



Fondation Roche

**Rapport
de l'Observatoire
de l'accès au numérique
en santé**



Juin 2021



WETECHCARE



Fondation
Roche

croix-rouge française 

En partenariat avec

pergallion

 harris
interactive

Édito

Le numérique, c'est de nouveaux outils, de nouveaux services, mais surtout une nouvelle grammaire.

C'est pourquoi son déploiement doit être accompagné. Le rendre accessible et acceptable par tous, partout, est un impératif qui guide l'action du Gouvernement, des collectivités, des territoires, des associations et des entreprises.

Face à cette exigence, nous sommes confrontés à la dualité intrinsèque du numérique que ce rapport donne très bien à voir : il offre des solutions, pour mieux communiquer, simplifier l'accès à des services publics, se soigner... Dans le même temps, il crée des risques d'exclusion.

C'est conscient de cette tension que le Gouvernement porte depuis 2017 des initiatives inédites et fortes pour rendre accessible le numérique dans le quotidien des Français. Cela passe par des investissements massifs pour les réseaux mais aussi pour l'accompagnement humain des Français.

Les témoignages de ce rapport illustrent bien les deux jambes sur lesquelles nous avançons, ensemble. D'abord former au numérique ceux qui peuvent et veulent l'être. Cela passe par l'arrivée, en plus des médiateurs déjà engagés sur le terrain, de 4 000 conseillers numériques France services financés par le Plan France Relance. Cela passe également par le soutien aux structures de proximité qui proposent des activités d'initiation au numérique. Ensuite, accompagner ceux qui ne seront jamais autonomes en outillant et en formant les professionnels qui les aident : travailleurs sociaux, secrétaires de mairie, médiateurs sociaux. Nous savons leur métier essentiel dans la société numérique. Nous les soutenons.

Ces deux axes sont et seront utiles pour accompagner la transformation du secteur de la santé, en rendant possible les innovations tout en garantissant l'appropriation de ces dernières par tous.

Bonne lecture,



Cédric O

Secrétaire d'État chargé de la transition numérique
et des communications électroniques

Table des matières

Édito	2
Présentation de la Fondation Roche	5
■ La Fondation Roche en quelques mots	5
■ Le conseil d'administration de la Fondation Roche	5
■ Le conseil scientifique de la Fondation Roche	6
Introduction	7
Santé numérique : une augmentation inédite des usages, un engouement freiné par des inégalités d'accès et des niveaux de maîtrise hétérogènes	10
■ La pandémie a changé la donne et marque une accélération inédite du numérique en santé en France	10
■ Cette intensification des usages entraîne un optimisme à première vue affiché par l'ensemble des Français vis-à-vis du numérique en santé	13
■ Néanmoins, cet optimisme est à modérer au vu d'une perception forte des inégalités d'accès et des niveaux de maîtrise hétérogènes	15
Inégalités d'accès aux soins, inégalités d'accès au numérique : des difficultés qui s'additionnent ?	19
■ Malgré un haut niveau de satisfaction exprimée vis-à-vis de la qualité des soins, plus d'un tiers des Français se sent globalement éloigné du système de santé	19
Trois questions à Jean Deydier , fondateur de WeTechCare	23
■ Des résultats a priori encourageants, mais un niveau de maîtrise d'internet et des outils numériques extrêmement hétérogène selon les catégories de la population française, avec des écarts parfois très importants	25
▶ Les exclus	27
Entretien avec Elsa Hajman , responsable du pôle inclusion sociale et accès aux droits fondamentaux et Émilie Marin , chargée de mission santé précarité au sein de la Croix-Rouge française	28
▶ Les éloignés	29
▶ Les usagers ordinaires	30
▶ Les experts	30
■ Numérique, santé : une convergence des inégalités qui nourrit des réticences vis-à-vis des outils numériques en santé	31
Trois questions à Caroline Guillot , sociologue et directrice adjointe des relations associations et citoyens du Health Data Hub	32
■ Chez les « éloignés du numérique », des difficultés de santé et de fortes inquiétudes exprimées vis-à-vis du développement des outils numériques dans le domaine de la santé	33
■ Chez les « usagers ordinaires », un rapport apaisé au système de soins, et un enthousiasme mitigé vis-à-vis du développement du numérique en santé	34

- Des « experts » en bonne santé, et qui voient dans le développement du numérique en santé un levier d'améliorations importantes dans les années à venir 35

Démocratisation de l'accès au numérique en santé :

les défis de l'inclusion 37

- Le défi de la confiance : apporter des garanties sur la sécurité et l'utilisation des données de santé, y compris par les services de l'État 37
- Le réseau des Pimms Médiation : des médiateurs de confiance envers la santé numérique 41

Trois questions à **Guillaume Lahoz**, chargé de mission inclusion numérique

au sein du réseau national Pimms Médiation 42

- Le cloud solidaire Reconnect : un coffre-fort numérique pour les documents administratifs des sans domicile fixe 43
- Le défi de la collaboration avec les professionnels de santé : soutenir et accompagner les premiers prescripteurs d'usages numériques en santé..... 43
- Hôpital tiers-lieu numérique : faire de l'hôpital un catalyseur de l'inclusion numérique 44

Trois questions à **Laurent Laluc**, directeur délégué

du centre hospitalier Rocher-Largentière 45

- Le défi de l'accompagnement des citoyens : aider les aidants et accompagner les Français dans la prise en main des usages numériques en santé..... 45

Entretien avec **Roxane Martin**, directrice des activités conseil chez WeTechCare

et **Léa Bosquain**, cheffe de projet inclusion numérique 47

- La Médiation santé Roannais Agglomération : une initiative locale intégrant la dimension numérique dans l'accès à la santé..... 48

Trois questions à **Raphaël Delorme**, médiateur santé à Roannais Agglomération 49

- Le défi de la sensibilisation : au-delà des aspects pratiques, démontrer les bénéfices du numérique sur la santé individuelle et collective des Français..... 50
- « Votre S@nté » : faciliter l'utilisation des outils numériques pour faciliter l'accès aux soins..... 51

Trois questions à **David Rincón**, responsable du laboratoire

d'innovation sociale Le Centsept 52

- Lisio web engagé : rendre l'affichage des sites internet accessible au plus grand nombre 53

Conclusion 54

Annexe ♦ Problématiques étudiées et méthodologie de l'Observatoire 56

- Un sondage d'opinion pour dresser un état des lieux et nourrir un débat citoyen 56
- Une série d'auditions pour donner la parole aux acteurs de terrain..... 57

Présentation de la Fondation Roche

La Fondation Roche en quelques mots

Créée en 2004, la Fondation Roche inscrit son action de mécénat dans le champ de la santé. Elle mène une réflexion prospective sur les questions de santé et leurs enjeux sociaux, et apporte son soutien financier à des initiatives innovantes, sélectionnées dans le cadre d'appels à projets.

Alors que l'émergence du digital bouleverse le monde de la santé, la Fondation Roche se donne aujourd'hui pour mission de **mettre les données de santé au service des patients, pour faire avancer la santé de demain**. Pour son nouveau mandat, la Fondation Roche souhaite ainsi accompagner les acteurs de terrain et faire entendre la voix de l'ensemble des citoyens, afin de faciliter l'émergence d'un écosystème de la donnée inclusif, au service de tous les patients.

Le conseil d'administration de la Fondation Roche

Le Conseil d'Administration a pour mission de définir les orientations de la Fondation Roche, les actions qu'elle mène en propre et d'approuver le budget annuel.

◆ 1^{er} COLLÈGE ◆

Jean-François Brochard,

Président de la Fondation Roche
et Président de Roche SAS

Frédéric Chassagnol,

Vice Président de la Fondation Roche,
Directeur de l'Accès, des Affaires publiques
et pharmaceutiques, Roche SAS

Stéphanie Du Boucher,

Secrétaire générale de la Fondation,
Responsable Affaires Publiques Roche SAS

Anne Philippot,

Directrice Expérience Client,
Digital, Innovation Roche SAS

Michael Lukasiewicz,

Directeur médical Roche SAS

Magnus Fontes,

Directeur Général de l'Institut Roche

◆ 2^e COLLÈGE ◆

Mireille Violleau,

Déléguée à la protection des Données Roche SAS

◆ 3^e COLLÈGE ◆

Professeur Jean-Yves Blay,

Directeur du centre de lutte
contre le Cancer Léon Bérard

Paul Duan,

Fondateur de l'ONG Bayes Impact

Judith Mehl,

Cofondatrice et directrice générale d'Ethik-IA

Le conseil scientifique de la Fondation Roche

Le conseil scientifique de la Fondation Roche est composé de 7 experts, choisis en raison de leurs compétences dans les différentes disciplines liées aux domaines d'intervention de la Fondation Roche. Véritable forum de partage de connaissances et d'expériences, le conseil scientifique de la Fondation Roche se réunit deux fois par an pour assurer l'intégrité scientifique des projets menés par la Fondation.

Olivier Babeau,

Président de l'Institut Sapiens

Emmanuel Didier,

Directeur de recherche au CNRS,
directeur du programme Médecine Humanité
à l'École Normale Supérieure

Joël Gombin,

Cofondateur de Dataactivist

Caroline Guillot,

Directrice adjointe des relations associations
et citoyens au Health Data Hub

Angèle Malâtre-Lansac,

Directrice déléguée
à la Santé de l'Institut Montaigne

Laure Millet,

Responsable du programme Santé
de l'Institut Montaigne

Alexandre Regniault,

Avocat associé chez Simmons & Simmons

Introduction

Difficultés d'accès aux données statistiques de suivi de l'épidémie et engouement général pour des outils à visée pédagogique sur l'épidémie comme *Covid Tracker*, controverses sur la collecte et le traitement des données par l'application *TousAntiCovid*... Le sujet de la confiance des citoyens dans le partage de leurs données demeure un enjeu majeur, actualisé à la faveur de la crise sanitaire que nous sommes en train de traverser.

De façon frappante, **cette crise sanitaire a engendré une augmentation inédite des usages du numérique en santé** : contraints dans leurs déplacements et par la distanciation sociale, les Français ont en particulier développé leur recours à la télémédecine, avec 19 millions d'actes de téléconsultation remboursés en 2020. Encouragés par leurs institutions, face au risque pandémique, ils ont aussi été près de 15 millions à télécharger l'application *TousAntiCovid*. En somme, ces douze derniers mois, le numérique a permis de rapprocher les Français du système de santé alors qu'ils en étaient le plus souvent physiquement éloignés.

Le développement du numérique en santé est porteur de progrès exceptionnels dans de nombreux domaines : contribution à la connaissance scientifique, amélioration des parcours de soins, meilleure fluidité des échanges entre professionnels de santé favorisant le partage d'informations, développement de la télémédecine, accroissement de l'autonomie des patients dans la gestion de leur propre santé, accélération des processus de diagnostics, émergence d'une médecine plus prédictive... Autant d'opportunités pour transformer durablement le paysage de la santé en France.

Mais ces opportunités sont-elles aujourd'hui accessibles à tous ? L'ensemble de la population française peut-elle bénéficier aujourd'hui d'un accès au numérique en santé ? **Le développement de ce dernier va-t-il rapprocher les Français de leur système de santé ou, au contraire, renforcer les inégalités d'accès ?** Une fois la crise sanitaire achevée, les Français prévoient-ils de pérenniser ou d'accroître leurs usages ?

À l'heure où, d'après l'INSEE, **17% des Français sont confrontés à l'illectronisme**¹, la Fondation Roche a souhaité faire de l'inclusion numérique en santé son combat pour les trois années à venir. Notion duale, l'illectronisme recoupe à la fois les formes d'exclusion matérielle du numérique (difficultés d'accès à un ordinateur et à une connexion Internet), et les situations d'exclusion par la compétence (mauvaise maîtrise des compétences numériques de base).

Ainsi, s'il est porteur de progrès, le développement du numérique en santé peut aussi éloigner davantage certains publics du système de santé ou

¹ <https://www.vie-publique.fr/en-bref/271657-fracture-numerique-lillelectronisme-touche-17-de-la-population>

créer des inégalités de prise en charge entre les citoyens qui maîtrisent les technologies numériques et ceux qui en ont un usage limité ou qui en sont totalement exclus. Marginalisés par le développement de ces nouveaux usages, ces publics ne bénéficieraient pas des opportunités offertes par les services numériques et le partage de la donnée de santé, et seraient donc doublement pénalisés².

Alors qu'aujourd'hui, **52 % 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**, le chemin à parcourir pour rendre le numérique en santé accessible à tous demeure important. Pourtant, 86 % des Français expriment un réel enthousiasme à l'égard des potentialités induites par l'accélération des usages du numérique en santé.

À partir de l'analyse d'un sondage d'opinion de grande ampleur conduit avec Harris Interactive auprès de 2 000 Français, de la rencontre d'acteurs de terrain qui travaillent quotidiennement à améliorer l'accès des citoyens aux services numériques de santé, et grâce au soutien de nos deux partenaires que sont la Croix-Rouge française et WeTechCare, ce premier rapport de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé entend poser un diagnostic inédit des perceptions et besoins des français, à l'intersection des enjeux d'accès au numérique et d'accès à la santé.

Alors que l'État s'apprête à mettre en place l'Espace numérique de santé dans les prochains mois, les résultats de notre étude apportent un éclairage essentiel pour mieux comprendre les enjeux d'aujourd'hui et de demain autour des usages du numérique en santé.

Stéphanie du Boucher,

Secrétaire générale de la Fondation Roche

Jean-François Brochard,

Président de la Fondation Roche
et Président de Roche SAS

² <https://www.institutmontaigne.org/publications/e-sante-augmentons-la-dose>

L'Observatoire de l'accès au numérique en santé en quelques enseignements clés

Santé numérique :

une augmentation fulgurante des usages

71 % des Français

interrogés déclarent avoir déjà eu recours à des plateformes comme Doctolib ou Maïia.

Pour 86 % des Français

interrogés, le développement des technologies numériques dans le domaine de la santé est une bonne chose.

... mais un engouement freiné par des inégalités d'accès

et des niveaux de maîtrise hétérogènes

47 % des Français

considèrent qu'ils ne sont aujourd'hui pas suffisamment à l'aise avec les outils numériques en santé disponibles pour pouvoir les utiliser pleinement.



Les Français se sentent éloignés du système de santé

37 % des Français

déclarent avoir le sentiment de vivre dans un désert médical.

Certains se sentent éloignés du numérique

Plus d'un citoyen sur dix

déclare mal maîtriser les outils digitaux existants ; cette proportion atteint un citoyen sur cinq parmi les plus de 65 ans.

Cette convergence des inégalités met en avant

le défi de l'inclusion numérique en santé

52 % 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.



Santé numérique : une augmentation inédite des usages, un engouement freiné par des inégalités d'accès et des niveaux de maîtrise hétérogènes

La pandémie a changé la donne et marqué une accélération inédite du numérique en santé en France

Télétravail, école à la maison, plateformes de streaming et réseaux sociaux : la crise sanitaire a engendré une explosion de l'ensemble des usages numériques des Français. D'après l'Arcep, le trafic internet des ménages français a ainsi augmenté de 30 % pendant le confinement du printemps 2020, tandis que le trafic sur les médias sociaux a enregistré un pic d'augmentation de 155 % en avril 2020³.

Le domaine de la santé n'a pas échappé à cette accélération des usages numériques, au contraire. L'explosion du recours à la téléconsultation en est l'exemple le plus emblématique : d'après les chiffres de l'Assurance-Maladie, **en avril dernier, on enregistrait ainsi un pic de 4,52 millions de téléconsultations effectuées, contre 25 000 au mois de décembre 2019**⁴.

La téléconsultation n'est pas la seule pratique de « santé numérique » à s'être démocratisée à la faveur de la crise. Les plateformes de rendez-vous médicaux en ligne se sont totalement installées dans la pratique des Français. C'est du moins ce qu'ils nous apprennent dans notre étude : ils sont **71 % à déclarer avoir déjà eu recours à des plateformes comme Doctolib ou Maia**. Nul doute que l'utilisation de ces plateformes pour réserver des créneaux de vaccination va contribuer encore à augmenter davantage leur nombre d'utilisateurs dans les mois à venir.

Les sites et applications de santé mises en place par le gouvernement – on pense évidemment à *StopCovid*, rebaptisé *TousAntiCovid*, mais aussi à des outils plus anciens comme le compte *Ameli* de l'assurance maladie (espace personnel sécurisé pour consulter ses remboursements, télécharger ses attestations...), n'échappent pas à cette tendance : plus de deux Français sur trois y ont ainsi déjà eu recours. Et **à l'heure du pass sanitaire, ils sont 77 % à estimer que le développement des technologies numériques est utile pour mieux prévenir les épidémies et les gérer**.

