


Observatoire de l'accès au numérique en santé 2^e édition

Améliorer la prévention en santé
des publics vulnérables



Octobre 2024



**Observatoire de l'accès
au numérique en santé**
2^e édition

Améliorer la prévention en santé
des publics vulnérables

Éditorial

Devant les défis de notre système de santé, que ce soient les inégalités d'accès aux soins ou le vieillissement de la population, la santé est au cœur des préoccupations de la population, des médias et des politiques. Tous s'accordent depuis des années à rappeler la nécessité de mettre en œuvre des politiques de prévention efficaces sans que des pistes d'amélioration ne se distinguent clairement.

Qu'on parle de prévention primaire, agissant sur les déterminants de santé, ou des dépistages en prévention secondaire, on observe de fortes inégalités dans la façon dont les politiques de prévention sont capables d'atteindre les différents publics cibles, et notamment les plus vulnérables, aggravant notamment le risque de développer une maladie chronique et une perte d'autonomie avec l'âge pour les publics les plus fragiles.

Dans ce cadre, et face à ce défi, interroger l'intérêt du numérique comme outil d'amélioration est pertinent, d'autant plus que les générations actuelles et à venir auront acquis un usage quasi systématique d'internet et des applications multiples qui s'offrent désormais à nous. Est-ce que ces outils seront suffisants pour réduire les inégalités et permettre de toucher les publics les plus vulnérables ? Cela reste à démontrer.

Ce baromètre, publié à intervalle régulier, montre la dégradation objective de l'accès aux soins qui s'explique actuellement par une démographie médicale et un temps médical disponible sur les territoires notamment insuffisants. Mais la situation devrait s'améliorer dans les années qui viennent avec la formation de nouvelles générations de professionnels. À cet égard, le numérique semble avoir trouvé sa place pour améliorer l'accès aux soins, même si les publics les plus vulnérables sont moins nombreux à le plébisciter.

Ce baromètre permet également de connaître plus finement la confiance des Français dans le numérique en santé, les raisons de la méfiance lorsqu'elle existe, et les freins sur le passage à l'action lorsqu'un message de prévention est délivré. Il permet donc d'entrevoir des pistes d'amélioration.

La deuxième partie du baromètre est encore plus informative. En effet, bien que les Français semblent sensibles aux messages de prévention, et notamment les campagnes d'informations délivrées par les outils numériques, le sondage met en exergue la mise en œuvre compliquée de ces messages pour une majorité d'entre-eux. Ainsi, il ne suffit pas d'informer sur les comportements vertueux pour la santé, ou sur un dépistage, mais de l'adoption d'un tel comportement facile et accessible au quotidien. Quelles sont donc aujourd'hui les conditions pour favoriser l'usage de la marche plutôt que les transports ? La pratique d'un sport ? L'accès à une alimentation saine ? L'arrêt du tabac ? etc...

Il apparaît donc que, bien que le secteur de la santé soit capable de fournir des informations pertinentes et ciblées via les outils numériques couramment utilisés, tels que ceux développés par la CNAM, les agences sanitaires, les opérateurs privés ou les mutuelles, il est désormais essentiel de repenser les conditions qui favorisent le passage à l'action. Seule une politique publique interministérielle, intersectorielle incluant les acteurs des territoires et l'éducation nationale permettra d'améliorer la prévention et d'agir efficacement sur les principaux déterminants de santé. Il est temps de positionner la santé comme un bien commun à l'ensemble des politiques publiques pour lutter efficacement contre les inégalités de santé.



Agnès Buzyn,
Ancienne ministre de la Santé
et des Solidarités



TABLE DES MATIÈRES

Éditorial.....	4
Présentation de la Fondation Roche.....	8
Présentation des partenaires de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé.....	9

