



# ATELIERS CITOYENS DU NUMÉRIQUE EN SANTÉ

DESSINONS ENSEMBLE  
LA SANTÉ DE DEMAIN

## Rapport | Phase 2

Les Français et le virage  
numérique en santé

50%



# Avant-propos

**A**près avoir exploré, lors d'Ateliers Citoyens en 2019 et 2020, les perceptions et les attentes des Français en matière d'e-santé, après avoir réfléchi aux enjeux des données de santé, au rôle d'un État plateforme garant à la fois des dimensions éthiques et des questions de sécurité, nous avons décidé d'aller plus loin avec eux pour évaluer les grands axes de développement de l'Espace Numérique de Santé (ENS). Nous avons pour ce faire déployé un dispositif d'étude, qualitatif et quantitatif, qui nous permet de valider une perception globalement positive des propositions faites autour de l'ENS comme point d'accès à la e-santé pour chaque Français: principes généraux, grandes fonctions, architecture, et de saisir dans quel état d'esprit ils sont vis-à-vis de ce tournant que constitue la digitalisation globale de notre système de santé. 8 Français sur 10 y sont fortement favorables. Entre ces deux moments un événement majeur a surgi, l'épidémie de Covid-19, événement qui a éclairé la question de notre système de santé, de son efficacité, à la lumière de l'urgence, de la solidarité et de la réactivité. Cette crise qui sollicite chacun d'entre nous, soignants et soignés, a à l'évidence fait bouger les lignes. Comme notre sondage l'indique, les Français ont découvert massivement la téléconsultation, les échanges médiés par le digital avec le système de santé et ont encore davantage pris conscience des atouts que cela pouvait constituer, dans des circonstances évidemment exceptionnelles. Tout notre défi est de faire de cette crise l'occasion d'accélérer encore la transformation. À la lecture des résultats que vous allez



**Dominique Pon**  
Responsable stratégique  
de la transformation  
numérique en santé

**Laura Létourneau**  
Déléguée ministérielle  
au numérique en santé

découvrir dans ce rapport, vous verrez que les Français nous y poussent, que leurs attentes sont fortes dans ce domaine même si elles s'accompagnent d'un certain nombre de recommandations qui leur paraissent essentielles. La e-santé est clairement à leurs yeux un gage de simplification, de gain de temps et d'une meilleure collaboration entre les acteurs, à condition qu'elle puisse être effectivement partagée par tous, mais aussi véritablement sécurisée. Les chiffres rapportés ici, établis à parti d'un large échantillon de répondants, nous montrent que les Français considèrent effectivement la e-santé comme un moyen puissant pour pallier les difficultés du système de santé, qui soigne bien à leurs yeux mais qui pourrait être mieux organisé et plus fluide. Ces attentes, ici clairement exprimées, doivent être l'aiguillon qui pousse tous les acteurs à dépasser les obstacles culturels, organisationnels et technologiques pour créer une dynamique collective favorable à l'émergence d'une e-santé inclusive, accessible, éthique, sécurisée et au service de la relation soignants-patients.



# Introduction

## Le contexte

**Une première phase** avait été conduite avec l'Agence Verte et le cabinet Think-Out. Elle avait consisté en la réalisation d'Ateliers Citoyens, rassemblant approximativement 200 usagers des services de santé sur tout le territoire, qui ont permis de comprendre les enjeux du numérique en santé de leurs points de vue, leurs attentes et leurs craintes.

Les Ateliers Citoyens ont mis en évidence des niveaux de connaissance, perception, usages et attitudes variés face au sujet du numérique en santé : périmètre concerné, attentes, interrogations, craintes, qui peuvent porter sur des sujets tels que la confidentialité, le risque de déshumanisation, la complexité de mise en place, l'usage des données, l'accès, etc., associées au projet.

Des enjeux d'accessibilité, d'adaptabilité, de pédagogie, d'accompagnement ont également émergé au sein de populations spécifiques : les femmes, les personnes souffrant de maladies chroniques, les populations en zones d'accessibilité médicale faible (déserts médicaux), les parents, les générations dites d'avant internet, etc.\*

Cette grande enquête nationale « Les Français et le virage numérique en santé » est donc **une deuxième phase** qui a permis de mesurer sur un échantillon représentatif de la population, la relation que les Français entretiennent avec le numérique en santé, leurs usages actuels, leurs freins/craintes mais aussi leurs attentes, leurs enthousiasmes et besoins vis-à-vis du projet d'Espace Numérique de Santé et ses pistes d'innovation.

Cette phase 2 qui s'est déroulée en juin et juillet 2020 s'est articulée autour d'une méthodologie quantitative. L'objectif de cette deuxième phase était de conforter la démarche initiée lors de la phase 1, en évaluant quantitativement le rapport des Français au numérique en santé et les axes de développement en cours de l'Espace Numérique de Santé auprès d'un nombre conséquent de citoyens afin de donner du poids à la démarche initiée depuis 1 an maintenant.

Dans le contexte sanitaire actuel, l'objectif était aussi de prendre le pouls des usages et des représentations en matière de numérique en santé à l'aune des bouleversements liés à la pandémie de la Covid-19.

Dans le souci d'identifier les grands enjeux consensuels, et afin d'obtenir une granularité suffisante pour déterminer les enjeux par sous-populations spécifiques, le Ministère des Solidarités et de la Santé a souhaité interroger 2100 citoyens français, un large panel représentatif.

Pour sonder l'appétence et les attentes des Français à l'égard du virage numérique, le programme d'étude a répondu aux objectifs suivants :

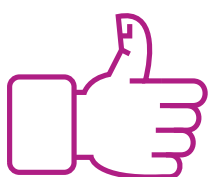
- Quel est le degré de connaissance et l'état des lieux fait par les citoyens sur la e-santé aujourd'hui ?
- Quelles sont leurs aspirations pour demain ? Quelles sont leurs craintes et les limites à la mobilisation en faveur du projet ?
- Quel est l'impact de la crise sanitaire associée à la Covid-19 sur l'appréhension des enjeux ?
- Quelles sont les pistes qui suscitent un intérêt plus prononcé ?

In fine, cette étude a pour objectif de mesurer l'appétence citoyenne pour le projet d'Espace Numérique de Santé.

\* Le rapport de la phase 1 est disponible sur : [esante.gouv.fr/virage-numerique/ateliers-citoyens](https://esante.gouv.fr/virage-numerique/ateliers-citoyens)

# Résumé exécutif

| Rapport Phase 2



## 51%

des Français voient l'évolution du numérique en santé comme quelque chose de positif



## 70%

des Français ont déjà utilisé la prise de RDV en ligne



## 66%

ont déjà bénéficié de l'envoi de résultats ou de diagnostic en ligne

## 1. Des indicateurs au vert pour l'amorce du virage numérique en Santé

Le système de santé français est globalement apprécié, mais ne satisfait pas pleinement, notamment sur les points auxquels le numérique en santé peut apporter des solutions :

- L'accessibilité géographique aux soins
- La coordination entre professionnels de santé
- Le temps d'attente d'accès aux soins

**51% des Français voient l'évolution du numérique en santé comme quelque chose de positif** (10% de réfractaire et 39% de neutres).

La majorité des Français accueille positivement le numérique en santé, avec pour principaux bénéfices perçus, le **gain de temps (pour 60% des Français)**, une **communication facilitée** avec les différents interlocuteurs de santé (**48%**), une façon de **moderniser la santé (37%)** et enfin, d'avoir un **meilleur suivi** de sa santé (**35%**).

**La plupart des outils numériques déjà en place sont connus des Français** mais leur utilisation reste à développer.

Si des habitudes sont déjà bien installées sur la **prise de rendez-vous en ligne (70% des Français l'ont déjà utilisée)** et l'envoi de **résultats d'analyse ou de diagnostic en ligne (66%)**, reste un grand nombre de services à faire découvrir et à faire adhérer aux Français.

