

# VIAVOICE



## Etude sur les perceptions et pratiques liées au numérique en santé auprès des habitants de la région PACA

Janvier 2021

### Contacts :



Amandine MESSINA  
*Directrice d'études*  
am@institut-viavoice.com

Lisa CORBINEAU  
*Chargée d'études*  
lco@institut-viavoice.com

Tel : +33(0)1 40 54 13 90

<b>Note technique</b>	<b>3</b>
<b>Synthèse des résultats</b>	<b>4</b>
<b>Résultats détaillés</b>	<b>7</b>
<b>I. Pratiques numériques des habitants de la région PACA</b>	<b>8</b>
<b>II. Pratiques numériques en santé</b>	<b>17</b>
<b>III. Perceptions sur le numérique en santé</b>	<b>22</b>
<b>IV. Annexe</b>	<b>26</b>

**Etude réalisée par l'institut Viavoice pour France Assos Santé.**

Interviews réalisées par téléphone du 13 au 23 janvier 2021 auprès d'un échantillon de 600 personnes, représentatif de la population âgée de 18 ans et plus, habitant dans la région PACA.

*Représentativité assurée par la méthode des quotas appliquée aux critères suivants : âge, sexe, profession de l'interviewé, département et catégorie d'agglomération.*

## Synthèse des résultats (1/3)

### 1. Le numérique en santé : des pratiques qui restent assez minoritaires, notamment pour la relation aux professionnels de santé

Les habitants de la région PACA sont familiers avec les outils du numérique : la quasi-totalité des habitants dispose d'un équipement numérique (96 %) et d'une connexion internet chez eux qu'ils utilisent (90 %). Les applications sur smartphones sont utilisées régulièrement par 59 % des répondants.

Néanmoins, ces pratiques numériques imprègnent peu le domaine de la santé. Parmi les habitants de PACA, 13 % se définissent comme des utilisateurs réguliers convaincus, et 22 % des habitants déclarent être des utilisateurs occasionnels. Enfin, ils sont 34 % des habitants à déclarer ne pas utiliser d'outils / fonctionnalités numériques pour leur santé.

Aujourd'hui, le numérique en santé est avant tout plébiscité pour ses aspects pratiques, à l'image de la prise de rendez-vous : près de 7 habitants sur 10 déclarent avoir déjà pris rdv en ligne (66 %), et parmi eux, 1 sur 2 déclarent l'avoir fait plusieurs fois.

Mais au delà de cet aspect, la relation directe et les modalités de contacts plus traditionnelles continuent d'avoir la préférence des répondants :

- En effet, la téléconsultation est peu fréquente, seul 1 habitant sur 10 a déjà eu un rendez-vous médical en téléconsultation (13 %). Et, parmi eux, ils sont 64 % à n'avoir utilisé cette méthode qu'une seule fois. Pour expliquer une absence de téléconsultation, c'est le souhait d'une relation en présentiel qui est citée à 67 %, loin devant le manque de confiance, le manque d'équipements par rapport aux outils numériques ou l'absence de proposition de ce type.
- Enfin pour communiquer, la prise de rendez-vous par téléphone (79 %) ou via un accueil physique (69 %) sont très largement privilégiés.

## Synthèse des résultats (2/3)

### 2. Un constat qui semble davantage lié à une absence de présence à l'esprit qu'à une opposition franche :

Parmi les non-utilisateurs, un quart des répondants déclarent ne pas avoir le réflexe d'utiliser les outils numériques, sans y être toutefois opposés (25 %).

Par ailleurs spontanément beaucoup d'atouts sont cités : le numérique simplifie le parcours de soin et facilite l'accès aux professionnels de santé selon trois quarts des répondants (73 % dont 30 % de tout à fait d'accord).

D'ailleurs, la principale raison évoquée parmi ceux qui ont utilisé une application / un site internet spécialisé pour la prise de rendez-vous en ligne est l'aspect pratique et rapide par rapport aux moyens traditionnels (61 %).

Mais aujourd'hui, l'absence de recours semble pour une partie de l'échantillon qui maîtrise le numérique, lié à une méconnaissance des différents outils à disposition :

- Ainsi ils sont 78 % à déclarer être prêts à autoriser l'accès aux données de santé à l'équipe médicale qui les suit, plus de la moitié déclarant même être prête à délivrer la totalité de ses informations de santé (55 %).
- Or si 57 % ont déjà entendu parler du Dossier Médical Partagé, seul un quart d'entre eux l'a ouvert.
- Et par ailleurs ils ne sont que 2 sur 10 à connaître l'Identifiant National de Santé et l'Espace Numérique en Santé.

## Synthèse des résultats (3/3)

### 3. Un développement des usages numériques en santé sous condition :

Tout d'abord, une prise de conscience sur le fait que l'utilisation du numérique en santé n'est toutefois pas sans conséquence sur les relations et les fractures déjà existantes :

- Plus de la moitié des habitants pensent que le numérique dégrade les relations entre patients et professionnels de santé (56 %) et seul un tiers pense qu'il contribue à créer du lien entre eux (34 %).
- Ils sont près de 7 habitants sur 10 à penser qu'il accentue l'isolement de certaines personnes (toutes zones géographiques confondues).
- D'ailleurs, ceux qui sont éloignés des centres médicaux ne sont pas plus utilisateurs, le numérique n'est pas perçu comme une solution à cette absence d'offre.
- Enfin, une différence notable entre les générations : des perceptions plus négatives sur l'utilisation du numérique en santé auprès des plus âgés alors que les plus jeunes sont davantage enclins à son utilisation.

Par ailleurs, pour les répondants l'utilisation du numérique en santé passe également par la garantie de conditions et fonctionnalités pratiques pour les utilisateurs :

- Une garantie de sécurité : la garantie du respect de la vie privée (41 %) et les garanties liées à la sécurisation des données (34 %) ;
- Une garantie de praticité : la possibilité de centraliser ses données (38 %) et de donner accès aux données auprès des professionnels (35 %), ainsi que la gratuité du service (32 %).
- Enfin, concernant la question du consentement, ils sont 62 % à le souhaiter par écrit contre 37 % par le numérique.

## Résultats détaillés

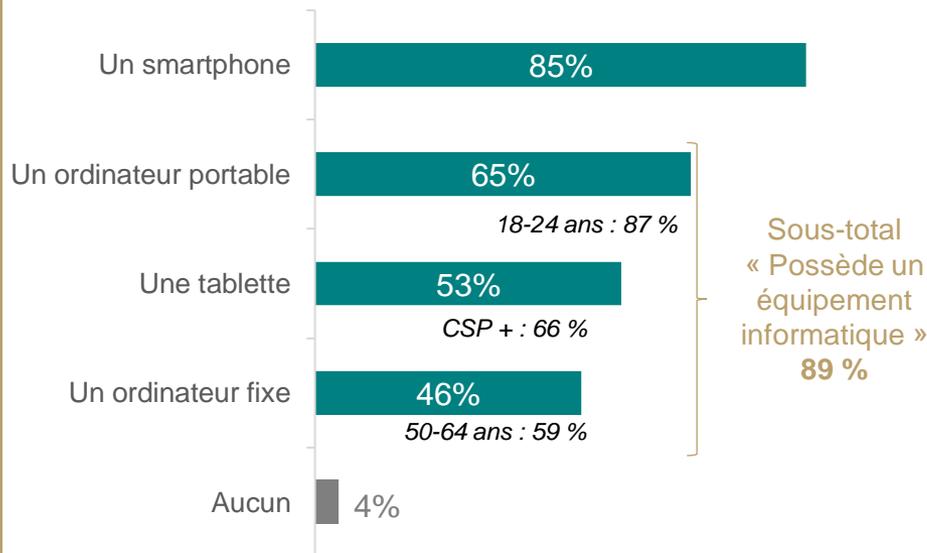
---

## I. Pratiques numériques des habitants de la région PACA

## Equipements numériques et accès internet

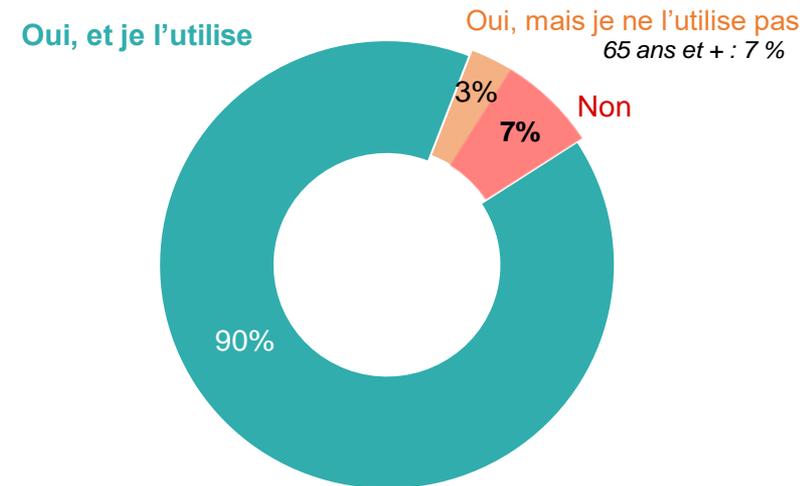
### Parmi les équipements suivants, quels sont ceux que vous possédez ?