INTRODUCTION	12
---------------------------	-----------

AVANT-PROPOS	16
---------------------------	-----------

1. ACCÈS AU NUMÉRIQUE ET ACCÈS AUX SOINS : Consolider la confiance des publics vulnérables	24
1.1 Une légère érosion dans la perception que les Français accordent à l'accès aux soins et aux apports du numérique en santé.....	25
▪ Les usages du numérique s'ancrent de plus en plus dans le quotidien des Français.....	25
▪ Une perception de l'accès au système de soins en recul par rapport à 2021.....	30
1.2 La « double peine » de la vulnérabilité face à l'accès au numérique et au système de santé.....	34
▪ Les publics vulnérables estiment plus que les autres rencontrer des difficultés d'accès aux soins.....	34
▪ Les publics vulnérables sont moins sensibles aux apports du numérique en santé, notamment pour la prévention.....	36
Le regard de Marianne Billard , directrice de projet à la délégation au numérique en santé (DNS), sur la mise en place de <i>Mon espace santé</i> auprès des usagers et le déploiement de la prévention.....	39
Le regard de Dorie Bruyas , présidente de la Mednum, sur l'accompagnement à la prise en main du numérique en santé dans les territoires.....	40

2. LA PRÉVENTION EN SANTÉ : Renforcer la pédagogie pour les publics vulnérables	42
2.1 La prévention en santé : bien comprise, mais difficile à appliquer.....	43
Le regard de Florie Filloi , responsable des projets Prévention et Accompagnement des projets innovants à l'Agence de l'Innovation en Santé.....	52
2.2 Les publics vulnérables : des difficultés à surmonter en matière de prévention.....	53
▪ Pour les personnes estimant avoir un « mode de vie nocif ».....	55
▪ Pour les personnes considérant être isolées numériquement.....	57
Le regard de Marie Préau , professeure de Psychologie Sociale de la Santé, directrice adjointe de l'Unité Inserm 1296 de l'Université Lyon 2.....	59

3. DÉMOCRATISATION DE LA PRÉVENTION GRÂCE AU NUMÉRIQUE : Trois grands défis à relever	60
3.1 Les outils numériques transforment la prévention primaire en la rendant accessible à tous.....	61
3.2 Trois défis majeurs pour démocratiser la prévention et atteindre les publics vulnérables grâce au numérique.....	66
Le regard de Stéphanie Clément-Guinaudeau , cardiologue et membre de la Fondation Agir pour le cœur des femmes.....	70
Le regard de Charlotte Martinez , responsable du pôle territoires numériques du programme d'inclusion numérique à la Croix-Rouge française, sur l'importance de la maîtrise des compétences numériques de base dans la formation au numérique en santé.....	75

CONCLUSIONS	78
--------------------------	-----------

ANNEXES	80
A.1 Méthodologie de l'Observatoire.....	81
A.2 Retour sur l'impact du premier Observatoire.....	84

Présentation de la Fondation Roche

Créée en 2004, la Fondation Roche inscrit son action dans le champ de la santé. Elle a pour vocation de servir l'intérêt général en accompagnant des projets améliorant la vie des patients en France.

Elle se donne pour mission :

- 1 • de **proposer une réflexion sur les questions de santé** et leurs enjeux sociétaux ;
- 2 • d'**attribuer des moyens financiers** à des projets à impact dans le cadre d'appels à projets.

Son engagement évolue avec les besoins de la société. Œuvrant depuis près d'une décennie pour l'amélioration de la qualité de vie des personnes touchées par des maladies chroniques, la Fondation Roche s'est ensuite engagée pour lutter contre les inégalités d'accès à la santé. Pour accompagner la numérisation de la santé, la Fondation Roche a cherché à contribuer à mettre les données de santé au service des patients pour faire avancer la santé de demain.

Pour son mandat 2024–2026, la Fondation Roche se donne pour mission de **renforcer la prévention en santé des publics vulnérables grâce au numérique**.

Présentation des partenaires de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé

Pour la deuxième édition de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé, la Fondation Roche travaille de concert avec des **acteurs incontournables des champs de l'inclusion numérique et de la santé**.

Le rôle de la Croix-Rouge française

— expliqué par Fabienne Pioch-David, directrice de la filière sanitaire



Association d'intérêt général, plateforme d'innovation sociale et gestionnaire de plus de 650 établissements sanitaires, sociaux, médico-sociaux et de formation, la Croix-Rouge s'adresse à tous, et tout particulièrement aux populations les plus vulnérables, pour, conformément à sa raison d'être inscrite dans son projet associatif : « *protéger et relever sans condition les personnes en situation de vulnérabilité et construire, avec elles, leur résilience* ».