L'utilisation des outils numériques de santé est **plus ancrée chez les populations habituées au monde digital**, mais aussi chez certaines populations ayant **une santé plus fragile** (personnes en situation de handicap, bénéficiaires de l'ALD, patients avec des visites fréquentes chez le médecin...) ou encore situées dans les **déserts médicaux**.

L'enjeu du virage numérique en santé sera ainsi de **réussir à convaincre** et à « embarquer » les non ou faibles utilisateurs digitaux actuels, et en particulier ceux qui sont les plus impactés par la **fracture numérique** d'une façon générale.

Parmi les principaux défis auxquels le numérique en santé devra répondre à l'avenir on notera : la **simplicité d'accès et d'utilisation** pour l'utilisateur (pour **68%** des Français), mais aussi la **transmission efficace des données** (pour **61%**).

# Résumé exécutif

| Rapport Phase 2



49%

des Français déclarent avoir utilisé un nouvel outil numérique de santé pour la 1<sup>ère</sup> fois durant la crise sanitaire de la Covid-19

## 2. La Covid-19 a eu un rôle d'accélérateur dans le processus d'adhésion des Français à la santé numérique

La crise sanitaire a favorisé l'amorce du virage numérique en santé : **49% des Français** déclarent avoir utilisé un nouvel outil numérique de santé pour la première fois durant la crise sanitaire de la Covid-19.

La téléconsultation pendant la crise sanitaire a résonné comme étant pratique, sécuritaire, rapide et utile, notamment pour le suivi des patients souffrant de maladie chronique. Plus de la moitié des utilisateurs de la téléconsultation ont utilisé ce service pour la 1<sup>ère</sup> fois pendant la crise de la Covid-19 et environ **1 utilisateur sur 4** a pris un rendez-vous en ligne et a communiqué par email/sms avec le pharmacien ou le médecin pour la 1<sup>ère</sup> fois pendant la crise sanitaire.

Le bilan pour ces initiatives est très positif puisque **88% des utilisateurs sont satisfaits** (dont **26%** de très satisfaits) de l'utilisation des outils numériques pendant la crise sanitaire de la Covid-19.



53%

des utilisateurs de la téléconsultation l'ont utilisée pour la 1<sup>ère</sup> fois pendant la crise sanitaire

## 3. Le projet de l'Espace Numérique de Santé reçoit un accueil favorable de la part des Français mais nécessitera un accompagnement rassurant pour une adhésion la plus complète possible à l'outil

Face à la reproduction de l'écran de présentation de l'Espace Numérique de Santé (schéma ci-dessous avec explication) : **8 Français sur 10 se déclarent favorables à l'utilisation de l'ENS**, dont un quart est très favorable.



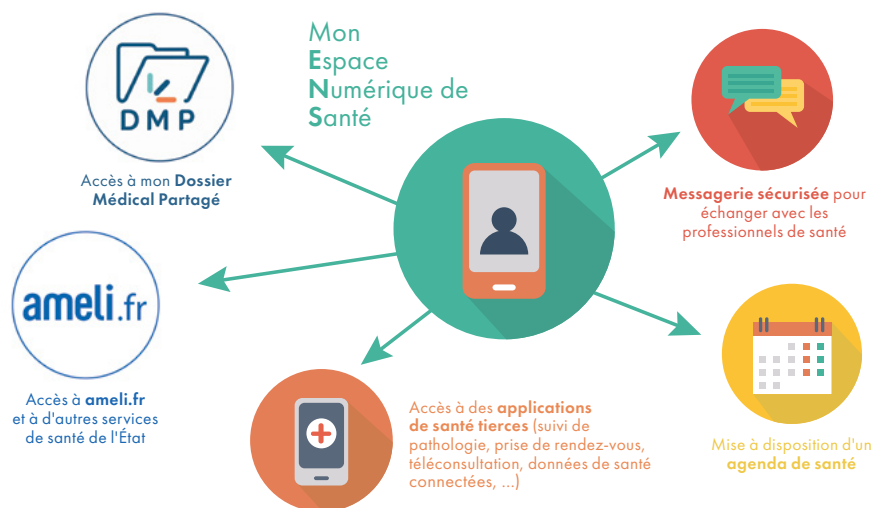
91%

des utilisateurs de la téléconsultation pendant la crise sanitaire sont satisfaits



8/10

Français se déclarent favorables à l'utilisation de l'ENS, dont 1/4 est très favorable



# Résumé exécutif

| Rapport Phase 2

« La majorité des Français s'accorde à dire que l'ENS va faciliter le partage des données de santé avec les professionnels de santé et apporter une meilleure collaboration entre les professionnels de santé eux-mêmes »

**8 Français sur 10** se déclarent prêts à autoriser l'accès à leurs données de santé aux professionnels de santé qui les suivent dans le cadre de l'ENS, tout comme **7 Français sur 10** se déclarent prêts à donner l'accès à leurs données de santé **dans le cadre de l'ENS** à certains services pour améliorer le suivi de leur santé.

**Une large majorité des Français** se déclare prête à l'utilisation des différents outils mis à disposition au sein de l'ENS: **85%** d'intention d'utilisation de la **messagerie sécurisée** pour échanger avec les professionnels de santé et principalement les médecins, **78%** pour le **Dossier Médical Partagé** et **l'agenda de santé, 75%** pour les **applications tierces**.

**Si la majorité des Français s'accorde à dire que l'ENS va faciliter le partage des données de santé avec les professionnels de santé et apporter une meilleure collaboration entre les professionnels de santé eux-mêmes**, répondant à une attente forte, ils sont aussi nombreux à exprimer deux risques forts quant à son utilisation :

- **L'exclusion de patients non familiers avec la technologie** ou n'y ayant pas accès
- **Le manque de sécurisation des données** (stockage, échanges, transmission hors champ médical), ce qui explique le taux modéré de consentement à l'utilisation et analyse des données de santé à des visées de recherche médicale
- En revanche, l'étude a montré une **inquiétude moindre** des Français concernant le **risque de déshumanisation** de la relation médecin-patient au travers de l'ENS, certes présente puisque mentionnée spontanément par **4 Français sur 10**, mais pas primordiale en regard des deux risques exprimés ci-dessus.

**En conclusion, un projet validé par la majorité des Français sous deux conditions indispensables :**

- **Garantir de bonnes conditions** en termes de sécurité des données et de simplicité d'accès
- **Proposer une solution alternative/parallèle** pour les personnes peu ou pas digitalisées, notamment les personnes plus âgées

**Dans ce contexte, les garde-fous proposés sont plébiscités par 8 Français sur 10, démontrant leur importance et statut de prérequis à l'utilisation de l'ENS :**

- **Donner à chacun le droit de choisir** qui aura accès aux données de santé (DMP) et fournir un code d'accès temporaire (principalement à destination du corps médical, avant les proches ou autres professionnels de santé)
- **Donner le droit de s'opposer** à la création et le droit de clôturer son Espace Numérique de Santé si besoin, tout en proposant une alternative dans ces cas-ci.

## La méthodologie

**Le terrain quantitatif** s'est tenu à l'été 2020, du 17 au 30 juillet, auprès d'un échantillon de 2100 répondants représentatifs de la population de France métropolitaine âgée de 18 ans et plus. L'échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré en ligne.

Cette phase quantitative a permis de mesurer, auprès d'un grand nombre de Français, leurs usages et aspirations autour du numérique en santé (état des lieux de leurs connaissances, freins, perceptions, besoins, ...) et leur réception du projet d'ENS, dans son ensemble et sa philosophie mais aussi au sujet de certains éléments plus précis (fonctionnalités, ...).

