



Satisfaction à l'égard de la plateforme Cancer Info



TR 038

Emmanuel FORT, Directeur de clientèle
Caroline SURET, Directrice d'études
Julie CATILLON, Chargée d'études
01 71 16 88 53
julie.catillon@bva.fr

Géraldine Lalu
Institut National du Cancer
glalu@institutcancer.fr

Contexte et objectifs

- L'Institut national du cancer (INCa) et la Ligue nationale contre le cancer souhaitent connaître l'utilisation qui est faite par leurs partenaires de la plateforme d'information médicale et sociale de référence Cancer Info et leur niveau de satisfaction à son égard. Cette dernière est accessible via :
 - les **guides Cancer Info**, traitant des principaux cancers et de leurs conséquences dans la vie quotidienne
 - la **rubrique internet Cancer Info du site de l'INCa**, www.e-cancer.fr/cancer-info. Cette rubrique propose des dossiers sur les principaux cancers et leurs traitements, ainsi que de nombreuses ressources pratiques
 - la **ligne téléphonique Cancer Info**, qui propose écoute, information et orientation.
- Pour cela, ils ont souhaité interroger les partenaires : les **membres d'associations et les professionnels de l'information médicale** qui diffusent de l'information sur les cancers à des patients et des proches. Ces structures sont composées :
 - des comités départementaux de la Ligue contre le cancer,
 - d'autres associations de patients,
 - des lieux d'information dans les établissements de santé (des Espaces de rencontres et d'information ou Aires Cancers ou des Maisons d'information en santé) et des lieux d'information en ville (des kiosques d'informations sur les cancers ou des Espaces ressources cancers).



Recueil

Enquête téléphonique réalisée par l'Institut de sondage BVA du 11 au 25 mai 2011.

Afin de les sensibiliser et de les inciter à répondre, l'INCa et la Ligue ont envoyé, avant le lancement de l'enquête, un courriel à l'ensemble des comités et partenaires pour les informer de la réalisation de l'étude, leur exposer le contexte et les enjeux de l'étude.



Echantillon

Sur un total de 207 adresses exhaustives de partenaires, un échantillon de **168 comités et autres partenaires** a été interrogé (soit un excellent taux de participation : 81%).

Dans le détail ont été interrogés 83 comités de La Ligue, 43 lieux d'information, 42 autres associations.



