



Avec Docavenue, Cegedim bouscule le marché
de la prise de RDV médical en ligne



Dossier de Presse

Aude BALLEYDIER
Cegedim - Relations Presse
Tél. : +33 (0)1 49 09 68 81
aude.balleydier@cegedim.fr

Guillaume DE CHAMISSO
Agence PRPA - Relations Presse
Tél. : +33 (0)1 77 35 60 99
guillaume.dechamisso@prpa.fr

Sommaire

3

Communiqué de lancement
(11/2015)

4

Le rendez-vous médical
dans tous ses états

6

Docavenue : du RDV médical
aux services de santé
connectée

7

Cegedim, un Groupe engagé
dans la santé

8

Faits marquants 2016

Avec Docavenue, Cegedim bouscule le marché de la prise de rendez-vous médical en ligne

Toute l'expertise santé de Cegedim dans un service à valeur ajoutée pour les médecins et leurs patients

Communiqué de lancement

Le 23 novembre 2015, [Cegedim](#) a mis à disposition du grand public et des professionnels de santé une solution innovante de prise de rendez-vous médicaux en ligne : [Docavenue](#).

Immédiat et gratuit pour les patients

Avec [Docavenue](#), Cegedim combine son savoir-faire dans les outils digitaux et son expertise de la santé pour proposer une plateforme de services médicaux. Elle connecte directement le patient à l'agenda du professionnel de santé choisi : médecin généraliste, spécialiste ou dentiste. Une fois validé, le rendez-vous est confirmé par SMS.

Entièrement gratuit pour le patient, ce service lui donne également accès à des informations sur les pathologies, et sur les médicaments via la base de données BCB (Base Claude Bernard) agréée par la HAS (Haute Autorité de Santé). Il répond ainsi à la demande croissante, avant et après la consultation, d'informations validées sur les traitements, les indications, les effets indésirables et les contre-indications.

Souple et attractif pour les médecins

Les rendez-vous non honorés constituent un problème de santé publique. Dans un contexte de désertification médicale touchant de plus en plus de régions, le temps médical est une ressource précieuse. Les rendez-vous gaspillés représentent non seulement un manque à gagner pour les médecins, mais aussi une perte de chance pour les patients, car ils encombrent inutilement les agendas et allongent les délais pour obtenir un rendez-vous.

[Docavenue](#) apporte aux professionnels de santé, qu'ils fassent ou non partie des 23 000 utilisateurs de solutions Cegedim Logiciels Médicaux, une réponse intuitive et peu onéreuse à ce problème.

Sa souplesse d'utilisation est un avantage pour le praticien et pour sa patientèle. Le service de télé-secretariat SoCall de Cegedim sera associé au service en option.

Selon une enquête réalisée par OpinionWay en juin 2015, 83% des médecins se disent intéressés par ce type de services, apparus d'abord aux Etats-Unis puis en France il y a environ un an. A ce jour, seulement 13% des Français déclarent connaître un de ces services et 6% l'auraient déjà utilisé.

Cegedim étend son savoir-faire

« Avec ce lancement, Cegedim marque son développement sur le marché des solutions de santé connectée, non seulement à destination du corps médical mais également de l'utilisateur final, lequel est un acteur de sa santé », indique Alain Missoffe, Président de Cegedim Healthcare Software.

« Editeur reconnu de solutions logicielles et web à destination des professionnels de santé et d'une base de données médicamenteuse de référence, bénéficiant de l'agrément HDS (Hébergeur agréé de Données de Santé à caractère personnel), Cegedim dispose de solides atouts pour jouer un rôle important sur ce segment en pleine croissance », poursuit-il.

Fort de son implantation internationale et de plus de 300 000 professionnels de santé équipés de ses solutions en Espagne, Grande Bretagne, Italie, Belgique, Tunisie, Chili, Etats-Unis, Roumanie, le Groupe Cegedim prévoit d'étendre l'offre [Docavenue](#) à d'autres pays.

Le rendez-vous médical dans tous ses états

Pourquoi le médecin est-il une ressource rare et précieuse ?

