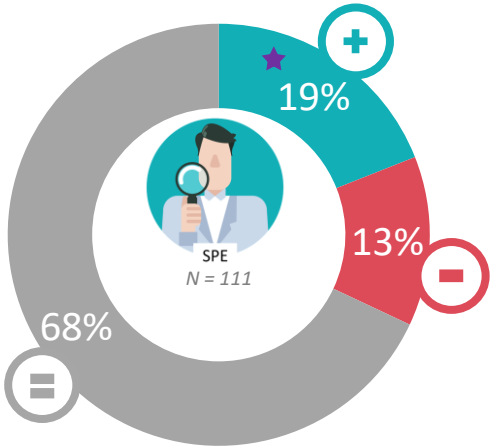
Avant le confinement, si la majorité des médecins avaient déclaré ne pas avoir modifié leur attitude envers la visite médicale par rapport à il y a trois ans, 1 généraliste sur 4 quand même, quelle que soit sa catégorie d'âge, avait déclaré refuser plus souvent, par manque de temps principalement

Q9. Par rapport à il y a 3 ans, diriez-vous aujourd'hui, que… ?

Base : Ensemble

+ Vous recevez plus souvent la Visite Médicale
− Vous refusez plus souvent la Visite Médicale
= Vous n'avez pas modifié votre attitude





Le **manque de temps** est la principale raison évoquée pour les refus plus fréquents

★ *Différence significative entre généralistes & spécialistes*

La durée et la fréquence de visite faisaient partie des éléments impactant sur la satisfaction des généralistes, et pour lesquelles des attentes avaient été exprimées par ailleurs

Rangs de contribution (1 à 5) à la note moyenne de satisfaction

	MG	SPE		MG<45	
	3	1	Le relationnel / le comportement du Visiteur Médical	5	
	4	2	La qualité du contenu de l'information transmise par la Visite Médicale	3	
Attente exprimée par 1 généraliste / 4	1	3	Le temps accordé à la Visite Médicale	1	Attente exprimée par 4 MG <45 ans / 10
Attente exprimée par 1 généraliste / 4	2	4	La fréquence des Visites	2	Attente exprimée par 4 MG <45 ans / 10
	5	5	L'assistance / les services proposés au travers de la Visite Médicale	4	

Aujourd’hui, en post-confinement Une visite qui doit d’autant plus apporter de la valeur ajoutée, et le visiteur doit d’autant plus montrer sa maîtrise du domaine d’expertise

“opinionway healthcare

De attentes multiples sur le contenu, avec à chaque profil, son attente prioritaire.
Le besoin de valeur ajoutée de la visite médicale vs. autres sources devient particulièrement important depuis la crise de la Covid-19, Top3 chez les spécialistes

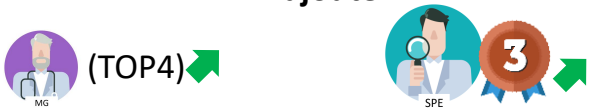
Principales attentes sélectionnées en matière de contenu de visite (TOP3)