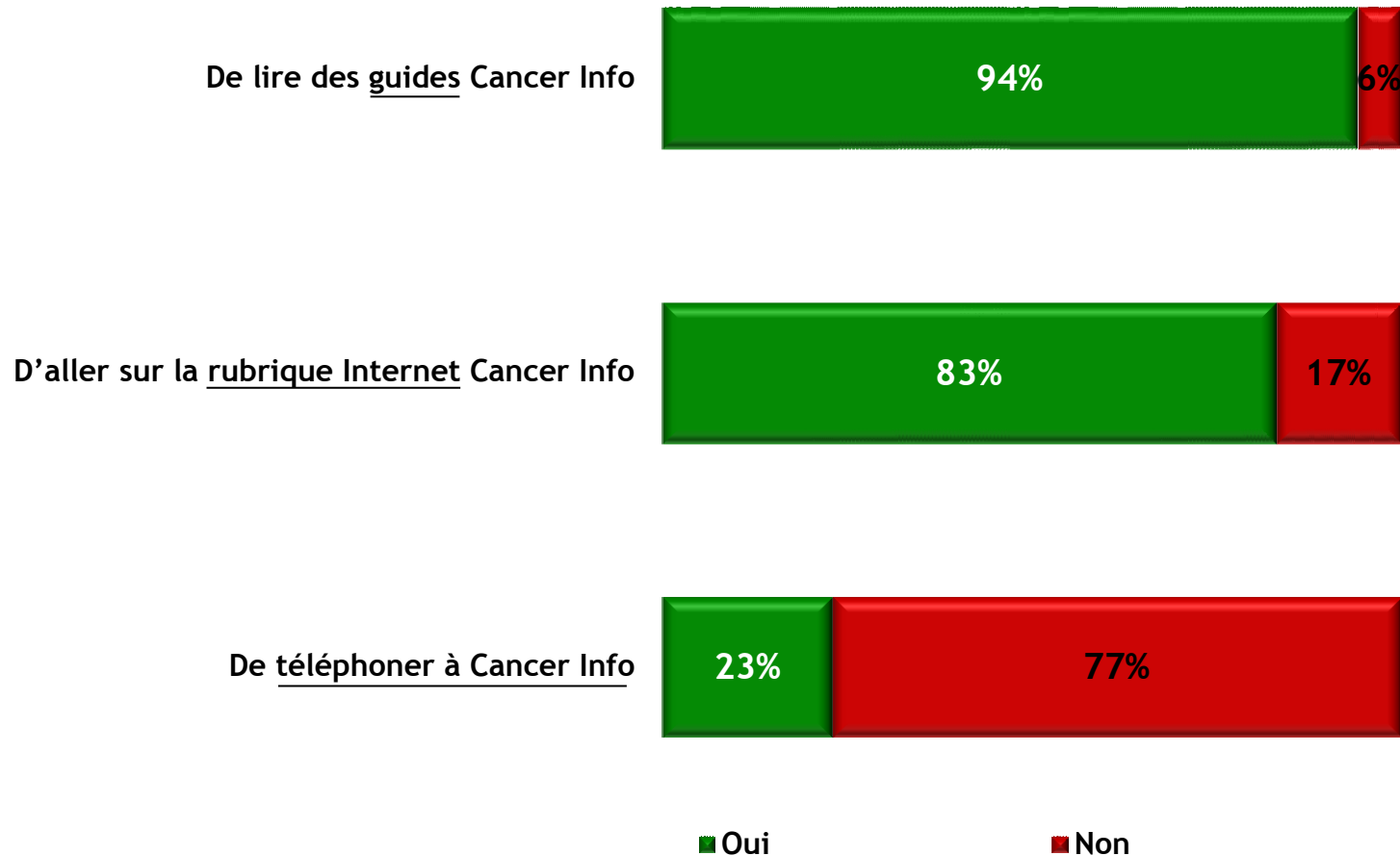
Usage et recommandation de la plateforme Cancer Info

Usage de la plateforme au cours des 12 derniers mois

○ Q10 : Au cours des 12 derniers mois vous est-il arrivé ...

Base : A tous (168)

