



# LE MARKETING AU SERVICE DE LA PLANIFICATION SANITAIRE

**Journée Internationale du Marketing Santé  
IAE - LILLE**

*Altense*  
Consulting

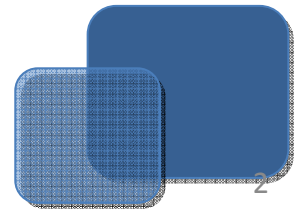
11 route de Tournai, 59310 LANDAS  
Tel +33(0) 975 400 394 - +33(0) 612 927 654  
<http://www.altense.fr>



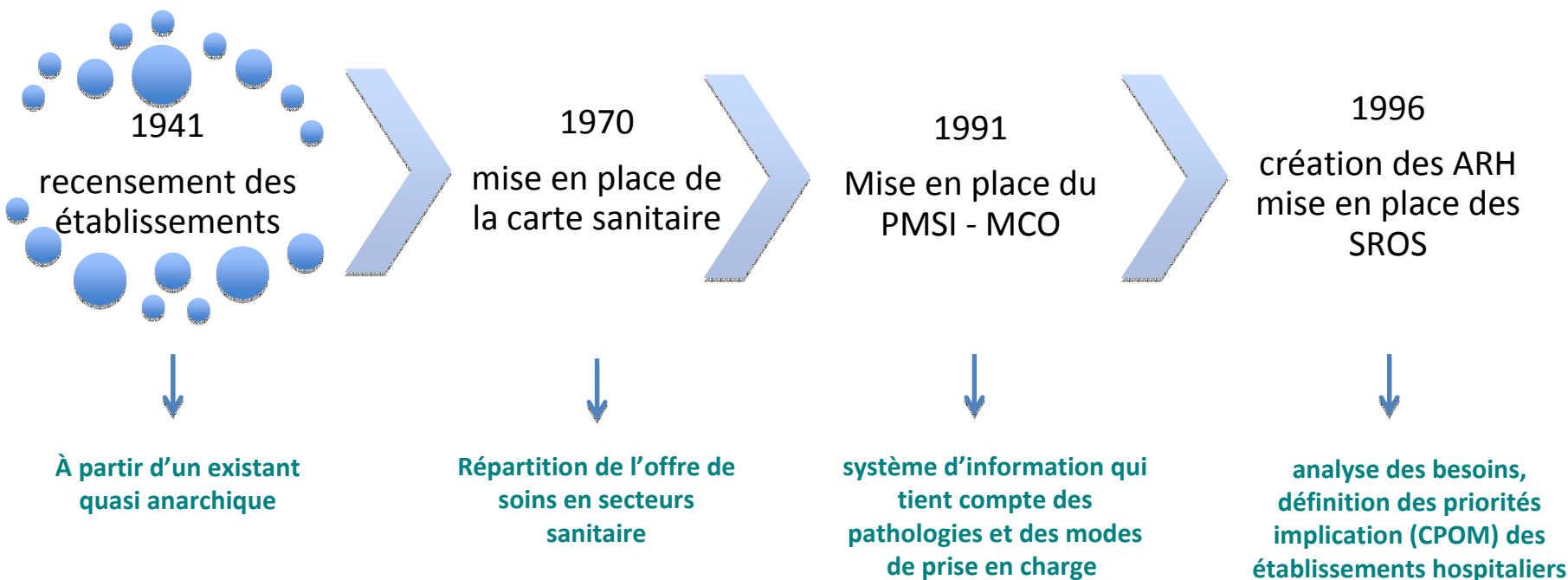
## • PREAMBULE

### **Les concepts marketing appliqués au secteur de la santé, vont-ils bouleverser le paysage hospitalier national ?**

- Sera –t-il politiquement correct de dire qu’un hôpital local ne doit plus admettre tous les patients qui se présentent à sa porte ?
- Sera –t-il politiquement correct de dire que le plateau technique d’une clinique doit être ouvert à des praticiens hospitaliers et à leurs patients ?
- Sera –t-il politiquement correct de dire que pour certaines pathologies les patients doivent se rendre à 50 kms ou plus de chez eux ?
- ...



# • 60 ans de réformes pour entrevoir une approche marketing dans la planification sanitaire



# • Le marketing dans le secteur de la santé

2010

Création des ARS  
De l' ANAP

## Terminologie Marketing

- Zone de chalandise
- Production
- Consommation
- Distribution
- Produit / Service
- Clients
- Productivité
- Etude de marché
- Parts de marché
- Positionnement

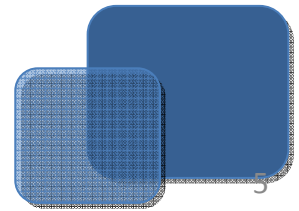
## Terminologie Santé

- Territoire de santé / de proximité
- Activité de soins
- Besoins en santé de la population
- Offre de soins, établissements de santé
- Acte médical ou chirurgical
- Patients
- Efficience et Performance
- Analyse de l'environnement

- 
- Quelle stratégie adopter pour les établissements ?

