

Une étude



pour



Fondation
Roche

Observatoire de l'accès au numérique en santé

Les enjeux détaillés

17 juin 2021

Pierre-Hadrien Bartoli, Directeur des études politiques au Département Politique – Opinion

Morgane Hauser, Chef de groupe au Département Politique - Opinion

Anaïs Prunier, Chargée d'études au Département Politique – Opinion



Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **23** au **29 mars** 2021.



Échantillon de **2 029** personnes représentatif des Français âgés de 18 ans et plus.



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe**, **âge**, **catégorie socioprofessionnelle** et **région** de l'interviewé(e).



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.

Intervalle de confiance

L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	1,8	2,4	3,3	3,8	4,0	4,1
800 interviews	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
1 000 interviews	1,4	1,8	2,5	2,9	3,0	3,1
2 000 interviews	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,3
3 000 interviews	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,8
4 000 interviews	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000 interviews	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4



#1

Santé numérique : une augmentation inédite des usages, mais des Français préoccupés par des inégalités d'accès et des niveaux de maîtrise hétérogènes

Recours aux outils numériques dans le domaine de la santé

UN USAGE SATISFAISANT ET DES PERSPECTIVES OPTIMISTES...



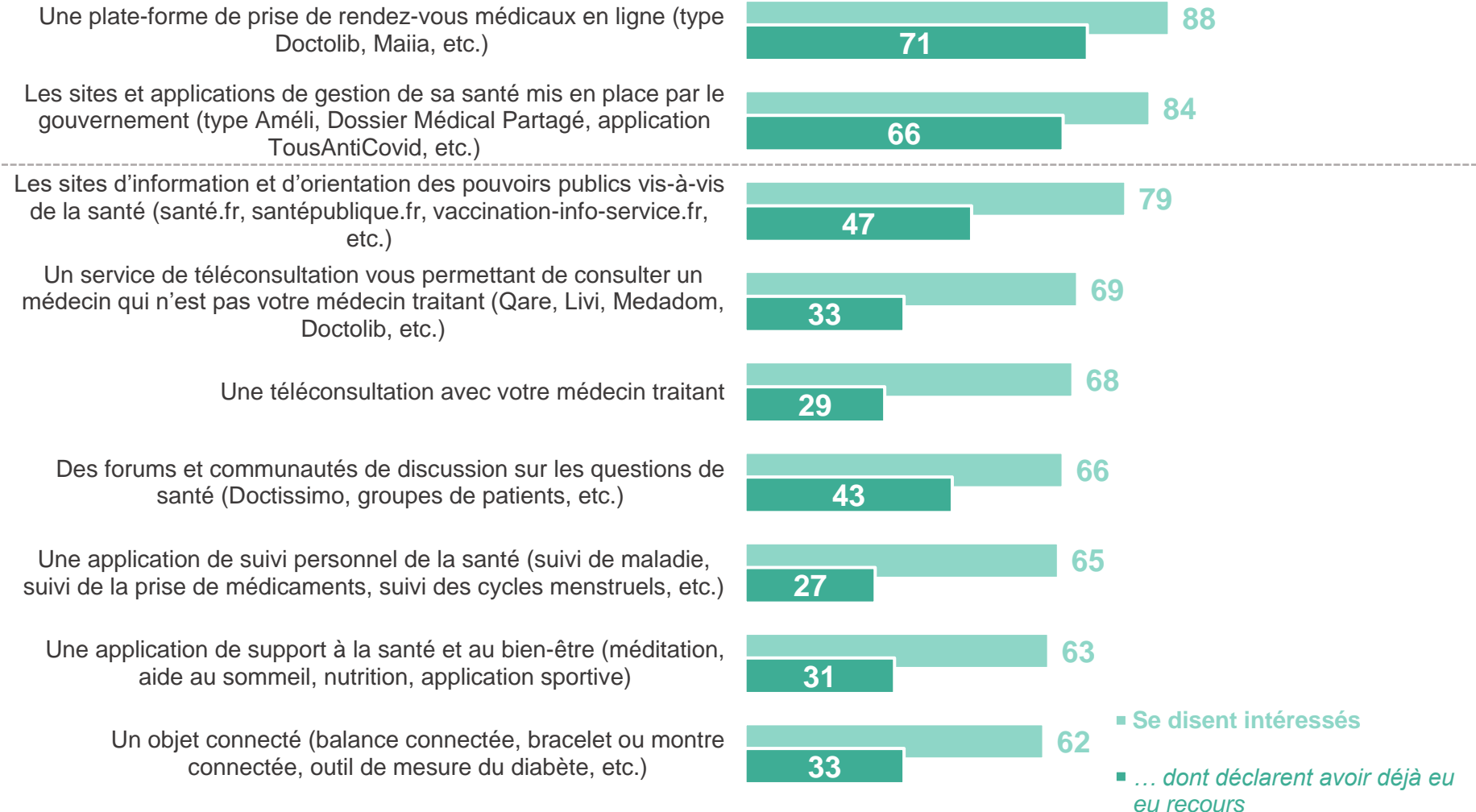
Les Français ont aujourd'hui recours aux services numériques disponibles dans le domaine de la santé

71 % des Français déclarent avoir déjà eu recours à des plateformes comme Doctolib ou Maia

Le numérique occupe déjà une place importante dans la santé des Français : ils sont nombreux à déclarer y avoir eu recours aux services disponibles actuellement (notamment concernant les sites de rendez-vous en ligne ou les sites de gestion de sa santé géré par l'Etat), et encore plus nombreux à se déclarer intéressés

Personnellement, avez-vous déjà eu recours à chacun des services numériques suivants ?

- À tous, en % -



Recours aux outils numériques dans le domaine de la santé

UN USAGE SATISFAISANT ET DES PERSPECTIVES OPTIMISTES...



Les Français ont aujourd'hui recours aux services numériques disponibles dans le domaine de la santé

71 % des Français déclarent avoir déjà eu recours à des plateformes comme Doctolib ou Maiaa

Les Français sont satisfaits voir très satisfaits des outils qu'ils utilisent, qu'il s'agisse :

- Des plateformes de prise de rendez-vous médicaux en ligne : 92%
- Des plateformes de téléconsultation : 88%
- Des sites et applications de santé mis en place par le gouvernement (TousAntiCovid, Dossier Médical partagé, Améli, etc.) : 86%

Recours aux outils numériques dans le domaine de la santé

UN USAGE SATISFAISANT ET DES PERSPECTIVES OPTIMISTES...



Les Français ont aujourd'hui recours aux services numériques disponibles dans le domaine de la santé

71 % des Français déclarent avoir déjà eu recours à des plateformes comme Doctolib ou Maiaa

Les Français sont satisfaits voir très satisfaits des outils qu'ils utilisent, qu'il s'agisse :

- Des plateformes de prise de rendez-vous médicaux en ligne : 92%
- Des plateformes de téléconsultation : 88%
- Des sites et applications de santé mis en place par le gouvernement (TousAntiCovid, Dossier Médical partagé, Améli, etc.) : 86%

Le développement des technologies en santé est teinté d'optimisme :

- 86% des Français estiment que ce développement est une bonne chose
- 74% pensent que l'utilisation de ces outils permettra d'améliorer leur suivi médical dans le futur

Très largement, les Français estiment que le développement des technologies numériques dans le domaine de la santé est une bonne chose

Evoquons à présent le développement des technologies numériques dans le domaine de la santé.

De manière générale, estimez-vous que le développement des technologies numériques dans le domaine de la santé (accès à l'information et prise de rendez-vous en ligne, applications de suivi de santé, dossier médical partagé, téléconsultation, etc.) est une bonne ou une mauvaise chose ?

