



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL
DE LA SANTÉ
ET DES SOLIDARITÉS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

LES FRANÇAIS ET LE NUMÉRIQUE EN SANTÉ

SYNTHÈSE D'ÉTUDES QUANTITATIVE ET QUALITATIVE

JANVIER 2024

1. Méthodologie

Méthodologie quantitative

Le volet quantitatif de cette étude a été réalisé par l'institut HARRIS INTERACTIVE



Enquête réalisée **en ligne** du **22** au **27 novembre** 2023.



Échantillon de **2 032** personnes, représentatif des Français âgés de 18 ans et plus.



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



Aide à la lecture des résultats :

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

Méthodologie qualitative

Le volet qualitatif de cette étude a été réalisé par l'institut VERIAN (ex-KANTAR PUBLIC)



Echantillon

6 réunions de groupe, d'une durée de 3 heures chacune et rassemblant 8 à 10 participants ont été réalisées en face-à-face à Lille, Paris et Tours.

	Moins de 35 ans	35-59 ans	60 ans et +
CSP+	G1	G2	G3
CSP-	G4	G5	G6

Afin de prendre en compte une diversité de situations et d'expériences, un équilibre était fait au sein de chaque groupe entre :

- Femmes et hommes ;
- 2-3 participants en ALD ;
- 2-3 participants utilisateurs de Mon Espace Santé ;
- Une diversité de niveaux de maturité numérique.

La composition prenait aussi en compte les aspects suivants:

- Pour les groupes de moins de 35 ans, plusieurs participants avaient des enfants de moins de 2 ans ;
- Pour les groupes de 35-59 ans, au moins la moitié des participants avait des enfants (âges variés) et certains étaient aidants ;
- Pour les groupes de 60 ans et +, 2-3 personnes étaient aidantes.

Dates de terrain : 9 – 20 novembre 2023

1. Les Français utilisent de plus en plus le numérique en santé

Les Français utilisent massivement et de plus en plus de services numériques relatifs à la santé

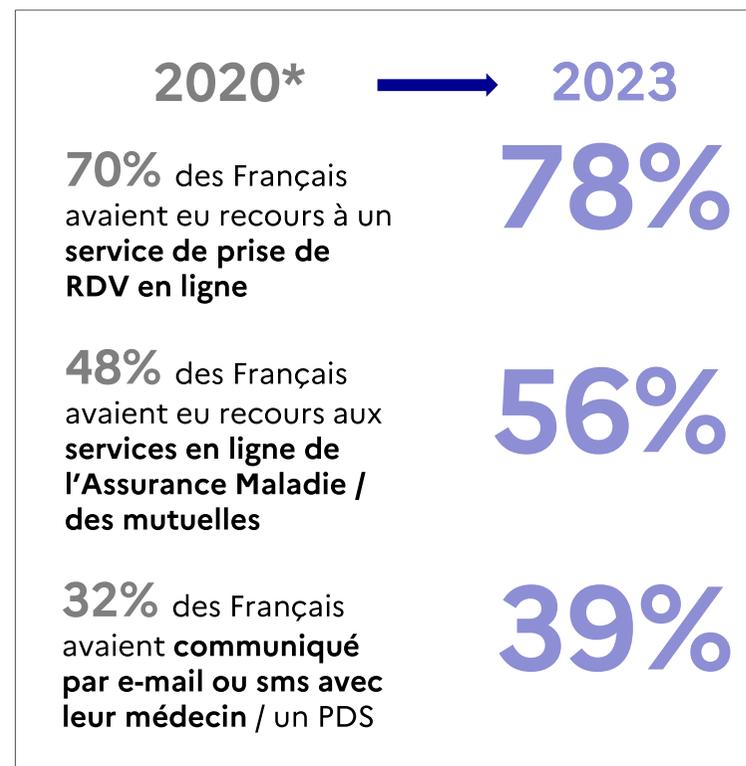
90%

des Français ont **déjà eu recours** à au moins **un outil / service numérique de santé**

(prise de RDV, récupération de documents d'analyse ou de diagnostic, services en ligne de l'Assurance Maladie ou de la mutuelle, téléconsultation, objets connectés...)

