

Numérique en santé : une accélération inédite des usages, mais des Français préoccupés par les inégalités d'accès

Les résultats d'un sondage inédit sur l'accès au numérique en santé en France en période de crise sanitaire

A l'heure où 17 % des Français sont confrontés à l'illectronisme, la Fondation Roche a souhaité mettre l'inclusion numérique en santé au cœur de son action en lançant le premier Observatoire de l'accès au numérique en santé. En partenariat avec la Croix Rouge française et WeTechCare, la Fondation Roche a interrogé les Français sur leurs perceptions et besoins vis-à-vis de l'accès au numérique en santé. Un sondage d'opinion de grande ampleur conduit par Harris Interactive auprès de 2 000 Français apporte un éclairage inédit pour mieux comprendre les enjeux d'aujourd'hui et de demain vis-à-vis des usages du numérique en santé.

Une augmentation inédite des usages du numérique dans le domaine de la santé et un niveau de satisfaction élevé des Français

La crise sanitaire a engendré une augmentation inédite des usages du numérique en santé. **Plus des deux tiers des Français interrogés (71 %) dans le cadre du sondage déclarent avoir déjà eu recours à des plateformes de rendez-vous médicaux en ligne comme Doctolib ou Maia.** De manière générale, l'engouement des Français pour les outils de santé numérique est certain : **86 % des répondants estiment que le développement des technologies numériques est une bonne chose.** La satisfaction vis-à-vis des outils existants est le principal facteur qui permet d'expliquer cet optimisme : **9 français sur 10 se déclarent satisfaits de la qualité du service rendu par les plateformes de prises de rendez-vous médicaux en ligne.** Ils sont également plus de **85 % à être satisfaits des sites et applications de gestion de leur santé mis en place par le gouvernement, dont TousAntiCovid ou le Dossier Médical Partagé.** Plus marquant encore, **près de trois Français sur quatre (74 %) sont convaincus que l'utilisation de ces outils permettra d'améliorer leur suivi médical dans le futur.**

Inégalités d'accès au numérique, inégalités d'accès aux soins : des difficultés qui s'additionnent

Derrière cet enthousiasme affiché, l'analyse approfondie des résultats de l'enquête permet aussi de mettre au jour des préoccupations plus ou moins ancrées chez certaines catégories de Français vis-à-vis du développement du numérique en santé. **Près d'un Français sur deux (47 %) estime ainsi que le développement des technologies numériques va éloigner les Français du système de santé du fait des difficultés d'accès aux technologies numériques.** Ces difficultés ressenties nourrissent les angoisses des Français interrogés qui, pour la moitié d'entre eux, craignent d'être moins bien soignés à l'avenir faute de maîtriser suffisamment les outils numériques. Ces réticences sont exacerbées chez les citoyens, souvent plus âgés que la moyenne, qui déclarent mal maîtriser les outils numériques : un tiers d'entre eux considèrent que le développement des outils numériques n'est pas une avancée positive.

Ces difficultés liées à la maîtrise des outils numériques s'additionnent souvent aux difficultés perçues d'accès aux soins : **plus d'un tiers des Français (37 %) déclare avoir le sentiment de vivre dans un désert médical et un peu plus de la moitié des Français qui se déclarent défavorisés à l'égard de l'accès aux technologies numériques se déclarent également défavorisés à l'égard de l'accès aux soins**, signe qu'inégalité d'accès au numérique et inégalité d'accès à la santé vont de pair.

Les défis de l'inclusion numérique en santé pour faire en sorte que le progrès profite à tous

Lorsqu'on interroge les Français sur leurs attentes quant au développement des outils numériques, la moitié évoque en premier lieu des bénéfices très concrets (obtention plus rapide d'un rendez-vous médical et l'amélioration des démarches administratives), qui permettront à leurs yeux d'améliorer le système de soins. Mais pour que ces progrès profitent à tous, il est nécessaire de prendre conscience du niveau de maîtrise et d'acculturation extrêmement hétérogène de la population vis-à-vis des outils numériques en santé : **près de deux Français sur trois déclarent connaître au moins une personne qu'ils considèrent comme exclue du numérique** et plus d'un Français sur dix (13 %) estime mal maîtriser les technologies numériques (ils sont 1 sur 5 parmi les plus de 65 ans). Face à ces constats, la Fondation Roche et ses partenaires identifient quatre défis :

