

LES FRANÇAIS ET LA E-SANTÉ

Téléconsultation, DMP/DP, Mon Espace Sante

CONSUMER
SCIENCE &
ANALYTICS

CSA

VOS CONTACTS CSA :

Claudine BRULE – Directrice du pôle CONSUMER
Judith SOFFER – Directrice du département santé
Agnès BERMOND – Chef de groupe

France
Assos
Santé
La voix des usagers

Juillet 2021

LES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

#1

Identifier le niveau de satisfaction des français concernant la TÉLÉCONSULTATION et déterminer les avantages et les limites de la pratique



#2

Mesurer la connaissance des Français sur le Dossier Pharmaceutique (DP) et Dossier Médical Partagé (DMP) et connaître les usages



#3

Mesurer la connaissance et l'opinion des Français sur MON ESPACE SANTÉ (ENS) et son fonctionnement



Méthodologie



MODE DE RECUEIL

Questionnaire auto-administré
en ligne via panel propriétaire
CSA Link et panel partenaire

Durée : 10 minutes



DATES DE TERRAIN

17 **»»** 25
JUN 2021 JUN 2021



CIBLE INTERROGÉE

**Échantillon national représentatif de la
population française âgée de 18 ans et plus**

1510 Français dont...



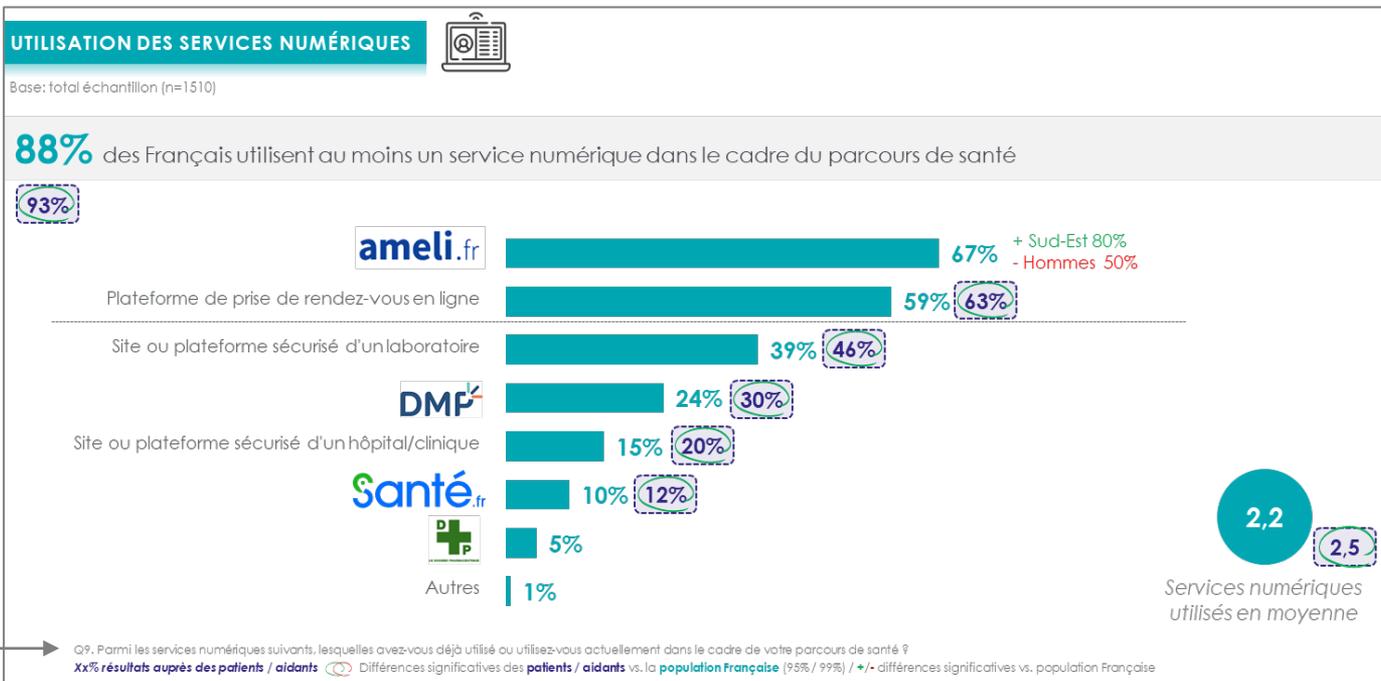
497 Patients

*(maladie chronique, maladie qui nécessite des
traitements et un suivi médical, problème ponctuel de
santé au cours des 12 derniers mois qui a nécessité une
prise en charge)*

*Échantillon national représentatif constitué
d'après la méthode des quotas
Redressement effectué sur les mêmes critères
>> Sexe, âge, CSP, région, taille d'agglomération*

CLÉ DE LECTURE DES RÉSULTATS

Base de lecture



Intitulé de la question

- Les résultats sont présentés sur le total de l'échantillon, soit la population Française xx%
- Les résultats significativement différents auprès des patients sont indiqués comme cela xx%
- Les résultats significativement différents suivant les cibles sont indiqués comme cela + Sud-Ouest xx% / - 18-34 ans xx%



ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF DES 18 ANS ET PLUS



FEMME



HOMME



Age moyen

10%



18-24

15%



25-34

26%



35-49

25%



50-64

25%



65 +

30%

CSP+

30%

CSP-

40%

INACTIFS



ÂGE DES ENFANTS

FOYER SANS ENFANT

59%

FOYER AVEC ENFANTS

41%

1 enfant

23%

2 enfants

14%

3 enfants ou plus

4%

TAILLE D'AGGLOMÉRATION

Moins de 2K habitants

17%

2K - 20K habitants

17%

20K - 100K habitants

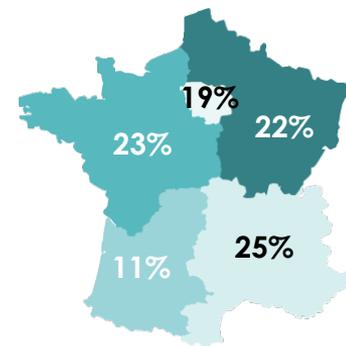
14%

Plus de 100K habitants

35%

Agglomération parisienne

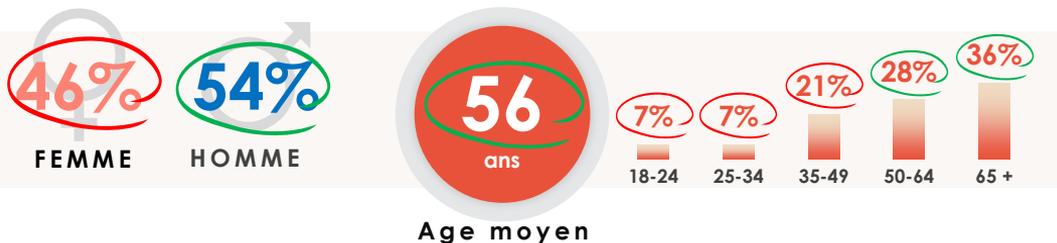
17%



33%

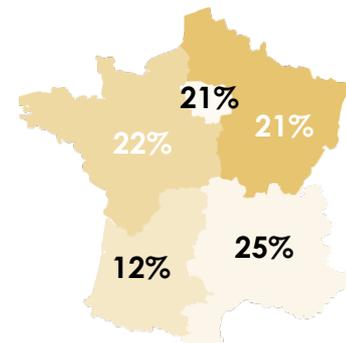
DE PATIENTS

PROFILS DES PATIENTS : MAJORITAIREMENT HOMMES ET INACTIFS



TAILLE D'AGGLOMÉRATION

Moins de 2K habitants	18%
2K - 20K habitants	17%
20K - 100K habitants	15%
Plus de 100K habitants	32%
Agglomération parisienne	19%



 ÂGE DES ENFANTS	FOYER SANS ENFANT	66%
	FOYER AVEC ENFANTS	34%
	1 enfant	20%
	2 enfants	12%
	3 enfants ou plus	2%



33%

DES FRANÇAIS SONT « PATIENTS »

Atteinte d'une maladie chronique, handicap, perte d'autonomie, ayant eu un soucis de santé, qui nécessite des traitements et un suivi médical régulier

Des Français adeptes *des services numériques en santé* bien que *peu informés* sur leur droit d'opposition sur leurs données de santé

PLUS DE 8 FRANÇAIS SUR 10 UTILISENT UN SERVICE NUMÉRIQUE DANS LE CADRE DU PARCOURS DE SANTÉ.
 UNE UTILISATION ENCORE PLUS IMPORTANTE POUR LES PATIENTS/AIDANTS, NOTAMMENT POUR LES OUTILS QUI REGROUPENT
 DES INFORMATIONS DE SANTÉ COMME LES PLATEFORMES ET LE DMP.

UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES



Base: total échantillon (n=1510)

88% des Français utilisent au moins un service numérique dans le cadre du parcours de santé

95% - 18-34 ans **83%**

ameli.fr 67% **72%**

Plateforme de prise de rendez-vous en ligne 59% **66%**

Site ou plateforme sécurisé d'un laboratoire 39% **51%**

DMF 24% **32%**

Site ou plateforme sécurisé d'un hôpital/clinique 15% **21%**

Santé.fr 10% **12%**

+ 5%

Autres 1%

2,5 **2,7**

Services numériques
utilisés en moyenne

PRÈS DES 2/3 DES FRANÇAIS DÉCLARENT AVOIR CONFIANCE DANS LA SÉCURISATION DES DONNÉES DE SANTÉ. LES PATIENTS/AIDANTS, QUI SONT PLUS RÉGULIÈREMENT CONFRONTÉS A UN SUIVI MÉDICAL, SONT ENCORE PLUS CONFIANTS.
Les hommes apparaissent plus confiants que les femmes.

