

FICHE DE PROJET DE THESE

Année d'inscription : 2017

1. Sujet:

Le titre en Français et en Anglais :

Observatoire des usages de la e-santé : de l'idée innovante à l'adoption et à l'appropriation
Observatory for the use of Digital health: from innovation to acceptance and appropriation

Mots clés français et anglais :

Mots-clés :e-santé, appropriation, adhésion, empowerment, usages, observatoire.
Keywords: e-Health, appropriation, adherence, empowerment, use, observatory.

2. Encadrement

Directeur de thèse :Anne-sophie Cases, MCF HDR, Université Montpellier

Coordonnées (mail, téléphone) : anne-sophie.cases@umontpellier.fr

Tél : 0613441318

Co-directeur de thèse : Roxana Ologeanu- Taddei, MCF HDR, Université Montpellier

Coordonnées (mail, téléphone) : roxana.ologeanu-taddei@umontpellier.fr

Proposition d'un Comité de thèse :

Guy Paré, Professeur, chaire « Technologies de l'information dans le secteur de la santé », HEC Montréal.

Véronique Des Garets, Professeur, UFR de Droit, Economie et Sciences Sociales, VAL de Loire Recherche en Management (VALLOREM)

Antoine Avignon, Président de la Chaire E-Santé, Responsable du POLE EMMBRUN, CHU Montpellier, Université de Montpellier

Grégoire Mercier, Unité de recherche médico-économique du CHU Montpellier (Chaire e-santé)

Anne-Sophie CASES, MCF HDR, MRM Montpellier (chaire e-santé)

Roxana Ologeanu-Taddei, MCF HDR, MRM Montpellier (chaire e-santé)

3. Présentation du projet de thèse (1 à 2 pages maximum)

L'usage des outils digitaux fait naître un grand espoir pour l'amélioration de la santé et du bien-être des individus avec l'idée du corps quantifié (quantified self) et de la santé surveillée [1]. Pour autant, l'e-santé représente un vrai paradoxe selon la dernière étude publiée par le Pipame (Pôle interministériel de Prospective et d'Anticipation des Mutations économiques) ; d'un côté « la littérature démontre les bénéfices de l'e-santé [2], les évaluations des nouveaux marchés s'y expriment en milliards d'euros, un discours consensuel réunit pouvoirs publics, industriels, représentants des patients et professionnels de santé pour engager la France sur l'e-santé. Pourtant, force est de constater que l'usage réel est timide et surtout que les perspectives restent incertaines » [3,4].

De plus, les entreprises innovantes dans le domaine de la e-santé doivent à la fois intégrer les évolutions rapides des technologies qu'elles proposent tout en favorisant leur appropriation. Face à ce défi, on peut se questionner si les modalités classiques de gestion de projet ainsi que d'évaluation des TI ou des dispositifs médicaux sont encore d'actualité.

L'objectif de cette thèse sera de mener une réflexion théorique et méthodologique dans l'élaboration d'une grille d'évaluation des projets de la e-santé, en se basant sur la littérature récente sur ces projets. Cette réflexion, fondée sur les usages, devra alors tenir compte de toutes les parties prenantes, en intégrant les points de vue des usagers/des patients/des professionnels de santé.

Pour analyser ces innovations, les sciences de gestion ont eu recours à la notion d'acceptabilité et, plus récemment, à celle d'appropriation, associée souvent au partage de la valeur entre l'utilisateur et l'éditeur de l'objet. La notion d'appropriation inclut alors le vécu et l'expérience de l'utilisateur et va au delà de la simple adoption d'un dispositif de santé, d'un objet connecté. L'utilisateur est alors un acteur qui connaît, maîtrise et rend personnel son expérience. Il sera alors plus à même d'améliorer la qualité de son expérience et d'en extraire davantage des bénéfices [5].

A ces questions d'adoption et d'appropriation des dispositifs numériques en santé, l'enjeu de leur efficacité demeure posé [6]. L'observance thérapeutique (*compliance*) ou de l'adhésion thérapeutique (*adherence*) sont les principaux concepts pris en considération dans la littérature. Récemment, le concept d'"adhérence" s'est substitué à celui d'"observance" en intégrant le rôle actif de l'utilisateur dans le dispositif de santé. L'interaction entre patient et

professionnel de santé est alors influencée par l'empowerment issu de la situation de triangulation entre patient – Internet – Médecin [5]. Les processus d'évaluation des programmes de soin doivent alors être repensés pour tenir compte du rôle plus actif du patient et de la nouvelle relation qui en découle entre patient et professionnels de santé.

