

LES FRANÇAIS ET LA E-SANTÉ : Un usage en progression, propice au déploiement de *Mon Espace Santé*, mais un fort besoin d'information et d'accompagnement

Le numérique devient un outil incontournable pour l'accès aux services de santé. De plus en plus présent dans la vie quotidienne des Français, le numérique doit être une opportunité pour offrir un meilleur accès et une meilleure qualité des soins. L'adhésion aux outils numériques par les usagers est donc un enjeu crucial.

Téléconsultation, DMP, DP... Où en sont les Français aujourd'hui dans leur appropriation et leur usage des services numériques en santé ? A quelques mois du déploiement de *Mon Espace Santé*, France Assos Santé dévoile les résultats d'une étude exclusive réalisée par CSA.

Les Français de plus en plus adeptes de la e-santé

Un usage du numérique en santé déjà très développé

88% des Français qui utilisent internet sont adeptes des services numériques dans le cadre de leur parcours santé, comme Ameli.fr (67%) ou des plateformes de rendez-vous en ligne (59%).

Gestion des données : la confiance s'installe mais la transparence manque encore

65% des utilisateurs des services santé en ligne ont confiance dans la sécurisation des données de santé. Un score encore plus élevé parmi la population des patients (malades chroniques) : 70%.

Cependant l'enquête de CSA démontre la forte méconnaissance qu'ont les Français de leurs droits au regard de leurs données de santé : seulement 24% se disent bien informés et connaître leurs droits d'opposition sur celles-ci.

La téléconsultation et la prise de rendez-vous en ligne : un usage boosté par la crise sanitaire mais parfois limité par des contraintes techniques

30% des Français qui utilisent internet ont déjà eu recours à la téléconsultation, contre 7% avant la crise du Covid-19. Ils s'avèrent dans l'ensemble satisfaits (satisfaction 7,4/10).

Pour les patients, la téléconsultation bénéficie en effet de plusieurs avantages, en particulier le côté pratique (gain de temps, réduction des délais, etc.), mais ils sont conscients des limites du dispositif. Les soucis techniques ou les difficultés d'accès au numérique pour une partie de la population sont vécus comme des obstacles. Et pour certains le manque de contact direct peut déshumaniser la consultation, avec 2 utilisateurs sur 10 qui se sentent moins à l'aise qu'en présentiel.

Pour 67% des répondants, la téléconsultation est une alternative pratique à une consultation en présentiel et non une solution de remplacement.

Dossier Médical Partagé (DMP) et Dossier Pharmaceutique (DP) : la grande nébuleuse

Alors que la téléconsultation fait dorénavant partie des pratiques des Français, le DMP et le DP restent majoritairement obscurs et peu ou pas utilisés.

Si près de 8 Français sur 10 ont déjà entendu parler du Dossier Médical Partagé, un peu moins de 50% d'entre eux connaissent son fonctionnement. Seulement 35% des personnes interrogées ont ouvert un DMP (45% chez les patients) et la moitié l'utilise. Ce faible taux d'utilisation est principalement dû au fait que les professionnels de santé ne le remplissent pas.

Le Dossier Pharmaceutique quant à lui est méconnu et ses caractéristiques restent floues pour les Français : seulement 11% des répondants déclarent détenir un DP.

Mon Espace Santé : une forte attente des usagers de la santé et la clé pour permettre d'accélérer le déploiement du numérique en santé

L'accélération de l'utilisation du numérique en santé passera sans aucun doute par *Mon Espace Santé*, l'espace en ligne personnalisé dont chaque assuré bénéficiera à compter de janvier 2022. Déjà, les services qui seront inclus dans cet espace suscitent un fort intérêt auprès de 7 usagers sur 10 (DMP, Ameli, messagerie sécurisée, agenda de santé, DP) et 82 % des répondants estiment que ce nouveau service va permettre de faciliter le parcours de soins, tant au niveau des professionnels de santé que des patients.

Pour France Assos Santé, les résultats de l'étude réalisée par CSA révèlent à la fois le potentiel énorme que représente le numérique en santé pour permettre aux usagers de la santé de mieux prendre leur parcours santé en mains, mais aussi les fragilités actuelles à combler. Les outils existants sont sous-utilisés, en grande partie par manque de visibilité et d'information.

Pour émanciper l'utilisateur de la santé et le rendre acteur de ces services, une meilleure communication sur ses droits concernant ses données est indispensable, en toute transparence.

La généralisation de *Mon Espace Santé* est un levier fondamental pour encourager et inciter les Français à s'approprier les services numériques et les ancrer dans les habitudes quotidiennes du parcours de soins.

Un progrès qui devra impérativement, pour France Assos Santé, aller avec un accompagnement renforcé des populations éloignées du numérique pour des raisons géographiques ou démographiques, afin de ne laisser personne au bord du chemin.

Retrouvez le rapport complet de l'étude CSA [ici](#).

Contact presse : Sophie BANCET – 06 18 13 66 95 – communication@france-assos-sante.org