

## La numérisation de la santé : usages et perceptions

### FOCUS

*En 2019, 40 % des Français utilisent les plateformes de rendez-vous médicaux en ligne. L'âge et le revenu sont des facteurs discriminants. Les habitants des Zones Rurales Isolées<sup>1</sup> (ZRI) sont moins nombreux à utiliser ces plateformes.*

*10 % des Français a déjà eu usage des technologies numériques pour suivre sa santé.*

*La moitié des Français est convaincue par les bénéfices de l'intégration du numérique dans les pratiques de santé, un quart est réticent et le quart restant est indécis.*

*Certains des individus ciblés par ces possibilités (les seniors et les personnes à mobilité réduite) sont plus indécis que l'ensemble des français concernant leurs bienfaits. Par ailleurs, la qualité du débit perçu joue un rôle : un débit de mauvaise qualité à domicile favorise le pessimisme.*

*Les professionnels du secteur de la santé et du social sont globalement moins optimistes que la moyenne nationale concernant certaines promesses de la numérisation de la santé. Toutefois, ceux des ZRI, confrontés à l'éloignement des grands pôles urbains et donc des grands centres médicaux, ont un avis plus tranché et sont plus optimistes que leurs collègues des zones plus urbaines.*

**Le 17 mars 2020, la population française rentre en confinement renforcé pour limiter au maximum la propagation du virus Covid19. L'enquête CAPUNI démontre qu'il reste du chemin à parcourir du côté des patients et des soignants pour exploiter, au mieux et en conscience, les possibilités du numérique en santé. Une épidémie comme celle que nous traversons va transformer les usages et les représentations que nous avons tous de l'e-santé. Espérons que cette transformation permettra de passer des promesses aux réalisations.**

---

<sup>1</sup> Une zone rurale isolée (ZRI) est située hors des grandes, moyennes et petites aires urbaines et n'est pas multipolarisée.

Le développement des technologies numériques semble offrir de nouvelles perspectives en matière de soins à la personne, le développement du Dossier Médical Partagé (DMP), le déploiement de la télémédecine et la prise de rendez-vous médicaux en ligne sont en pleine expansion. A l'horizon 2022, en parallèle de la dématérialisation administrative, l'État projette la mise en place d'un programme intitulé « Ma santé 2022<sup>2</sup> ». Il vise, d'une part, à encourager la coopération entre les professionnels de santé et, d'autre part, à optimiser la prise en charge et l'orientation des patients selon leurs besoins, notamment en améliorant la répartition des moyens médicaux sur le territoire. Un des leviers fondamentaux soulignés dans la mise en œuvre de ce grand projet est le recours aux technologies numériques.

Ces avancées transforment le rapport entre les patients et les professionnels de la santé. L'enquête CAPUNI interroge différentes dimensions (territoriales et sociales notamment) des pratiques numériques médicales des Français en 2019 ainsi que leurs ressentis quant aux possibilités offertes par l'apport du numérique dans ce secteur.

### **La prise de rendez-vous médicaux en ligne : un premier pas vers la numérisation du secteur**

Apparues en 2013, les plateformes de prise de rendez-vous en ligne sont aujourd'hui privilégiées par 20 % des internautes français, tandis que 20 % d'entre eux déclarent prendre leurs rendez-vous « autant via le numérique que sans ». Ainsi 4 internautes français sur 10 ont l'habitude de passer par le numérique pour prendre un rendez-vous médical, même s'ils ne l'utilisent pas directement, les deux tiers des Français considèrent plus facile la réalisation de la tâche via Internet