Les délais d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous avec un médecin libéral se sont inexorablement allongés ces dernières années, notamment à cause de la désertification médicale. Selon l'enquête IFOP réalisée fin 2013 pour l'Observatoire annuel de l'accès aux soins de JALMA¹, 48% des personnes interrogées ont déjà renoncé à un soin chez un médecin généraliste à cause de la difficulté d'obtenir un rendez-vous dans un délai suffisamment rapide (+10 points par rapport à la vague précédente) et 59% pour un rendez-vous chez un spécialiste (+1 point). Ils sont 20% à avoir renoncé à cause de l'éloignement géographique du médecin généraliste (+5 points) et 27% pour un rendez-vous avec un spécialiste.

Le délai moyen pour un généraliste reste raisonnable : 4 jours. Il l'est moins pour les spécialistes : 48 jours pour un dermatologue, 55 pour un gynécologue, et même 104 pour un ophtalmologue. Si 63% des Français jugent que l'accès aux soins assurés par les professionnels reste facile, l'enquête montre tout de même un recul de 5 points sur cette question par rapport à la vague précédente.

Pourquoi les rendez-vous non-honorés sont une perte de chance et un manque à gagner ?

Les médecins perdent en moyenne deux heures par semaine à cause de rendez-vous manqués et non décommandés, selon une enquête réalisée en 2013². Cela représente 6 à 8 consultations ; soit 28 millions sur l'ensemble du territoire, comme si le travail de 8 433 médecins était gaspillé (4% du total de l'exercice médical). Les rendez-vous non-honorés impactent donc directement le travail des médecins et l'organisation des soins. Le manque à gagner des médecins libéraux serait de 742 millions d'euros par an³.

Selon une enquête de l'URPS Ile-de-France⁴, publiée en juin de cette année, en région parisienne, un à deux patients par jour ne viendraient pas à un rendez-vous qu'ils ont eux-mêmes pris : 40 minutes de consultation sont ainsi perdues chaque jour. Pour compenser, certains médecins ont tendance à effectuer du surbooking. Cette situation représente une perte de chance pour les patients dont l'état nécessite une consultation, en encombrant les agendas et allongeant les délais d'obtention d'un rendez-vous.

Qui sont les patients qui oublie leurs rendez-vous ?

Cette même enquête de l'URPS a dessiné un profil type du patient qui n'honore pas son rendez-vous. Il s'agit d'un **nouveau patient, venant pour un premier rendez-vous dans 39% des cas, ayant pris rendez-vous longtemps à l'avance : 15 jours avant dans 22 % des cas**. Les **médecins spécialistes** sont plus souvent concernés avec sur le podium **les radiologues, les dermatologues et les ophtalmologistes**. En queue de peloton, les cardiologues, les psychiatres et les généralistes semblent moins touchés.

Il est à noter que les départements d'Ile-de-France ne sont pas égaux. Les patients oublient plus leur rendez-vous chez le médecin en Seine-Saint-Denis (42%) et dans le Val-d'Oise (33%) qu'à Paris (20%).

Une étude OpinionWay pour Janssen (avril 2015) précise qu'il n'y a pas de variable de genre : 22 % des hommes et 26 % des femmes auraient déjà omis de se rendre à un rendez-vous médical. Enfin, il a également été souligné que la grande majorité des demandes de rendez-vous de dernière minute (97%) est concentrée en fin de journée, entre 18 heures et 20 heures ; un afflux que les médecins ont du mal à satisfaire.

¹ Observatoire 2014 de l'Accès aux Soins, JALMA

² Etude réalisée en février et mars 2013 à l'initiative des professionnels de santé de Franche-Comté et menée auprès de 1 900 médecins libéraux de la région

³ Source : CSMF

⁴ <http://www.urps-med-idf.org>

Comment les médecins gèrent-ils leur agenda ?

Selon une enquête OpinionWay pour Cegedim Healthcare Software⁵, la **prise de RDV en ligne est une solution encore peu connue et utilisée** par les médecins, qui conservent pour la plupart une gestion classique de leur agenda. Les spécialistes ont un peu d'avance sur la prise de rendez-vous par Internet. Mais les solutions de réservation en ligne sont largement méconnues du grand public.

En effet, **seulement 13% des Français déclarent connaître un service équivalent**, dont 6% l'auraient déjà utilisé. Ces services sont davantage connus et utilisés par les jeunes et par les habitants de la région parisienne.

