

Premier rapport du comité de mission de deuxiemeavis.fr

Sommaire

Edito	p.3
La société	p.4
La démarche d'entreprise à mission	p.7
Le comité de mission	p.9
La raison d'être et les engagements	p.14
Les indicateurs et les objectifs liés aux engagements	p.17
Conclusion	p.22



Edito des co- fondatrices

Nous sommes heureuses de vous présenter le tout premier rapport du Comité de mission de deuxiemeavis.fr.

Deuxiemeavis.fr n'a pas attendu la mise en place de la qualité de société à mission pour en adopter les convictions et inscrire dans nos statuts notre raison d'être et nos objectifs sociaux. Nous sommes persuadées depuis longtemps que l'entreprise en général, et la nôtre en particulier, doit constituer un vrai levier d'innovation au service du bien commun. Face aux enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux, les pouvoirs publics et les associations ne peuvent plus agir seuls et les entreprises ont un vrai rôle à jouer.

Générer du profit est une nécessité pour pérenniser et développer notre entreprise mais celle-ci porte une ambition bien plus large : celle de bâtir un modèle dont le profit dépend intimement du bénéfice "humain" que les clients, les salariés, les partenaires et, plus largement, la société en retirent.

Or, s'il y a bien un secteur d'activité qui ne doit être guidé par le seul profit, c'est celui de la santé. Car si nous sommes convaincues qu'un système de santé qualitatif et organisé a besoin de moyens, publics et privés, priorité doit être donnée à l'accès de tous les patients, quels qu'ils soient, à la même santé de qualité.

Notre projet d'entreprise est construit sur une conviction simple : rendre l'expertise médicale accessible à tous. Chacune de nos actions est mue par cette mission que nous nous sommes fixée.

Pour réussir, la mission doit être le fruit d'une authentique collaboration avec toutes celles et ceux qui, dans le monde de la santé, partagent cet objectif.

Être une entreprise à mission, c'est mettre cette mission "sociétale" au cœur de la stratégie de l'entreprise, non seulement en l'inscrivant dans nos statuts mais aussi en y associant au maximum nos parties prenantes (collaborateurs et partenaires de son écosystème) dans le cadre du Comité de Mission. C'est ce dernier qui va s'assurer de la sincérité et l'effectivité des engagements de Deuxiemeavis.fr au service de notre mission, en plus d'un organisme tiers indépendant qui vérifiera que la mise en œuvre de la mission est rigoureuse, indépendante et transparente.

La mise en place de notre Comité de mission, ses premières réunions et ce premier rapport du Comité de mission ne sont que le démarrage d'une belle aventure, exigeante et passionnante.

Un grand merci à tous les membres de notre Comité de mission pour leur engagement bénévole et leur accompagnement bienveillant mais exigeant.

Seul, on va plus vite mais avec vous, nous irons plus loin et nous donnerons encore plus de corps à notre mission afin qu'elle demeure la substantifique moëlle qui qualifie et anime l'entreprise.

Catherine Franc & Pauline d'Orgeval



La société

A l'origine de deuxiemeavis.fr

Engagées en faveur de la **réduction des inégalités en santé** et de **l'accessibilité universelle**, les **fondatrices se sont associées** pour imaginer et construire des solutions concrètes dans le domaine de la santé, secteur très réglementé, et qui n'avait encore été que peu impacté par la révolution numérique.

Concrètement, 3 projets ont émergé de cette association :

- **SantéBD.org** = des bandes dessinées en FALC (français facile à lire et à comprendre) pour comprendre et prendre soin de sa santé grâce à une information accessible.
- **Handiconnect.fr** = des fiches conseils accessibles en un clic pour accompagner les professionnels dans l'accueil des patients avec handicap.
- et **Deuxiemeavis.fr** ...

Deuxiemeavis.fr est né d'un constat simple : nous avons tous un jour été confrontés à un problème de santé sérieux (une maladie grave, rare ou invalidante), pour nous ou pour nos proches. Nous avons alors eu besoin d'être assurés de faire le bon choix mais ... Comment trouver un médecin référent de sa maladie ? Comment obtenir son avis rapidement ?