#### **Prise de RDV en ligne et zone d'habitation**

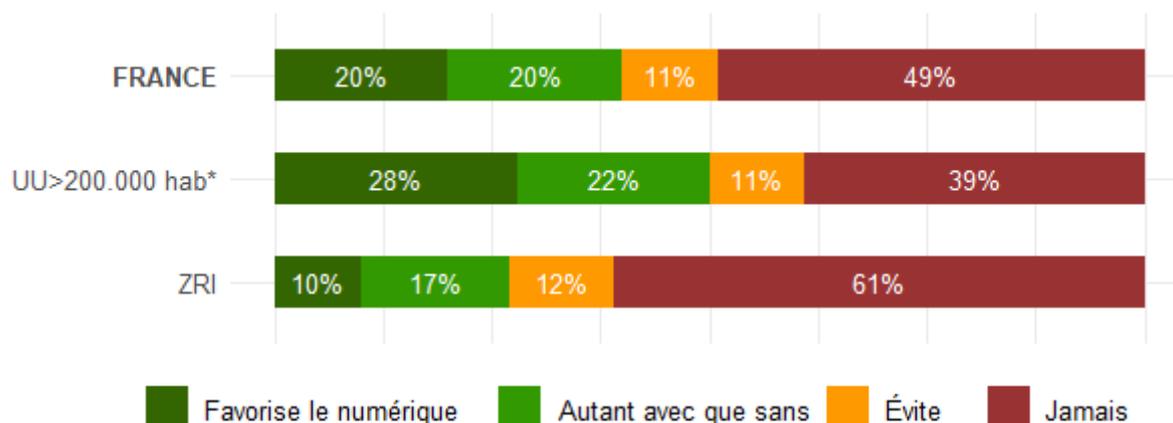
Il apparaît que le lieu où l'on vit influence le fait de favoriser ou non le numérique dans la prise de rendez-vous médical. Il existe un effet graduel en lien avec le degré de polarisation<sup>3</sup> du territoire. En effet, les Franciliens et les habitants des aires urbaines de plus de 200.000 habitants ont plus tendance à favoriser le numérique (30 % contre 20 % à l'échelle nationale). Dans les zones rurales isolées (ZRI), la population a moins tendance à employer le numérique pour la prise de rendez-vous médicaux que dans les autres territoires plus urbanisés (10 % contre 20 % à l'échelle nationale). Quant à la part de la population ne mobilisant jamais le numérique dans la prise de rendez-vous en ligne, elle s'élève à 50% au niveau national et à 60% dans les ZRI. Notons que cette différence ne peut pas être liée au fait que les habitants de ZRI estimeraient la prise de RDV médicaux plus difficile à réaliser en ligne : les résultats concernant la perception de la difficulté y sont similaires aux chiffres nationaux (14 % évoquent la difficulté de prendre un RDV médical en ligne en ZRI contre 13 % en France).

---

<sup>2</sup> Source : <https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/masante2022/>

<sup>3</sup> La notion de « polarisation », aussi nommée "territorialisation" ou "attractivité", représente l'interaction entre un pôle urbain (là où se concentrent les activités humaines dont l'emploi), et son aire d'influence.

Figure 1 : Prise de rendez-vous médicaux en ligne en fonction des territoires



\*Unités urbaines de plus de 200.000 habitants (inclus la région parisienne)

### L'âge et le niveau d'études

Au niveau individuel, en plus de la fracture générationnelle qui demeure, le niveau d'études joue sur le fait de prendre un rendez-vous médical en ligne ou non. Cet effet est révélé plus spécifiquement dans l'opposition entre les plus diplômés (niveau supérieur à Bac +2) pour lesquels 52 % utilisent le numérique (« favoriser » ou « autant avec que sans ») et ceux ne détenant pas le baccalauréat (25 % d'entre eux utilisent le numérique).

### Le Dossier Médical Partagé : un dispositif prometteur ?

Initié depuis une quinzaine d'années puis généralisé sur l'ensemble du territoire en novembre 2018 par le gouvernement<sup>4</sup>, le Dossier Médical Partagé (DMP) compile en un unique espace dématérialisé l'historique les informations qui sont liées directement ou indirectement à la santé d'un patient. L'objectif du DMP est de permettre aux patients de partager leurs informations médicales avec les professionnels de santé afin d'améliorer la qualité et l'efficacité des soins reçus, en particulier pour ceux ayant souvent recours aux soins (malades chroniques ou femmes enceintes). L'enquête CAPUNI révèle qu'en 2019, 60 % des Français ont connaissance de ce DMP, et 10 % l'ont créé. Cette proportion s'élève à 30 % s'agissant des personnes interrogées déclarant un handicap lors de l'enquête. L'intégralité de ceux ayant créé leur DMP sont internautes. Trois quarts des personnes ayant créé leur DMP sont optimistes quant aux bénéfices apportés par le numérique dans la coordination des soins prodigués. Ce chiffre représente 18 points de plus par rapport au ressenti de l'ensemble des Français (56 %).