- **Le défi de la confiance** : alors qu'un Français sur quatre déclare ne pas faire confiance aux services publics pour garantir la sécurité de leurs données personnelles de santé, il est urgent de rassurer une partie de la société française sur la sécurité des dispositifs existants.
- **Le défi de la collaboration avec les professionnels de santé** : alors que près d'un Français sur deux déclare avoir choisi un service numérique à la suite d'une recommandation d'un professionnel de santé, il est nécessaire de s'appuyer sur ces véritables relais de confiance mais aussi de les accompagner eux-même dans le développement de leurs compétences numériques.
- **Le défi de l'accompagnement des citoyens** : alors qu'un peu plus d'un Français sur trois déclare s'être déjà fait aider pour accéder aux technologies numériques et réaliser des démarches en ligne, il est nécessaire d'accompagner cette solidarité numérique et sanitaire et de soutenir les initiatives de terrain en la matière, comme celles mises en avant dans le rapport de l'Observatoire.
- **Le défi de la sensibilisation** : alors que près de la moitié des Français considèrent aujourd'hui n'être pas suffisamment à l'aise avec les outils numériques pour pouvoir les utiliser pleinement dans le domaine de la santé, il semble déterminant d'être à l'écoute des inquiétudes des Français et de faire un effort de sensibilisation sur les perspectives offertes par le numérique en matière de santé individuelle et collective.

Dans cette perspective, la Fondation Roche s'engage avec ses partenaires et a lancé en mai un appel à projets afin de réduire les inégalités d'accès au système de soin et faciliter l'accès à la santé numérique avec 21, l'Accélérateur d'Innovation Sociale de la Croix-Rouge française. Les résultats de cet appel à projets seront connus le 5 juillet.

"Le constat est clair : le partage des données de santé et la digitalisation du système de soins constituent des opportunités uniques pour transformer le paysage de la santé française. Il faut aujourd'hui poursuivre nos efforts sur l'inclusion numérique pour s'assurer que cette généralisation du numérique en santé soit un progrès pour tous."

Jean-François Brochard

“La digitalisation représente un véritable changement de paradigme - il s’agit d’une rupture brutale, à la fois culturelle et dans les usages des citoyens. C’est pourquoi aujourd’hui, la digitalisation - y compris du système de santé - est source d’inquiétudes pour nombre de nos concitoyens, bien qu’ils ne soient pas tous dans des situations d’exclusion numérique.”

Jean Deydier

À propos de la Fondation Roche

Créée en 2004, la Fondation Roche inscrit son action de mécénat dans le champ de la santé. Son engagement a évolué avec les besoins de la société. Œuvrant pendant une décennie pour l’amélioration de la qualité de vie des personnes touchées par la maladie chronique, la Fondation s’est ensuite engagée pour lutter contre les inégalités d’accès à la santé. Face à la digitalisation de la santé, le nouveau programme de la Fondation Roche vise à mettre les données de santé au service des patients pour faire avancer la santé de demain. La Fondation Roche a pour ambition de servir l’intérêt général en accompagnant des projets améliorant la vie des patients en France.

À propos de WeTechCare

Pionnière de l’inclusion numérique, WeTechCare est une startup sociale née de la volonté de mettre les opportunités du numérique au service du plus grand nombre. À travers différents leviers (sensibilisation aux enjeux, conseil auprès des territoires et des opérateurs de services, développement de solutions numériques), WeTechCare rassemble de nombreux partenaires publics et privés pour accélérer les projets d’inclusion numérique partout sur le territoire.

À propos de La Croix Rouge française

Créée le 25 mai 1864, la Croix-Rouge française est une association de loi 1901 ouverte à tous, sans distinction. Elle fonde son action sur l’engagement de ses 66 000 bénévoles répartis au sein de plus de 1 100 implantations locales qui couvrent l’ensemble du territoire métropolitain et ultramarin. Elle est aussi une véritable plateforme d’innovation sociale et un acteur de l’économie sociale et solidaire de services à but non lucratif qui repose sur des missions historiques dans les secteurs de la santé, de l’aide sociale et de la formation. À ce titre, la Croix-Rouge française gère 481 établissements et services sanitaires, sociaux et médico-sociaux, ainsi que 12 instituts régionaux de formation sanitaire et sociale. Elle emploie plus de 16 000 salariés qui mettent leur professionnalisme au service de tous et plus particulièrement des plus fragiles.

En 2019, plus de 86 000 victimes ont été secourues et plus de 166 000 citoyens ont été initiés ou formés aux gestes qui sauvent ; plus de 70 000 actions ont été menées au titre de l’aide et l’accompagnement social ; 4 250 000 personnes ont été aidées à l’international; 17 000 étudiants ont bénéficié d’une formation sanitaire et sociale.

En savoir plus : www.croix-rouge.fr

Suivez-nous sur : twitter.com/CroixRouge et sur Facebook