Les 60 000 bénévoles et les 18 000 salariés de la Croix-Rouge française sont au contact quotidien des publics fragilisés et constatent l'accentuation de l'exclusion numérique provoquée à la fois par les difficultés d'accès et d'usages. La Croix-Rouge française s'est donc engagée depuis plusieurs années aux côtés de la Fondation Roche et de la Délégation Ministérielle du Numérique en Santé pour répondre au défi de l'inclusion numérique en santé.

Cette collaboration a permis en 2021 de publier le premier rapport de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé, d'en retirer des propositions concrètes et de construire un Avis Citoyen porté auprès des pouvoirs publics en 2022. Le partenariat, poursuivi en 2023, s'est attaché à soutenir la sensibilisation du déploiement de *Mon espace santé*, le carnet de santé numérique interactif.

En 2024 cette alliance se mobilise à nouveau autour du nouvel observatoire de l'accès au numérique en santé dont les enseignements permettront de poursuivre notre mission d'accompagnement des plus éloignés des dispositifs numériques au service d'un meilleur accès à la santé pour tous.

Le rôle de la délégation ministérielle au numérique en santé

—
expliqué par
Marianne Billard, responsable
des projets prévention



En 2019, est présentée la feuille de route «Accélérer le virage du numérique» actant la création de la délégation ministérielle en santé avec la nomination de deux délégués ministériels : Laura Létourneau et Dominique Pon. En 2023, la DNS devient une direction à part entière du ministère de la santé sous la co-direction d'Hela Ghariani et David Sainati. Elle ancre ainsi ses missions de manière pérenne au sein du ministère de la santé.

Son objectif est de définir et mettre en œuvre la stratégie du numérique en santé. Pour ce faire, elle fixe un cadre tous les cinq ans à travers la publication d'une feuille de route du numérique en santé, la deuxième court pour la période 2023-2027. Elle assure aussi la gouvernance du numérique en santé en réunissant les acteurs clés. De manière directe, la DNS accompagne à la mise en œuvre de plusieurs plateformes et services numériques, à ce titre elle est notamment co-responsable de traitement pour *Mon espace santé*, le carnet de santé numérique des citoyens.

Le virage du numérique en santé doit se faire avec l'ensemble des citoyens, à ce titre la DNS s'est engagée aux côtés de la Croix-Rouge française et de la Fondation Roche en 2023 pour accompagner les publics les plus éloignés grâce au Tour de France du Numérique en santé, suite à la publication du premier rapport de l'observatoire. En 2024, la DNS s'est à nouveau engagée pour l'observatoire. Cela participe de sa stratégie de mettre au cœur de ses activités l'accompagnement des plus éloignés du numérique et le développement d'une culture du numérique en santé.

Le rôle de 21

—
expliqué par Paul de Marnix,
directeur général



Depuis 5 ans, 21 l'Accélérateur d'innovation sociale de la Croix-Rouge française et de Nexem, développe des programmes d'accompagnement de solutions innovantes en réponse aux besoins des publics vulnérables. Grâce à l'énergie et à l'engagement de ses partenaires, de ses lauréats et de tous ceux qui contribuent à sa communauté d'acteurs innovants, 21 a pour objectif d'être un catalyseur de changement et d'innovation dans l'action sociale et la santé.

Avec leur programme conjoint Impact Data, la Fondation Roche et 21 ont soutenu depuis 2019 dix projets innovants portés par des entrepreneurs qui œuvrent pour l'accès à la santé pour tous.

Contribuer à ce nouvel Observatoire de l'accès au numérique en santé, c'est l'opportunité pour 21 d'apporter son expertise et sa connaissance de l'innovation sociale et de l'écosystème

entrepreneurial en valorisant les solutions existantes dans le domaine de la santé, mais également de renforcer son impact en inscrivant la prochaine saison du programme Impact Data en cohérence avec les nouveaux besoins identifiés par la Fondation Roche en matière de prévention santé, et auxquels les futurs lauréats devront répondre.

Le rôle de la Mednum

—
expliqué par Dorie Bruyas,
présidente



Au sein d'une coopérative nationale rassemblant plus de 140 sociétaires, la Mednum façonne les pratiques en termes d'inclusion et de médiation numérique en France, depuis sept ans. Spécialiste de la conduite et de l'évaluation de projets structurants, la Mednum est aujourd'hui capable d'outiller et de mobiliser sa communauté de professionnels pour déployer des projets de formation et d'intervention massif, à l'échelle nationale.