<sup>4</sup> Source : <https://www.vie-publique.fr/eclairage/18471-dossier-medical-partage-dmp-une-mise-en-oeuvre-sur-deux-decennies>

## Le numérique en santé : usages et attentes

Selon la définition officielle, la télémédecine est « une forme de pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication. »<sup>5</sup> Depuis 2018, l'acte de téléconsultation fait partie du droit commun des pratiques médicales (la télé-expertise depuis février 2019). Le Ministère des Solidarités et de la Santé indique que la télémédecine a été pensée et conçue pour pallier le vieillissement de la population, assurer un meilleur suivi des maladies chroniques ou encore améliorer l'accès aux soins dans certaines zones<sup>6</sup> *via* notamment des outils tels que la téléconsultation<sup>7</sup> ou la télésurveillance<sup>8</sup>. L'enquête CAPUNI cherche, d'une part, à quantifier l'utilisation de technologies numériques en santé par la population française. Ces moyens s'assimilent dans certains cas à des usages inhérents à la télémédecine (objets connectés, téléconsultation, etc.). D'autre part l'enquête mesure le ressenti des Français quant aux possibilités induites par la télémédecine.

### Qui, parmi les Français, utilise des technologies numériques pour le suivi de sa santé ?

10 % des Français ont déjà suivi leur état de santé en utilisant des technologies numériques. Concernant le thème très spécifique qu'est la santé, on retrouve la fracture générationnelle habituelle : les plus jeunes utilisent plus le numérique (38 % des 18 à 29 ans) que les plus âgés (moins de 6 % des plus de 75 ans). Les usagers des technologies numériques sont d'ailleurs davantage convaincus par leurs bénéfices dans l'établissement de diagnostics médicaux à distance que l'ensemble des Français (54 % contre 47 %, soit 7 points de plus). Les pessimistes y sont moins nombreux que dans l'ensemble de la population française (27 % contre 33 %, soit 6 points de moins). Notons que la proportion de ceux qui ne se prononcent pas sur les bénéfices du numérique dans l'établissement de diagnostics médicaux à distance est semblable chez les utilisateurs que pour l'ensemble des Français (19 % et 20 %).

### Comment les Français perçoivent-ils les possibilités du numérique en santé ?

L'enquête CAPUNI s'intéresse plus particulièrement à deux perspectives ouvertes par le développement de diagnostics médicaux à distance : il s'agit du maintien des personnes âgées et handicapées à domicile, d'une part, et de l'hospitalisation à domicile, d'autre part. L'enquête révèle que près de 50 % des Français estiment que l'apport du numérique favorise le maintien à domicile des personnes âgées et handicapées ainsi que l'hospitalisation à domicile. 25 % sont pessimistes sur ces mêmes perspectives et 25 % demeurent indécis.

### Une mauvaise qualité du débit perçu à domicile : un facteur favorisant le pessimisme

Les Français internautes insatisfaits de leur connexion Internet à leur domicile sont plus pessimistes que la moyenne des Français quant aux possibilités induites par les usages du numérique en santé. À titre d'exemple, 36 % des personnes insatisfaites de leur connexion à

---

<sup>5</sup> Code de santé publique (art. L.6316-1)

<sup>6</sup> <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/prises-en-charge-specialisees/telemedecine/article/la-telemedecine>

<sup>7</sup> Téléconsultation : consultation à distance en direct entre un médecin et un patient par le biais des TIC.

<sup>8</sup> La télésurveillance permet à un professionnel médical d'interpréter à distance des données recueillies sur le lieu de vie du patient.

domicile pour réaliser des usages à débit minima<sup>9</sup> sont pessimistes concernant la favorisation du maintien à domicile des personnes âgées et handicapées grâce au numérique (+7 points par rapport à l'ensemble des Français). Ce chiffre se hisse à 39 % (+ 10 points) en tenant compte des usages à débit médian<sup>5</sup>. Ce constat lie, d'une part, l'objectif de généralisation des pratiques intrinsèques à la télémédecine sur les territoires et, d'autre part, la qualité du débit Internet et plus spécifiquement le déploiement du très haut débit.

