



chaire  santé

Fondation Université de Montpellier

Co-construire des solutions de santé pour et avec les citoyens

Anne-Sophie Cases & Roxana Ologeanu

(Laboratoire MRM – Université Montpellier - Chaire E-Santé)

anne-sophie.cases@umontpellier.fr

@M2emarketing et @ChaireESante

5^{ème} Journée Internationale du Marketing Santé (JIMS)

21 Juin 2018

JIMS 2018

Le projet Montpellier Capital Santé

Objectifs du projet

- Le développement de solutions innovantes en matière de santé répondant aux besoins des citoyens de la Métropole de Montpellier
- Construire un observatoire des besoins en santé et plus particulièrement pour les seniors sur la Métropole de Montpellier
- Travailler en mode projet en utilisant la Design Science Methodology



La « design Science » : Construire et Evaluer un artefact IT pour répondre à des problèmes, en se basant sur l'état de l'art dans la recherche

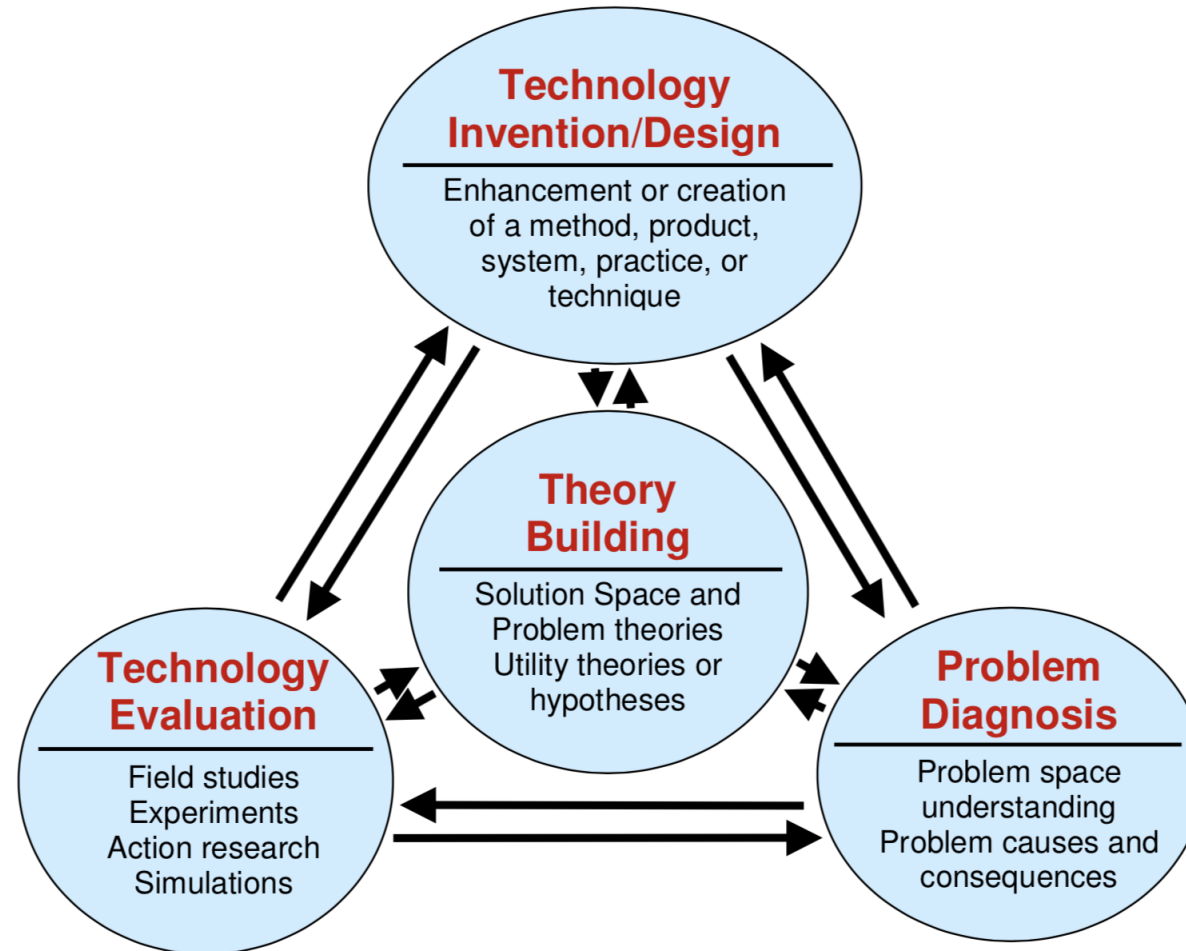
Proposer un design participatif : impliquer les utilisateurs afin de favoriser l'utilisation des artefacts



Le projet mené en collaboration avec des chercheurs de l'Université (Chaire E-Santé), des acteurs de la Collectivité (Métropole, CCAS) et d'une entreprise (le living Lab Kyomed) et avec l'implication les citoyens