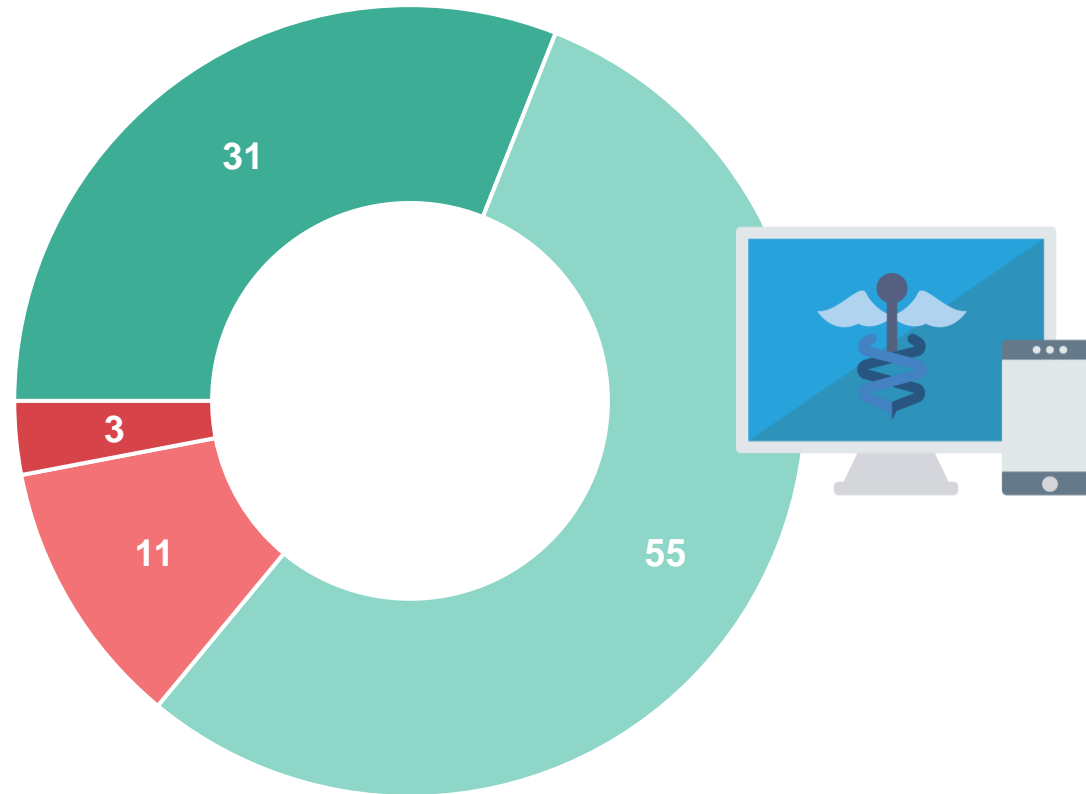
- À tous, en % -

Une bonne chose : 86%

Une mauvaise chose : 14%

Se sentent ni favorisés ni défavorisés concernant l'accès aux technologies : 20%

Se sentent plutôt défavorisés concernant l'accès aux technologies : 36%



■ Une très bonne chose

■ Une plutôt bonne chose

■ Une plutôt mauvaise chose

■ Une très mauvaise chose

Les Français estiment majoritairement que l'utilisation des outils numériques permettra d'améliorer leur suivi médical à l'avenir, une conviction qui peut encore être renforcée dans son intensité

Diriez-vous aujourd'hui que chacune des situations suivantes correspond bien ou mal à la façon dont vous percevez le développement des outils numériques dans le domaine de la santé ?

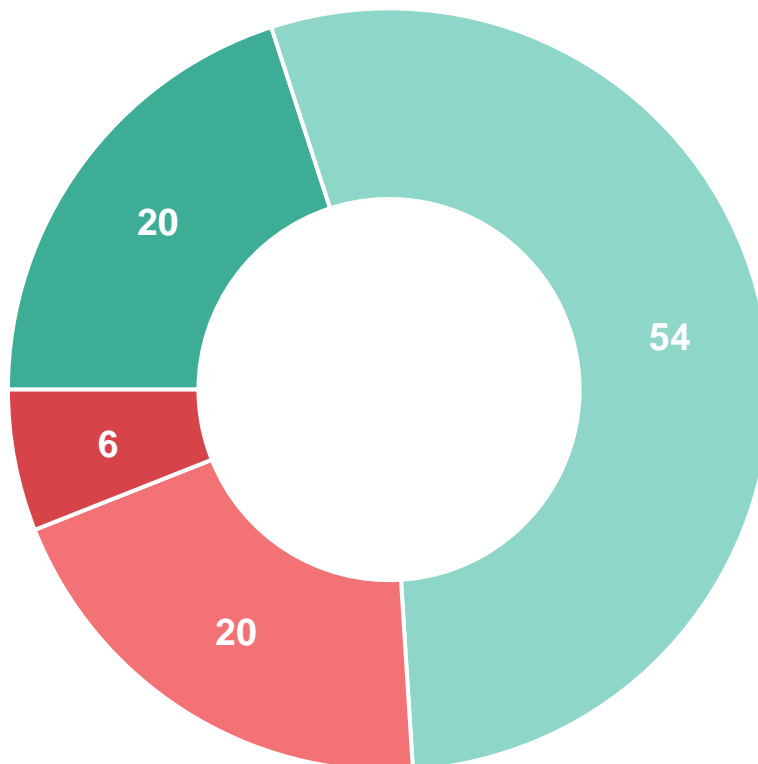
- À tous, en % -

Correspond bien : 74%

Hommes : 77%
Moins de 35 ans : 80%
35-49 ans : 77%
Cadres et libéraux : 80%
Se sentent favorisés concernant l'accès aux soins : 79% / concernant l'accès aux technologies : 80%

Correspond mal : 26%

Femmes : 29%
50 ans et plus : 31%
Se sentent ni favorisés ni défavorisés concernant l'accès aux soins : 31% / aux technologies numériques : 34%
Se sentent défavorisés concernant l'accès aux soins : 46% / concernant l'accès aux technologies : 46%



Vous pensez que l'utilisation d'outils numériques permettra d'améliorer votre suivi médical à l'avenir

Recours aux outils numériques dans le domaine de la santé ... MAIS DES LIMITES REELLES



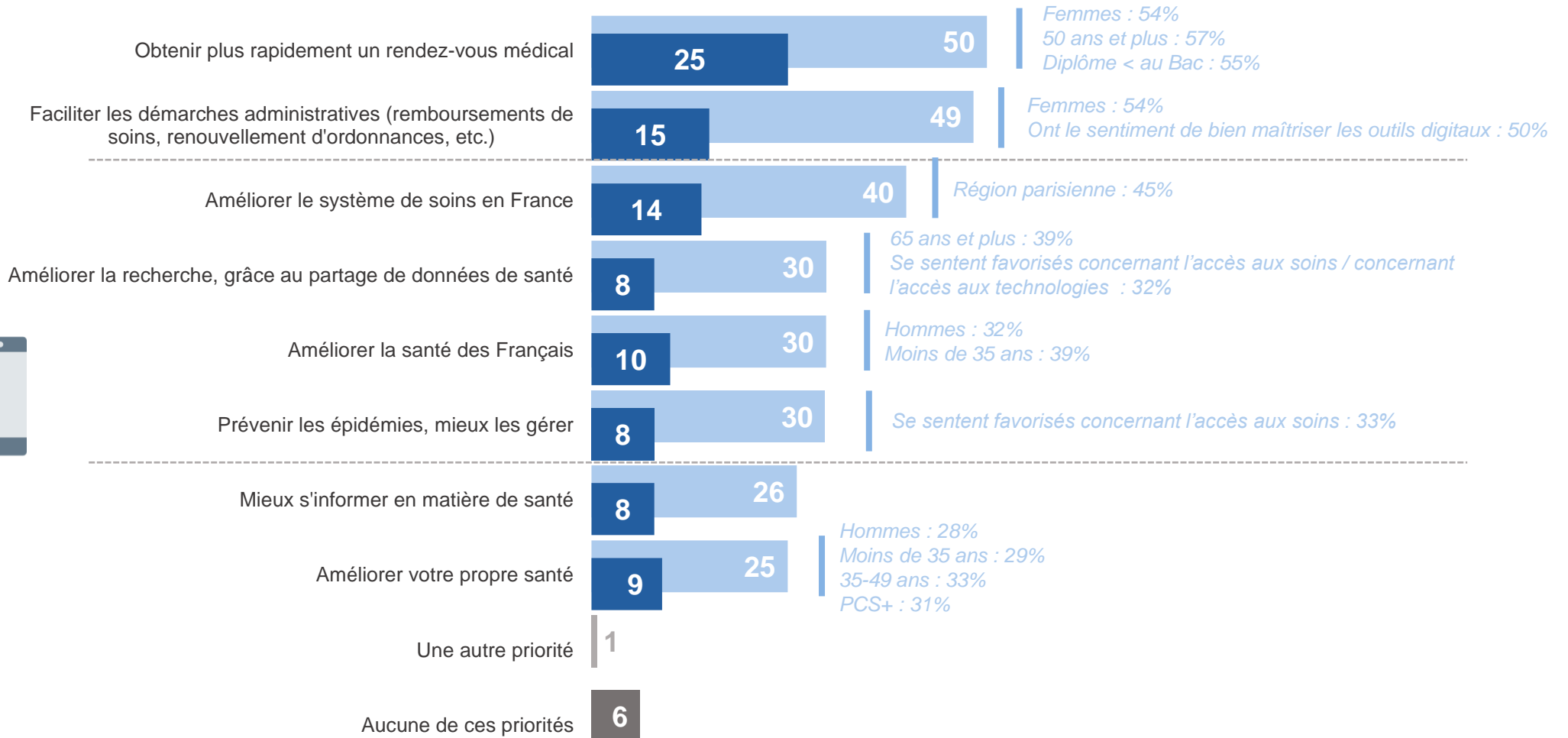
Les Français ne perçoivent pas les bénéfices immédiats des outils numériques pour leur propre santé

L'amélioration de sa propre santé est la dernière perspective que les Français attendent du développement des outils numériques (25%), loin derrière la fluidification du système dans son ensemble (40%) ou des démarches administratives (49%)

Les Français attendent surtout aujourd'hui des technologies des bénéfices très concrets (obtention de rendez-vous plus rapidement, la facilitation des démarches administratives), qui permettront à leurs yeux d'améliorer le système de soins en France

Parmi les enjeux suivants, qu'attendez-vous le plus du développement des outils numériques pour demain ?
En premier ? En deuxième ? En troisième ?

