LES FRANÇAIS ET LA E-SANTÉ

Téléconsultation, DMP/DP, Mon Espace Sante

CONSUMER SCIENCE & ANALYTICS

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

France Assos Santé
La voix des usagers

Juillet 2021

LES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

#1

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

#2

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

DMP

DP
LE DOSSIER PHARMACEUTIQUE

#3

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

MON ESPACE SANTÉ

France Assos Santé
La voix des usagers

csa

Méthodologie

MÉTHODOLOGIE

MODE DE RECUEIL

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

Durée : 10 minutes

DATES DE TERRAIN

17 JUIN 2021 » 25 JUIN 2021

CIBLE INTERROGÉE

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

1510 Français dont…

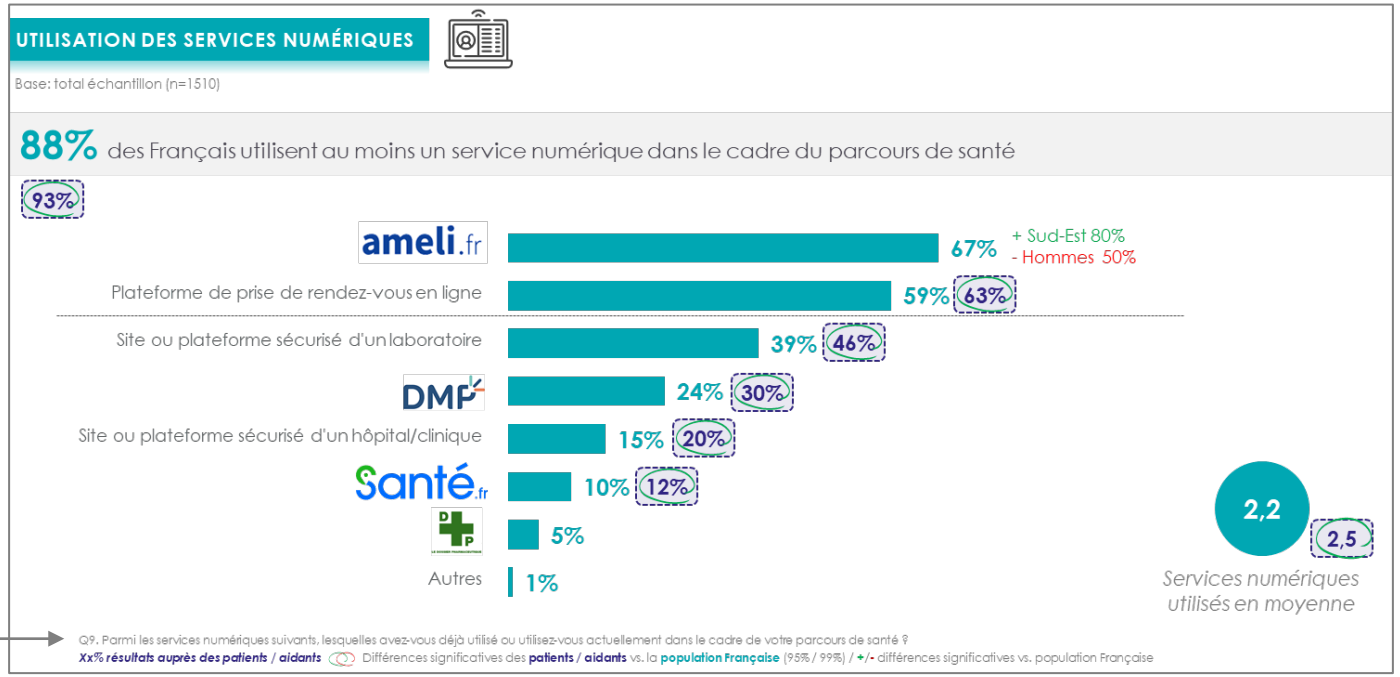
497 Patients

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

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

CLÉ DE LECTURE DES RÉSULTATS

Base de lecture



Intitulé de la question

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

ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF DES 18 ANS ET PLUS

53% FEMME

47% HOMME

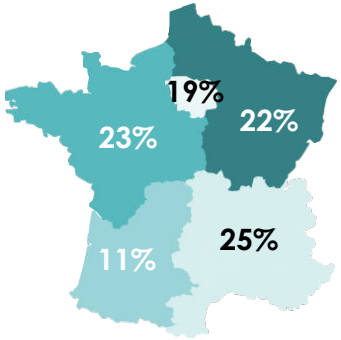
49 ans

Age moyen

18-24	25-34	35-49	50-64	65 +
10%	15%	26%	25%	25%

TAILLE D'AGGLOMÉRATION

Moins de 2K habitants	17%
2K - 20K habitants	17%
20K - 100K habitants	14%
Plus de 100K habitants	35%
Agglomération parisienne	17%



CSP+	CSP-	INACTIFS
30%	30%	40%

ÂGE DES ENFANTS

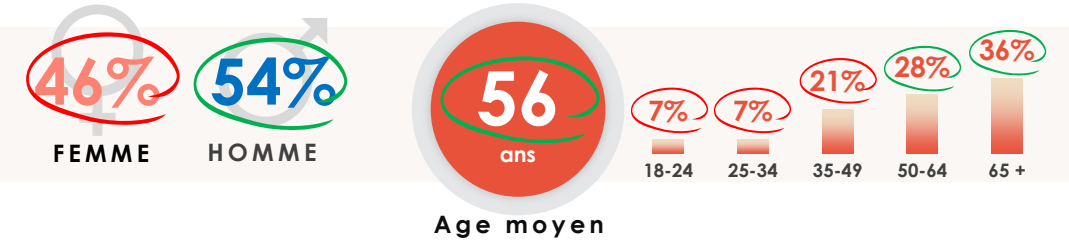
FOYER SANS ENFANT	**59%**
FOYER AVEC ENFANTS	**41%**
1 enfant	23%
2 enfants	14%
3 enfants ou plus	4%

33%

DE PATIENTS

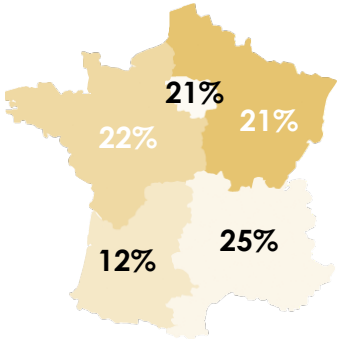
Base: total échantillon (n=1510)

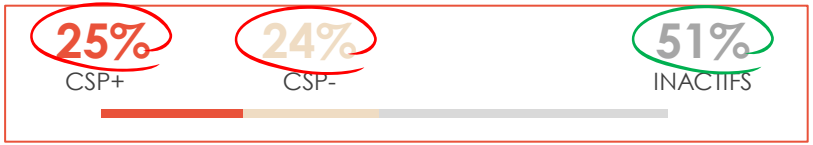
PROFILS DES PATIENTS : MAJORITAIREMENT HOMMES ET INACTIFS



TAILLE D'AGGLOMÉRATION

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





ÂGE DES ENFANTS

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

33%

DES FRANÇAIS SONT « PATIENTS »

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

Base: patients (n=497)

Différences significatives vs. la population Française (95% / 99%)

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

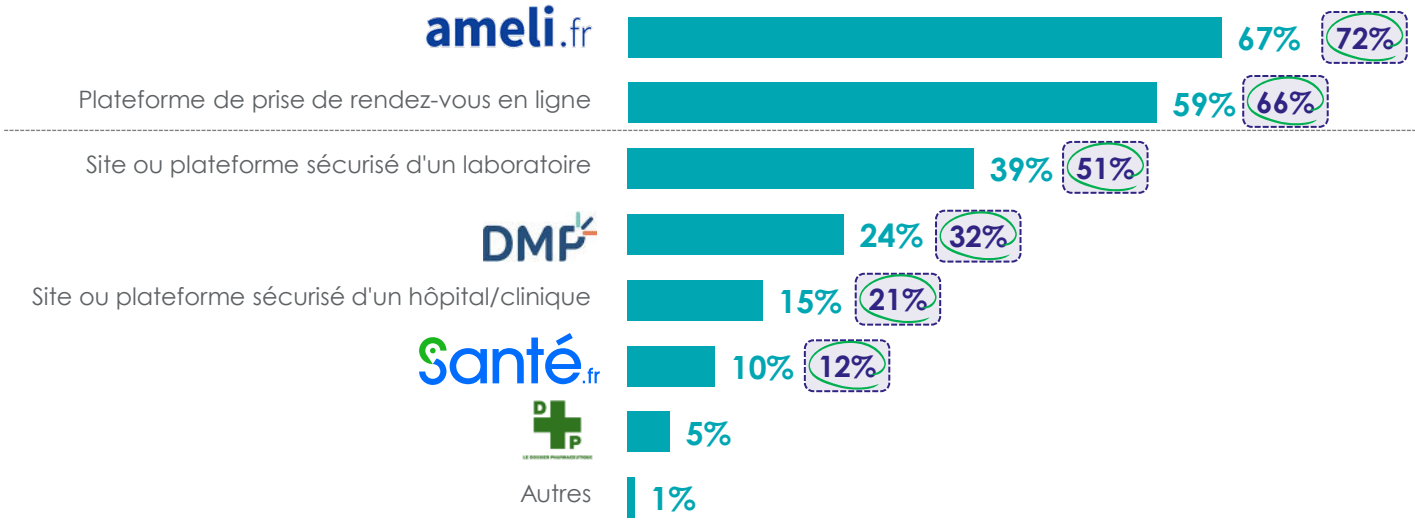
PLUS DE 8 FRANÇAIS SUR 10 UTILISENT UN SERVICE NUMÉRIQUE DANS LE CADRE DU PARCOURS DE SANTÉ. UNE UTILISATION ENCORE PLUS IMPORTANTE POUR LES PATIENTS/AIDANTS, NOTAMMENT POUR LES OUTILS QUI REGROUPENT DES INFORMATIONS DE SANTÉ COMME LES PLATEFORMES ET LE DMP.

UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES

Base: total échantillon (n=1510)

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

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



2,5

2,7

Services numériques utilisés en moyenne

Q9. Parmi les services numériques suivants, lesquelles avez-vous déjà utilisé ou utilisez-vous actuellement dans le cadre de votre parcours de santé ?

Xx% résultats auprès des patients

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

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

CONFIANCE CONCERNANT LA SÉCURISATION DES DONNÉES

Base: total échantillon (n=1510)

65% DONT **17%** TOUT À FAIT

DES FRANÇAIS ONT CONFIANCE CONCERNANT LA SÉCURISATION DES DONNÉES DE SANTÉ

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

PATIENTS

70% DONT **19%** TOUT À FAIT

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

Q27. D'une manière générale, avez-vous confiance concernant la sécurisation des données de santé ?
Xx% résultats auprès des patients
Différences significatives des **patients** vs. la **population Française** (95% / 99%) / **+/-** différences significatives vs. population Française

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

CONNAISSANCE DES DROITS D'OPPOSITION SUR LES DONNÉES DE SANTÉ

Base: total échantillon (n=1510)

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

24% 24%

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

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

50% 52%

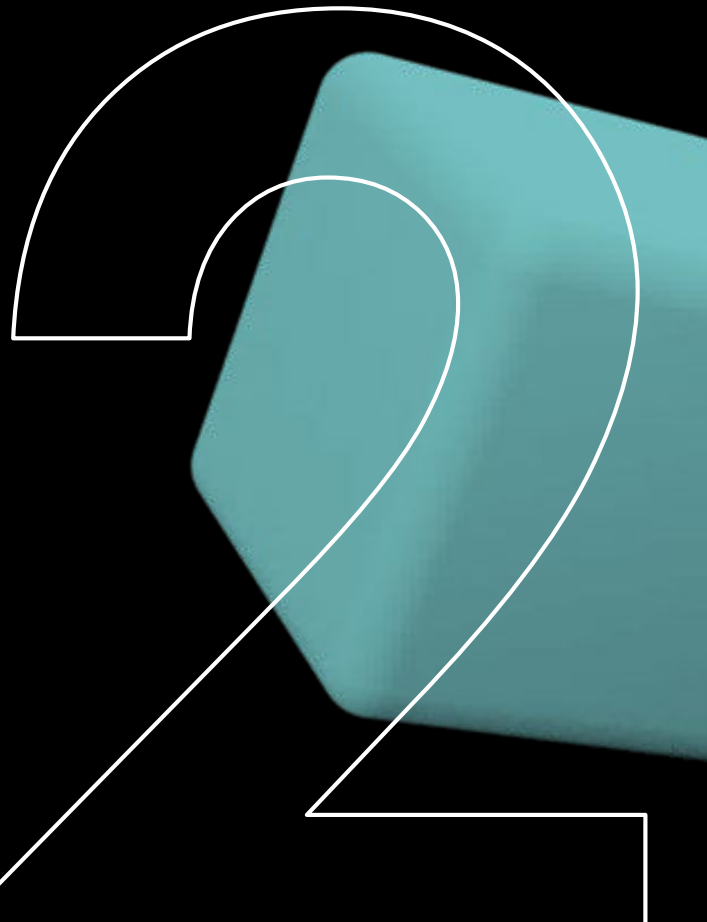
JE NE SUIS PAS DU TOUT INFORMÉ DE MON DROIT D'OPPOSITION SUR MES DONNÉES DE SANTÉ

26% 22%

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

Q28. Globalement, diriez-vous que vous êtes bien informé sur le fait que vous avez un droit d'opposition sur vos données de santé ?
Xx% résultats auprès des patients Différences significatives des **patients** vs. la **population Française** (95% / 99%) / **+/-** différences significatives vs. population Française

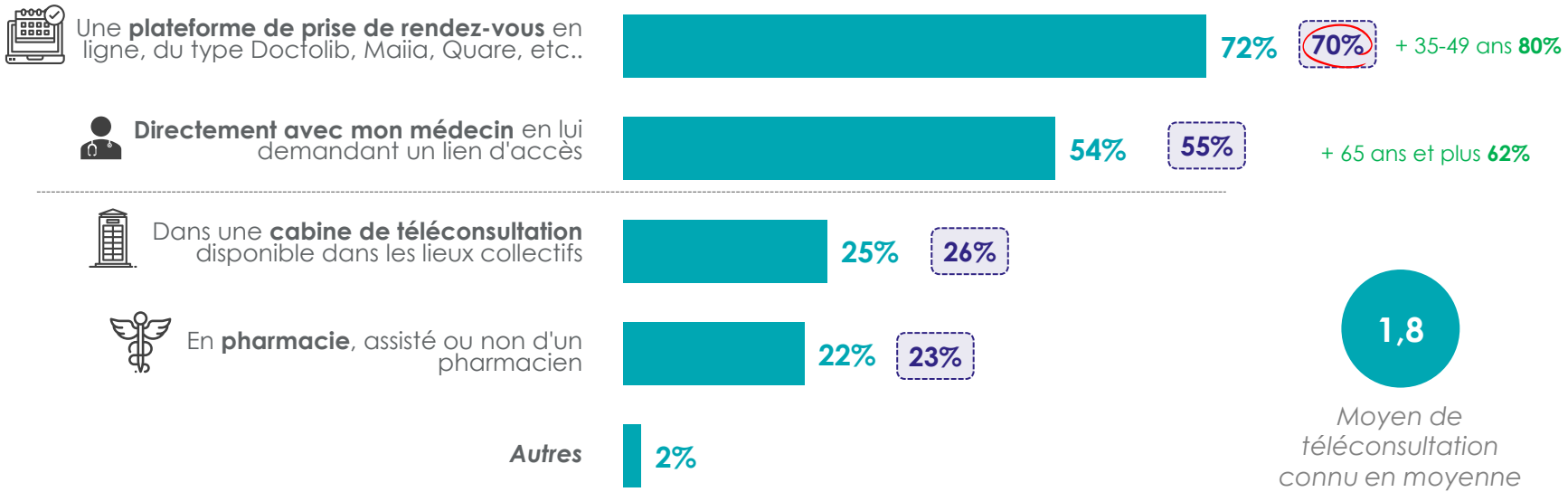
Une expérience de la *téléconsultation* globalement satisfaisante malgré certaines limites



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

NOTORIETE DES MOYENS DE TELECONSULTATION

Base: total échantillon (n=1510)



Q1. Selon vous, parmi les moyens suivants, lesquelles permettent d'avoir accès à la téléconsultation ?

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

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

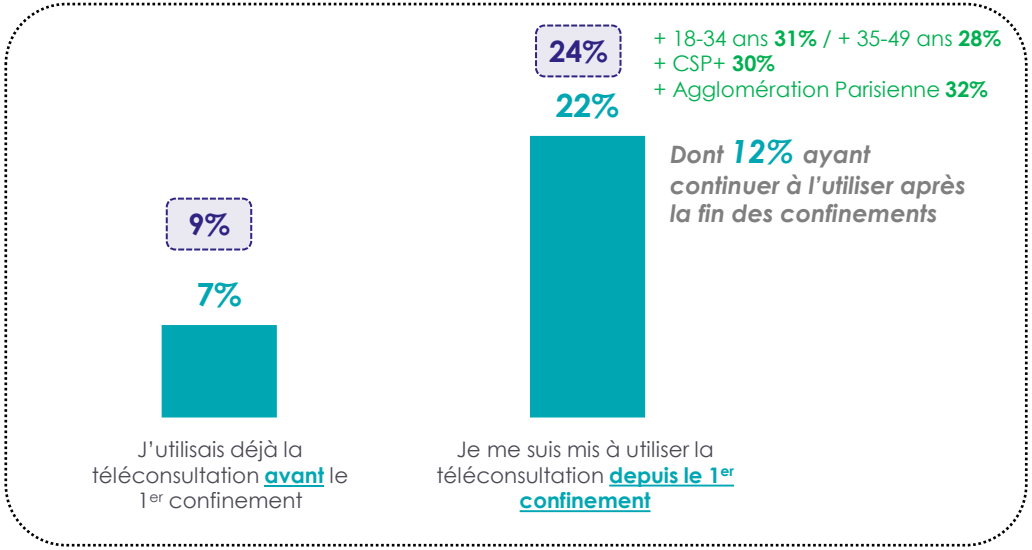
UTILISATION DE LA TELECONSULTATION

Base: total échantillon (n=1510)

30% **33%**

DES FRANÇAIS ON DÉJÀ EU RECOURS À LA TÉLÉCONSULTATION

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



Q2. Avez-vous déjà eu recours à la téléconsultation (ou un télésoin) avec un professionnel de la santé (médecins, infirmiers, sage-femme, etc…) ?

Xx% résultats auprès des patients

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

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

MODE DE TELECONSULTATION ET RAISON DE CE CHOIX

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

VIA UNE PLATEFORME DE PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE

63% (53%)

+ Femmes **70%**
- Hommes **56%**

VIA UN LIEN COMMUNIQUÉ PAR LE PROFESIONNEL DE SANTÉ

27% (36%)

+ 18-34 ans **34%**

EN PHARMACIE

4% (4%)

DANS UNE CABINE DE TÉLÉCONSULTATION

2% (1%)

Autres : 2%

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

69% Utilisation à mon initiative

29% J'avais prévu d'aller voir mon médecin et il m'a proposé la téléconsultation

2% Autres

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

96% J'avais prévu d'aller voir mon médecin et il m'a proposé la téléconsultation

4% Autres (médecine du travail etc..)

Q3. Comment avez-vous eu accès à la téléconsultation ? / Q4. Pour quelle raison avez-vous choisi ce mode de téléconsultation ?