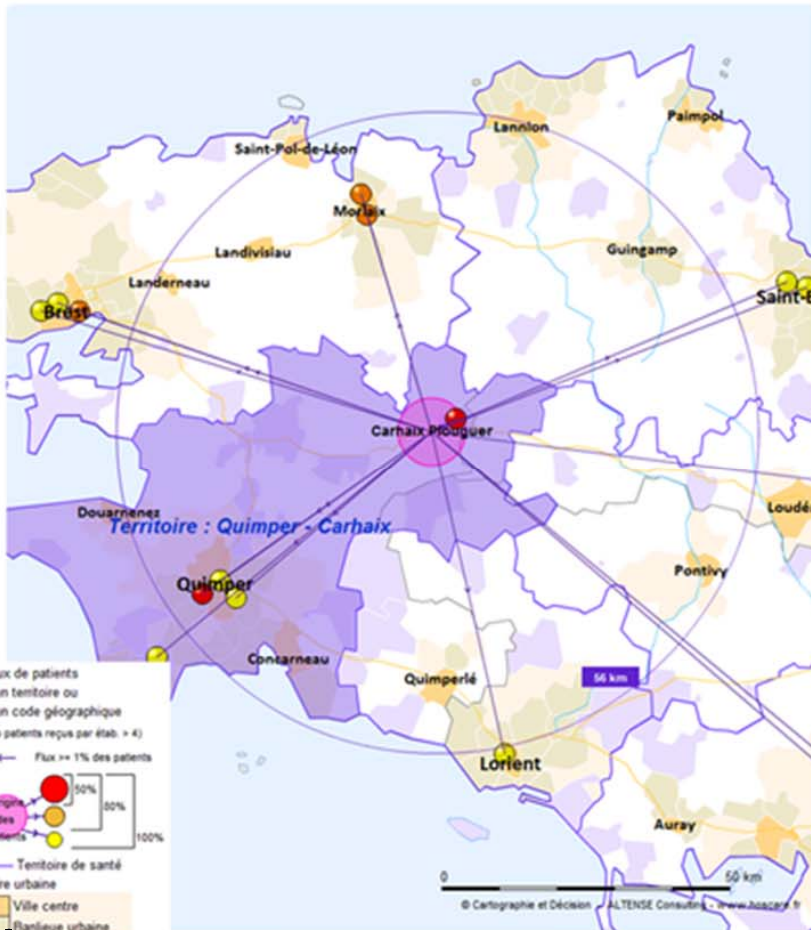
Continuer à  
défendre  
l'existant.

« je veux faire ce  
que je fais et que  
j'ai toujours fait »



# • Quelle stratégie adopter pour les établissements ?

FLUX DE PATIENTS DU TERRITOIRE (OU DU CODE GEOGRAPHIQUE) VERS LES ETABLISSEMENTS



CARTOGRAPHIE HOSPITALIERE INTERACTIVE

Altense Consulting

FLUX de PATIENTS d'un territoire ou d'un code géographique

Sélectionnez dans l'ordre (\*sélection obligatoire)

- une activité \*  MCO  SSR
- un niveau géographique  TERRITOIRE  CODE GEO.
- un territoire \* sur la carte de France
- un code géographique dans la liste

29270 - Carhaix Plouguer

- une discipline \*  M+C+O  Médecine  Chirurgie  Obstétrique
- un pôle \*  AH - ORL, Stomatologie
- un produit

VALIDER

Données 2008 (hors séances)

FRANCE	
<input checked="" type="checkbox"/>	MEDICINE CHIRURGIE
<input checked="" type="checkbox"/>	OBSTETRIQUE
<input checked="" type="checkbox"/>	SOINS DE SUITE
<input checked="" type="checkbox"/>	Démographie
ETABLISSEMENTS PAR TERRITOIRE	
<input checked="" type="checkbox"/>	MEDICINE CHIRURGIE TS
<input checked="" type="checkbox"/>	OBSTETRIQUE TS
<input checked="" type="checkbox"/>	MATERNITES TS
<input checked="" type="checkbox"/>	SOINS DE SUITE TS
<input checked="" type="checkbox"/>	CANCEROLOGIE TS
<input checked="" type="checkbox"/>	RECRUTEMENT des établissements TS
<input checked="" type="checkbox"/>	FLUX de patients TS
<input checked="" type="checkbox"/>	RESEAUX MCO <=> SSR TS
<input checked="" type="checkbox"/>	MAISONS DE RETRAITE TS
<input checked="" type="checkbox"/>	Nouveau

100% Distance (km) Norm. étab. Norm. communes

# Quelle stratégie adopter pour les établissements ?

Peut-on concevoir

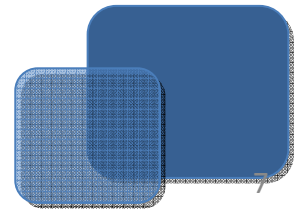
- Un projet d'établissement,
- un projet médical,
- un renouvellement d'autorisation

sans une connaissance de l'environnement?

sans s'être interrogé sur :

- Qui sont mes clients / patients ?

Réfléchir en  
terme de marché  
Etre acteur  
pour ne pas subir



# Utilisation des données démographiques



## CARTOGRAPHIE HOSPITALIERE INTERACTIVE

### 1- CONTEXTE DEMOGRAPHIQUE France par Territoire de santé

Sélectionnez une carte

Solde naturel et migratoire

### 2- PYRAMIDE DES AGES par Territoire de santé (clic sur la carte)



Altense Consulting

Données 2008  
(hors séances)