« Avec le dosage de thyroïde, j'ai un cœur lent de base, mais ça peut le ralentir. Avec ma montre connectée, j'ai pu voir que j'étais enfin bien dosée. »

« C'est mon iPhone qui m'a permis de trouver l'asymétrie entre mes jambes, maintenant j'ai des semelles. J'ai été chez le podologue et effectivement, j'ai un décalage de 8mm de taille entre les deux jambes. Pour être remboursé, j'avais besoin d'une ordonnance, alors j'ai fait une téléconsultation et le médecin m'a envoyé l'ordonnance. »



*Source : Sondage OpinionWay pour Think-Out et l'Agence du Numérique en Santé, « Les Français et le virage numérique en santé », septembre 2020

Avec pour bénéfices perçus, entre autres, une meilleure coordination et plus de fluidité dans les démarches administratives

Meilleure coordination du parcours médical

74%

des Français considèrent que le développement du numérique en santé aura un effet positif **sur la coordination des différents praticiens** dans le suivi du dossier médical des patients

« Le nombre de fois où on me demande mon traitement pour mon ALD, quand les spécialistes demandent les noms des médicaments, et y en a une dizaine, entre les génériques et les non-génériques... »

Plus de fluidité dans les démarches administratives

72%

des Français estiment que le développement du numérique en santé aura un effet positif **sur la fluidité des démarches administratives de santé** (prise en charge, remboursement...)

« On peut scanner ses factures, les envoyer par photo, tout en ligne. Ça a été facilité, ça. Oui ça a été révolutionnaire. C'est très rapide pour les remboursements. »

Néanmoins des inquiétudes demeurent, notamment sur les risques de déshumanisation des soins et l'égalité d'accès de tous à ces services

La qualité des diagnostics et des soins, altérée par la déshumanisation

« La santé mentale c'est pas des logiques d'algorithmes c'est des émotions, il faut de l'humain. »

« On va vers la simplicité, mais c'est pas sûr que ce soit une bonne idée, parce que c'est déshumanisant et c'est pas pareil. Parfois on va dans des centres, avec toutes les machines, on ressort de là, on a une prescription pour les lunettes et quand on va chez un vrai ophtalmo, il nous dit que c'est n'importe quoi »

La crainte de la mise à l'écart des populations moins à l'aise avec le numérique

« Pour les personnes âgées, pour les anciennes générations, ma mère par exemple, sur Qare, ça va être compliqué pour elle, c'est compliqué quand on ne sait pas se servir des applis »

« Sans internet on est coincé. Il y a plein de gens qui n'ont pas de mails. Ils ne peuvent plus rien faire. »

2. Les Français sont inquiets de la sécurité de leurs données de santé

Les Français considèrent leurs données de santé comme particulièrement sensibles et redoutent qu'elles soient utilisées à des fins commerciales ou qu'elles fassent l'objet de piratage

86%

des Français considèrent que leurs **données personnelles** de santé sont des **informations sensibles**

« Il faut faire attention au hacking sur les données sensibles. Quand même, c'est ton corps, ta vie, ta santé, si on les revend ça peut se retourner contre toi. C'est gagnant perdant, ça peut nous sauver la vie, mais on peut être hacké. »

78%

des Français **redoutent que des usages commerciaux** soient faits de leurs données de santé

« Je me demande jusqu'à quel point les documents qu'on envoie sont partagés avec d'autres... Ok le document ils l'ont, mais derrière est-ce que ça peut pas avoir une incidence sur une assurance en parallèle ? Qui a le droit d'accéder à mes données ? »

Si les Français évoquent spontanément une préoccupation pour la sécurité de leurs données, leurs pratiques de stockage n'en restent pas moins diversifiées et souvent peu systématisées



Les **plus jeunes** sont logiquement les plus enclins à un **stockage numérique** (cloud). Mais beaucoup ne trient pas, stockent de façon erratique sur **Doctolib**, sur les **applis des laboratoires** et/ou dans leurs **boîtes mails**.