Cette étude a été réalisée auprès **d'un échantillon de 2100 personnes**, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. L'échantillon a été constitué selon **la méthode des quotas**, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socio-professionnelle, de taille de commune et de région de résidence.

L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview) **du 17 au 30 juillet 2020**.

OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1 à 2 points au plus pour un échantillon de 2100 répondants.

OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.

## Plan du rapport

### Partie 1

Les Français  
et leur perception  
du numérique  
en santé ..... p. 11

Les Français  
et leurs usages actuels  
des outils numériques  
de santé ..... p. 12

Les Français  
et leurs attentes  
à l'égard du virage  
numérique ..... p. 16

Conclusion ..... p. 22

### Partie 2

L'accueil  
de l'Espace  
Numérique  
de Santé ..... p. 23

Réactions  
globales au projet  
d'Espace Numérique  
de Santé ..... p. 24

Réactions aux différents  
éléments du projet  
d'Espace Numérique  
de Santé ..... p. 31

Conclusion ..... p. 34

**Conclusion  
du rapport** ..... p. 35

**Partie 1**

**Les Français**

**et leur perception**

**du numérique en santé**

Si l'expérience du numérique en santé des Français se limite aujourd'hui à certains cas d'usages précis, de nombreux indicateurs démontrent cependant leur intérêt à l'égard du numérique en santé, et particulièrement depuis le début de la crise sanitaire.

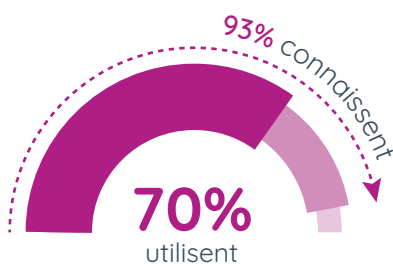
## LES FRANÇAIS ET LEURS USAGES ACTUELS DES OUTILS NUMÉRIQUES DE SANTÉ

Les outils numériques de santé sont pour la plupart connus des Français. Cependant seuls certains sont utilisés par une majorité à ce jour.

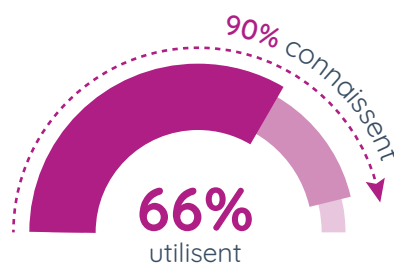
La prise de rendez-vous et l'envoi de résultats médicaux en ligne sont les outils numériques les plus connus et utilisés par les Français interrogés.

***Parmi les outils numériques de santé suivants, quels sont ceux que vous connaissez et qu'il vous arrive d'utiliser personnellement aujourd'hui, même rarement ?***

Base ensemble (n=2100)



Prise de  
rendez-vous  
en ligne



Envoi des résultats  
d'analyse ou de  
diagnostic en ligne

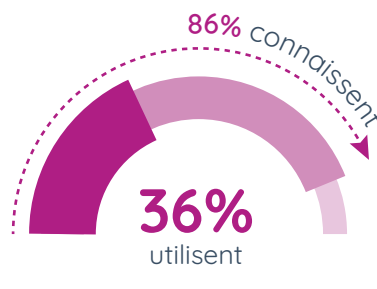


« Pendant le confinement, j'ai fait une consultation en ligne un fois avec le chirurgien qui m'avait opéré, il m'a proposé une consultation en ligne, j'ai trouvé ça d'une facilité, d'un confort »

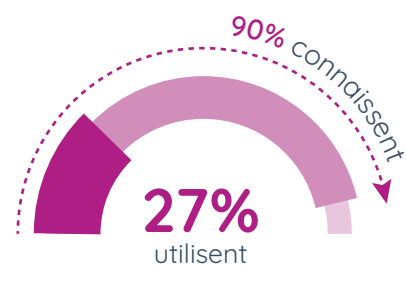
**1 Français sur 3** déclare avoir déjà utilisé le Dossier Médical Partagé et **1 Français sur 4** la téléconsultation.

**Parmi les outils numériques de santé suivants, quels sont ceux que vous connaissez et qu'il vous arrive d'utiliser personnellement aujourd'hui, même rarement ?**

Base ensemble (n=2100)



Dossier Médical Partagé



Téléconsultation / rendez-vous médicaux en ligne



« J'ai commandé pour la première fois des médicaments sur internet depuis le site de ma pharmacie, puis je venais les chercher, ça m'évitait de faire la queue »

Il est par ailleurs notable de constater que la crise sanitaire a été l'occasion pour presque la moitié des Français d'expérimenter un nouvel outil numérique de santé pour la première fois.

**49%**

des Français déclarent avoir utilisé un nouvel **outil numérique de santé** pour la première fois durant la crise sanitaire de la Covid-19



En ce sens, on observe que c'est l'usage de **la téléconsultation** qui, porté par le confinement, a particulièrement progressé depuis le début de la crise, et bien que 3 quarts des Français n'y aient pas encore eu recours, **son utilisation a doublé lors du confinement.**

**Combien de fois avez-vous déjà eu recours à la téléconsultation c'est-à-dire la consultation médicale à distance ?**

Base utilisent la téléconsultation (n=563)



**Avant la crise** sanitaire de la Covid-19, les utilisateurs ont en moyenne utilisé la téléconsultation **0,8 fois**

**Depuis la crise** ils l'ont utilisée en moyenne **1,6 fois**



« Ça a remis le numérique au centre de nos vies, j'ai ressenti que c'était nécessaire, on ne peut pas vivre sans, en ayant accès au numérique on peut tout faire de chez nous et la santé n'y échappe pas »

On remarque également qu'à l'occasion de cette crise, l'expérience des outils numérique a dans l'ensemble satisfait les Français.

**D'une façon générale, quel a été votre niveau de satisfaction de l'utilisation de ce ou ces outil(s) numérique(s) pendant la crise sanitaire de la Covid-19 ?**

Base utilisateurs d'au moins un outil pendant la crise sanitaire de la Covid-19 (n=1020)



**26%** des utilisateurs sont **très satisfaits** de l'utilisation des outils numériques pendant la crise sanitaire de la Covid-19

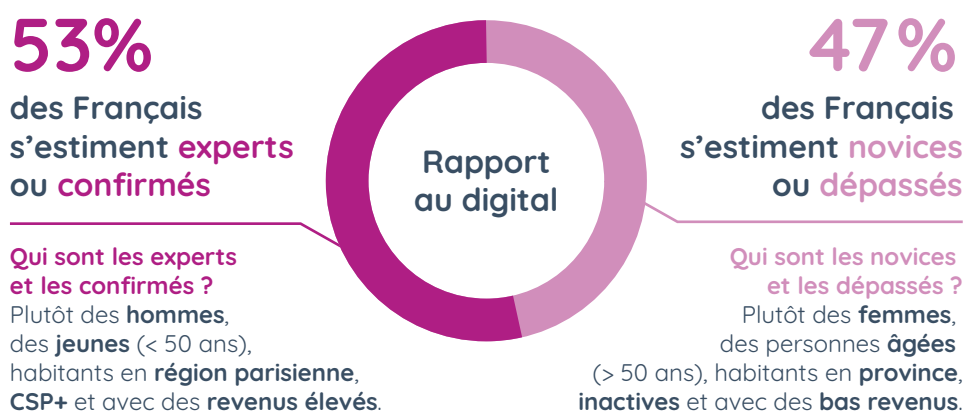
Ce développement des outils numériques de santé est cependant à nuancer. En effet, il concerne surtout à l'heure actuelle les populations les plus aculturées au monde digital comme les CSP+, les foyers avec enfant ou les habitants de région parisienne.