FRANCE

MEDECINE  
CHIRURGIE



OBSTETRIQUE



SOINS DE SUITE



Démographie



ETABLISSEMENTS PAR TERRITOIRE

MEDECINE  
CHIRURGIE

TS

OBSTETRIQUE

TS

SOINS DE SUITE

TS

CANCEROLOGIE

TS

RECRUTEMENT  
des établissements

TS

FLUX de patients

TS

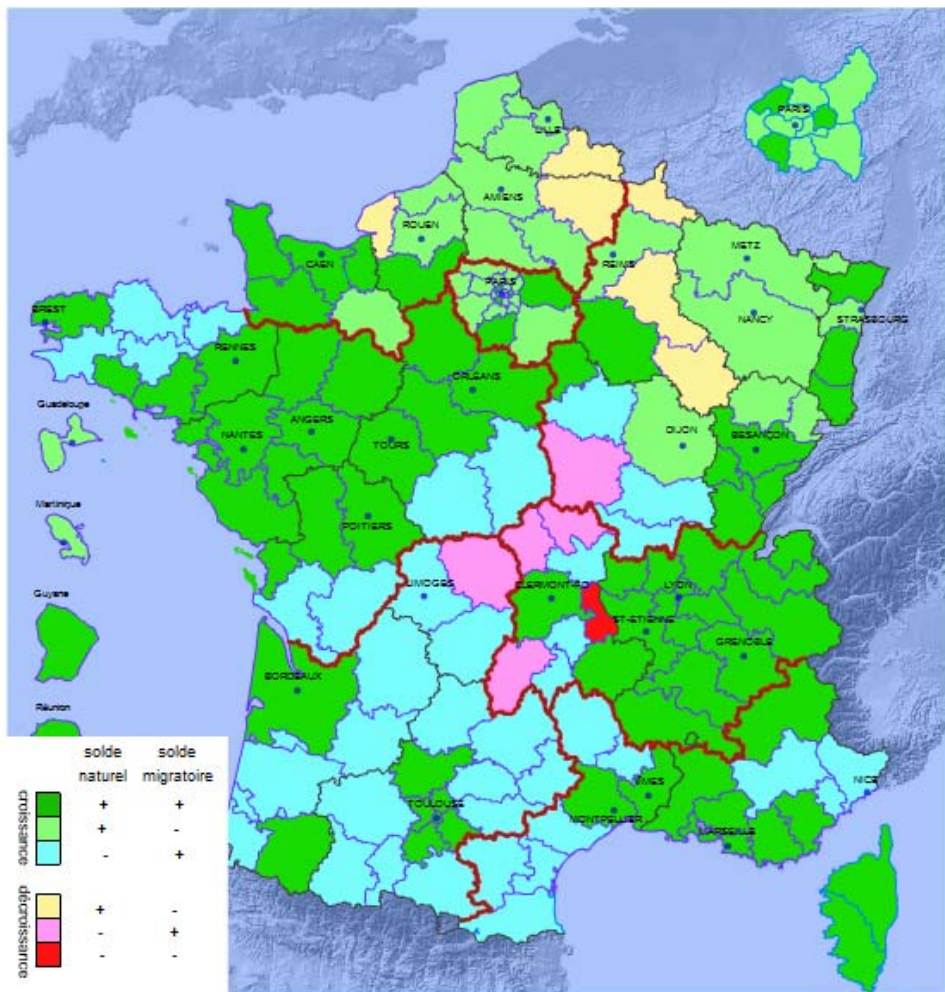
RESEAU  
MCO <=> SSR

TS

MAISONS DE  
RETRAITE

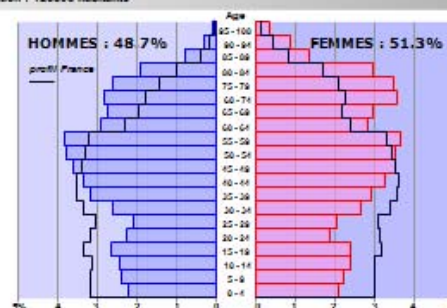
TS

Nouveau



### Creuse (Limousin)

Population : 120388 habitants



Variation de la population par classe d'âge entre 1991 et 2006

augmentation



diminution





# Quelle stratégie adopter pour les établissements ?

Peut-on concevoir

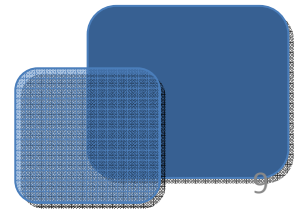
- Un projet d'établissement,
- un projet médical,
- un renouvellement d'autorisation

sans une connaissance de l'environnement?

sans s'être interrogé sur :

- Qui sont mes clients / patients ?
- Quels sont leurs besoins?

Réfléchir en  
terme de marché  
Etre acteur  
pour ne pas subir



# • Prise en compte des besoins en santé

Cartographie Ophthalmologie // Chirurgie

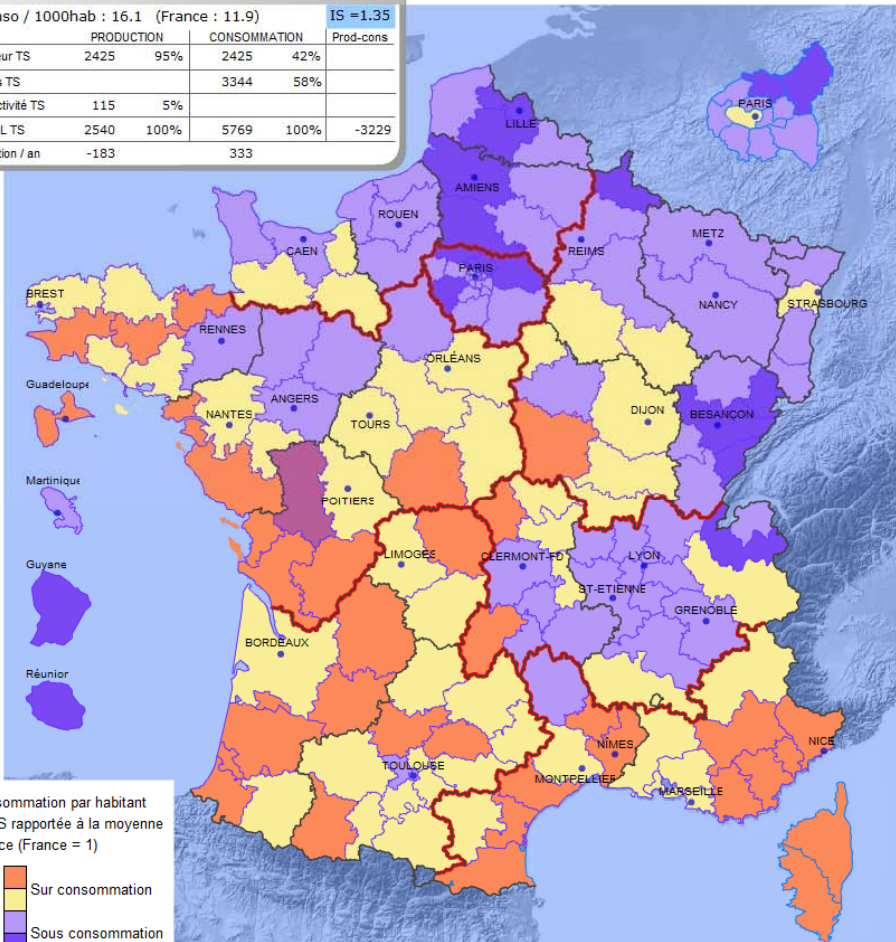
Niort (Poitou-Charentes)