Une visite plus objective

Une visite plus documentée sur les résultats d'études cliniques

Une visite avec plus de contenu scientifique

Une visite qui apporte plus de valeur ajoutée

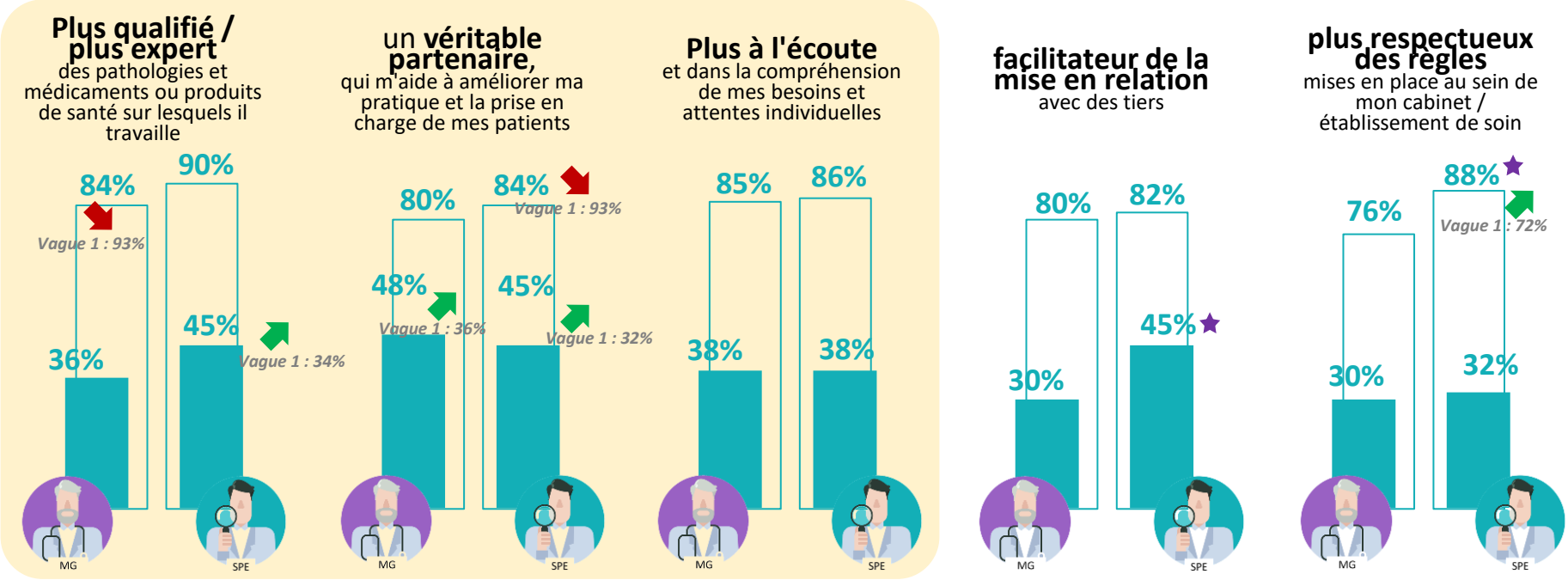


Plus d'information sur la sécurité du médicament ou produit de santé

Attentes principales mentionnées et sélectionnées sur le slide
A noter qu'il y avait un champ ouvert pour mentioner d'autres attentes: pas de Nouvelles attentes identifiées

Concernant le visiteur, une forte demande de plus grande qualification et expertise, devant le partenariat et l'écoute.
Depuis la crise sanitaire, cette demande est plus intensément exprimée chez les spécialistes

A l'avenir, tout Visiteur(euse) médical(e) devrait être…



Médecins Généralistes N = 101
Médecins Spécialistes N = 103

Différence significative avec la première vague d'enquête
Différence significative entre généralistes & spécialistes

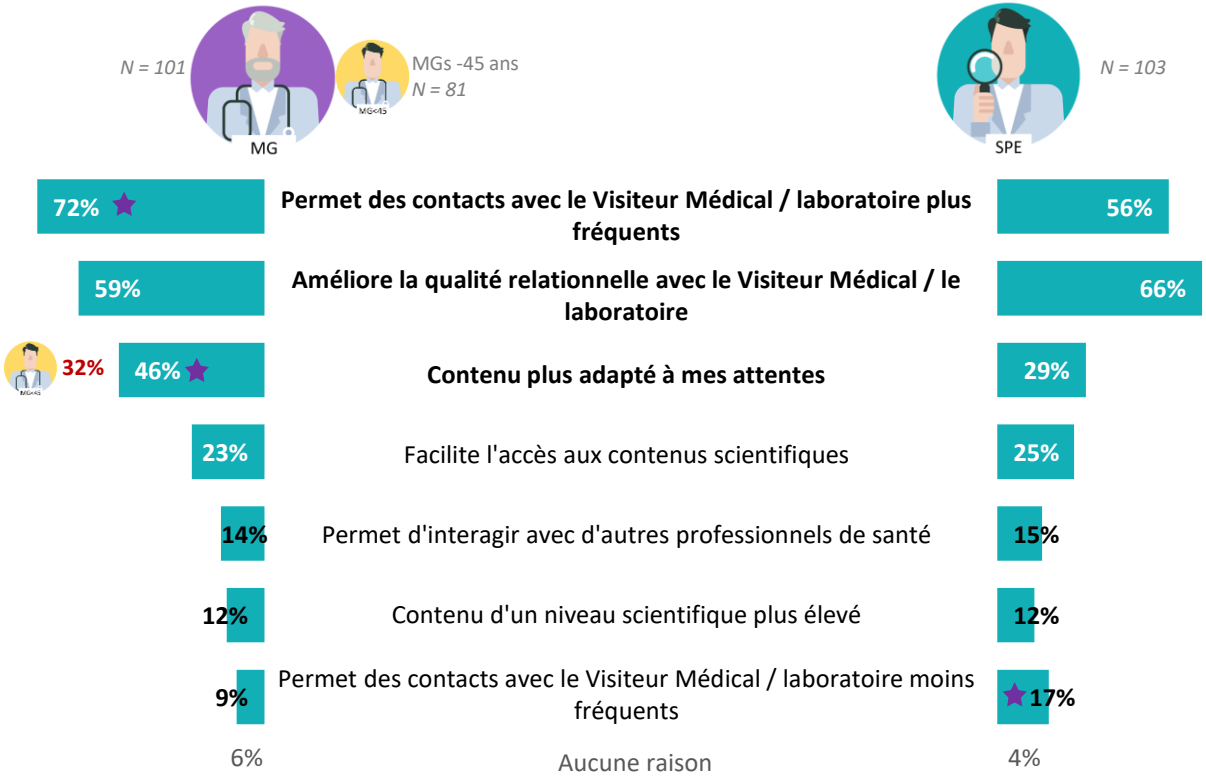
L’approche doit s’adapter au lieux de rencontre entre les visiteurs médicaux et les professionnels de santé