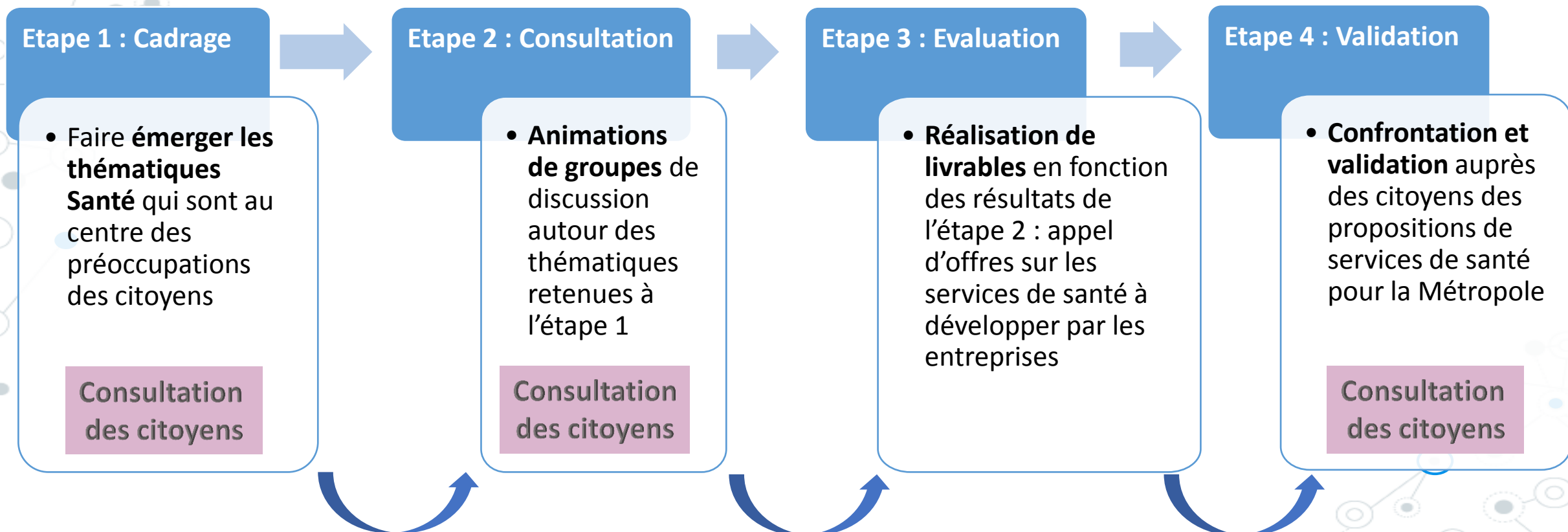


La « Design Science Methodology »



Venable, J. (2006) The Role of theory and theorising in design science research, in Proceedings of the 1st International Conference on Design in Information Systems and Technology, pp. 1_18

Le processus du Design de recherche en 4 étapes



Objectifs de
l'étape 1

Conception de
l'enquête

Analyse et
résultats

Contributions

Objectifs de la première étape de la consultation citoyenne

- Faire émerger les thématiques relatives à la préoccupation des citoyens de la Métropole en matière de Santé (Analyse des thématiques et des verbatims associés)
- Aider à choisir les 6 thématiques pertinentes pour la suite du projet



Question 1

- Pistes d'amélioration en Santé
- **Pour Vous**

Question 2

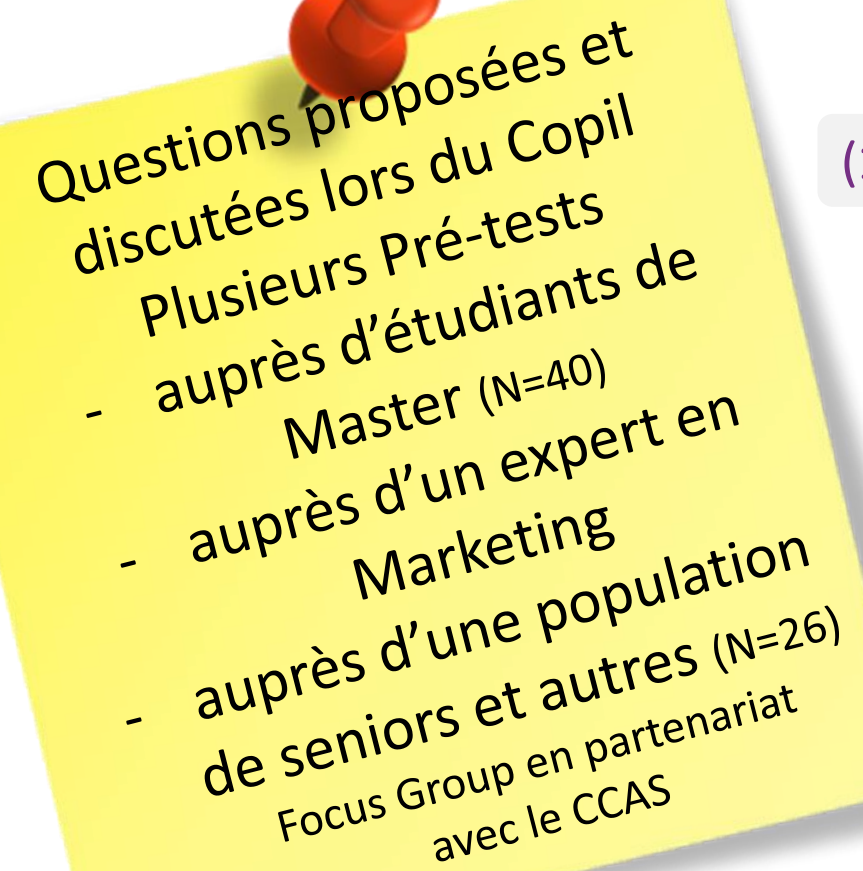
- Pistes d'amélioration en Santé
- **Pour vos proches**