Population TS 2006 : 358921 habitants

Conso / 1000hab : 16.1 (France : 11.9)

IS = 1.35

	PRODUCTION	CONSOMMATION	Prod-cons
Intérieur TS	2425	95%	42%
Fuites TS		3344	58%
Attractivité TS	115	5%	
TOTAL TS	2540	100%	100%
Variation / an	-183	333	



Consommation par habitant du TS rapportée à la moyenne France (France = 1)

1,25 Sur consommation  
1,00  
0,75 Sous consommation

□ non significatif

© Cartographie et Décision - ALTENSE Consulting - www.hoscare.fr



## CARTOGRAPHIE HOSPITALIERE INTERACTIVE

MEDECINE et CHIRURGIE  
France par Territoire de santé

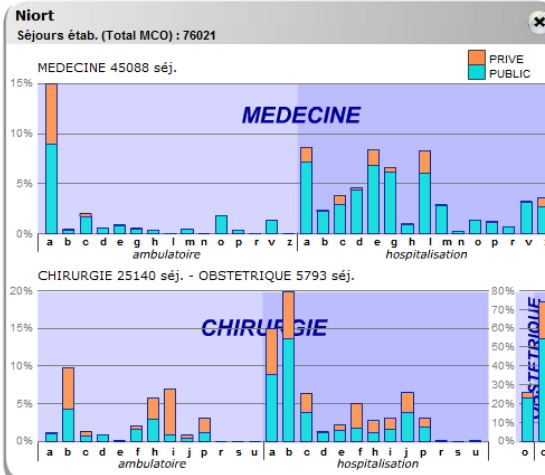
Sélectionnez dans l'ordre (\*sélection obligatoire)

- un pôle \* **Al- Ophthalmologie**
- une discipline **Méd+Chir** **Médecine** **Chirurgie**
- un produit Choisir un produits
- une carte \* **Conso/hab** **Tx Fuites** **Tx Attrac** **Solde**

Répartition PUBLIC / PRIVE

**PRODUCTION** **CONSOMMATION**

cliquez sur un territoire pour afficher son profil



Altense Consulting

Données 2008  
(hors séances)

- FRANCE
- MEDECINE CHIRURGIE
- OBSTETRIQUE
- SOINS DE SUITE
- Démographie

- MEDECINE CHIRURGIE TS
- OBSTETRIQUE MATERNITES TS
- SOINS DE SUITE TS
- CANCEROLOGIE TS

- RECRUTEMENT des établissements TS
- FLUX de patients TS
- RESEAUX MCO <=> SSR TS

- MAISONS DE RETRAITE TS
- Nouveau

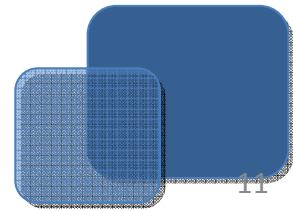
ETABLISSEMENTS PAR TERRITOIRE



## • Se positionner dans un environnement concurrentiel

### **Quelques unes des questions que se pose aujourd'hui un responsable d'établissement de santé :**

- Qui sont les acteurs du marché ?
- Qui fait quoi ?
- Y a-t-il des leaders sur le territoire ?
- Y a-t-il des opportunités ?
- Suis-je en forte concurrence avec mes voisins ?
- Quelles sont mes atouts / mes faiblesses ?
- Comment se repartissent les parts de marché sur le territoire de santé ?
- Quelle est la tendance du marché ?
- Qui sont les patients qui s'adressent à l'établissement ? (zone de recrutement)
- A qui s'adressent les autres patients du territoire et pourquoi ?
- Etc.



# Des réponses cartographiques : qui fait quoi ?

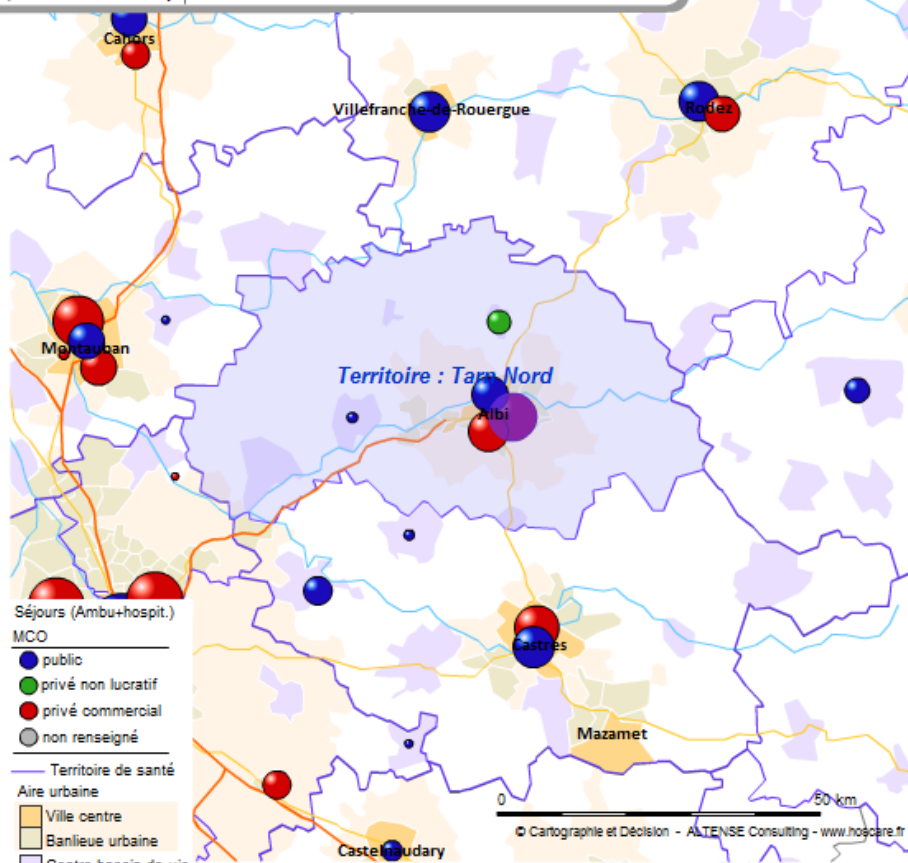
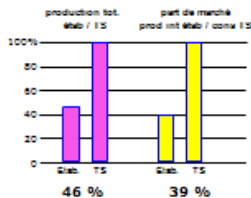
Carte AA - Digestif //