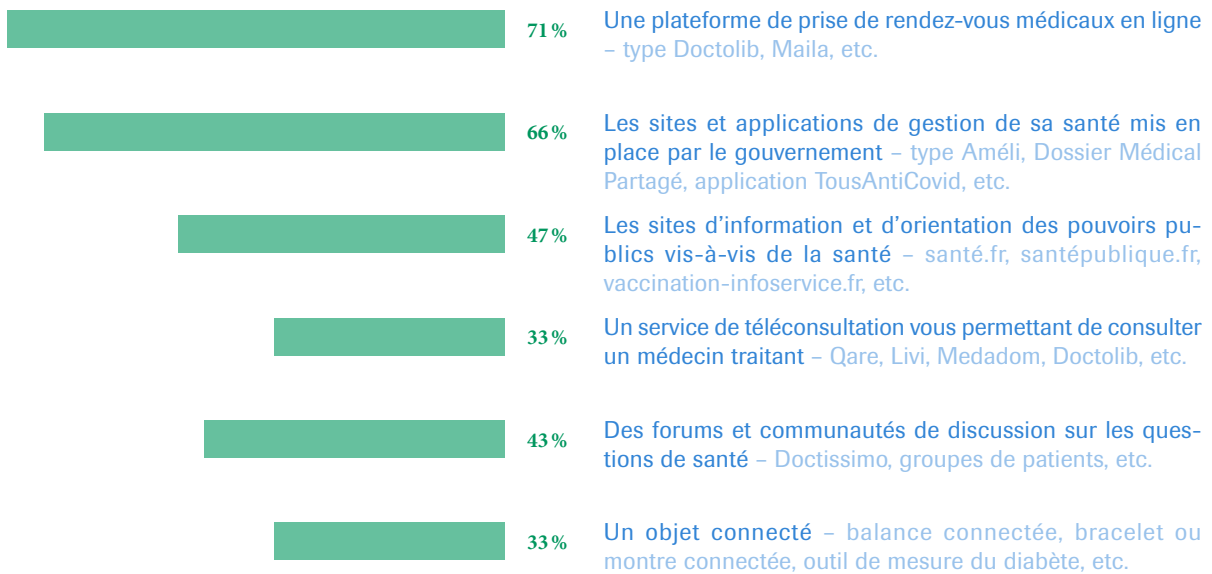
³ <https://www.strategie.gouv.fr/infographies/crise-covid-essor-outils-numeriques>

⁴ <https://www.strategie.gouv.fr/infographies/crise-covid-essor-outils-numeriques>

Les outils numériques en santé occupent d'ores et déjà une place importante dans la vie des Français et ils sont nombreux à y avoir recours.



Personnellement, avez-vous déjà eu recours à chacun des services numériques suivants ?




Mais les Français n'ont pas attendu la crise pour se saisir des opportunités offertes par les outils numériques dans le domaine de la santé.

Depuis une dizaine d'années, de nombreux dispositifs ont été mis à la disposition de la population française. S'ils s'en saisissent, c'est d'abord et avant tout car on le leur a recommandé : **43 % des Français que nous avons interrogés déclarent ainsi avoir choisi des services numériques suite à la recommandation d'un professionnel de santé.** La recommandation par les pairs joue aussi un rôle important : **c'est à la suite d'une recommandation de leur entourage que 38 % des Français ont testé un outil numérique en santé.**



VIVEMENT QU'ON NE VOIE PLUS CETTE PUBLICITÉ.

Télécharger TousAntiCovid, c'est aussi un moyen de lutter contre le virus.

Disponible sur :  



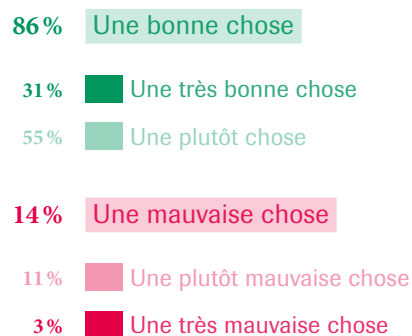
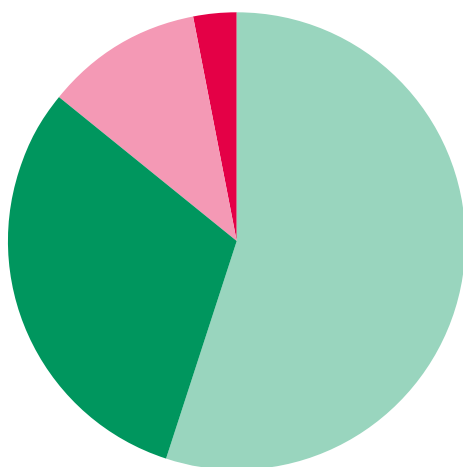
La recommandation par les pairs joue aussi un rôle important : c'est à la suite d'une recommandation de leur entourage que 38 % des Français ont testé un outil numérique en santé.

Mais les Français font également preuve de curiosité dans le domaine : 32 % d'entre eux déclarent avoir choisi des outils dont ils ont entendu parler dans les médias ou via une publicité.

Cette accélération inédite des usages a impacté positivement la façon dont les Français perçoivent le bien-fondé du développement des outils numériques dans le domaine de la santé : **86 % d'entre eux estiment que ce développement est une bonne chose.**

Des Français convaincus du bien-fondé du développement des outils numériques dans le domaine de la santé.

De manière générale, estimez-vous que le développement des technologies numériques dans le domaine de la santé est...

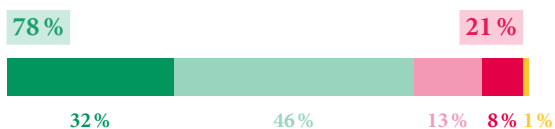


En ce qui concerne plus précisément le sujet du partage des données de santé, qui cristallise de souvent des tensions, la crise sanitaire a eu un impact sur la perception des Français : 78 % d'entre eux déclarent ainsi être favorables à ce que les malades de la Covid-19 transmettent aux agences régionales de santé (ARS) l'identité et les coordonnées des personnes avec lesquelles ils ont été en contact afin qu'elles puissent être incitées à la quarantaine. Les Français vont même plus loin : 69 % d'entre eux estiment que les données de santé des malades de la Covid-19 devraient être collectées de manière obligatoire afin de faire progresser la recherche sur la maladie et ses traitements.

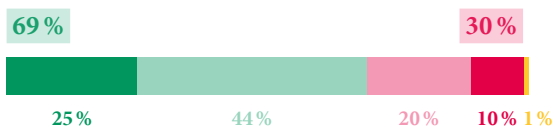


Marqués par la crise sanitaire, les Français sont favorables à une meilleure circulation des données de santé.

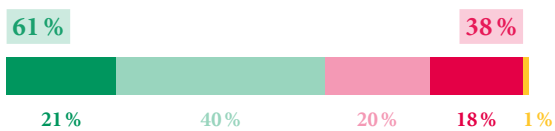
Chacune des affirmations suivantes correspond-elle bien ou mal à la façon dont vous vivez actuellement la situation sanitaire ?



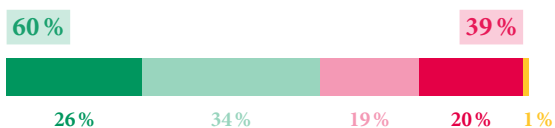
Vous êtes favorables à ce que les malades de la Covid-19 transmettent à l'ARS (Agence Régionale de Santé) l'identité et les coordonnées des personnes avec qui ils ont été en contact afin qu'elles puissent être contactées et incitées à la quarantaine



Vous estimez que les données de santé des malades du Covid-19 (comorbidités, historique personnel, réactions aux traitements, etc.) doivent être collectées de manière obligatoire afin de faire progresser la recherche sur la maladie et ses traitements

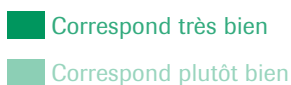


Vous seriez favorable, concernant la Covid-19, à ce que les autorités puissent contrôler votre état de santé en direct (prise de température, tests instantanés, etc.) pour accéder à certains services (sorties du territoire, accès à des lieux culturels, etc.)



Vous seriez favorable à ce qu'à l'avenir, un passeport sanitaire soit nécessaire pour accéder à certains services (sorties du territoire, accès à des lieux culturels, aux restaurants, etc.)

Correspond bien



Une mauvaise chose



Cette intensification des usages entraîne un optimisme à première vue affiché par l'ensemble des Français vis-à-vis du numérique en santé

En première analyse, les Français se montrent globalement optimistes vis-à-vis du développement de la santé numérique. La satisfaction vis-à-vis de l'usage des outils existants est le principal facteur qui permet d'expliquer cet optimisme. C'est en effet plus de **9 Français sur 10 qui se déclarent satisfaits de la qualité du service rendu par les plateformes de prises de rendez-vous médicaux en ligne** et 89% pour celui des plateformes de téléconsultations. 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.

Des taux de satisfaction record exprimés à l'égard des services numériques en santé.

Lorsque vous avez eu recours à chacun des services suivants, avez-vous été satisfait(e) ou pas satisfait(e) de la qualité du service rendu...



Une plateforme de prise de rendez-vous médicaux en ligne – type Doctolib, Maila, etc.



Un objet connecté – balance connectée, bracelet ou montre connectée, outil de mesure du diabète, etc.



Une téléconsultation avec votre médecin traitant



Une application de suivi personnel de la santé – suivi de maladie, suivi de la prise de médicaments, suivi des cycles menstruels, etc.



Un service de téléconsultation vous permettant de consulter un médecin qui n'est pas votre médecin traitant – Qare, Livi, Medadom, Doctolib, etc.)



Une application de support à la santé et au bien-être – méditation, aide au sommeil, sommeil, nutrition, application sportive



Les sites et applications de gestion de sa santé mis en place par le gouvernement – type Améli, Dossier Médical Partagé, application TousAntiCovid, etc.



Des forums et communautés de discussion sur les questions de santé – Doctissimo, groupes de patients, etc.



Les sites d'information et d'orientation des pouvoirs publics vis-à-vis de la santé – santé.fr, santépublique.fr, vaccination info service.fr, etc.

 Satisfait(e)

 Pas satisfait(e)

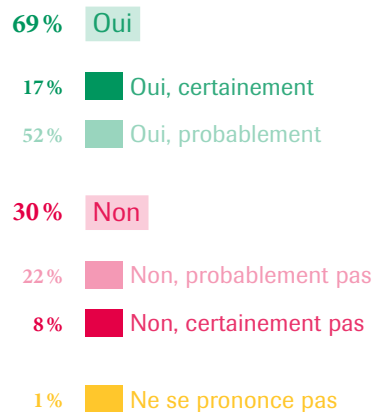
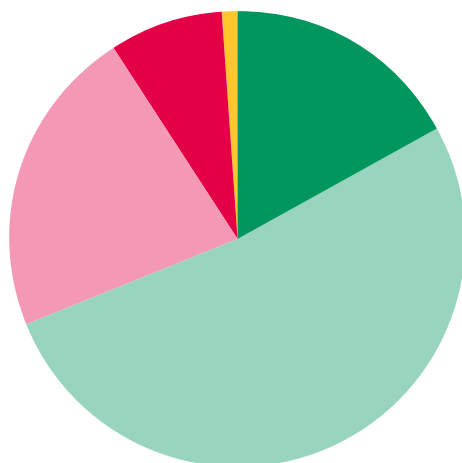
 Ne se prononce pas

Ces taux de satisfaction record à l'égard des outils numériques en santé doivent être lus à l'aune de la facilité d'utilisation ressentie. En effet, à première vue, une large majorité de Français – 73% d'entre eux – considère qu'il est facile de prendre en main les applications et services numériques de santé à leur disposition, tandis que 68% de la population comprend facilement les démarches à effectuer pour utiliser le service de manière optimale (signatures, paiements, obtentions de remboursements, etc).

En conséquence, lorsqu'ils se projettent vers l'avenir, les Français affichent très clairement leur optimisme quant à l'intérêt du développement des outils numériques : **74 % pensent que l'utilisation de ces outils permettra d'améliorer leur suivi médical dans le futur**. Ils sont également prêts, pour **69 % d'entre eux, à partager leurs données de santé pour faire progresser la recherche, au service du bien commun**.

Des Français majoritairement prêts à partager leurs données de santé pour faire progresser la recherche.

À l'avenir, pensez-vous que vous pourriez envisager de partager vos données numériques de santé pour faire progresser la recherche ?



Néanmoins, cet optimisme est à modérer au vu d'une perception forte des inégalités d'accès et des niveaux de maîtrise hétérogènes

L'analyse approfondie des résultats de l'enquête d'opinion que nous avons conduite avec Harris Interactive permet de dessiner un tableau plus nuancé des relations qu'entretiennent les Français avec le développement du numérique en santé.

Pourquoi l'engouement des Français pour le numérique en santé doit-il être analysé avec précaution ?

D'abord car les Français ne perçoivent qu'une part limitée des bénéfices potentiels liés à l'usage des outils numériques dans le domaine de la santé. Les bénéfices perçus aujourd'hui sont en grande majorité associés à des dimensions pratico-pratiques : lorsqu'on les interroge sur leurs attentes quant au développement des outils

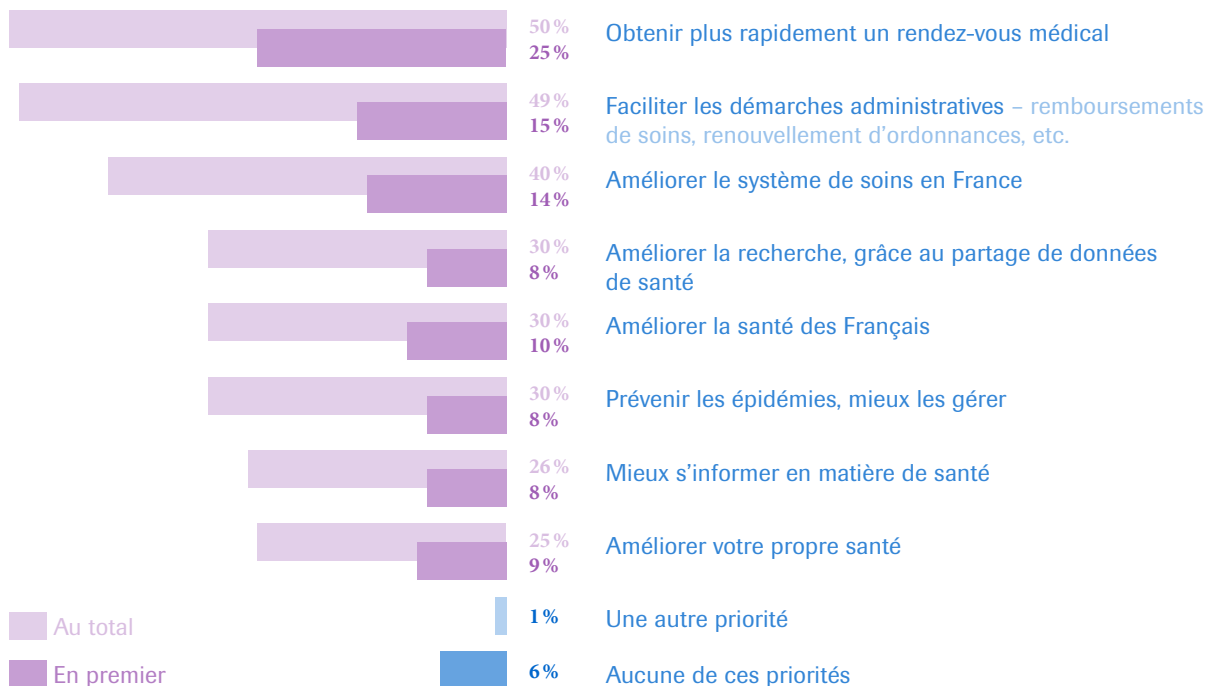
numériques pour demain, la moitié évoque en premier lieu l'obtention plus rapide d'un rendez-vous médical et l'amélioration des démarches administratives.

Les Français attendent donc surtout aujourd'hui du numérique des bénéfices très concrets pour eux-mêmes, qui permettront à leurs yeux de rendre plus performant le système de soins. Au-delà de ces bénéfices, les Français ont des difficultés à se projeter et à percevoir les potentialités des usages numériques sur la santé : **seuls 25 % d'entre eux déclarent attendre du numérique une amélioration de leur propre santé dans les années à venir.**



Les Français attendent du numérique en santé des bénéfices très concrets pour eux-mêmes, qui permettront à leurs yeux de rendre plus performant le système de soins.

Parmi les enjeux suivants, qu'attendez-vous le plus du développement des outils numériques pour demain ?