### **Plus d'indécision chez les individus potentiellement bénéficiaires**

Fait saillant : les personnes directement concernés par les bénéfices apportés par le déploiement technologies numériques en santé sur le territoire (par le biais de la télémédecine notamment) sont significativement plus nombreux à ne pas avoir d'avis tranché (modalité « Ne sait pas ») sur ces questions. En effet, les seniors (40 % des plus de 75 ans contre 26 % en France) et les personnes à mobilité réduite (36 % contre 26 % en France) – qu'elles possèdent un handicap reconnu administrativement ou qu'elles aient répondu qu'elles éprouvaient des difficultés à se déplacer au quotidien – sont davantage indécises que l'ensemble des Français au sujet de la favorisation de l'hospitalisation à domicile ou du maintien des personnes âgées et handicapées à domicile grâce au numérique.

### **Les professionnels du secteur : entre pessimisme global et optimisme territorialisé**

La présence grandissante du numérique dans le secteur de la santé et du social induit une transformation des métiers et des pratiques.

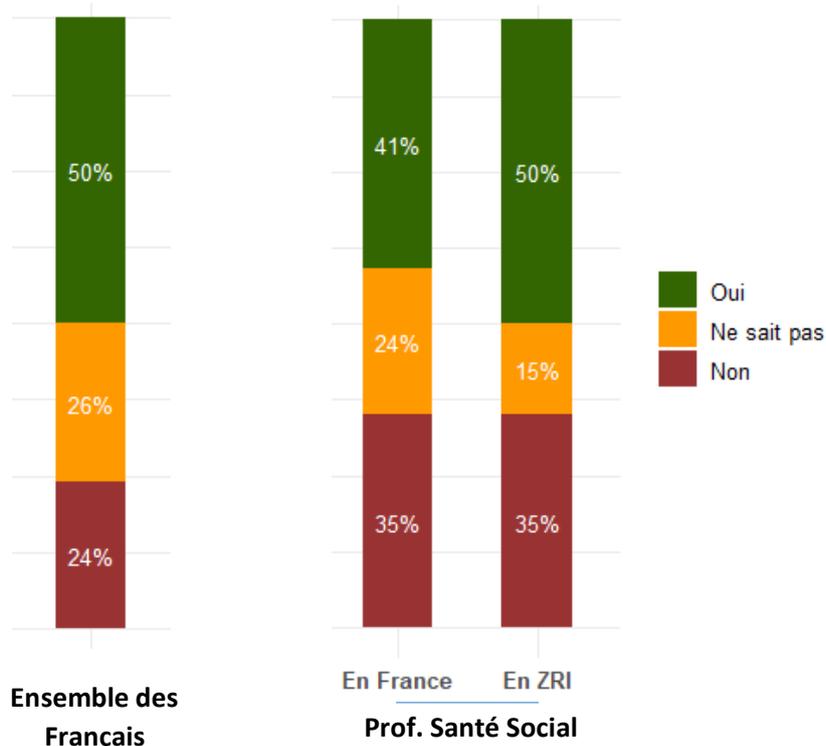
**L'enquête CAPUNI montre notamment que les professionnels des secteurs de la santé et du social (PSS)<sup>10</sup> sont plus pessimistes que l'ensemble de la population quant aux perspectives induites par les technologies numériques en santé.** En effet, 35 % d'entre eux estiment que le numérique ne favorisera pas l'hospitalisation à domicile ou le maintien des personnes âgées et handicapées à domicile : cela représente 11 points de plus par rapport à la moyenne nationale. Ce constat questionne : la raison de ce pessimisme plus marqué provient-il d'une dégradation de leurs conditions de travail, d'une réelle perception d'un impact négatif pour les patients dans leur suivi à distance ou de la crainte de la transformation de leurs professions centrées sur l'humain en métiers techniques par le numérique (ou une combinaison des trois) ?

---

<sup>9</sup> Trois types d'usages numériques ont été définis dans l'enquête CAPUNI se référant à des niveaux graduels de débits pour pouvoir les réaliser sans difficultés : les usages à débit minima (consulter ses mails, acheter en ligne, faire ses démarches administratives) ; les usages à débit médian (regarder la télévision, une vidéo, un film ou une série en streaming, écouter de la musique en streaming) et les usages nécessitant un haut débit (jouer en réseau, faire des conversations vidéo).