Clinique Claude Bernard

Commune : Albi

Territoire de santé : TARN Nord

Etablissement	Territoire	%	Rang étab / TS
Production totale	4751	10380	46
Attractivité	886	1723	51
Prod Intra TS	3865	8657	45
Consommation totale		9851	
Var. prod. / an	+76 séj.		



Hoscare

CARTOGRAPHIE HOSPITALIERE INTERACTIVE

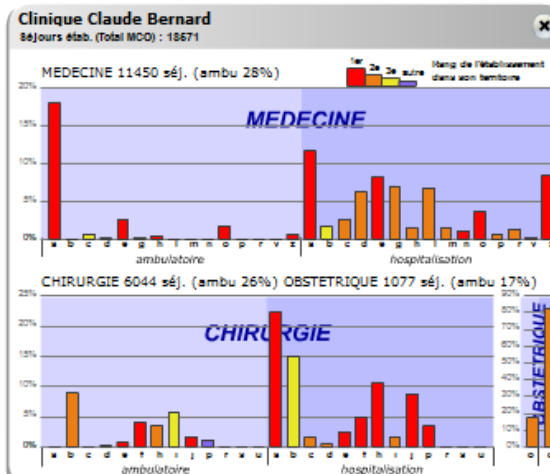
MEDECINE et CHIRURGIE

Territoire de santé par établissement

Sélectionnez dans l'ordre (\*sélection obligatoire)

- un pôle \* **AA - Digestif**
- une discipline **Méd+Chir** **Médecine** **Chirurgie**
- un produit **choisir un produit**
- une carte \* **Nb séjour** **Rang étab** **Variation**
- un territoire \* sur la carte de France

Choisir un établissement



Altense Consulting

Données 2008  
(hors séances)

MEDECINE  
CHIRURGIE

OBSTETRIQUE

SOINS DE SUITE

Démographie

MEDECINE  
CHIRURGIE

OBSTETRIQUE  
MATERNITES

SOINS DE SUITE

CANCEROLOGIE

RECRUTEMENT  
des établissements

FLUX de patients

RESEAUX  
MCO <=> SSR

MAISONS DE  
RETRAITE

Nouveau

# • Des réponses cartographiques : zone de chalandise

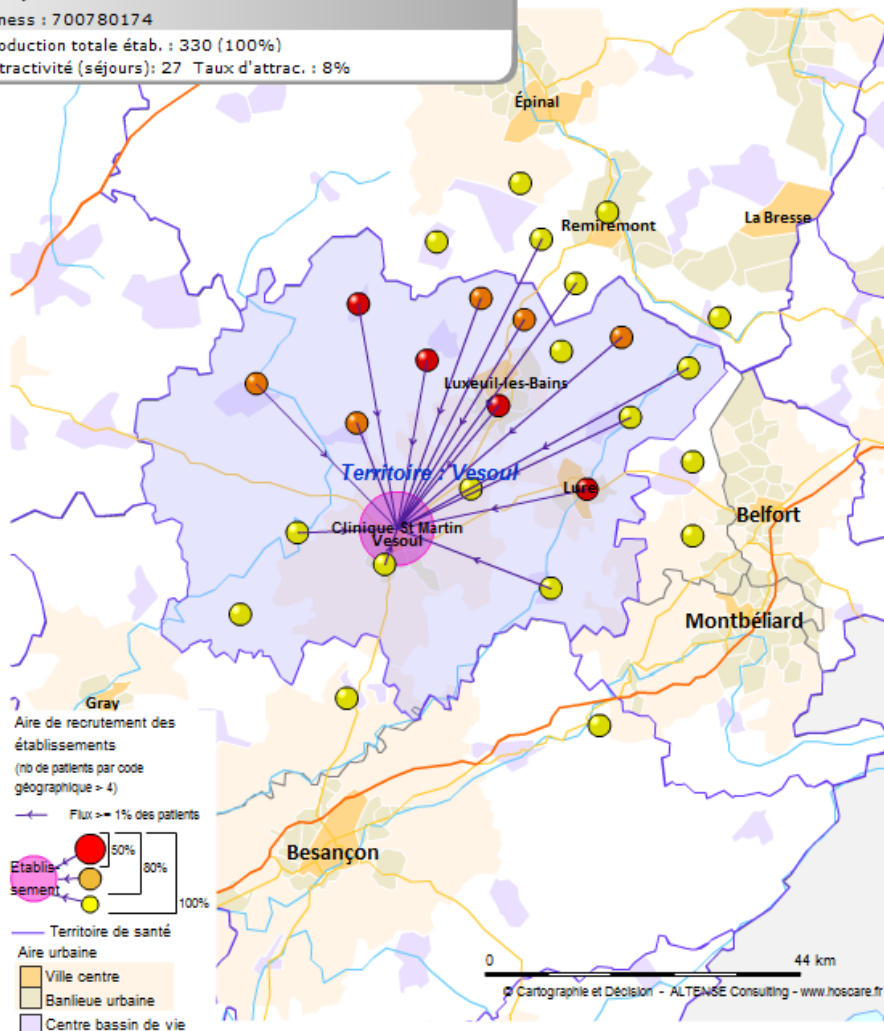
AIRE DE RECRUTEMENT DE L'ETABLISSEMENT PAR CODE GEOGRAPHIQUE

Clinique St Martin

Finess : 700780174

Production totale éab. : 330 (100%)