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

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

DÉLAI D'OBTENTION DU RENDEZ-VOUS EN TÉLÉCONSULTATION

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

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

Plus rapide qu'une consultation en présentiel — 46% — 51%

Equivalent à consultation en présentiel — 50% — 47%

Plus long qu'une consultation en présentiel — 3% — 2%

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

Pas de différence significative auprès des patients/aidants

5 jours

- Agglomération parisienne 3,4 jours

6,6 JOURS

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

** Nombre de jour déclaré par le répondant.*

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

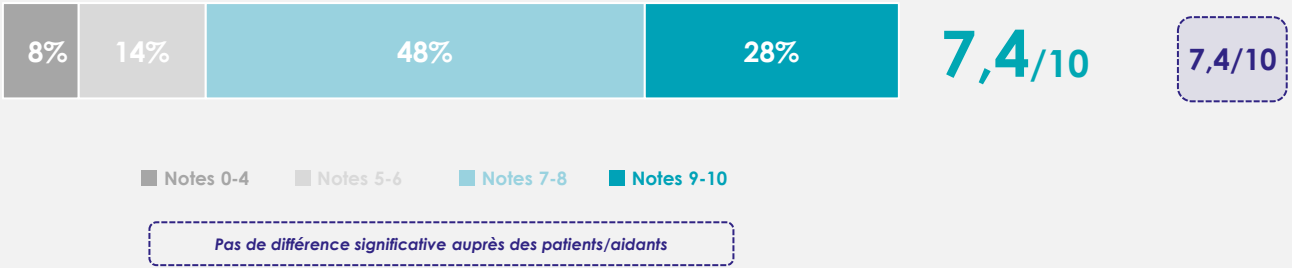
Q7B. Diriez-vous que le délai d'obtention du rendez-vous en téléconsultation a été… / Q7C. Combien de jour y a-t-il eu entre le moment de prendre le rendez-vous et la téléconsultation ?

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

DANS L'ENSEMBLE, LES UTILISATEURS DE LA TÉLÉCONSULTATION SONT TRÈS SATISFAITS DE LEURS EXPÉRIENCES…

SATISFACTION DE LA TELECONSULTATION

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



Q5. Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau de satisfaction globale concernant la téléconsultation ?

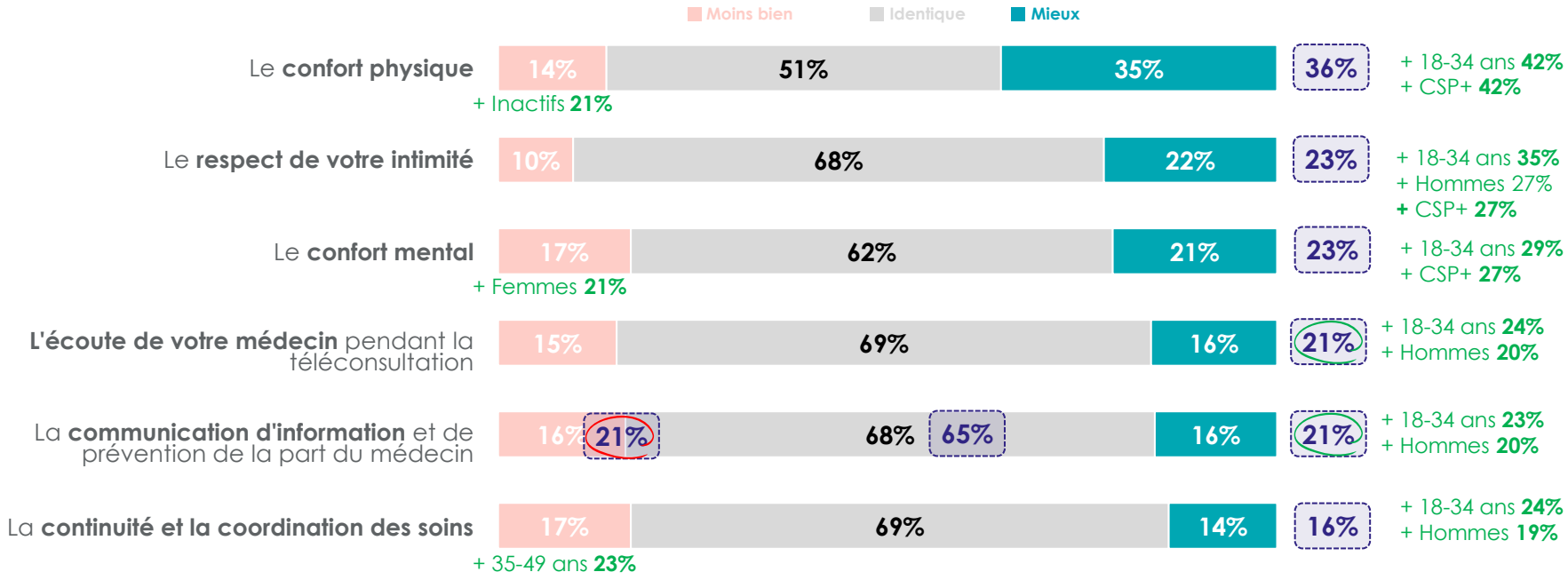
Xx% résultats auprès des patients Différences significatives des **patients** vs. la **population Française** (95% / 99%) / **+/-** différences significatives vs. population Française

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

QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

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

LA TÉLÉCONSULTATION PAR RAPPORT A UNE CONSULTATION EN PRÉSENTIEL



Q7D. Concernant les aspects suivants, diriez-vous que la téléconsultation a été mieux, identique ou moins bien qu'une consultation en présentiel :

Xx% résultats auprès des patients

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

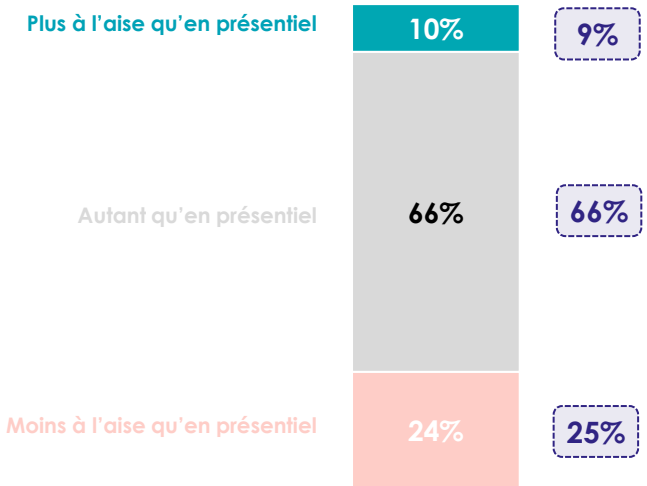
LES 2 TIERS DES UTILISATEURS DE LA TÉLÉCONSULTATION SE SENTENT AUSSI À L'AISE QU'EN PRÉSENTIEL ET JUGE LA RELATION AVEC LE MÉDECIN INCHANGÉE.

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

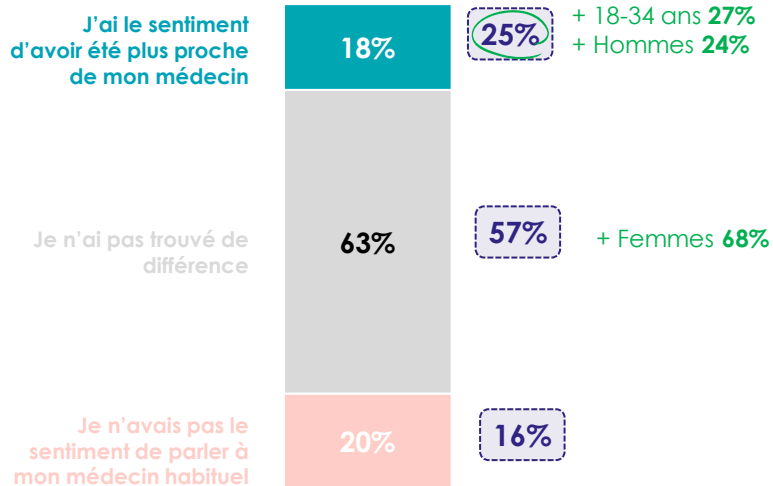
RESSENTI ET RELATION AVEC LE MEDECIN PENDANT LA TÉLÉCONSULTATION

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

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



IMPACT DE LA RELATION AVEC LE MEDECIN…



Q7E. Vous êtes-vous senti(e) à l'aise lors de la téléconsultation ? / Q7F. Quelle affirmation vous correspond le mieux concernant l'impact de la relation avec votre médecin ?

Xx% résultats auprès des patients

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

DANS 1 CAS SUR 2, LA DURÉE D'UNE TÉLÉCONSULTATION EST JUGÉE COMME ÉQUIVALENTE À CELLE D'UNE CONSULTATION EN PRÉSENTIEL. POUR 1/3 DES FRANÇAIS, ELLE EST PERÇUE COMME PLUS COURTE.
Une perception de temps plus court renforcée auprès des 65 ans et plus, des inactifs et des femmes.