“opinionway healthcare

La visite médicale a un atout relationnel avant tout en facilitant les contacts et la qualité de la relation avec les laboratoires, et en s'adaptant aux attentes des MGs (un peu moins chez les – de 45 ans)

Q23. Pour quelle(s) raison(s) principale(s) appréciez-vous ce type de communication ? *Base : Ensemble*

La visite médicale



★ *Différence significative entre généralistes & spécialistes*

Les congrès et les symposiums sont appréciés pour leur apport scientifique, que ce soit en terme de contenus ou d'acteurs présents, mais ne sont pas vus comme impactant sur la relation avec la VM / le laboratoire

Q23. Pour quelle(s) raison(s) principale(s) appréciez-vous ce type de communication ? *Base : Ensemble*

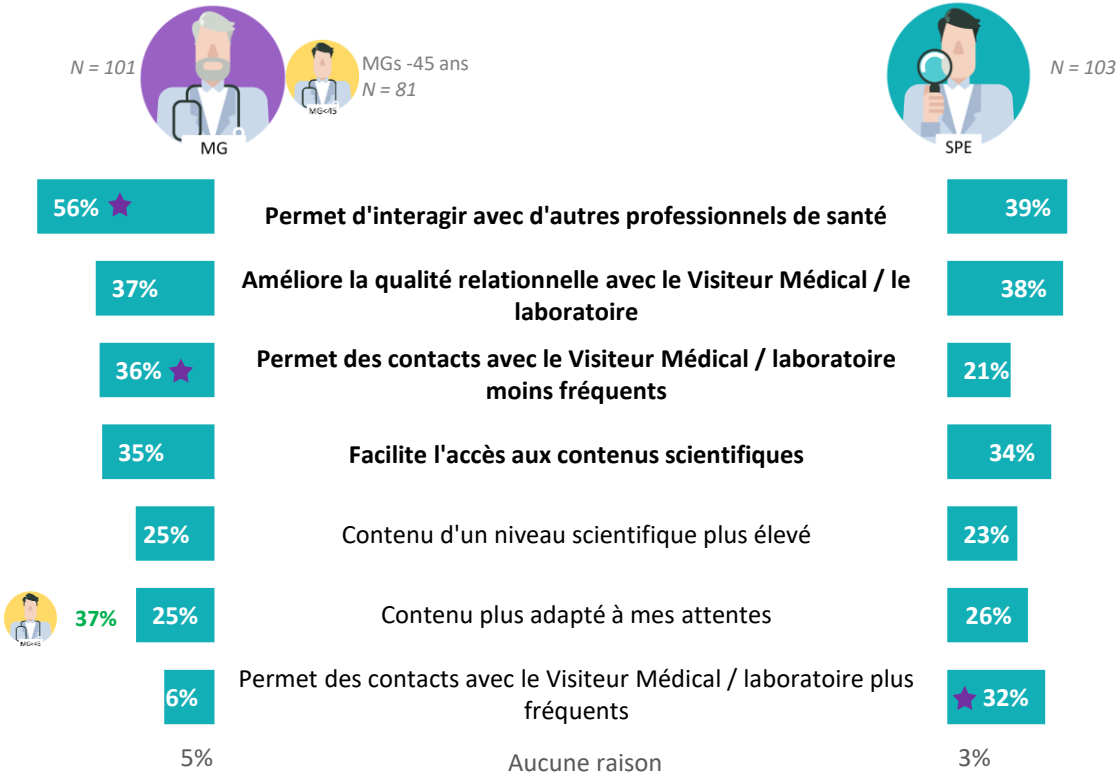
Les congrès / les symposiums

Différence significative entre généralistes & spécialistes

Les Réunions Professionnelles sont perçues comme un compromis avec de multiples avantages : permettent de mettre en relation des médecins, d'améliorer la relation avec le visiteur médical / le laboratoire, tout en facilitant l'accès à un contenu scientifique

Q23. Pour quelle(s) raison(s) principale(s) appréciez-vous ce type de communication ? *Base : Ensemble*

Les Réunions Professionnelles avec les laboratoires



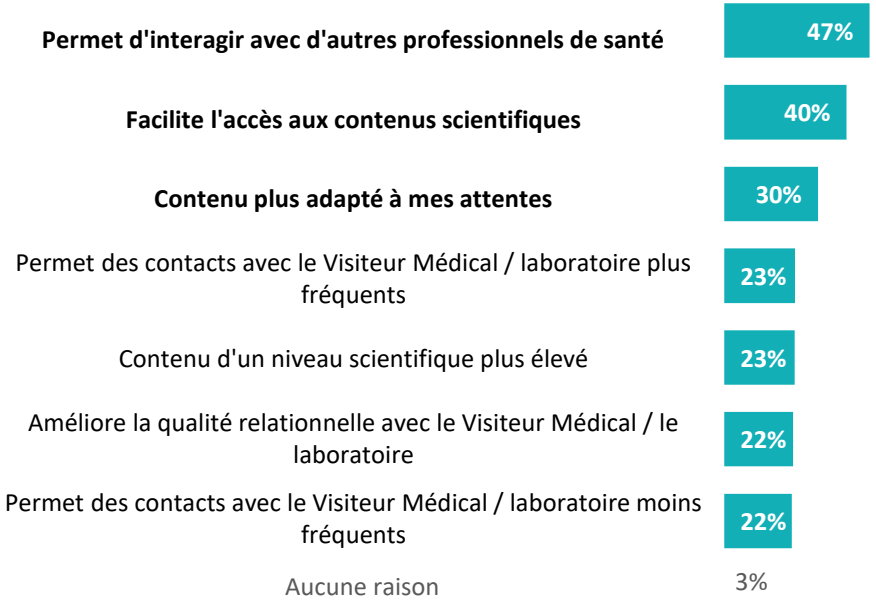
Différence significative entre généralistes & spécialistes

Enfin, les Staffs hospitaliers sont appréciés pour leur côté interactif entre professionnels de santé, l'accès à des contenus scientifiques et sont adaptés aux attentes des médecins spécialistes en hôpital