Question 3

- Pistes d'amélioration en Santé
- **Pour les séniors**



Autres variables : le Genre, l'âge, la CSP, Le lieu d'habitation et le degré d'autonomie (échelle de 1 à 10)



Questions proposées et
discutées lors du Copil
Plusieurs Pré-tests

- auprès d'étudiants de
Master (N=40)
- auprès d'un expert en
Marketing
- auprès d'une population
de seniors et autres (N=26)
Focus Group en partenariat
avec le CCAS

(1) Questionnaire hébergé par Sphinx Online du 21/02 au 12/03

(2) Modalités de diffusion : Presse écrite, Communication Online : Réseaux sociaux, e-mailing (3M), contacts personnels

(3) 212 personnes ont répondu à cette enquête qualitative

Etape1 du projet

Conception de
l'enquête

Analyse et
résultats

Contributions



Codage pour les questions 1,2,3 (3 champs de réponses possibles)

Codage ouvert :
manuel sur le 1er
champ de la 1ère
question par 2
chercheurs pour
élaborer un CodeBook
manuel sur Sphinx

Codage ouvert :
manuel pour le
second champ de la
réponse par les 2
chercheurs : pas de
nouveaux champs
émergents

Codage sur Sphinx sur
la fusion des 3
champs de la réponse
à la question 1 par un
seul chercheur :
occurrence des
thématiques

Etape 1 du projet

Conception de l'enquête

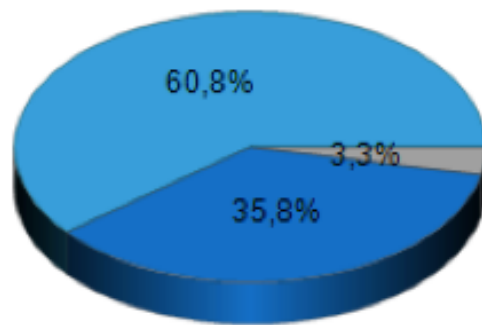
Analyse et résultats

Contributions

Caractéristiques des répondants

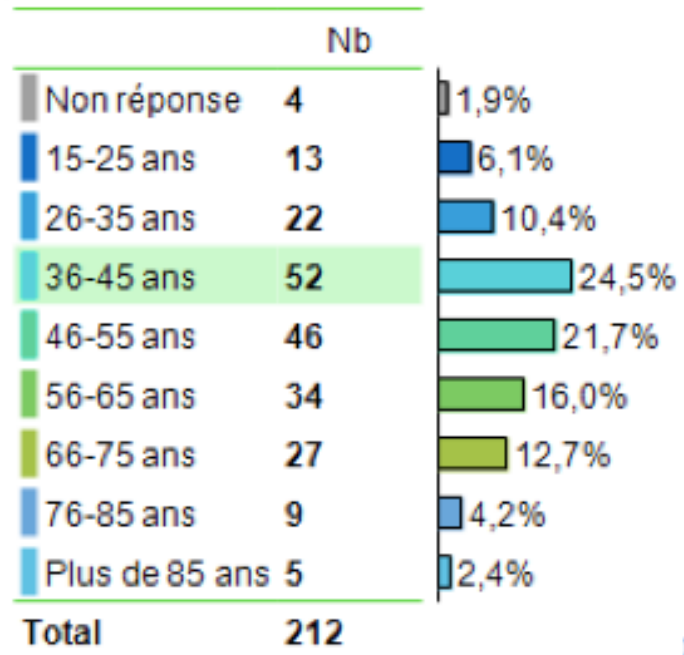
N=212

	Nb
Non réponse	7
Un homme	76
Une femme	129
Total	212



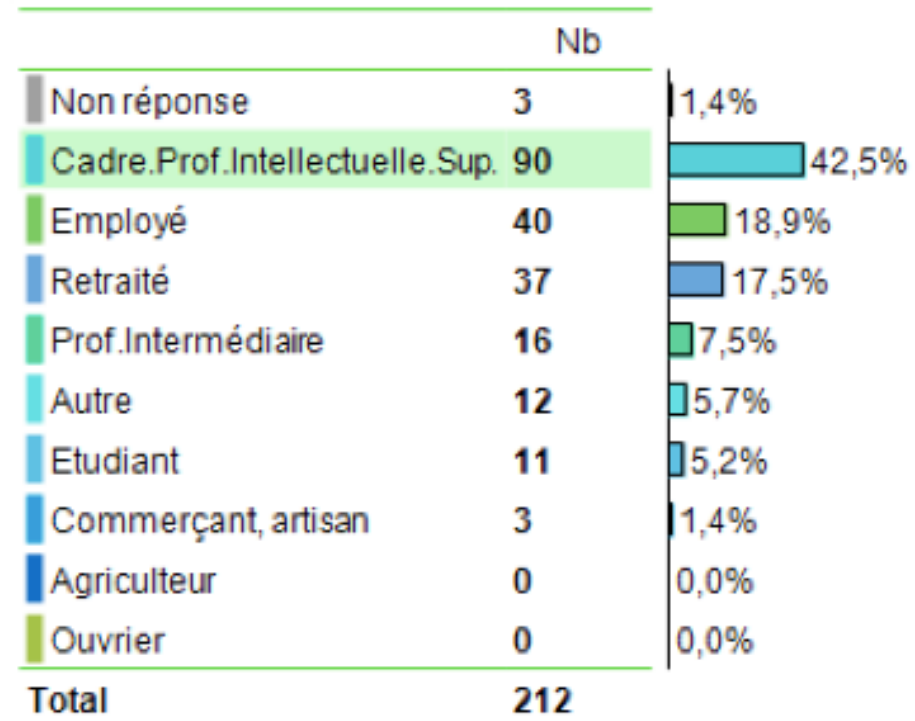
Vous avez ?