Cette utilisation du numérique en santé touche également certaines populations d'intérêt comme les personnes en situation de handicap, bénéficiaires de l'ALD ou celles situées dans les déserts médicaux.

Mais une part importante de la population demeurent cependant en marge de l'usage du numérique en santé, c'est vrai particulièrement pour près de la moitié des Français qui s'estiment novices ou dépassés par le digital parmi lesquels les de 50 ans, les femmes, les habitants de province et les inactifs à bas revenus.

**Si vous deviez qualifier votre rapport au digital et plus précisément votre niveau de connaissance et de maîtrise des nouvelles pratiques issues du digital, diriez-vous que vous êtes...**

Base ensemble (n=2100)



# LES FRANÇAIS ET LEURS ATTENTES À L'ÉGARD DU VIRAGE NUMÉRIQUE

Cet état des lieux des usages actuels révèle un terreau favorable à la montée en puissance du numérique en santé (préexistence de certains usages et un contexte sanitaire qui a joué le rôle d'accélérateur) mais qui devra cependant convaincre les citoyens les plus éloignés du digital.

On observe ainsi qu'une majorité de Français **accueille positivement l'évolution du numérique en santé**.

*Est-ce que vous voyez cette évolution du numérique en santé comme quelque chose de...*

Base ensemble (n=2100)

**51%**

des Français voient l'évolution du numérique en santé comme quelque chose de **positif**

**39%**

ni positif  
ni négatif



Pour 10%  
c'est négatif

Les interrogés dans leur globalité (quelques soit leur groupe sociodémographique ou leur situation de santé) associent **plusieurs avantages** aux **outils numériques de santé** au premier rang desquels le **gain de temps**, puis la **facilité à communiquer** avec les différents interlocuteurs.



« L'arrêt maladie sera envoyé directement à l'employeur et à l'assurance maladie »



« Plus de souci de paperasse entre l'hôpital et mon médecin »



« Là on a un contact quasi-direct avec un médecin, plus de contraintes, c'est un gain de temps et une facilité »

Vient ensuite la perception que les outils numériques sont une façon de **moderniser la santé** et aussi de bénéficier d'un **meilleur suivi** santé.



« Plus de courrier, plus besoin d'imprimer, de photocopier etc. On aura son ordonnance sur son portable »



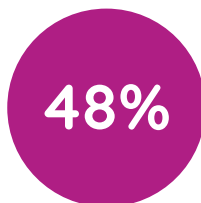
« Un dossier numérique où sont rangés tous mes documents depuis ma naissance, plus besoin de papiers ! »

### Quels sont selon vous les avantages de ces outils numériques ?

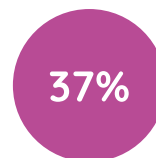
Base ensemble (n=2100)



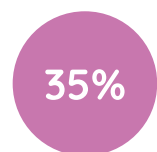
gain de temps



facilité de communication avec les différents interlocuteurs



façon de moderniser la santé



meilleur suivi de santé

Les Français associent ainsi l'utilisation des outils numériques dans le système de santé à des **opportunités** diverses : **meilleure prise en charge du patient, meilleure appropriation des données de santé par le patient, accès au soin généralisé ou personnalisation des traitements.**



« Ce sera plus facile de retrouver un document, plus de risque de perdre un truc »



« Souvent les médecins doivent s'envoyer les papiers entre eux, et c'est à nous qu'ils demandent de le faire. Ce serait pratique pour ce point-là, pas de photocopie »



« Plus de j'ai encore oublié mon carnet de santé, on l'aura sur son portable »



« Si on vit à la campagne ou qu'on a des difficultés pour se déplacer »

**Êtes-vous d'accord ou pas avec les affirmations suivantes concernant les opportunités que les outils numériques peuvent apporter au système de santé ?**

Base ensemble (n=2100)

aux médecins et professionnels de soin d'échanger des données pour une meilleure prise en charge du patient

**32%**  
des Français sont tout à fait d'accord  
**90% sont d'accord**

au patient de stocker et mieux gérer ses données de santé (conserver ordonnances, résultats de laboratoires, radio, ...)

**27%**  
des Français sont tout à fait d'accord  
**87% sont d'accord**

l'accès aux soins, en particulier pour les patients en situation difficile (populations isolées, en région rurale, éloignée, ...)

**26%**  
des Français sont tout à fait d'accord  
**85% sont d'accord**

de personnaliser les traitements et les soins en fonction des données de santé du patient

**23%**  
des Français sont tout à fait d'accord  
**83% sont d'accord**

Pour autant, les Français ont une image ambivalente des outils numériques et perçoivent très bien **les risques** pour le système de santé : **exclusion de certains patients non-experts et accentuation des inégalités, appropriation des données par un tiers**. À noter une inquiétude mais moindre sur la possible **dégradation des relations médecin-patient**.



« Nos données, ils peuvent tout avoir »



« Les personnes âgées ne sont pas vraiment toutes douées avec ce genre de trucs et ce sont elles qui en ont besoin le plus régulièrement »



« Pour moi le truc le plus négatif c'est vraiment la perte du côté humain, il ne faut pas que dans 10 ans on ne parle qu'à des robots... »



« Sur Internet on s'expose au piratage »

**Êtes-vous d'accord ou pas avec les affirmations suivantes concernant les risques que les outils numériques peuvent apporter au système de santé ?**

Base ensemble (n=2100)

peut exclure certains patients car l'utilisation des outils numériques est trop compliquée

**39%**  
des Français sont tout à fait d'accord  
**89% sont d'accord**

peut accentuer les inégalités dans l'accès aux soins car certains patients n'ont pas les moyens d'utiliser ces outils

**33%**  
des Français sont tout à fait d'accord  
**84% sont d'accord**

présente le risque que quelqu'un d'autre que l'utilisateur ne s'approprie ses données

**25%**  
des Français sont tout à fait d'accord  
**79% sont d'accord**

peut dégrader la relation entre professionnels de santé et patients

**20%**  
des Français sont tout à fait d'accord  
**65% sont d'accord**

Ces risques semblent davantage perçus par les répondants **les plus âgés** où la **crainte d'exclusion** et d'**accentuation des inégalités** face au digital est plus forte; mais aussi par les **populations plus « expertes »** du digital qui ont plus conscience du risque d'exclusion que ces outils numériques amènent.



« Il y a des gens qui n'ont pas de smartphones, pas d'ordinateurs chez eux »



« Les déserts médicaux sont souvent aussi des zones blanches »

Afin de pallier à ces risques, les citoyens interrogés s'attendent à ce que le virage numérique s'accompagne de réponses à certains défis, au premier rang desquelles, et pour plus de 6 Français sur 10: la **simplicité d'accès** et d'utilisation pour l'utilisateur ainsi qu'une **transmission efficace des données**.

**À l'avenir, parmi les propositions suivantes, quels sont selon vous les trois principaux défis auxquels le numérique en santé devra répondre ?**

Base ensemble (n=2100)



être simple d'accès et d'utilisation pour l'utilisateur



permettre une meilleure collaboration entre professionnels de santé avec une transmission des données efficace, pour une meilleure prise en charge



permettre un accès aux soins à l'ensemble des usagers



faciliter les rapports humains entre usagers et professionnels de soins au lieu de les déshumaniser



permettre au patient d'être pleinement acteur de sa santé



« L'idée ce n'est pas non plus que ça vienne tout compliquer, faut que ça reste simple, que ça ne nous demande pas trop de temps et d'énergie »



« Échanger de manière plus fluide entre mon spécialiste, mon médecin et mon labo par exemple »



« Que ce soit accessible à tous, les vieux comme les jeunes, les médecins comme nous »

Dans l'optique d'encadrer ce développement du numérique en santé, les Français souhaitent **voir s'impliquer l'État**, tout d'abord comme **garant de la sécurité des données de santé** des citoyens mais aussi comme **coordinateur du développement** du numérique dans le domaine de la santé.

*Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant le développement du numérique en santé à l'avenir en France ?*

Base ensemble (n=2100)

L'État doit être le garant de la sécurité des données de santé des usagers

**51%**  
des Français sont  
tout à fait d'accord  
**91% sont d'accord**

Le développement du numérique en santé doit être coordonné par les Pouvoirs Publics

**30%**  
des Français sont  
tout à fait d'accord  
**85% sont d'accord**

L'implication des **entreprises du digital et du secteur privé** est acquiescée mais de façon moindre.

*Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant le développement du numérique en santé à l'avenir en France ?*

Base ensemble (n=2100)

Le développement du numérique en santé doit inclure, à côté des pouvoirs publics, les entreprises du digital et du secteur privé

**18%**  
des Français sont  
tout à fait d'accord  
**72% sont d'accord**

Aussi, ce virage numérique doit, aux yeux des citoyens interrogés, se réaliser en permettant au patient d'être davantage **« acteur » de sa santé** en lui octroyant la possibilité de gérer ses données et les conditions de leur accessibilité.

***Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant le développement du numérique en santé à l'avenir en France ?***

Base ensemble (n=2100)

Le développement du numérique doit permettre au patient d'être plus acteur de sa santé en gérant ses données et les conditions de leur accessibilité

**30%**  
des Français sont  
tout à fait d'accord  
**88%** sont d'accord

## CONCLUSION PARTIE 1

**Les Français envisagent donc les outils numériques de santé comme une réelle opportunité pour leur système de santé** et pour eux personnellement, notamment dans la perspective de gagner en efficacité, par exemple dans le cadre de la communication entre professionnels de santé et dans la transmission des données.

Cependant, les citoyens interrogés expriment également plusieurs craintes quant au développement de ces outils numériques : la **peur de l'exclusion** de certains patients peu ou pas aculturés au digital, le **risque d'appropriation des données** par un tiers voire la **détérioration de la relation médecin-patient**.

Pour convaincre les Français, le virage numérique en santé devra ainsi répondre à des attentes fortes de **simplification d'accès, de sécurisation des données, d'inclusion de tous les patients**, tout en plaçant l'État au cœur de ces initiatives de développement du numérique en santé, à plusieurs niveaux : en tant que **garant et coordinateur**.

**Partie 2**

**L'accueil de l'Espace**

**Numérique de Santé**

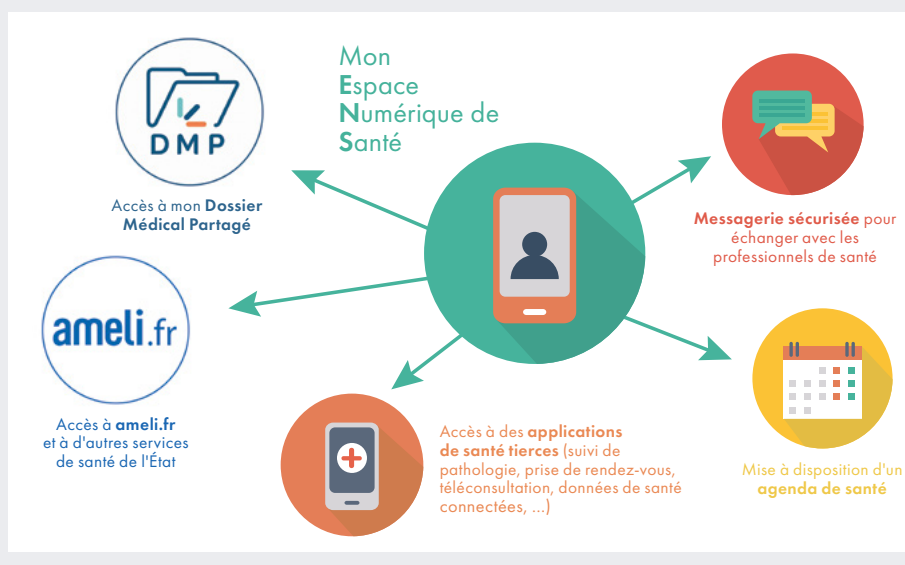
Les citoyens interrogés ont été amenés dans un premier temps à réagir à une présentation générale des principes et des contours de l'Espace Numérique de Santé (ENS) puis dans un second temps à réagir à la description des différents éléments qui composeront cet outil (Dossier Médical Partagé, messagerie, agenda, et accès à des applications tierces).

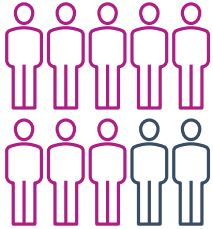
## RÉACTIONS GLOBALES AU PROJET D'ESPACE NUMÉRIQUE DE SANTÉ

Présentation générale de l'ENS aux interviewés

« Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, un nouveau service numérique universel va être mis à disposition de tous les Français pour que chacun puisse mieux gérer sa santé. Ce service s'appelle l'**Espace Numérique de Santé** (ENS). Il permettra de :

- Stocker ses données de santé de façon sécurisée dans son Dossier Médical Partagé ;
- Gérer soi-même les accès et les autorisations à ses données de santé ;
- Échanger avec son médecin et recevoir des documents médicaux (ordonnances, résultats de laboratoire, ...) grâce à une messagerie sécurisée ;
- Assurer l'échange et le partage des examens de santé entre les professionnels de santé...
- Consolider tous ses événements de santé dans un agenda (intégrant par exemple ses rendez-vous médicaux mais aussi des rappels de vaccins par exemple) ;
- Accéder à des services numériques de santé (application de suivi médical, de prise de rendez-vous, de téléconsultation, ...) garanties par l'État et provenant d'acteurs privés du numérique. »





Après présentation du dispositif, l'accueil des répondants se révèle **positif** pour près de **8 Français sur 10**.



« C'est un peu ce qu'on imaginait, une interface pour gérer toute notre santé »



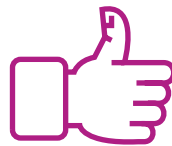
« Ça semble répondre à nos préoccupations »

### Quelle est votre première réaction à ce projet de création d'un Espace Numérique de Santé ?

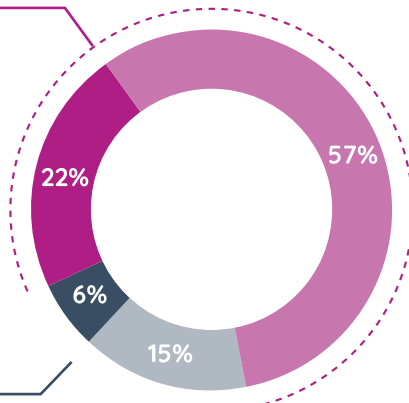
Base ensemble (n=2100)

# 79%

des Français ont une **réaction positive** (dont **22%** très positive) à la lecture du projet d'Espace Numérique de Santé



Pour 21% la réaction est négative



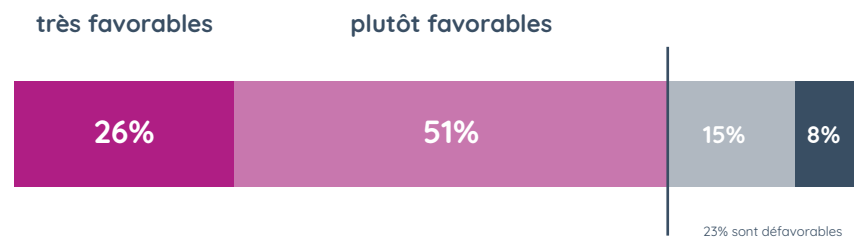
L'Espace Numérique de Santé recueille par ailleurs une **intention d'utilisation élevée** avec **3 Français sur 4** qui se déclarent favorables à l'utiliser personnellement.