- À tous, en % -



Recours aux outils numériques dans le domaine de la santé

... MAIS DES LIMITES REELLES



Les Français ne perçoivent pas les bénéfices immédiats des outils numériques pour leur propre santé

L'amélioration de sa propre santé est la dernière perspective que les Français attendent du développement des outils numériques (25%), loin derrière la fluidification du système dans son ensemble (40%) ou des démarches administratives (49%)

Les Français sont loin d'être toujours à l'aise avec ces outils

S'ils ne se sentent pas particulièrement en difficulté face au numérique, 47% des Français estiment néanmoins aujourd'hui qu'ils ne sont pas suffisamment à l'aise avec ces outils pour pouvoir en utiliser pleinement les possibles

Les Français ont certaines inquiétudes à l'égard des outils numériques : notamment, près de la moitié ne sont pas certains de maîtriser assez les technologies pour les utiliser pleinement

Diriez-vous aujourd'hui que chacune des situations suivantes correspond bien ou mal à la façon dont vous percevez le développement des outils numériques dans le domaine de la santé ?

- À tous, en % -



Vous ne vous sentez pas aujourd'hui suffisamment à l'aise avec les outils numériques en général pour pouvoir utiliser pleinement les outils numériques disponibles dans le domaine de la santé



Moins de 35 ans : 57%
PCS- : 52%
Diplôme < au Bac : 53%
Ont le sentiment de mal maîtriser les outils numériques : 71%
Se sentent ni favorisés ni défavorisés concernant l'accès aux technologies : 51%

Vous pensez que vous serez moins bien remboursé(e), pris en charge financièrement en utilisant des outils numériques pour votre santé (lors des téléconsultations par exemple)



Moins de 35 ans : 62%
35-49 ans : 48%
PCS+ : 48%
PCS- : 47%

- ST Correspond bien
- ... Dont correspond très bien

Recours aux outils numériques dans le domaine de la santé

... MAIS DES LIMITES REELLES



Les Français ne perçoivent pas les bénéfices immédiats des outils numériques pour leur propre santé

L'amélioration de sa propre santé est la dernière perspective que les Français attendent du développement des outils numériques (25%), loin derrière la fluidification du système dans son ensemble (40%) ou des démarches administratives (49%)

Les Français sont loin d'être toujours à l'aise avec ces outils

S'ils ne se sentent pas particulièrement en difficulté face au numérique, 47% des Français estiment néanmoins aujourd'hui qu'ils ne sont pas suffisamment à l'aise avec ces outils pour pouvoir en utiliser pleinement les possibles

Et en conséquence, ils craignent que ces outils les éloignent du système de santé

50% des Français déclarent craindre être moins bien soignés à l'avenir s'ils ne maîtrisent pas suffisamment les outils numériques

Les Français anticipent une importance grandissante des outils numériques à l'avenir dans le domaine de la santé, et près de la moitié redoutent d'être moins bien soignés s'ils ne les maîtrisent pas suffisamment

Diriez-vous aujourd'hui que chacune des situations suivantes correspond bien ou mal à la façon dont vous percevez le développement des outils numériques dans le domaine de la santé ?

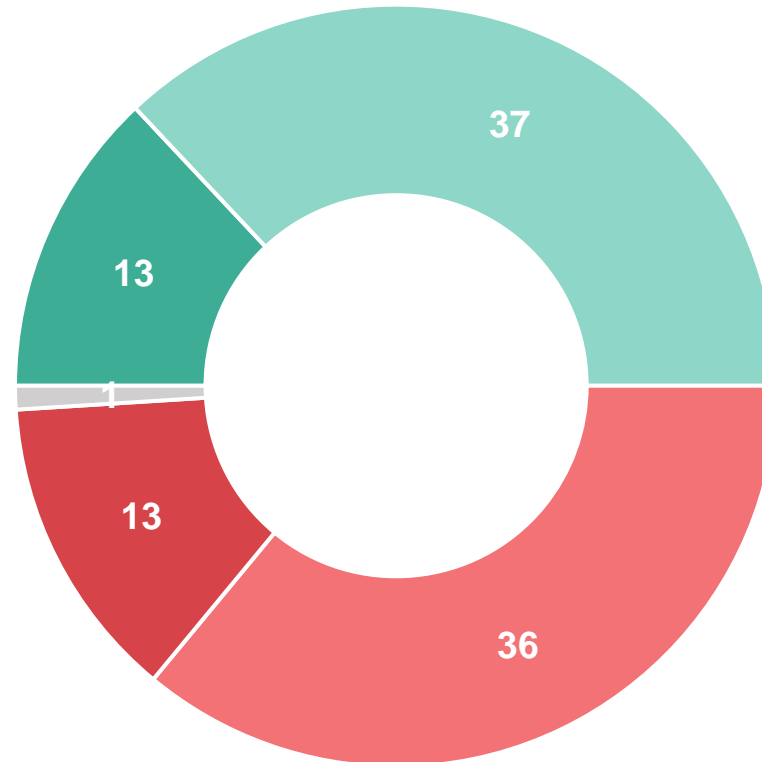
- À tous, en % -

Correspond bien : 50%

*Hommes : 54%
Moins de 35 ans : 65%
PCS+ : 54%
Se sentent plutôt favorisés concernant l'accès
aux soins : 53%*

Correspond mal : 49%

*Femmes : 53%
50 ans et plus : 60%
Se sentent ni favorisés ni défavorisés
concernant l'accès aux soins : 54% / aux
technologies : 52%*



Vous pensez que vous serez moins bien soigné(e) si vous ne maîtrisez pas suffisamment bien les outils numériques à votre disposition

■ Correspond très bien ■ Correspond plutôt bien ■ Correspond plutôt mal ■ Correspond très mal ■ Ne se prononce pas



#2

Inégalités d'accès aux soins, inégalités d'accès au numérique : des inégalités qui s'additionnent ?