Utilisation de 2 supports en moyenne

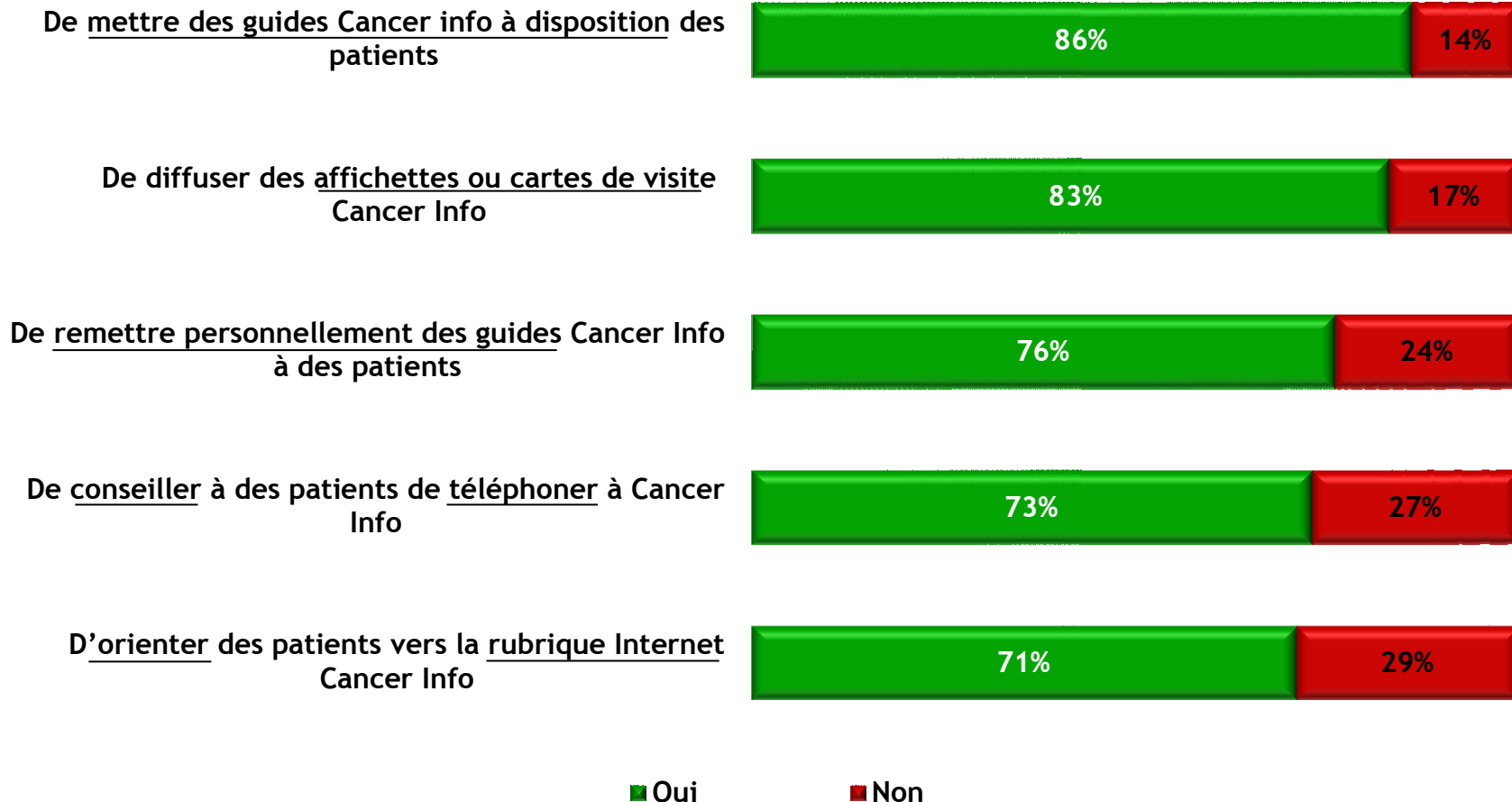


Recommandation des supports d'information du dispositif Cancer Info aux patients

○ Q17 : Au cours des 12 derniers mois vous est-il arrivé ...

Base : A tous (168)

Recommandation de 4 supports en moyenne





Les raisons d'utilisation et de recommandation de Cancer Info :
 guides
 rubrique Internet
 ligne téléphonique
 affichettes et cartes de visite

Raisons d'utilisation des différents supports pour les partenaires

	Guide	Rubrique Internet	Ligne tel*
	94%	83%	23%
	<i>des partenaires</i>		
Forme :			
Support clair, bien fait	40%	24%	-
Parce qu'il/elle en a sous la main	14%	-	-
Rapidité, praticité	-	6%	23%
Contenu :			
Pour apprendre de nouvelles choses	34%	39%	31%
Parce que c'est une information de référence	29%	48%	21%
Parce que c'est fait par l'INCA	8%	12%	3%
Compétence des interlocuteurs	-	-	23%
Impact sur le travail des partenaires :			
Pour voir l'information qui est donnée aux patients, en vérifier le contenu	33%	9%	-
Pour répondre aux questions que les patients posent, chercher info pour lui	19%	21%	23%
Autre :			
Pour commander des guides	-	11%	-

* Attention base faible

Raisons de non utilisation des différents supports pour les partenaires

Guide* Rubrique Internet* Ligne tel

6% 17% 77%
des partenaires

Raisons indépendantes des supports :

Manque de temps	6/11	25%	4%
N'y pense pas	2/11	11%	12%
Pas besoin	2/11	39%	67%
A déjà bien d'autres documents et supports sur le sujet	2/11	29%	36%

Connaissance ou accès :