Base : ensemble de l'échantillon (600 personnes)  
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %



### Avez-vous un accès à internet de chez vous ?

Base : ensemble de l'échantillon (600 personnes)

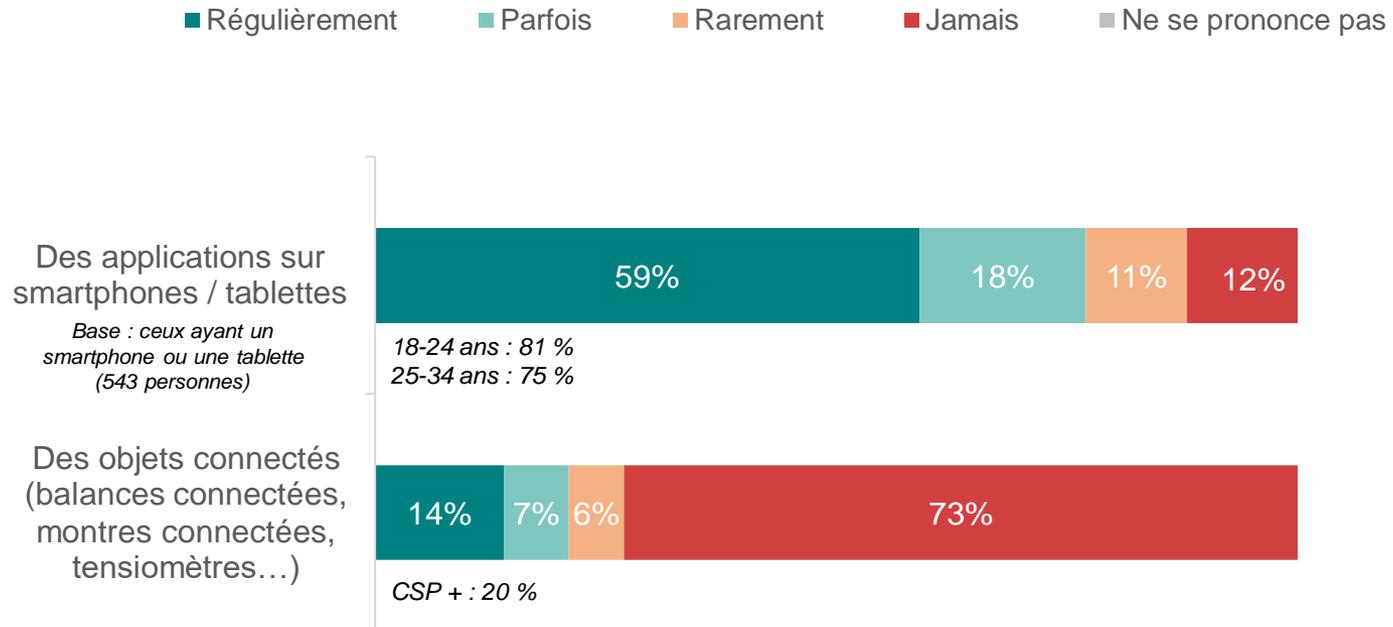


- Un taux d'équipement élevé en smartphone : près de 9 répondants sur 10 déclarent posséder un smartphone.
- Ils sont 89 % à déclarer posséder un autre appareil numérique, avec des produits assez typiques selon les catégories.
- 1 habitant de la région sur 10 n'a pas internet (7 %) ou ne l'utilise pas (3 %).

## Fréquence d'utilisation des outils numériques

Parmi les outils suivants, diriez-vous que vous les utilisez ... régulièrement, parfois, rarement ou jamais ?

Base : ensemble (600 personnes)



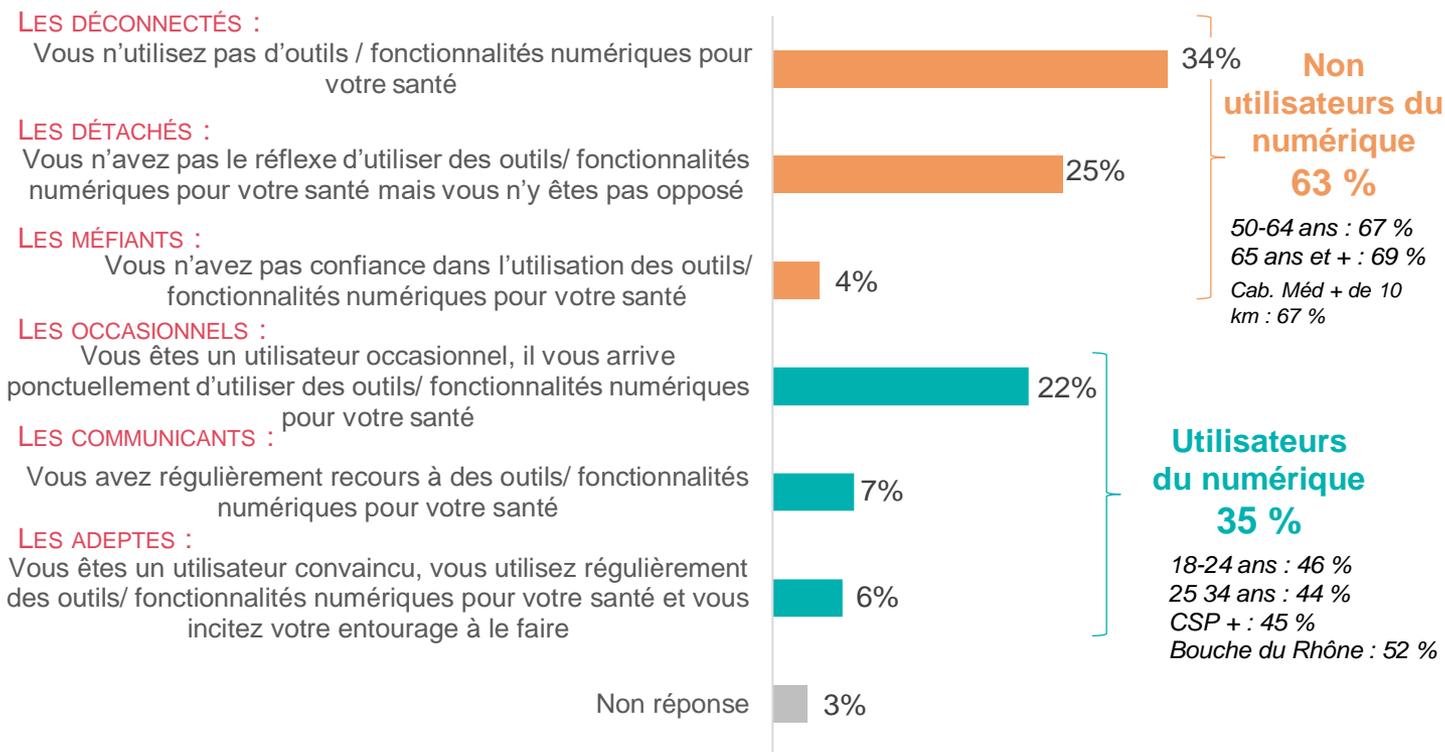
- Les applications sur smartphones et tablettes sont régulièrement utilisées par près de 6 répondants sur 10.
- En revanche, l'utilisation d'objets connectés reste très peu répandue (14 % des répondants).