Optimisme en demi-teinte également, car si les Français semblent à première vue enthousiastes vis-à-vis du développement du numérique en santé, ils sont également nombreux à mettre en avant leurs inquiétudes, voire des

perceptions plus négatives sur certaines questions plus précises. Un premier facteur explicatif de ces inquiétudes réside dans le niveau de maîtrise inégal des outils numériques : **47 % des Français considèrent qu'aujourd'hui ils ne sont pas suffisamment à l'aise avec ces outils pour pouvoir les utiliser pleinement dans le domaine de la santé.** Ces difficultés ressenties nourrissent les angoisses des Français, qui **pour la moitié d'entre eux, craignent d'être moins bien soignés à l'avenir faute de maîtriser suffisamment les outils numériques.**

Malgré leur engouement affiché pour certains services existants, pour une partie importante de la population française (47 %), **le développement des outils numériques risque d'éloigner les usagers du système de santé plutôt que les en rapprocher.**

Un Français sur deux a peur d'être moins bien soigné à l'avenir s'il ne maîtrise pas suffisamment les outils numériques.

50 %

des Français pensent qu'ils seront moins bien soigné(e)s s'ils ne maîtrisent pas suffisamment les outils numériques à leur disposition



Un Français sur dix va même jusqu'à considérer que le développement des technologies numériques dans le domaine de la santé est une mauvaise chose. Dans cette perspective, la polarisation de la société française semble être accentuée par la maîtrise des outils numériques disponibles⁵ :

- D'un côté, les Français les plus acculturés aux technologies numériques et le moins à l'écart du système de santé se montrent très enthousiastes à l'égard du développement de ces outils numériques en santé.

⁵ <https://www.lefigaro.fr/vox/societe/olivier-babeau-la-revolution-numerique-est-une-puissante-machine-a-separer-les-individus-20200918>

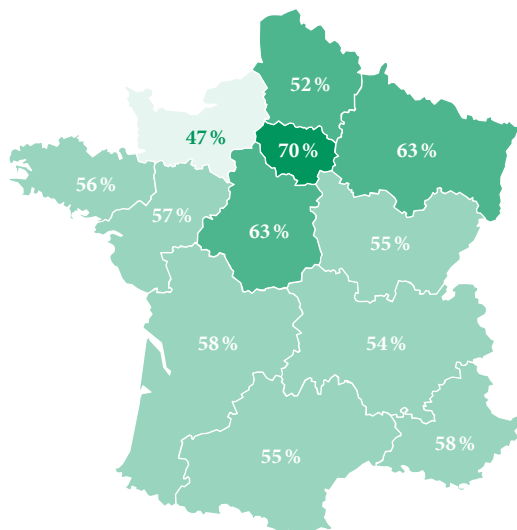
- De l'autre, les Français qui se considèrent moyennement favorisés voire défavorisés dans leur accès aux soins et au numérique réservent un accueil plus mitigé au développement de ces technologies.

Des inégalités territoriales concernant l'accès au numérique et l'accès aux soins.

Vous-même, vous estimez-vous plutôt favorisé(e), plutôt défavorisé(e), ni favorisé(e) ni défavorisé(e)...



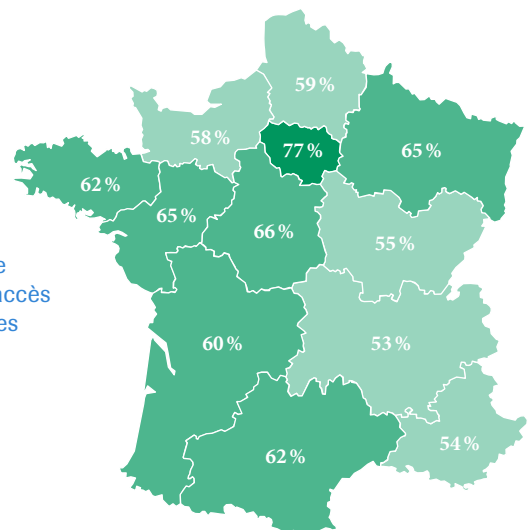
Concernant l'accès aux soins, à la santé de manière générale – prise en charge médicale, information et prévention, etc.



Moyenne française 59%



Concernant l'accès et la maîtrise des technologies numériques



Moyenne française 62%

Ont le sentiment d'être favorisé concernant l'accès à la santé/aux nouvelles technologies :

- Inférieur à 50%
- De 50% à 59%
- De 60% à 69%
- 70% et plus

En bref, que faut-il retenir de cet état des lieux des rapports qu'entretiennent les Français avec les outils numériques existants dans le domaine de la santé? Si l'enthousiasme décrit plus haut est une réalité pour une grande partie des Français – avec 86 % de la population qui indique que le développement du numérique dans le domaine de la santé est une bonne chose – celui-ci demeure fragile.

Entre intensification inédite des usages et enthousiasme parfois teinté de méfiance, notre étude révèle donc une ambivalence française vis-à-vis des outils numériques en santé. Elle impacte la façon dont les Français se projettent demain : à l'avenir, 44 % d'entre eux ne pensent ni accroître ni diminuer leurs usages des outils numériques dans le cadre de la gestion de leur santé, et rares sont ceux qui perçoivent leur bénéfice final pour la santé.

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

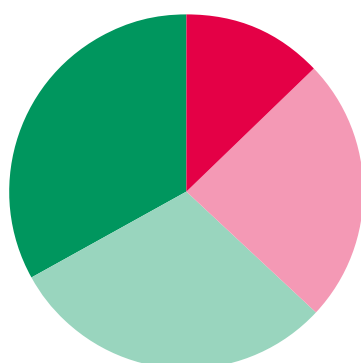
Pour mieux comprendre leur ambivalence vis-à-vis des outils numériques en santé, nous avons interrogé les Français au sujet de leurs difficultés d'accès à la santé et au numérique. Les inégalités d'accès au numérique viennent-elles se superposer aux inégalités d'accès aux soins ? L'objectif était pour nous d'évaluer les éventuelles corrélations entre ces deux réalités, afin de mieux comprendre **à quelles conditions le numérique peut être considéré comme une solution pour rapprocher les Français du système de santé.**

Malgré un haut niveau de satisfaction exprimée vis-à-vis de la qualité des soins, plus d'un tiers des Français se sent globalement éloigné du système de santé.

En 2009, la Loi Hôpital Patient Santé Territoire, dite loi HPST, entendait déjà lutter contre les inégalités d'accès aux soins, en mettant en place des dispositifs visant à repeupler les déserts médicaux. Cette notion de désert médical est particulièrement utile pour qualifier la relation qu'entretiennent les Français avec leur système de soins. En 2021, plus de dix ans après la loi HPST, **notre étude révèle que plus d'un tiers des Français (37%) déclare avoir le sentiment de vivre dans un désert médical.** Cette proportion atteint 48% parmi les moins de 35 ans. Ces chiffres sont à la fois alarmants et étonnants.

Plus d'un tiers des Français déclare avoir le sentiment de vivre dans un désert médical.

La situation suivante correspond-elle bien ou mal à la façon dont vous percevez le système de soins en France ?



« Vous avez le sentiment de vivre dans un désert médical. »

37% Correspond bien

63% Correspond mal

13% Correspond très bien

30% Correspond plutôt mal

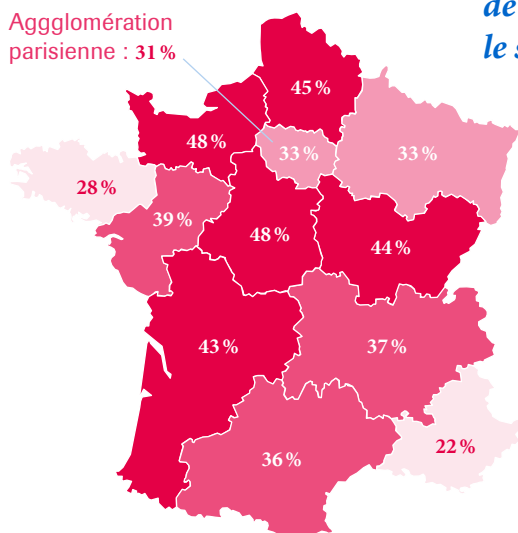
24% Correspond plutôt bien

33% Correspond très mal

Alarmants car près d'un Français sur deux déclare avoir dans son entourage une personne éloignée du système de santé. Étonnants car la géographie et la densité de médecins disponibles par région ne suffisent pas à expliquer à elles seules ce sentiment exprimé par une large proportion de la population française. En effet, lorsqu'on compare notre carte de la localisation des Français ayant le sentiment d'habiter dans un désert médical avec une carte de la densité de médecins par région, on remarque qu'il n'existe pas de corrélations directes entre le fait d'avoir le sentiment de vivre dans un désert médical et la réalité de la carte d'implantation des médecins sur le territoire.

Les habitants des régions du centre et de l'ouest de la France sont plus nombreux à avoir le sentiment d'habiter dans un désert médical.

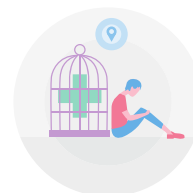
Agglomération parisienne : 31 %



«Vous avez le sentiment de vivre dans un désert médical (c'est-à-dire une zone où il est difficile d'accéder à des soins de santé, du fait de l'éloignement géographique ou de l'indisponibilité des praticiens notamment).»

- Inférieur à 30 %
- De 30 % à 35 %
- De 36 % à 40 %
- Supérieur à 40 %

Moyenne française 37 %



Densités régionales de l'ensemble des médecins (anciennes régions).

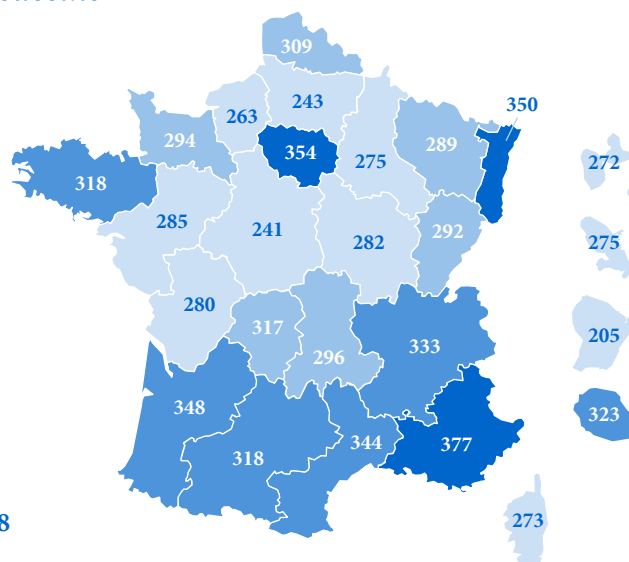
Quelle démographie récente et à venir pour les professions médicales et pharmaceutique ? Constat et projections démographiques, DREES, mars 2021 - <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2021-03/DD76.pdf>

Densité pour 100 000 habitants

- 205 à 285
- 286 à 317
- 318 à 349
- 350 à 377



Moyenne française 318



Si 37% des Français ont le sentiment de vivre dans un désert médical, c'est près d'un Français sur deux qui indique devoir faire un long trajet pour consulter un spécialiste, et un Français sur trois qui déclare ne pas pouvoir obtenir un rendez-vous chez un généraliste en moins de deux jours.

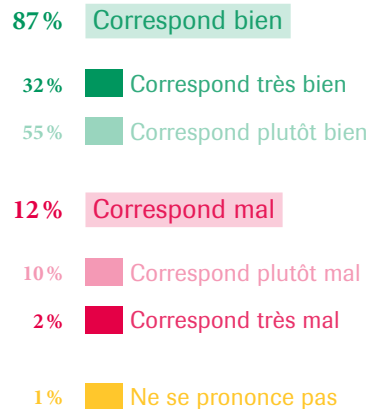
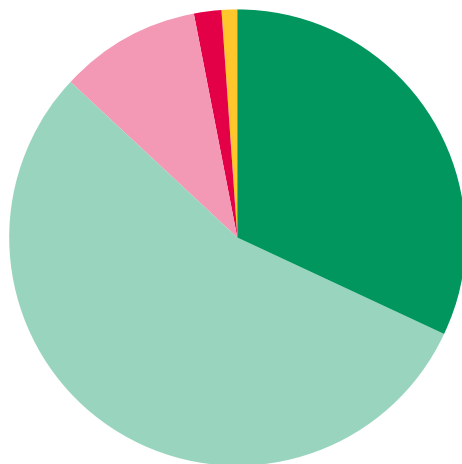
Malgré ce sentiment d'éloignement perçu, **87% des Français sont satisfaits de la qualité des soins prodigués. Cette proportion atteint 94% parmi les personnes âgées de plus de 65 ans** – catégorie de la population qui est de surcroît amenée à fréquenter le plus régulièrement des professionnels de santé.

Les Français sont aujourd'hui globalement satisfaits de la qualité des soins qu'ils reçoivent.

La situation suivante correspond-elle bien ou mal à la façon dont vous percevez le système de soins en France ?



« De manière générale, vous êtes satisfait de la qualité des soins que vous recevez »



Dans le même temps, les Français s'estiment favorisés à l'égard de leur accès aux soins : 41% d'entre eux se sentent plutôt favorisés, 18% d'entre eux très favorisés. Pourtant, ils sont **76% à considérer qu'il existe en France de très grandes inégalités concernant l'accès aux soins et à la santé de manière générale.**

Les difficultés perçues par les Français en ce qui concerne leur orientation dans le système de soins peuvent permettre d'expliquer pour partie ce sentiment de distance : dans cette

perspective, **un Français sur quatre considère avoir du mal à savoir où trouver l'information nécessaire pour s'orienter dans le système de soins.** Ces résultats tendent à interroger l'état d'avancement de la mise en place de parcours de soins coordonnés, instituées par la loi du 13 août 2004 sur l'assurance maladie, et ayant pour objectifs de « faire bénéficier chaque usager d'un suivi médical coordonné, d'une gestion rigoureuse du dossier médical et d'une prévention personnalisée »⁶.

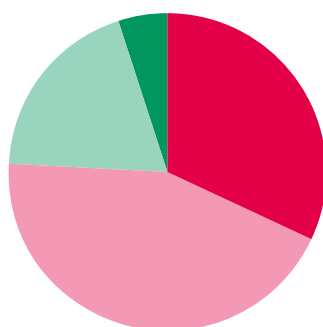
De façon générale, les Français sont donc très satisfaits des soins qu'ils reçoivent. Pourtant, une part importante d'entre eux se sent souvent à distance du système de santé et considère que celui-ci est très inégalitaire. Ces premiers constats montrent donc que la lutte contre les déserts médicaux reste une priorité pour les Français. Si le nombre de professionnels de santé et leur choix d'implantation jouent nécessairement un rôle prépondérant pour résoudre cette problématique, notre étude révèle cependant qu'il n'y a pas une corrélation évidente entre la densité de médecins sur un territoire et le sentiment qu'ont certains Français de vivre dans un désert médical.

⁶ <https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/liberte-de-choix-et-acces-aux-soins/article/qu-est-ce-que-le-parcours-de-soins>

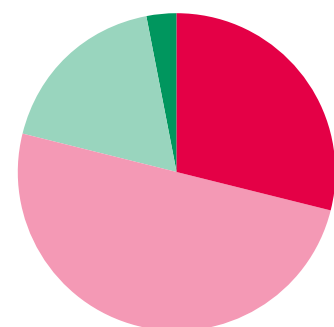
Des Français qui estiment que de grandes inégalités existent dans leur pays, concernant l'accès aux soins comme l'accès aux technologies numériques.

Personnellement, avez vous le sentiment qu'il existe ou non des inégalités entre les Français ... ?

Concernant l'accès aux soins, à la santé de manière générale – prise en charge médicale, information et prévention, etc.



Concernant l'accès et la maîtrise des technologies numériques



Or, le numérique en santé porte en lui la promesse de rapprocher les Français du système de soins et de la santé en général. Mais face aux inégalités d'accès au numérique, le développement de services numériques en santé est-il un véritable levier pour rapprocher les citoyens du système de santé ou au contraire, un facteur d'accroissement de leur sentiment d'éloignement? Les Français sont divisés sur cette question, puisque la moitié d'entre eux (47 % exactement) pensent que le développement des outils numériques en santé va plutôt éloigner les Français du système de santé. Afin d'identifier à quelles conditions le développement de services numériques en santé peut être un levier pour rapprocher les Français du système de soins, la suite de notre étude vise à analyser plus précisément les niveaux d'acculturation des Français aux usages numériques et leurs implications vis-à-vis de leurs perceptions du développement des outils numériques en santé.



La capacité du numérique à rapprocher les Français du système de santé est mise en doute.

47 %

des Français pensent que le développement
des outils numériques en santé va plutôt éloigner les Français
du système de santé du fait des difficultés d'accès
aux technologies numériques dans certaines zones
et pour certaines personnes

Trois questions à Jean Deydier, fondateur de WeTechCare

Comment le rapport
du monde social au numérique
a-t-il évolué avec la crise ?
Cette évolution peut-elle
être transposée au monde
de la santé ?