Attractivité (séjours) : 27 Taux d'attrac. : 8%



CARTOGRAPHIE HOSPITALIERE INTERACTIVE

Altense Consulting

AIRE DE RECRUTEMENT des établissements

Sélectionnez dans l'ordre (\*sélection obligatoire)

● une activité \*  MCO  SSR

● un territoire \* sur la carte de France

● un établissement \* dans la liste

Vesoul - Clinique St Martin

● une discipline\*  M+C+O  Médecine  Chirurgie  Obstétrique

● un pôle \*  AI- Ophtalmologie

● un produit

Données 2008  
(hors séances)

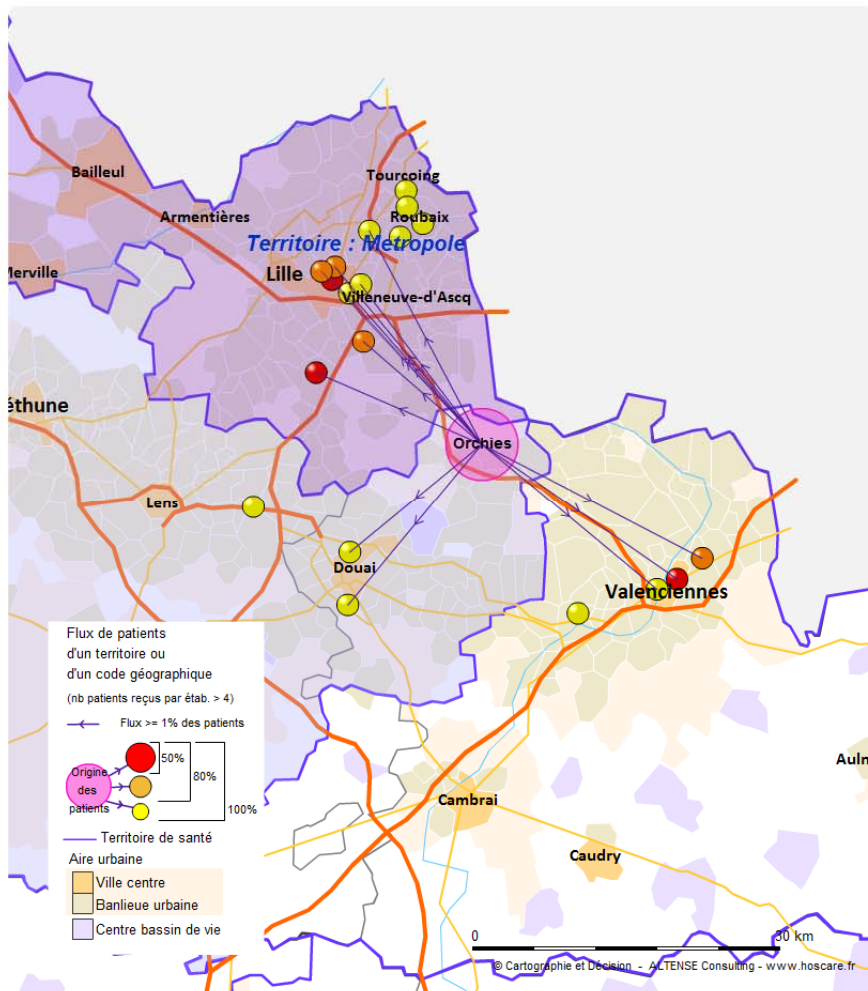
- |                               |                                |  |
|-------------------------------|--------------------------------|--|
| FRANCE                        | MEDECINE CHIRURGIE             | <input type="checkbox"/>               |
|                               | OBSTETRIQUE                    | <input type="checkbox"/>               |
|                               | SOINS DE SUITE                 | <input type="checkbox"/>               |
|                               | Démographie                    | <input type="checkbox"/>               |
|                               | MEDECINE CHIRURGIE             | <input checked="" type="checkbox"/> TS |
| ETABLISSEMENTS PAR TERRITOIRE | OBSTETRIQUE MATERNITES         | <input checked="" type="checkbox"/> TS |
|                               | SOINS DE SUITE                 | <input checked="" type="checkbox"/> TS |
|                               | CANCEROLOGIE                   | <input checked="" type="checkbox"/> TS |
|                               | RECRUTEMENT des établissements | <input checked="" type="checkbox"/> TS |
|                               | FLUX de patients               | <input checked="" type="checkbox"/> TS |
|                               | RESEAUX MCO <=> SSR            | <input checked="" type="checkbox"/> TS |
|                               | MAISONS DE RETRAITE            | <input checked="" type="checkbox"/> TS |
|                               | <b>Nouveau</b>                 |  |

113%    Nom étab. Nom communes

Distance (km)

# Des réponses cartographiques : A qui s'adressent les patients d'une commune

FLUX DE PATIENTS DU TERRITOIRE (OU DU CODE GEOGRAPHIQUE) VERS LES ETABLISSEMENTS



CARTOGRAPHIE HOSPITALIERE INTERACTIVE

Altense Consulting

FLUX de PATIENTS d'un territoire ou d'un code géographique

Sélectionnez dans l'ordre (\*sélection obligatoire)