Ne connaît pas l'adresse du site, le numéro de tel ou comment se procurer les guides	2/11	11%	1%
Problème d'accès	-	11%	2%

Représentation liée au support :

C'est pour les patients uniquement	-	-	19%
------------------------------------	---	---	-----

* Attention bases faibles

Raisons de recommandation des différents supports aux patients

	Guide	Rubrique Internet	Ligne tel	Affichettes ou cartes
	90%	71%	73%	83%
	<i>des partenaires</i>			
Contenu :				
Répond à un besoin du patient (pour les cartes : permet d'orienter le patient pour qu'il s'informe quand il le souhaite)	52%	52%	53%	46%
Plages horaires	-	-	20%	-
Parce que c'est une information de référence	36%	52%	24%	11%
Compétence de l'interlocuteur	-	-	39%	-
Information complémentaire	3%	14%	8%	3%
Forme :				
Support clair, bien fait (pour les cartes : contient les infos essentielles pour contacter Cancer Info)	48%	22%	-	33%
Parce qu'il/elle en a sous la main	10%	-	-	-
Pratique ou rapide ou facile	5%	8%	4%	30%

Raisons de non recommandation des différents supports aux patients

	Guide*	Rubrique Internet*	Ligne tel*	Affichettes ou cartes*
	28%	29%	27%	17%
	<i>des partenaires</i>			
Raisons indépendantes des supports :				
N'en a pas l'occasion	49%	-	-	-
N'y pense pas	15%	43%	29%	10%
Manque de temps	13%	8%	2%	3%
Les patients n'ont pas Internet	-	25%	-	-
Pas de lieu d'accueil, téléphone uniquement	-	-	-	28%
Question d'habitudes :				
Orienté vers une autre ligne	-	-	20%	-
A déjà d'autres documents et supports sur le sujet	4%	14%	13%	17%
Contenu :				
Angoissant pour les patients	15%	-	-	-
Connaissance ou accès :				
Ne connaît pas l'adresse du site, le numéro de tel	-	12%	7%	-
N'en a pas à disposition	-	-	-	31%
Autre :				
Pas de demande des patients	-	12%	16%	-
Pas son rôle	9%	8%	20%	17%