Les mesures de distanciation sociale ont fait du digital le seul canal opérant pour maintenir le lien social et continuer à offrir des services à des personnes qui ont besoin d'être accompagnées. Les acteurs du monde social ont donc ressenti un besoin très fort de se former au numérique, pour mieux accompagner les publics avec lesquels ils sont en contact et les aider à maintenir du lien social dans une période d'isolement.

En matière de santé, deux questions majeures se sont posées du fait de la pandémie : d'une part la question de trouver des informations fiables concernant la maladie, et d'autre part celle de l'accès au vaccin. Or, ces deux problématiques trouvent principalement leurs réponses via des plateformes numériques développées par le gouvernement ou d'autres acteurs privés. On se rend compte ici que l'accompagnement des citoyens dans leurs usages numériques est un élément déterminant pour garantir l'accès universel à la santé.

À quelle condition les services numériques en santé peuvent-ils rapprocher les Français de leur système de santé ? Quel doit être le rôle des services publics en santé dans cette transition numérique ?

On retrouve avec les questions d'accès au numérique en santé des problématiques similaires à celles de l'accès au numérique en général ; la santé a en revanche un caractère prioritaire qui rend particulièrement cruciale sa prise en compte dans les politiques d'inclusion numérique ; surtout si on veut éviter que son caractère universel, mentionné dans nos lois, ne soit remis en cause.

*Aujourd'hui, tous les ministères se mobilisent sur des programmes d'inclusion numérique. Cet engagement est réellement louable, mais il faut aller plus loin. Les politiques publiques sont trop souvent dans la réaction alors qu'en la matière, **l'anticipation des défis à venir est déterminante**. De plus, la puissance publique doit s'inspirer de la capacité des acteurs privés à mettre autant de moyens dans le développement de solutions que dans leur déploiement. Il est en effet indispensable de déployer de bons outils marketing pour cibler les besoins des citoyens, et aller les chercher là où ils sont. C'est d'autant plus vrai concernant les thématiques d'inclusion numérique pour aller vers des populations parfois plus isolées. Le secteur public doit en fait changer de culture pour réussir l'inclusion numérique du plus grand nombre.*

Qui sont les Français concernés par le défi de l'inclusion numérique ? Quelles solutions mettre en place pour mieux les accompagner ?

Plus de la moitié des Français sont concernés à divers degrés par les difficultés posées par la dématérialisation des démarches administratives. 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.

Les besoins sont divers : il suffit parfois d'un simple accompagnement de quelques minutes pour résoudre des difficultés mineures. D'autres personnes ne peuvent au contraire que difficilement devenir autonomes : il s'agit par exemple de personnes très âgées, ou de personnes très précaires. La puissance publique doit alors prendre le relais, comme elle le fait avec Aidants Connect. L'équation est d'autant plus compliquée que la compétence n'est pas

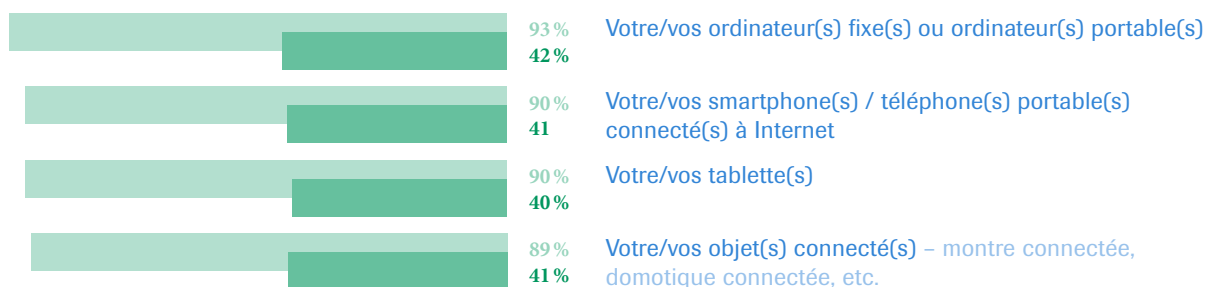
figée : la dématérialisation et le numérique évoluent. Le contenu de 350 heures de formation peut devenir obsolète en deux ans d'avancées technologiques. La formation des aidants doit donc être continue. Les personnes aidées doivent aussi disposer d'équipements qu'elles maîtrisent à domicile pour mettre en pratique les connaissances acquises lors de leur formation - sans quoi il ne sert à rien de les former. Enfin, il faut garder en tête que la réactivité est cruciale en matière d'inclusion numérique : l'aide doit se faire au moment où les problèmes se posent et pas plusieurs semaines après.

Des résultats à priori encourageants, mais un niveau de maîtrise d'internet et des outils digitaux extrêmement hétérogène selon les catégories de la population française, avec des écarts parfois très importants

Si 94 % des Français indiquent aujourd'hui bien ou très bien maîtriser l'usage basique d'Internet – pour effectuer une recherche ou trouver de l'information – ce niveau de maîtrise est perfectible : en effet ils sont aujourd'hui seulement 37 % à déclarer très bien maîtriser Internet. Pour ce qui est de l'usage des outils digitaux en général ce sont **86 % des Français qui indiquent bien ou très bien maîtriser leurs smartphones, ordinateurs, tablettes ou objets connectés**. Seuls 28 % considèrent qu'ils maîtrisent très bien ces outils. La maîtrise d'internet et des outils digitaux semble donc à première vue satisfaisante, même s'il reste d'importantes marges de progression pour une partie de la population française.

Des Français qui maîtrisent bien les outils qu'ils ont l'habitude d'utiliser.

Avez-vous le sentiment de bien ou mal maîtriser chacun des équipements suivants, dont vous disposez au sein de votre foyer ?



 Bien maîtriser

 ... dont Très bien maîtriser

Si l'on se penche sur le détail de ces résultats, d'autres réalités émergent. Aujourd'hui en France, et à l'heure où la stratégie nationale *Action publique 2022* (programme pour accélérer la transformation du service public), prévoit que les 250 procédures administratives les plus utilisées par les Français soient dématérialisées d'ici 2022⁷, c'est **plus d'un citoyen sur dix qui déclare mal maîtriser les outils numériques existants**. Parmi les plus de 65 ans, cette proportion atteint un citoyen sur cinq. Plus inquiétant encore, **plus de deux tiers des Français interrogés déclarent connaître des personnes dans leur entourage qui sont très éloignées du numérique**.

Face au numérique en santé, 4 profils de Français émergent dans notre sondage

Quatre profils types de Français émergent lorsqu'on analyse précisément les liens entre niveau d'acculturation au numérique et perception des bienfaits du numérique en santé. Dans cette partie, il s'agira de brosser le portrait de ces quatre catégories de population que sont :

LES EXCLUS

des exclus du numérique le plus souvent exclus du système de santé

59 % des Français

indiquent connaître au moins une personne qu'ils considèrent comme exclus du numérique

52 % 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 d'une convergence présente mais partielle des deux fractures

LES ÉLOIGNÉS

des difficultés de santé et des inquiétudes vis-à-vis du numérique en santé

13 % des Français

déclarent aujourd'hui mal maîtriser les technologies numériques (*un Français sur cinq âgé de 65 ans et plus appartient à cette catégorie*)

36 %

d'entre eux se déclarent plutôt en mauvaise santé

1 éloigné du numérique sur 3

considère que le développement des outils numériques dans le domaine de la santé est une mauvaise chose

LES USAGERS ORDINAIRES

un rapport apaisé au système de soins, et un enthousiasme modéré face aux outils numériques en santé

58 % des Français

déclarent bien maîtriser les outils numériques

67 %

d'entre eux se sentent plutôt en bonne santé

87 %

voient le développement du numérique en santé d'un bon œil

Seule la moitié

d'entre eux prévoit d'utiliser davantage les outils numériques en santé dans les années à venir

LES EXPERTS

des citoyens en bonne santé et pour lesquels le développement du numérique dans le domaine de la santé est une chance

28 % des Français

se considèrent comme expert du numérique (*ils sont 48 % parmi les 18-24 ans et 45 % chez les 25-35 ans*)

83 %

d'entre eux se déclarent en bonne santé

56 %

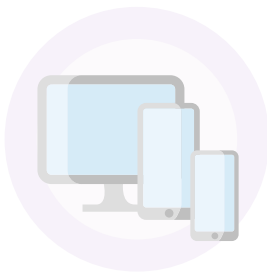
considèrent que le développement du numérique dans le domaine de la santé est une très bonne chose

79 %

d'entre eux perçoivent les bénéfices du numérique pour l'amélioration de leur propre santé, contre 24 % en moyenne

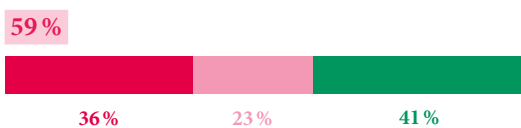
⁷ <https://www.vie-publique.fr/parole-dexpert/278016-risques-de-la-dematerialisation-pour-les-usagers-des-services-publics>

Les exclus ► **La catégorie des exclus du numérique** n'est pas directement représentée dans notre enquête, puisque notre sondage était adressé via internet (cf. note méthodologique). Mais ces Français existent et sont bien présents dans les représentations exprimées par notre panel : 79 % d'entre eux indiquent qu'il existe dans notre pays de grandes inégalités en ce qui concerne l'accès et la maîtrise des technologies numériques, tandis que **59 % indiquent qu'ils connaissent au moins une personne qu'ils considèrent comme exclue du numérique.**

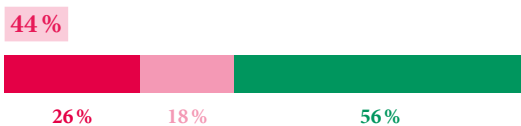


Les inégalités d'accès au numérique et d'accès aux soins sont ressenties par les Français au sein de leur entourage proche.

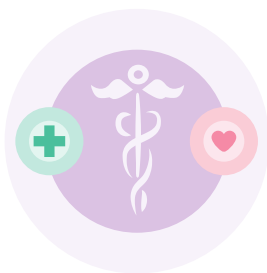
Vous-même, connaissez-vous dans votre entourage des personnes qui sont aujourd'hui...



Très éloignées des technologies numériques, qui n'ont pas accès à Internet et/ou qui ne maîtrisent pas du tout l'usage des technologies numériques – smartphones, tablettes, navigation Internet, etc.



Très éloignées de l'accès aux soins, à la santé de manière générale – qui vivent éloignées ou n'ont pas un accès autonome aux médecins, aux équipements médicaux, qui sont dans l'incapacité de s'orienter seuls dans le parcours de soins



■ Oui, plusieurs personnes
 ■ Oui, une personne
■ Non, vous ne connaissez aucune personne concernée dans votre entourage

Dans une enquête récente, les statistiques de l'Insee révélaient quant à elles qu'en 2019, **12 % des personnes de 15 ans ou plus résidant en France hors Mayotte ne disposaient d'aucun accès à Internet depuis leur domicile, quel que soit le type d'appareil (ordinateur, tablette, téléphone portable) et de connexion.** En 2019, toujours d'après l'INSEE, 15 % de la population française n'a pas utilisé internet. Il s'agit particulièrement des personnes âgées, mais aussi des Français moins diplômés et aux revenus les plus modestes. En effet, une personne de plus de 75 ans sur deux ne dispose pas d'un accès à Internet, comme 34 % des peu ou pas diplômés et 16 % des ménages plus modestes.

Pour mieux comprendre les enjeux spécifiques vis-à-vis de ces populations, nous avons choisi d'interroger au sein de la Croix-Rouge française Elsa Hajman, responsable du pôle inclusion sociale et accès aux droits fondamentaux, et Émilie Marin, chargée de mission santé précarité.

*Entretien avec **Elsa Hajman**, responsable du pôle inclusion sociale et accès aux droits fondamentaux et **Émilie Marin**, chargée de mission santé précarité au sein de la Croix-Rouge française*

La Croix-Rouge française s'appuie sur un réseau de 65 000 bénévoles, rattachés à 1 200 unités locales en France métropolitaine et en Outre-Mer. Ses bénévoles accompagnent des personnes précaires via un panel d'actions variées : aide alimentaire, démarches administratives, accès aux soins, maraudes et visites à domiciles, actions collectives. Depuis quelques années, l'inclusion numérique des plus fragiles est devenue un enjeu à part entière et une cinquantaine d'unités locales de la Croix-Rouge y œuvrent tout particulièrement autour de trois activités : accès (point d'accès numérique), accompagnement (permanence numérique) et montée en compétences (atelier numérique).

*Parmi les différents types de publics avec lesquels la Croix-Rouge française travaille, les exclus du numérique ont besoin d'être accompagnés au plus près pour effectuer des démarches en ligne. Au-delà des outils numériques, une mauvaise maîtrise de la langue française ou des standards du langage administratif sont autant de barrières à l'accès à de nombreux services. Pour Elsa Hajman, l'exclusion numérique des personnes accompagnées par la Croix-Rouge française s'explique par trois principaux facteurs qui souvent se cumulent : **l'absence d'équipement informatique** (ordinateur, tablette, imprimante), **les difficultés d'accès à une connexion Internet de qualité** et **la mauvaise maîtrise des outils numériques**.*

En ce qui concerne spécifiquement l'accès au numérique en santé, les bénévoles de la Croix-Rouge sont confrontés à deux types de situation. D'un côté, pour les personnes les plus exclues et désocialisées, la question du numérique en santé ne se pose pas : il n'y a pas d'usages ni de compétences – et les questions de santé au sens large ne sont pas toujours prioritaires. De l'autre, pour les personnes moins exclues, les usages du numérique en santé visent d'abord à répondre à des problématiques d'accès aux droits et à l'effectivité de ces droits. Avec un niveau d'autonomie très limité sur le plan numérique, ces publics ont besoin d'être accompagnés par des référents Croix-Rouge pour, par exemple, accéder à leurs données de remboursement sur leur compte Ameli ou prendre un rendez-vous sur Doctolib.

Pour Elsa Hajman et Émilie Marin, au-delà du rôle indispensable des aidants numériques, il est aussi nécessaire de faire évoluer les outils numériques en santé existants, pour mieux les adapter aux besoins et à la littératie des personnes les plus fragiles (en les associant aux phases de conception et de tests de ces outils par

exemple). C'est notamment le travail de l'accélérateur d'innovation sociale de la Croix-Rouge française qui expérimente des solutions externes dans le réseau Croix-Rouge (Aalia.tech, application de traduction entre médecins et patients allophones, Soliguide, cartographie des dispositifs de l'action sociale sur les territoires, parmi lesquels les lieux d'accès à la santé comme les protections maternelle et infantiles, les centres municipaux de santé, OQAPI, dispositif d'amélioration de la planification par l'intelligence artificielle afin d'améliorer la prise en charge des seniors ainsi que le respect de leurs libertés en EHPAD).

Il faut enfin avoir conscience que certaines catégories de personnes resteront à moyen terme totalement exclues du numérique. En parallèle de la dématérialisation des services publics, il est donc important de prendre en compte cette réalité et de proposer des solutions non-numériques pour ces publics.

Les éloignés ► **La deuxième catégorie qui émerge est celle des Français éloignés du numérique.** Il s'agit des **13 % de la population qui déclarent mal maîtriser les technologies numériques qui existent aujourd'hui.** Qui sont-ils ?

De façon logique, ces éloignés du numérique sont surreprésentés chez les plus âgés : **un Français de plus de 65 ans sur cinq appartient à cette catégorie.** Ces éloignés sont aussi les moins diplômés et souvent les plus isolés : 20 % des Français interrogés non titulaires du baccalauréat considèrent qu'ils appartiennent à cette catégorie, comme 17 % des Français vivant seuls et sans enfants.

Leur faible niveau de maîtrise s'explique pour partie par leur faible niveau d'équipement en outils numériques. **38 % des Français qui n'ont pas plus de deux équipements numériques chez eux et qui n'ont pas accès à une connexion internet haut débit se sentent éloignés du numérique.**

Entre vie plus souvent isolée et usage restreint des technologies numériques existantes, les Français appartenant à cette catégorie risquent plus que d'autres d'être isolés. Le risque qu'ils le soient est d'autant plus grand qu'ils ne sont pas toujours accompagnés : **73 % d'entre eux déclarent ne pas être accompagnés dans leur prise en main du numérique.**

Les usagers ordinaires ► **La troisième catégorie, qui représente 58% de la population, est celle des « usagers ordinaires ».** Ces Français maîtrisent bien les outils numériques et savent se servir des fonctionnalités basiques d'Internet. Ce ne sont pas des experts pour autant, et ils ont parfois besoin d'être accompagnés pour effectuer certaines actions.

En termes de profil socio-démographique, **ces utilisateurs du quotidien sont surreprésentés chez les femmes** – 61 % d'entre elles se considèrent comme appartenant à cette catégorie, contre 54 % des hommes, – **et chez les personnes âgées de 50 ans ou plus** (64 %).