**Dans quelle mesure seriez-vous favorable à utiliser personnellement cet Espace Numérique de Santé ?**

Base ensemble (n=2100)

**77%**

des Français sont favorables à utiliser personnellement l'Espace Numérique de Santé, dont **26% très favorables**



Ces premières réactions positives à l'égard de l'ENS se retrouvent logiquement davantage chez ceux ayant une proximité avec les outils numériques, mais également chez les patients souffrant de maladies chroniques.

On note en effet, que plus les usagers semblent proches des outils numériques ou proches du domaine de la santé (personnellement ou professionnellement), plus l'intérêt pour une future utilisation est élevé.

Cependant, les personnes âgées, qui souffrent plus souvent de problèmes de santé mais qui sont peu digitalisées, auront semble-t-il plus de difficultés à franchir le pas.

L'usage de l'ENS laisse entrevoir **plusieurs bénéfices** aux répondants. Parmi lesquels notamment la facilité de partage des données de santé avec les professionnels.



« Quand on va voir un médecin, il nous demande ce qu'on a déjà eu etc. mais des fois on a oublié. Là on peut retrouver tous les antécédents simplement »



« En vacances, en allant chez un autre médecin, il peut voir les données tout de suite »



« C'est bien organisé comme ça, c'est plus clair, une charge mentale en moins »

### Quels sont les principaux bénéfices que vous voyez à l'élaboration d'un Espace Numérique de Santé ?

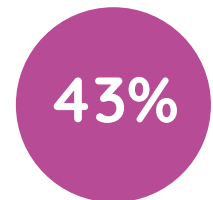
Base ensemble (n=2100)



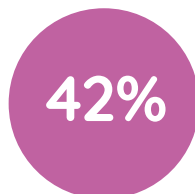
Facilité de partage des données de santé avec les professionnels de santé



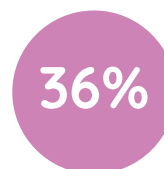
Mise à disposition d'un espace pour enregistrer tous les événements de santé



Sécurisation du stockage des données de santé



Gestion par le patient lui-même des accès et autorisations à ses données de santé



Sécurisation des échanges avec les professionnels de santé



Simplification d'accès à des applications de santé

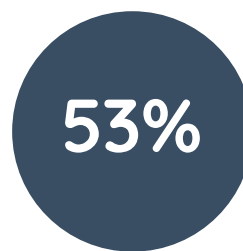
Cependant, le **risque d'exclusion**, qui est l'un des principaux défauts mis en avant à propos du numérique en santé, reste très présent auprès des Français qui place cette problématique comme principal risque du dispositif de l'ENS.

### Quels sont les principaux risques que pose la création d'un Espace Numérique de Santé ?

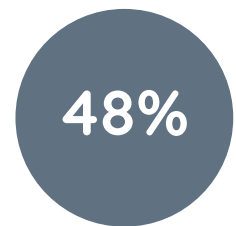
Base ensemble (n=2100)



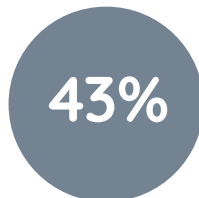
Exclusion des usagers qui ne sont pas familiers avec le numérique



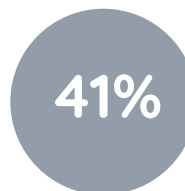
Exclusion des usagers qui n'ont pas accès à internet



Non-sécurisation et confidentialité du stockage des données de santé



Non-sécurisation et confidentialité des échanges de données de santé



Transmission des données à des acteurs hors du domaine médical



Relation patient-médecin trop virtuelle



Manque d'adhésion des professionnels de santé qui ne maîtrisent pas totalement ou rejettent les outils numériques



« Le fait que ce soit l'État, un organisme public qui gère ça, je suis plus rassuré sur la sécurité »



« Si c'est français, géré par des français, en France, on serait plus rassuré, il ne faut pas que ce soit Facebook quoi »

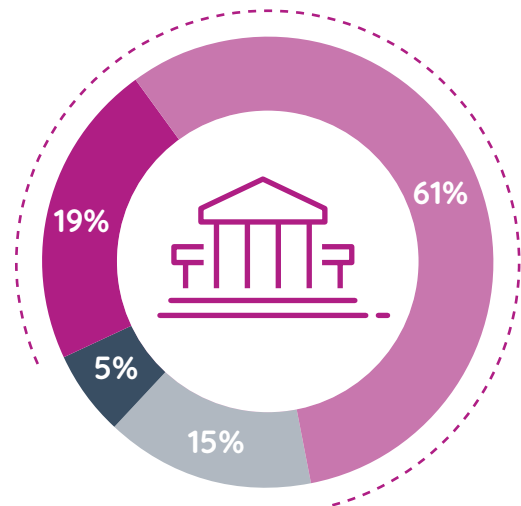
Au sujet de l'encadrement de l'ENS, **4 Français sur 5** se déclarent **en faveur d'une gestion par les pouvoirs publics** et peu font confiance à un opérateur privé.

**L'Espace Numérique de Santé est développé comme un nouveau service public numérique universel pour permettre à chacun de mieux gérer sa santé. Que pensez-vous du fait que cette plateforme soit créée et gérée par les pouvoirs publics (qui n'auront pas accès à vos données de santé, mais seront garants de leur sécurité) ?**

Base ensemble (n=2100)

**80%**

des Français trouvent **positif** que cette plateforme soit créée et gérée par les pouvoirs publics, **19% sont très positifs.**



**Pour gérer vos données de santé, avez-vous plus confiance dans un service développé par les pouvoirs publics ou par une plateforme privée ?**

Base ensemble (n=2100)

Pour développer ce service...



**38%**

des Français ont plus confiance en les **pouvoirs publics**



**9%**

des Français ont plus confiance en une plateforme privée



**22% ont confiance en les deux**  
17% en aucun / 14% ne se prononcent pas

Près de **8 Français sur 10** apprécient également **les garde-fous proposés**, démontrant ainsi leur importance et leur statut de prérequis à l'utilisation de l'ENS. Notamment la capacité de choisir qui aura accès aux données de santé (DMP) et à fournir un code d'accès temporaire. Mais aussi la possibilité de s'opposer à la création et clôturer son Espace Numérique de Santé si besoin pour les plus réfractaires.

**89%**

des Français trouvent pertinent de pouvoir **définir eux-mêmes les droits d'accès** à leur Espace Numérique de Santé

(42% très pertinent)

**85%**

des Français trouvent positif que l'on puisse **s'opposer à la création et clôturer** son Espace Numérique de Santé

(26% très positif)

**84%**

des Français trouvent pertinent de pouvoir **fournir un code d'accès temporaire** aux professionnels de santé

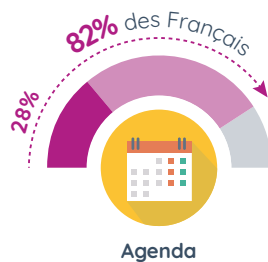
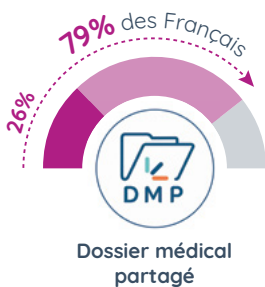
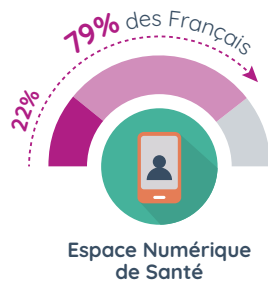
(29% très pertinent)

# RÉACTIONS AUX DIFFÉRENTS ÉLÉMENTS DU PROJET D'ESPACE NUMÉRIQUE DE SANTÉ

Globalement, les différents **éléments présentés** de l'ENS (Dossier Médical Partagé, Agenda, Messagerie sécurisée, accès à des applications tierces) bénéficient d'un **accueil positif**, avec près d'un quart des Français très favorables au **DMP**, à l'**agenda** et à la **messagerie**.