Q23. Pour quelle(s) raison(s) principale(s) appréciez-vous ce type de communication ? *Base : Ensemble*

Les Staffs hospitaliers

Médecins Spécialistes exerçant en hôpital ou en clinique
N = 91



L’après confinement:

L’amorce d’un virage numérique chez certains, et qui pourra répondre aux attentes de tous

“opinionway healthcare

Un intérêt fort pour les contenus numériques, en particulier pour les jeunes médecins et les spécialistes. Les spécialistes s'orientent plus vers des visites dématérialisées et individuelles.

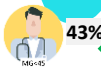
Q18. Concernant la forme que devra prendre la Visite Médicale, est-ce que celle-ci devra d'une façon générale, être…

Base : Ensemble

MG — *N = 101*

Identique à vos habitudes d'avant la crise sanitaire de la covid-19

Plus de contenu numérique spécifique	45% (59% MG<45)	
Identique à vos habitudes d'avant la crise sanitaire de la covid-19	46%	
Plus de documentation papier	9%	
Plus à distance	27%	
Identique à vos habitudes d'avant la crise sanitaire de la covid-19	54% ★ ↗ *Vague 1 : 32%*	
Plus en présentiel (face-à-face)	19% ↘ *Vague 1 : 45%*	
Plus collective	14%	
Identique à vos habitudes d'avant la crise sanitaire de la covid-19	48%	
Plus individuelle	38%	
Plus fréquente	7%	
Identique à vos habitudes d'avant la crise sanitaire de la covid-19	59%	
Moins fréquente	34%	
Plus longue	3%	
Identique à vos habitudes d'avant la crise sanitaire de la covid-19	65%	
Moins longue	32%	