DURÉE DE LA TÉLÉCONSULTATION

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

LA TÉLÉCONSULTATION A ÉTÉ…

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

35% 37%

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

EQUIVALENTE A UNE CONSULTATION EN PRÉSENTIEL

50% 45%

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

15% 17%

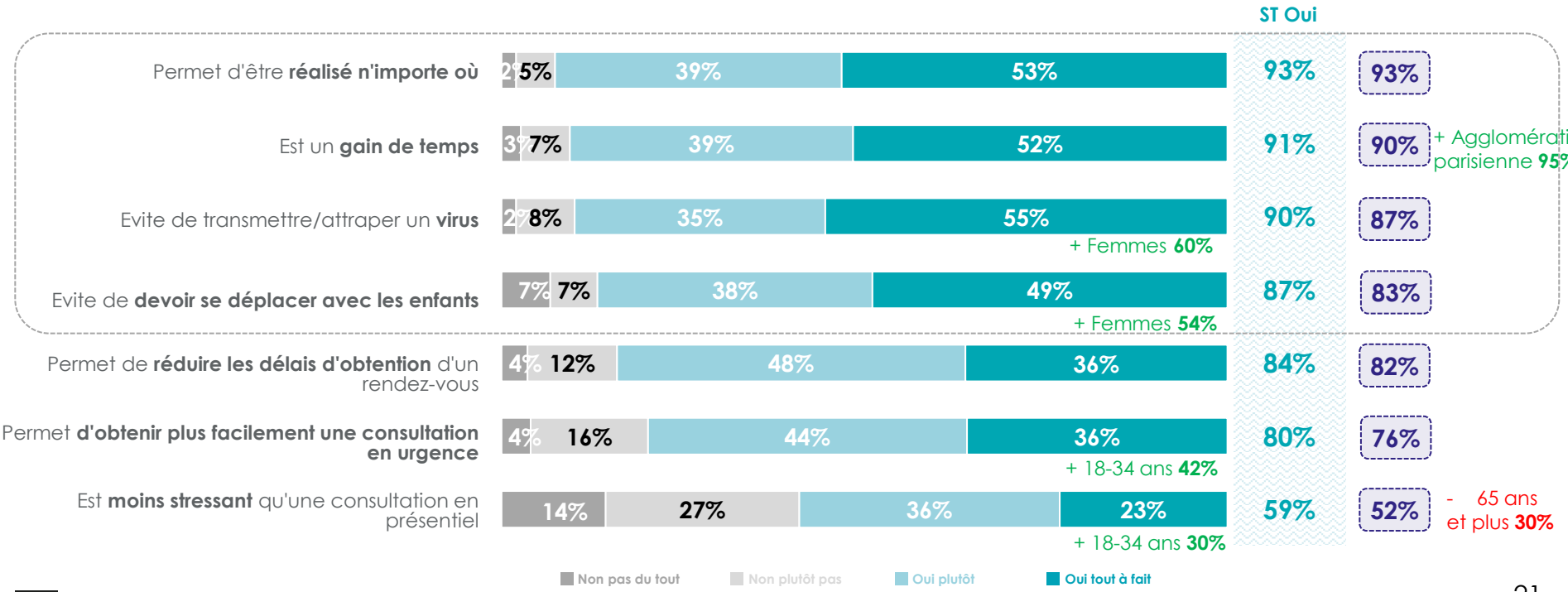
+ 18-34 ans **23%**
+ Hommes **20%**

Q7A. Par rapport à une consultation en présentiel, diriez-vous que la téléconsultation a été…
Xx% résultats auprès des patients
Différences significatives des **patients** vs. la **population Française** (95% / 99%) / **+/-** différences significatives vs. population Française

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

AVANTAGES DE LA TELECONSULTATION

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



Q6. Parmi les affirmations suivantes, selon vous, est-ce que ce sont des avantages à la téléconsultation ?

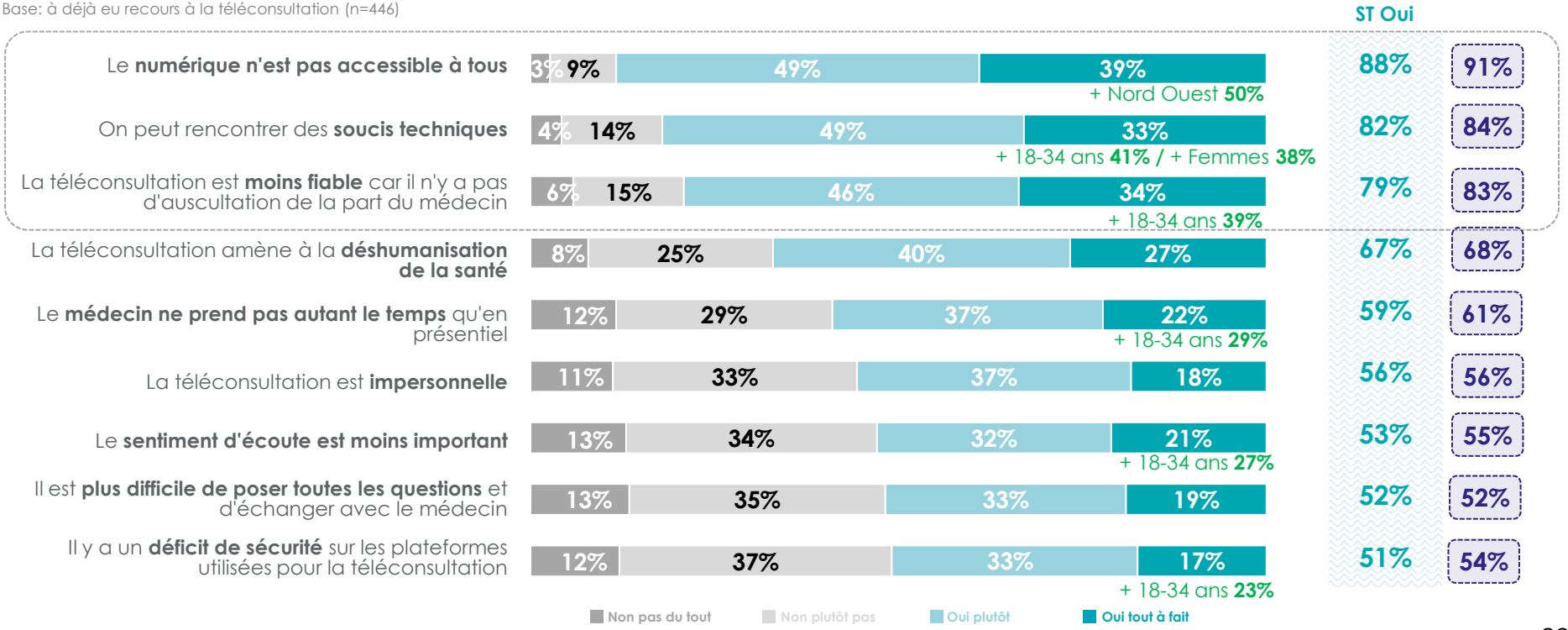
Xx% résultats auprès des patients

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

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

LIMITES DE LA TELECONSULTATION

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



Q6B. Parmi les affirmations suivantes, selon vous, est-ce que ce sont des inconvénients à la téléconsultation ?

Xx% résultats auprès des patients

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

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

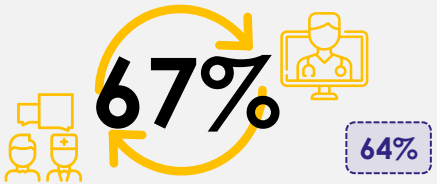
VISION DE LA TÉLÉCONSULTATION

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

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

13% 12%

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



67% 64%

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

20% 25%

+ 18-34 ans **31%**
+ Hommes **28%**

Q8. Parmi les affirmations suivantes sur la téléconsultation, quelle est celle qui correspond le mieux à votre vision de la téléconsultation ?

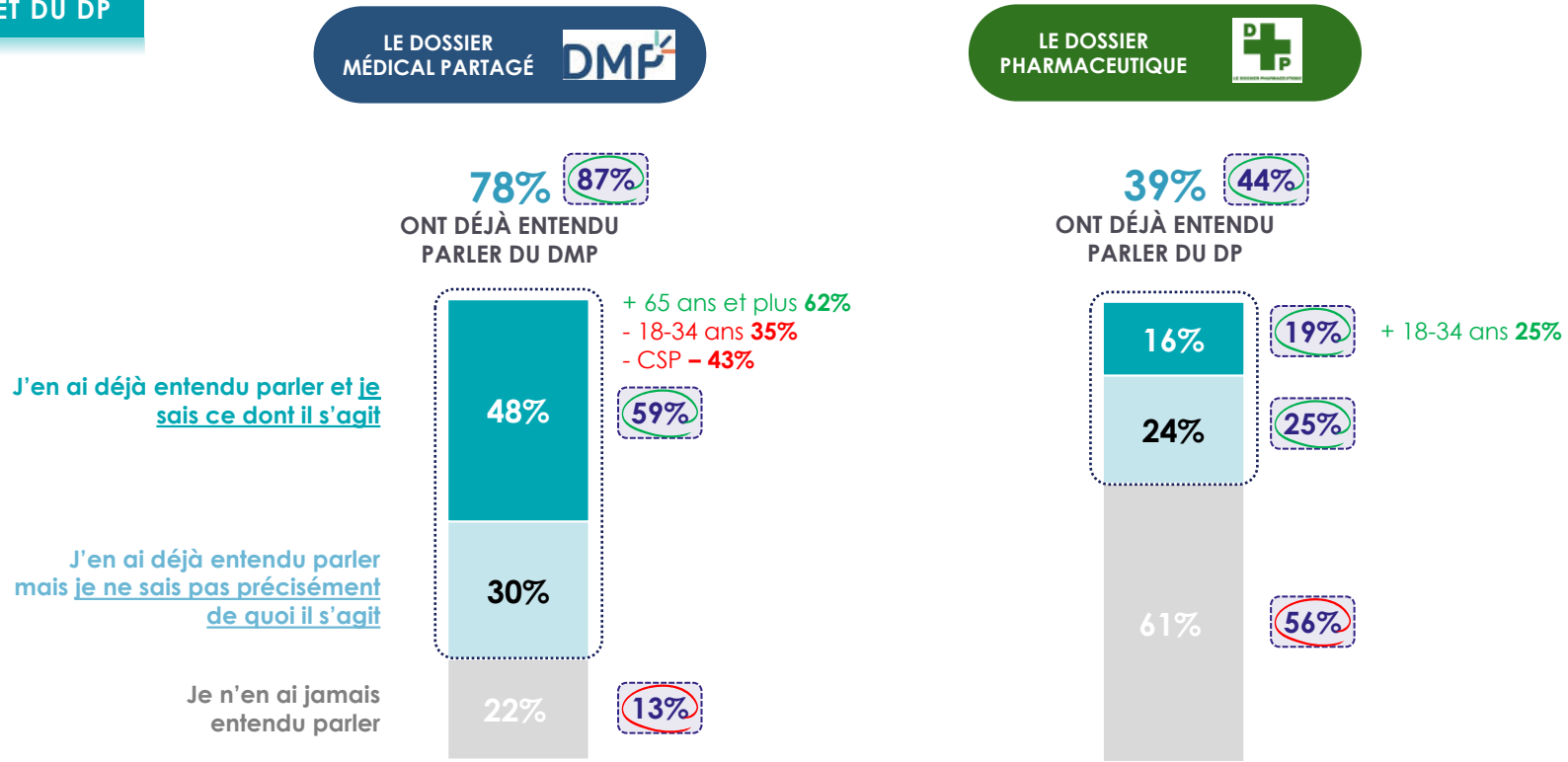
Xx% résultats auprès des patients Différences significatives des **patients** vs. la **population Française** (95% / 99%) / **+/-** différences significatives vs. population Française

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

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

NOTORIÉTÉ DU DMP ET DU DP

Base: total échantillon (n=1510)



Q10A. Voici plusieurs services numériques. Pour chacun, pouvez-vous préciser si vous en avez déjà entendu parler et si vous savez de quoi il s'agit ?