- une activité \* **MCO** **SSR**
  - un niveau géographique **TERRITOIRE** **CODE GEO.**
  - un territoire \* sur la carte de France
  - un code géographique dans la liste
- 59310 - Orchies**
- une discipline\* **M+C+O** **Médecine** **Chirurgie** **Obstétrique**
  - un pôle \* **AA - Digestif**
  - un produit **choisir un produit**

Données 2008 (hors séances)

- MEDECINE
- CHIRURGIE
- OBSTETRIQUE
- SOINS DE SUITE
- Démographie

- MEDECINE
- CHIRURGIE
- OBSTETRIQUE
- MATERNITES
- SOINS DE SUITE
- CANCEROLOGIE

- RECRUTEMENT des établissements
- FLUX de patients
- RESEAUX
- MCO <==> SSR
- MAISONS DE RETRAITE
- Nouveau

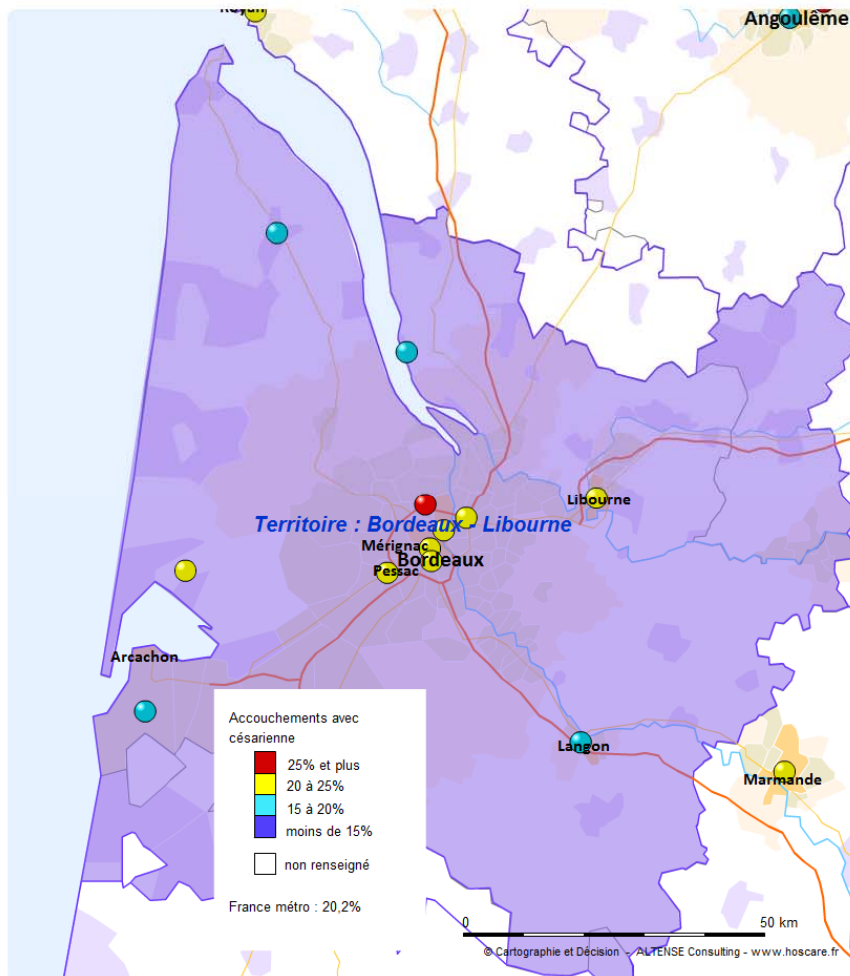
TS ou code postal : Orchies

Nometab	Sejours
Orchies	255
C.H.U. de Lille	52
Polyclinique Vauban	40
H. de Seclin	40
Clinique Lille-Sud	36
Polyclinique de La Louviere Ghid	23
Ghid	8
Clinique Chirurgicale Et	8
Clinique du Croise Laroche	7
Polyclinique du Bois	7
C.H. de Valenciennes	7
Clinique St Ame	7
C.L.C.C. Oscar Lambret	4
C.H. de Douai	3

166% Distance (km) Nom étab Nom communes

# Des réponses cartographiques : le positionnement

Cartographie des taux de césariennes



CARTOGRAPHIE HOSPITALIERE INTERACTIVE

Altense Consulting

OBSTETRIQUE

Territoire de santé par établissement

Polyclinique Jean Villar

Commune : BRUGES

Territoire de santé : BORDEAUX-LIBOURNE

Niveau d'autorisation

1

	Obstétrique	Néonatalogie	dont soins intensifs aux nouveau-nés	Réanimation néonatale
Nb de lits	25			
Admissions	974			
<i>dont nouveau-nés venant d'un autre établissement</i>				

Accouchements (total)

896

Acc. avec césarienne

266

Taux de césarienne

30%

France : 20.2%

Journées réalisées

4635 jours

Durée moy séjour

4.8 jours

France : 4.6 jours

Nb de boîtes de travail

Taux d'occupation

51%

France : 72%

Nb total d'enfants (y. c. mort-nés)

905

dont nés de naissance multiple

18

dont mort-nés

1

Nb de nouveau-nés transférés dans un autre établissement

10

Taux de transférés

1.1%

Données 2008 (hors séances)

- FRANCE
- MEDECINE CHIRURGIE
  - OBSTETRIQUE
  - SOINS DE SUITE
  - Démographie

- ETABLISSEMENTS PAR TERRITOIRE
- MEDECINE CHIRURGIE TS
  - OBSTETRIQUE MATERNITES TS
  - SOINS DE SUITE TS
  - CANCEROLOGIE TS

- RECRUTEMENT des établissements TS
- FLUX de patients TS
- RESEAUX MCO <=> SSR TS