L'objectif de cette thèse sera alors de mieux appréhender la question des usages dans le domaine de la e-santé avec la mise en place d'un véritable observatoire des projets de e-santé et des usages à la fois pour les professionnels de santé, les startups et les usagers/citoyens. Cet observatoire sera établi dans un premier temps à l'échelle régionale afin de mieux appréhender les parties prenantes et les attentes en matière d'e-santé. Une méthodologie à la fois qualitative et quantitative sera mise en place afin de comprendre en profondeur les usages mais aussi de les quantifier et les cartographier.

Cette recherche sera menée en partenariat avec la chaire e-santé qui dépend de la Fondation de l'Université de Montpellier (@chaireEsante) et dont l'objet est de promouvoir les usages de la e-santé dans le domaine de l'enseignement et de la recherche.

TOPIC

The use of wearable digital tools is becoming increasingly common and the idea of quantified boby, self monitoring or self tracking, brings with its hope and its promise for the improvement of health and well being (1).

However, according to the last survey published by the Pipame, there is a paradox. On the one hand, studies have proven the benefits of e-health (2), new market opportunities are growing, public authorities, firms, patients and physicians' associations are all committed to the development of e-health in France. But on the other hand, e-health is still little used and its future growth is unknown (3,4).

Further more, innovative firms in the e-health field face a double challenge. They must rapidly integrate changes in technology while focusing on making appropriation easy. Faced with this challenge, traditional methods in project management need to be rethought. We wonder if the evaluation processes for Information Technology or medical processes are still relevant today.

The objective of this PhD, is to carry out both a theoretical and a methodological study. A more nuanced approach to evaluation is required and needs to incorporate organisational/contextual, human/social, and technological dimensions. This new approach will be based on E-health use, and will integrate all users such as patients, physicians and firms in the e-health sector.

Until now, innovation has been examined first using the acceptance model but more recently using the concept of appropriation. Health appropriation implies that the patient can create and co-create with the service provider. The patient's experience is then taken into account in this new approach and can go beyond the simple use of a digital health tool. The user is then active with the development of knowledge, control which makes his/ her experience personal. He will be able to improve this experience in terms of quality of life (5).

In addition to these questions of the adoption and appropriation of health Technology is that of its effectiveness (6). Compliance and adherence are the two major concepts considered in studies. More recently, the concept of « Adherence » is preferred to that of « compliance » because of the role played by users in the health sector. Empowerment derived from the interaction between patient-Internet-physician influences the relationship between patient and health professionals (5). Consequently, the evaluation of the medical process must be rethought in order to take into account this new form of relationship between the patient and health professionals.

The objective of this PhD will be to adopt a new approach to e-health use with the implementation of an e-health use observatory for health profession projects but also for startups and users. This observatory for digital health use will work first at a regional level. The purpose will be to identify all the people involved in the e-health network.

The methodology will be both qualitative and quantitative in order to go deeper into understanding e-health use, but also in order to quantify it.

This research will be carried out with the cooperation of the academic e-health team at the Montpellier University Foundation (@chaireEsante : Twitter account). The role of this academic team is to promote e-health use in two domains: education and research.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES (obligatoires)

- [1] Del Rio Carral M, Roux P, Bruchez C, et al. Santé digitale : promesses, défis et craintes. Une revue de la littérature, *Pratiques Psychologiques* 2016.
- [2] Lapointe, L., M. Mignerat et I. Vedel. The IT productivity paradox in health: A stakeholder's perspective. *International Journal of Medical Informatics* 2011 ;80(2):102-115.
- [3] PROSPECTIVE : E-santé : faire émerger l'offre française en répondant aux besoins présents et futurs des acteurs de santé PIPAME (*Pôle interministériel de Prospective et d'Anticipation des Mutations Economiques*) 2016,
- [4] Hardiker, N. R., et Grant, M. J. Factors that influence public engagement with eHealth: A

literature review. *International Journal of Medical Informatics*, 2011;80(1), 1-12.

[5] Mifsud M, Cases AS, N'Goala G. Service appropriation: how do customers make the service their own? *Journal of Service Management* 2015;26(5):706-725.

[6] Kohli, R., et Tan, S. S. L. Electronic Health Records: How Can IS Researchers Contribute to Transforming Healthcare?. *MIS Quarterly*, 2016; 40(3), 553-573.

[7] Lemire M. What can be expected of information and communication technologies in terms of patient empowerment in health? *Journal of Health Organization and Management* 2010;24(2):167-181.

COMPETENCES PARTICULIERES SOUHAITEES:

Master Professionnel ou Master Recherche en sciences de gestion, discipline marketing et/ou SI

Très bon niveau d'anglais, Expérience dans le domaine de la santé (et/ou e-santé) souhaitable

4. Financement de la thèse

La source de financement prévue sur les 3 années de la thèse doit être précisée (type d'action et pourcentage de co-financement).

Financement dans le cadre du Labex Entreprendre.