Articulation des inégalités : des risques cumulatifs

SANTE : UN ELOIGNEMENT DU SYSTEME QUI EXISTE DANS LES REPRESENTATIONS



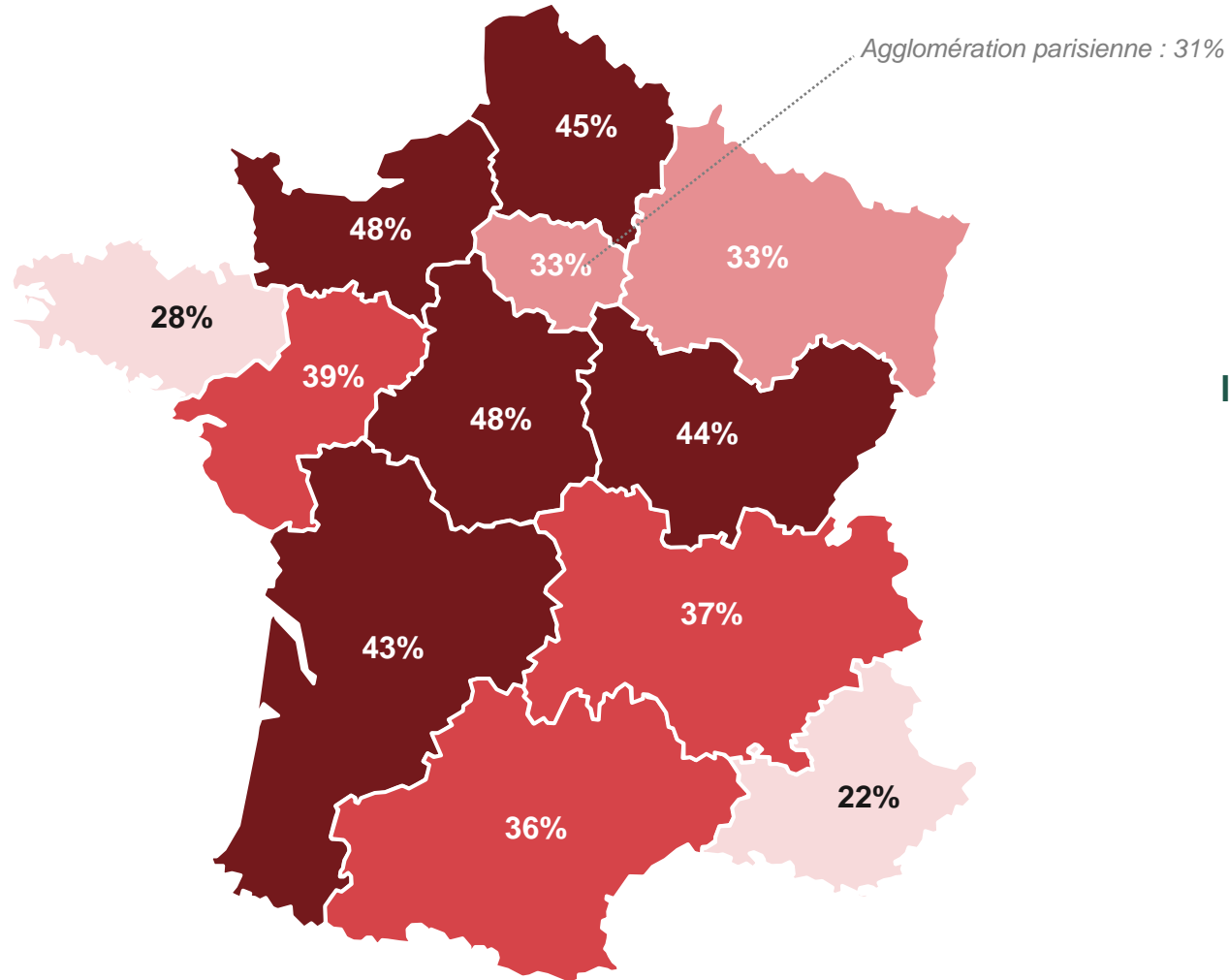
Les Français perçoivent le système de santé existant comme comportant des inégalités :

- 76% considèrent qu'il existe en France de grandes inégalités concernant l'accès aux soins et à la santé de manière générale
- 37% ont eux-mêmes le sentiment de vivre dans un désert médical

Géographiquement, le sentiment d'habiter dans un désert médical concernant surtout les régions au centre et à l'ouest de la France (hors Bretagne)

Chacune des situations suivantes correspond-elle bien ou mal à la façon dont vous percevez le système de soins en France ?

- À tous, en % de réponses « **Correspond bien** » -



Vous avez le sentiment de vivre dans un désert médical (c'est-à-dire une zone où il est difficile d'accéder à des soins de santé, du fait de l'éloignement géographique ou de l'indisponibilité des praticiens notamment)

Ont le sentiment de vivre dans un désert médical :

- Inférieur à 30%
- De 30% à 35%
- De 36% à 40%
- Supérieur à 40%

Moyenne Française : 37%

Articulation des inégalités : des risques cumulatifs

SANTE : UN ELOIGNEMENT DU SYSTEME QUI EXISTE DANS LES REPRESENTATIONS



Les Français perçoivent le système de santé existant comme comportant des inégalités :

- 76% considèrent qu'il existe en France de grandes inégalités concernant l'accès aux soins et à la santé de manière générale
- 37% ont eux-mêmes le sentiment de vivre dans un désert médical

Mais eux-mêmes se s'avouent pas facilement défavorisés à l'égard de cet accès :

8% des Français seulement se reconnaissent dans cette définition, 33% se sentant ni favorisés ni défavorisés

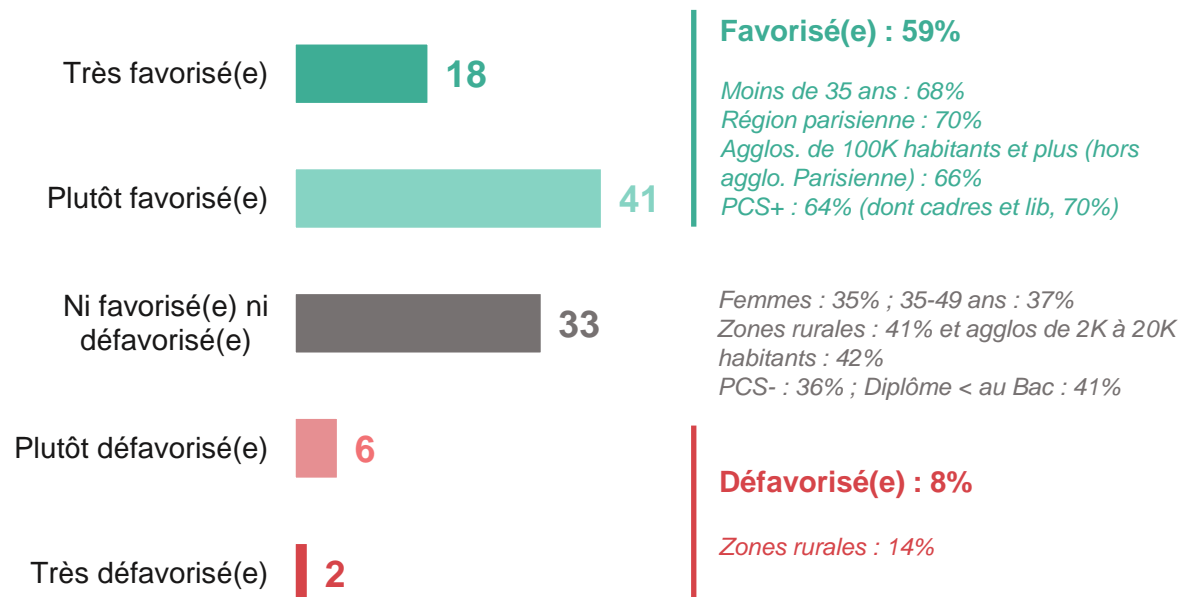
Mais personnellement, les Français interrogés s'estiment majoritairement favorisés à l'égard de l'accès aux soins et aux technologies numériques ; lorsque ce n'est pas le cas, ils se considèrent plutôt dans la moyenne que défavorisés

Vous-même, vous estimez-vous plutôt favorisé(e), plutôt défavorisé(e) ou ni favorisé(e) ni défavorisé(e) concernant... ?

- À tous, en % -



Concernant l'accès aux soins, à la santé de manière générale (prise en charge médicale, information et prévention, etc.)



Articulation des inégalités : des risques cumulatifs

SANTÉ : UN ELOIGNEMENT DU SYSTEME QUI EXISTE DANS LES REPRESENTATIONS



Les Français perçoivent le système de santé existant comme comportant des inégalités :

- 76% considèrent qu'il existe en France de grandes inégalités concernant l'accès aux soins et à la santé de manière générale
- 37% ont eux-mêmes le sentiment de vivre dans un désert médical

Mais eux-mêmes se s'avouent pas facilement défavorisés à l'égard de cet accès :

8% des Français seulement se reconnaissent dans cette définition, 33% se sentant ni favorisés ni défavorisés

Malgré ces inégalités, une grande satisfaction à l'égard des soins :

87% des Français interrogés déclarent être satisfaits de la qualité des soins prodigués ; cette proportion atteint 94% parmi les personnes âgées de plus de 65 ans.