43% (MG<45) ↗ *Vague 1 : 24%*

SPE — *N = 103*

Identique à vos habitudes d'avant la crise sanitaire de la covid-19

Plus de contenu numérique spécifique	54%	
Identique à vos habitudes d'avant la crise sanitaire de la covid-19	39%	
Plus de documentation papier	7%	
Plus à distance	↗ 34% *Vague 1 : 6%*	
Identique à vos habitudes d'avant la crise sanitaire de la covid-19	42%	
Plus en présentiel (face-à-face)	24% ↘ *Vague 1 : 60%*	
Plus collective	↘ 13% *Vague 1 : 26%*	
Identique à vos habitudes d'avant la crise sanitaire de la covid-19	39%	
Plus individuelle	48% ↗ *Vague 1 : 36%*	
Plus fréquente	★ 16%	
Identique à vos habitudes d'avant la crise sanitaire de la covid-19	56%	
Moins fréquente	28%	
Plus longue	8%	
Identique à vos habitudes d'avant la crise sanitaire de la covid-19	67%	
Moins longue	25%	

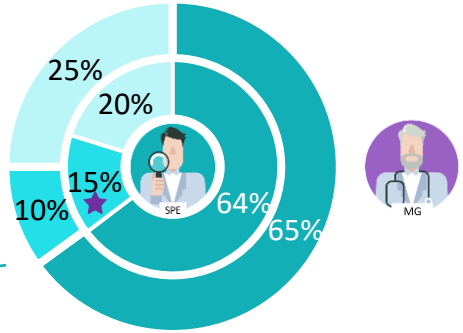
↗ ↘ *Différence significative avec la première vague d'enquête*

★ *Différence significative entre généralistes & spécialistes*

Quel que soit le contexte pour communiquer avec les médecins, le présentiel reste le canal privilégié par les médecins, mais le digital est aujourd'hui souhaité pour un tiers des rendez-vous ou événements (sans différence générationnelle)

Q22. Veuillez répartir 100 points en fonction de votre degré de préférence entre les formats suivants qui pourraient vous être proposés au cours des 12 prochains mois pour : *Base : Ensemble*

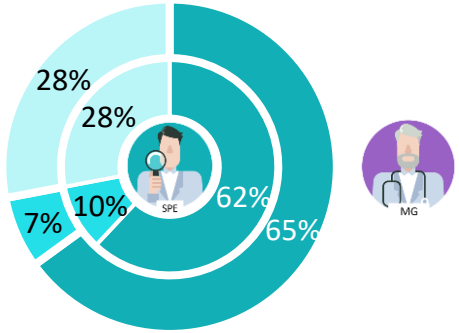
La visite médicale



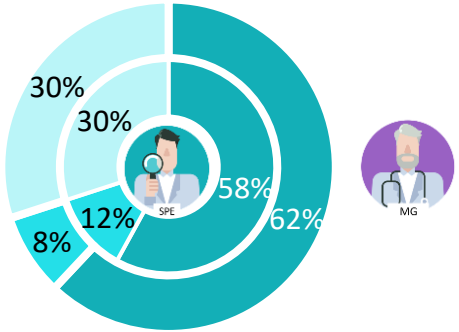
Les irréductibles du présentiel (visite 100% en présentiel)

- MGs **32%**
- MGs<45ans **21%**
- Spécialistes **29%**

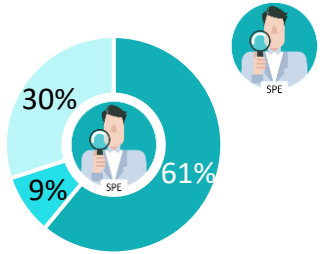
Les congrès / les symposiums



Les Réunions Professionnelles avec les laboratoires



Les Staffs hospitaliers



Médecins Spécialistes exerçant en hôpital ou en clinique
N = 91

Médecins Généralistes
N = 101

Médecins Spécialistes
N = 103

Communication en présentiel (face-à-face) | Communication par téléphone | Communication par internet (par ex, visio-conférence)