C'est pourquoi deuxiemeavis.fr a été créé : un service innovant et sécurisé dédié au malade et à son médecin (généraliste ou spécialiste), ayant pour vocation de permettre aux patients d'accéder facilement et en moins de 7 jours à un haut niveau d'expertise médicale pour l'éclairer par un avis complémentaire, à l'issue d'une ou plusieurs consultations et avant une décision médicale importante (avant un traitement lourd, une opération, etc...). En France, le deuxième avis médical est en effet un droit important du patient .

L'activité de deuxiemeavis.fr

Lancé en 2016, ce service sécurisé et innovant, destiné aux patients et à leurs médecins, offre un accès rapide à un haut niveau d'expertise médicale pour obtenir un second avis médical et aider à prendre une décision éclairée dans les situations de santé complexes.

La **plateforme structurée et sécurisée offre un espace de dialogue entre le patient (ou son médecin) avec un médecin référent**, sur la base d'examens médicaux partagés et d'un questionnaire permettant de préciser la situation et les questions induites.

En pratique, le médecin référent sollicité par le patient et son médecin, analyse le questionnaire rempli et les éléments du dossier médical et **remet un avis argumenté, dans un délai de 7 jours**. L'avis est délivré sous forme de compte-rendu écrit, il est partagé avec le médecin avec l'accord du patient.

À ce jour, plus de **250 médecins référents** sur près de **650 pathologies** participent au service.

En l'absence d'une prise en charge par la Sécurité Sociale, pour le moment, seuls les patients bénéficiaires de complémentaire santé partenaires de deuxiemeavis.fr ont accès au service. Cela représente déjà à date 25 millions de bénéficiaires. Le recours au service deuxiemeavis.fr est alors pris en charge intégralement et sans avance de frais pour le patient.

Le modèle économique de deuxiemeavis.fr repose en effet sur la mise en place de partenariats avec les complémentaires santé (mutuelle, institutions de prévoyance, assurance, etc.) dans le cadre d'une inclusion du service au sein des contrats santé ou prévoyance. Cela permet d'assurer l'accès pour tous à un haut niveau d'expertise médicale.

L'enjeu stratégique de deuxiemeavis.fr est de couvrir à terme l'ensemble des résidents de France avec plus de partenariats avec les complémentaires santé et une potentielle prise en charge par les services de l'Etat pour les personnes ne disposant pas de mutuelles.

Dans cette même logique de démocratisation du deuxième avis, les médecins référents participant au service sont rémunérés de manière identique (forfait de 120€ par dossier) quelle que soit leur spécialité et niveau d'expertise.

Deuxiemeavis.fr, c'est aussi une équipe unie de 20 collaborateurs habités par un même engagement. Le travail d'équipe, l'entraide, l'écoute et la bienveillance rythment la vie au sein de l'entreprise.

Cette équipe est fière d'être entourée et soutenue par des actionnaires engagés comme les fonds à impact *Investir & plus*, *Citizen Capital*, *Colam Impact* mais aussi *MM'Innov* ou *SantéClair* qui les accompagnent dans cette aventure.

Le Conseil scientifique, constitué de **8 personnalités qualifiées**, est présidé par le **Professeur Pierre Denys** : il est garant du respect de la déontologie et de l'éthique médicale de deuxiemeavis.fr ainsi que de l'évaluation du service médical rendu aux patients.



La démarche d'entreprise à mission

Origine de la démarche

Dès son lancement, deuxiemeavis.fr a été articulée autour d'une raison d'être, inscrite dans ses statuts en 2016 : permettre à tous les patients d'accéder à l'expertise médicale afin de réduire les pertes de chances de certains patients éloignés, empêchés (handicap, âge, maladie ...) ou sans réseau médical.

Après avoir écarté le statut associatif (le projet avait besoin de plusieurs millions d'euros d'investissement, ce qui est très complexe à trouver dans le cadre de subventions) et le statut Esus (qui semblait mal adapté dans le cadre d'une future levée de fonds), les fondatrices ont choisi la qualité de société à mission pour sa vertu "entraînante" car elle associe toutes les parties prenantes.

Les étapes du cheminement

La raison d'être a été retravaillée avec l'ensemble des salariés de Deuxiemeavis.fr dans le cadre d'ateliers en 2020. Ce travail collaboratif a abouti à une reformulation de la raison d'être : « **Permettre à tous l'accès à l'expertise médicale** ».