Taux de réponse : 98,1%



Quelle est votre Catégorie Socio-Professionnelle ?

Taux de réponse : 98,6%

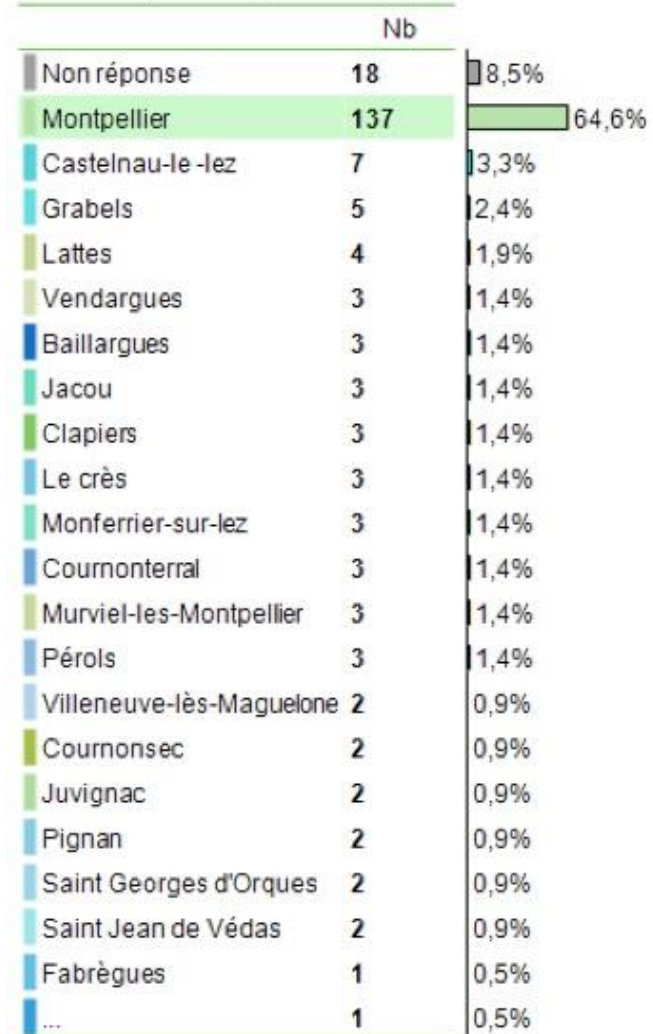


Caractéristiques des répondants

N=212

Vous habitez à :