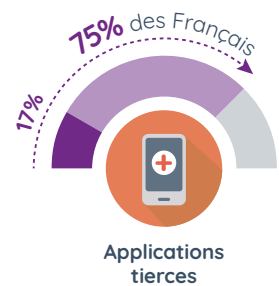
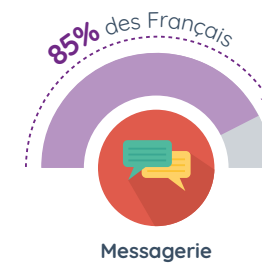
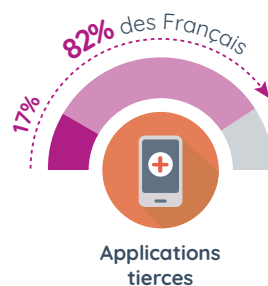
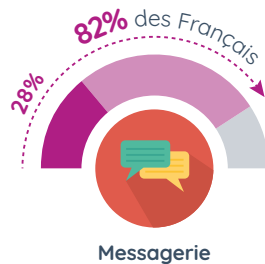
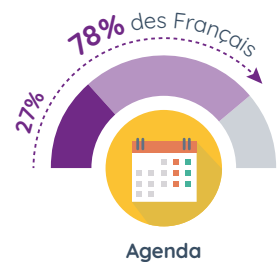
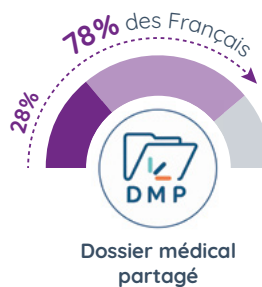
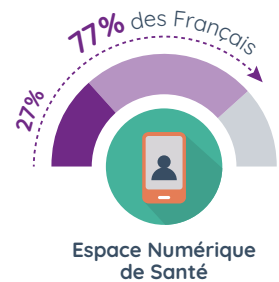
## Un accueil

- *positif*
- *dont très positif*



## Une envie d'utiliser

- *favorablement*
- *dont très favorablement*





« Je trouve ça bien pour les rappels pour les vaccins, pour garder une trace. Mon compagnon, par exemple, on ne savait pas s'il avait eu la varicelle »



« Un carnet de santé numérique, tout simplement, pour retracer les étapes, les différents problèmes qu'on a eus »



## Dossier Médical Partagé

Le Dossier Médical Partagé reçoit un accueil très positif: plus de **3/4 des Français se déclarent favorables** à son utilisation et 28% sont tout à fait favorables. S'il ne semble pas y avoir de contre-indication à ce que le médecin traitant ait automatiquement accès au DMP, la grande majorité des interrogés déclare souhaiter avoir le choix des données à partager et du médecin à qui les transmettre.

**Aujourd'hui le médecin traitant a accès par défaut à l'ensemble du Dossier Médical Partagé de son patient. Diriez-vous que vous trouvez cela...**

Base ensemble (n=2100)



**53%**  
des Français sont  
tout à fait d'accord  
92% sont d'accord



**50%**  
des Français sont  
tout à fait d'accord  
91% sont d'accord



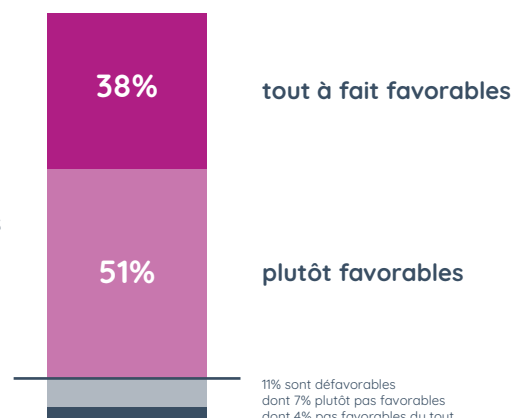
**44%**  
des Français sont  
tout à fait d'accord  
88% sont d'accord

**Demain seriez-vous favorable au fait de choisir vous-même quels médecins ou professionnels de santé peuvent avoir accès à une partie ou la totalité de vos données dans votre Dossier Médical Partagé ?**

Base ensemble (n=2100)

**89%**

des Français sont favorables au fait de choisir eux-mêmes quel médecin / professionnel de santé peut avoir accès à une partie ou la totalité de leurs données dans leur dossier médical partagé. **38%** se déclarent même être tout à fait favorables





« Ça peut être intéressant lors d'un post-opératoire, ou après un examen de communiquer avec le médecin, pour donner des nouvelles, on n'a pas besoin de prendre rdv que pour une question »

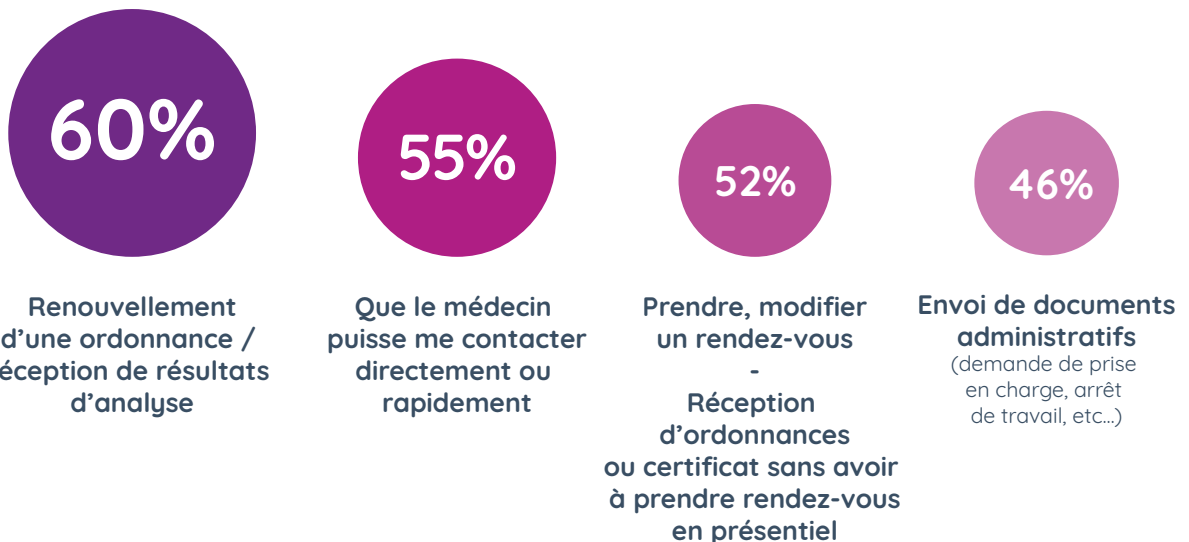


## Messagerie sécurisée : projections d'usages

Les citoyens interrogés projettent d'utiliser la messagerie comme une **alternative aux consultations** simples (réception de documents comme les ordonnances ou les résultats), mais également pour communiquer avec le personnel soignant **en cas d'urgence** ou pour **prendre rendez-vous**.

**Pour quels motifs pensez-vous que cette messagerie sécurisée avec les professionnels de santé peut être utile ?**

Base ensemble (n=2100)



« Un lien direct avec notre médecin pour des questions sur nos traitements, la posologie, etc. »



« Pour pouvoir se faire renvoyer une ordonnance, ou un arrêt de travail par exemple »



« Je me dis 'au cas où' je peux toujours le contacter »

En ce sens, les citoyens interrogés sont nombreux à se prononcer pour avoir la possibilité de **contacter de manière pro-active** le médecin traitant.