« En numérique, les radios souvent je les screenshote quand ils nous les envoient. Je les enregistre dans mes photos. Après j'avoue, c'est mélangé à mes photos et je ne crée pas de dossier. »



Les **plus âgés** optent davantage pour le **stockage sur leur ordinateur**, avec différents dossiers (parfois un pour eux, un pour leurs enfants, un pour le proche aidé).

« Tous mes rapports, mes radios, mes résultats d'exams, je mets sur un disque dur externe. Pour les protéger. »



Le **papier n'a pas disparu**, surtout chez les plus âgés : certains classent minutieusement les documents de santé papier quand d'autres renoncent à tout archivage... et perdent régulièrement leurs documents.

« Tout est conservé. Je trouve ça super, il y a 20 ans, on avait des résultats à droite ou à gauche, ça partait à Tataouine. »

3. Les Français connaissent Mon Espace Santé mais l'utilisent encore peu

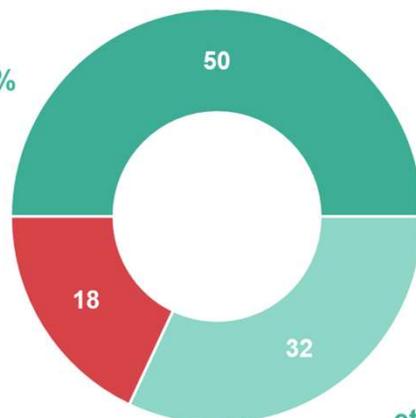
Près de la moitié des Français déclarent avoir déjà utilisé le service « Mon Espace Santé », un chiffre très élevé au regard des activations réelles de comptes

Et personnellement, avez-vous déjà entendu parler des sites, applications et solutions suivantes ?

- À tous, en % -



Connaissent : 82%



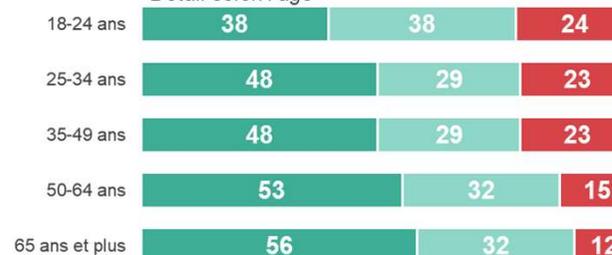
Connaissent et utilisent : 50%

- Oui et vous l'avez déjà utilisée
- Oui, mais vous ne l'avez jamais utilisée
- Non, vous n'en n'avez jamais entendu parler

Détail selon le sexe



Détail selon l'âge



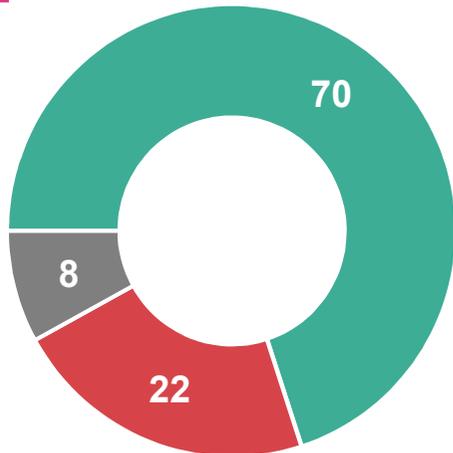
Détail selon la catégorie socio-professionnelle



Parmi ceux qui déclarent avoir déjà utilisé « Mon Espace Santé », la plupart estiment avoir activé leur profil et avoir accès aux différents services proposés

Vous avez indiqué avoir déjà utilisé le service « Mon Espace Santé ». Plus précisément, laquelle des situations suivantes décrit le mieux la vôtre ?