Comment ces utilisateurs du quotidien se différencient-ils des autres catégories de population qui émergent ? En particulier par la diversité et l'intensité de leurs usages : généralement, ceux qui utilisent peu régulièrement les smartphones, les tablettes et les objets connectés se déclarent plus souvent appartenir à cette catégorie. Leur utilisation restreinte et parcellaire des outils à leur disposition leur donne un sentiment de maîtrise seulement partielle.

Les experts ► **Enfin, la quatrième catégorie est celle des experts du numérique** : il s'agit des Français qui indiquent très bien maîtriser internet et les outils digitaux et dont le niveau d'acculturation est très élevé. **Ils représentent 28 % de l'échantillon interrogé.**

Ces Français sont le plus généralement des hommes : 33 % d'entre eux indiquent se reconnaître dans cette catégorie contre 23 % chez les femmes. Pourtant, les femmes sont très majoritairement en charge des problèmes de santé rencontrés au sein des foyers : d'après un sondage Ipsos⁸, en 2014, elles étaient 85 % à déclarer s'occuper concrètement des sujets liés à la prise en charge de la santé.

Ils sont également surreprésentés parmi les jeunes : ils sont 48 % parmi les 18-24 ans, et 45 % chez les 25-35 ans. Ces Français sont également pour la majorité d'entre eux diplômés : ainsi, 33 % de ceux qui déclarent un niveau Bac +2 ou plus estiment très bien maîtriser les technologies numériques existantes. Enfin, ils sont surreprésentés parmi les personnes aux revenus les plus élevés : 36 % des Français qui déclarent des revenus du foyer supérieurs à 4 000 euros par mois appartiennent à cette catégorie.

8 <https://www.ipsos.com/fr-fr/lavenir-du-systeme-de-sante-vu-par-les-francaises>

Pour ce qui est de leurs équipements numériques, les experts ont évidemment un taux d'équipement élevé. 42 % des Français qui disposent au sein de leur foyer d'un ordinateur fixe portable, d'un smartphone, d'une tablette, d'objets connectés et d'une connexion internet à haut débit considèrent appartenir à cette catégorie. De façon assez naturelle, ces Français se sentent également beaucoup plus favorisés à l'égard de l'accès aux technologies numériques que la moyenne (41 % contre 19 %).

En somme, concernant les usages numériques en général, c'est la variété des situations perçues par les Français qui frappe : si à première vue une très grande majorité d'entre eux sont à l'aise avec ces usages, la réalité est bien plus complexe, et le risque de décrochage d'une partie de la population est bien réel. Afin de faire des outils numériques un levier de rapprochement de la population avec le système de santé, il est donc nécessaire de prendre en compte la grande diversité des niveaux de maîtrise du numérique au sein de la population française. À cette diversité doivent être associées les projections exprimées par les Français vis-à-vis du développement de ces outils dans le domaine de la santé.

Il s'agira donc dans la prochaine partie d'évaluer dans quelle mesure ces inégalités vis-à-vis du numérique ont un impact sur leur rapport à la santé et au système de soin, leurs projections sur l'avenir du numérique en santé et leur regard sur les données de santé.

*Numérique, santé :
une convergence
des inégalités qui nourrit
des réticences vis-à-vis
des outils numériques
en santé*

Aujourd'hui, **seuls 8 % des Français se sentent défavorisés à l'égard de l'accès aux soins**. Les habitants des zones rurales mis à part – 14 % d'entre eux se sentent défavorisés – aucune catégorie sociale particulière ne semble se reconnaître spécifiquement dans cette définition. Néanmoins, **plus d'un Français sur dix se déclare éloigné du numérique se déclare aussi défavorisé vis-à-vis de l'accès aux soins**. Enfin, plus de la moitié des personnes se sentant défavorisées à l'égard de l'accès au numérique se sent également isolée sur le plan médical. En somme, les deux éloignements se superposent.



Des « exclus du numérique » le plus souvent exclus du système de santé.

52 %

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 d'une convergence présente mais seulement partielle des deux fractures

Trois questions à **Caroline Guillot**, sociologue et directrice adjointe des relations associations et citoyens du Health Data Hub

Selon-vous, y a-t-il un lien entre exclusion numérique et éloignement du système de santé ?

Précarité, manque de compétences, zone blanche, bénéfice direct insuffisamment perçu, manque d'intérêt, manque de confiance sont autant de causes qui peuvent expliquer les freins et les non-usages des personnes vis-à-vis des services numériques en santé mis à leur disposition. L'accompagnement peut résider non seulement dans le matériel et l'humain (notamment pour les personnes les plus vulnérables, mettre à disposition un ordinateur, ou des personnes volontaires pour les aider à utiliser les services), dans la formation (aide à l'utilisation), mais aussi dans la production d'une culture numérique. Autrement dit, la digitalisation ne nécessite pas seulement un accompagnement sur le plan de l'usage, mais c'est aussi très lié à une production de la culture numérique. Celle-ci est essentielle pour construire la confiance et les capacités d'usage, elles-mêmes nécessaires pour encourager les usages.

Alors que la France a engagé un grand projet de transformation de l'action publique, notamment par le recours à la digitalisation, quelles sont les approches à privilégier pour continuer à accompagner ces citoyens ?

Ce sont des réflexions que nous avons au Health Data Hub. C'est une structure publique dont l'objectif est de faciliter l'accès aux données, notamment pour les chercheurs, et qui contribue ainsi à trouver des solutions qui demain amélioreront la santé des personnes. L'une de nos missions consiste à informer les citoyens des projets de recherches menés avec leurs données, mais aussi des droits qu'ils ont vis-à-vis des données qui les concernent. Une des autres missions est de produire une culture de la donnée de santé, celle nécessaire pour comprendre les enjeux et les intéresser, celle nécessaire pour comprendre les bénéfices et ainsi renforcer leur

confiance, etc. C'est ainsi qu'une constellation de dispositifs ont été mis en place : diffuser des formations orientées « citoyens centric », tenant compte de leurs propres questionnements, proposer de l'information dans une démarche de type FALC (Facile à Lire et à Comprendre), créer en relation avec les associations de patients des vidéos de sensibilisation... Ces outils d'accompagnement peuvent s'adresser à tous les citoyens.

Au cours de vos différentes expériences professionnelles, vous avez pu conduire de nombreuses enquêtes auprès de différents publics, quels sont les principaux leviers pour favoriser les usages ?

Il y a aussi, à mon avis, un autre pré-requis à l'accompagnement des citoyens dans la digitalisation des services publics : celle de la place et de l'implication des citoyens afin qu'ils deviennent acteurs de leur propre santé. Dans ma précédente expérience associative, et des études menées auprès de personnes souffrant d'une pathologie chronique et de leur rapport aux outils numériques, la confiance est le principal critère qui assure l'engouement des citoyens aux innovations proposées (à entendre comme les nouveaux services), c'est-à-dire pour s'assurer qu'ils l'utilisent et de façon pérenne. Et si cela peut sembler un lieu commun, la confiance sera établie lorsque le bénéfice d'usage sera ressenti, vécu. Les citoyens ne cherchent pas nécessairement une « expérience utilisateur » totalement satisfaisante (facilité d'usage de l'innovation proposée) et peuvent même être prêts à s'accommoder des quelques contraintes de celles-ci. Ce qui fait bénéfice est essentiellement « l'expérience patient/citoyen » : les bénéfices perçus et vécus, et plus généralement les bénéfices sur leur prise en charge.

Chez les « éloignés du numérique », des difficultés de santé et de fortes inquiétudes exprimées vis-à-vis du développement des outils numériques dans le domaine de la santé

Chez les éloignés du numérique, plus âgés que la moyenne, on note d'abord un rapport à la santé plus problématique : **36 % d'entre eux se déclarent plutôt en mauvaise santé**. Parmi cette catégorie de la population, les difficultés à se repérer dans le système de soins sont également plus présentes. Elles sont d'abord liées à l'appréhension globale du système : seuls 60 % d'entre eux indiquent savoir facilement trouver de l'information pour s'orienter, contre 74 % en moyenne. Mais elles sont également liées à leur expérience quotidienne du système de santé : **seulement 56 % des personnes qui maîtrisent mal le numérique indiquent obtenir un rendez-vous chez un médecin généraliste en moins de deux jours, contre 71 % pour la catégorie des experts**.

Cette superposition de difficultés a évidemment des conséquences sur la façon dont ces Français perçoivent les outils numériques en santé. **Ils sont ainsi 1 sur 3 à considérer que le développement de ces outils est une mauvaise chose, et à l'avenir, 60 % d'entre eux ne pensent pas accroître leurs usages des outils numériques dans le domaine de la santé.**

Ces craintes exprimées ne dépassent pas de façon importante celles exprimées par la population générale, mais soulignent un fort potentiel d'abandon avec le développement de ces technologies : 67 % d'entre eux considèrent d'ailleurs que celui-ci risque d'éloigner certains Français du système de santé, à commencer par eux-mêmes.

Enfin, en ce qui concerne leurs données de santé et leur partage, les éloignés du numérique se montrent moins confiants vis-à-vis des différents acteurs privés et entreprises du numérique que la moyenne. **Cette méfiance les conduit à estimer qu'il y a plus de risques que de bénéfices associés au développement des données numériques dans le domaine de la santé** et qu'il est donc nécessaire de réguler davantage la collecte de données – 68 % contre 52 % pour l'ensemble de la population.

Chez les « usagers ordinaires », un rapport apaisé au système de soins, et un enthousiasme mitigé vis-à-vis du développement du numérique en santé

Dans une tranche d'âge intermédiaire, **ces Français se sentent plutôt en bonne santé pour 67 % d'entre eux, contre 63 % pour la population générale.** S'informer et s'orienter dans le système de soins ne représente pas pour eux une difficulté – 76 % se sentent à l'aise à ce sujet – et ils se sentent plutôt favorisés en ce qui concerne l'accès aux soins – 44 % contre 41 % en moyenne.

En ce qui concerne spécifiquement le numérique en santé, **87 % de ces Français au niveau de maîtrise médian considèrent que son développement est une bonne chose.** Ils portent globalement un regard positif sur ces outils, même si l'intensité de leur conviction peut encore très largement progresser.

Pour l'avenir, ces Français entendent poursuivre leurs usages actuels : seuls 52 % envisagent d'y avoir un peu plus recours qu'aujourd'hui. Mais à l'inverse des éloignés du numérique, les utilisateurs du quotidien n'expriment pas d'inquiétudes particulières et n'imaginent pas être moins bien soignés à l'avenir s'ils ne maîtrisent pas suffisamment les technologies existantes. En revanche, comme l'ensemble des Français, ils sont loin d'être convaincus de

la capacité du numérique à rapprocher les Français du système de soins.

Lorsqu'on les interroge spécifiquement sur la gestion et le partage de leurs données personnelles de santé, les usagers du quotidien expriment une position médiane : ils s'estiment plutôt prêts à partager l'ensemble de leurs données personnelles avec leur médecin traitant et considèrent que le développement de la collecte des données personnelles de santé apportera davantage de bénéfices que de risques aux Français à l'avenir.

Des « experts » en bonne santé, et qui voient dans le développement du numérique en santé un levier d'améliorations importantes dans les années à venir

Plus jeunes que la moyenne, les « experts du numérique » sont plus confiants dans leur état de santé : 83 % d'entre eux se déclarent en bonne santé, dont 25 % en très bonne santé. L'accessibilité et la lisibilité du système de soins n'est pas un enjeu pour eux, et ils déclarent même des facilités à obtenir en moins de deux jours des rendez-vous avec des généralistes (71 % contre 66 % en moyenne). Ces Français se sentent logiquement favorisés pour 67 % d'entre eux, voire très favorisés pour 30 % d'entre eux (contre 17 % en moyenne) concernant leur accès aux soins, même s'ils indiquent plus fréquemment vivre dans des déserts médicaux.

Pour l'avenir, l'enthousiasme des experts du numérique vis-à-vis du développement des outils numériques en santé est indéniable : **56 % d'entre eux considèrent qu'il s'agit d'une très bonne chose, contre 31 % en moyenne.** Ils se projettent également plus facilement dans les bénéfices associés à ces outils : 83 % d'entre eux considèrent qu'ils vont permettre d'améliorer la santé des Français, tandis que **pour 79 % d'entre eux, ils vont également être très utiles pour améliorer leur propre santé, contre 24 % en moyenne.**

Convaincus du bien-fondé et de l'utilité de ces outils, les experts du numérique entendent accroître leurs usages dans les années à venir pour 64 % d'entre eux, et considèrent à 61 % que ceux-ci vont permettre de rapprocher les personnes éloignées du système de santé, en proposant des solutions accessibles partout et pour tous.

Ils sont également enthousiastes vis-à-vis du partage de leurs données de santé et seraient ainsi plus enclins que la moyenne à partager leurs données numériques si cela pouvait faire progresser la recherche (74 %, dont 31 % le feraient certainement, contre 17 % en moyenne). Ils se

montrent également plus enclins à penser que les bénéfices associées sont si importants qu'il faudrait envisager une meilleure collecte des données (53 % contre 44 % de l'ensemble), **tout en rejoignant une grande partie de la population française sur l'idée d'en garantir une meilleure régulation (42 %).**

En d'autres termes, on retient que certains Français se déclarent plus acculturés aux technologies numériques et aujourd'hui moins à l'écart des soins. Ce sont notamment les plus jeunes, les catégories socio-professionnelles supérieures et les habitants de la région parisienne. Ce sont aussi ces mêmes populations qui se montrent plus enthousiastes à l'égard du développement du numérique en santé à l'avenir, en perçoivent davantage les différentes perspectives pour améliorer le système de soins et indiquent le plus leur envie d'avoir recours aux différentes solutions numériques qui existent aujourd'hui. À l'inverse, alors même qu'elles auraient sans doute le plus à gagner à avoir recours à ces solutions, les personnes qui se considèrent comme dans la moyenne et surtout défavorisées quant à l'accès aux soins sont souvent les mêmes qui se sentent dans la moyenne ou défavorisées quant à l'accès aux technologies numériques (zones rurales, seniors, etc.). Elles réservent ainsi un accueil plus mitigé au développement de ces technologies.

Néanmoins, et malgré cette distance, ces Français ne se montrent pas réfractaires au développement des technologies numériques dans le domaine de la santé. Leurs réponses, moins enthousiastes, ne renversent en aucun cas la tendance et ne se montrent jamais (hormis concernant l'usage d'applications de bien-être ou d'objets connectés), majoritairement en rejet des technologies. L'acculturation, chez ces personnes, apparaît ainsi possible sans renverser des perceptions ou des usages, mais en les accompagnant davantage.

Démocratisation de l'accès au numérique en santé : les défis de l'inclusion

Les résultats de l'enquête nous apprennent que si les Français se déclarent majoritairement à l'aise dans la prise en main et l'utilisation du numérique dans le domaine de la santé, dans les détails, presque toutes les catégories de la population déclarent faire face à des difficultés et des appréhensions liées au développement de ces outils dans les années à venir.