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

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

LE DOSSIER MEDICAL PARTAGÉ (DMP)

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

Base: total échantillon (n=1510)

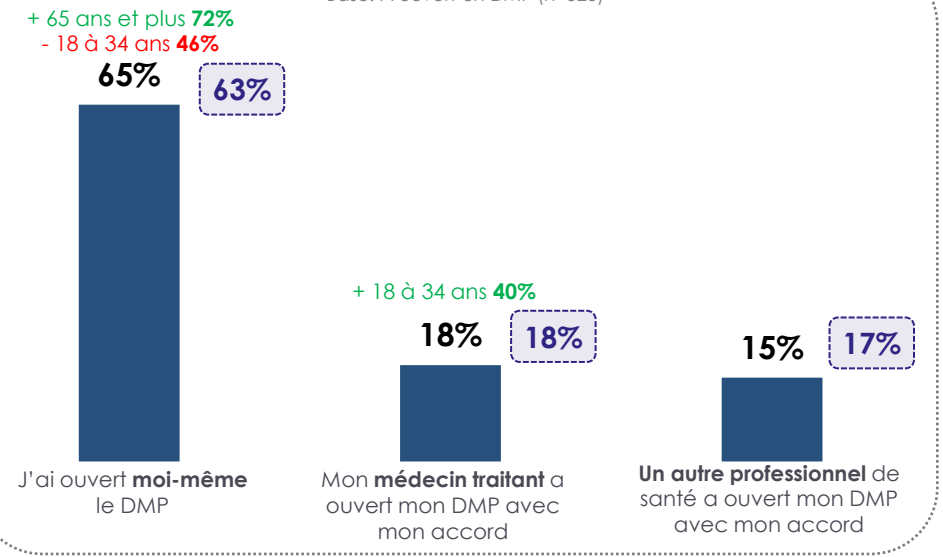
35% (45%)

ONT OUVERT UN DOSSIER MEDICAL PARTAGÉ (DMP)

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

COMMENT AVEZ-VOUS DÉCIDÉ D'OUVRIR UN DMP ?

Base: A ouvert un DMP (n=523)



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

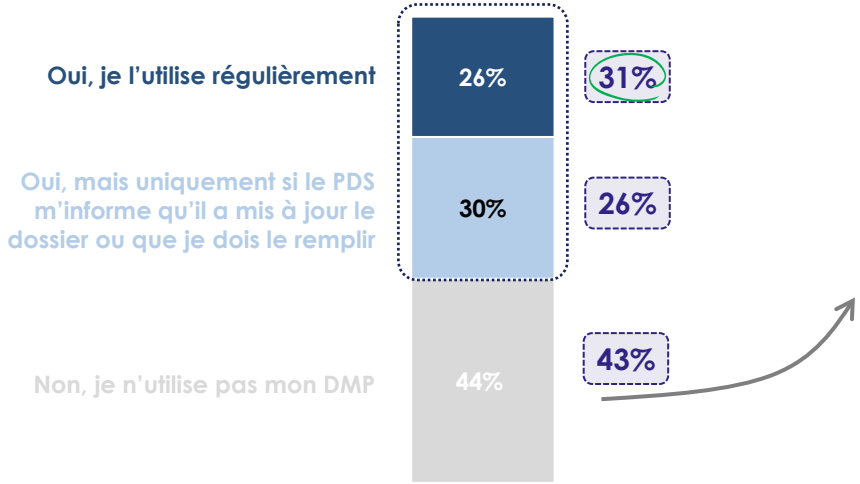
Ceux qui ne l'utilisent pas oublient qu'ils en possèdent un et qu'ils peuvent le consulter. On note que pour 31% la non-utilisation vient du professionnel de santé qui ne remplit pas le DMP.

UTILISATION DU DOSSIER MEDICAL PARTAGÉ (DMP)

Base: A ouvert un DMP (n=523)

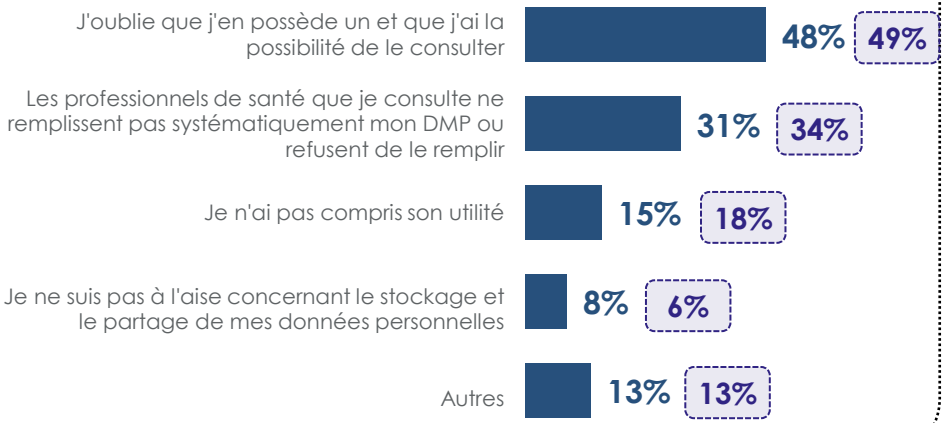
56% UTILISENT LE DMP

+ 18 à 34 ans **76%**
+ Homme **61%**
- Femmes **51%**
- 65 ans et plus **48%**



RAISON DE NON-UTILISATION DU DMP

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



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

LE DOSSIER PHARMACEUTIQUE (DP)

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

Base: total échantillon (n=1510)

11% **14%**

POSSÉDE UN DOSSIER PHARMACEUTIQUE (DP)

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

47% *ne sait pas*

47%

LE PHARMACIEN A DÉJÀ UTILISÉ VOTRE DP ?

Base: possède un DP (n=162)

62% **55%**

DÉCLARENT QU'UN PHARMACIEN A DÉJÀ UTILISÉ LEUR DP

24% ne sait pas

32%

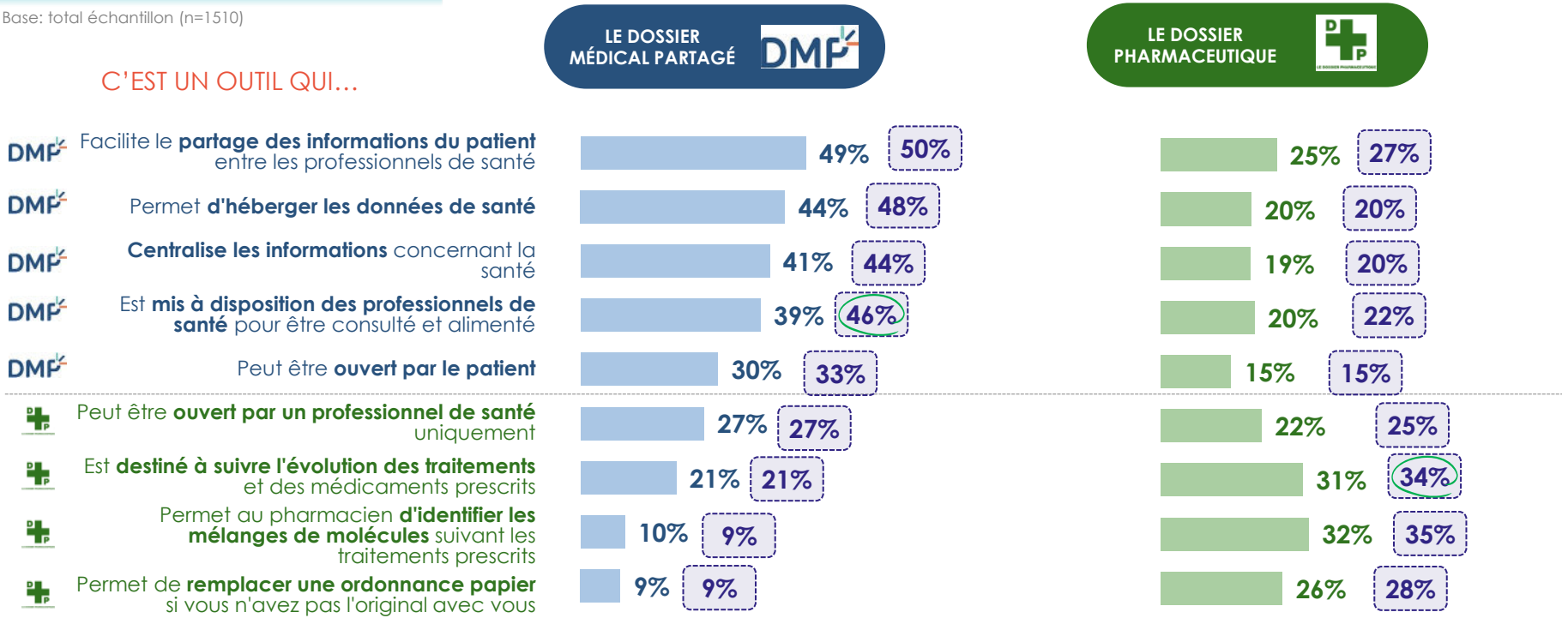
Q16. Savez-vous si votre pharmacien vous a ouvert un DP (Dossier Pharmaceutique) ? / Q18. Est-ce que votre pharmacien ou un autre pharmacien a déjà utilisé votre DP (Dossier Pharmaceutique) ?