CONFIANCE CONCERNANT LA SÉCURISATION DES DONNÉES

Base: total échantillon (n=1510)



65% DONT **17%** TOUT À FAIT

DES FRANÇAIS ONT CONFIANCE
CONCERNANT LA SÉCURISATION
DES DONNÉES DE SANTÉ

+ Hommes **70%** / **21%**
- Femmes **61%** / **13%**

PATIENTS



70% DONT **19%** TOUT À FAIT

DES PATIENTS/AIDANTS ONT CONFIANCE
CONCERNANT LA SÉCURISATION DES
DONNÉES DE SANTÉ

SEUL 1/4 DES FRANÇAIS DÉCLARE ÊTRE TRÈS BIEN INFORMÉ ET CONNAÎTRE SES DROITS D'OPPOSITIONS SUR LES DONNÉES DE SANTÉ ALORS QU'UNE MÊME PROPORTION DES FRANÇAIS IGNORE TOUT DE CE DROIT. POUR 1 FRANÇAIS SUR 2, UN MANQUE DE PRÉCISION ET D'INFORMATION À CE SUJET SE FAIT RESSENTIR.

CONNAISSANCE DES DROITS D'OPPOSITION SUR LES DONNÉES DE SANTÉ

Base: total échantillon (n=1510)

JE SUIS **TRÈS BIEN INFORMÉ ET JE CONNAIS MON DROIT** D'OPPOSITION SUR MES DONNÉES DE SANTÉ



+ CSP + **30%** / + Hommes **28%**
- Femmes **21%** / - Inactifs **20%**

JE SAIS QUE J'AI UN DROIT D'OPPOSITION SUR MES DONNÉES DE SANTÉ, MAIS **J'AURAIS BESOIN QU'ON ME REPRÉCISE COMMENT CELA FONCTIONNE**



JE NE SUIS PAS DU TOUT INFORMÉ DE MON DROIT D'OPPOSITION SUR MES DONNÉES DE SANTÉ



+ Femmes **30%**
- Hommes **22%**

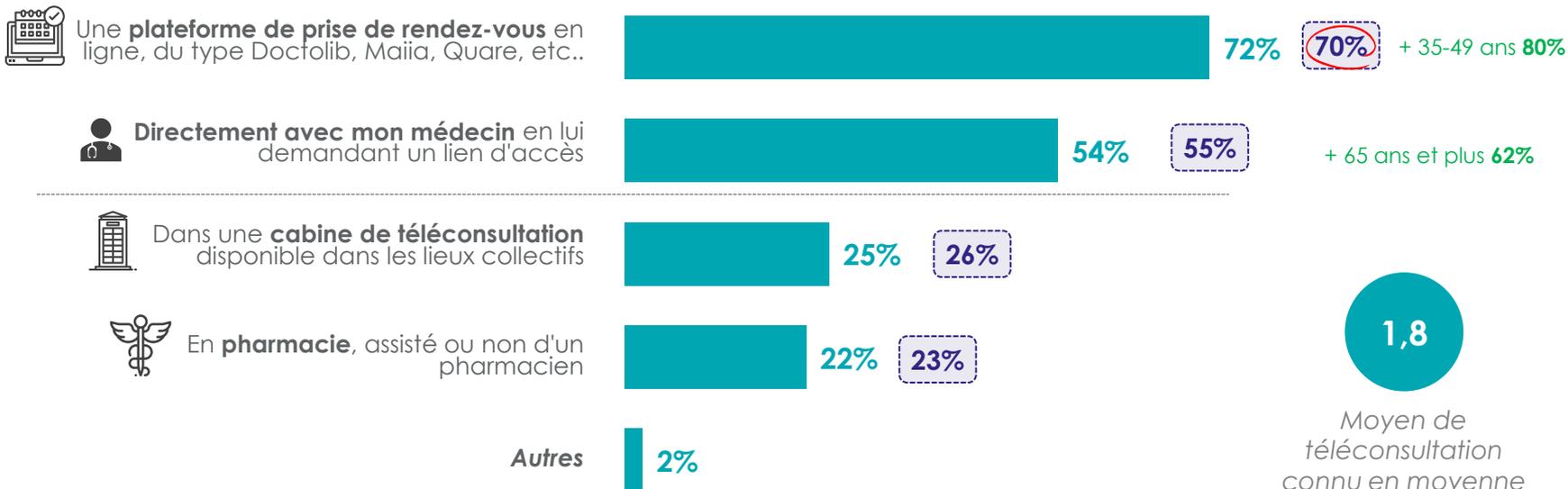
Une expérience de la
téléconsultation
globalement satisfaisante
malgré certaines limites



LA PLATEFORME DE PRISE DE RENDEZ-VOUS EST LE MOYEN DE TÉLÉCONSULTATION LE PLUS CONNU. ALORS QUE LA CONNAISSANCE DES CABINES DE TÉLÉCONSULTATION DANS LES LIEUX COLLECTIFS ET EN PHARMACIE RESTE ENCORE LIMITÉE

NOTORIÉTÉ DES MOYENS DE TÉLÉCONSULTATION

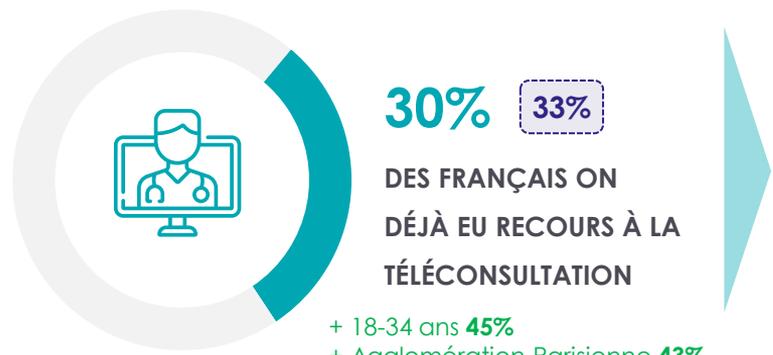
Base: total échantillon (n=1510)



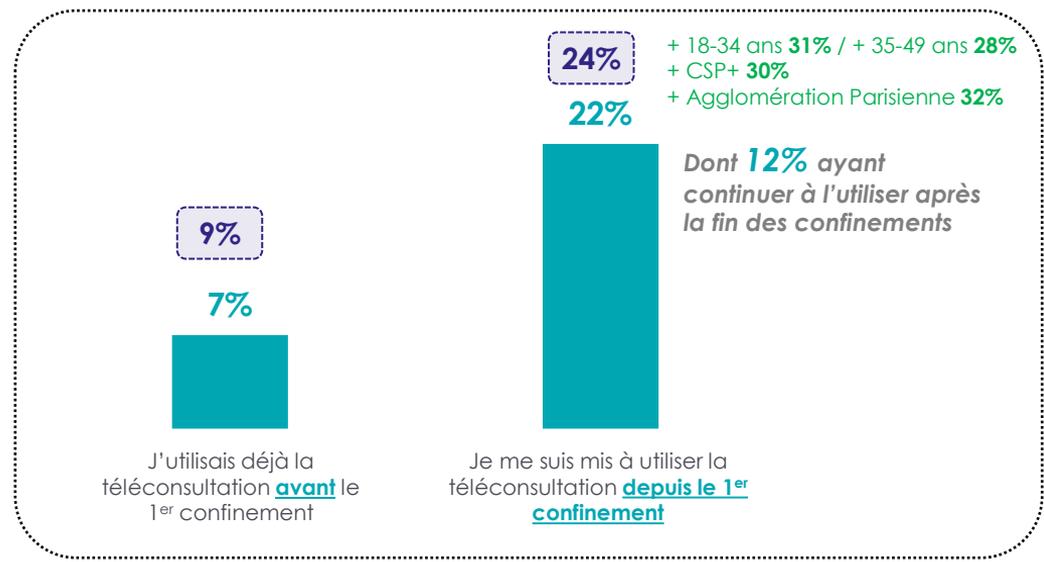
**UN 1/3 DES FRANÇAIS A DÉJÀ UTILISÉ LA TÉLÉCONSULTATION : UNE 1^{ER} UTILISATION MAJORITAIREMENT LIÉE À LA CRISE SANITAIRE.
UNE PLUS GRANDE UTILISATION PAR LES PATIENTS/AIDANTS, LES JEUNES, DES CSP+ ET LES HABITANTS DE LA RÉGION PARISIENNE.**

UTILISATION DE LA TELECONSULTATION

Base: total échantillon (n=1510)



- + 18-34 ans **45%**
- + Agglomération Parisienne **43%**
- + CSP+ **41%**
- 65 ans et plus **12%**
- Inactifs **18%**

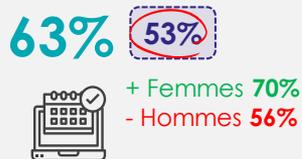


**LA GRANDE MAJORITÉ DES RENDEZ-VOUS DE TÉLÉCONSULTATION SONT PRIS VIA UNE PLATEFORME EN LIGNE ET À L'INITIATIVE DU PATIENT.
LES PATIENTS/AIDANTS ONT DAVANTAGE ACCÈS À LA TÉLÉCONSULTATION VIA UN LIEN COMMUNIQUÉ PAR LEUR MÉDECIN.**

MODE DE TELECONSULTATION ET RAISON DE CE CHOIX

Base: à déjà eu recours à la téléconsultation (n=446)

VIA UNE PLATEFORME DE PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE



Base: à eu recours à la téléconsultation via plateforme (n=282)

- 69%** Utilisation à mon initiative
- 29%** J'avais prévu d'aller voir mon médecin et il m'a proposé la téléconsultation
- 2%** Autres

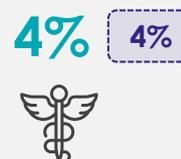
VIA UN LIEN COMMUNIQUÉ PAR LE PROFESIONNEL DE SANTÉ



Base: à eu recours à la téléconsultation via un lien (n=121)

- 96%** J'avais prévu d'aller voir mon médecin et il m'a proposé la téléconsultation
- 4%** Autres (médecine du travail etc..)

EN PHARMACIE



DANS UNE CABINE DE TÉLÉCONSULTATION



Autres : 2%

DANS PRÈS D'1 CAS SUR 2, LA TÉLÉCONSULTATION PERMET D'OBTENIR UN RENDEZ-VOUS PLUS RAPIDEMENT QU'UNE CONSULTATION EN PRÉSENTIEL.