À la lecture des résultats du sondage que nous avons conduit avec Harris Interactive, quatre défis émergent tout particulièrement pour mettre le numérique en santé au service de tous :

- ▶ Le défi de la confiance
- ▶ Le défi de la collaboration avec les professionnels de santé
- ▶ Le défi de l'accompagnement des citoyens
- ▶ Le défi de la sensibilisation

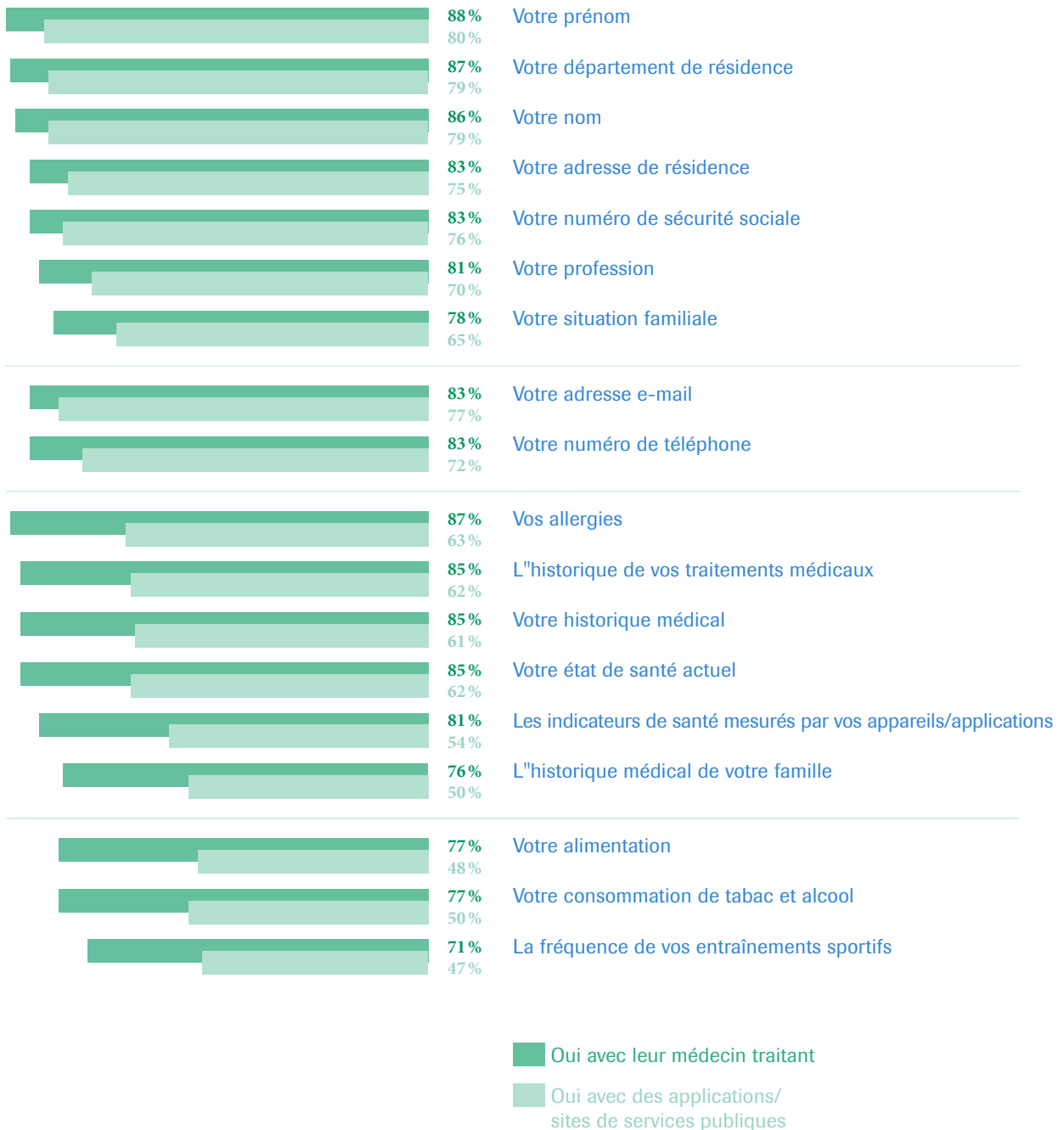
*Le défi de la confiance :
apporter des garanties
sur la sécurité et
l'utilisation des données
de santé, y compris par
les services de l'État*

Le sujet du partage de la donnée de santé cristallise comme souvent une grande partie des inquiétudes exprimées par les Français. Si 89% d'entre eux déclarent faire confiance à leur médecin traitant ou à leurs médecins spécialistes (87%) pour garantir la sécurité de leurs données personnelles de santé, **c'est un Français sur quatre qui déclare ne pas faire confiance aux services publics (l'État, l'Assurance Maladie, les hôpitaux, etc.) pour le faire.**

Une fracture entre la confiance exprimée par les Français vis-à-vis de leur médecin traitant et vis-à-vis des applications ou sites de services publiques.



Pour chacune des informations suivantes disponibles concernant votre santé indiquez si vous accepteriez ou non de la partager avec...



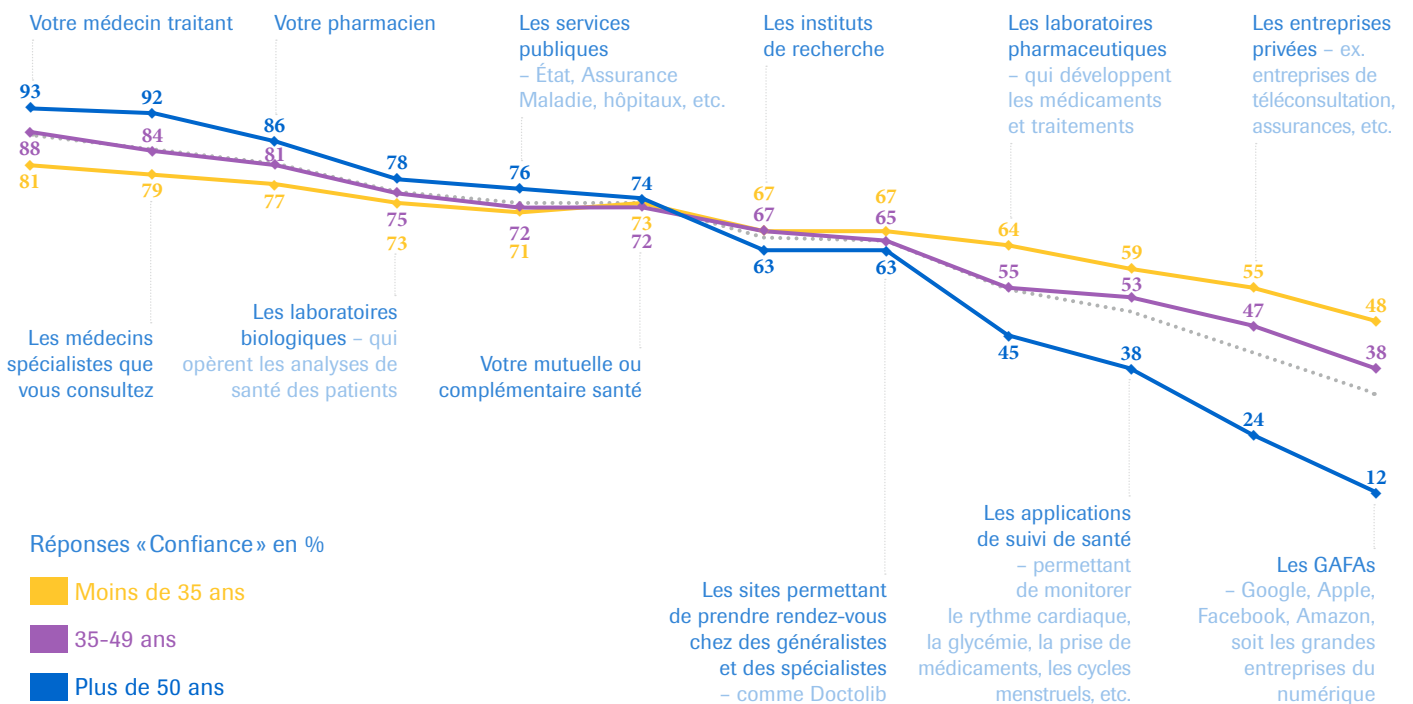
Dans l'ensemble, on note plusieurs fractures majeures vis-à-vis de cette confiance. Entre les acteurs publics ou les professionnels de santé d'une part, avec qui un partage semble possible et souhaité, et les acteurs privés, mutuelles et applications. Vis-à-vis du type de données que les Français sont enclins à partager d'autre part, entre les données d'état civil/contact et les données liées à l'historique médical/au mode de vie.

Ces fractures s'incarnent fortement dans des représentations générationnelles. Alors que les plus âgés partagent généralement plus facilement leurs données de santé aux acteurs médicaux et étatiques, les plus jeunes marquent une plus grande réticence à leur égard et partagent plus volontiers que leurs aînés leurs données aux mutuelles et acteurs privés. Mais les deux populations se distinguent également concernant le type de données qu'ils laisseraient plus aisément à l'usage : plus réticents à laisser leurs informations d'état civil/contact, les plus jeunes sont davantage enclins à laisser leurs informations médicales/de mode de vie.



Une confiance souvent corrélée à l'âge des Français pour garantir la sécurité de leurs données personnelles.

De manière générale, diriez-vous que vous faites confiance ou pas confiance à chacun des acteurs suivants pour garantir la sécurité de vos données personnelles de santé...



Et une fracture dépasse toutes les autres : dans l'ensemble, les personnes qui ont le sentiment de moins bien maîtriser les outils numériques sont moins enclines que la moyenne à vouloir laisser l'accès à ces différents acteurs, et ce quel que soit le type d'information mentionnée.

Ce niveau de confiance ou de défiance est aussi directement lié au sentiment d'être favorisé ou défavorisé dans son accès aux soins. En effet, les Français qui se sentent favorisés dans leur accès aux soins ont tendance à faire davantage confiance à chacun des acteurs, contrairement aux personnes défavorisées.

Lorsqu'on interroge les Français sur les leviers à activer pour leur donner davantage confiance dans l'utilisation de services numériques dans le cadre de la gestion de leur santé, 43% d'entre eux évoquent spontanément la mise en place « de garanties de sécurité plus importantes concernant le stockage de leurs données », puis 41% d'entre eux « des garanties contre la revente ou le partage de ses données à des entreprises tierces comme des assurances ou des banques », et enfin, pour 40% d'entre eux, « des garanties sur la stricte utilisation à des fins de santé individuelle, sans partage avec d'autres institutions (assureur, employeur, État) ».

Or aujourd'hui, seulement **56% des Français considèrent qu'il y a davantage de bénéfices que de risques associés au développement des outils numériques dans le domaine de la santé**, et près d'un Français sur trois considère qu'il y a autant de bénéfices que de risques. **Pour faire du numérique en santé une opportunité pour chacun, il est urgent de rassurer une partie importante de la société française sur la sécurité des dispositifs existants.**

Des Français qui estiment dans l'ensemble qu'il y a plus de bénéfices que de risques au développement des outils numériques dans le domaine de la santé.

Estimez-vous qu'il y a aujourd'hui plus de bénéfices que de risques ou au contraire plus de risques que de bénéfices au développement des outils numériques dans le domaine de la santé ?



Plus de bénéfices que de risques

Autant de bénéfices que de risques

Plus de risques que de bénéfices



Les initiatives déployées par le réseau **Pimms Médiation** montrent l'importance du dialogue avec les citoyens pour lever les freins aux usages numériques. Ces derniers ne sont pas uniquement des freins de compétences ou de connaissances, mais aussi des freins liés aux inquiétudes projetées vis-à-vis de dispositifs comme le Dossier Médical Partagé ou un manque de confiance des citoyens en leurs capacités. Plus spécifique, le cloud solidaire **Reconnect** joue également un rôle de tiers de confiance entre les personnes sans domicile fixe et les différents services administratifs, y compris les services de santé, qui ont besoin d'accéder à leurs documents d'identités ou autres documents essentiels à leurs démarches administratives (voir encadrés ci-après).



Le réseau des Pimms Médiation : des médiateurs de confiance envers la santé numérique

Pimms Médiation est un réseau national de médiation sociale, constitué en tout de 35 associations indépendantes, qui possèdent 79 lieux d'accueil fixes ou itinérants, dont 68 sont labellisés maison France services. En 2020, le réseau des Pimms Médiation dénombrait plus d'un million de contacts avec des usagers des services publics et 520 médiateurs travaillaient sur le réseau.

Depuis 2015, avec le développement de démarches administratives exclusivement en ligne, l'accompagnement des Pimms Médiation a pris un tournant. En matière de démarches relatives à l'accès aux soins, les Pimms accompagnent les usagers autour de trois axes :

- ▶ **L'accompagnement à la création de compte Ameli ou d'un Dossier Médical Partagé ;**
- ▶ **L'accès aux services de téléconsultation** : les Pimms Médiation ont été sollicités pour héberger des cabines de télémedecine dans leurs structures. Les usagers peuvent être aidés à prendre l'outil en main par des médiateurs pour faire des consultations à distance;

- ▶ **La prise de rendez-vous de vaccination** : en pleine crise sanitaire, le réseau Pimms Médiation a lancé une campagne d'aide à la prise de rendez-vous pour la vaccination contre le Covid-19, en partenariat avec les caisses primaires d'assurance maladie et les ARS.

Les Pimms Médiation sont également à l'origine d'une « petite école du numérique », visant, par la formation, à permettre l'inclusion numérique de ceux qui s'en trouvent trop éloignés. L'accompagnement commence par des modules pour se familiariser avec le matériel informatique (par exemple les claviers d'ordinateur ou la souris). Ensuite sont abordées l'utilisation d'un moteur de recherche et la création d'une adresse e-mail. Enfin, une sensibilisation aux démarches en ligne est effectuée.

Les Pimms Médiation s'inscrivent également dans des démarches de l'aller vers, grâce à l'implantation d'espaces numériques éphémères pour aller à la rencontre des populations qui ne viennent pas spontanément les voir.

Trois questions à **Guillaume Lahoz**,
chargé de mission inclusion numérique au sein
du réseau national Pimms Médiation

Comment expliquez-vous
les difficultés numériques
des personnes accompagnées
par le réseau des Pimms
Médiation ?

Contrairement à ce qu'on pourrait attendre, l'âge et le niveau d'équipement ne sont pas les seuls freins à l'acculturation au numérique.

Tout d'abord, l'âge ne constitue pas intrinsèquement un frein. Les difficultés éprouvées par les personnes âgées viennent plutôt du manque de compétences ou de confiance en elles-mêmes et dans les outils qu'elles utilisent.

Le niveau d'équipement n'est pas non plus l'obstacle principal. Beaucoup de gens possèdent un smartphone ou une tablette à défaut d'un ordinateur. C'est pourquoi les initiatives d'inclusion numérique doivent aussi viser les usages et les compétences liées au numérique.

Comment tenir compte
des populations les plus
fragiles pour mettre en œuvre
la dématérialisation des
procédures administratives ?

La proximité et le contact humain sont aujourd'hui indispensables à la réussite de toute politique d'inclusion numérique. Par ailleurs, il semble nécessaire d'avoir recours à des canaux de communication plus traditionnels pour accompagner l'arrivée ou l'évolution de certains dispositifs. Le DMP a par exemple fait l'objet d'une campagne papier au cours de laquelle des prospectus ont été déposés dans les boîtes aux lettres, afin de toucher les populations concernées par la fracture numérique.

Les citoyens s'inquiètent-ils
au sujet de la manière dont
leurs données numériques
vont être utilisées ?

Oui, ces inquiétudes sur l'utilisation des données sont bien présentes chez ceux qui sollicitent les Pimms Médiation. Par exemple, au moment du lancement de l'application TousAntiCovid, un vrai effort de pédagogie a été nécessaire : les personnes sollicitant les Pimms Médiation à son sujet craignaient que la préservation du secret médical avec l'application TousAntiCovid ne soit pas possible.

Les médiateurs du réseau des Pimms Médiation ont dû eux-mêmes être sensibilisés au fonctionnement de l'application. Ces inquiétudes sont nourries par les réseaux sociaux, qui peuvent parfois être des canaux de désinformation plus que d'information. Pour certaines personnes mal à l'aise avec les outils numériques, les réseaux sociaux sont paradoxalement beaucoup plus accessibles et attirants que ne peuvent l'être le site d'une préfecture ou des médias plus traditionnels.



Le cloud solidaire Reconnect : un coffre-fort numérique pour les documents administratifs des sans domicile fixe

Née en 2008, l'association Reconnect était au départ spécialisée dans la téléphonie solidaire.

Aujourd'hui, le cloud solidaire a pour but de faciliter le quotidien des personnes sans-domicile fixe en leur permettant de stocker leurs documents d'identité et autres documents essentiels à la réalisation de démarches administratives sur le cloud.

Chaque compte sur le cloud solidaire a deux facettes : une pour la personne sans domicile fixe accompagnée, et une autre pour le travailleur social qui accompagne la personne. Interopérable avec d'autres dispositifs, tels que le dossier médical partagé (DMP) ou encore le dossier social partagé (DSP), ce type de service est particulièrement utile pour les travailleurs sociaux dans le domaine de la santé. Il est en effet essentiel de pouvoir

stocker et accéder à certains documents administratifs pour faciliter les remboursements des frais médicaux. Ainsi, l'association Reconnect travaille par exemple avec certains centres hospitalo-universitaires (CHU), des établissements de soins pour personnes très précaires (lits halte soins santé - lhss), des centres de soins, d'accompagnement, de prévention en addictologie (CSAPA) ou encore des centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues (CAARUD).

En tout, ce sont environ 15 000 coffres forts numériques qui ont été ouverts depuis la création du cloud solidaire, dont environ 3000 (soit 20 %) sont actifs actuellement. Environ 1000 travailleurs sociaux utilisent le cloud solidaire pour accompagner des sans domicile fixe.

Le défi de la collaboration avec les professionnels de santé : soutenir et accompagner les premiers prescripteurs d'usages numériques en santé

Nous l'avons vu dans la première partie de ce rapport, les professionnels de santé jouent un rôle important dans l'adoption d'outils numériques dans le domaine de la santé : c'est en effet 43% des Français qui déclarent avoir choisi un service numérique suite à une recommandation d'un professionnel de santé (médecin traitant, pharmacien, spécialiste). C'est aussi 50% d'entre eux qui déclarent qu'ils accepteraient de partager leurs données d'état civil, de contact, leur historique médical et les informations relatives à leur mode de vie avec leur médecin traitant.