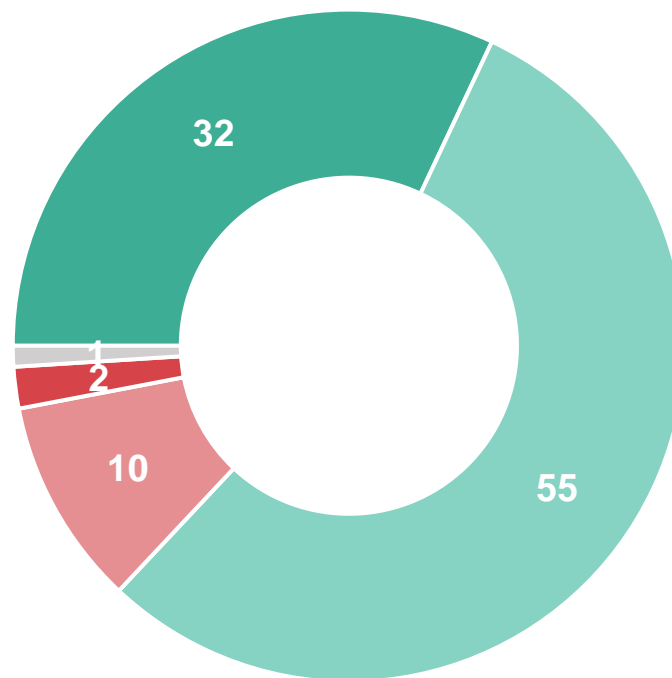
Les Français se montrent aujourd'hui satisfaits de la qualité des soins qu'ils reçoivent, un tiers se déclarant même très satisfaits

Chacune des situations suivantes correspond-elle bien ou mal à la façon dont vous percevez le système de soins en France ?

- À tous, en % -



De manière générale, vous êtes satisfait de la qualité des soins que vous recevez (par votre médecin traitant, par votre pharmacien, par les spécialistes que vous consultez, etc.)



Correspond bien : 87%

50-64 ans : 91%
65 ans et plus : 94%

Correspond mal : 12%

35-49 ans : 16%
PCS- : 16%

■ Correspond très bien ■ Correspond plutôt bien ■ Correspond plutôt mal ■ Correspond très mal ■ Ne se prononce pas

Articulation des inégalités : des risques cumulatifs

NUMERIQUE : UN ECHO DES REPRESENTATIONS ASSOCIEES A LA SANTE



Comme pour la santé, les Français estiment qu'il existe de grandes inégalités dans l'accès au numérique (79%)

Les Français estiment qu'il existe de grandes inégalités en France, que ce soit concernant l'accès aux soins ou l'accès aux technologies numériques

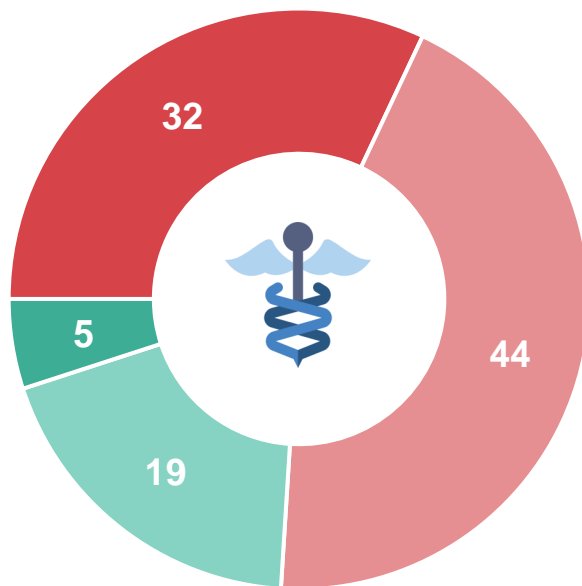
Personnellement, avez-vous le sentiment qu'il existe ou non des inégalités entre les Français ... ?

- À tous, en % -

Concernant l'accès aux soins, à la santé de manière générale (prise en charge médicale, information et prévention, etc.)

De grandes inégalités : 76%

*50-64 ans : 79%
Région parisienne : 81%*



De faibles inégalités : 24%

*Agglos. de 100K hab. et plus (hors aggro. parisienne) : 27%
Se sentent ni favorisés ni défavorisés concernant l'accès aux soins : 33% / aux technologies : 32%*

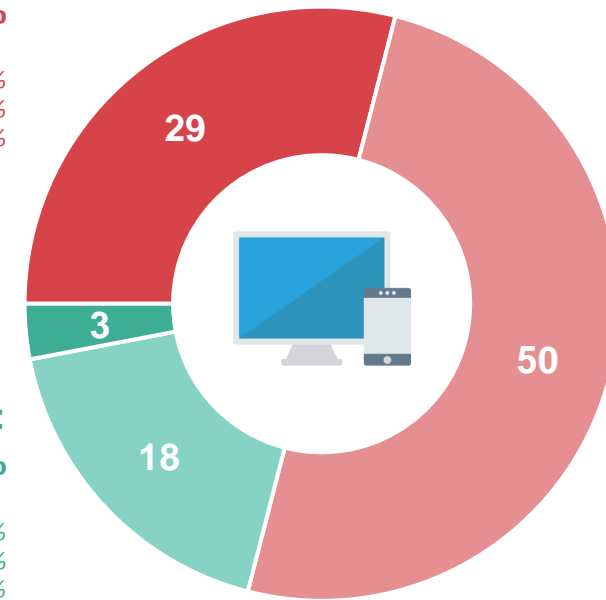
■ De très grandes inégalités

■ D'assez grandes inégalités

Concernant l'accès et la maîtrise des technologies numériques

De grandes inégalités : 79%

*65 ans et plus : 85%
Région parisienne : 85%
Diplôme > à Bac + 2 : 82%*



De faibles inégalités : 21%

*35-49 ans : 26%
PCS- : 25%
Diplôme < au Bac : 28%
Se sentent ni favorisés ni défavorisés concernant l'accès aux soins : 29% / aux technologies : 31%*

■ D'assez faibles inégalités

■ De très faibles ou pas d'inégalités

Articulation des inégalités : des risques cumulatifs

NUMERIQUE : UN ECHO DES REPRESENTATIONS ASSOCIEES A LA SANTE



Comme pour la santé, les Français estiment qu'il existe de grandes inégalités dans l'accès au numérique (79%)

Pour quelles proportions dans la population ?

- 5% des Français s'estiment défavorisés quant à l'accès aux technologies numériques ; 32% ni favorisés ni défavorisés
- 13% des Français (pourtant interrogés en ligne) déclarent mal maîtriser les outils numériques – 22% chez les 65 ans et plus ; et seuls 28% ont le sentiment de très bien les maîtriser, les 58% restant étant plus modestes.

Avec quels risques cumulatifs ?

52% des Français qui se déclarent défavorisés à l'égard de l'accès aux technologies numériques se déclarent également défavorisés à l'égard de l'accès aux soins

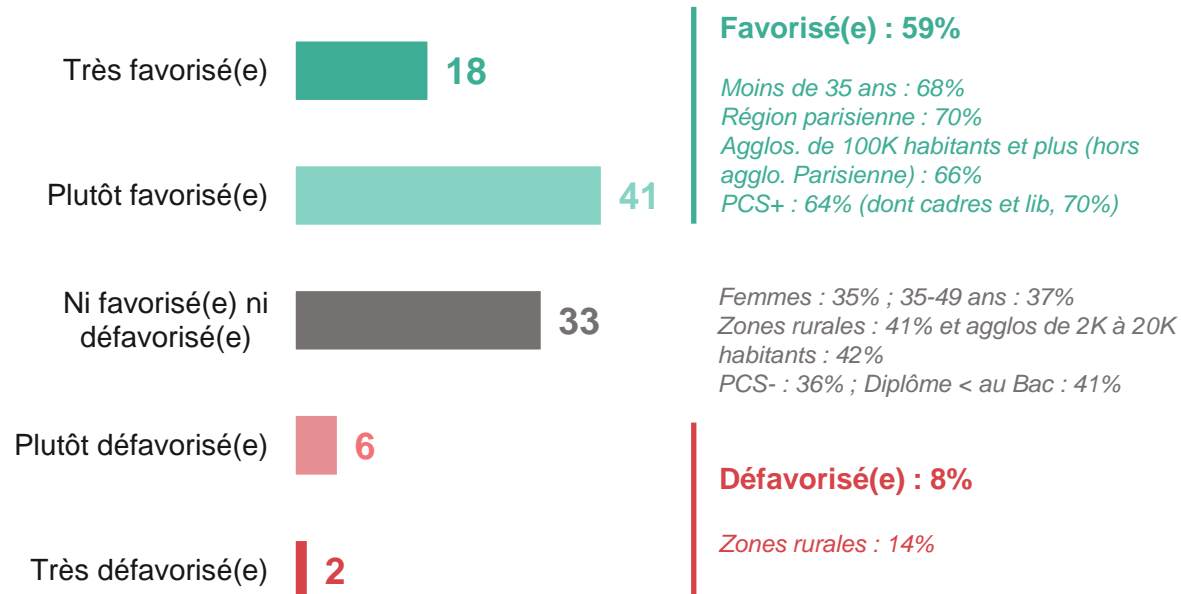
Mais personnellement, les Français interrogés s'estiment majoritairement favorisés à l'égard de l'accès aux soins et aux technologies numériques ; lorsque ce n'est pas le cas, ils se considèrent plutôt dans la moyenne que défavorisés

Vous-même, vous estimez-vous plutôt favorisé(e), plutôt défavorisé(e) ou ni favorisé(e) ni défavorisé(e) concernant... ?

