

Regards et pratiques des habitants d'Occitanie sur le numérique en santé

Sondage BVA pour France Assos Santé Occitanie

(Etude réalisée par l'institut BVA pour France Assos Santé Occitanie par téléphone du 30 août au 14 septembre 2021 auprès d'un échantillon de 1003 habitants d'Occitanie grâce à la méthode des quotas)

Le numérique en santé se développe, Mon Espace Santé, le Dossier Médical Partagé ou encore la téléconsultation. En Occitanie, les acteurs régionaux de santé sont très impliqués dans leur mise en place. Le Projet Régional de Santé 2022 pour l'Occitanie montre les spécificités de notre région en termes d'inégalités d'accès aux soins, de socio-démographie, de géographie territoriale et d'équipements numériques. Mais qu'en est-il des pratiques, de l'usage, de la connaissance et de l'adhésion des usagers à ces dispositifs numériques... ? France Assos Santé a recueilli, au travers d'une enquête BVA, la parole des habitants de la région sur cette thématique. Les principaux enseignements de cette enquête sont les suivants :

Des habitants largement connectés mais plus partagés lorsqu'il s'agit d'utiliser le numérique pour leur santé

86% des habitants d'Occitanie sont connectés à Internet à leur domicile. Ce haut taux de connexion ne doit pas masquer la persistance de personnes plus éloignées du numérique pour différentes raisons :

- 19% ne sont pas suffisamment à l'aise avec les outils numériques pour utiliser Internet,
- 7% habitent dans une zone blanche.

Lorsqu'il s'agit d'utiliser le numérique pour des usages de santé, les pratiques diffèrent et on observe une fracture au sein de la population régionale :

- Près de la moitié de la population (49%) n'y a pas recours, notamment par manque de réflexe ou de confiance,
- 51% sont utilisateurs de e-santé, dont 26% occasionnellement et 25% régulièrement.

La prise de rendez-vous en ligne, une fonctionnalité inégalement utilisée mais appréciée pour ses aspects pratiques

Près de 2 habitants sur 3 (65%) ont déjà utilisé des applications ou sites internet spécialisés proposant des prises de RDV médicaux en ligne. L'usage de ces plateformes est largement choisi plus que subi. A noter, 22% ont été obligés d'y recourir car le médecin le demande.

La téléconsultation, un usage encore à la marge malgré un potentiel intéressant pour réduire les délais d'obtention de rendez-vous

La téléconsultation reste encore marginale en Occitanie. 27% ont déjà eu recours à ce mode de consultation dont 21% pour un généraliste et 14% pour un spécialiste. **La téléconsultation pour un spécialiste a permis d'obtenir un rdv plus rapidement dans 62% des cas ;** un avantage indéniable au vu des délais observés en Occitanie. La téléconsultation pourrait ainsi apparaître comme une **solution pour les praticiens dont les délais d'obtention de rendez-vous sont les plus longs.**

Pour autant, le potentiel de la téléconsultation est limité aujourd'hui par un certain nombre de raisons : la préférence pour le lien humain (60%) devant l'absence de besoin liée à la proximité géographique avec le médecin (50%). Pour convaincre ceux n'ayant jamais expérimenté la consultation vidéo, **la réalisation au domicile (68%), accompagnée ou non, séduit beaucoup plus que la réalisation dans un lieu public (22%).**

DMP, ENS, INS : des services numériques encore peu connus des habitants d'Occitanie

Parmi les outils et services numériques développés sur l'ensemble du territoire national, **le Dossier Médical Partagé est aujourd'hui connu par un peu plus de la moitié des habitants d'Occitanie (52%),** mais d'un usage très limité (11%). **L'Espace Numérique de Santé ou « Mon Espace Santé » qui sera déployé sur l'ensemble du territoire national en janvier 2022 est connu de 39% des habitants.** L'Identifiant National de Santé n'est connu que de 20% des répondants.

Le développement du numérique en santé : oui mais à certaines conditions

- 60% des habitants souhaiteraient que le recours aux outils numériques liés à la santé se développe,
- Mais 86% jugent que le numérique ne doit pas être le seul moyen d'accéder à un professionnel de santé,
- Près d'1/4 (23%) seraient intéressés pour échanger avec les équipes en charge du numérique.

Dans ce contexte, France Assos Santé Occitanie invite les acteurs régionaux de santé à sensibiliser et accompagner les usagers pour qu'ils puissent se saisir du numérique en santé et d'autre part, à veiller à la formation des professionnels de santé à l'utilisation d'un numérique respectueux de tous. Il est également essentiel que ces dispositifs de e-santé garantissent le respect de la vie privée et de la sécurisation des données. L'information, la pédagogie et l'accompagnement des populations les plus fragiles seront bien sûr clé dans la transition vers la e-santé pour tous. France Assos Santé Occitanie veillera à y contribuer pleinement !

Télécharger :

- [Le rapport complet de l'enquête](#) | [ICI](#)
- [L'infographie de l'enquête](#) | [ICI](#)

Regards et pratiques des habitants d'Occitanie sur le numérique en santé

Enquête BVA pour France Assos Santé Occitanie



Etude réalisée par l'institut BVA pour France Assos Santé Occitanie par téléphone du 30 août au 14 septembre 2021 auprès d'un échantillon de 1003 habitants d'Occitanie grâce à la méthode des quotas

Un recours à la e-santé variable en Occitanie



51% d'utilisateurs de e-santé plutôt des cadres et diplômés

vs



49% de non-utilisateurs de e-santé plutôt des seniors, des personnes atteintes d'ALD /maladie chronique ou peu diplômées

La prise de RDV en ligne, une fonctionnalité inégalement utilisée mais appréciée pour ses aspects pratiques



...des habitants ont déjà utilisé une application ou un site internet pour prendre un RDV médical



Un usage davantage choisi que subi (82% vs 27%)
une prise de rendez-vous plus rapide et possible en dehors des horaires des cabinets.

La téléconsultation : un potentiel pour réduire les délais d'obtention de rendez-vous

27% ont déjà effectué une téléconsultation

21% avec un généraliste



14% avec un spécialiste



Un frein majeur

la préférence pour le lien humain (60%)

La téléconsultation a permis un rendez-vous plus rapide dans 62% des cas. Une solution intéressante pour les praticiens aux délais longs : ophtalmologues, dermatologues et gynécologues ?

Des services numériques encore peu connus

Dossier Médical Partagé



52%

...en ont entendu parler
11% l'utilisent

Mon Espace Santé



39%

...en ont entendu parler

Identifiant National de Santé



20%

...en ont entendu parler

Un intérêt pour le développement du numérique en santé, à certaines conditions

60% des habitants souhaiteraient que le recours aux outils numériques liés à la santé se développe



mais



86% jugent que le numérique ne doit pas être le seul moyen d'accéder à un professionnel de santé

23% seraient intéressés pour échanger avec les équipes en charge du numérique