Près de la moitié des médecins interrogés reçoivent leur patientèle sans rendez-vous :

- 52% des médecins reçoivent sur rendez-vous uniquement. Ce chiffre monte à 68% pour les spécialistes.
- 43% avec et sans rendez-vous. Ce chiffre atteint 55% chez les généralistes.
- 5% uniquement sans rendez-vous (8% des généralistes).

La réservation en ligne est peu courante chez les médecins interrogés :

Les rendez-vous peuvent être pris directement par téléphone auprès du médecin dans 57% des cabinets (75% chez les généralistes) ou auprès d'un secrétariat internalisé chez 52% des médecins (73% des spécialistes). Un sur cinq (20%) dispose également d'un secrétariat externalisé.

La réservation par Internet n'est possible que dans 9% des cabinets.

La confirmation des rendez-vous par SMS est quasi-inexistante, alors qu'elle permet de réduire le nombre de rendez-vous non-honorés.

Quelle est la saisonnalité des prises de rendez-vous ?

Selon la DRESS⁶, le temps travaillé par les médecins subit un fort aléa lié aux variations saisonnières.

La saisonnalité épidémiologique, tout d'abord, avec une nette augmentation des consultations en hiver liée aux épidémies, notamment de grippe. Sur cette même période, certains chirurgiens orthopédistes sont confrontés à un pic d'activité lié aux accidents de sports d'hiver. Les journées de travail en hiver sont donc plus longues et les retards plus fréquents.

La saisonnalité des vacances, ensuite, a deux types d'effets : un effet de creux (en particulier pour les spécialistes) et un effet de suractivité pour ceux qui sont au contraire affectés par des effets de reports entre cabinets, ou entre confrères d'un même cabinet. Cette saisonnalité est pourtant difficile à évaluer. Elle associe une moindre demande, ou au contraire sur les lieux de vacances des pics de demande de soins, à des effets liés à la diminution temporaire de l'offre de soins.

⁵ Enquête menée du 16 au 26 juin 2015 auprès de 151 médecins (76 généralistes, 75 spécialistes) et du 17 au 18 juin 2015 auprès de 1 005 individus âgés de 18 ans et plus

⁶ Dossier Solidarité & Santé, Dress, Octobre 2010

Du RDV médical aux services de santé connectée

Un service pratique et sans inscription

Avec [Docavenue](#), Cegedim combine son savoir-faire dans les outils digitaux et son expertise de la santé pour proposer une plateforme aux atouts inédits.

Elle se distingue d'abord par sa **simplicité d'utilisation**. Pour prendre rendez-vous chez un médecin (dentiste, spécialiste ou généraliste), le patient se rend sur la plateforme www.docavenue.com. Il recherche un praticien par spécialité, par nom ou par ville, accède à son agenda et choisit son rendez-vous. Une fois validé, ce dernier lui sera confirmé par SMS. [Docavenue](#) est entièrement gratuit pour le patient et hébergé sur un serveur sécurisé agréé HDS⁷.

Ce service donne également accès à **des actualités santé, à des informations sur les pathologies, et sur les médicaments via la base de données électronique BCB** (Base Claude Bernard). Celle-ci est intégrée depuis 30 ans aux logiciels des professionnels de santé. Elle apporte une aide efficace à la prescription de médicaments et contribue à la sécuriser. Elle est mise à jour régulièrement, à partir des informations officielles sur les produits de santé. La BCB est signataire de la charte de qualité des bases de données médicamenteuses de l'ANSM et est agréée par la HAS.

[Docavenue](#) répond ainsi à la demande croissante, avant et après la consultation, d'informations validées sur les traitements, les indications, les effets indésirables et les contre-indications.

Participant à la prévention de manière ludique, **des tests santé** regroupés par thématiques (addictions, bien-être, cœur et vaisseaux, 5 sens, maladies métaboliques, sexualité/grossesse) sont proposés en ligne, tels que : « Calculer votre période de fertilité optimale », « Evaluer les risques de développer un diabète », « Evaluer votre dépendance au tabac », « Mesurer l'indice de sévérité de l'insomnie »... Il faut rappeler qu'un questionnaire ne constitue pas un examen médical, il permet simplement d'attirer l'attention sur les risques éventuels face à une pathologie. Seul le médecin est à même de poser un diagnostic et de proposer l'accompagnement et/ou les traitements adéquats.