DÉLAI D'OBTENTION DU RENDEZ-VOUS EN TÉLÉCONSULTATION

Base: à déjà eu recours à la téléconsultation (n=446)

LE DÉLAIS D'OBTENTION DU RENDEZ-VOUS EN TÉLÉCONSULTATION A ÉTÉ...



Plus rapide

qu'une consultation en présentiel

46%

51%



Equivalent

à consultation en présentiel

50%

47%



Plus long

qu'une consultation en présentiel

3%

2%

Pas de différence significative auprès des patients/aidants

4 jours en moyenne auprès de ceux ayant déclaré que le délais d'obtention a été plus rapide qu'une consultation en présentiel

5 jours

- Agglomération parisienne 3,4 jours

6,6 JOURS

EN MOYENNE ENTRE LE MOMENT DE PRENDRE LE RENDEZ-VOUS ET LA TÉLÉCONSULTATION

* Nombre de jour déclaré par le répondant.

Entre 0 et 5 jours	56%
Entre 6 et 10 jours	7%
Entre 11 et 15 jours	2%
Entre 16 et 20 jours	1%
Entre 21 et 30 jours	3%
31 jours et plus	1%

SATISFACTION DE LA TELECONSULTATION

Base: à déjà eu recours à la téléconsultation (n=446)



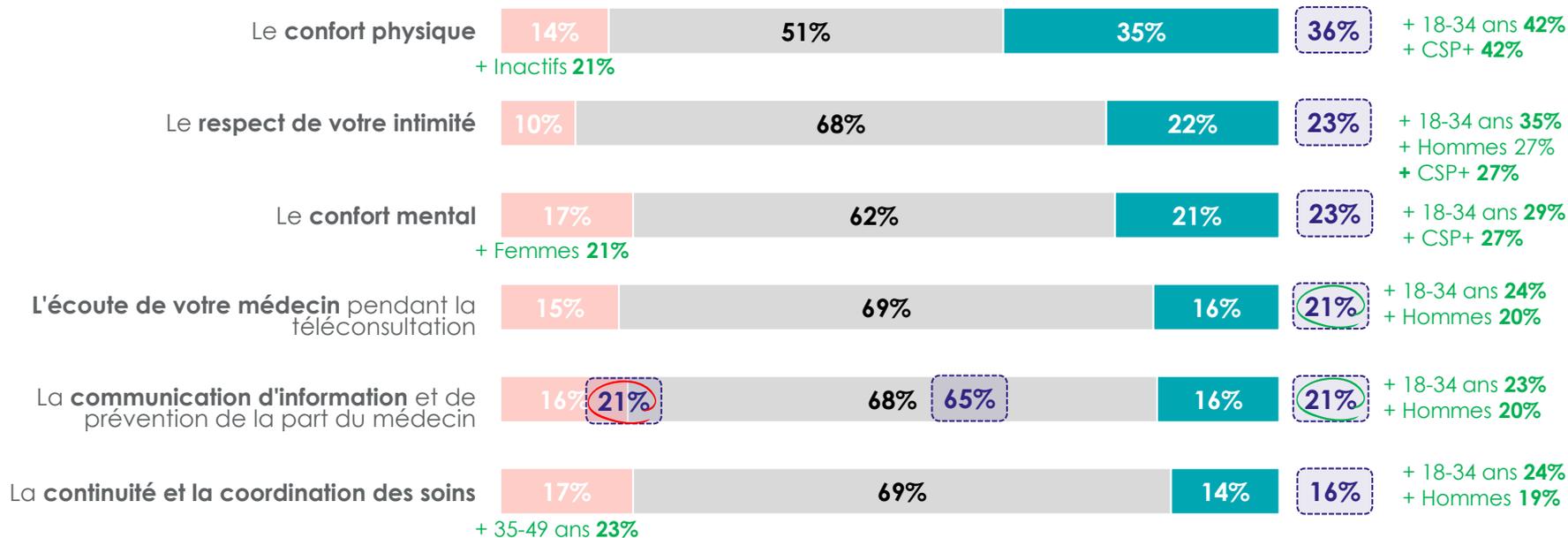
EN COMPARAISON AVEC UNE CONSULTATION EN PRÉSENTIEL, LA TÉLÉCONSULTATION PERMET UN MEILLEUR CONFORT PHYSIQUE POUR UN TIERS DES UTILISATEURS. SUR LES AUTRES DIMENSIONS, LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE EST ÉVALUÉE COMME IDENTIQUE À UNE CONSULTATION EN PRÉSENTIEL.

QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

Base: à déjà eu recours à la téléconsultation (n=446)

LA TÉLÉCONSULTATION PAR RAPPORT A UNE CONSULTATION EN PRÉSENTIEL

Moins bien Identique Mieux



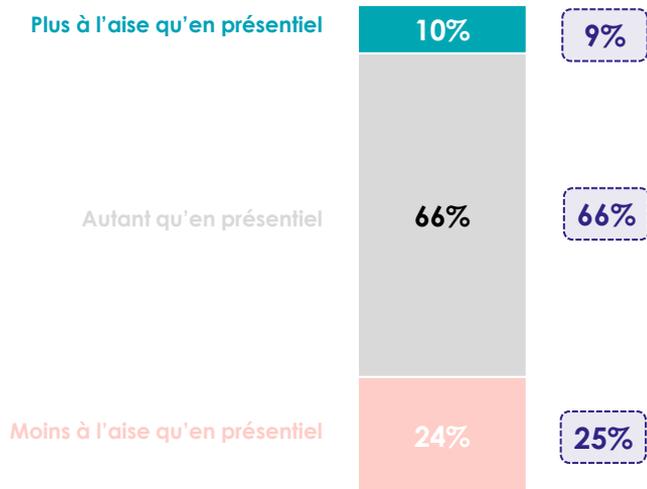
LES 2 TIERS DES UTILISATEURS DE LA TÉLÉCONSULTATION SE SENTENT AUSSI À L'AISE QU'EN PRÉSENTIEL ET JUGE LA RELATION AVEC LE MÉDECIN INCHANGÉE.

Pour 25% des patients/aidants, la téléconsultation favorise la proximité avec leur médecin.

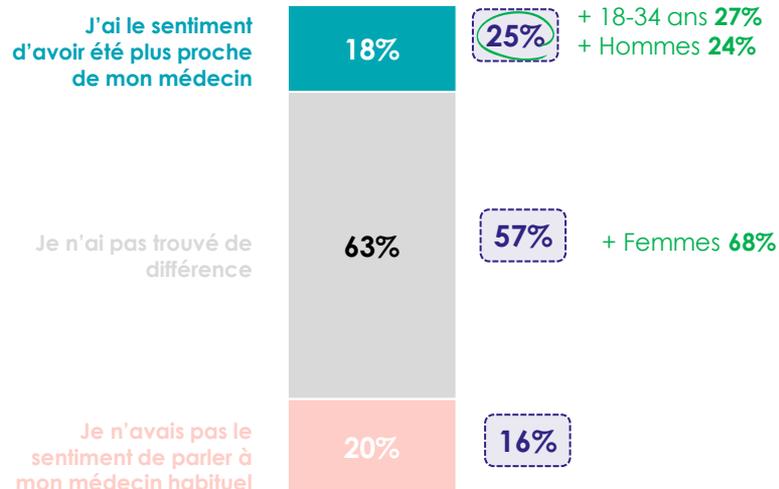
RESSENTI ET RELATION AVEC LE MEDECIN PENDANT LA TÉLÉCONSULTATION

Base: à déjà eu recours à la téléconsultation (n=446)

VOUS ÊTES VOUS SENTI À L'AISE LORS DE LA TÉLÉCONSULTATION...



IMPACT DE LA RELATION AVEC LE MEDECIN...



DANS 1 CAS SUR 2, LA DURÉE D'UNE TÉLÉCONSULTATION EST JUGÉE COMME ÉQUIVALENTE À CELLE D'UNE CONSULTATION EN PRÉSENTIEL. POUR 1/3 DES FRANÇAIS, ELLE EST PERÇUE COMME PLUS COURTE.

Une perception de temps plus court renforcée auprès des 65 ans et plus, des inactifs et des femmes.

DURÉE DE LA TÉLÉCONSULTATION

LA TÉLÉCONSULTATION A ÉTÉ...

Base: à déjà eu recours à la téléconsultation (n=446)