Pas de différence notable chez les jeunes médecins généralistes

Différence significative entre généralistes & spécialistes

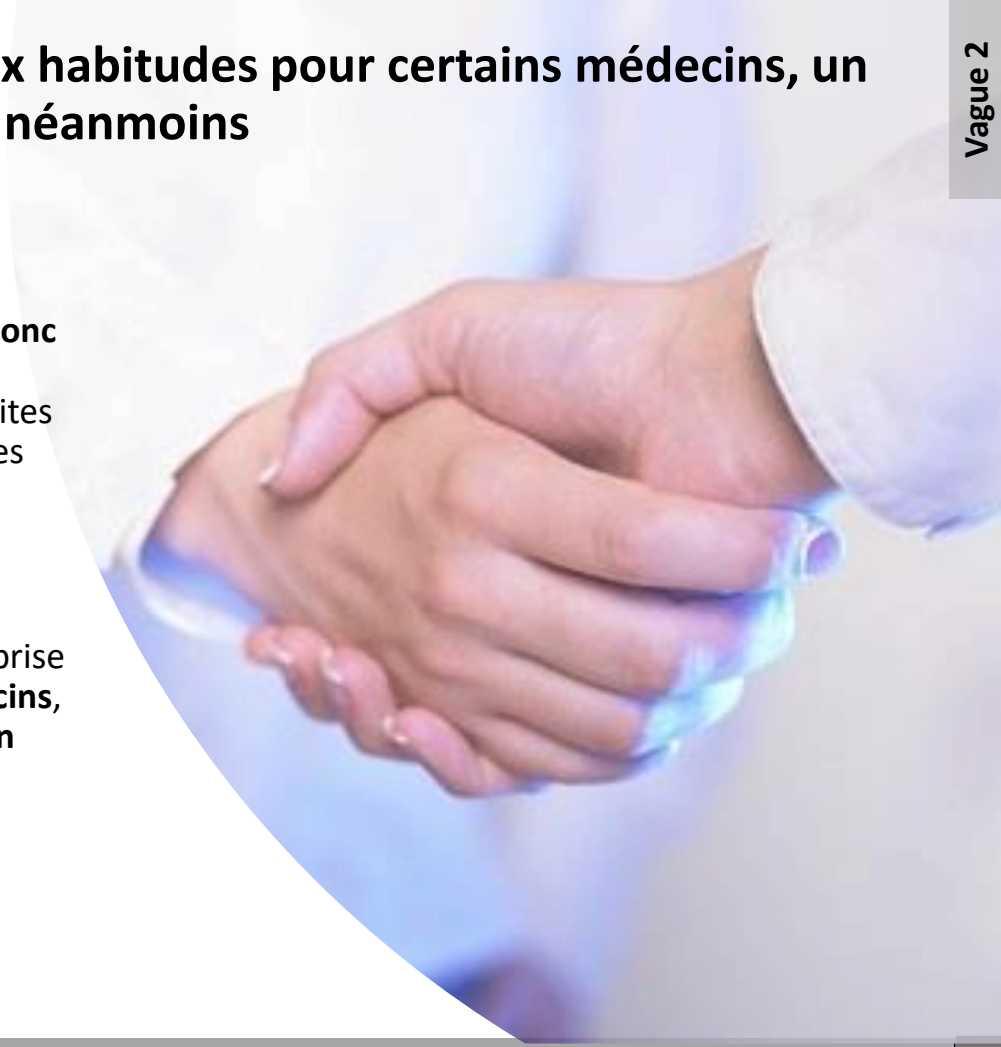
EN CONCLUSION

opinionway healthcare

L'après confinement: un retour aux habitudes pour certains médecins, un virage numérique pour beaucoup néanmoins

Concernant la forme de la visite, **les médecins veulent donc conserver leurs habitudes « pré-crise » de visite** en présentiel individuel et l'enrichir notamment par des visites présentielles en groupe chez les généralistes, et par des visites à distance chez les spécialistes.