Des médecins déjà intéressés

[Docavenue](#) apporte aux professionnels de santé, qu'ils fassent ou non déjà partie des **23 000 utilisateurs de solutions Cegedim Logiciels Médicaux**, une réponse intuitive, sécurisée et peu onéreuse au problème des rendez-vous non honorés. Sa souplesse d'utilisation est un avantage pour le praticien et pour sa patientèle. Le service de télé-secrétariat SoCall de Cegedim sera d'ailleurs associé au service en option.

Selon l'enquête OpinionWay pour Cegedim Healthcare Software déjà citée, après avoir lu sa description, **plus de 8 médecins sur 10 sont intéressés par [Docavenue](#)** :

- 22% le trouvent tout à fait intéressant (18% des généralistes et 25% des spécialistes),
- 61% plutôt intéressant (57% des généralistes et 65% des spécialistes),
- 14% plutôt pas intéressant (21% des généralistes et 8% des spécialistes),
- 3% pas intéressant du tout (4% des généralistes et 2% des spécialistes).

Il n'y a pas d'écart significatif d'intérêt selon l'âge, le sexe ou la région du médecin.

Les médecins spécialistes se montrent donc davantage intéressés, peut-être parce qu'ils sont plus majoritaires que les généralistes à recevoir sur rendez-vous et à vouloir afficher une certaine "modernité" dans leur pratique. L'usage de la réservation par Internet et de la confirmation par SMS est déjà plus fréquent chez eux que chez leurs confrères MG.

Par ailleurs, 60% des médecins interrogés seraient prêts à y souscrire (55% des généralistes et 65% des spécialistes). Les plus jeunes expriment davantage leur souhait : 83% des moins de 45 ans, contre 51% des 45/54 ans et 53% des 55 ans et plus. De même, les Franciliens sont plus disposés à y souscrire (78%) que les provinciaux (56%).

⁷ Agrément délivré par l'ASIP Santé pour les hébergeurs de données de santé à caractère personnel.

Cegedim, un Groupe engagé dans la santé

Cegedim est une entreprise innovante de technologies et de services spécialisée dans la gestion des flux numériques de l'écosystème santé et BtoB. Le Groupe propose une large gamme de solutions et services innovants à destination des professionnels de santé, des entreprises de santé et des entreprises de tous secteurs intéressées par les problématiques d'externalisation, d'hébergement et d'échanges dématérialisés.

Cegedim est l'un des principaux éditeurs français de logiciels, atteignant la quatrième place du classement Truffle 2016⁸ et la sixième du Top 250 des éditeurs et créateurs de logiciels français Syntec Numérique et EY⁹.

Sa business unit Cegedim Healthcare Software propose une gamme complète de solutions informatiques destinées aux professionnels de santé (médecins, pharmaciens et paramédicaux). Au total, ce sont plus de 330 000 professionnels de santé dans 9 pays dont 23 000 médecins en France qui utilisent aujourd'hui une de ses solutions.

L'agrément Hébergeur de Données de Santé attribué à Cegedim le place dans une position unique sur le marché de la santé. Cegedim a ainsi l'ambition d'être un acteur reconnu de la qualité des soins.

Les activités du Groupe sont organisées en deux divisions opérationnelles en fonction des services proposés et des clients ciblés : Assurance santé, RH et e-services (59,5% du CA 2016) et Professionnels de santé (39,7). Cegedim entretient de plus une position de leader dans chacun de ses secteurs d'activité. Le Groupe a réalisé, en 2016, un chiffre d'affaires de 441 millions d'euros.

Acteur des révolutions de la prise en charge

Dans le domaine de la santé, la stratégie de Cegedim s'inscrit dans l'accompagnement des réformes engagées par les États et les assureurs, des nouveaux modes d'exercice de la santé, du développement rapide des nouvelles technologies et des évolutions des relations entre acteurs du monde de la santé.

La complexité croissante de la connaissance médicale nécessite le développement des bases de connaissance sur les produits et les thérapies. Cette dynamique va également accélérer les besoins d'équipement en logiciels destinés à la prescription et à la délivrance incluant la gestion des règles de prescription.