Taux de réponse : 91,5%



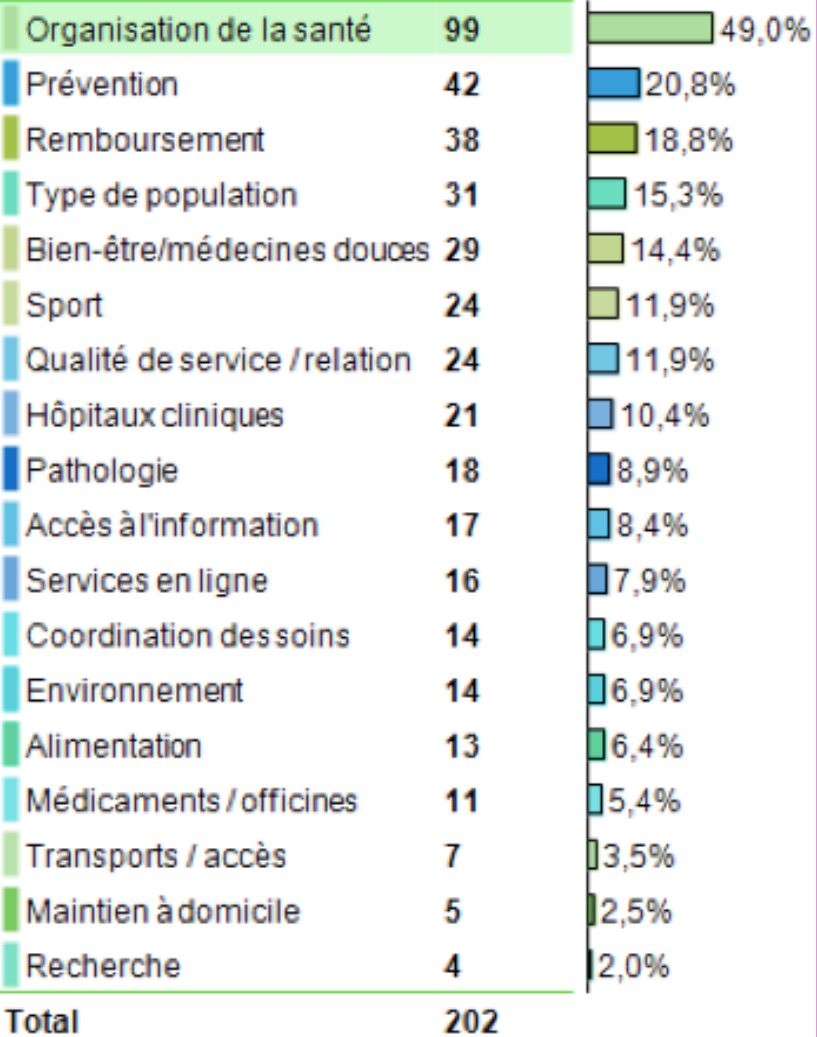
Etape 1 du projet

Conception de l'enquête

Analyse et résultats

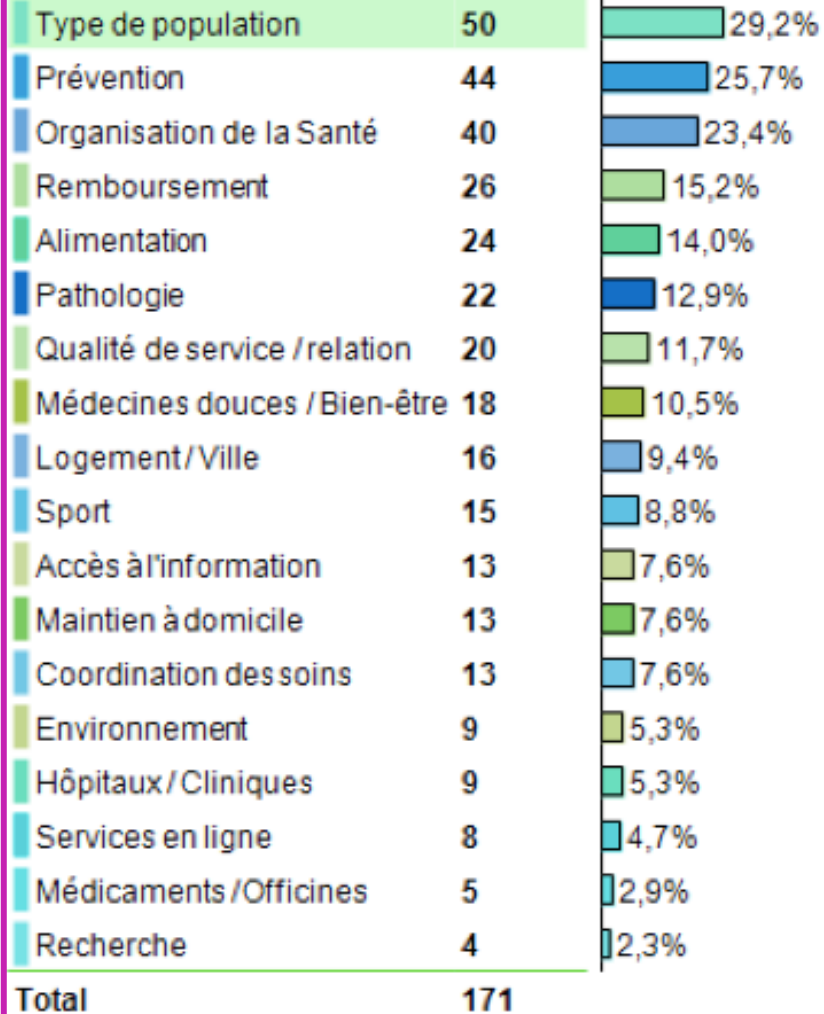
Contributions

Vous



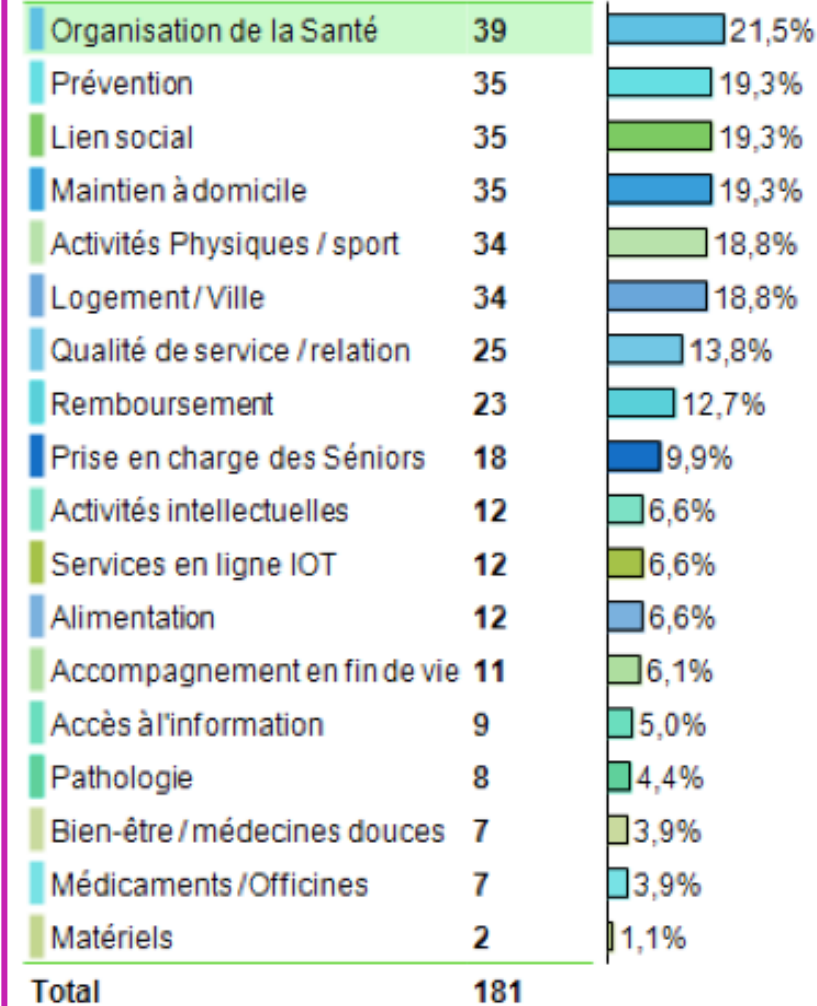
Taux de réponse : 95.3%

Les Proches



Taux de réponse : 80.7%

Les Séniors



Taux de réponse : 85.4%

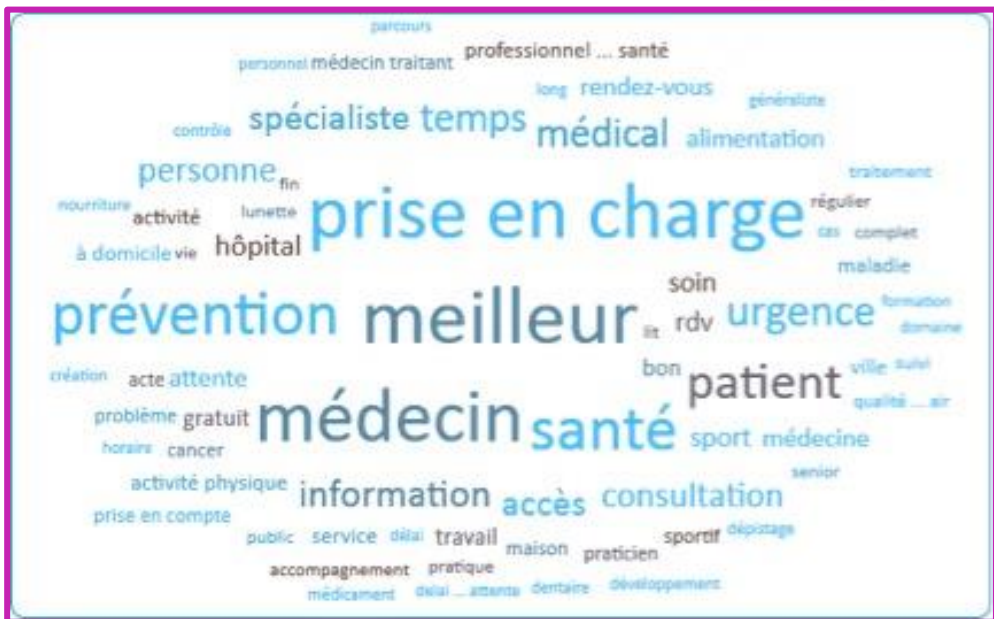