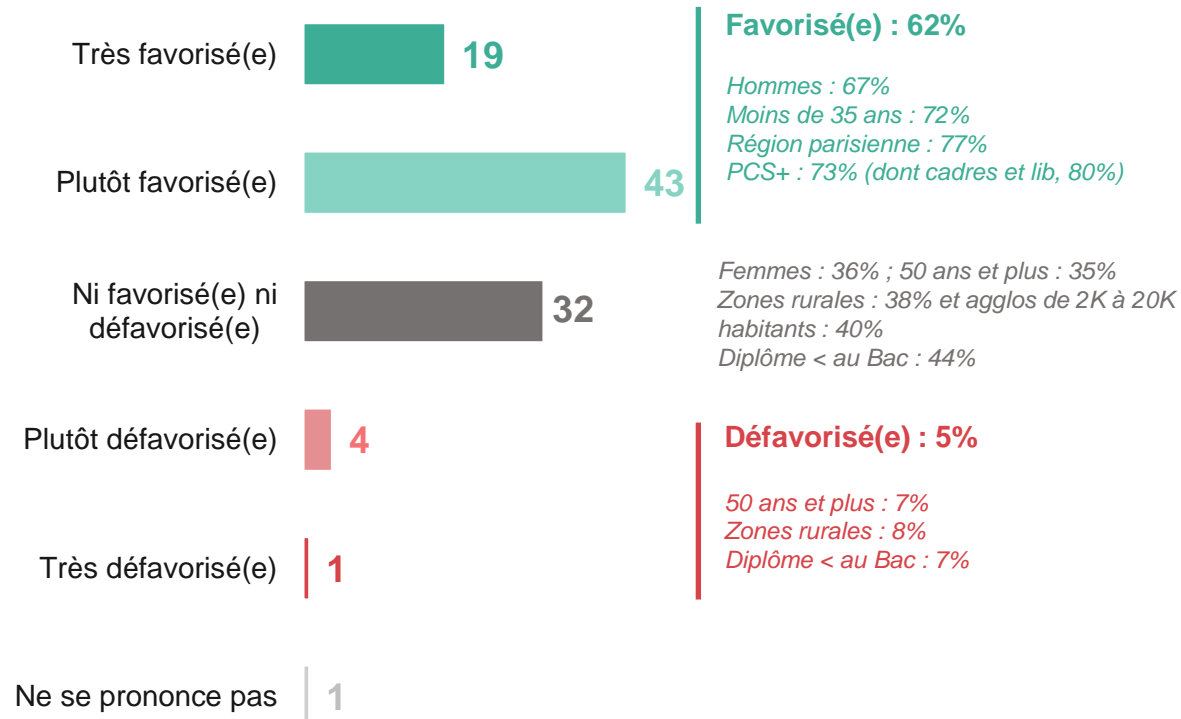
- À tous, en % -



Concernant l'accès aux soins, à la santé de manière générale (prise en charge médicale, information et prévention, etc.)



Concernant l'accès et la maîtrise des technologies numériques



52% des Français qui se déclarent défavorisés à l'égard de l'accès aux technologies numériques se déclarent également défavorisés à l'égard de l'accès aux soins, signe d'une convergence présente mais seulement partielle des deux fractures.

Articulation des inégalités : des risques cumulatifs

QUATRE PROFILS D'ACCULTURATION NUMERIQUE, QUATRE REGARDS SUR LA SANTE



▮ Des exclus du numérique, le plus souvent exclus du système de santé

59% des Français interrogés dans le cadre de notre sondage indiquent qu'ils connaissent au moins une personne qu'ils considèrent comme exclue du numérique

▮ Des éloignés du numérique qui représentent 13% de la population française

- Surreprésentés chez les plus âgés : un Français de plus de 65 ans sur cinq appartient à cette catégorie
- Leur rapport à la santé est plus problématique : 36% d'entre eux se déclarent en mauvaise santé (contre 19% seulement au sein de la population)
- Ils perçoivent souvent de façon plus négative le numérique en santé : ils sont 1 sur 3 à considérer que le développement de ces outils est une mauvaise chose
- Ils sont une majorité (60%) à penser qu'ils n'augmenteront pas leurs usages des outils numériques dans le domaine de la santé à l'avenir.

Articulation des inégalités : des risques cumulatifs

QUATRE PROFILS D'ACCULTURATION NUMERIQUE, QUATRE REGARDS SUR LA SANTE



- ▮ **Des usagers ordinaires qui représentent 58 % de la population française**
 - Surreprésentés chez les femmes (61% contre 54% chez les hommes) et chez les personnes âgées de 50 ans ou plus (64%)
 - Des Français qui se sentent *plutôt en bonne santé* (67% vs 63% pour la population générale) et qui n'ont pas de difficultés à s'orienter dans le système de soins (76 % sont à l'aise)
 - Ils perçoivent de façon positive le numérique en santé : 87% d'entre eux considèrent que son développement est une bonne chose
 - Pour l'avenir, ces Français entendent poursuivre leurs usages actuels : seuls 52 % envisagent d'y avoir un peu plus recours qu'aujourd'hui.

Articulation des inégalités : des risques cumulatifs

QUATRE PROFILS D'ACCULTURATION NUMERIQUE, QUATRE REGARDS SUR LA SANTE



▮ Des experts qui représentent 28% de la population française

- Surreprésentés chez les hommes (33 % contre 23 % chez les femmes) et les jeunes (48% parmi les 18-24 ans ; 45% chez les 25-35 ans)
- Des Français plus confiants dans leur état de santé : 83% d'entre eux se déclarent en bonne santé, dont 25% en très bonne santé
- Ils perçoivent de façon encore plus positive le numérique en santé : 56 % d'entre eux considèrent qu'il s'agit d'une très bonne chose, contre 31 % en moyenne.
- 40% d'entre eux considèrent que les outils numériques dans le domaine de la santé vont être *très utiles* pour améliorer leur propre santé (contre 24% en moyenne).



#3

Démocratisation de l'accès au numérique en santé : le défi de l'inclusion

Démocratiser l'accès au numérique en santé

RELEVER LES DEFIS DE L'ACCULTURATION



Le défi de la confiance

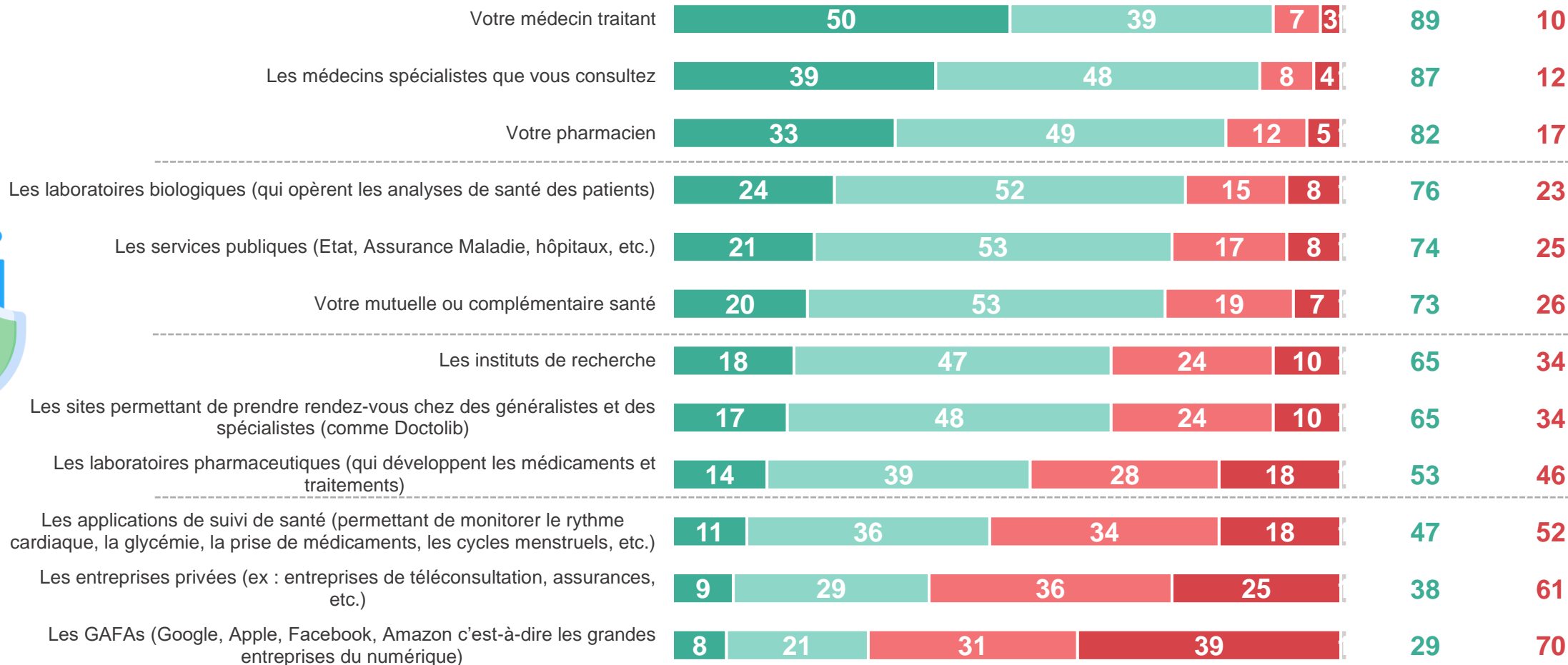
- 89% des Français déclarent faire confiance à leur médecin traitant ou à leurs médecins spécialistes (87%) pour garantir la sécurité de leurs données personnelles de santé
- Si les services publics inspirent généralement confiance, 25% des Français déclarent tout de même ne pas faire confiance aux services publics (l'État, l'Assurance-Maladie, les hôpitaux, etc.) pour la sécurité de leurs données numériques
- Seulement 56% des Français considèrent qu'il y a davantage de bénéfices que de risques associés au développement des outils numériques dans le domaine de la santé. (la plupart des autres considérant qu'il y a autant de bénéfices que de risques (30%))