En mettant en place le Comité de mission en 2021, l'idée a été de s'assurer que toutes les parties prenantes de Deuxiemeavis.fr, en interne et en externe, y soient représentées et puissent accéder à toutes les dimensions de l'activité. Ce Comité, distinct des organes sociaux de la société, est le garant de la bonne exécution de la mission telle que définie dans nos statuts, au titre des objectifs sociaux et environnementaux.

Les engagements puis les objectifs pour 2022 ont ensuite été largement débattus au sein du Comité de mission, tant sur le sens des mots retenus pour définir les engagements que sur les objectifs quantitatifs et qualitatifs retenus pour concrétiser ces engagements.



Le comité de mission

A date, le Comité de mission est composé de sept membres

Les membres



Marie-Caroline Bonnet Galzy

Professionnel des institutions de santé publique

J'ai choisi très tôt de rejoindre l'administration de l'Etat pour contribuer au pilotage des politiques publiques dans les domaines sanitaires, sociaux et de l'emploi, ainsi qu'à leur évaluation.

J'ai complété ce parcours par des expériences de terrain à l'AP-HP (Assistance Publique - Hôpitaux de Paris) et de gestion locale à la métropole de Lille, et des expériences de cadrage stratégique au Commissariat général à l'égalité des territoires et d'expertise juridique au Conseil d'Etat.

Je suis heureuse de mettre à disposition mon regard et mon expérience, pour challenger la belle équipe de Deuxiemeavis.fr dans la poursuite de sa mission d'intérêt général, avec des objectifs exigeants et réalistes à la fois, pour un patient plus éclairé, des équipes médicales en réseau et des échanges en confiance.



Martine Carlu

Professionnel du monde assurantiel

Après avoir conduit plusieurs projets de transformation dans les secteurs de la santé, de l'assurance et des services financiers, j'ai occupé des fonctions de direction marketing et développement clés, chez Finaref puis chez Inter Mutuelles Assistance. J'ai ensuite créé puis dirigé pendant 5 ans le Pôle Santé Bien Vivre d'Inter Mutuelles Assistance, avant de prendre mes fonctions chez Intériale, dont je suis Directrice Générale depuis Octobre 2019.

Je suis membre du Comité de mission de Deuxiemeavis.fr et membre du Conseil d'Administration de Parité Assurance, réseau de femmes dirigeantes du secteur de l'assurance et de la santé. Particulièrement investie sur les questions de prévention et d'accompagnement des parcours de vie, j'ai été séduite par le concept de deuxième avis médical, qui répond à un vrai besoin des patients tout en permettant à chacun de rester acteur de sa propre santé.



Dr Jean-Pierre Binon

Médecin spécialiste

Je suis médecin cardiologue, particulièrement impliqué dans l'évolution du monde de la santé. Parmi les nombreux engagements que j'ai pris, j'ai été Président de l'URPS Auvergne et Président du Syndicat National des Cardiologues. J'ai également présidé le Conseil National Professionnel Cardiologie-Vasculaire et suis Membre fondateur de la Maison de l'Innovation de la Médecine Spécialisée.

J'ai rejoint le Comité de Mission de Deuxiemeavis.fr d'une part parce que je crois sincèrement qu'on ne peut exercer seul la médecine, d'autre part parce que nous devons aux patients une prise en charge la plus pertinente possible quelles que soient leurs conditions géographiques ou sociales. Et Deuxiemeavis.fr est une formidable solution pour répondre à ces objectifs.



Pr Mario Campone

Médecin spécialiste

J'ai la chance d'être un expert international reconnu dans le cancer du sein. Je suis le Directeur général de l'Institut de Cancérologie de l'Ouest (ICO) Pays de Loire depuis juin 2016, ainsi que le directeur scientifique du Cancéropôle Grand Ouest (Bretagne Pays de la Loire et Région Centre) depuis novembre 2015. J'assume également la présidence du Registre du Cancer Loire Atlantique-Vendée, ainsi que la vice-présidence de l'Observatoire de la Santé des Pays de la Loire depuis 2021.

Je suis particulièrement honoré d'avoir l'opportunité d'apporter mon expertise aux patients faisant appel au service de Deuxiemeavis.fr afin de permettre au plus grand nombre d'avoir un avis plus éclairé sur les possibilités de prises en charge.