PLUS **COURTE** QU'UNE
CONSULTATION EN PRÉSENTIEL

35% 37%

+ 65 ans et plus **57%**
+ Inactifs **44%**
+ Femmes **40%**

EQUIVALENTE A UNE
CONSULTATION EN PRÉSENTIEL

50% 45%

PLUS **LONGUE** QU'UNE
CONSULTATION EN PRÉSENTIEL

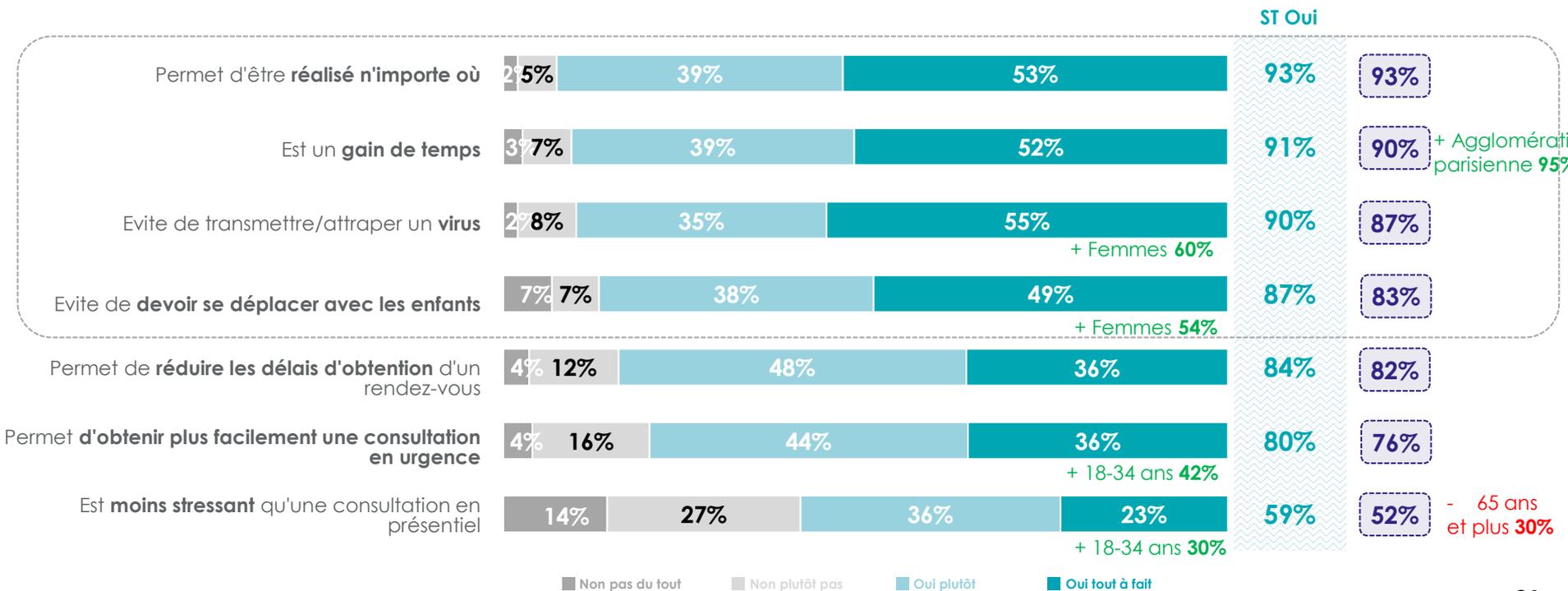
15% 17%

+ 18-34 ans **23%**
+ Hommes **20%**

LE PRINCIPAL AVANTAGE DE LA TÉLÉCONSULTATION EST SON CÔTÉ PRATIQUE : ELLE OFFRE UN GAIN DE TEMPS ET LA POSSIBILITÉ D'ÊTRE RÉALISÉE N'IMPORTE OÙ. LA TÉLÉCONSULTATION PERMET ÉGALEMENT D'ÉVITER LA TRANSMISSION DE VIRUS.

AVANTAGES DE LA TELECONSULTATION

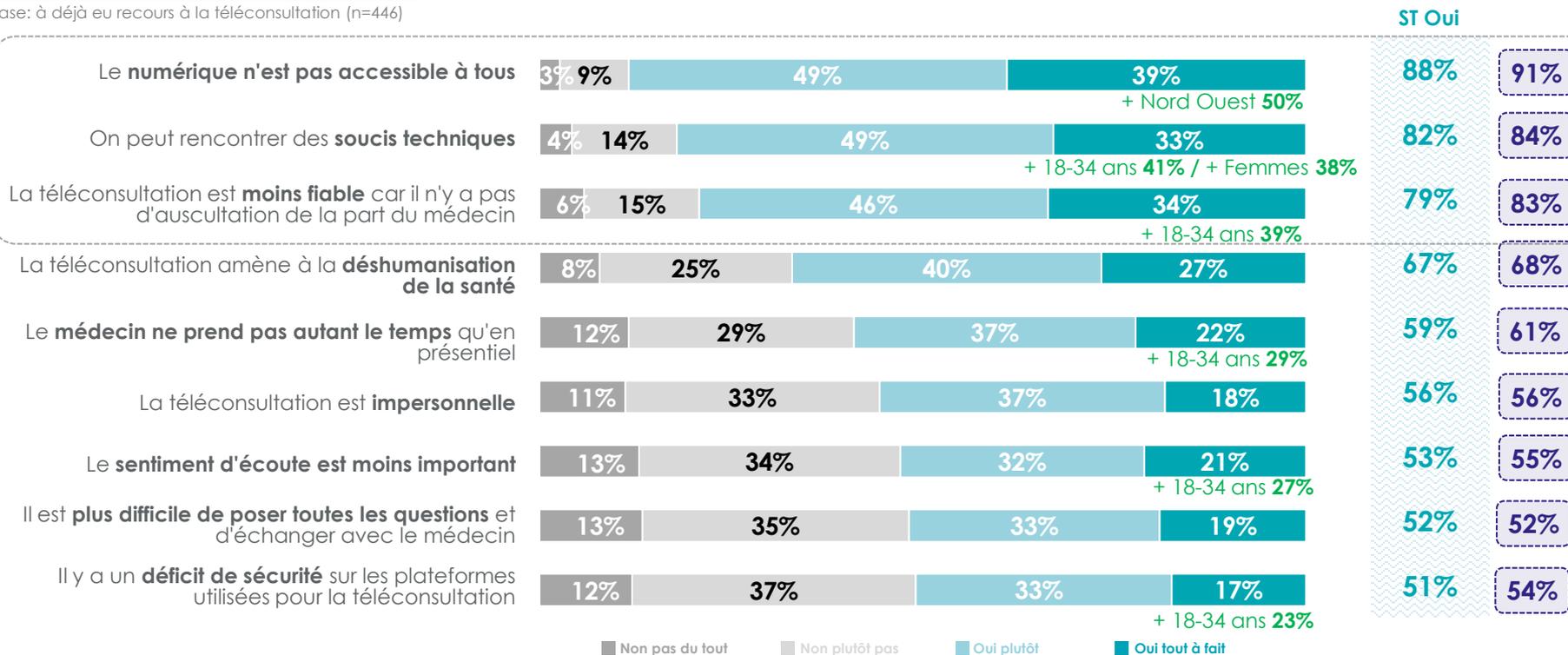
Base: à déjà eu recours à la téléconsultation (n=446)



LES PRINCIPALES LIMITES DE LA TÉLÉCONSULTATION SONT TECHNIQUES : ACCÈS AU NUMÉRIQUE ET SOUCIS DE CONNEXION. POUR UN TIERS DES FRANÇAIS, L'ABSENCE D'AUSCULTATION DU MÉDECIN RESTE UN INCONVÉNIENT

LIMITES DE LA TELECONSULTATION

Base: à déjà eu recours à la téléconsultation (n=446)



POUR LES 2/3 DES UTILISATEURS, LA TÉLÉCONSULTATION EST UNE ALTERNATIVE PRATIQUE À UN RENDEZ-VOUS EN PRÉSENTIEL. ET POUR 1 UTILISATEUR SUR 5 LA TÉLÉCONSULTATION PEUT MÊME FACILEMENT REMPLACER UNE CONSULTATION EN PRÉSENTIEL. Une proportion qui progresse encore auprès des 18-34 ans et des hommes.

VISION DE LA TÉLÉCONSULTATION

Base: à déjà eu recours à la téléconsultation (n=446)

LA TÉLÉCONSULTATION **NE PEUT PAS REMPLACER** UNE CONSULTATION EN PRÉSENTIEL, QUEL QUE SOIT LA SITUATION



LA TÉLÉCONSULTATION EST **UNE SOLUTION PRATIQUE, UNE ALTERNATIVE** À UNE CONSULTATION EN PRÉSENTIEL



LA TÉLÉCONSULTATION **PEUT FACILEMENT REMPLACER** UNE CONSULTATION EN PRÉSENTIEL



Un *DMP* connu mais
encore peu utilisé...
et un *DP* encore
majoritairement méconnu
des Français



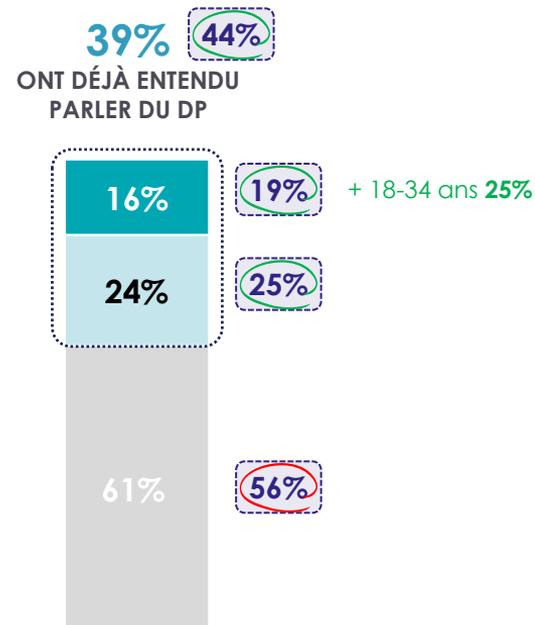
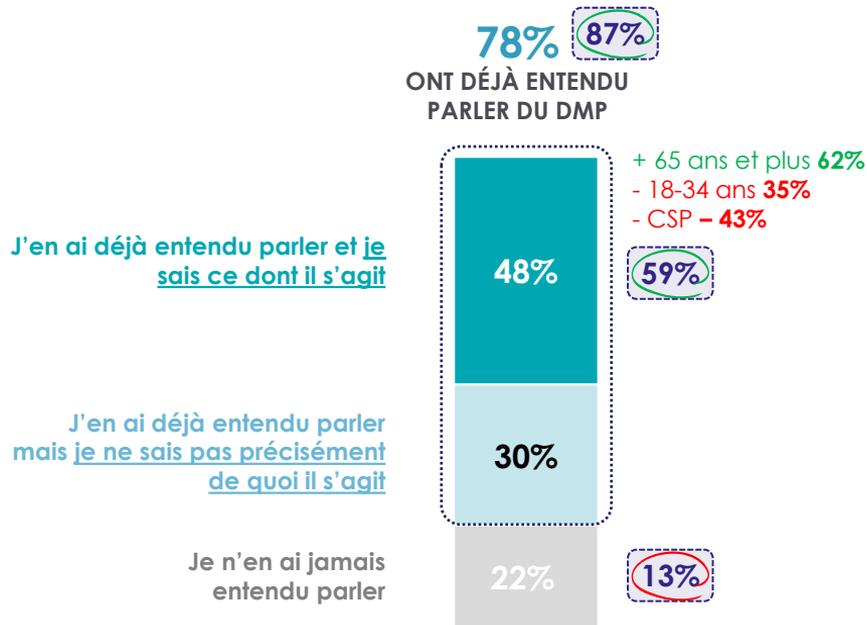
LE DMP EST CONNU PAR LA MAJORITÉ DES FRANÇAIS ET LA MOITIÉ SAVENT PRÉCISÉMENT CE DONT IL S'AGIT. LE DP EST LUI PLUS CONFIDENTIEL AVEC SEULEMENT 40% DES FRANÇAIS QUI EN ONT DÉJÀ ENTENDU PARLER.
 Les patients/aidants ont une meilleure connaissance des deux dossiers.