Dans la protection de leurs données numériques, les Français accordent leur confiance aux professionnels de santé, et dans une moindre mesure, aux institutions, mais mettent bien davantage en doute les entreprises privées

De manière générale, diriez-vous que vous faites confiance ou pas confiance à chacun des acteurs suivants pour garantir la sécurité de vos données personnelles de santé (c'est-à-dire protéger vos données contre le hacking, ne pas transmettre vos données à des entreprises tierces, ne pas les utiliser à des fins malveillantes, ne pas les conserver au-delà des limites que vous avez autorisées, les anonymiser, etc.) ?

- À tous, en % -

Confiance Pas confiance



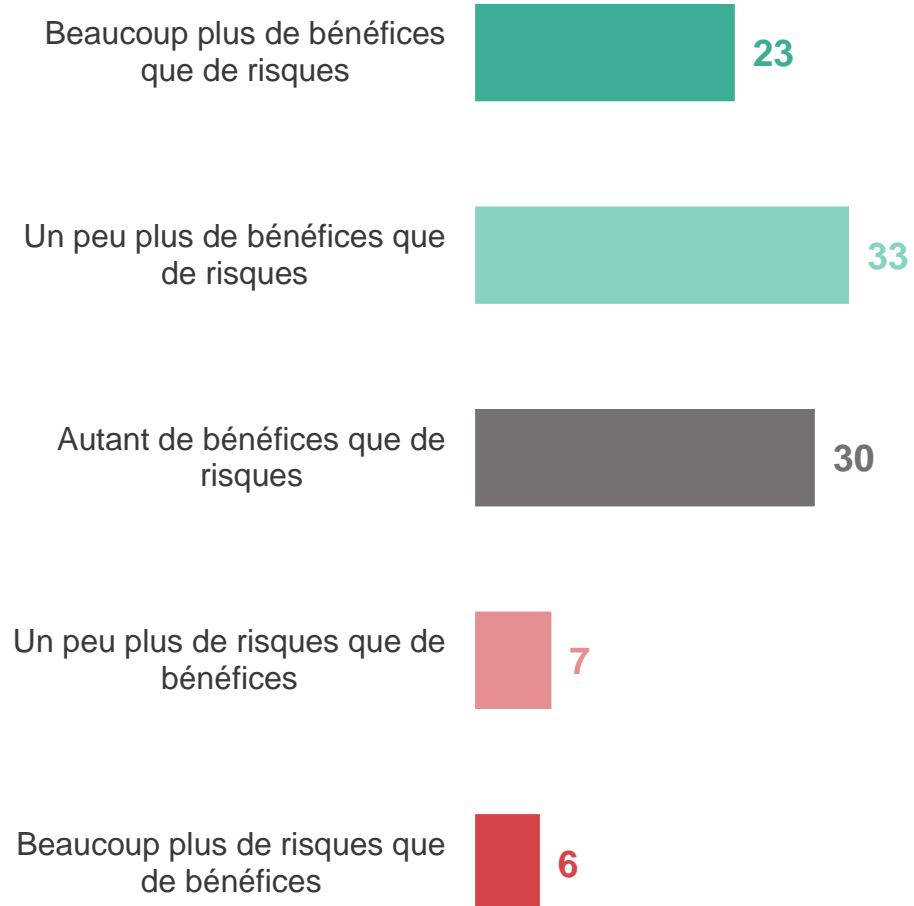
Dans l'ensemble, les Français estiment qu'il y a plus de bénéfices que de risques au développement des données numériques dans le domaine de la santé

Enfin, estimez-vous qu'il y a aujourd'hui plus de bénéfices que de risques ou au contraire plus de risques que de bénéfices au développement des outils numériques dans le domaine de la santé ?

- À tous, en % -



De manière générale :



Plus de bénéfices que de risques : 56%

Hommes : 61%
Moins de 35 ans : 67%
Région parisienne : 63%
PCS+ : 62%
Diplôme > au Bac+2 : 64%
Ont le sentiment de bien maîtriser les outils digitaux : 58%
Se sentent plutôt favorisés concernant l'accès aux soins : 65% / concernant l'accès aux technologies : 66%

Femmes : 35%
Régions hors IDF : 31%
Diplôme < au Bac : 39%
Se sentent ni favorisés, ni défavorisés concernant l'accès aux soins : 40% / concernant l'accès aux technologies : 44%

Plus de risques que de bénéfices : 13%

50 ans et plus : 19%
Ont le sentiment de mal maîtriser les outils digitaux : 24%
Se sentent plutôt défavorisés concernant l'accès aux soins : 29% / concernant l'accès aux technologies : 38%

Démocratiser l'accès au numérique en santé

RELEVER LES DEFIS DE L'ACCULTURATION



Le défi de la confiance

- 89% des Français déclarent faire confiance à leur médecin traitant ou à leurs médecins spécialistes (87%) pour garantir la sécurité de leurs données personnelles de santé
- Si les services publics inspirent généralement confiance, 25% des Français déclarent tout de même ne pas faire confiance aux services publics (l'État, l'Assurance-Maladie, les hôpitaux, etc.) pour la sécurité de leurs données numériques
- Seulement 56% des Français considèrent qu'il y a davantage de bénéfices que de risques associés au développement des outils numériques dans le domaine de la santé. (la plupart des autres considérant qu'il y a autant de bénéfices que de risques (30%))

Le défi de la collaboration avec les professionnels de santé

- 43% des Français déclarent avoir choisi un service numérique suite à une recommandation d'un professionnel de santé
- 50% des Français déclarent qu'ils accepteraient de partager leurs données d'état civil, de contact, leur historique médical et les informations relatives à leur mode de vie avec leur médecin traitant. (30% seulement avec l'Etat, 24% avec leurs mutuelles et assurances).

Généralement, les Français qui indiquent avoir eu recours à des outils numériques déclarent les avoir découverts seuls, mais les recommandations de la part des professionnels de santé représentent également un relais important

Généralement, comment choisissez-vous les services numériques que vous utilisez en matière de santé ? Par applications et services numériques de santé, nous entendons : téléconsultations, applications de gestion de sa santé, sites de prise de rendez-vous en ligne, sites d'information, etc. – *Plusieurs réponses possibles*

- À ceux ayant eu recours à au moins un service numérique, en % -



Total recommandation par un professionnel de santé 43%

Moins de 35 ans : 50%

35-49 ans : 49%

Ont le sentiment de bien maîtriser les outils digitaux : 45%

Se sentent plutôt favorisés concernant l'accès aux soins : 46% / concernant l'accès aux technologies : 45%

Total recommandation par un pair (proche ou sur le net) 38%

Moins de 35 ans : 52%

Région parisienne : 47%

PCS- : 43%

Total recommandation par une publicité ou un média 32%

Hommes : 36%

Cadres et libéraux : 39%

Si 50% des Français se déclareraient prêts à donner toutes leurs données personnelles à un médecin, c'est largement moins le cas concernant les acteurs privés, laissant apparaître une hiérarchie des acteurs et des données

Pour chacune des informations suivantes disponibles concernant votre santé indiquez si vous accepteriez ou non de la partager avec ...?