* Attention bases faibles



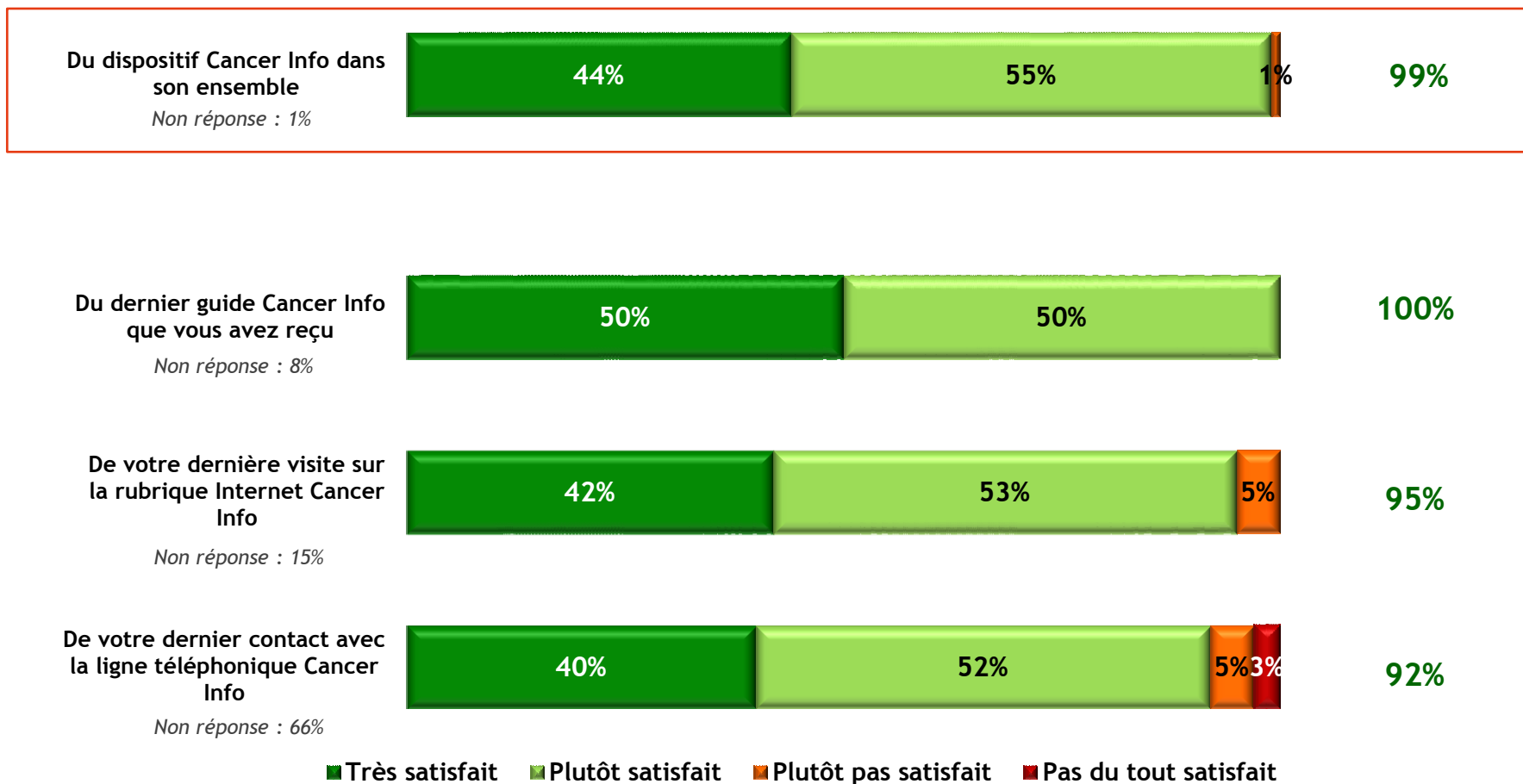
Satisfaction et utilité perçue de la plateforme Cancer Info

Satisfaction à l'égard de la dernière utilisation des supports d'information du dispositif Cancer Info

○ Q26 : Etes-vous très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait :

Base : % des exprimés

ST Satisfait



Satisfaction à l'égard de la communication sur le dispositif et les supports

○ Q27 : Etes-vous très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait :

Base : % des exprimés

ST
Satisfait

Des supports de communication Cancer Info que vous adresse l'INCA comme les cartes de visite, les affichettes ou les dépliants

Non réponse : 9%



97%

Des informations que l'INCA vous envoie par e-mail sur Cancer Info

Non réponse : 14%



96%

De la lettre électronique trimestrielle Cancer Info

Non réponse : 20%



95%

Des informations communiquées par l'INCA pour vous avertir des nouveaux guides et des nouveaux dossiers internet