En participant aux travaux de l'observatoire de l'accès au numérique en santé, la Mednum souhaite contribuer à une meilleure connaissance des usages du numérique en santé pour veiller à la prise en compte des publics les plus fragiles dans le développement des services numériques qui auront un impact sur leur quotidien. En parallèle, ces travaux nous permettent d'identifier les besoins en accompagnement des acteurs de la médiation numérique et de consolider une offre de formation adaptée pour réduire les potentielles disparités des personnes pour accéder à des consultations en ligne, à des dossiers médicaux électroniques, et à des informations de santé fiables.

De la première à la deuxième édition : l'approfondissement de la question des usages du numérique pour répondre à un besoin de santé publique

Lors de la première édition de l'Observatoire du numérique en santé, réalisé dans le contexte de la pandémie de la COVID 19, le développement du numérique en santé s'imposait comme une nouvelle donne. Les Français se montraient à la fois enthousiastes face aux nouvelles possibilités offertes par ces technologies, mais aussi inquiets du développement d'une santé à deux vitesses. Le premier Observatoire posait alors un diagnostic inédit des perceptions et des besoins des Français, à l'intersection des enjeux d'accès au numérique

et d'accès à la santé. Les conclusions tirées et les pistes de réflexion ont conduit à plusieurs avancées majeures dans le domaine.

Ce second rapport de l'Observatoire réinterroge les Français sur leur perception des outils numériques dans le domaine de la santé, en mettant cette fois-ci l'accent sur le développement de la prévention. Il s'intéresse particulièrement aux personnes vulnérables, afin de mieux comprendre leurs besoins et leurs difficultés spécifiques dans l'adoption des outils numériques en santé.

Introduction

Manger cinq fruits et légumes au quotidien, marcher au moins 10 000 pas par jour, être à jour de ses vaccins, surveiller son poids, éviter l'exposition aux rayonnements UV... Les recommandations de prévention en santé, y compris le dépistage précoce des maladies, font partie intégrante de notre quotidien. **La prévention est le grand défi de nos politiques publiques de santé, et ses bénéfices ne sont plus à démontrer.** Cette année, le Gouvernement implémente « Mon Bilan Prévention », une série de rendez-vous de prévention aux âges clés de la vie pour faire le point sur les habitudes de vie avec un professionnel de santé, gratuitement et sans avance de frais. L'adoption d'une vision préventive de la santé plutôt que curative demeure un enjeu majeur, actualisé à la faveur de la volonté de réaliser d'importantes économies sur les dépenses de santé. L'Assurance maladie pointe ainsi dans un rapport publié en juillet 2024 des taux de dépistage organisés « très en deçà » des objectifs européens, pour les cancers du sein, du col de l'utérus et colorectal. Le rapport identifie aussi cinq « *maladies cardio-vasculaires ou associées* » et « *interdépendantes* » – insuffisance cardiaque, diabète, syndrome coronaire chronique, maladie rénale

chronique et bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO) – pour lesquelles elle voudrait « *systematiser le dépistage régulier* » des pathologies associées¹.

Mais la mise en œuvre des politiques publiques en matière de prévention demeure complexe et leur efficacité est souvent difficilement mesurable. La majorité des campagnes de prévention en santé se concentre sur la réduction des facteurs de risques (alcool, tabac, alimentation, sédentarité...) qui favorisent l'apparition de maladies chroniques et de certains cancers mais également des programmes de dépistage pour détecter ces maladies à un stade précoce. **Si ces actions de communication sont essentielles pour accompagner la population vers l'adoption de comportements vertueux, elles atteignent inégalement les citoyens, en particulier les publics vulnérables qui sont plus exposés** à ces facteurs de risque². En France, 12 millions de personnes souffrent d'une maladie chronique reconnue dans le cadre du dispositif d'affection longue durée (ALD)³; 15 millions souffrent de pathologies cardio-neurovasculaires⁴, et plus de 3,8 millions vivent avec ou après un cancer.