- À tous, en % -



50% des Français déclarent qu'ils accepteraient de partager toutes ces informations avec **leur médecin traitant**

50 ans et plus : 62%



30% des Français déclarent qu'ils accepteraient de partager toutes ces informations avec **un site ou une application de suivi de santé mis en place par l'Etat et la Sécurité Sociale**



24% des Français déclarent qu'ils accepteraient de partager toutes ces informations avec **leur mutuelle ou complémentaire santé**

*35-49 ans : 29% ; PCS- : 27%
Diplôme < au Bac : 28%*



21% des Français déclarent qu'ils accepteraient de partager toutes ces informations avec **des sites / applications privées**

*Province : 22% ; PCS- : 24% ; Diplôme < au Bac : 25%
Ont le sentiment de bien maîtriser les outils digitaux : 22%*

Démocratiser l'accès au numérique en santé

RELEVER LES DEFIS DE L'ACCULTURATION



Le défi de l'accompagnement des citoyens : aider les aidants et accompagner les Français dans la prise en main des usages numériques en santé

- 54% des Français déclarent aider régulièrement au moins une personne de leur entourage concernant l'accès aux technologies numériques et à la réalisation de démarches en ligne
- 45% aident régulièrement au moins une personne de leur entourage concernant l'accès à la santé
- 37% des Français déclarent s'être déjà fait aider pour accéder aux technologies numériques et réaliser des démarches en ligne par une personne de leur entourage et 32 % des Français déclarent aussi s'être fait aider concernant leur accès à la santé par une personne de leur entourage.

Les Français interrogés se trouvent eux-mêmes régulièrement en situation d'aidant (technologique et en santé)... mais sont aussi, pour environ un tiers, souvent en situation d'être aidés

Aujourd'hui, êtes-vous vous-même... ?

- À tous, en % de réponses « Oui » -



En situation d'aider régulièrement au moins une personne de votre entourage concernant l'accès aux technologies numériques et à la réalisation de démarches en ligne

54

En situation d'aider régulièrement au moins une personne de votre entourage concernant l'accès à la santé

45



Aidé(e) concernant l'accès aux technologies numériques et à vos démarches en ligne par au moins une personne de votre entourage

37

Aidé(e) concernant l'accès à la santé par au moins une personne de votre entourage

32

Plus que la moyenne, les hommes et les Français de moins de 35 ans se déclarent à la fois aidants... et aidés concernant les technologies et les démarches en ligne et l'accès à la santé et au système de soins.

De la même manière, les personnes qui s'estiment favorisées à l'égard de l'accès aux soins et au numérique déclarent se trouver plus fréquemment que la moyenne soit en position d'aidant, soit en position d'aidé.

Démocratiser l'accès au numérique en santé

RELEVER LES DEFIS DE L'ACCULTURATION



Le défi de l'accompagnement des citoyens : aider les aidants et accompagner les Français dans la prise en main des usages numériques en santé

- 54% des Français déclarent aider régulièrement au moins une personne de leur entourage concernant l'accès aux technologies numériques et à la réalisation de démarches en ligne
- 45% aident régulièrement au moins une personne de leur entourage concernant l'accès à la santé
- 37% des Français déclarent s'être déjà fait aider pour accéder aux technologies numériques et réaliser des démarches en ligne par une personne de leur entourage et 32 % des Français déclarent aussi s'être fait aider concernant leur accès à la santé par une personne de leur entourage.

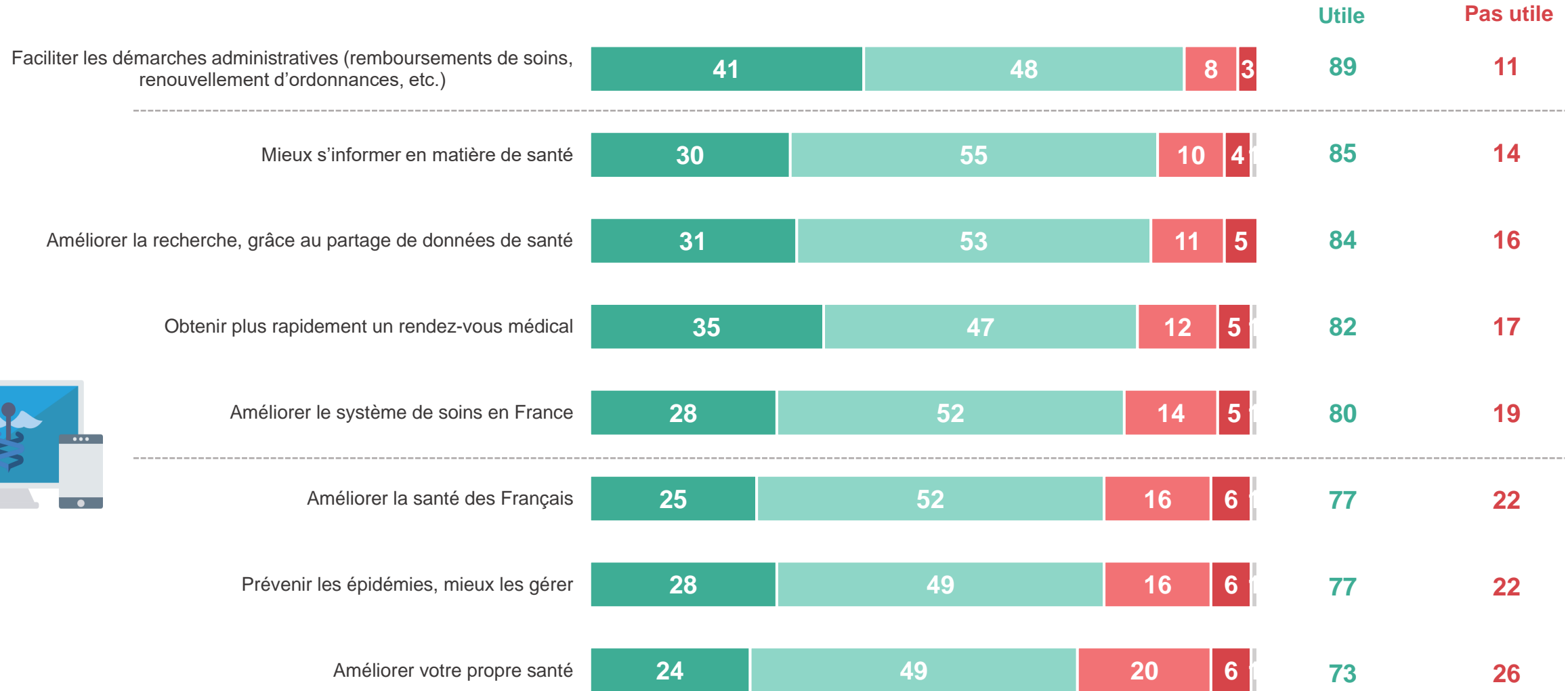
Le défi de la sensibilisation : au-delà des aspects pratiques, démontrer les bénéfices du numérique sur la santé individuelle et collective des Français

- Plus d'un Français sur quatre (26%) considère que le développement du numérique en santé ne sera pas utile pour améliorer leur propre santé dans les années à venir
- Plus d'un Français sur cinq considère que le développement du numérique en santé ne sera pas utile pour améliorer la santé des Français (22%), ou pour prévenir les épidémies et mieux les gérer (22%).

Perçu comme une bonne chose, le développement des technologies en matière de santé est jugé utile pour la société à plusieurs niveaux... avec néanmoins une nette possibilité de progrès

Plus précisément, estimez-vous que le développement des technologies numériques dans le domaine de la santé (accès à l'information et prise de rendez-vous en ligne, applications de suivi de santé, dossier médical partagé, téléconsultation, etc.) est utile ou pas utile dans chacun des domaines suivants ?

- À tous, en % -



Contacts

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Facebook](https://www.facebook.com/harrisinteractive)



[Twitter](https://twitter.com/harrisinteractive)



[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/harrisinteractive)

Contact Harris Interactive en France :

- Jean-Daniel Lévy – Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion – 01 44 87 60 66 – jdlevy@harrisinteractive.fr
- Pierre-Hadrien Bartoli – Directeur des études politiques – 01 44 87 61 05 – phbartoli@harrisinteractive.fr