## II. Pratiques numériques en santé

## Perception personnelle sur l'utilisation du numérique

Parmi les affirmations suivantes, quelle est celle qui définit le mieux vos pratiques en termes d'utilisation du numérique en santé (prise de rendez-vous en ligne, téléconsultation, objets connectés...) :

Base : ensemble de l'échantillon (600 personnes)  
Deux réponses possibles, total supérieur à 100 %



Communes rurales	75 %
2 000 à 19 999 habitants	70 %
20 000 à 99 999 habitants	73 %
100 000 habitants et plus	59 %
Alpes-de-Haute-Provence	69 %
Alpes-Maritimes	68 %
Bouches-du-Rhône	56 %
Hautes-Alpes	84 %
Var	65 %
Vaucluse	68 %

**Non utilisateurs du numérique**  
**63 %**

50-64 ans : 67 %  
65 ans et + : 69 %  
Cab. Méd + de 10 km : 67 %

**Utilisateurs du numérique**  
**35 %**

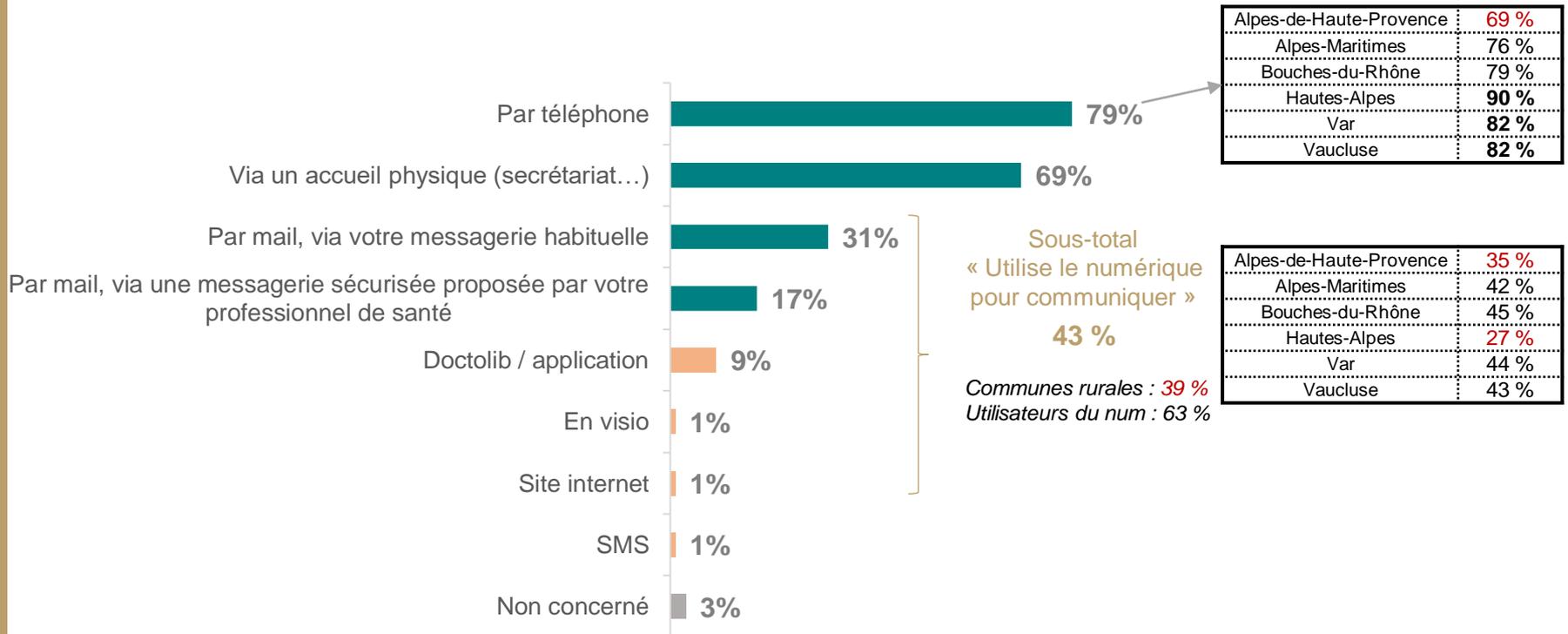
18-24 ans : 46 %  
25 34 ans : 44 %  
CSP + : 45 %  
Bouche du Rhône : 52 %

- Près de deux tiers des habitants de PACA déclarent ne pas utiliser d'outils numériques pour leur santé (63 %) majoritairement chez les plus de 50 ans.
- C'est finalement dans les zones les plus urbanisées que le recours est plus important.

## Moyens de contact avec le professionnel de santé

En dehors des temps de consultations, par quels moyens communiquez-vous avec vos professionnels de santé ?

Base : ensemble de l'échantillon (600 personnes)  
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %

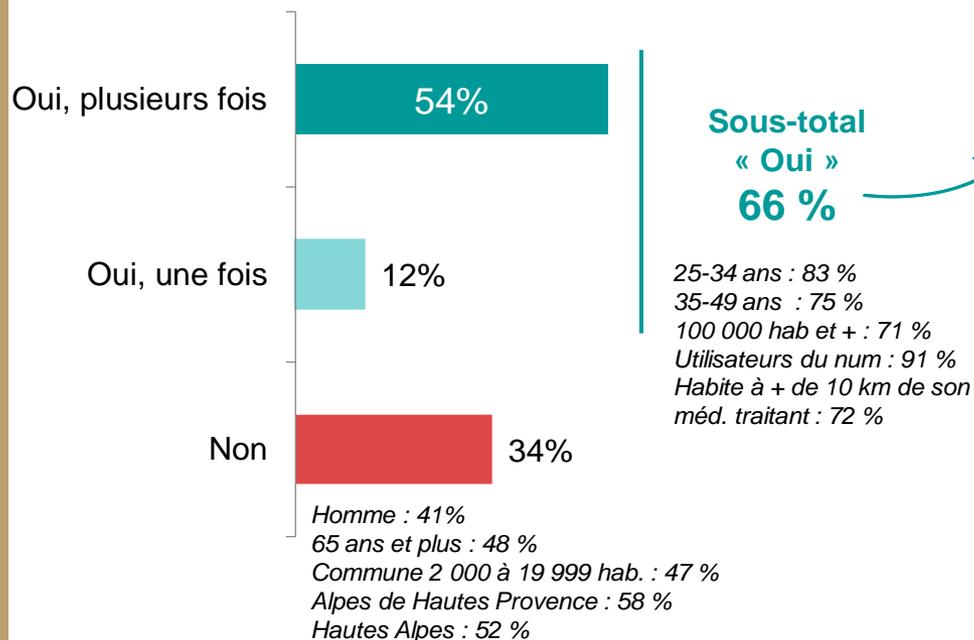


- Deux moyens de communications dominent largement pour communiquer avec les professionnels des santé : le téléphone (79 %) et l'accueil physique (69 %).
- En revanche, pas de différences significatives sur l'âge.