Sylvie Sard

Médecin généraliste

Médecin généraliste libéral, installée depuis 22 ans, je pratique actuellement en cabinet de groupe dans les Côtes d'Armor. J'apprécie le travail d'équipe, j'aime mon métier qui m'offre une grande diversité de pratique. Je suis confrontée à la difficulté d'accès aux soins pour mes patients depuis quelques années pour des raisons diverses (désert médical, isolement géographique, handicap, niveau socio-économique).

Je participe au Comité de mission de deuxiemeavis.fr avec l'intime conviction de la nécessité d'ouvrir plus largement une réponse de soins adaptée à tous les patients.



Marion Lanly

Professionnel dans le domaine de l'expérience et du partenariat patients

Je suis Cheffe du Service expérience et partenariat patient au siège de l'AP-HP.

Consciente des enjeux de l'expérience vécue en santé et après avoir occupé différents postes de direction dans les secteurs du luxe et de la gastronomie, je me suis orientée vers le monde de la santé dans l'objectif d'agir pour une meilleure expérience des patients et usagers. Je suis par ailleurs engagée depuis de nombreuses années comme administratrice d'associations de l'économie sociale et solidaire, dont l'inclusion numérique.

Je m'intéresse depuis plusieurs années au développement de Deuxiemeavis.fr pour son approche innovante de l'expérience patient, de l'accessibilité à l'expertise, et de l'empowerment des patients autour de leur projet thérapeutique.



Hélène Banet

Salariée

Après plusieurs années passées dans le secteur du marketing et de la communication en France et à l'étranger, j'ai ressenti le profond besoin de remettre du sens au cœur de mon travail et d'avoir un impact positif sur la société. Un bilan de compétences m'a aidé à identifier mes besoins, mes objectifs et mes appétences. Le secteur de la santé a alors été une évidence. J'ai eu la chance de commencer à travailler pour Deuxiemeavis.fr en 2019 et d'intégrer le Comité de Mission à sa création en tant que représentante des salariés. Participer au développement d'une entreprise en laquelle je crois profondément, en restant fidèle aux objectifs sociaux et environnementaux que nous nous sommes fixés est une grande source de motivation et de satisfaction pour moi.

Comité de mission : notre rôle et mode de fonctionnement

Selon l'article L210-10 3° du code de commerce, le *“comité de mission, distinct des organes sociaux (...) et devant comporter au moins un salarié, est chargé exclusivement de ce suivi”, c'est-à-dire le suivi d'un ou plusieurs objectifs sociaux et environnementaux que la société se donne pour mission de poursuivre dans le cadre de son activité” (cf L210-10 2°), “et présente annuellement un rapport joint au rapport de gestion, mentionné à l'article L232-1 du présent code, à l'assemblée chargée de l'approbation des comptes de la société”.*

Dans la pratique, dans l'esprit du rôle prévu par la loi (suivre les actions mises en oeuvre pour remplir les «objectifs de mission » inscrits dans les statuts), nous prévoyons, en tant que “Comité de Mission” :

- d'être garant du respect de la mission et des objectif
- de co-construire les indicateurs d'impact
- de donner un avis régulier sur les plans d'actions liés aux objectifs et les priorités
- de participer à la réflexion sur les conditions de mise en oeuvre de la mission ou sur des nouvelles propositions de plans d'actions
- d'évaluer la démarche engagée par Deuxiemeavis.fr, en l'accompagnant le cas échéant de toute recommandation utile ou de suggestion de nouvelles actions
- d'être ambassadeur de la démarche de Deuxiemeavis.fr à l'extérieur

Nous nous voyons comme un « allié critique », qui propose un cadre constructif d'échange et de partage, dans un esprit de transparence et de confiance. Les réunions de notre Comité sont un point de passage régulier pour mieux orchestrer la dynamique interne de réalisation des objectifs de mission.

Dans un premier temps, nous nous sommes attachés à valider différentes natures d'indicateurs permettant de définir le cadre de l'engagement sociétal de Deuxiemeavis.fr; nous allons maintenant veiller à nous assurer de la bonne évolution des indicateurs et accompagner le développement de la société au sein de son écosystème.