Etape 1 du projet

Conception de l'enquête

Analyse et résultats

Contributions

Corpus : 2814 mots
La santé pour Vous



1- La Santé Préventive



3 – La Gestion de la santé



2- La santé prise en charge



4 – L'accès à la Santé



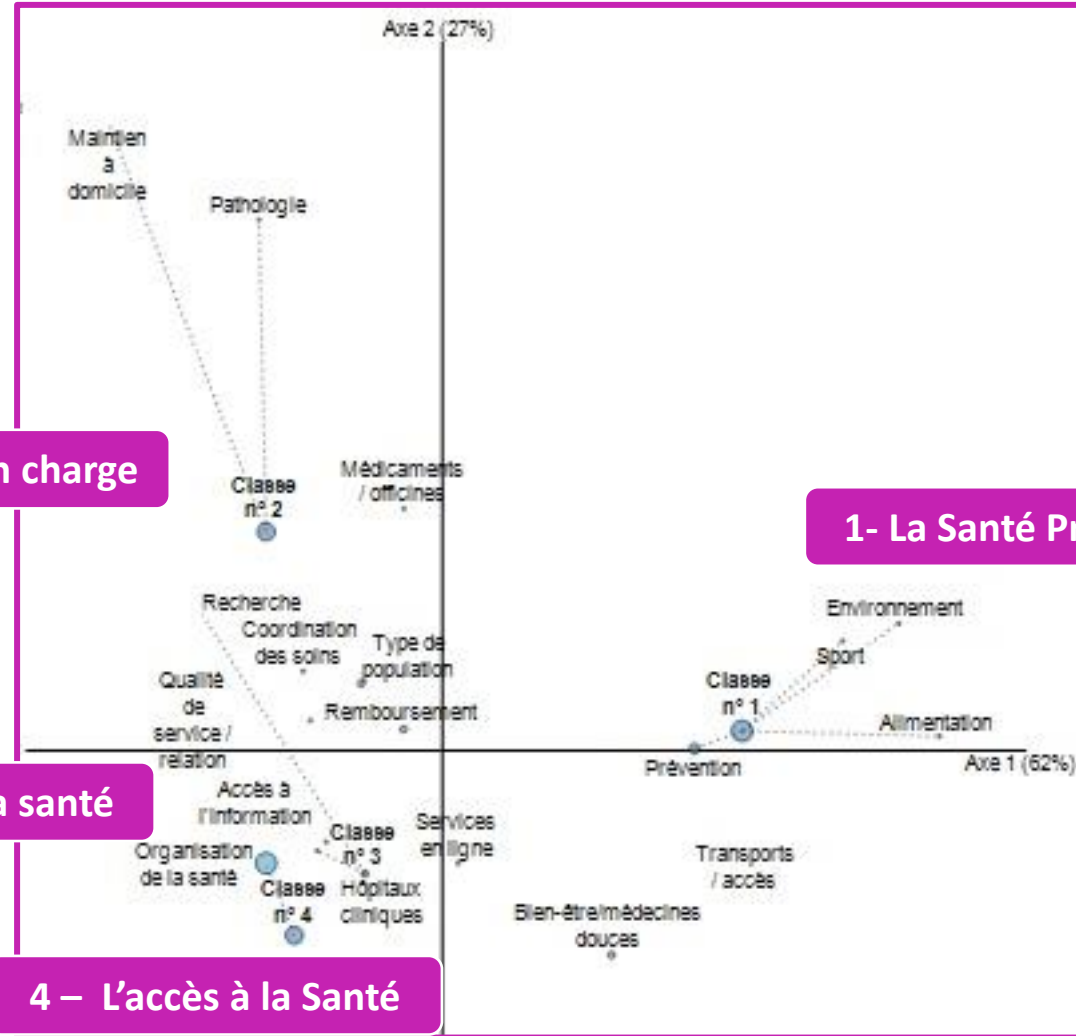
Croisement des typologies de discours et des thématiques identifiées sur **La santé pour Vous**