## Prise de rendez-vous en ligne

### Avez-vous déjà utilisé un site internet spécialisé (type Doctolib) pour prendre un rendez-vous médical ?

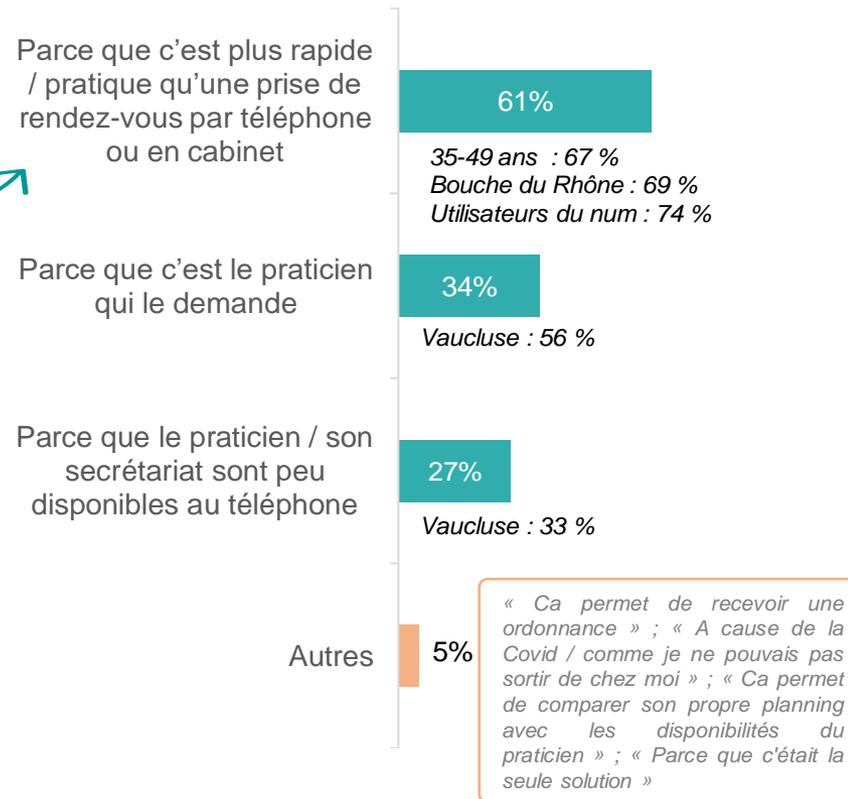
Base : ensemble (600 personnes)



### Pourquoi avez-vous eu recours à une application de prise de rendez-vous en ligne ?

Base : à ceux qui ont déjà utilisé un site internet pour la prise de rendez-vous (395 personnes)

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %



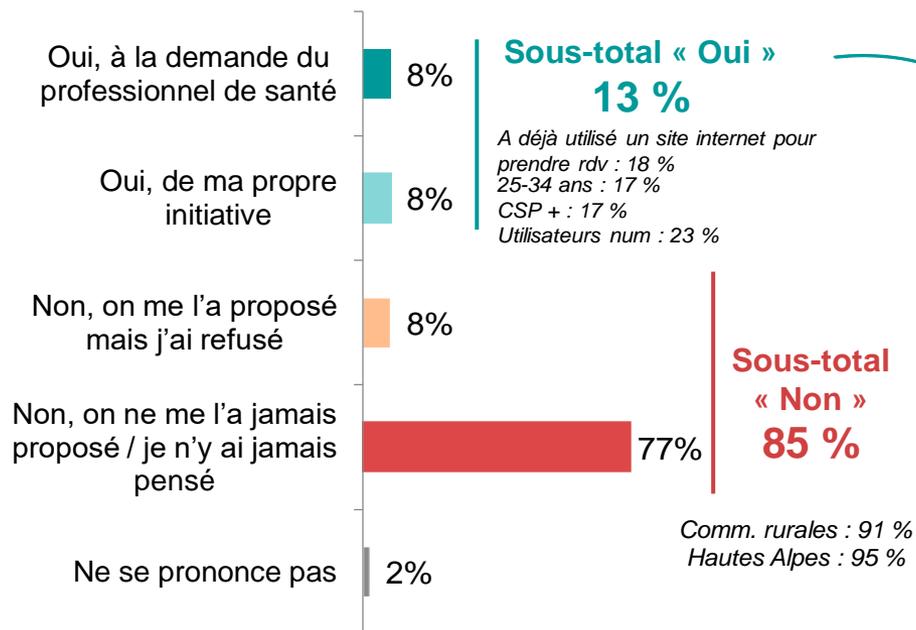
- Deux tiers des habitants de la région PACA ont déjà utilisé un site internet spécialisé pour prendre rendez-vous en ligne.
- Parmi eux, ils sont 61 % à souligner l'aspect pratique de la prise de rendez-vous en ligne. Près de 3 répondants sur 10 déclarent que c'est parce que leur praticien est peu disponible au téléphone.

## Rendez-vous médical en téléconsultation vidéo

**Avez-vous déjà eu un rendez-vous médical en téléconsultation vidéo avec un professionnel de santé ?**

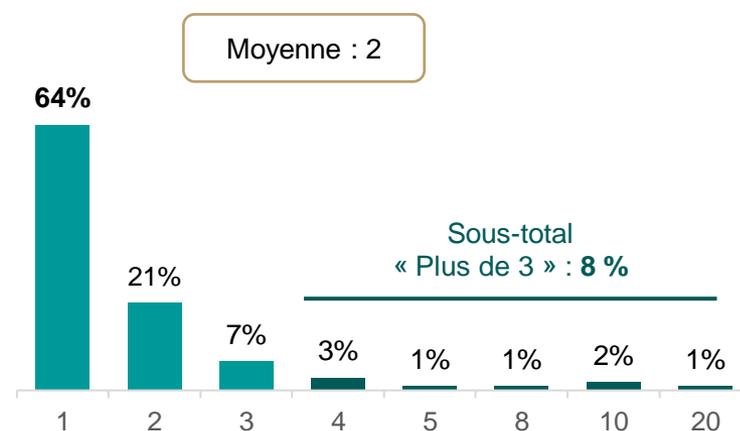
Base : ensemble (600 personnes)

**! Plusieurs réponses possibles sur le « Oui »**



**Combien de fois approximativement avez-vous un rendez-vous médical en téléconsultation vidéo avec un professionnel de santé ?**

Base : à ceux qui ont déjà eu un rdv médical en téléconsultation (79 personnes)



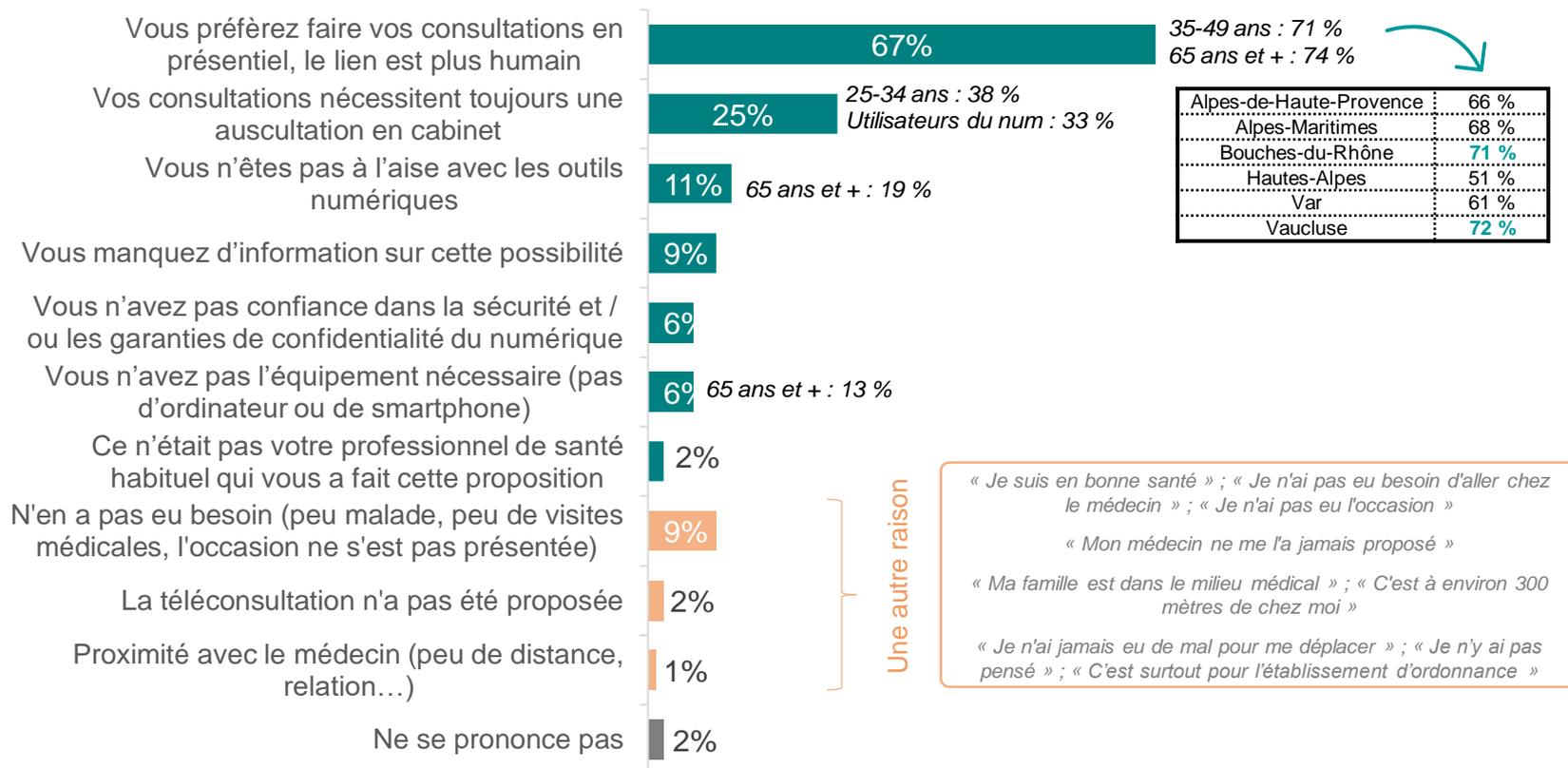
- Seul 1 répondant sur 10 a déjà eu un rendez-vous médical en téléconsultation.
- Pratique d'autant plus inhabituelle que, parmi eux, ils sont 64 % à avoir utilisé cette méthode-là seulement 1 fois.