- Aux personnes qui déclarent avoir déjà utilisé le service « Mon Espace Santé », en % -



Rappel : **50%** des Français déclarent avoir déjà utilisé « Mon Espace Santé »



35%

des Français déclarent
avoir activé leur profil MES

Indicateurs d'usage réel de Mon Espace Santé

(source : Assurance Maladie)

15% de la population l'a effectivement activé
(base : ensemble des assurés)

350 000 utilisateurs / semaine

▪ Vous avez activé votre profil et vous avez accès aux services de la plateforme (consulter vos documents de santé, échanger avec des professionnels, etc.)

▪ Vous avez consulté le site, sans activer votre profil

▪ Vous ne vous en souvenez pas

Les Français qui déclarent avoir entendu parler de Mon Espace Santé ont été informés à son sujet de manière indirecte ou passive : en allant sur un autre site de gestion de leur santé, par un médecin, via les médias...

Vous avez indiqué connaître le service « Mon Espace Santé » avant cette enquête. Comment en avez-vous entendu parler ? Réponses données à l'aide d'une liste, plusieurs réponses possibles

- Aux personnes qui déclarent connaître le service « Mon Espace Santé », en % -

En vous connectant à un autre service ou en vous rendant sur un autre site de gestion de sa santé (ameli, sécurité sociale, MGEN,...



Via votre médecin



Dans les médias, via les informations, un reportage, un article, etc.



Via un autre professionnel de santé



Via un proche



Via votre pharmacien



En faisant une recherche en ligne sur un sujet de santé



Sur les réseaux sociaux



Via de l'affichage (affiches, flyers, etc.)



Autre



Vous ne vous souvenez pas



Rappel : 82% des Français déclarent connaître le service « Mon Espace Santé »

Dans les groupes du volet qualitatif, ceux qui connaissent le service en avaient eu connaissance via un e-mail, sur Ameli, par le spot TV ou encore via un PDS

Les personnes qui ont **eu connaissance** de Mon Espace Santé, l'ont découvert par :



L'e-mail de Mon Espace Santé
(pas systématiquement suivi
d'action)

« Par Ameli j'ai découvert ça, j'ai activé tout de suite, et j'ai tous mes documents, que ce soit le médecin qui les mette ou moi. »



L'espace dédié sur Ameli.fr
(à côté de l'onglet de connexion
au compte Ameli)



Les professionnels de santé
(incitation directe à activer son
espace, affichage)

« Ma sage-femme m'avait fait une ordonnance, et elle me l'avait envoyée sur Mon Espace Santé, alors j'ai activé mon profil pour la récupérer. »



Le spot TV
(En mineur, + 60 ans)

Parmi les freins à l'activation, sont avant tout cités le manque d'utilité perçue et l'impression d'un processus long et fastidieux

Base considérée : les 22% de Français qui déclarent avoir utilisé Mon Espace Santé mais ne pas avoir activé leur compte, soit 11% des Français

29%

Des « utilisateurs non activateurs » déclarent ne pas avoir activé leur compte car **ils n'en voyaient pas l'utilité**

« J'ai reçu un mail pour activer mais j'ai pas pensé à l'activer. Pour moi, c'est redondant par rapport à Ameli, ça fait double emploi, je ne vois pas l'intérêt. »

26%

Des « utilisateurs non activateurs » déclarent ne pas avoir activé leur compte car **ils n'en avaient pas le temps**

« Il y avait un délai pour l'activer, il fallait un numéro c'était galère. Moi j'ai une ancienne carte vitale en plus, ça fait peut-être 20 ans que je l'ai. Je crois que c'est même pas possible avec ça. J'ai laissé tomber. »

24%

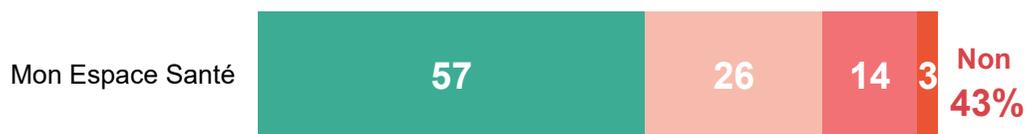
Des « utilisateurs non activateurs » déclarent ne pas avoir activé leur compte car **ils n'avaient pas à disposition toutes les informations qui semblaient nécessaires**