<sup>10</sup> Les PSS représentent 15 % de notre échantillon national soit environ 600 individus

Figure 2 : Pensez-vous que le numérique favorise le développement de l'hospitalisation à domicile ?



Bien que ce pessimisme plus marqué chez les PSS concernant les promesses offertes par le numérique en santé soit visible sur l'ensemble du territoire français, il est à noter une répartition déséquilibrée entre les PSS qui se disent optimistes et celles qui n'ont pas d'avis tranché vis-à-vis du degré de polarisation de leur territoire de résidence. De fait, parmi les PSS, celles des zones rurales isolées (ZRI) sont plus optimistes (+9 points) et moins indécises (-9 points) que l'ensemble des PSS. Elles rejoignent ainsi la moyenne de l'ensemble des Français en termes d'optimisme. Il est à ajouter que l'avis des habitants des ZRI en général se recoupe avec celui de l'ensemble des Français.

Ainsi, dans une certaine mesure, au sein des ZRI – zones très concernées par certaines promesses de la santé numérique liées à la facilitation de l'accès aux soins dans les « déserts » médicaux – les perceptions des PSS entrent en résonance avec les promesses des politiques publiques en matière de développement du numérique en santé.

## Annexes

### **L'enquête CAPUNI : objectifs, déroulement et méthode**

L'enquête téléphonique CAPUNI s'est déroulée du 21 janvier au 17 juin 2019, elle a été assurée par notre partenaire panéliste, l'entreprise morbihannaise Tryom.

Elle a permis la collecte de 7500 réponses de Français issus de la population métropolitaine des 18 ans et plus. L'échantillon obtenu inclut deux sur-échantillons géographiques correspondant spécifiquement aux individus des régions Bretagne et Bourgogne-Franche-Comté. En plus de rendre compte d'une photographie des usages numériques des Français et des habitants des deux régions administratives citées, l'enquête CAPUNI a pour visée d'étudier l'influence ou non sur les usages numériques du fait de résider dans des zones définies comme « éloignées du numériques » parmi lesquelles nous identifions les ZRI (zones rurales isolées des grands pôles urbains) et les QPV (quartiers prioritaires des villes). Dans cette perspective, ces populations bénéficient de sur-échantillons spécifiques.

L'échantillon national et celui des ZRI ont été collectés puis redressés afin d'assurer une représentativité du point de vue de plusieurs critères. À cet effet la méthode des quotas a été employée en tenant compte des critères suivants : la région d'appartenance, la taille de l'unité urbaine de résidence (uniquement l'échantillon national), l'âge croisé au sexe et la catégorie socioprofessionnelle de l'individu interrogé.

Les thématiques abordées dans le questionnaire sont : la connectivité et l'équipement numériques, la diversité et l'intensité des usages, les compétences numériques, les attitudes et représentations vis-à-vis du numérique et le pouvoir d'agir.

### **Matériel et méthode mobilisés dans ce document**

Dans cette synthèse, nous nous focalisons sur l'échantillon de France métropolitaine regroupant 4020 individus à partir duquel sont produits les résultats barométriques. Les échantillons des ZRI (1500 individus) et des QPV (2000 individus) sont également intégrés dans l'analyse lorsqu'on cherche à mesurer l'impact de résider dans ces zones sur les aspects d'intérêt.

Pour ce faire, des modèles économétriques de régressions logistiques sont mis en œuvre, contrôlés par un certain nombre de variables socio-démo-économiques, afin de connaître les réels effets discriminants sous-jacents de chaque comportement étudié. Les modèles retenus pour l'interprétation sont issus d'une sélection de variables basée sur une procédure pas à pas (*stepwise*) permettant d'obtenir un sous-ensemble de variables constituant un modèle parcimonieux au fort pouvoir explicatif (au regard du critère de l'Akaike qui est minimisé dans cette procédure de sélection). De plus, les modèles finaux ont été soigneusement contrôlés du risque de multicolinéarité entre les facteurs explicatifs par mesure du facteur d'inflation de la variance (*variance inflation factor*) pour chaque variable explicative.

Par ailleurs, les résultats issus des tris à plat ou croisés de certaines questions, énoncés sous forme de pourcentages, sont à entendre en tenant compte d'un niveau de confiance de 95 % et d'une marge d'erreur de 2 %.