## Raisons de non téléconsultation

### Pour quelles raisons n'avez-vous jamais réalisé de rendez-vous médical en téléconsultation ?

Base : à ceux qui n'ont jamais réalisé de téléconsultation en ligne (507 personnes)

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %

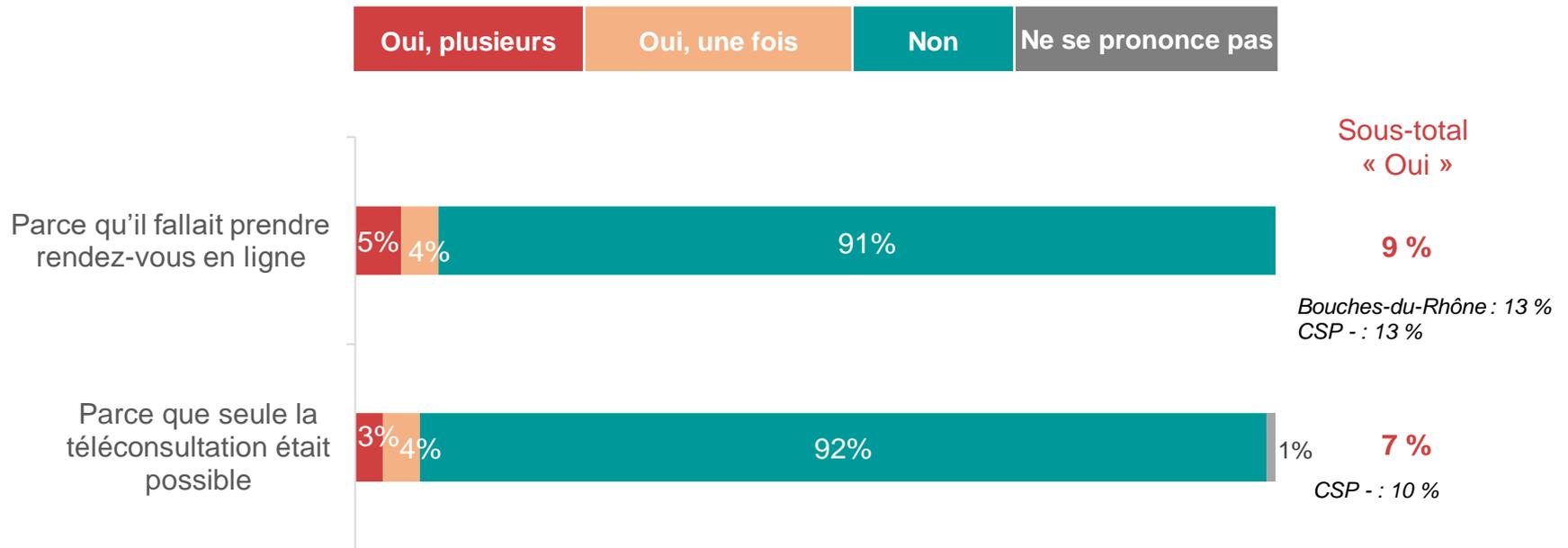


- Le choix de ne pas réaliser de téléconsultation en ligne est principalement justifié par la préférence d'un lien plus humain (67%), et dans une moindre mesure, des consultations nécessitant une auscultation en cabinet (25 %).

## Renoncement ou report d'un soin

### Avez-vous déjà renoncé ou reporté un soin ...

Base : ensemble (600 personnes)

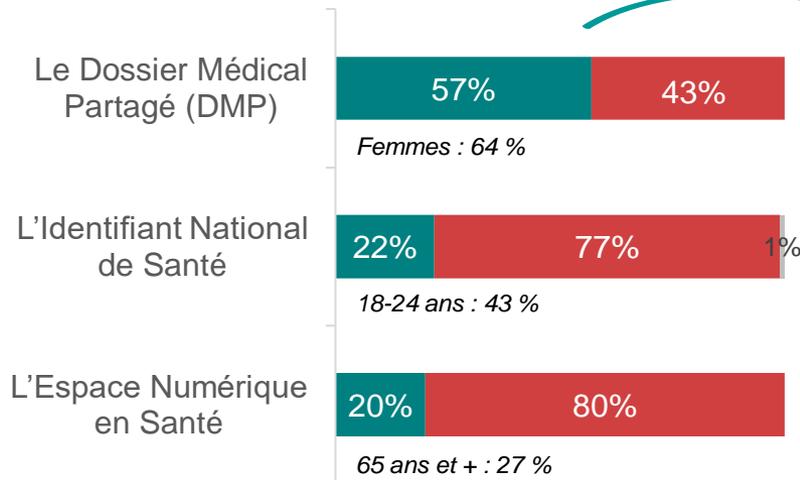


- 1 répondant sur 10 a annulé ou reporté des soins à cause de la prise de rendez-vous en ligne ou de la téléconsultation.

## Connaissance des outils numériques

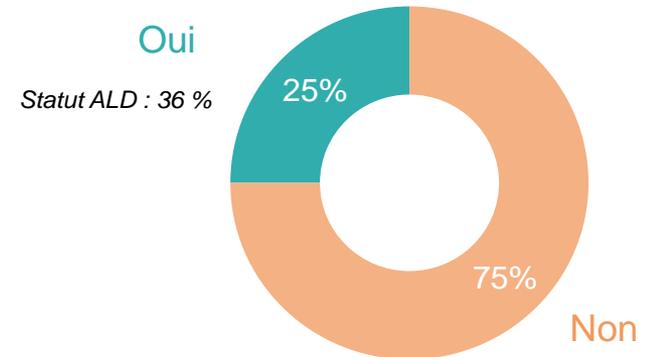
### Avez-vous déjà entendu parler des éléments suivants ...

Base : ensemble (600 personnes)



### Avez-vous ouvert votre Dossier Médical Partagé ?

Base : à ceux qui connaissent le DMP (339 personnes)



- Le Dossier Médical Partagé est connu par près de 6 répondants sur 10. Parmi eux, ils sont un quart à avoir ouvert leur Dossier Médical Partagé.
- L'Identifiant National de Santé et l'Espace Numérique en Santé ne sont connus que par 2 personnes sur 10. Une différence générationnelle : les plus jeunes connaissent majoritairement l'INS et les plus âgés l'ENS.