Non réponse : 10%



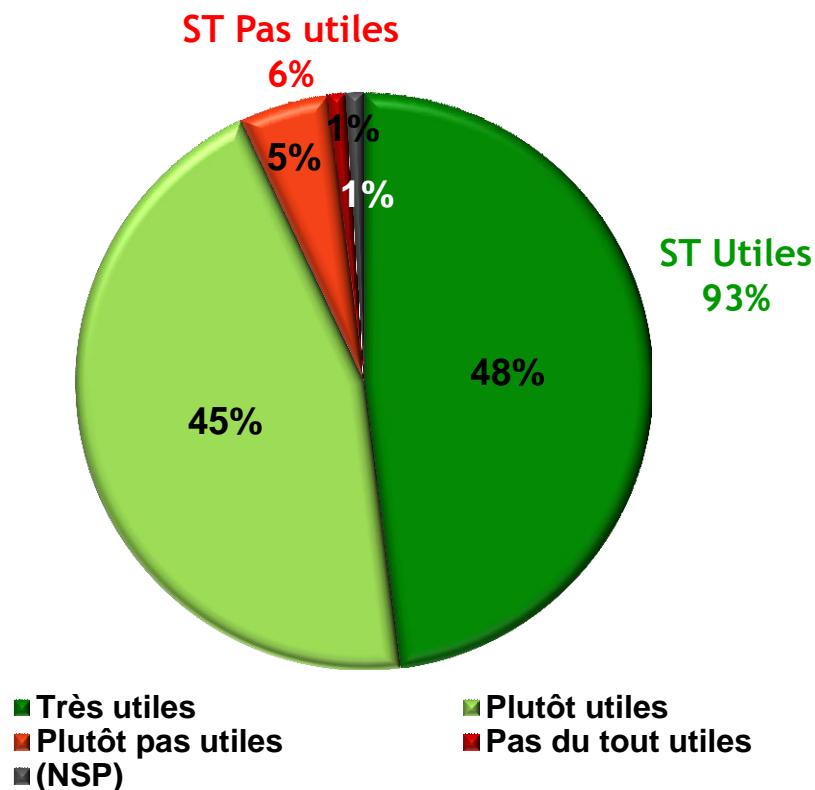
90%

■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait

Utilité des supports d'information du dispositif Cancer Info

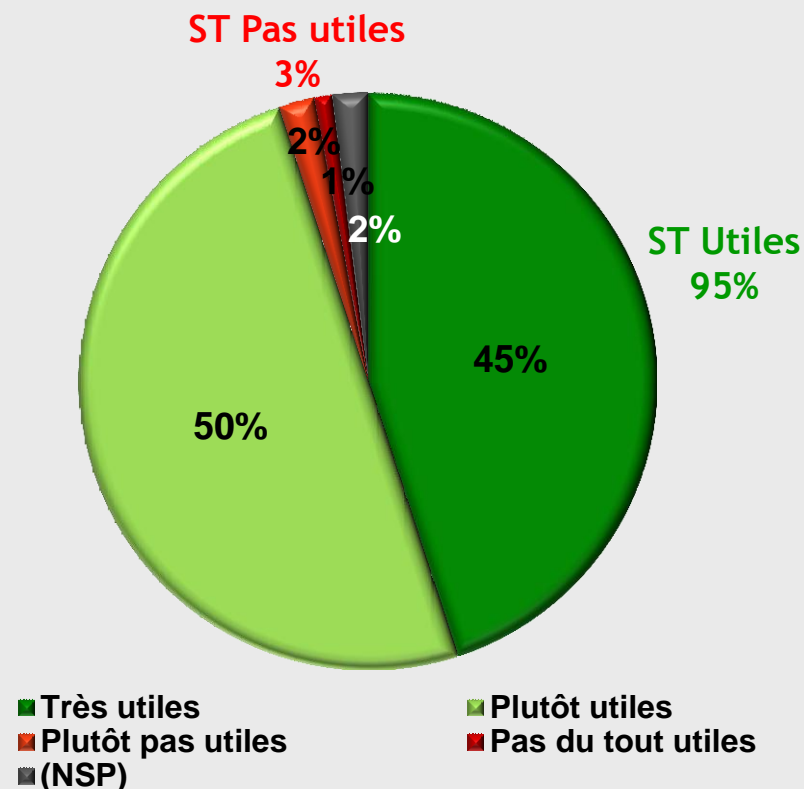
- Q1 : Pour vous personnellement, en tant que relais d'information auprès des patients et des proches, diriez-vous que les différents supports de Cancer Info vous sont très utiles, plutôt utiles, plutôt pas utiles, pas du tout utiles?

Base : A tous (168)



- Q2 : Et pour les patients et les proches, diriez-vous que les différents supports de Cancer Info sont très utiles, plutôt utiles, plutôt pas utiles, pas du tout utiles ?

Base : A tous (168)



Rôle des supports d'information du dispositif Cancer Info

○ Q3 : Est-ce que les différents supports de Cancer Info participent selon vous ?