¹ Assurance Maladie, *Améliorer la qualité du système de santé et maîtriser les dépenses : les propositions de l'Assurance Maladie pour 2025*, juillet 2024.

² DREES, *Les maladies chroniques touchent plus souvent les personnes modestes et réduisent leur espérance de vie*, Études et Résultats n°1243, 06 octobre 2022.

³ DREES, *Mieux connaître et évaluer la prise en charge des maladies chroniques : lancement de l'enquête PaRIS en septembre 2023*, 11 juillet 2023.

⁴ Ministère de la Santé et de la Prévention, « Maladies cardiovasculaires », 26 septembre 2023.

Mais le risque de souffrir d'une maladie chronique est inégalement réparti au sein de la population. Les conditions sociétales, économiques et physiques influencent sur le comportement, l'orientent et ont un effet indirect sur d'autres facteurs biologiques. Arrêter de fumer, bouger plus et manger varié et équilibré réduisent le risque de développer une maladie. L'Institut national du Cancer estime ainsi que 40 % des cancers pourraient être évités si nous adoptions des modes de vie plus sains⁵. Et la peine est double : l'Institut national du Cancer observe que le niveau de revenu influe significativement sur la participation aux programmes de dépistage : les personnes avec un niveau de revenu plus faible ont le moins tendance à se faire dépister⁶.

À l'exception de certains cancers, les maladies chroniques surviennent donc plus fréquemment chez les personnes financièrement défavorisées⁷. Entre 2016 et 2017, la DREES observait que les 10 % les plus

modestes de la population française développent plus souvent une maladie chronique que les 10 % les plus aisés, à âge et sexe comparables : 2,8 fois plus de diabète, et 1,4 fois plus de maladies cardiovasculaires⁸. Ces inégalités pourraient d'ailleurs se creuser dans les prochaines années⁹.

Dans la continuité du premier rapport de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé¹⁰, ce second rapport creuse encore le sillon de l'inclusion numérique pour se concentrer davantage sur les populations «vulnérables». Marginalisées du développement des nouveaux usages, elles sont doublement pénalisées : parce qu'elles ne maîtrisent pas les technologies numériques, elles sont privées des opportunités offertes. C'est le constat de la « double fracture »¹¹ qui a servi de point de départ au précédent rapport de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé.

Le numérique peut-il contribuer à réduire l'incidence de certaines maladies parmi les populations vulnérables ? Comment les technologies numériques peuvent-elles être efficacement déployées pour atteindre ces publics ? Quel est le rapport des personnes vulnérables aux outils numériques et comment cette relation influence-t-elle leur engagement dans des comportements de prévention ?

À partir de l'analyse d'un **sondage d'opinion** conduit par Harris Interactive auprès de plus de 3 000 Français, ainsi que des **échanges avec des acteurs de terrain** engagés au quotidien pour renforcer la prévention en santé, et grâce aux initiatives des partenaires de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé, ce deuxième rapport pose un diagnostic riche d'enseignements sur les perceptions des Français, à l'intersection des enjeux d'accès à la prévention en santé et d'accès au numérique.

Alors que l'État souhaite accélérer son « virage préventif », et mise sur la plateforme *Mon espace santé* pour renforcer l'accès à la santé, les résultats de notre étude offrent **une photographie détaillée du**

rapport des Français aux politiques de prévention. Ils visent à **déterminer précisément les approches qui permettraient de faire du numérique un véritable levier de prévention auprès des publics vulnérables, qui sont plus particulièrement exposés aux maladies cardio-neurovasculaires, au diabète et aux cancers évitables**¹².

Les conclusions tirées de cette étude sont essentielles pour orienter les politiques publiques en matière de prévention et de dépistage et établir des stratégies d'intervention, afin de s'assurer que les avantages des technologies numériques soient accessibles à tous, et plus spécifiquement aux populations les plus vulnérables.

Les partenaires de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé

⁵ Institut national du Cancer, Panorama de cancers en France, édition 2021.

⁶ *Ibid.*

⁷ DREES, *L'état de santé de la population en France*, Les dossiers de la DREES n°102, septembre 2022.

⁸ DREES, *Les maladies chroniques touchent plus souvent les personnes modestes et réduisent leur espérance de vie*, Études et Résultats n°1243, 06 octobre 2022.