## 3. Perceptions sur le numérique en santé



### Quand on vous parle de numérique en santé, quels sont tous les éléments qui vous viennent à l'esprit ?

Base : ensemble (600 personnes)  
Questions ouvertes, réponses spontanées. Total Supérieur à 100 %

Ne se prononcent pas : 38 %  
Autres : 1 %

### En positif

28 %

#### Une meilleure prise en charge et un meilleur suivi grâce aux données médicales numérisées

« La traçabilité, pouvoir trouver les documents facilement et les partager avec les professionnels de santé » ; « Ca devrait permettre à tout médecin de connaître la situation d'un patient » ; « Centralisation des données santé » ; « On n'a plus besoin de papier » ; « Consultation des résultats par internet »

24 %

#### Une modalité pratique, facile, efficace

« Facilité de la prise de rendez-vous et la recherche d'un professionnel de santé, permet un échange des documents » ; « Pratique » ; « Faciliter la prise de rendez-vous c'est-à-dire avoir plus de visibilité sur les plannings et les disponibilités »

22 %

#### Rapidité (pas de temps d'attente, prise de rendez-vous rapide...)

« Ca va plus vite, c'est plus rapide » ; La rapidité de prise de rendez-vous » ; « Pas de salle d'attente, rapidité de consultation »

11 %

#### Accessibilité, évite les déplacements, pallie les déserts médicaux

« Ca évite les déplacements surtout pour les renouvellements » ; « Moins de pollution pour les déplacements » ; « Ca fait gagner du temps, ça évite les déplacements, la télémedecine permet des consultation à distance dans les déserts médicaux » ; « L'accessibilité, on le fait quand on veut »

3 %

#### Sécurisé par rapport à la COVID-19, évite les infections nosocomiales

« Pour les symptômes de virus par exemple corona, ça évite l'attente dans les salles d'attente » ; « C'est plus sécurisé pour éviter de contaminer les gens » ; « C'est bien en cas de confinement » ; « On n'attrape pas la maladie dans les salles d'attente »

2 %

#### Innovation et évolution de société

« C'est bien pour l'évolution des services » ; « Modernisme » ; « C'est l'avenir »

1 %

#### Pense que c'est moins cher / gratuit

« Des économies de la sécurité sociale » ; « Peut-être c'est moins coûteux » ; « Pratique, facile, gratuit »

## Perceptions des éléments négatifs sur le numérique

Quand on vous parle de numérique en santé, quels sont tous les éléments qui vous viennent à l'esprit ?

Base : ensemble (600 personnes)  
Questions ouvertes, réponses spontanées. Total Supérieur à 100 %

Ne se prononcent pas : 48 %  
Autres : 1 %

### En négatif

22 %

#### Manque de contact humain et communication

« Il n'y a pas de contact direct avec le médecin, cela manque un peu de chaleur humaine » ; « Le manque de contact humain » ; « Je suis habitué à voir mon médecin en face » ; « Je ne supporte pas cette histoire de robotisation »

17 %

#### Manque de confidentialité et inquiétude quant à la sécurité des données

« Aucune confiance : les données doivent rester confidentielles et personnelles » ; « Mes données pourraient être piratées et servir à autre chose » ; « Manque de confidentialité, que les assurances par exemple puissent consulter mon dossier médical et par conséquent ne me fassent pas un prêt bancaire, que mon employeur ait accès à mon dossier médical » ; « Il n'y a pas de secret médical »

11 %

#### Moins bonne prise en charge médicale et manque de confiance dans le diagnostic posé

« Il y a des actes qu'on ne peut pas réaliser à distance c'est à dire qu'on ne peut pas tout faire avec le numérique » ; « Il n'y a pas d'auscultation » ; « Pas sûr du diagnostic à distance » ; « Certaines spécialités ne peuvent pas voir les états en vrai » ; « Certaines maladies ne peuvent pas être diagnostiquées avec le numérique »

5 %

#### Utilisation difficile et aléatoire

« Compiqué, pas de compte, mal renseigné » ; « Complications de procédures » ; « Il y a des bugs, il y a des problèmes » ; « Ça ne fonctionne pas » ; « Manque d'équipements du côté du médecin » ; « Manque de formation sur cette opération autant pour les patients que pour les praticiens »

4 %

#### Fracture numérique et technologique

« Il faut avoir un ordinateur » ; « Le manque de réseau internet pour y accéder » ; « C'est compliqué je ne suis pas très bon en informatique »

3 %

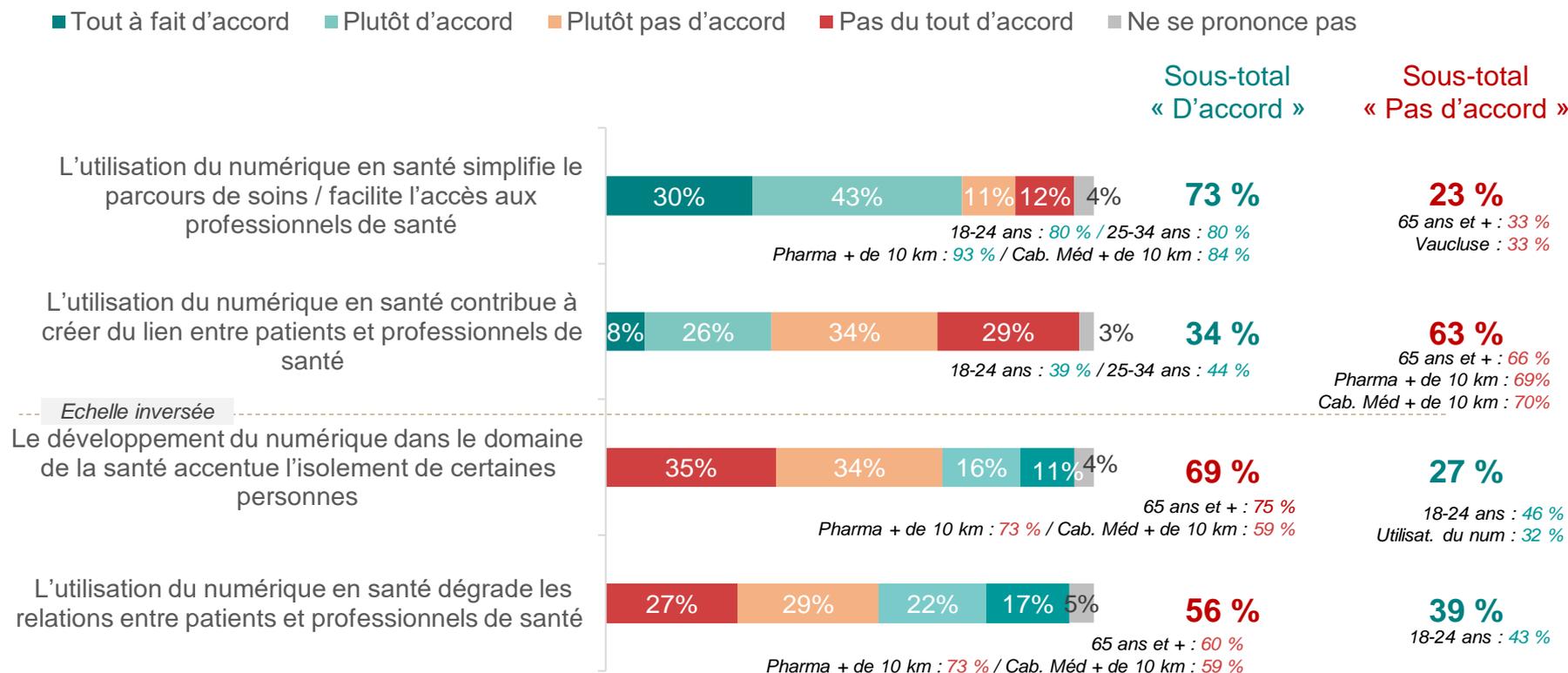
#### Difficultés pour les personnes âgées

« C'est compliqué pour les personnes âgées qui ont du mal à utiliser ces moyens » ; « Ce n'est pas facile pour les personnes âgées, on n'a pas le matériel » ; « Manque d'adaptabilité pour une population plus âgée »

## Perceptions sur l'impact du numérique en santé

### A propos des arguments suivants, diriez-vous que vous êtes...

Base : ensemble de l'échantillon (600 personnes)