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

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

CONNAISSANCE DU DMP ET DU DP

Base: total échantillon (n=1510)



Q10. Parmi les éléments suivants, selon vous lesquels concernent le DP (Dossier Pharmaceutique) ? / Q11. Parmi les éléments suivants, selon vous lesquels concernent le DMP (Dossier Médical Partagé) ?

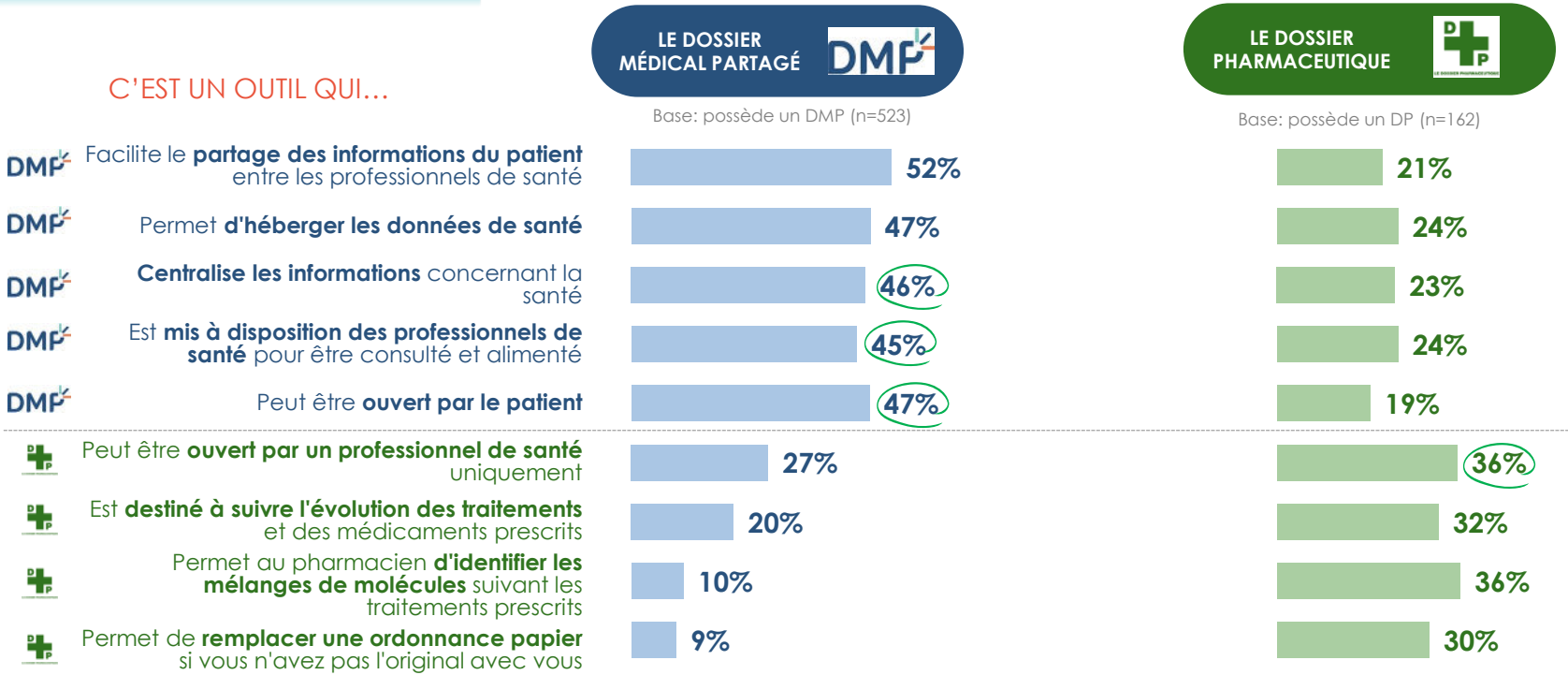
Xx% résultats auprès des patients

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

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

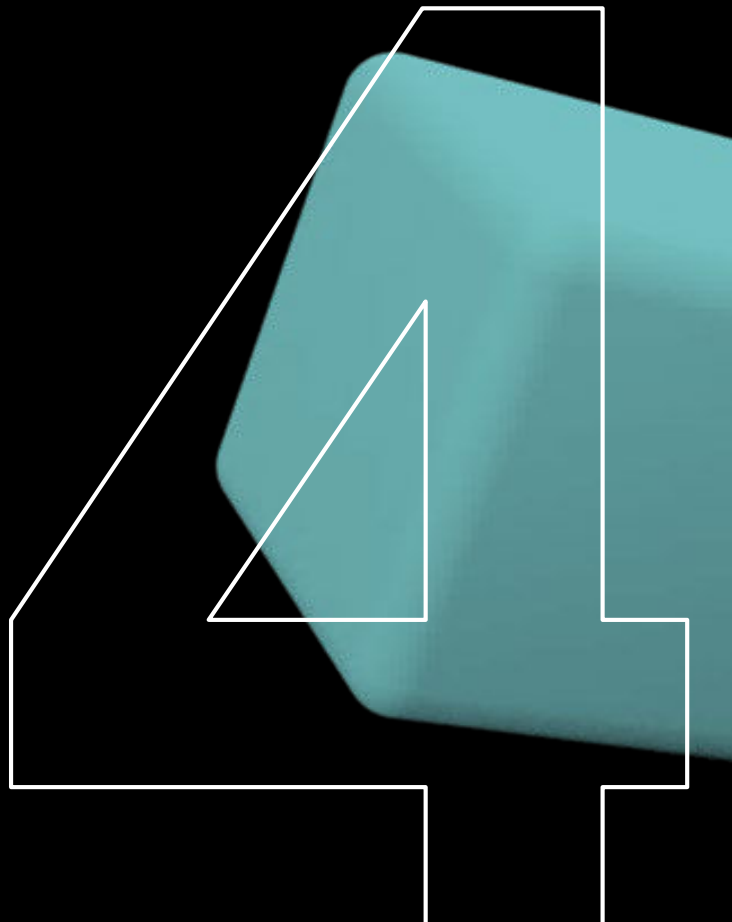
CONNAISSANCE DU DMP ET DU DP

AUPRÈS DES DÉTENTEURS DES DOSSIERS



Q10. Parmi les éléments suivants, selon vous lesquels concernent le DP (Dossier Pharmaceutique) ? / Q11. Parmi les éléments suivants, selon vous lesquels concernent le DMP (Dossier Médical Partagé) ?

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



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

NOTORIÉTÉ DE « MON ESPACE SANTÉ » (ENS)

Base: total échantillon (n=1510)

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

14% 15%

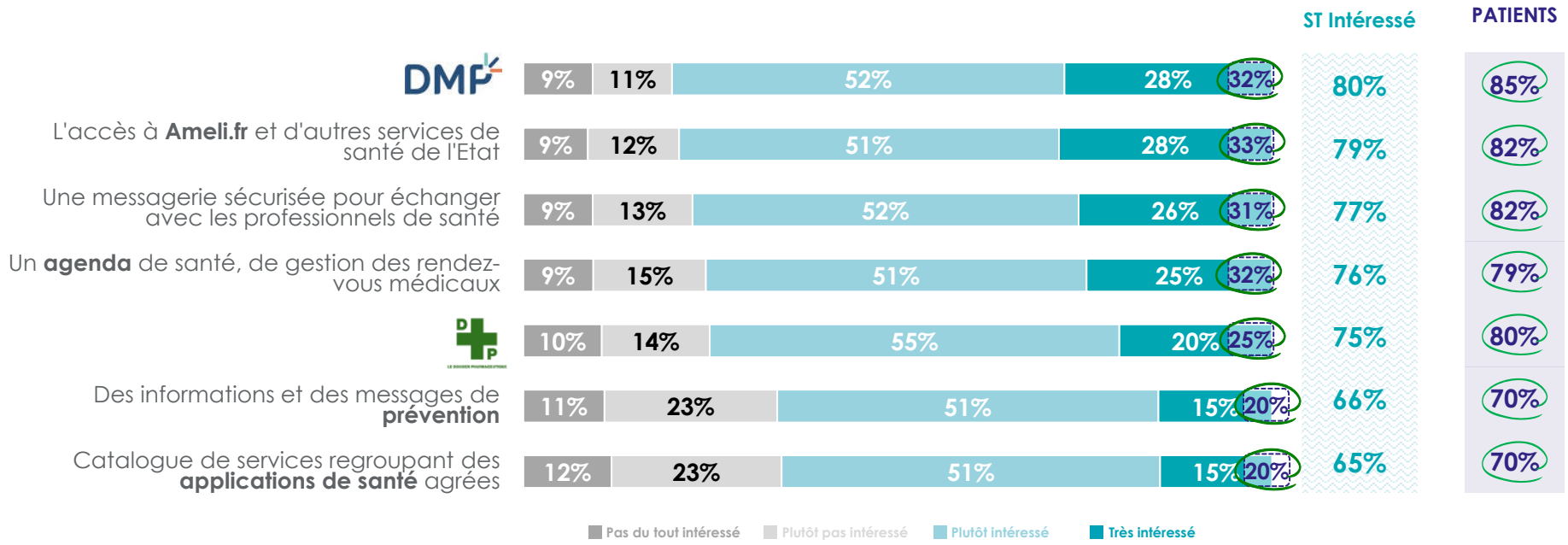
ONT DÉJÀ ENTENDU PARLER DE « MON ESPACE SANTÉ » QUI SERA MIS EN PLACE EN JANVIER 2022

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

DANS L'ENSEMBLE, LES SERVICES INCLUS DANS « MON ESPACE SANTÉ » INTÉRESSENT LES FRANÇAIS. UN INTÉRÊT PLUS MARQUÉ AUPRÈS DES PATIENTS/AIDANTS ET DES HOMMES.
Les informations de prévention et le catalogue de services d'application de santé sont considérés comme des services secondaires.