⁹ Leem, Innovation & Santé, *Comment vont les Français ?*, 18 avril 2019.

¹⁰ Annexe : Retour sur l'impact du premier Observatoire.

¹¹ Institut Montaigne, *E-santé, augmentons la dose*, juin 2020.

¹² DREES, *L'état de santé de la population en France*, Les dossiers de la DREES n°102 (p. 12), septembre 2022

Avant-propos

La question à laquelle l'Observatoire de l'accès au numérique en santé cherche à répondre dans cette deuxième édition

En France, plusieurs organisations documentent l'accès aux soins des populations vulnérables :

- ▶ **L'Institut de Recherche et Documentation en Économie de la Santé (IRDES)** s'est penché sur les inégalités d'accès aux soins, en particulier pour des populations vulnérables car précaires ou immigrées ;
- ▶ **L'Observatoire des inégalités**, organisme indépendant, analyse les causes et conséquences des inégalités en France, y compris celles liées à l'accès aux soins ;
- ▶ **L'Institut national de la Statistique et des Études Économiques (INSEE)** qui fournit des données et analyses sur l'état de santé de la population et les conditions d'accès aux soins ;
- ▶ **La Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM)** analyse les données relatives à l'accès aux soins et publie des rapports sur les inégalités d'accès aux soins ;
- ▶ **La Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS)**, qui regroupe les associations œuvrant pour l'inclusion sociale, publie des rapports sur l'accès aux soins pour les personnes en situation de précarité.

Pour approfondir cette thématique largement explorée par l'écosystème, les partenaires de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé ont souhaité analyser la possibilité d'améliorer la prévention des publics vulnérables grâce au numérique. Répondre à cette interrogation nécessite non seulement de définir les concepts de vulnérabilité et de prévention, mais aussi de comprendre les rapports qu'entretiennent les publics vulnérables avec le numérique et les mesures de prévention. Il s'agit enfin d'envisager comment les outils numériques peuvent efficacement soutenir les efforts de prévention.

C'est dans cette optique que les questions ont été posées aux 3 000 Français interrogés dans le cadre de notre enquête d'opinion¹, et c'est en suivant ce raisonnement que des pistes d'actions ont été identifiées au terme de ce rapport.

¹ Voir Annexe – Méthodologie de l'Observatoire.

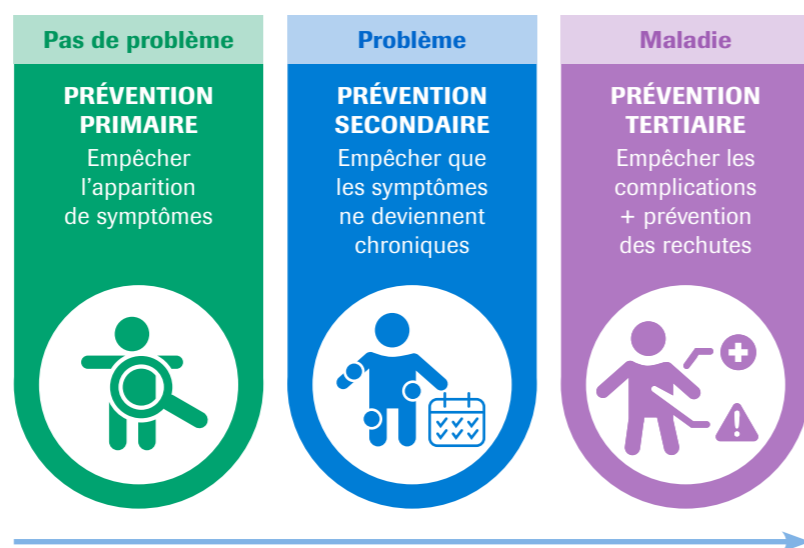
Focus sur les différents types de prévention en santé

La prévention revêt plusieurs formes. On distingue la prévention primaire qui agit en amont de la maladie, avec la vaccination et les différentes actions sur les facteurs de risque, la prévention secondaire qui agit à un stade précoce de l'évolution de la maladie à travers les dépistages, et la prévention tertiaire qui agit sur les complications et les risques de récurrence.



PRÉVENTION Ensemble des actions menées dans le but d'améliorer la santé publique.