« Je n'ai pas trouvé où aller. J'étais sur mon compte Ameli. J'ai voulu aller sur Mon Espace Santé depuis le compte Ameli mais je n'ai pas trouvé. »

Un rôle de prescription fondamental du professionnel de santé : plus de la moitié des non-utilisateurs de Mon Espace Santé pourraient envisager d'y avoir recours si leur médecin le leur recommandait

57%

Des « non utilisateurs » de Mon Espace Santé seraient prêts à l'utiliser sur recommandation d'un médecin



- Oui
- Non, car vous ne faites pas confiance à ce type de service
- Non, car vous ne maîtrisez pas suffisamment les technologies pour cela
- Non, pour une autre raison

« Mon médecin m'a conseillé de le faire surtout pour ma fille, donc on commence dès maintenant. Il ne m'a pas donné d'arguments, il m'a juste dit qu'il fallait le faire, et mon médecin est top. »

4. Les Français font majoritairement confiance à Mon Espace Santé

Les Français réagissent positivement à la promesse de réappropriation des données de santé de Mon Espace Santé

93%

des Français estiment être en **droit de disposer de tous les documents qui sont émis sur eux** / pour eux **par les professionnels de santé**

93%

des Français estiment qu'ils sont **en droit de décider qui a accès** (quels professionnels de santé, quels acteurs externes comme les mutuelles) **aux documents émis** sur eux / pour eux **par les professionnels de santé.**

Les Français font plutôt confiance à Mon Espace Santé en termes de sécurité et la recommandation de l'outil est très élevée

Rappel : 35% des Français déclarent avoir déjà activé leur profil « Mon Espace Santé »

75%

des Français déclarent **faire confiance** à Mon Espace Santé pour garantir **la sécurité des données personnelles qui y sont stockées**.



■ Tout à fait d'accord
■ Plutôt d'accord
■ Plutôt pas d'accord
■ Pas du tout d'accord

91%

des personnes ayant activé leur profil « Mon Espace Santé » déclarent qu'ils **pourraient conseiller le service à l'un de leurs proches**, la moitié d'entre eux l'envisage « certainement ».