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

Base: total échantillon (n=1510)



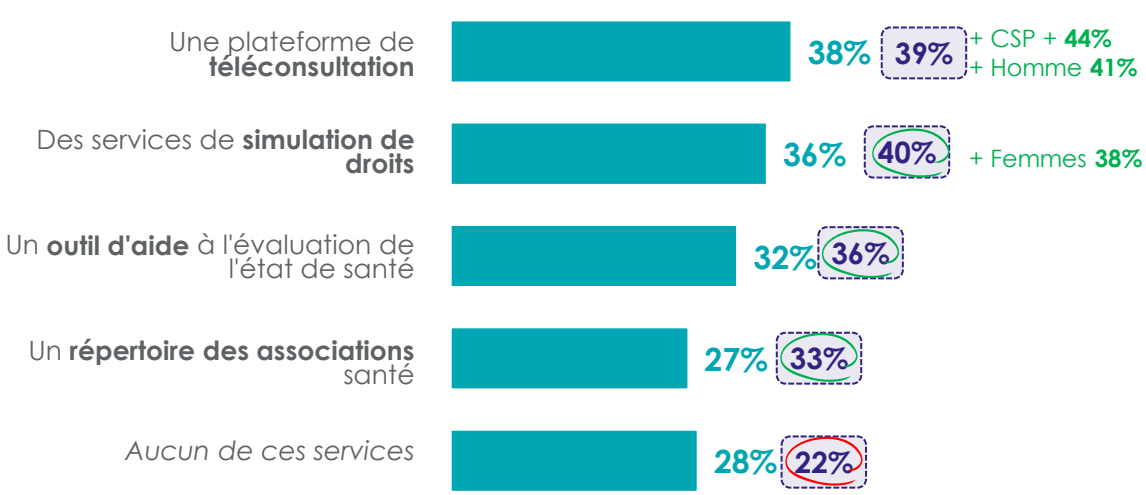
*Différences significativement supérieur auprès des **Hommes** pour la majorité des items **Très Intéressé** (hors messagerie sécurisée et catalogue de service)*

Q21. Les services suivants seront inclus dans l'ENS (« Mon Espace Santé »), quel est votre intérêt concernant l'intégration de ces services dans l'ENS ?
Xx% résultats auprès des patients Différences significatives des **patients** vs. la **population Française** (95% / 99%) / **+/-** différences significatives vs. population Française

LA PLATEFORME DE TÉLÉCONSULTATION ET LE SERVICE DE SIMULATION DES DROITS A DISPOSITION DANS L'ENS SONT LES 2 SERVICES QUI INTERESSERAIENT LE PLUS LES FRANÇAIS.
LE RÉPERTOIRE DES ASSOCIATIONS DE SANTÉ INTÉRESSERAIT DAVANTAGE LES PATIENTS/AIDANTS.

INTÉRÊT POUR D'AUTRES SERVICES

Base: total échantillon (n=1510)



LES SERVICES SOUHAITÉS
Quelques verbatims…

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

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

« Calendrier des vaccinations, avec rappels automatiques. »

« Le suivi de mes remboursements »

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

Q23. Et parmi les services suivants, lesquels souhaiteriez avoir à disposition dans l'ENS (« Mon Espace Santé ») ? / Q22. Quels sont les autres services que vous souhaiteriez avoir à disposition dans l'ENS (« Mon Espace Santé ») ?

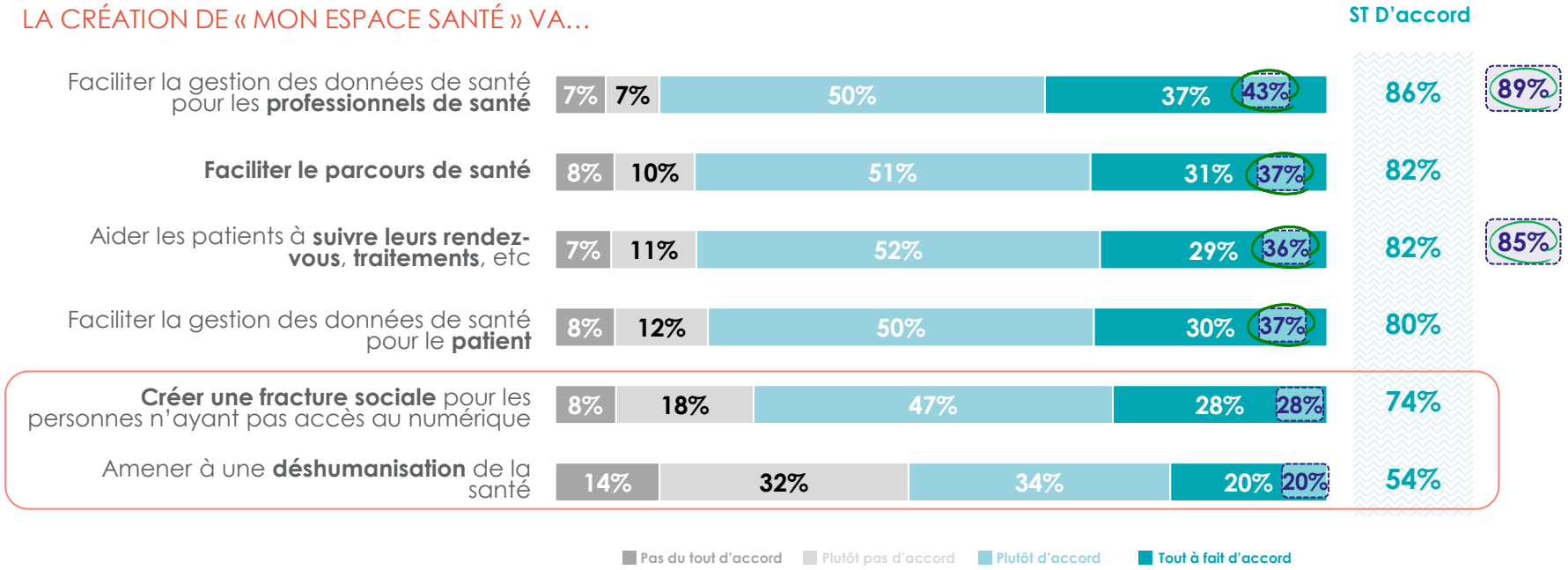
Xx% résultats auprès des patients Différences significatives des **patients** vs. la **population Française** (95% / 99%) / **+/-** différences significatives vs. population Française

« MON ESPACE SANTÉ » EST LARGEMENT PERÇU COMME FACILITATEUR DANS LE PARCOURS DE SANTÉ TANT POUR LES PATIENTS QUE LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ.
Il est toutefois également associé à un risque de fracture sociale pour les Français sans accès au numérique et dans une moindre mesure à un risque de déshumanisation de la santé.

AVIS SUR « MON ESPACE SANTÉ » (ENS)

Base: total échantillon (n=1510)

LA CRÉATION DE « MON ESPACE SANTÉ » VA…



Q26. Parmi les affirmations suivantes sur le développement de l'ENS (« Mon Espace Santé »), veuillez indiquer pour chacune votre niveau d'accord :
Xx% résultats auprès des patients Différences significatives des **patients** vs. la **population Française** (95% / 99%) / **+/-** différences significatives vs. population Française

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

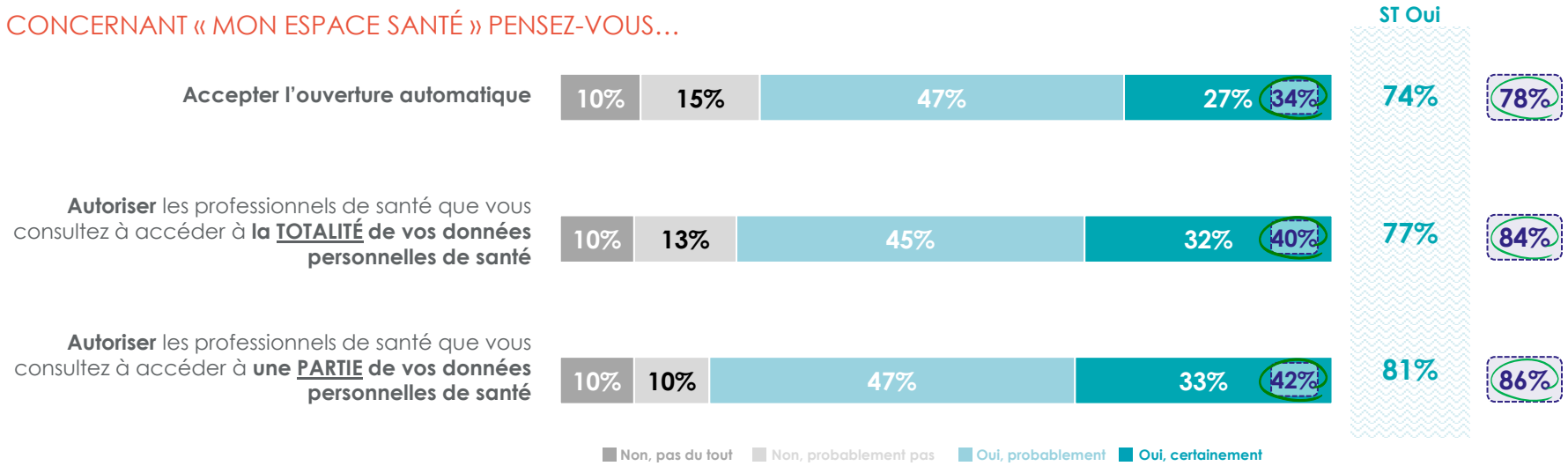
Avec un plébiscite plus marqué encore auprès des patients/aidants.