— Organisation mondiale de la santé



Les différentes préventions

Source : Organisation mondiale de la Santé, 2015

Lutte contre le tabagisme, contre l'alcoolisme, Plan National de nutrition... Aujourd'hui, l'approche française de la prévention se concentre sur la gestion des facteurs de risques communs à ceux favorisant l'apparition de maladies chroniques mais aussi de cancers. Même si certains d'entre eux, comme l'âge, le sexe et la génétique s'imposent à nous, il est possible d'en modifier beaucoup d'autres, liés au comportement, ainsi que de nombreux facteurs biologiques intermédiaires, tels que la tension artérielle élevée, le surpoids ou l'obésité, le taux élevé de lipides dans le sang et le prédiabète.

La promotion des comportements de prévention représente donc un défi global pour améliorer la santé publique. La prévention primaire est ainsi liée au mode de vie, tandis que les préventions secondaire et tertiaire relèvent davantage du domaine médical.



PRÉVENTION PRIMAIRE Ensemble des actes visant à diminuer l'incidence d'une maladie dans une population et donc à réduire les risques d'apparition de nouveaux cas.

— Rapport Flajolet, Annexe 1 La Prévention : définitions et comparaisons

Le présent rapport de l'Observatoire de l'accès du numérique en santé se focalise sur la prévention primaire, celle qui s'adresse à tous les Français de manière large.

Focus sur les différents types de vulnérabilités face au défi de la prévention

L'enquête d'opinion a permis d'identifier trois grands types de vulnérabilités, qui serviront de fondement à l'analyse des résultats et à la définition des leviers d'actions. Ces vulnérabilités ont été définies sur la base des déclarations des personnes interrogées, qui se sont elles-mêmes positionnées sur un ou plusieurs des critères utilisés pour définir ces catégories.

En cela, les types de vulnérabilités analysées dans ce rapport diffèrent de celles utilisées dans d'autres rapports, ou encore les données statistiques de l'INSEE.

Aussi, les profils de vulnérabilités sont des idéaux-types qui mettent en lumière des traits spécifiques et simplifient les phénomènes observés. Par conséquent, un même individu peut cumuler plusieurs types de vulnérabilités, sinon correspondre à certaines caractéristiques identifiées dans plusieurs catégories.



VULNÉRABILITÉ EN SANTÉ Concept pour désigner le fait que les inégalités socio-économiques engendrent des inégalités devant la maladie, devant le risque plus particulièrement.

— Vulnérabilité en santé : du concept à l'action, l'exemple du VIH, Mélanie Heard

			
<p>Les perceptions identifiées dans l'Observatoire de l'accès au numérique en santé</p>	<p>Les vulnérables « isolés socialement » correspondent aux personnes ayant indiqué se sentir isolées dans leur cercle social, fréquenter peu de monde, se sentir seules. Elles représentent 31 % de la population française.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Elles sont équitablement réparties en termes d'âge et de sexe ; ▶ Ce sont principalement des inactifs ; ▶ Elles sont principalement domiciliées au sein des communes urbaines de province et des communes rurales. 	<p>Les vulnérables « économiques » correspondent aux personnes ayant indiqué avoir des difficultés importantes à finir le mois avec leur budget. Elles représentent 11 % de la population française.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Elles sont équitablement réparties en termes d'âge. ▶ Les femmes sont légèrement surreprésentées. ▶ Ce sont principalement des inactifs n'ayant pas travaillé. ▶ Elles sont majoritairement domiciliées au sein des communes urbaines de province et des communes rurales. 	<p>Les vulnérables « isolés médicalement » correspondent aux personnes ayant indiqué avoir « tout à fait » le sentiment de vivre dans un désert médical.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Elles représentent 18 % de la population française. ▶ Elles sont légèrement surreprésentées chez les femmes, chez les 35-49 ans et chez les professions intermédiaires ; ▶ Elles sont fortement représentées chez les personnes domiciliées au sein des communes rurales.
<p>Les définitions statistiques d'autres organisations</p>	<p>Les personnes considérées comme isolées sont celles qui ont moins d'un contact avec leur entourage familial ou amical chaque mois. Si le numérique a permis de renforcer le sentiment de « contact », l'INSEE estime à 20 % le nombre de personnes isolées en France².</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Les hommes sont davantage concernés par l'isolement ; ▶ Ce sont principalement des inactifs ; ▶ Elles sont plutôt domiciliées en région parisienne. 	<p>Les personnes considérées comme « pauvres » en France sont celles dont le revenu disponible est de 1 158 euros par mois pour une personne vivant seule, et de 2 432 euros pour un couple avec deux enfants âgés de moins de 14 ans³.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ En 2021, en France hexagonale, 9,1 millions de personnes (14,5 %) vivent sous le seuil de pauvreté monétaire. ▶ Parmi les actifs, les chômeurs sont majoritaires. ▶ Les ménages les plus pauvres sont les familles monoparentales. 	<p>Les déserts médicaux concernent aujourd'hui une commune sur trois : entre 9 et 12 % de la population française vit aujourd'hui dans un désert médical, soit entre 6 et 8 millions de personnes⁴.</p>
<p>La comparaison entre perception et statistique</p>	<p>Perception supérieure à la réalité statistique.</p>	<p>Perception similaire à la réalité statistique.</p>	<p>Perception légèrement supérieure à la réalité statistique.</p>