2- La santé prise en charge

1- La Santé Préventive

3 – La Gestion de la santé

4 – L'accès à la Santé



Corpus : 1918 mots
La santé pour les seniors



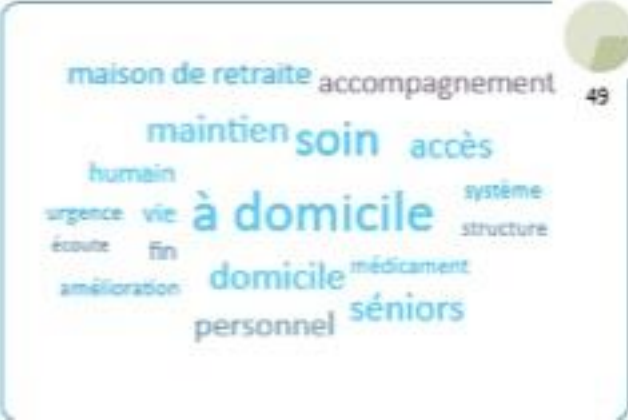
1- Le soin chez les seniors



2- Les activités des seniors



3 – Les seniors à domicile



4 – L'accompagnement des seniors



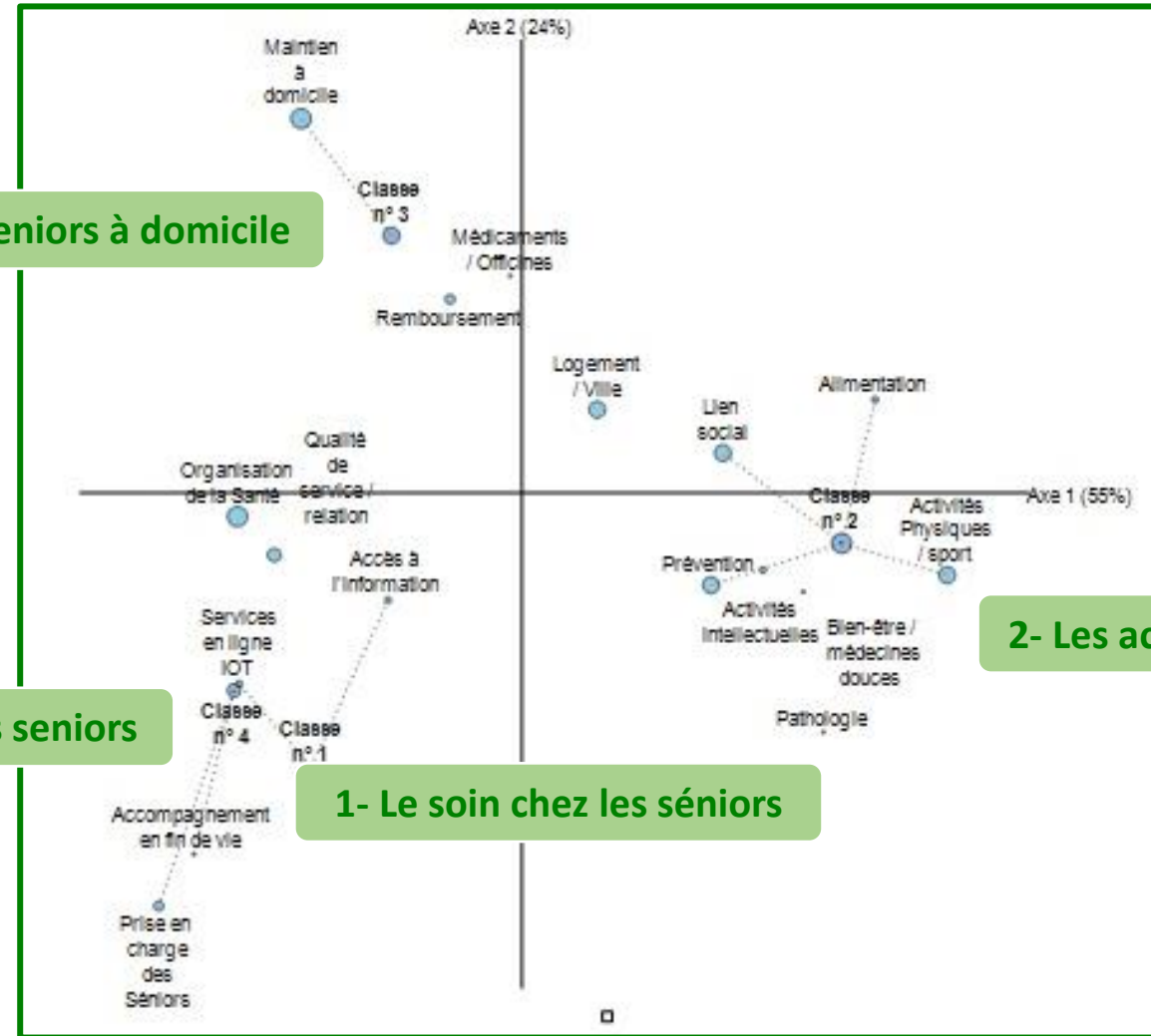
Croisement des typologies de discours et des thématiques identifiées sur la santé pour les séniors