En cohérence avec l'engagement du projet, notre participation en tant que membres de notre Comité est bénévole. Nous nous réunissons 3 à 4 fois par an, dans des séances en présentiel et/ou en virtuel.



La raison d'être et les engagements

Notre raison d'être : “ Permettre à tous l'accès à l'expertise médicale”

Nous sommes convaincus que l'ensemble du système de santé doit se transformer en profondeur pour que chacun puisse recevoir le juste soin au bon moment : la crise du covid et l'arrivée d'internet et de l'intelligence artificielle sont des accélérateurs de ce changement nécessaire. C'est évidemment une formidable opportunité mais les conséquences de cette transformation doivent être réfléchies notamment sur le plan de l'équité des soins et du système social français dont nous sommes si fiers.

C'est à cela que nous voulons contribuer à travers [Deuxiemeavis.fr](https://deuxiemeavis.fr).

Nos engagements



Permettre au patient de participer à la décision des soins

Commentaire des fondatrices

Nous souhaitons que le patient puisse être pleinement acteur de sa santé et contribuer à la décision en ayant des avis éclairés. En effet, le patient participe à la décision finale en échangeant de manière avertie avec son médecin suite à l'avis rendu via deuxiemeavis.fr.



Participer à l'amélioration de la qualité des soins

Commentaire des fondatrices

Nous souhaitons que les soins prodigués soient les plus pertinents et efficaces possibles. Lors de notre étude sur les avis rendus en 2021 via deuxiemeavis.fr concernant l'endométriose, une maladie qui touche 10% des femmes en France avec des douleurs chroniques qui peuvent être très invalidantes, nous avons constaté que 65% des patientes se sont vues proposer une prise en charge différente permettant d'éviter une intervention chirurgicale et d'être réorientées vers un traitement moins invasif et efficace.



Réduire les inégalités sociales et géographiques d'accès à l'expertise médicale

Commentaire des fondatrices

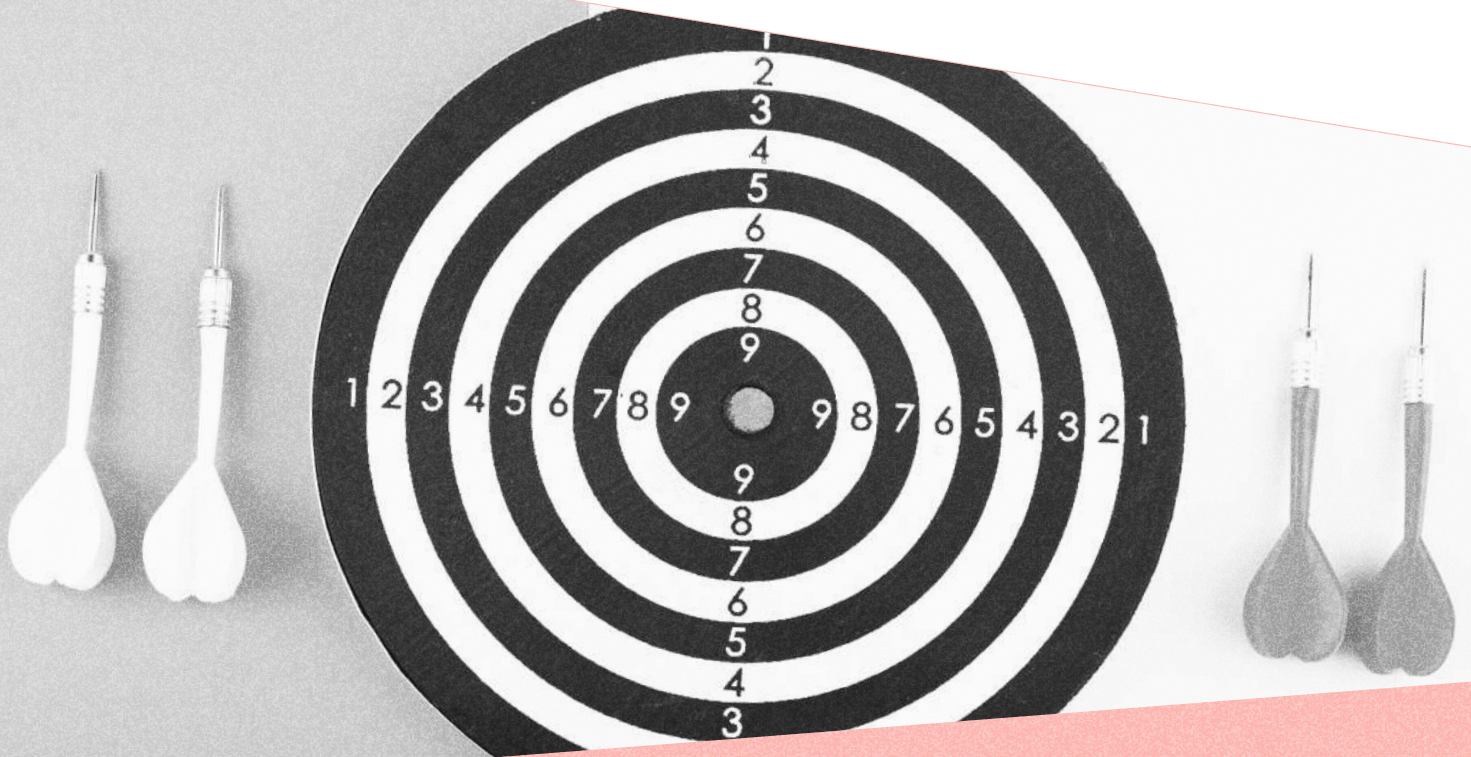
Nous avons à cœur d'utiliser le digital pour inclure l'ensemble des patients de tous les territoires et de toutes les catégories socio-professionnelles dans les services que nous proposons. Au-delà de notre modèle économique centré sur le partenariat avec les mutuelles qui permet aux patients couverts d'accéder au service gratuitement, nous voulons aussi que chacun puisse s'en servir facilement. Nous proposons par exemple un accompagnement par téléphone pour remplir le dossier médical en ligne pour les personnes malvoyantes ou âgées, avec une plateforme internet qui est également très ergonomique pour faciliter son utilisation par tous les publics.