Le renforcement des besoins en économie de santé pour une meilleure efficacité nécessite de développer des outils de gestion de suivi du patient et de son dossier médical ainsi que de mettre en place des outils de coordination des soins entre professionnels de santé. Dans ce cadre, Cegedim s'appuie sur une stratégie incluant les objets connectés, la télémédecine, les futurs examens biologiques en cabinet et les outils de rééducation.

Aux côtés des métiers de l'assurance et administratifs

Les métiers liés à l'assurance santé demandent également de nombreux développements pour répondre aux évolutions réglementaires, comme la mise en œuvre des nouveaux contrats d'assurance (ACS, ANI, contrats responsables), la généralisation et l'automatisation des processus du tiers payant (contrôle des droits, facturation et paiement en ligne).

Avec l'acquisition d'Activus en 2015, Cegedim est devenu l'un des premiers intervenants mondiaux dans les services informatiques liés à l'assurance santé, et sans conteste, le seul Groupe disposant d'une compétence métier mondiale.

Cegedim accompagne également la transformation du modèle économique des métiers administratifs. Ainsi, sa réussite va se poursuivre dans les activités liées au digital, à la dématérialisation des flux et à l'externalisation de la paie et des ressources humaines (incluant notamment la gestion de la formation, du temps de travail, des talents, et des complémentaires santé).

⁸ <http://www.truffle100.fr/2016/palmares.php>

⁹ <http://www.top250-editeurs.com>

Faits marquants 2016

13 juin 2016 - La MSP de Cargèse choisit Docavenue pour gérer ses rendez-vous patients

Couplé à un EHPAD, le Pôle de santé de Cargèse (Corse-du-Sud) réunit une trentaine de professionnels de santé dont quatre médecins généralistes, sept médecins spécialistes, six infirmiers, trois kinésithérapeutes et deux pharmaciens. En optant pour Docavenue, plateforme innovante de services connectés, le Pôle de santé pluridisciplinaire de Cargèse souhaite faciliter la mise en relation des patients avec leurs professionnels de santé, grâce à une solution intuitive de prise de rendez-vous et de rappel par SMS.

En savoir plus : http://www.cegedim.fr/Communique/CLM_MSPCargese_Docavenue_13062016.pdf

21 juin 2016 - Docavenue référencé par FACILIMED pour ses Maisons de santé adhérentes

La plateforme patients Docavenue a été référencée par FACILIMED, première société coopérative de services dédiée aux équipes pluri-professionnelles de soins primaires en France, pour l'équipement de ses Maisons de Santé Pluridisciplinaires (MSP) adhérentes, plus de 90 à ce jour.

La convention conclue entre FACILIMED et Cegedim prévoit de proposer les services de secrétariat médical à distance et la plateforme de rendez-vous Docavenue aux MSP adhérentes de la coopérative.

En savoir plus : http://www.cegedim.fr/Communique/Cegedim_Docavenue_Facilimed_21062016.pdf

22 septembre 2016 - Cegedim présente ses solutions innovantes pour la coordination des soins aux Entretiens de Bichat 2016

Rendez-vous annuel incontournable pour les professionnels de santé, les Entretiens de Bichat croisent les expertises pour favoriser une prise en charge coordonnée du patient, en tirant parti des innovations. Docavenue participe à ce congrès comme partenaire exclusif sur la prise de rendez-vous médical en ligne (stand N°7).

En savoir plus : http://www.cegedim.fr/Communique/Cegedim_Entretiens_Bichat_22092016_FR.pdf

Le 10 octobre 2016 - Cegedim partenaire de la 2^{ème} édition du challenge E-pocrate d'innovation en e-santé

Organisé par la société Agorize, en partenariat avec l'ARS Ile-de-France et la Faculté de Médecine de Paris Descartes, cet appel à projets en ligne annuel permet à des innovateurs passionnés de santé numérique d'imaginer et co-construire les solutions qui amélioreront la vie du patient.

Le porteur du projet gagnant dans le domaine de l'observance pourra s'appuyer sur l'expertise et les positions fortes de Cegedim en matière de : solutions de gestion de cabinets et d'offices (Cegedim Logiciels Médicaux, RM Ingénierie et Smart Rx) ; base de données médicamenteuse agréée par la HAS (Resip - BCB Dexther) ; ortail patient de gestion de rendez-vous (Docavenue) ; ...

En savoir plus : http://www.cegedim.fr/Communique/Cegedim_e-pocrate_10102016_FR.pdf