Base : A tous (168)

ST Oui

à délivrer des informations de référence aux patients et aux proches



95%

à mieux accompagner les patients et les proches



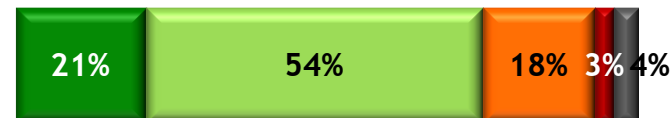
92%

à rendre les patients plus acteurs dans leur parcours de soins



84%

à faciliter la communication entre les patients, les proches et les équipes soignantes



75%

■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ (NSP)

Perception des guides d'information Cancer Info

○ Q4 : Pour vous qui diffusez de l'information, ces guides sont-ils ...

Base : A tous (168)

ST
Oui



■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout ■ (NSP)

○ Q5 : Et diriez-vous que pour les patients et les proches ces guides sont ...

Base : A tous (168)

ST
Oui



■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout ■ (NSP)

Perception de la rubrique Internet Cancer Info

○ Q8 : Pour vous, qui diffusez de l'information, cette rubrique ...

Base : % des exprimés

ST
Oui

est utile



Non réponse : 6%

est bien organisée dans ses rubriques



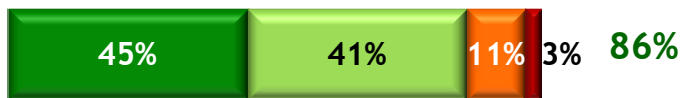
Non réponse : 11%

vous permet de trouver facilement l'information recherchée



Non réponse : 9%

est adaptée à vos besoins



Non réponse : 8%

■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout

○ Q9 : Et diriez-vous que pour les patients et les proches, cette rubrique ...

Base : % des exprimés

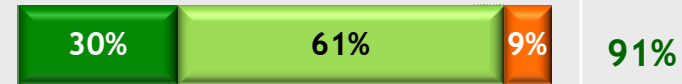
ST
Oui

est utile



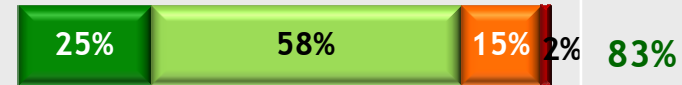
Non réponse : 10%

est adaptée aux besoins



Non réponse : 14%

permet de trouver facilement l'information recherchée



Non réponse : 11%

■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout

Perception de la ligne téléphonique Cancer Info

○ Q6 : Pour vous, qui diffusez de l'information, cette ligne est-elle ...

Base : % des exprimés

ST
Oui

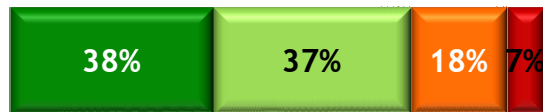
utile



75%

Non réponse : 5%

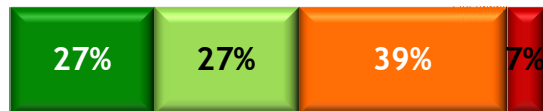
adaptée à vos besoins



75%

Non réponse : 16%

suffisamment connue



54%

Non réponse : 4%

■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout

○ Q7 : Et diriez-vous que pour les patients et les proches cette ligne téléphonique est ...

Base : % des exprimés

ST
Oui

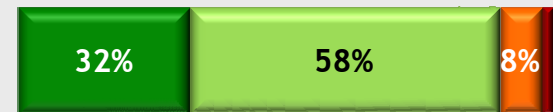
utile



93%

Non réponse : 11%

adaptée aux besoins



90%

Non réponse : 17%

suffisamment connue



28%

Non réponse : 5%

■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout



Conclusion - améliorations souhaitées

Principaux enseignements

Une utilisation et une recommandation massive de tous les supports Cancer Info à l'exception de la ligne téléphonique qui, aux yeux des partenaires, est dédiée principalement aux patients.

Des supports principalement utilisés par les partenaires car ils sont bien faits ou pratiques, parce qu'ils leur apprennent de nouvelles choses et constituent une information de référence.
Des supports recommandés aux patients car les partenaires pensent qu'ils répondent à leurs besoins, et encore une fois parce qu'ils sont bien faits et délivrent une information de référence.