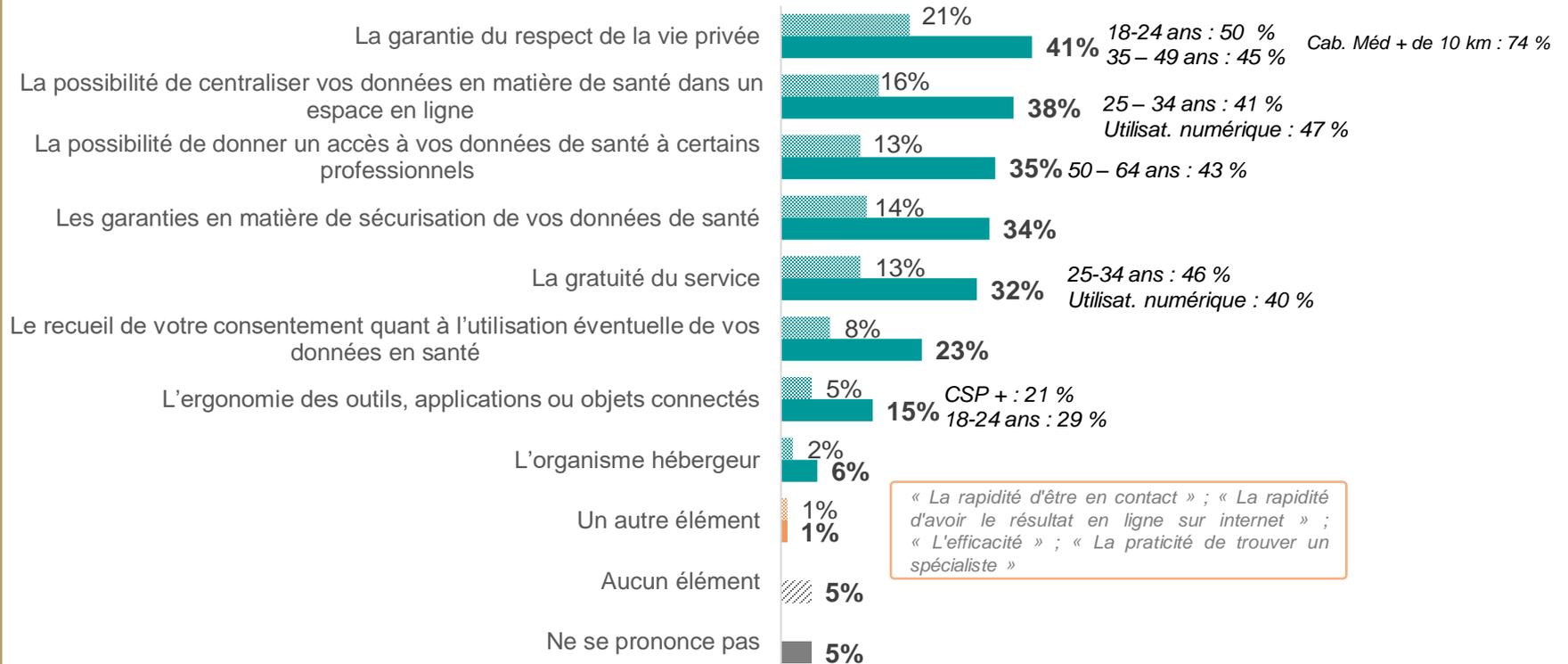
- Le sentiment qui semble dominer les perceptions est celui de l'inéquité : En effet, si l'utilisation du numérique en santé simplifie le parcours de soin pour 7 répondants sur 10 (73 %), ils sont autant à penser qu'il accentue l'isolement de certaines personnes (69 %).
- Le recours au numérique n'est pas perçu, malgré ses aspects pratiques spontanément cité, comme créateur de lien entre les patients et les professionnels de santé. Un répondant sur deux pense d'ailleurs que le numérique dégrade ces relations.

## Garanties dans le cadre de l'utilisation d'outils numériques

Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui vous paraissent les plus importants dans le cadre de l'utilisation d'outils / de fonctionnalités numériques liées à la santé :

Base : ceux qui utilisent des applications ou objets connectés (481 personnes)  
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %

■ Cité en premier ■ Total citation

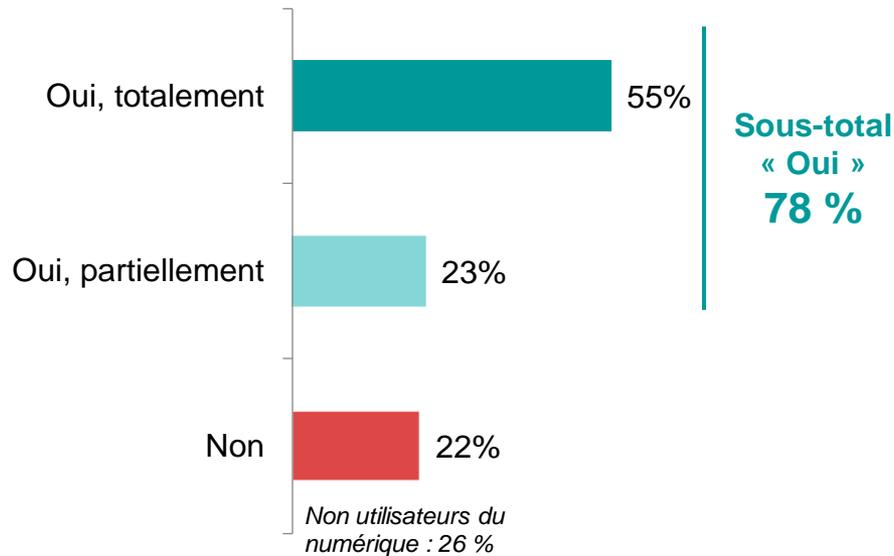


- La garantie du respect de la vie privée et la centralisation des données dans un espace en ligne sont les deux éléments considérés comme les plus importants dans la pratique du numérique pour la santé (41 % et 38 %).

## Consentement sur l'accès aux données

**Aujourd'hui, seriez-vous prêt à autoriser l'accès à vos données de santé à l'équipe médicale qui vous suit ?**

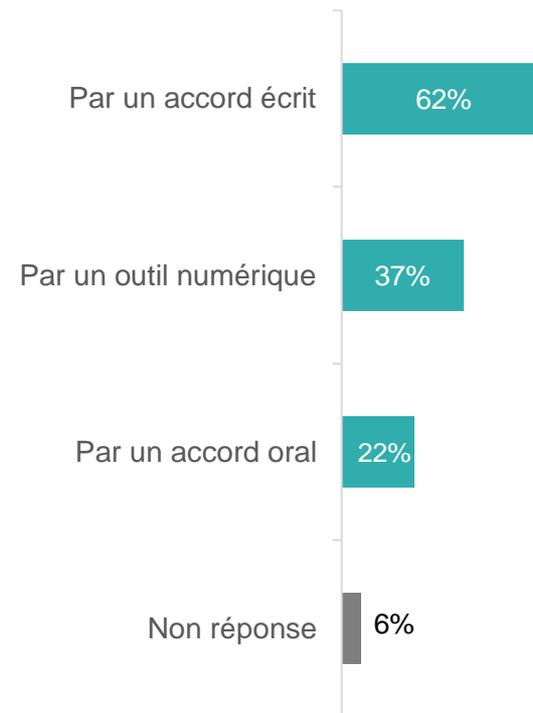
Base : ensemble (600 personnes)



**Par quels moyens prioritaires souhaitez-vous que l'on recueille votre consentement pour le partage de vos données en matière de santé ?**

Base : ensemble (600 personnes)