Un virage digital semble s'opérer, car il y a eu une familiarisation avec l'outil durant la crise de la covid-19 (prise de rendez-vous online, téléconsultation, etc.). **Les médecins**, toutes générations confondues, **sont partants pour un format digital en alternance avec du présentiel.**



Une visite qui doit avoir une valeur ajoutée, et un interlocuteur qui doit montrer sa maîtrise du domaine d'expertise

- **En terme de contenu, des attentes stables** par rapport au début d'année :
  - Un discours objectif
  - Plus d'éléments scientifiques, notamment chez les spécialistes
  - Attention cependant, de plus en plus de médecins attendent **une valeur ajoutée de la visite médicale**, et seront donc moins à l'écoute d'un discours ou d'un contenu classique qui ne se différencierait pas ou peu des autres sources d'information.

- Le visiteur médical doit encore plus **devenir expert**, afin d'être perçu comme un **véritable partenaire** des professionnels de santé (notamment les spécialistes).

- Enfin, **l'approche doit s'adapter** au lieux de rencontre entre les visiteurs médicaux et les professionnels de santé : ils seront d'autant plus à l'écoute d'un discours scientifique lorsqu'ils se trouvent entourés de leurs confrères (congrès, Staffs hospitaliers, Réunions Professionnelles), alors que la visite médicale en présentiel doit être le lieu du développement du relationnel personnalisé.

Un besoin d'expertise scientifique afin de percevoir l'intérêt d'une rencontre avec les représentants des laboratoires, besoin déjà mesuré lors de la première vague mais en progression ces derniers mois.

Recommandation °1 : Un maintien nécessaire de la VM en présentiel individuel, qui reste au cœur de la relation avec les laboratoires même si les volumes de contact ne reviendront vraisemblablement pas à une situation ante-Covid 19

Mais une visite optimisée pour répondre aux exigences pratiques des médecins, surtout généralistes: moins longue, moins fréquente, et plus collective

Recommandation °2 : enrichissement du contenu pour une visite qui <u>monte en appétence et en valeur ajoutée</u> avec plus d'information objective et scientifique, plus de valeur ajoutée, et plus de partenariat avec le visiteur

Une période qui présente une réelle opportunité d'enrichissement du contact via d'autres vecteurs

Recommandation °3 : Enrichissement <u>des contextes de sollicitation</u> afin de faciliter les interactions dans une période où celles-ci sont mises à mal :

- ***VM en groupe lorsque possible***
- ***Congrès pour interactions plus scientifiques avec les pairs***
- ***Réunions professionnelles qui sont un bon compromis entre besoin d'interactions entre médecins, contenu scientifique et relationnel avec les laboratoires***

Une période qui présente une réelle opportunité d'enrichissement du contact via d'autres vecteurs

Recommandation °4 : Enrichissement des formats avec le digital et plus de contenu numérique, qui doit être développé en parallèle du présentiel car il serait apprécié pour un tiers des échanges, que ce soit chez les généralistes ou les spécialistes, et toutes générations confondues.

Recommandations

Recommandation °1 :
<u>Un maintien nécessaire de la VM en présentiel individuel</u>, qui reste au cœur de la relation avec les laboratoires même si les volumes de contact ne reviendront vraisemblablement pas à une situation ante-Covid 19
<u>Mais une visite optimisée pour répondre aux exigences pratiques des médecins, surtout généralistes:</u> moins longue, moins fréquente, et plus collective

Recommandation °2 :
Enrichissement du contenu pour une visite qui <u>monte en appétence et en valeur ajoutée</u> avec plus d'information objective et scientifique, plus de valeur ajoutée, et plus de partenariat avec le visiteur

Recommandation °3 :
Enrichissement <u>des contextes de sollicitation</u> afin de faciliter les interactions dans une période où celles-ci sont mises à mal :

- ***VM en groupe***
- ***Congrès pour interactions plus scientifiques avec les pairs***
- ***Réunions professionnelles qui sont un bon compromis entre besoin d'interactions entre médecins, contenu scientifique et relationnel avec les laboratoires***

Recommandation °4 :
<u>Enrichissement des formats avec le digital et plus de contenu numérique,</u> qui doit être développé en parallèle du présentiel car il serait apprécié pour un tiers des échanges, <u>que ce soit chez les généralistes ou les spécialistes, et toutes générations confondues.</u>

Merci pour votre attention!

Natacha Bonino – Julien Raveglia

“opinionway healthcare

15 place de la République 75003 Paris

« *Rendre le monde intelligible pour agir aujourd’hui et imaginer demain.* »