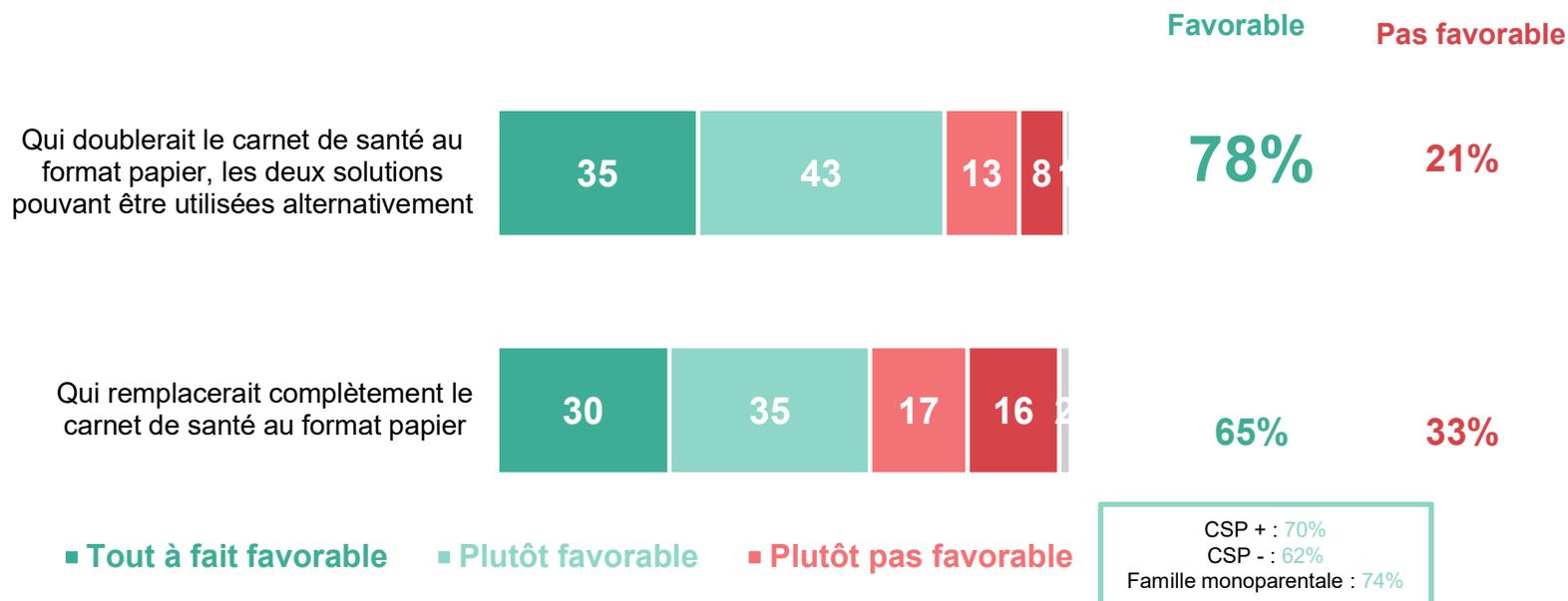


■ Oui, certainement
■ Oui, probablement
■ Non, probablement pas
■ Vous l'avez déjà fait
■ Pas du tout d'accord

Un intérêt confirmé des parents à la mise en place d'un carnet de santé numérique, plutôt en complément du carnet de santé papier qu'en remplacement

Personnellement, seriez-vous favorable à la mise en place d'un carnet de santé au format numérique pour vos enfants dans « Mon Espace Santé » ?

- Aux parents ayant au moins un enfant âgé de moins de 12 ans, en % -



Parmi les leviers identifiés dans les groupes du volet qualitatif, chez les utilisateurs comme chez les non-utilisateurs : praticité et réassurance

La praticité (dans le suivi, dans le stockage)

La réassurance (que les PDS aient accès à la bonne information)

Pour soi

En particulier en **cas d'ALD** ou de **besoin d'un suivi particulier** (médicaments, dosage...), mais aussi pour suivre sa **vaccination**, être certain que les informations pertinentes soient **accessibles en cas d'accident...**

Pour ses enfants

Pour leur **créer un historique de santé**, suivre plus facilement leur parcours de santé, ne pas oublier les **rendez-vous obligatoires**, les **rappels de vaccination** (cf. appétence pour le carnet de santé numérique).

Pour ses proches quand on est aidant

Pour un **meilleur suivi et un partage plus aisé des informations avec les PDS**, pour « **avoir la main** » quand la personne aidée ne peut plus gérer elle-même.

« J'ai 3 enfants d'âges différents, et j'ai les rappels, j'ai les dents. Ça [MES] allège la charge mentale. C'est un allié. Ça évite les post-its partout. Et puis ça évite de perdre les infos quand on perd le carnet de santé, quand les enfants voyagent ou sont gardés. On a l'historique des ordonnances. »

« J'avais le Dossier Médical Partagé avant. Donc je l'ai activé parce que c'était logique pour moi, vu que j'ai une pathologie. J'ai vu que des documents étaient dessus. Des médecins avaient déjà fait le dossier. Je me suis dit que c'était bien. »

« Cela permet de pouvoir suivre le parcours de santé d'une personne âgée, moi je m'en sers pour ma maman, je sais comment elle est suivie, les résultats d'analyse etc. »



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL
DE LA SANTÉ
ET DES SOLIDARITÉS**

Liberté

Égalité

Fraternité