NOTORIÉTÉ DU DMP ET DU DP

Base: total échantillon (n=1510)

LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ 

LE DOSSIER PHARMACEUTIQUE 



1/3 DES FRANÇAIS A OUVERT UN DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ. LA MAJORITÉ DES POSSESSEURS L'ONT OUVERT EUX-MÊMES, EN PARTICULIER LES PLUS ÂGÉS ALORS QUE POUR 40% DES 18-34 ANS C'EST LE MÉDECIN TRAITANT QUI L'A OUVERT.
 Les patients/aidant, les hommes et les 65 ans et plus sont plus nombreux à posséder un DMP.

LE DOSSIER MEDICAL PARTAGÉ (DMP)

Le DMP a pour but de permettre au patient de centraliser toutes les informations concernant sa santé et de mettre à disposition des professionnels de santé, avec l'accord préalable du patient, des informations médicales à propos du patient. Il peut être ouvert par un professionnel de santé à la demande du professionnel de santé ou du patient.

Base: total échantillon (n=1510)



35% 45%
 ONT OUVERT UN
 DOSSIER MEDICAL
 PARTAGÉ (DMP)

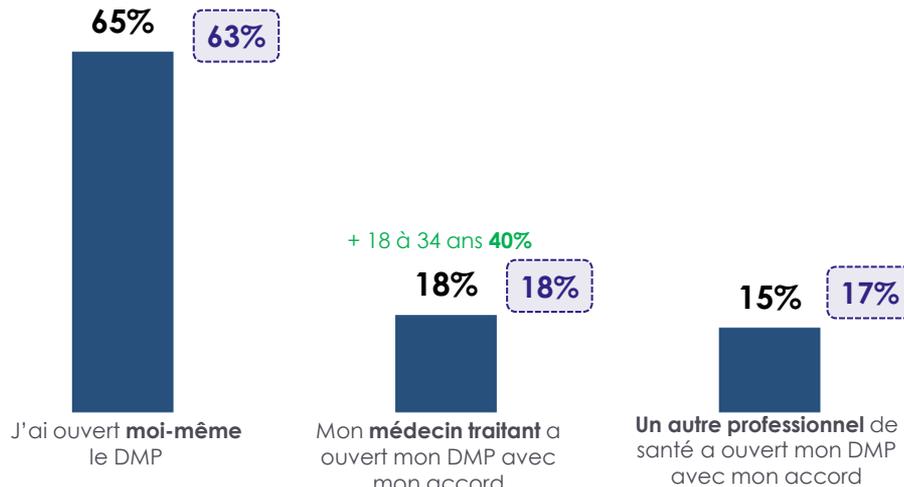
+ 65 ans et plus **42%**
 + Homme **41%**
 - Femmes **29%**



COMMENT AVEZ-VOUS DÉCIDÉ D'OUVRIR UN DMP ?

Base: A ouvert un DMP (n=523)

+ 65 ans et plus **72%**
 - 18 à 34 ans **46%**

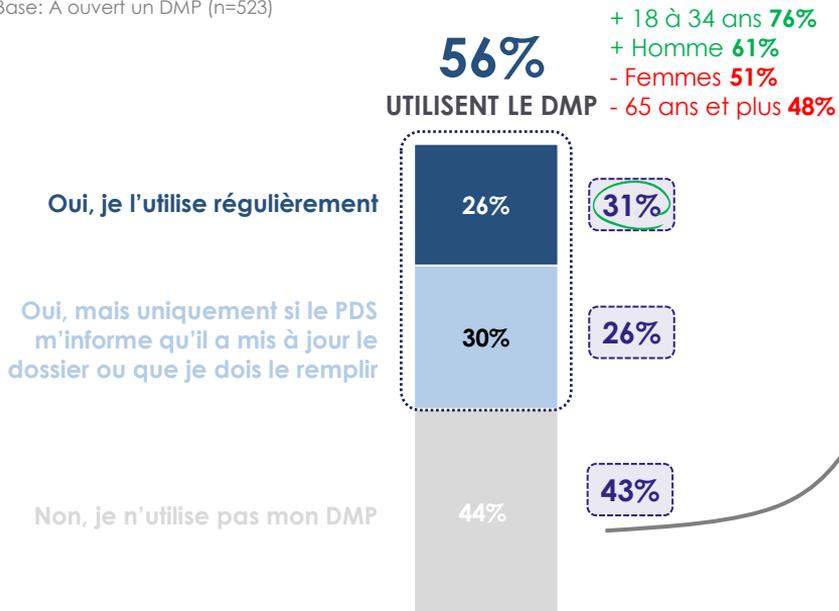


LA MOITIÉ DES POSSESSEURS DE DMP L'UTILISE, DONT 16% RÉGULIÈREMENT. LES PATIENTS/AIDANTS, LES JEUNES ET LES HOMMES L'UTILISENT D'AVANTAGE

Ceux qui ne l'utilisent pas oublient qu'ils en possèdent un et qu'ils peuvent le consulter. On note que pour 31% la non-utilisation vient du professionnel de santé qui ne remplit pas le DMP.

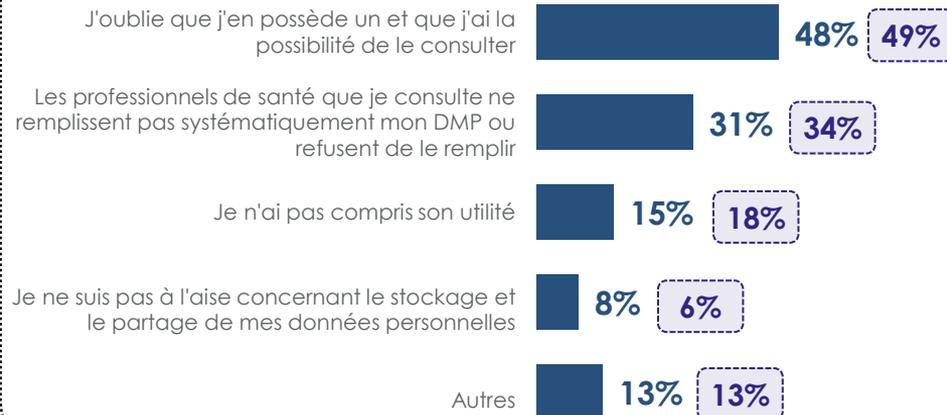
UTILISATION DU DOSSIER MEDICAL PARTAGÉ (DMP)

Base: A ouvert un DMP (n=523)



RAISON DE NON-UTILISATION DU DMP

Base: N'utilisent pas le DMP (n=229)



**PRÈS DE LA MOITIÉ DES FRANÇAIS NE SAVENT PAS S'ILS POSSÈDENT UN DOSSIER PHARMACEUTIQUE.
POUR LES 11% DES FRANÇAIS QUI EN POSSEDENT UN, CELUI-CI A ÉTÉ UTILISÉ PAR UN PHARMACIEN DANS LES 2/3 DES CAS.**

LE DOSSIER PHARMACEUTIQUE (DP)

Le DP recense tous les médicaments délivrés au cours des 4 derniers mois, qu'ils soient prescrits par le médecin ou conseillés par le pharmacien, ainsi que les vaccins. Il peut être ouvert uniquement à l'initiative du pharmacien.

Base: total échantillon (n=1510)



11% **14%**
POSSÈDE UN DOSSIER
PHARMACEUTIQUE
(DP)

+ 65 ans et plus **29%**
+ 18 à 34 ans **20%**
+ Homme **13%**

47% ne sait pas

47%

LE PHARMACIEN A DÉJÀ UTILISÉ VOTRE DP ?

Base: possède un DP (n=162)