**Pensez-vous qu'il serait souhaitable de pouvoir également contacter de façon proactive, c'est-à-dire sans avoir à attendre un premier email de leur part pour pouvoir répondre, les personnes suivantes ?**

Base ensemble (n=2100)



Médecin traitant

45%

des Français pensent qu'il est **tout à fait souhaitable** de pouvoir le contacter de manière proactive. **87%** le pensent « **tout à fait** » + « **plutôt** »



## Accès à des applications tierces



« On en utilise déjà (Doctolib, l'appli de ma mutuelle) donc oui c'est bien de lier tout ça je pense »

Dans l'ensemble, l'**accès à des applications tierces** est reçu positivement, mais peu d'usagers se déclarent aujourd'hui tout à fait favorables à utiliser cette fonctionnalité (seulement 17% des interrogés se déclarent tout à fait favorables à une utilisation).

On note également une hésitation des Français à donner leur consentement pour que des applications tierces liées à l'ENS améliorent le suivi de leur santé en accédant à leurs données personnelles, ce qui semble traduire une certaine méfiance quant à l'utilisation finale des données.

***Dans quelle mesure seriez-vous d'accord et prêt à donner votre consentement pour que des applications et services numériques référencés dans votre Espace Numérique de Santé, puissent accéder à vos données de santé pour améliorer le suivi de votre santé ?***

Base ensemble (n=2100)



# 17%

des Français sont **tout à fait d'accord** et prêts à donner leur consentement pour que des applications et services numériques référencés dans l'Espace Numérique de Santé puissent accéder à leurs données de santé pour améliorer le suivi de leur santé

**61% sont d'accord** (soit « tout à fait d'accord » + « plutôt d'accord »)



## Un accueil de l'ENS très positif



# 8 français sur 10

se déclarent **favorables** à l'utilisation de l'ENS  
dont 1/4 est très favorable

L'**accueil** réservé au **dispositif** de l'ENS est globalement **positif** avec **8 Français sur 10** qui se déclarent favorables à son utilisation.

Dans des proportions similaires, les citoyens interrogés apprécient l'ensemble des modules présentés : DMP, agenda, messagerie sécurisée, ainsi que l'accès à des applications tierces.

Les garde fous évoqués sont également fortement appréciés :

- la possibilité offerte de choisir qui aura accès à ses données de santé ;
- le code d'accès ;
- et la capacité de s'opposer à la création ou de clôturer son ENS.

Aussi, la **gestion** par l'**État du dispositif** représente une **attente** forte. Ces derniers éléments constituent des éléments fédérateurs forts, moteurs de l'adhésion à la plateforme.

Si la majorité des Français s'accordent à dire que l'ENS va faciliter le partage des données de santé avec les professionnels de santé, répondant ainsi à une attente forte, perçue par tous comme une des limites actuelles du système de santé... Ils sont aussi nombreux à exprimer certaines craintes quant à son utilisation : l'exclusion de patients non familiers du digital ou n'y ayant pas accès, mais aussi le manque de sécurisation des données ainsi exposées.

Cette adhésion limitée au dispositif se retrouve particulièrement chez les populations déjà touchées par la fracture numérique, population auprès desquelles un effort de vigilance et de pédagogie supplémentaires sera requis.

## CONCLUSION PARTIE 2

**L'Espace Numérique de Santé est perçu comme un dispositif pertinent et est plébiscité par les Français.** Il va toutefois nécessiter un accompagnement accru.

Il se présente donc à la fois comme une réponse aux attentes des Français quant aux solutions amenées par le numérique en santé mais aussi au cœur des questionnements et des craintes vis-à-vis de ce virage technologique.

L'ENS se révèle comme un dispositif d'ores et déjà **légitime** pour une majorité de Français :

- Perçu comme **efficace**, notamment dans la transmission des données et la collaboration entre professionnels de santé
- Mis en place par un **État garant** – coordinateur du dispositif
- Permettant au patient de bénéficier d'une **meilleure prise en charge**, plus efficiente, de sa santé

Le projet nécessite néanmoins d'être **accompagné**, en particulier auprès des populations en situation de rupture numérique :

- Veiller à l'**accessibilité, la simplicité d'usage** du dispositif
- S'appuyer sur les généralistes, les spécialistes et les pharmaciens d'officine qui bénéficient d'un niveau de **confiance** élevé et sont par ailleurs déjà familiers du système des outils partagés
- Rassurer en mettant en avant la **sécurisation des données** (stockage, échanges, transmission)
- Insister sur la mise en place de **garde-fous** permettant au patient d'avoir la main sur l'utilisation de ses données
- Clarifier l'utilisation des données de santé à des visées de recherche scientifique : **anonymisation des données, transfert sécurisé**, prendre l'exemple des recherches mises en place en période de crise sanitaire en matière d'utilisation des données et recherche médicale, etc.

**Les Français semblent donc prêts à adopter l'Espace Numérique de Santé dont ils perçoivent la valeur ajoutée vers une plus grande efficacité dans leur parcours de soin. Néanmoins, ils demeurent vigilants à ce que son développement n'exclue aucun usager du système de santé et s'accompagne de garanties concernant sa sécurité.**

# Pour conclure l'ensemble de la consultation citoyenne (Phases 1 et 2)

## **La e-santé va changer en profondeur notre système de santé.**

Les usagers, les patients, les citoyens que nous sommes en ont désormais pleinement conscience. Cette grande traversée d'une année faite d'échanges et de débats avec eux le montre. La digitalisation généralisée de l'espace social ne pouvait pas laisser la santé de côté. La crise de la Covid-19, dans l'urgence, a montré à quel point elle pouvait rendre service en permettant au plus grand nombre d'expérimenter de nouveaux usages et de nouveaux outils. Ces échanges, ces débats, ces ateliers, ces enquêtes ont indiqué à la fois la qualité du système de santé quant aux soins reçus mais aussi le besoin grandissant de simplification et de fluidification. Ces échanges citoyens indiquent la voie, montre que **les patients sont prêts et désireux d'avancer dans cette direction**, qu'ils y voient comme une vraie révolution qui permettra de meilleurs échanges entre soignés et soignants et entre soignants, de mieux conjuguer la santé dans sa dimension individuelle et dans sa dimension collective. Cette e-santé, ils la veulent fidèle à une promesse d'universalité qui fasse cas des risques d'exclusion. Ils la veulent au service d'une meilleure collaboration et de plus de transversalité entre les acteurs. Ils la veulent pleinement au service de l'humanité qui préside aux soins.

Ils veulent qu'elle soit pour eux le moyen de s'approprier pleinement leur donnée de santé, pour les partager dans un cadre sécurisé par l'état. Comme le montre l'étude d'Opinion Way, l'Espace Numérique de Santé, ses différentes fonctions, apparaissent bien comme l'outil et le lieu de cette appropriation, apte à faire du patient une véritable partie-prenante du système face aux acteurs de santé. Cette première démarche de co-construction qui se conclut ici est bien sûr aussi un point de départ. Ce dialogue entamé va se continuer à tous les échelons, avec les associations de patients, avec les citoyens, pour que derrière les enjeux technologiques, économiques, administratifs, se dessine **un système de santé conçu par tous et pour tous**. Si cette parole est entendue, si cette attente est comprise par tous ceux qui vont avoir la charge de faire advenir cette e-santé, alors cette vaste consultation aura joué pleinement son rôle, en faisant, par la co-construction, le pont entre expertise et expérience, entre la technologie et les usages, entre l'institution et le citoyen.



# Rapport | Phase 2 | 2020