3 – Les séniors à domicile

4 – L'accompagnement des séniors

1- Le soin chez les séniors

2- Les activités des séniors





3 Focus Group (N1=9, N2=8, N3=9) Retranscription Focus Group sur 3 thématiques

« La Santé pour vous »

« la plus grande des richesses », « continuer à faire des activités physiques, intellectuelles », « la santé c'est la vie », « c'est l'autonomie », « c'est une hygiène de vie », « l'indépendance », « c'est pouvoir la garder le plus longtemps possible » ...)

« La Santé pour les seniors »

« être entouré de chaleur humaine », « continuer à vivre en profitant de la vie », « on passe de la sensation du temps que l'on a à celle du temps qui nous reste », « présence humaine », « autonomie », « l'accompagnement à domicile », « favoriser les activités physiques, « une vie sociale » ...)

« La Santé et Internet »

« l'amélioration de la santé », « de trop grandes sources d'information », « c'est supprimer les visites des docteurs qui consulteront par télémédecine, donc moins de contact entre médecin et malade », « c'est l'informatique au service de la santé », « c'est compliqué pour les personnes âgées », ...)

Etape 1 du projet

Conception de l'enquête

Analyse et résultats

Choix des Thématiques



Quelles Thématiques choisir ?

L'organisation de la Santé (position 1 ou 3)

La prévention en Santé (position 2)
Activités physiques / Alimentation (position 5 ou 6)

La qualité de service / la relation patient-soignant (position 7)

Thèmes transversaux

Le Remboursement / la prise en charge (position 3 ou 4)

Le type de populations : enfants, mineurs, personnes handicapées, seniors (position 1 ou 4)

Thèmes pour 2 questions
Vous et Vos proches

Le lien social (position 3) Logement- ville (position 6)
Maintien à domicile (position 4)

Thèmes spécifiques
Séniors

La prochaine étape : la consultation citoyenne

Etape 1 : Cadrage

- Faire émerger les **thématiques Santé** qui sont au centre des préoccupations des citoyens

Consultation des citoyens

Etape 2 : Consultation

- Animations de groupes de discussion autour des thématiques retenues à l'étape 1

Consultation des citoyens

Etape 3 : Evaluation

- **Réalisation de livrables** en fonction des résultats de l'étape 2 : appel d'offres sur les services de santé à développer par les entreprises

Etape 4 : Validation

- **Confrontation et validation** auprès des citoyens des propositions de services de santé pour la Métropole

Consultation des citoyens

SANTÉ, ON VOUS CONSULTE !

Participez à des ateliers sur le thème de la santé



Mercredi 23 mai
15h-17h

Prévention santé par l'alimentation, le sport et l'environnement

Bien-être, approche non médicamenteuse, activité physique, médecine douce, etc.

CCAS club La Cavalerie
(Montpellier, Beaux-Arts)

Vendredi 25 mai
10h-12h

Relation avec les acteurs de santé

Rapports aidants-aidés (familles, services à la personne...), contacts patients-professionnels de santé, etc.

CCAS club Baroncelli
(Montpellier, La Mosson)

Mercredi 30 mai
15h-17h

Prévention santé par l'alimentation, le sport et l'environnement

Bien-être, approche non médicamenteuse, activité physique, médecine douce, etc.

CCAS club La Cavalerie
(Montpellier, Beaux-Arts)

Vendredi 1er juin
10h-12h

Outils du maintien à domicile

Aménagement, nouvelles technologies, services, etc.

CCAS club Baroncelli
(Montpellier, La Mosson)

Mardi 5 juin
18h-20h

Organisation et accès aux réseaux de santé

Coordination, prise de rendez-vous, accès à l'information, etc.

Espace FrenchTech,
ancien Hôtel de Ville
(Montpellier, Polygone)

Jeudi 7 juin
18h-20h

Prévention santé

Alimentation, sport, environnement, lien social, etc.

Espace FrenchTech,
ancien Hôtel de Ville
(Montpellier, Polygone)



chaire  santé

Fondation Université de Montpellier

Merci pour votre attention

Anne-Sophie Cases & Roxana Ologeanu
(Laboratoire MRM – Université de Montpellier - Chaire E-Santé)