62% **55%**
DÉCLARENT QU'UN
PHARMACIEN A DÉJÀ
UTILISÉ LEUR DP

24% ne sait pas

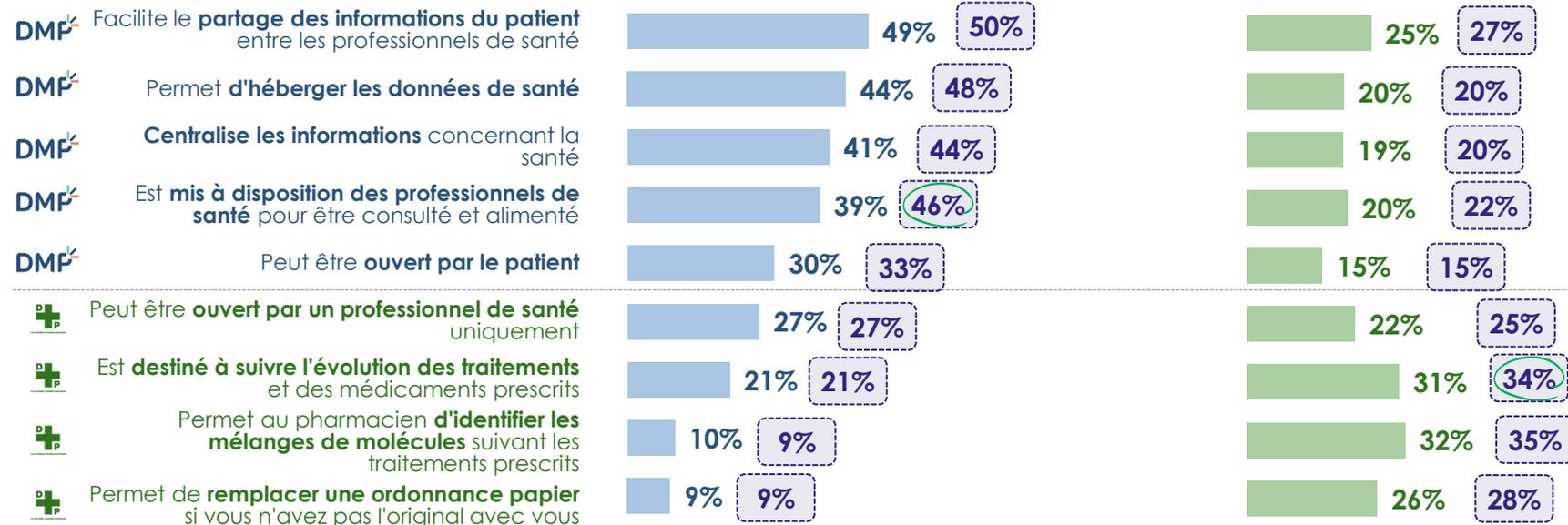
32%

**POUR PLUS DE 40% DES FRANÇAIS LE DMP EST BIEN ASSOCIÉ AU PARTAGE, À L'HÉBERGEMENT ET À LA CENTRALISATION DES INFORMATIONS
LA CONNAISSANCE DU DP EST PLUS FLOU : MOINS DE 30% DES FRANÇAIS L'ASSOCIENT À SES CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES.**

CONNAISSANCE DU DMP ET DU DP

Base: total échantillon (n=1510)

C'EST UN OUTIL QUI...



**LOGIQUEMENT, UNE CONNAISSANCE DES BÉNÉFICES DU DMP PLUS IMPORTANTE AUPRÈS DES DÉTENTEURS, AVEC TOUTEFOIS ENCORE DES MARGES DE PROGRESSION POSSIBLES
LES BÉNÉFICES DU DP RESTENT FLOUS MÊME AUPRÈS DES DÉTENTEURS, CE QUI CONFIRME UNE CONNAISSANCE TRÈS SUPERFICIELLE DU DISPOSITIF.**

CONNAISSANCE DU DMP ET DU DP

AUPRÈS DES DÉTENTEURS DES DOSSIERS

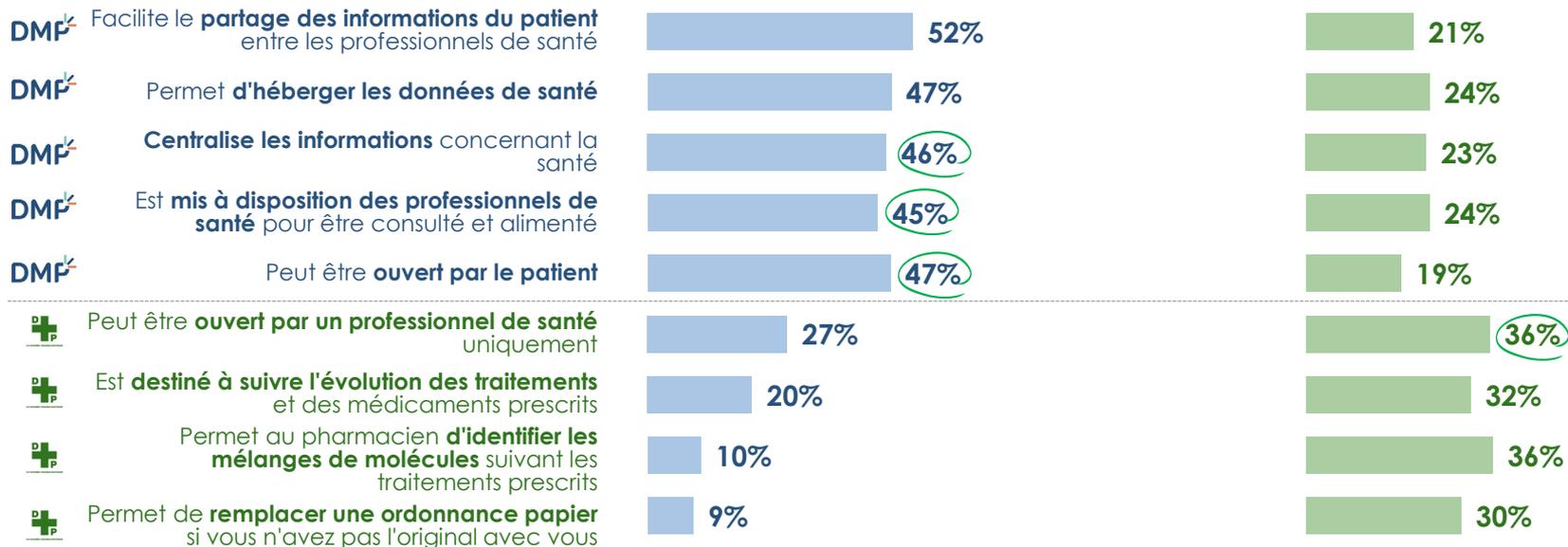
C'EST UN OUTIL QUI...



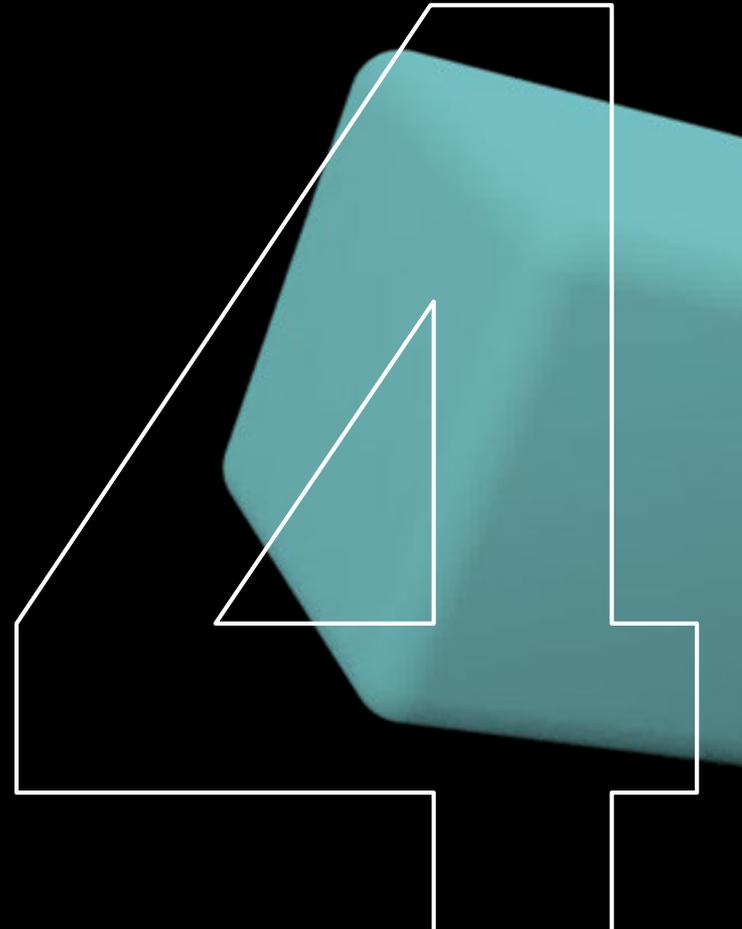
Base: possède un DMP (n=523)



Base: possède un DP (n=162)



Bien qu'encore très peu
connu « *Mon Espace
Santé* » suscite l'intérêt :
il est perçu comme
facilitateur dans le
parcours de santé



SEULS 14% DES FRANÇAIS ONT DÉJÀ ENTENDU PARLÉ DE « MON ESPACE SANTÉ ». UN SERVICE LÉGÈREMENT MIEUX CONNU DES PLUS JEUNES (27%)

NOTORIÉTÉ DE « MON ESPACE SANTÉ » (ENS)

Base: total échantillon (n=1510)

Question spontanée, sans
présentation/description de « Mon espace Santé »



14% 15%

ONT DÉJÀ ENTENDU PARLER DE
« MON ESPACE SANTÉ » QUI SERA
MIS EN PLACE EN JANVIER 2022

+ 18 à 34 ans **27%**
+ Homme **18%**
+ Nord Est **16%**
- Femmes **12%**

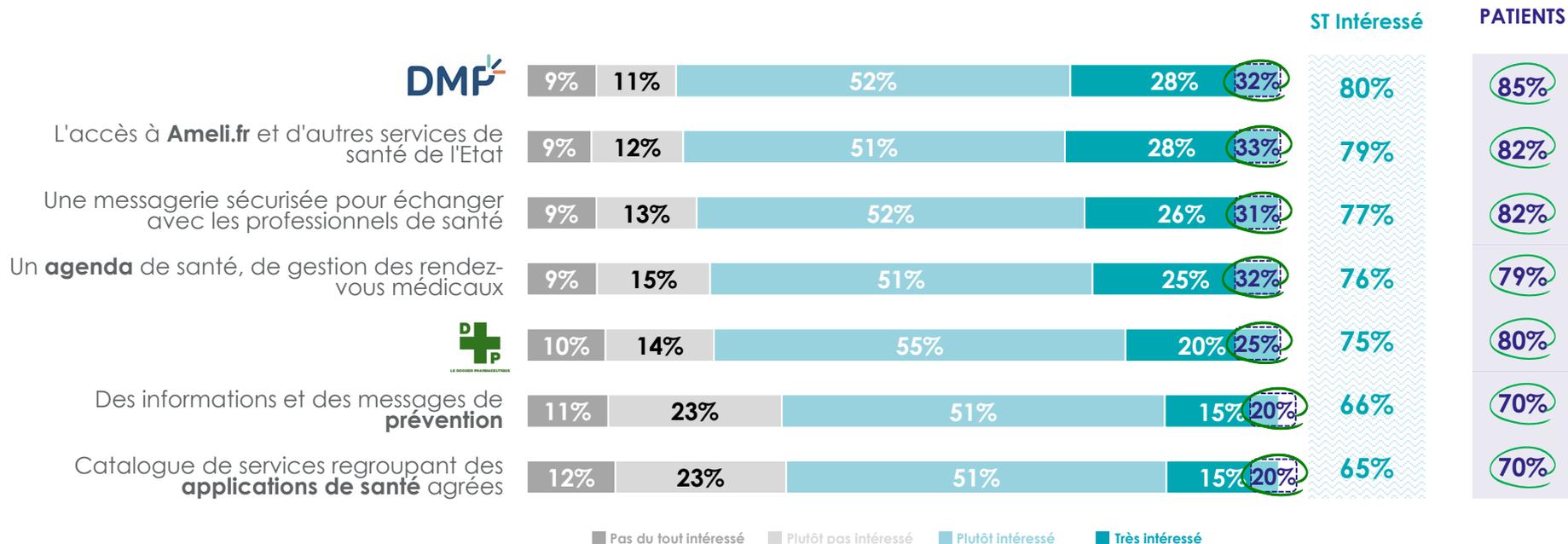
DANS L'ENSEMBLE, LES SERVICES INCLUS DANS « MON ESPACE SANTÉ » INTÉRESSENT LES FRANÇAIS. UN INTÉRÊT PLUS MARQUÉ AUPRÈS DES PATIENTS/AIDANTS ET DES HOMMES.