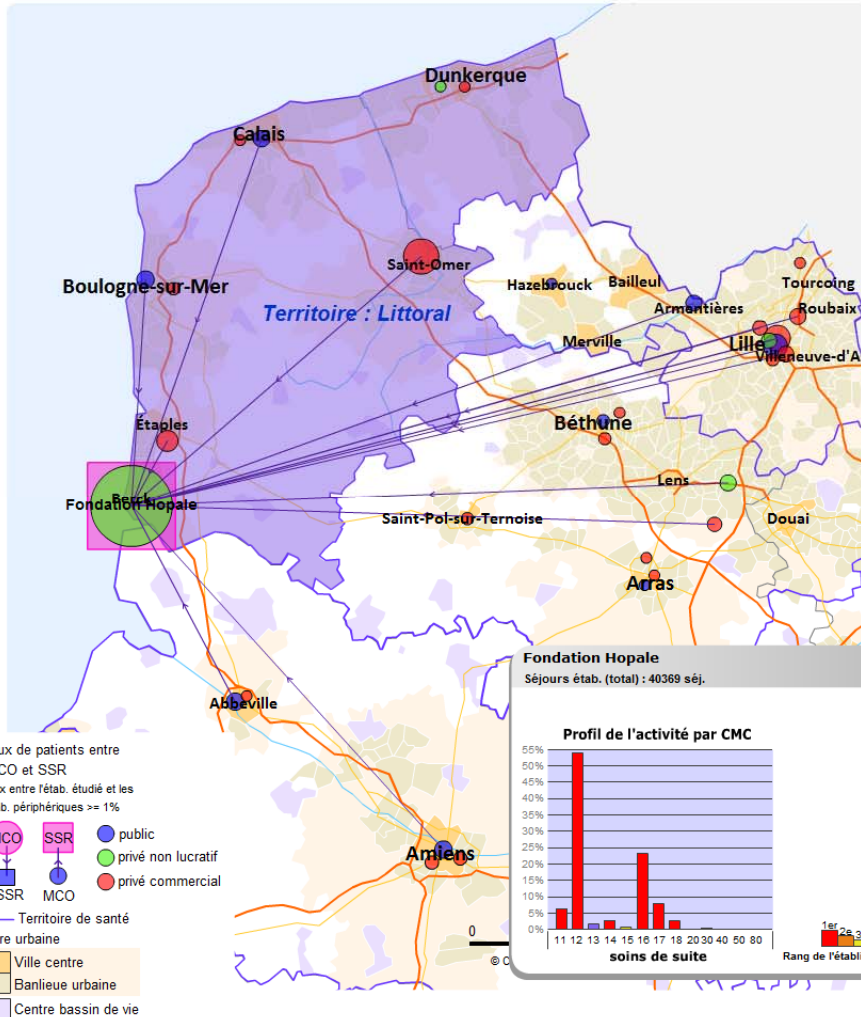
- MAISONS DE RETRAITE TS
- Nouveau

Navigation tools: search, refresh, 100% zoom, pan, zoom in, zoom out, Nom étab, Nom communes, print, globe.

Distance (km)

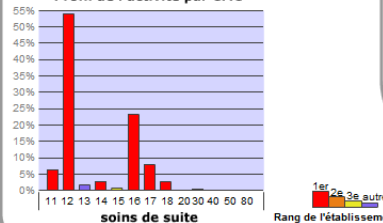
# Des réponses cartographiques : les réseaux de soins

Flux entre établissements MCO et SSR



Fondation Hopale  
Séjours étab. (total) : 40369 séj.

Profil de l'activité par CMC



## CARTOGRAPHIE HOSPITALIERE INTERACTIVE

Altense Consulting

RESEAUX entre établissements MCO <==> SSR  
Territoire de santé par établissement

Sélectionnez dans l'ordre (\*sélection obligatoire)

- une activité \*  MCO  SSR
  - un pôle \*
  - un territoire \* sur la carte de France
  - un établissement \* dans la liste
- 

Données 2008  
(hors séances)

- FRANCE
- MEDECINE CHIRURGIE
  - OBSTETRIQUE
  - SOINS DE SUITE
  - Démographie

### Etablissement : Fondation Hopale

Nometab	Sejours
Fondation Hopale	655
Fondation Hopale	429
Clinique de St Omer	61
Polyclinique de La Louviere	28
C.H.U. de Lille	22
Clinique des Acacias	15
C.H. de Boulogne	8
C.H.U. d'Amiens	8
C.H. d'Abbeville	8
C.H. de Calais	7
Clinique du Croise Laroche	6
Polyclinique du Bois	6
C.H. d'Armentieres	6
Groupe AHNAC	6

- ETABLISSEMENTS PAR TERRITOIRE
- MEDECINE CHIRURGIE TS
  - OBSTETRIQUE MATERNITES TS
  - SOINS DE SUITE TS
  - CANCEROLOGIE TS

- RECRUTEMENT des établissements TS
- FLUX de patients TS
- RESEAUX MCO <==> SSR TS

- MAISONS DE RETRAITE TS
- Nouveau

100% Distance (km)

Nom étab Nom communes





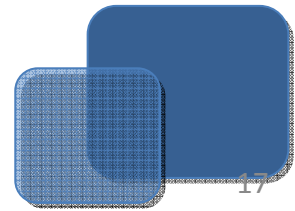
## • Conclusion

Il est aujourd'hui...

... nécessaire pour un établissement d'entrer dans cette nouvelle approche marketing

... possible pour un établissement de réaliser sa propre stratégie grâce à des outils innovants comme la cartographie Hoscare

... indispensable pour le secteur d'intégrer une démarche stratégique  
(optimisation des plateaux techniques, gestion des risques liés à la sous exploitation de services, etc.)



MERCI POUR VOTRE ATTENTION

*Altense*  
Consulting