Contribuer à fédérer l'écosystème pour co-construire un système de santé plus juste et plus efficient

Commentaire des fondatrices

A travers l'accès au deuxième avis, nous voulons participer activement à la nécessaire transformation du système de santé français pour qu'il fonctionne de manière optimisée et bénéficie au plus grand nombre. Par nos actions, nous souhaitons également encourager d'autres acteurs à s'engager dans cette démarche. En plus des mutuelles, nous avons des partenariats avec de nombreux établissements de santé comme le Centre de Lutte Contre le Cancer Antoine Lacassagne ou le Groupe Hospitalier Paris-Saint-Joseph et des associations de patients comme France-Acouphène. Nous sommes aussi très impliqués dans la Communauté des Entreprises à Mission.



Les indicateurs et les objectifs liés aux engagements

01. Permettre au patient de participer à la décision des soins

INDICATEURS SUIVIS

- Nombre de patients ayant accès au service
- Usage (nombre d'avis ...)
- Taux de recommandation des utilisateurs
- Études qualitatives

Rappel des échanges du Comité de mission sur les indicateurs

Sur l'usage, le Comité suggère de mesurer le % d'avis demandés parmi les personnes ayant accès au service et de mesurer le taux de deuxième avis dont les conclusions sont suivies par les patients.

Pour la recommandation, le Comité suggère de conduire une analyse qualitative auprès des patients, en particulier lors de réponses non positives, pour améliorer le service. Dans la mesure du possible, un indicateur pourrait également recueillir le feedback des médecins experts afin de mesurer leur satisfaction à l'égard du service.

Enfin il a été discuté comment mesurer l'accord du médecin traitant pour le recours à un deuxième avis médical.

D'une manière générale, il est important de souligner qu'il existe encore peu de données sur un service innovant comme deuxiemeavis.fr, et c'est donc avec le temps et des études qu'il sera possible d'avoir les mesures pertinentes pour véritablement évaluer ce service.