Les informations de prévention et le catalogue de services d'application de santé sont considérés comme des services secondaires.

INTÉRÊT POUR LES SERVICES INCLUS DANS « MON ESPACE SANTÉ » (ENS)



Base: total échantillon (n=1510)



Différences significativement supérieure auprès des **Hommes** pour la majorité des items **Très Intéressé** (hors messagerie sécurisée et catalogue de service)

Q21. Les services suivants seront inclus dans l'ENS (« Mon Espace Santé »), quel est votre intérêt concernant l'intégration de ces services dans l'ENS ?

Xx% résultats auprès des patients

Différences significatives des patients vs. la population Française (95% / 99%) / +/- différences significatives vs. population Française

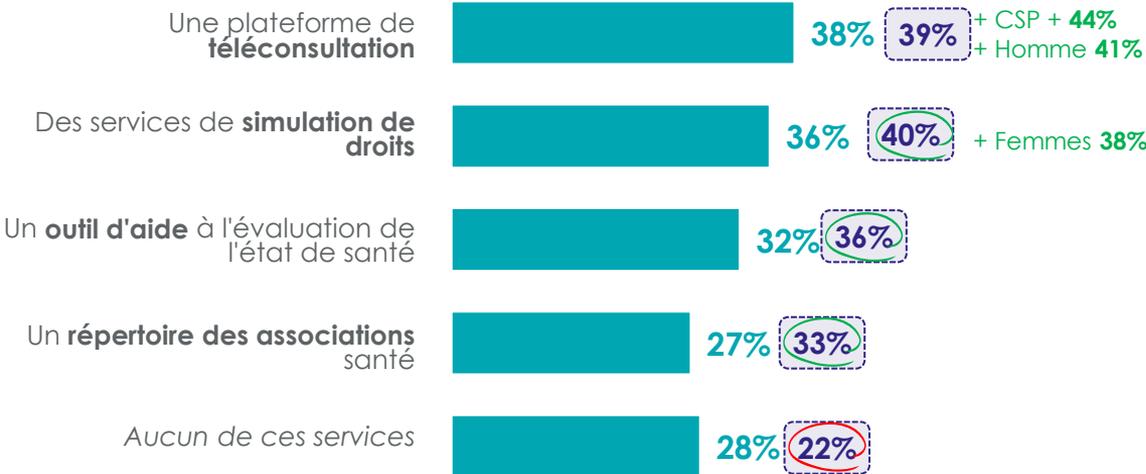
LA PLATEFORME DE TÉLÉCONSULTATION ET LE SERVICE DE SIMULATION DES DROITS A DISPOSITION DANS L'ENS SONT LES 2 SERVICES QUI INTÉRESSERAIENT LE PLUS LES FRANÇAIS.

LE RÉPERTOIRE DES ASSOCIATIONS DE SANTÉ INTÉRESSERAIT D'AVANTAGE LES PATIENTS/AIDANTS.

INTÉRÊT POUR D'AUTRES SERVICES



Base: total échantillon (n=1510)



LES SERVICES SOUHAITÉS

Quelques verbatims...

« La mise à disposition des ordonnances pour ne pas les perdre »

« Des bilan santé fait dans les laboratoire, mon carnet de vaccinations dématérialisé »

« Calendrier des vaccinations, avec rappels automatiques. »

« Le suivi de mes remboursements »

« Accès à la téléconsultation. Adresses des professionnels de santé aux alentours »

« MON ESPACE SANTÉ » EST LARGEMENT PERÇU COMME FACILITATEUR DANS LE PARCOURS DE SANTÉ TANT POUR LES PATIENTS QUE LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ.

Il est toutefois également associé à un risque de fracture sociale pour les Français sans accès au numérique et dans une moindre mesure à un risque de déshumanisation de la santé.

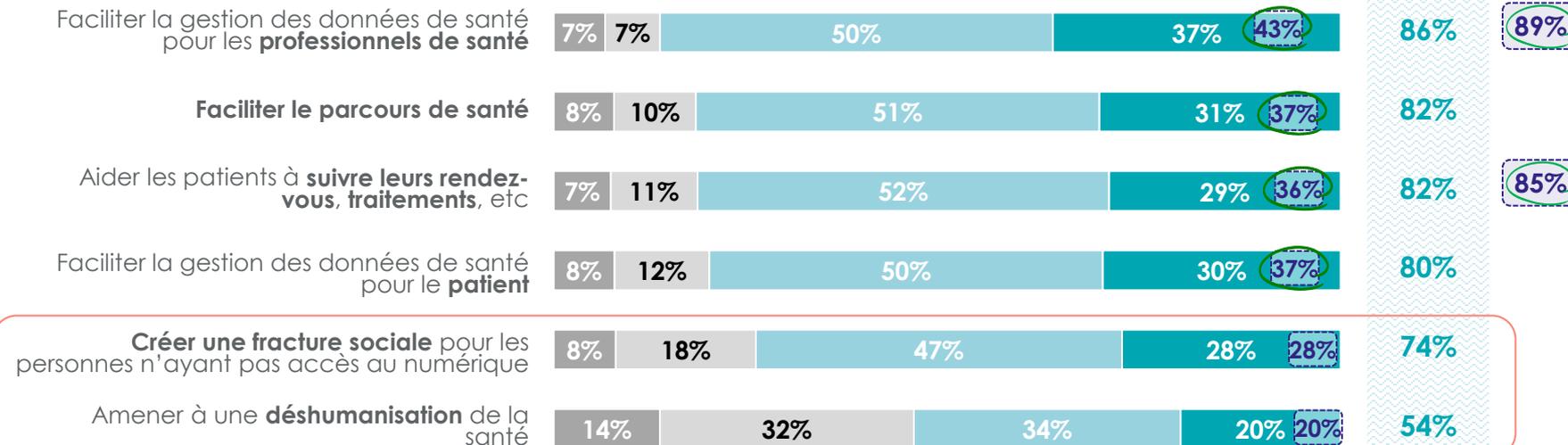


AVIS SUR « MON ESPACE SANTÉ » (ENS)

Base: total échantillon (n=1510)

LA CRÉATION DE « MON ESPACE SANTÉ » VA...

ST D'accord



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

LES 3/4 DES FRANÇAIS SONT FAVORABLES À L'OUVERTURE AUTOMATIQUE DE « MON ESPACE SANTÉ » ET À LA CONSULTATION TOTALE OU PARTIELLE DE LEURS DONNÉES DE SANTÉ PAR LES PDS

Avec un plébiscite plus marqué encore auprès des patients/aidants.

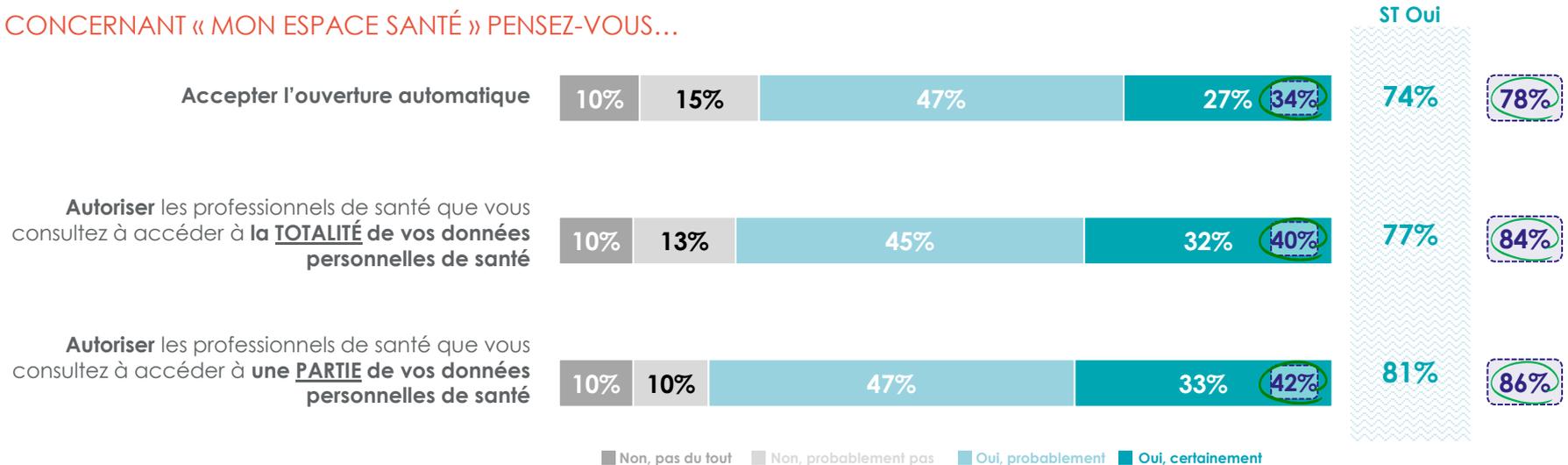
ACCEPTATION DE « MON ESPACE SANTÉ » (ENS)



Base: total échantillon (n=1510)

« Mon Espace Santé » (ENS) sera ouvert automatiquement à tous, dès la naissance. Le titulaire dispose d'un droit de refus et de rétractation sur l'ouverture de l'espace. Il dispose aussi d'un droit d'accès de ses informations personnelles, il déterminera lui-même à qui donner accès de chacun des documents.