Pour faire du numérique en santé une opportunité pour chaque citoyen, il est nécessaire de s'appuyer sur les professionnels de santé, véritables relais de confiance. Ces professionnels sont des prescripteurs de médicaments ; demain ils seront aussi prescripteurs d'usages numériques.

Pour ce faire, il est nécessaire de poursuivre le travail de conviction engagé par les pouvoirs publics auprès des professionnels de santé afin de faire-valoir les opportunités offertes par le développement du numérique dans le domaine de la santé. Mais il s'agira aussi d'accompagner les professionnels de santé eux-mêmes dans leur appropriation des outils numériques et de développer davantage les compétences d'aidants numériques au sein des professions paramédicales et d'aide à la personne.

RECYCLAGE
écocitoyen



*Le concept d'**Hôpital tiers-lieu** développé en Ardèche illustre particulièrement le rôle primordial que peuvent jouer les professionnels de santé et les établissements hospitaliers dans la médiation entre les patients et des écosystèmes associatifs dédiés à l'inclusion numérique. C'est aussi en collaborant davantage avec les professionnels de santé que ces structures associatives peuvent se rapprocher le plus possible des besoins des patients (voir encadré ci-dessous).*

Hôpital tiers-lieu numérique : faire de l'hôpital un catalyseur de l'inclusion numérique

L'idée au cœur du projet hôpital tiers-lieu : faire du passage à l'hôpital un moment pour se former au numérique. Selon Laurent Lalluc, directeur délégué du centre hospitalier Rocher-Largentière et trésorier de l'association recyclage éco-citoyen label solidaire, les hôpitaux ont un rôle à jouer en matière d'inclusion numérique en santé et ont une responsabilité vis-à-vis de leurs patients. Pour de nombreux patients, le passage à l'hôpital n'est en effet pas constitué uniquement de temps de soin. De surcroît, l'hôpital n'est ni un lieu de vie ni un lieu de travail, mais un lieu de séjour temporaire, où des personnes d'horizons différents peuvent se rencontrer et partager des savoirs. L'hôpital peut donc être un lieu approprié pour acquérir des compétences numériques de base et ensuite les approfondir, notamment dans le domaine de la santé. L'action des médiateurs professionnels

de l'initiative ne porte toutefois pas exclusivement sur l'intersection du numérique et de la santé. Les besoins des personnes accompagnées sont mis au premier plan et les médiateurs répondent aux demandes les plus pressantes – qui ne sont pas toujours en lien avec la santé. Le projet comporte également un volet de construction d'ateliers avec les professionnels de santé, pour que ces derniers soient eux aussi formés aux usages du numérique en santé et puissent à leur tour former de nouveaux médiateurs et des patients sur l'ensemble du territoire.

Cette idée a été pour la première fois expérimentée à l'hôpital psychiatrique de Montélegger, dans la Drôme. Cette première expérience ayant été concluante, le projet devrait se lancer à plus grande échelle en 2021 dans d'autres hôpitaux.

Trois questions à **Laurent Laluc**,
directeur délégué du centre hospitalier Rocher-Largentière

Les données de santé
sont-elles un enjeu important
pour les patients ?

Les données de santé constituent un enjeu crucial pour les patients et sont parfois au cœur de leurs préoccupations. Ces derniers ont besoin d'être rassurés sur l'usage qui sera fait de leurs données de santé. Certains s'inquiètent par exemple d'une potentielle exploitation de leurs données de santé par leur assurance pour leur faire payer plus cher que les personnes en meilleure santé. La confiance est donc cruciale pour permettre le partage des données de santé.

La pandémie
accélère-t-elle la prise
de conscience des Français
et des pouvoirs publics
vis-à-vis des enjeux d'inclusion
numérique en santé ?

Le sujet de l'inclusion numérique en santé commence tout juste à émerger pour les pouvoirs publics et la pandémie va accélérer cette prise de conscience. Depuis l'année dernière, les Français se rendent particulièrement compte des difficultés posées par l'absence de maîtrise des outils du numérique. Par exemple, suivre des cours de chez soi et télétravailler ne sont pas que des questions de connexion Internet, mais aussi de maîtrise des outils numériques. Le déploiement du dossier médical partagé en parallèle met cette thématique au centre de l'actualité.

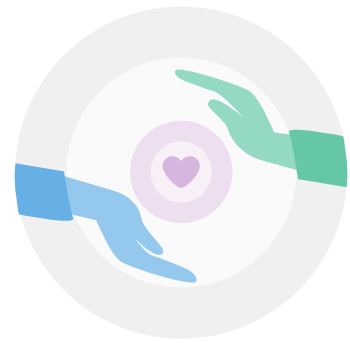
Les professionnels de santé
ont-ils un rôle à jouer
dans l'inclusion numérique
de leurs patients ?

Les professionnels de santé n'ont pas pour rôle de faire de la médiation numérique. Pour autant, ils ont un rôle à jouer auprès des patients pour répondre à leurs inquiétudes, par exemple vis-à-vis du dossier médical partagé. De manière générale, les hôpitaux ne peuvent pas être les seules structures à faire de la médiation numérique en santé. Mais ils peuvent travailler en complément ou en partenariat avec les conseils départementaux qui mettent en place des actions à leur échelle.

*Le défi de
l'accompagnement
des citoyens : aider les
aidants et accompagner
les Français dans
la prise en main
des usages numériques
en santé*

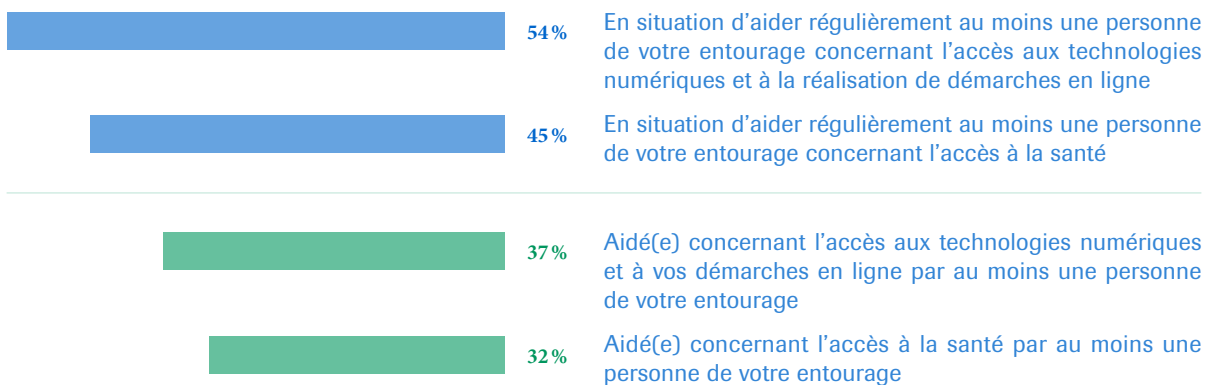
L'ensemble des Français sont susceptibles d'éprouver des difficultés dans les années à venir dans leur prise en main de certains outils ou dispositifs numériques. Mais ils ont pris l'habitude de s'entraider, tant dans le domaine de l'accès à la santé que dans le domaine de l'accès au numérique : **54 % d'entre eux déclarent aider régulièrement au moins une personne de leur entourage concernant l'accès aux technologies numériques et à la réalisation de démarches en ligne**, et 45 % aident régulièrement au moins une personne de leur entourage concernant l'accès à la santé.

Ces « aidants » du quotidien sont aussi des aidés : 37 % des Français déclarent s'être déjà fait aider pour accéder aux technologies numériques et réaliser des démarches en ligne par une personne de leur entourage ; et 32 % d'entre eux déclarent aussi s'être fait aider concernant leur accès à la santé par une personne de leur entourage.



Des Français aidants, des Français aidés.

Aujourd'hui, êtes-vous vous-même... ?



Pour l'avenir, il est nécessaire que les pouvoirs publics accompagnent cette solidarité numérique et sanitaire. Toutes les personnes à l'origine des initiatives présentées dans ce rapport nous le disent : l'échelle locale, la proximité, et l'approche individualisée des problématiques des citoyens sont des facteurs clés de succès. Dans cette perspective, les récentes annonces portées dans le cadre de la présentation du plan France Relance constituent un signal éminemment positif. Ce sont en effet plus de 10 millions d'euros qui sont dédiés à l'outillage et à la formation d'aidants numériques, implantés sur l'ensemble du territoire, en particulier dans les maisons France services.

Des initiatives comme celles développées par WeTechCare auprès d'associations et de collectivités territoriales sont aussi très structurantes pour équiper les aidants d'outils pédagogiques adéquats et les soutenir dans leur mission. Initiative locale, la médiation santé des quartiers prioritaires de la ville de Roanne (42) s'appuie notamment sur une démarche de «l'aller vers». À travers du porte-à-porte - ou «présence active de palier» -, les porteurs de ce projet vont directement à la rencontre des habitants pour leur présenter le service de médiation numérique en santé. Ici, ce ne sont donc plus les citoyens qui vont solliciter l'aide d'aidants, mais les aidants qui viennent directement proposer leur aide aux citoyens (voir encadrés ci-après).

*Entretien avec **Roxane Martin**, directrice des activités conseil chez WeTechCare et **Léa Bosquain**, cheffe de projet inclusion numérique*

WeTechCare a pour particularité d'aider les aidants numériques, et les « aidants d'aidants » à mettre en place une méthodologie d'accompagnement vers l'inclusion numérique. Ces « aidants d'aidants » sont des structures telles que la CAF, Pôle emploi ou la CARSAT. Ce sont aussi des fédérations de bibliothèques, des centres sociaux, des membres du réseau Pimms Médiation et des collectivités territoriales.

À titre d'exemple, WeTechCare a récemment mené un projet à Romagné, une commune située dans le département de l'Ille-et-Vilaine, pour accompagner la création d'un centre socio-culturel destiné à faire proposer, entre autres, des services d'inclusion numérique. Le projet a consisté à identifier les besoins de la population, à diagnostiquer les problèmes rencontrés et à définir une offre d'inclusion numérique qui réponde aux besoins exprimés par les habitants de la commune. En priorité, les 500 répondants de l'enquête sur les 2 000 habitants de la commune souhaitaient être accompagnés dans leurs démarches administratives en ligne. En apportant d'abord des solutions aux attentes premières des citoyens, les acteurs de ce centre socio-culturel peuvent ensuite les amener à découvrir d'autres usages du numérique, en lien avec la culture ou à la santé par exemple.

Une autre façon d'aborder les sujets d'inclusion numérique est de travailler tout un écosystème autour d'une thématique spécifique. Ça a été le cas du projet conduit avec la Banque postale autour de l'inclusion bancaire par le numérique. Les services de la banque en ligne sont de plus en plus développés et le numérique permet de mieux surveiller son budget en temps réel, mais ses bénéficiaires ne peuvent être pleinement exploités que par ceux qui ont déjà un minimum de compétences en matière de numérique. Il a donc fallu créer des ponts entre médiation bancaire et médiation numérique pour mener le projet et faire un travail de sensibilisation et de transfert de connaissances entre les deux communautés.

De ces deux initiatives, on peut tirer quelques enseignements qui peuvent s'appliquer au monde de la santé. D'une part, la question de la communication autour

du projet d'inclusion numérique est clé : comment faire en sorte que ceux qui ont besoin d'aide en demandent au bon moment ? En matière de santé, il y a en outre un grand travail de sensibilisation à faire. Les publics précaires ne se préoccupent pas spontanément de leur santé et n'y accordent que peu de temps et d'attention. Ensuite, retenir que les besoins « immédiats » des citoyens sont souvent les questions les plus pratiques (prendre rendez-vous, trouver une information) ou liées aux démarches administratives (accéder à ses droits). Mais il s'agit là de portes d'entrées qui peuvent amener à la découverte d'autres types d'usage du numérique. Enfin, le développement de solutions d'inclusion numérique passe par la mise en réseau de communautés d'acteurs aux expertises variées, à la fois en santé et en matière de numérique. Les points de contact en matière de santé sont très nombreux – la mobilisation d'un grand nombre de personnes est donc nécessaire et l'inclusion numérique des professionnels du soin est aussi un enjeu extrêmement important.



La Médiation santé Roannais Agglomération : une initiative locale intégrant la dimension numérique dans l'accès à la santé

Initiée en mars 2016, la médiation santé des quartiers prioritaires de la ville de Roanne (42) s'appuie sur deux piliers :

- ▶ Aller vers les habitants en « porte-à-porte » ou « présence active de palier » : cela permet de rencontrer les habitants des quartiers prioritaires de la ville les plus isolés et vulnérables – souvent des personnes bénéficiant de revenus faibles issus d'allocations sociales (AAH, RSA, minimum vieillesse...) – afin de les rapprocher des ressources existantes ; des permanences de proximité sont également assurées.
- ▶ Aller vers les acteurs de santé et d'accès à la santé : la connaissance de ces acteurs et les liens que le médiateur santé tisse avec eux sont mis au profit des habitants éloignés du système de santé.

La « présence active de palier » est particulièrement utile dans le repérage des personnes

bloquées dans leur accès à la santé du fait du numérique et qui ne savent donc pas à qui s'adresser. En mobilisant les outils numériques actuels – recherche et prise de rendez-vous en ligne, téléconsultation etc. – pour résoudre leurs difficultés d'accès à la santé, le médiateur contribue à éveiller leur intérêt pour le numérique. Puis, en aidant ces habitants à identifier les services d'inclusion du territoire comme les maisons France services ou les Espaces de Pratiques Numériques, l'action contribue à leur autonomisation en renforçant leur pouvoir d'agir face au numérique.

En 2018 l'aller vers en « présence active de palier » a reçu du ministère de la Cohésion des Territoires le label *40 ans de la Politique de la Ville – Inventons les territoires de demain*. Depuis son lancement, déjà près de 1000 habitants ont été rencontrés et plus de 250 personnes rapprochées des ressources de santé.

Trois questions à **Raphaël Delorme**,
médiateur santé à Roannais Agglomération

Au-delà de votre initiative,
que faudrait-il changer plus
globalement en France
pour favoriser l'accès
au numérique en santé ?

Comme cela avait été repéré en 2018 lors de l'élaboration de la stratégie nationale d'inclusion numérique à laquelle nous avons participé, les initiatives locales se sont beaucoup multipliées ces dernières années.

C'est positif, mais la profusion d'acteurs dans le domaine de l'inclusion numérique complexifie les parcours pour les personnes en situation d'illectronisme. Il y a donc désormais un besoin très fort de concertation et de coordination sur chaque territoire. Car faute d'analyse commune des pans entiers de la problématique sont parfois oubliés. Il faut alors un programme local d'actions pour fédérer ces initiatives vers des objectifs partagés afin d'aboutir à des parcours coordonnés d'inclusion numérique des habitants qui ne laissent personne sur le bord de la route. La médiation numérique doit aussi devenir plus mobile, pour que les personnes vulnérables et à faible mobilité bénéficient comme tout citoyen des avantages de la numérisation de la société. D'autant que les solutions numériques distancielles peuvent apporter une aide considérable dans la vie quotidienne des habitants immobiles et isolés.

Quel est l'échelon le plus
pertinent pour agir sur
le numérique en santé ?

Tous les échelons, du quartier au national, ont un rôle à jouer et doivent se coordonner entre eux. Celui du bassin de vie des habitants -souvent intercommunal- permet de mobiliser l'ensemble des acteurs amenés à collaborer pour l'inclusion numérique et l'accès à la santé des habitants d'un territoire.

Pour le repérage des personnes éloignées du numérique en santé, nous savons que l'étiquette communale de la médiation santé facilite l'aller vers. Mais d'autres acteurs sont à mobiliser. C'est à chaque territoire d'identifier collectivement ses besoins et ressources en la matière. Potentiellement, tout acteur de santé ou médico-social devrait pouvoir participer au repérage et à l'orientation des personnes concernées.

Quel est votre pronostic
sur les inégalités d'accès
au numérique et d'accès
aux soins : y a-t-il un risque
d'aggravation ou au contraire
des chances de résorption,
et à quelles conditions ?

Pour les publics les plus défavorisés les difficultés se cumulent avec la numérisation de la société, en particulier depuis la crise sanitaire qui a vu s'accélérer considérablement celle des ressources de santé. Aux difficultés liées à l'accès et à la maîtrise des outils numériques et du système de santé, s'ajoute souvent une situation d'isolement social. Dans ce cas, ils ne peuvent pas bénéficier d'un entourage familial ou amical pour être aidés dans leurs démarches. Ayant gardé un mauvais souvenir de leur passage sur les bancs de

l'école, certains sont aussi réticents à se remettre dans une situation d'apprentissage. Démystifier le numérique, rassurer, et restaurer la confiance sont des préalables à toute action d'inclusion socio-numérique avec ces personnes.