OBJECTIFS 2021

- Définition des indicateurs suivis
- Application et déclinaison de ces indicateurs en objectifs pour 2022 :
 - *22 millions de personnes protégées ayant accès à [Deuxiemeavis.fr](https://deuxiemeavis.fr) gracieusement grâce à leur complémentaire santé*
 - *au minimum + 30% d'avis rendus en 2022 par rapport à 2021*
 - *au moins 95% de taux de recommandation du service par les patients*
 - *Production d'une étude/an sur l'apport et l'impact de deuxiemeavis.fr auprès des patients*

Commentaires du comité de mission

Le Comité se réjouit de voir que les objectifs fixés pour fin 2022 sont atteints dès juillet 2022 ou en bonne voie de l'être et félicite l'équipe pour tout le travail mis en œuvre pour permettre cette croissance et ce maintien d'un excellent taux de satisfaction.

L'étude sur l'endométriose réalisée en 2021 a également permis de prouver la pertinence du service auprès des patients. Un point important au-delà du patient est également le partage de l'information avec toute l'équipe traitante, en particulier le médecin traitant, pour des décisions réellement concertées. Il est suggéré d'étudier la possibilité de transmettre l'avis correspondant, avec l'accord du patient, via monespacesante.fr et la messagerie professionnelle, et de favoriser le recueil du feedback du patient auprès du médecin référent après réception du deuxième avis.

02. Participer à l'amélioration de la qualité des soins

INDICATEURS SUIVIS

- Études qualitatives auprès des patients 6 mois après l'avis rendu via deuxiemeavis.fr
- Taux de convergence/divergence des avis rendus via deuxiemeavis.fr
- Taux de médecins traitants au courant de la démarche de leurs patients

Rappel des échanges du Comité de mission sur les indicateurs

Cet objectif est particulièrement important à mesurer car il renvoie à la fois à la pertinence des soins et à leur cohérence avec les souhaits des patients. C'est pour cela que le Comité a suggéré la mise en place d'études qualitatives auprès des patients. En particulier, il est vraiment intéressant d'avoir des données sur les réactions des patients face à des avis divergents. Les premiers retours semblent positifs mais il est important d'objectiver ces retours.

L'implication du médecin traitant a également été au cœur des discussions du Comité, avec la suggestion d'indicateurs comme le % de médecins généralistes ou spécialistes qui suivent le patient qui sont informés de la démarche, avant ou après l'obtention du deuxième avis, et le taux de satisfaction de ces médecins.

OBJECTIFS 2021

- Définition des indicateurs suivis
- Application et déclinaison de ces indicateurs pour 2022 :
 - *Une étude médico-économique prévue sur une pathologie pour mesurer l'impact médico-économique de deuxiemeavis.fr*
 - *50% des médecins généralistes ou spécialistes des patients qui demandent un avis via deuxiemeavis.fr sont au courant de la démarche en amont.*

Commentaires du comité de mission

L'enjeu clé est d'impliquer au maximum les médecins traitants (généralistes ou spécialistes). En effet, le but du service, en cas d'avis divergent, n'est pas de créer une tension entre deux médecins mais au contraire d'éclairer à l'aide d'un spécialiste référent une décision souvent lourde de conséquences, et surtout de favoriser un dialogue avec le patient. Pour cela, un vrai effort de communication doit être réalisé auprès des médecins et des patients pour encourager ce dialogue dès le début du processus, car près de la moitié des médecins traitants du patient (ou du spécialiste qui le suit) ne sont pas encore impliqués. Les études sont particulièrement importantes pour montrer l'intérêt de ce service et favoriser le bouche à oreille, et celle réalisée sur l'endométriose a prouvé son efficacité auprès des gynécologues qui recommandent d'obtenir un deuxième avis. Une suggestion serait de fixer un objectif ambitieux de progression du taux de médecins traitant impliqués en aval.

03. Réduire les inégalités sociales et géographiques d'accès à l'expertise médicale

INDICATEURS SUIVIS

- Origine géographique des patients et calcul du % de patients résidant dans des déserts médicaux (selon la définition du CNOM)
- Catégorie socioprofessionnelle des patients
- Taux de patients vivant avec un handicap

Rappel des échanges du Comité de mission sur les indicateurs

Le Comité a beaucoup insisté sur l'importance de trouver des indicateurs fiables et le moins biaisés possibles pour bien mesurer l'accès pour tous à l'expertise. En particulier, il est important de bien s'entendre sur la définition des "déserts médicaux" et de mesurer particulièrement le % de "non CSP+" dans les utilisateurs du service.