ACCEPTATION DE « MON ESPACE SANTÉ » (ENS)

Base: total échantillon (n=1510)

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

CONCERNANT « MON ESPACE SANTÉ » PENSEZ-VOUS…



Q24. Concernant l'ENS, pensez-vous …

Xx% résultats auprès des patients

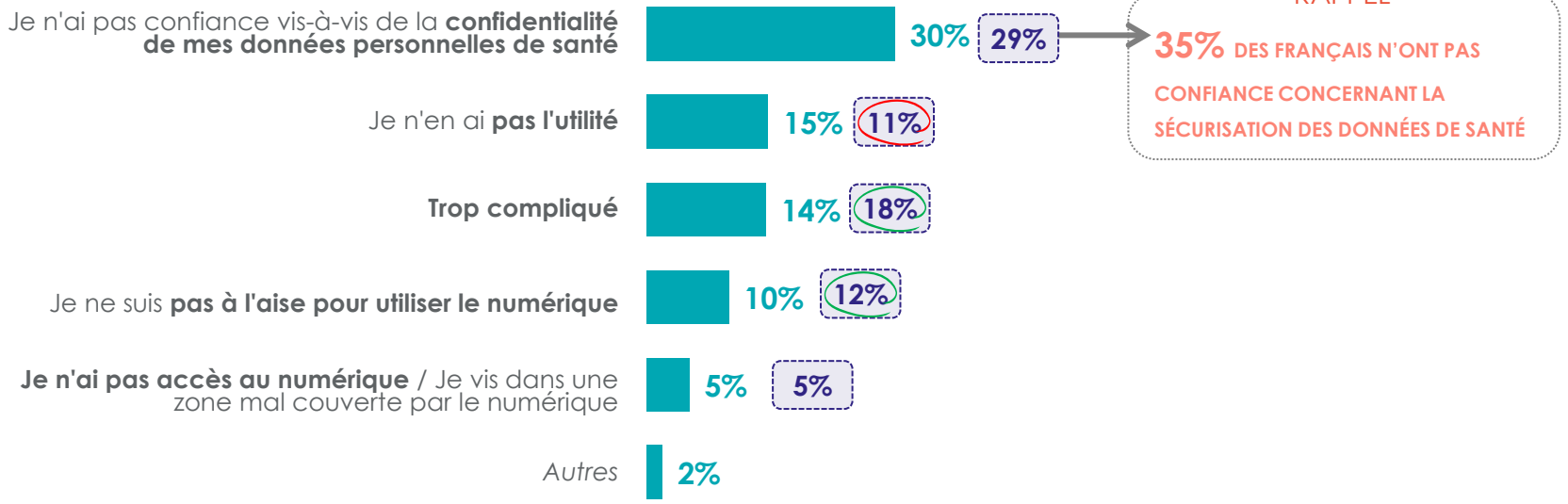
Différences significatives des **patients** vs. la **population Française** (95% / 99%) / **+/-** différences significatives vs. population Française

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

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

Base: total échantillon (n=1510)

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



Q25. Quels seraient pour vous les freins éventuels à l'ouverture de l'ENS ?

Xx% résultats auprès des patients

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

CE QU'IL FAUT RETENIR

LES FRANÇAIS ET LE **NUMÉRIQUE**

88%

SONT ADEPTES DES SERVICES NUMERIQUES

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

65%

ONT CONFIANCE DANS LA SECURISATION

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

76%

SONT MAL OU PAS INFORMÉ SUR LE DROIT D'OPPOSITION

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

LES FRANÇAIS ET LA **TÉLÉCONSULTATION**

30%

ONT DÉJÀ EU RECOURS A LA TÉLÉCONSULTATION

11% l'utilisait avant le 1er confinement et 22% l'ont utilisé depuis

2 sur 3

63% DES RDV SONT PRIS VIA UNE PLATEFORME EN LIGNE

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

5 jours
En moyenne

ENTRE LA PRISE DE RDV ET LA TÉLÉCONSULTATION

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

7,4/10

DES UTILISATEURS TRÈS SATISFAITS

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

50%

DES TÉLÉCONSULTATION SONT JUGÉES DE MÊME DURÉE QU'EN PRÉSENTIEL

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

67%

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

à une consultation en présentiel

csa

CE QU'IL FAUT RETENIR

LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

78% — **ONT DÉJÀ ENTENDU PARLER DU DMP**
Dont 48% savent de quoi il s'agit et 30% qui ne savent pas précisément de quoi il s'agit

1/3 — **35% POSSÈDE UN DMP**
Pour 65% il a été ouvert par eux-mêmes.

50% — **UTILISENT LE DMP**
La moitié des possesseurs de DMP l'utilise, dont 6% de manière régulière

LE DOSSIER PHARMACEUTIQUE

39% — **ONT DÉJÀ ENTENDU PARLER DU DP**
Dont 16% savent de quoi il s'agit et 24% qui ne savent pas précisément de quoi il s'agit

11% — **SAVENT QUE LEUR PHARMACIEN A OUVERT UN DP**
47% des Français ne savent pas si leur pharmacien a ouvert un DP

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

14% — **ONT DÉJÀ ENTENDU PARLER DE MON ESPACE SANTÉ**

>75% — **UN FORT INTERÊT POUR LES SERVICES INCLUS**
Plus de 7 Français sur 10 sont intéressé par les services inclus : DMP, Ameli.fr, messagerie sécurisée, agenda de santé, DP. **Dont plus de 25% très intéressé**

>80% — **SONT D'ACCORD SUR LE FAIT QUE « MON ESPACE SANTÉ » VA FACILITER LE PARCOURS DE SOIN**
Dont plus de 35% tout à fait d'accord

csa

FOCUS PATIENTS

70% *vs. 65%*
ONT PLUS DE CONFIANCE ENVERS LA SÉCURITÉ DES DONNÉES

24% *vs. 20%*
CONSIDÉRENT QUE LA TÉLÉCONSULTATION PEUT FACILEMENT REMPLACER UNE CONSULTATION EN PRÉSENTIEL

45% *vs. 35%*
POSSÈDE UN DMP

34% *vs. 27%*
SONT CERTAINS D'ACCEPTER L'OUVERTURE DE « MON ESPACE SANTÉ »
Un meilleur intérêt pour « Mon espace santé » et les services inclus

14% *vs. 11%*
SAVENT QUE LEUR PHARMACIEN A OUVERT UN DP

33% *vs. 28%*
MONTRENT UN INTÉRÊT POUR UN RÉPERTOIRE DES ASSOCIATIONS

Ce qu'il faut retenir

LA TÉLÉCONSULTATION

> Une utilisation de la téléconsultation et des plateformes de rendez-vous **boostées par la crise sanitaire – 30%** des Français utilisent la téléconsultation.

> Une prise en charge jugée **équivalente à une consultation en présentiel**, avec un **confort physique mieux évalué** pour une téléconsultation par **35%** des utilisateurs.

> La téléconsultation bénéficie de **plusieurs avantages** pour le patient :

- ✓ Le **côté pratique** avec un gain de temps **(52% tout à fait)** et la possibilité d'être réalisé n'importe où **(53% tout à fait)**
- ✓ Le fait de **réduire les délais d'obtention des rendez-vous** : **46%** des utilisateurs ont obtenu un rendez-vous plus rapidement qu'en présentiel
- ✓ Permet **d'éviter la transmission de virus (55% tout à fait)**

> Toutefois, la téléconsultation montre **ses limites** :

- × Le **côté technique** : soucis technique **(33% tout à fait)** et difficulté d'accès au numérique **(39% tout à fait)**
- × Le **manque de contact** avec le médecin **(34% tout à fait)**
- × Le **doute sur la sécurité des données** : **50%** des utilisateurs soulèvent le point du déficit de sécurité
- × *Pour **moins de 2 utilisateurs sur 10** la prise en charge a été moins bien en téléconsultation et ils se sont sentis moins à l'aise*

> La téléconsultation est surtout perçue comme une **solution de praticité/une alternative** à une consultation en présentiel **(67%).**

Ce qu'il faut retenir

LES DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ ET DOSSIER PHARMACEUTIQUE

> **Près de 8 Français sur 10** a déjà entendu parlé du Dossier Médical Partagé et un peu moins de **50%** connaissent son fonctionnement

> **Seulement 1/3 des Français a ouvert un DMP**, une ouverture généralement à l'initiative des Français **(65% des possesseurs)**, c'est auprès des **18-34 ans que l'ouverture a plus été initié par le médecin (40% des possesseurs)**

> **L'utilisation du DMP se fait rare**, 50% des détenteurs l'utilisent, notamment car les utilisateurs oublient qu'ils en possèdent un ou alors le professionnel ne rempli pas le dossier

> Le **Dossier Pharmaceutique** est lui beaucoup **moins connu** et ses caractéristiques restent **flou** pour les Français. Seulement **11%** détiennent un DP.

MON ESPACE SANTÉ

> A moins d'un an du lancement « Mon Espace Santé » reste méconnu par les Français, cependant on observe **une notoriété plus forte auprès des 18-34 ans (27% vs. 14%)**

> Un **fort intérêt pour les services qui seront inclus** dans « Mon Espace Santé » et **une majorité de Français favorable à l'ouverture** de cet espace

> Des Français en accord avec les objectifs de « Mon Espace Santé » : ils considèrent que cet espace va permettre de **faciliter l'ensemble du parcours de soin au niveau professionnel de santé et patients** (gestion et suivi des données, des traitements, etc..)

> Quelques points de vigilances sont identifiés :

- Pour **la moitié des Français**, ce service va créer une **fracture sociale et peut amener à une déshumanisation de la santé**
- La **confidentialité des données de santé** est identifiée comme le frein principal **(pour 30% des Français)**

MERCI

CONSUMER SCIENCE & ANALYTICS

France Assos Santé
La voix des usagers

VOS CONTACTS CHEZ CSA

Claudine BRULE, Directrice du pôle CONSUMER claudine.brule@csa.eu
Judith SOFFER, Directrice du Département Santé, judith.soffer@csa.eu
Agnès BERMOND, Chef de groupe, agnes.bermond@csa.eu