Des raisons de non utilisation et de non recommandation des supports qui sont marginales et le plus souvent exogènes aux supports (manque de temps ou d'occasion, absence de besoin).

Principaux enseignements

Un dispositif qui fournit des informations de référence et qui permet d'accompagner les patients et les proches.

Une utilité avérée et une très forte satisfaction exprimée à l'égard du dispositif Cancer Info, ainsi qu'à l'égard des dispositifs de communication mis en place autour de la plateforme Cancer Info.

Des guides, une rubrique Internet et une ligne téléphonique répondant parfaitement aux attentes des partenaires pour eux-mêmes et pour les patients (des guides utiles, compréhensibles et adaptés aux besoins ; une rubrique Internet utile, bien organisée, permettant un accès facile à l'information et adaptée aux besoins; une ligne téléphonique utile et adaptée aux besoins mais insuffisamment connue.

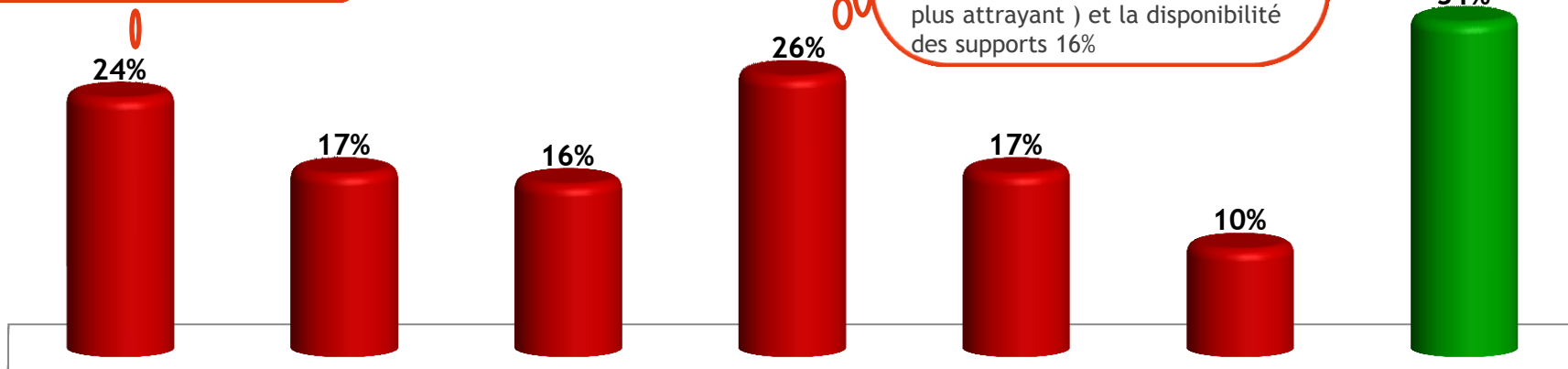
Améliorations envisageables

Q29 : Quelles sont toutes les améliorations que l'INCA pourrait apporter au dispositif Cancer Info pour mieux vous satisfaire et mieux satisfaire les patients et les proches ?

Base : A tous (168)

Faire connaître Cancer Info 24%

Améliorer le fond (autre type de cancer + moins technique) 17%
Améliorer la forme (moins dense, plus attrayant) et la disponibilité des supports 16%



Améliorer la communication sur Cancer Info en général

Améliorer Cancer Info

Améliorer les relations INCA / Comités et partenaires

Améliorer les publications papier

Améliorer le site Internet

Améliorer la plateforme téléphonique

Rien à améliorer ou NSP

Donner plus d'informations (+ de supports, + de thèmes développés) 17%
Etre à la portée des patients 7%
Mise à jour des informations 5%

Améliorer le fond 13%
Améliorer la présentation 7%

Meilleure orientation des appels 5%
Augmenter les plages horaires 3%
Améliorer l'accès 2%
Dire « prix d'un appel local » 2%

Communication personnalisée 7%
Problème avec ouverture newsletter 4%
Plus d'info sur campagnes et colloques 3%
Clarifier lien INCA Ligue 2%
Plus de financement 2%
Retour sur utilisation des supports 2%