CONCERNANT « MON ESPACE SANTÉ » PENSEZ-VOUS...



LE FREIN PRINCIPAL À L'OUVERTURE DE « MON ESPACE SANTÉ » CONCERNE LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES DE SANTÉ. UN CONSTAT EN LIGNE AVEC LA CONFIANCE DES FRANÇAIS CONCERNANT LES DONNÉES DE SANTÉ.

FREINS À L'OUVERTURE DE « MON ESPACE SANTÉ » (ENS)



Base: total échantillon (n=1510)

56% des Français identifient au moins un frein à l'ouverture « Mon Espace Santé »

Je n'ai pas confiance vis-à-vis de la **confidentialité de mes données personnelles de santé**



Je n'en ai pas l'utilité



Trop compliqué



Je ne suis pas à l'aise pour utiliser le numérique



Je n'ai pas accès au numérique / Je vis dans une zone mal couverte par le numérique



Autres



RAPPEL

35% DES FRANÇAIS N'ONT PAS CONFIANCE CONCERNANT LA SÉCURISATION DES DONNÉES DE SANTÉ

CE QU'IL FAUT RETENIR

CE QU'IL FAUT RETENIR

LES FRANÇAIS ET LE NUMÉRIQUE

88%

SONT ADEPTES DES SERVICES NUMÉRIQUES

88% sont déjà adeptes des services numériques dans le cadre de leur parcours santé. **67% d'entre eux utilisent le site amelie.fr** et **59% prennent des rendez-vous en ligne via les plateformes**

65%

ONT CONFIANCE DANS LA SECURISATION

Les **2/3 des Français ont confiance** dans la sécurisation des données de santé

76%

SONT MAL OU PAS INFORMÉ SUR LE DROIT D'OPPOSITION

26% des Français ne sont pas du tout informés sur leur droit d'opposition sur leurs données de santé. **50% connaissent** ce droit et auraient besoin qu'on leur reexplique son fonctionnement

LES FRANÇAIS ET LA TÉLÉCONSULTATION



30%

ONT DÉJÀ EU RECOURS A LA TÉLÉCONSULTATION

11% l'utilisait avant le 1^{er} confinement et **22% l'ont utilisé depuis**

2 sur 3

63% DES RDV SONT PRIS VIA UNE PLATEFORME EN LIGNE

Les plateformes de rendez-vous en ligne sont de loin le **1^{er} accès** à la téléconsultation, suivi à **27%** par un lien communiqué par le professionnel de santé

5 jours
En moyenne

ENTRE LA PRISE DE RDV ET LA TÉLÉCONSULTATION

Un délai d'obtention perçu comme **plus rapide qu'en présentiel par 46% des utilisateurs** et comme équivalent par **50%** d'entre eux.

7,4/10

DES UTILISATEURS TRÈS SATISFAITS

48% des utilisateurs donnent une note entre 7 et 8 et **28% entre 9 et 10**

50%

DES TÉLÉCONSULTATION SONT JUGÉES DE MÊME DURÉE QU'EN PRÉSENTIEL

Et pour **35% des utilisateurs, la durée de la téléconsultation a semblé plus courte**

67%

POUR 2 UTILISATEURS SUR 3, LA TÉLÉCONSULTATION EST UNE ALTERNATIVE PRATIQUE

à une consultation en présentiel

CE QU'IL FAUT RETENIR

LE DOSSIER
MÉDICAL PARTAGÉ



LE DOSSIER
PHARMACEUTIQUE



78%

**ONT DÉJÀ ENTENDU
PARLER DU DMP**

Dont 48% savent de quoi il s'agit et 30% qui ne savent pas précisément de quoi il s'agit



1/3

35% POSSÈDE UN DMP

Pour 65% il a été ouvert par eux-mêmes.



50%

UTILISENT LE DMP

La moitié des possesseurs de DMP l'utilise, dont 6% de manière régulière

39%

**ONT DÉJÀ ENTENDU PARLER
DU DP**

Dont 16% savent de quoi il s'agit et 24% qui ne savent pas précisément de quoi il s'agit



11%

**SAVENT QUE LEUR
PHARMACIEN A OUVERT UN
DP**

47% des Français ne savent pas si leur pharmacien a ouvert un DP



62%

**DÉCLARENT QU'UN
PHARMACIEN A DÉJÀ
UTILISÉ LEUR DP**

14%

**ONT DÉJÀ ENTENDU
PARLER DE**



>75%

**UN FORT INTERÊT POUR LES
SERVICES INCLUS**

Plus de 7 Français sur 10 sont intéressés par les services inclus : DMP, Ameli.fr, messagerie sécurisée, agenda de santé, DP. Dont plus de 25% très intéressés

>80%

**SONT D'ACCORD SUR LE FAIT QUE
« MON ESPACE SANTÉ » VA
FACILITER LE PARCOURS DE SOIN**

Dont plus de 35% tout à fait d'accord

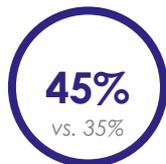
FOCUS PATIENTS



ONT PLUS DE
CONFIANCE ENVERS LA
SÉCURITÉ DES DONNÉES



CONSIDÈRENT QUE LA
TÉLÉCONSULTATION PEUT
FACILEMENT REMPLACER UNE
CONSULTATION EN PRÉSENTIEL



POSSÈDE UN DMP

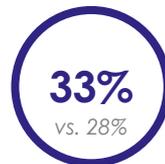


SONT CERTAINS D'ACCEPTER
L'OUVERTURE DE « MON ESPACE
SANTÉ »

Un meilleur intérêt pour « Mon espace
santé » et les services inclus



SAVENT QUE LEUR
PHARMACIEN A
OUVERT UN DP



MONTRENT UN INTÉRÊT POUR UN
RÉPERTOIRE DES ASSOCIATIONS

Ce qu'il faut retenir

LA TÉLÉCONSULTATION

- > Une utilisation de la téléconsultation et des plateformes de rendez-vous **boostées par la crise sanitaire** – **30%** des Français utilisent la téléconsultation.
- > Une prise en charge jugée **équivalente à une consultation en présentiel**, avec un **confort physique mieux évalué** pour une téléconsultation par **35%** des utilisateurs.
- > La téléconsultation bénéficie de **plusieurs avantages** pour le patient :
 - ✓ Le **côté pratique** avec un gain de temps (**52% tout à fait**) et la possibilité d'être réalisé n'importe où (**53% tout à fait**)
 - ✓ Le fait de **réduire les délais d'obtention des rendez-vous** : **46%** des utilisateurs ont obtenu un rendez-vous plus rapidement qu'en présentiel
 - ✓ Permet **d'éviter la transmission de virus (55% tout à fait)**
- > Toutefois, la téléconsultation montre **ses limites** :
 - ✗ Le **côté technique** : soucis technique (**33% tout à fait**) et difficulté d'accès au numérique (**39% tout à fait**)
 - ✗ Le **manque de contact** avec le médecin (**34% tout à fait**)
 - ✗ Le **doute sur la sécurité des données** : **50%** des utilisateurs soulèvent le point du déficit de sécurité
 - ✗ *Pour **moins de 2 utilisateurs sur 10** la prise en charge a été moins bien en téléconsultation et ils se sont sentis moins à l'aise*
- > La téléconsultation est surtout perçue comme une **solution de praticité/une alternative** à une consultation en présentiel (**67%**).

Ce qu'il faut retenir

LES DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ ET DOSSIER PHARMACEUTIQUE

- > **Près de 8 Français sur 10** a déjà entendu parlé du Dossier Médical Partagé et un peu moins de **50%** connaissent son fonctionnement
- > **Seulement 1/3 des Français a ouvert un DMP**, une ouverture généralement à l'initiative des Français (**65% des possesseurs**), c'est auprès des **18-34 ans que l'ouverture a plus été initié par le médecin (40% des possesseurs)**
- > **L'utilisation du DMP se fait rare**, 50% des détenteurs l'utilisent, notamment car les utilisateurs oublient qu'ils en possèdent un ou alors le professionnel ne remplit pas le dossier
- > Le **Dossier Pharmaceutique** est lui beaucoup **moins connu** et ses caractéristiques restent **flou** pour les Français. Seulement **11%** détiennent un DP.

MON ESPACE SANTÉ

- > A moins d'un an du lancement « Mon Espace Santé » reste méconnu par les Français, cependant on observe **une notoriété plus forte auprès des 18-34 ans (27% vs. 14%)**
- > Un **fort intérêt pour les services qui seront inclus** dans « Mon Espace Santé » et **une majorité de Français favorable à l'ouverture** de cet espace
- > Des Français en accord avec les objectifs de « Mon Espace Santé » : ils considèrent que cet espace va permettre de **faciliter l'ensemble du parcours de soin au niveau professionnel de santé et patients** (gestion et suivi des données, des traitements, etc..)
- > Quelques points de vigilances sont identifiés :
 - * Pour **la moitié des Français**, ce service va créer une **fracture sociale et peut amener à une déshumanisation de la santé**
 - * La **confidentialité des données de santé** est identifiée comme le frein principal (**pour 30% des Français**)

MERCI



VOS CONTACTS CHEZ CSA

Claudine BRULE, Directrice du pôle CONSUMER claudine.brule@csa.eu

Judith SOFFER, Directrice du Département Santé, judith.soffer@csa.eu

Agnès BERMOND, Chef de groupe, agnes.bermond@csa.eu