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %



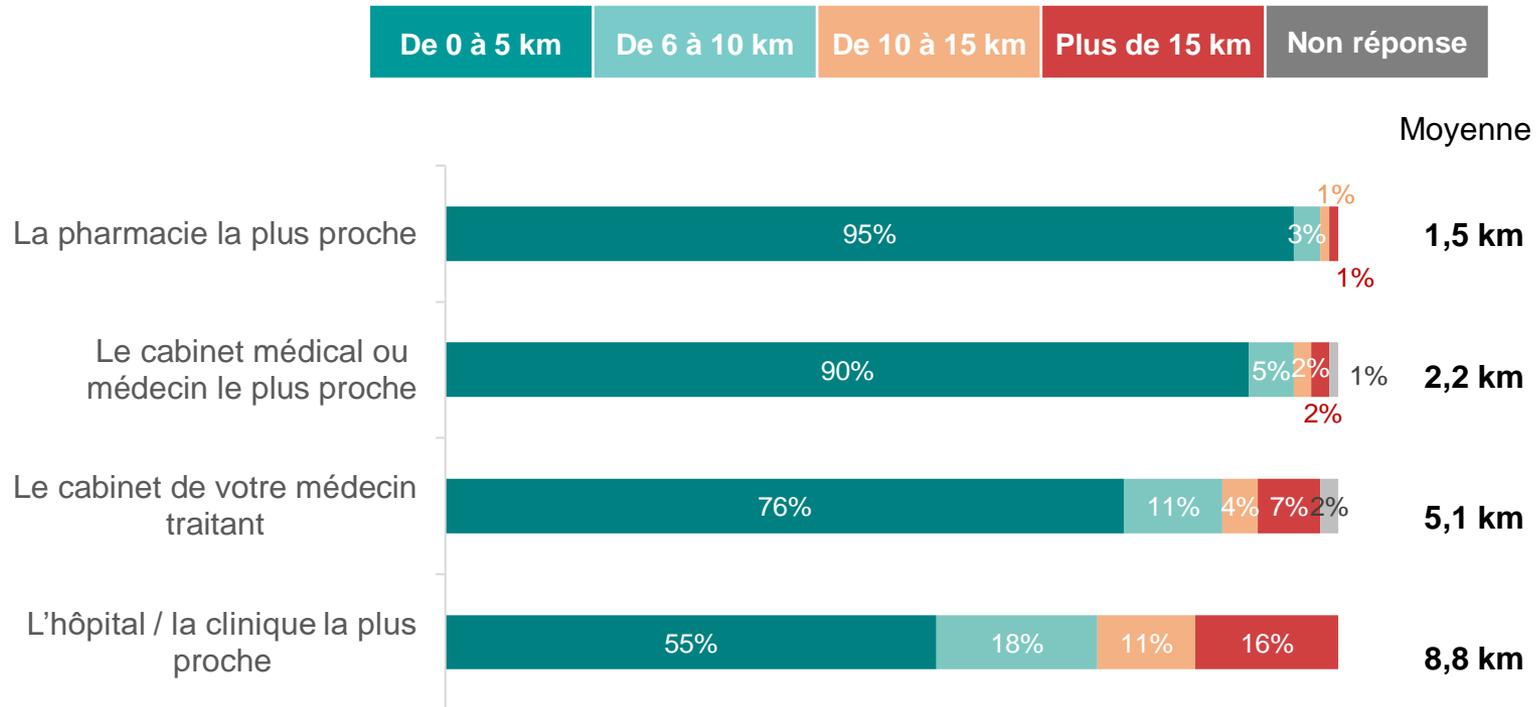
- 8 habitants en région PACA sur 10 se déclarent prêts à autoriser l'accès aux données de santé à l'équipe médicale qui les suit
- 62 % déclarent préférer l'accord écrit concernant leur consentement de données en matière de santé

## 4. Annexes

## Distance en km des structures de santé

A quelle distance approximative de votre domicile se situent les structures suivantes :

Base : ensemble (600 personnes)

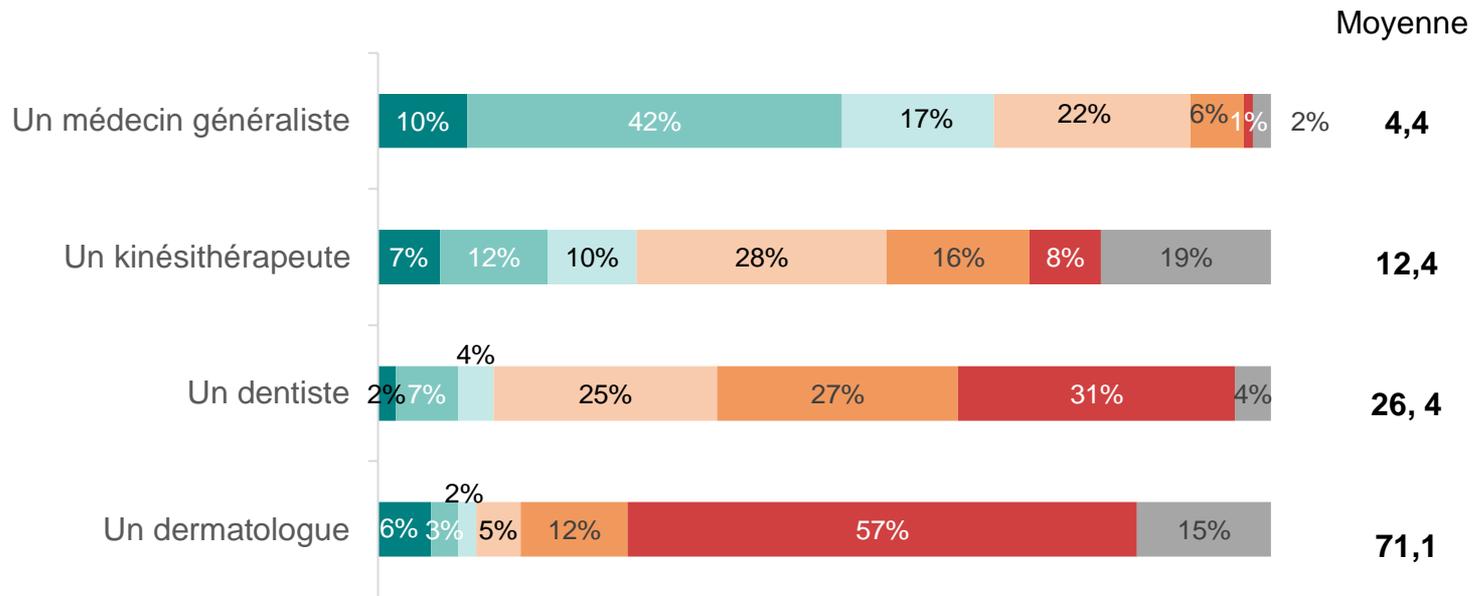
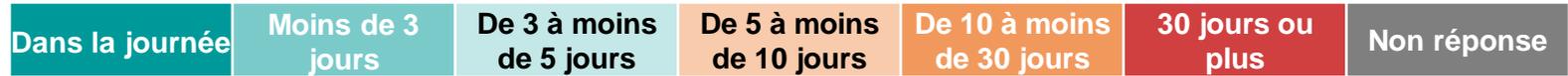


- 9 habitants PACA sur 10 déclarent habiter à moins de 6 km d'une pharmacie ou d'un cabinet médical

## Durée en journée du délai entre la prise de rendez-vous et la consultation

En moyenne, pour vous, quel est le délai entre la prise de rendez-vous et la consultation pour les praticiens suivants

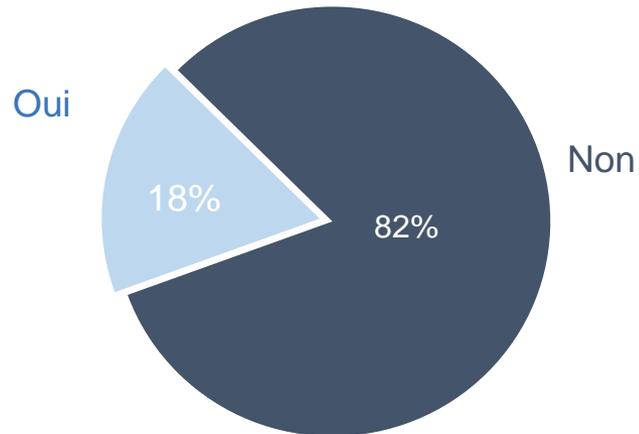
Base : ensemble (600 personnes)



- Le médecin généraliste apparait comme le plus accessible avec, en moyenne, un délai de 4 jours.

### Avez-vous un statut ALD (Affection Longue Durée) reconnu par l'Assurance Maladie ?

Base : ensemble de l'échantillon (600 personnes)



# VIAVOICE



## **INSTITUT VIAVOICE**

9 rue Huysmans  
75006 Paris  
Contact : 01 40 54 13 90

Viavoice est une SAS indépendante