Malgré l'accumulation de ces inégalités, il est possible de réduire cette fracture en matière d'accès à la santé causée par le numérique. Il faut aider les territoires à se doter de plans locaux d'inclusion numérique avec un volet accès santé. Les contrats locaux de santé et les contrats de Ville devraient également prendre en compte spécifiquement la dimension du numérique dans leurs analyses et leurs actions. Sensibiliser les décideurs à cet enjeu de société est aussi un préalable fondamental.

Le défi de la sensibilisation : au-delà des aspects pratiques, démontrer les bénéfices du numérique sur la santé individuelle et collective des Français

Comme nous l'avons expliqué dans la première partie du rapport, les Français ne perçoivent aujourd'hui qu'une part limitée des bénéfices associées à la démocratisation des outils numériques en santé, et leurs attentes s'en trouvent logiquement impactées.

Parmi les bénéfices attendus du développement des outils numériques en santé, l'obtention plus rapide d'un rendez-vous médical, la simplification des démarches administratives et l'amélioration du système de soins sont les trois premiers enjeux au sujet desquels les Français formulent les attentes les plus importantes.

Les autres bénéfices associés à l'usage de ces outils, tels que l'amélioration de la recherche scientifique grâce au partage des données de santé, l'amélioration de la santé en général, la prévention et la gestion des épidémies, l'accès à l'information en matière de santé ou encore l'amélioration de sa propre santé ne sont pas perçus comme des priorités par les Français lorsqu'on les interroge à ce sujet.

C'est ici que réside un fort besoin de sensibilisation des Français. Si les bénéfices «logistiques» des outils numériques en santé sont relativement bien perçus par les Français, leur impact immédiat pour améliorer la santé reste encore à démontrer. Pourtant, les perspectives sont immenses dans des domaines comme l'analyse des données ou l'intelligence artificielle, mais ces sujets sont souvent traités sous un angle technique et peu concret.

Pour faciliter l'appropriation de tous les outils, **il semble donc clé d'être davantage à l'écoute des inquiétudes des Français et de faire un effort de sensibilisation sur les perspectives en matière de santé individuelle et collective.** À ce titre, la crise sanitaire que nous sommes en train de traverser constitue une formidable fenêtre d'opportunité pour conduire des actions concrètes afin de permettre à chacun de saisir l'ampleur des bénéfices potentiels associés aux outils numériques dans le domaine de la santé.

*Pour faciliter la sensibilisation en matière de santé numérique, la première étape est de faire en sorte que chaque Français puisse avoir accès à l'information disponible en ligne. C'est l'objectif que poursuit **Lisio web engagé**, en développant des outils pour faciliter l'accessibilité des sites internet aux personnes en situation de handicap ou en simplifiant la navigation sur internet pour les personnes moins à l'aise avec les outils numériques. Cet effort de sensibilisation, c'est aussi celui déployé par le **Centsept** à travers son programme « Votre S@nté » à destination des publics les plus défavorisés (voir encadré ci-dessous).*



« Votre S@nté » : faciliter l'utilisation des outils numériques pour faciliter l'accès aux soins

Fondé en 2017, le Centsept est un lieu d'expérimentation de projets au service de l'intérêt général présent sur le territoire de la métropole lyonnaise. Dans le cadre de son action dans le domaine de la santé, le Centsept est à l'origine du projet Votre Santé, qui vise à résoudre les difficultés liées aux usages du numérique en santé. Initié en 2019 mais ralenti par la crise sanitaire, le projet devrait être mis en place en mai 2021.

L'objectif du projet Votre Santé est de faciliter l'accès aux soins des personnes ayant des difficultés avec les outils numériques et de les rendre progressivement autonomes dans leur prise en main du numérique.

Pour ce faire, l'accompagnement des usagers commence par un diagnostic de leur situation par les médiateurs. En fonction des besoins spécifiques de la personne, le médiateur lui propose directement une assistance spécifique ou l'oriente vers d'autres initiatives locales plus appropriées en fonction de ses besoins.

*Trois questions à **David Rincón**,
responsable du laboratoire d'innovation sociale Le Centsept*

Comment le Centsept va-t-il
s'organiser pour se rapprocher
des publics éloignés
du numérique et
du système de santé ?

Le Centsept a pour but d'accompagner les habitants du quartier Saint-Jean à Villeurbanne, un territoire marqué par l'exclusion et la précarité. Le projet se prépare à accueillir un public composé majoritairement de personnes âgées plutôt féminin car nous avons constaté que les femmes s'occupent plus fréquemment des démarches administratives dans les foyers.

Pour atteindre ces publics, le Centsept a recours à un réseau de prescripteurs installés dans le quartier Saint-Jean à Villeurbanne : des pharmacies, l'antenne locale de pôle emploi, la CAF ainsi que les commerçants du quartier. L'inscription dans le paysage local est une condition sine qua non pour que le projet fonctionne et parvienne à toucher les publics qui en ont besoin.

Vous vous apprêtez
à développer une initiative
très locale, selon vous,
quel cadre fixer pour
l'inclusion numérique
en santé au niveau national ?

Une manière concrète et utile de créer un cadre pour l'inclusion numérique en santé serait de créer des « boîtes à outils » à destination des communes. Cela permettrait d'aider concrètement les municipalités à mettre en place des actions au plus proche des citoyens. Il pourrait également être utile de créer un référencement national des initiatives déployées sur le terrain afin d'évaluer la prise en compte de cette problématique et partager les bonnes pratiques.

Comment espérez-vous
que le projet Votre Santé
se développe dans les années
à venir ?

Concernant plus spécifiquement le projet Votre Santé, notre objectif sera de l'étendre progressivement à l'ensemble de la métropole lyonnaise. Le développement devrait se faire en deux phases : d'abord en implantant quatre autres permanences dans une autre commune de la métropole (à l'horizon 2023), puis en l'implantant dans l'ensemble du Grand Lyon en 2024, avec dix lieux de permanence. Le nombre de prescripteurs passerait dans le même temps de 20 à 80 et cela permettrait alors d'accompagner environ 500 personnes par an.



Lisio web engagé : rendre l'affichage des sites internet accessible au plus grand nombre

Aujourd'hui, l'expérience utilisateur de la plupart des pages Web n'est pas adaptée à une grande partie des Français qui ne parviennent pas à déchiffrer leurs contenus ou à y trouver les bonnes informations. C'est en partant de ce constat qu'Éric Gayraud a fondé Lisio en 2017, afin de développer un outil pour que l'affichage des sites Web s'adapte à ceux dont les handicaps ou les difficultés sociales empêchent la lecture des sites Internet. Pour les sites Web qui l'installent, Lisio permet de réorganiser l'affichage de l'ensemble du contenu pour que la navigation devienne plus fluide et accessible en changeant les couleurs, la taille ou encore la disposition du texte. L'équipe de Lisio a développé des solutions pour différents types de handicaps : déficiences visuelles (daltonisme, DMLA, cataracte, presbytie), handicaps cognitifs (comme la dyslexie) ou encore handicaps moteurs (arthrose ou paralysie). En plus de cela, des difficultés plus sociales sont également prises en compte : manque

de maîtrise du numérique, barrière de la langue (Lisio peut traduire les sites en 26 langues différentes), difficultés d'accès à un réseau haut débit (dans certaines zones rurales à faible débit de réseau...).

Dans le cas des personnes maîtrisant mal les outils numériques, Lisio uniformise l'affichage des sites Web. En effet, s'y retrouver d'un site à l'autre relève du défi pour ce type de public. Chaque nouveau site a sa configuration propre, ce qui entraîne des difficultés pour la recherche d'informations. Ces difficultés poussent souvent les personnes les moins expérimentées à abandonner leurs démarches numériques.

La solution développée par Lisio a été adoptée par des municipalités, des conseils départementaux, des établissements de santé, des mutuelles, des associations en lien avec l'inclusion et le handicap et plusieurs entreprises. À l'avenir, Lisio souhaite davantage se développer sur des sites internet servant au partage d'informations médicales.

Conclusion

La crise sanitaire a suscité une augmentation inédite des usages du numérique en général, et du numérique en santé en particulier. Le cas de la téléconsultation – avec 9 millions d'actes remboursés en 2020 – est le plus emblématique de cette dynamique. **Cette explosion des usages a également révélé les difficultés associées à la dématérialisation de certains services publics.** Le cas de la vaccination contre la Covid-19 est lui aussi emblématique : dans certaines régions françaises, où les fractures numériques se font le plus ressentir, nombreux sont les Français qui dans un premier temps n'ont pas pu accéder au vaccin faute de compétences numériques suffisantes pour prendre rendez-vous sur des plateformes comme Doctolib⁹. C'est l'objet du numéro national de vaccination mis en place en janvier 2021 pour faciliter la prise de RDV par téléphone dans un centre de proximité.

Ces fractures numériques existent, et ont un impact évident sur les perceptions exprimées par les Français vis-à-vis du numérique en santé. Pourtant, les outils numériques portent en eux des opportunités uniques pour améliorer notre système de santé, et ce dans tous les domaines – des parcours de soins à la recherche clinique. Plus encore, **la démocratisation du numérique en santé représente une opportunité pour rapprocher les Français du système de soins**, alors qu'aujourd'hui ils sont plus d'un tiers à s'en sentir éloignés.

Rapprocher les Français du système de santé, oui, mais à condition de prendre conscience du niveau de maîtrise et d'acculturation extrêmement hétérogène de la population vis-à-vis des outils numériques en santé, et des inégalités qui y sont associées. Dans cette perspective, notre sondage a permis de mettre au jour quatre grandes catégories de Français : les exclus, les éloignés, les usagers ordinaires et les experts.

Aujourd'hui, **59 % des Français déclarent connaître au moins une personne qu'ils considèrent comme exclue du numérique.** Ce sentiment d'exclusion numérique est souvent lié à une exclusion sociale au sens large, et à une impossibilité à accéder au numérique, faute d'équipements et de moyens suffisants.

Aujourd'hui, c'est aussi plus d'un **Français sur dix qui a le sentiment d'être éloigné du numérique.** Souvent plus âgés – un Français de plus de 65 ans sur cinq appartient à cette catégorie – ces Français ont un réel besoin d'accompagnement et de formation au long cours dans les années à venir.

⁹ https://www.liberation.fr/societe/sante/en-seine-saint-denis-le-prefet-aveugle-a-la-fracture-vaccinale-20210214_RFNTM7OG2FA2NHAY6THSUYBLEE/

À côté, **58% de la population française appartient à la catégorie des « usagers ordinaires »**. Ils maîtrisent globalement les usages basiques des outils numériques et d'Internet, mais ont également besoin d'être accompagnés – plutôt selon la modalité du « coup de pouce » – pour réaliser certaines démarches ou accéder à certains services existants, comme le Dossier Médical Partagé.

Enfin, 28% des Français sont aujourd'hui des « experts du numérique ». Sur-représentés chez les jeunes et chez les hommes, ils bénéficient aujourd'hui de l'ensemble des opportunités offertes par les outils numériques dans le domaine de la santé. Mais demain, à la faveur de l'intensification des pratiques, certains d'entre eux seront également amenés à devoir s'auto-former sur certains aspects.

En somme, et ce parmi toutes les catégories de la population, certaines réticences et inquiétudes sont exprimées par les Français. Celles-ci sont liées à un défaut de confiance, à un défaut de maîtrise ou à un défaut d'usages. Pour l'avenir, il est nécessaire de les prendre en compte afin de **mener une politique d'inclusion numérique en santé proportionnée et surtout adaptée aux attentes de la population française**.

Beaucoup d'initiatives et de programmes en faveur de l'inclusion numérique ont d'ores et déjà été mis en place par le gouvernement, par les collectivités territoriales, ou par des associations impliquées dans ce combat. Néanmoins, force est de constater qu'en matière de santé, les actions concrètes proposées aux Français ont été plus difficiles à identifier dans le cadre de notre rapport. Les initiatives qui œuvrent en faveur de l'inclusion numérique en santé que nous avons mises en avant sont souvent très locales, et parfois encore au stade du projet ou au tout début de leur expérimentation. Demain, il sera nécessaire de soutenir davantage encore ces initiatives, de les valoriser, tout en **menant une réflexion avec les citoyens sur ces sujets afin de s'assurer d'une adoption effective des outils numériques en santé de demain**.

Dans cette perspective, la Fondation Roche entend également jouer son rôle. D'abord, via **ce premier rapport**, qui permet de poser un diagnostic inédit sur les liens qu'entretiennent les Français avec les enjeux à la croisée du numérique et de la santé, et de dresser un état des lieux précis des besoins exprimés par la population en la matière. Ensuite, à son niveau, en lançant un appel à projets en partenariat avec 21, l'accélérateur d'innovation sociale de la Croix-Rouge française, pour soutenir des initiatives concrètes sur l'inclusion numérique en santé. En 2022 – année politique charnière – il s'agira de poursuivre les réflexions débutées tout en donnant la parole aux citoyens.

► **Pour en savoir plus sur l'appel à projets en partenariat avec 21**

<https://21-croix-rouge.fr/>

► **Pour continuer à suivre le programme d'action de la Fondation Roche**

<https://fondationroche.org/>

Annexe ♦ Problématiques étudiées et méthodologie de l'Observatoire

Les travaux de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé se structurent autour de deux parties complémentaires :

- ▶ Un sondage d'opinion auprès de la population générale pour dresser un état des lieux des problématiques liées à l'inclusion numérique en santé ;
- ▶ Une série d'auditions pour donner la parole aux acteurs de terrain et révéler d'une part les problématiques d'exclusion numérique qui sont difficilement perceptibles via les sondages d'opinion et d'autre part les initiatives émergentes en faveur de l'inclusion numérique en santé.

Un sondage d'opinion pour dresser un état des lieux et nourrir un débat citoyen

Le premier objectif de cet Observatoire est de dresser un état des lieux inédit de l'acculturation des Français vis-à-vis des usages du numérique en santé, comprendre leurs représentations quant aux opportunités et risques liés au développement des services numériques en santé et évaluer la sensibilité des citoyens aux enjeux liés à l'inclusion numérique et au partage de la donnée.

Pour ce faire, la Fondation Roche a souhaité mettre en place un sondage d'opinion en collaboration avec l'institut Harris Interactive. La méthodologie choisie pour cette étude (enquête administrée par Internet auprès d'un panel de Français dont la représentativité est assurée par la méthode des quotas) ne permet pas de toucher les citoyens exclus du numérique pour des raisons matérielles, cette problématique étant par ailleurs déjà très bien documentée par des enquêtes Insee¹⁰, Eurostat¹¹ et Arcep¹². Avec ce sondage, la Fondation Roche souhaite avant tout recueillir l'opinion des Français sur ces enjeux, établir une cartographie des usages du numérique en santé et révéler des difficultés vis-à-vis de l'accès aux soins et aux usages numériques chez différents publics.

¹⁰ Insee, Enquête annuelle auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication 2020

¹¹ Eurostat, Compétences numériques des particuliers

¹² Arcep, Les pratiques numériques des Français en 2019

Focus : méthodologie du sondage

Afin de mettre en lumière le parcours représentatif des Français à l'égard des usages du numérique en santé, Harris Interactive a interrogé un échantillon national de la population Française âgée de 18 ans et plus selon les modalités suivantes :

- ▶ L'enquête a été administrée par Internet, via une étude ad hoc dédiée auprès du panel propriétaire Harris Interactive/Toluna ;
- ▶ L'échantillon est composé de 2000 personnes et est représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus ;
- ▶ La représentativité est assurée selon la méthode des quotas, au regard du sexe, de l'âge, de la catégorie socioprofessionnelle et de la région des interviewés ;
- ▶ La taille d'échantillon permet non seulement de disposer de résultats d'ensemble parfaitement fiables mais également d'analyser les résultats plus finement au sein de sous-catégories significantes (sexe, âge, région, appartenance sociale, etc.) ;
- ▶ Le questionnaire comporte une trentaine de questions.

L'ensemble des résultats de l'enquête seront publiés en open data par la Fondation Roche.

Une série d'auditions pour donner la parole aux acteurs de terrain

En complément du sondage d'opinion en population générale, la Fondation Roche a souhaité conduire une série d'auditions pour donner la parole aux acteurs de terrain et révéler d'une part les problématiques d'exclusion numérique qui sont difficilement perceptibles via les sondages d'opinion et d'autre part les initiatives émergentes en faveur de l'inclusion numérique en santé.

Ces auditions ont été conduites :

- ▶ Auprès de personnes en contact avec les publics les plus fragiles. Identifiés par les partenaires de l'Observatoire (la Croix-Rouge française et WeTechCare) au sein de leurs propres réseaux, ils mettent en évidence les problématiques spécifiques rencontrées par les publics les plus éloignés du numérique, notamment ceux ne bénéficiant pas de matériel informatique ou d'accès à Internet
- ▶ Auprès de porteurs d'initiatives en faveur de l'inclusion numérique déployées ou en passe d'être déployées sur le territoire français. Elles sont mises en avant dans ce rapport sous forme de présentations synthétiques.