OBJECTIFS 2021

- Définition des indicateurs suivis
- Application et déclinaison de ces indicateurs pour 2022-2023 :
 - *Améliorer la méthode de calcul des patients résidant dans des déserts médicaux ou des quasi déserts médicaux*
 - *Maintenir la part de patients résidant dans des déserts médicaux ou des quasi déserts médicaux au delà de 40%*
 - *Construire un indicateur permettant de calculer la répartition des utilisateurs de deuxiemeavis par catégorie socioprofessionnelle proche de celle calculée par l'INSEE au niveau national*
 - *Enregistrer 15% de patients avec handicap*

Commentaires du comité de mission

Les patients issus des déserts médicaux (selon la définition CNOM) sont aujourd'hui près de la moitié des utilisateurs du service, ce qui montre que le service deuxiemeavis.fr est adapté pour désenclaver ces territoires. Pour l'origine sociale de ces patients, l'objectif n'est pas simple à atteindre. Il est crucial que ce service puisse être accessible par les catégories socioprofessionnelles moins favorisées, ce qui pose la question de la prise en charge au-delà des mutuelles comme c'est le cas dans d'autres pays.

Le Comité s'interroge également sur le risque avéré de fracture numérique avec un service 100% en ligne, qui est clé pour obtenir un avis en 7 jours mais peut représenter un frein pour des patients non utilisateurs du numérique ou pour les territoires isolés sans connexion. Le travail sur l'accessibilité et l'ergonomie du site est un élément de réponse important ainsi que la disponibilité du service client pour accompagner les utilisateurs.

Un point important à souligner est l'effort de l'équipe en faveur des patients en situation de handicap, en particulier au travers du parcours handicap, pour atteindre cet objectif ambitieux de 15%.

04. Contribuer à fédérer l'écosystème pour co-construire un système de santé plus juste et plus efficient

INDICATEURS SUIVIS

- Taux d'orientation/ recommandation du service par des médecins (= avis initiés par les patients sur recommandation de leur médecin traitant, généraliste ou spécialiste)
- Partenariats avec des établissements de santé
- Partenariats avec des associations de patients

Rappel des échanges du Comité de mission sur les indicateurs

Le Comité a débattu des indicateurs les plus pertinents pour cet engagement qui peut être très ambitieux. Les partenariats actifs sont un bon moyen de mesurer l'étendue de l'écosystème, et les taux de recommandation son degré d'engagement. Le Comité a suggéré d'obtenir la mesure de l'engagement des partenaires, comme les mutuelles, pour voir comment les faire évoluer. Le % d'avis à l'initiative des médecins est également important pour montrer leur adhésion au projet.

OBJECTIFS 2021

- Définition des indicateurs suivis
- Application et déclinaison de ces indicateurs pour 2022 :
 - *15% des avis à l'initiative des médecins des patients qui leur ont recommandé deuxiemeavis.fr*
 - *1 nouveau partenariat avec des établissements de santé*
 - *2 nouveaux partenariats avec les associations de patients*

Commentaires du comité de mission

Cet engagement est à la fois le plus ambitieux et le plus important, car il permet de démultiplier l'impact du projet. Pour cela les partenariats sont clés, afin de créer des ponts entre les différents acteurs de la santé et de permettre la connaissance et l'accès au service pour le plus grand nombre. Deuxiemeavis.fr a été particulièrement actif pour cela, dépassant ses objectifs 2022 avec déjà plus de 10 nouveaux partenariats en place.

Au-delà du service proposé, Deuxiemeavis.fr est particulièrement engagé dans la Communauté des Entreprises à Mission, avec de nombreuses actions bénévoles de communication pour promouvoir des projets d'entreprise à impact, qui peuvent inspirer d'autres acteurs de la santé.



Conclusion par le comité de mission

Deuxiemeavis.fr est sincèrement engagé dans une démarche d'impact, inscrite dans ses culture d'entreprise comme dans ses statuts, et nous sommes optimistes sur la mise en œuvre de ses objectifs visant à réaliser sa mission. Nous souhaitons que sa démarche puisse se poursuivre et trouver écho chez d'autres acteurs de la santé pour contribuer ensemble à la transformation positive du système de santé en France.