² INSEE, 3 % des individus isolés de leur famille et de leur entourage : un cumul de difficultés socioéconomiques et de mal-être, n°1770, 3 mars 2019.

³ INSEE, L'essentiel sur... la pauvreté, 29 février 2024.

⁴ Sénat, Déserts médicaux : L'État doit enfin prendre des mesures courageuses!, 29 janvier 2020.

À titre de comparaison, le Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie (CREDOC) a identifié que **la situation financière, la santé et la vie sociale sont les trois principales sources de fragilité citées par les Français** (cf. schéma)⁵.

Quels sont les éléments, les raisons, qui vous donnent le sentiment d'être en situation de vulnérabilité aujourd'hui ?

Source : Crédoc, enquête Conditions de vie et aspirations, juillet 2023

Champ : ensemble des personnes de 15 ans et plus ayant indiqué se sentir « tout à fait » ou « plutôt » vulnérables. NB : reprise des items les plus cités



5 CREDOC, Observatoire des vulnérabilités – 4^e édition – 2024, janvier 2024.

LES ENSEIGNEMENTS CLÉS du deuxième rapport de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé

1. Santé et numérique : une perception érodée du système de santé et des apports du numérique

Depuis 2021, la perception des Français vis-à-vis de notre système de santé s'est dégradée :

Près d'un Français sur deux se considère comme vivant dans un désert médical ; ils étaient 37 % en 2021.

Les Français identifiés comme vulnérables (quel que soit le type de vulnérabilité) se sentent moins favorisés dans l'accès aux soins.

Les Français, qui ont largement adopté le numérique dans leurs usages quotidiens, perçoivent son développement dans le champ de la santé d'un bon œil :

78 % des Français estiment que le développement du numérique est une « bonne chose » pour améliorer le système de santé, en baisse de 8 points par rapport à 2021.

Or seulement la moitié des Français considérés comme « vulnérables » estime que le numérique est une bonne chose. Mais la majorité pense qu'il pourrait s'avérer utile sur les différents aspects du parcours de soins à l'avenir, dont la prévention.

2. Prévention et santé : un effort pédagogique est encore nécessaire pour ancrer les bons gestes et comportements

Les Français comprennent l'importance de mettre en place des comportements vertueux pour maintenir sinon améliorer leur santé :

79 % des Français estiment que la santé peut être influencée par l'adoption de comportements de prévention.

85 % des Français considèrent que les recommandations spécifiques au mode de vie sont efficaces pour réduire le risque de maladies.

Mais face à leur nombre ou encore à leur prégnance au quotidien, certains ont encore du mal à les adopter :

44 % des Français estiment que les recommandations de prévention en santé sont anxiogènes.

62 % des Français considèrent que les recommandations spécifiques au mode de vie ne sont pas bien respectées au sein de la société.

3. Numérique et prévention : un moyen utile pour renforcer la prévention primaire auprès des publics vulnérables

Le numérique en santé semble bien intégré au parcours de santé, et permettrait de lever des barrières pour atteindre plusieurs profils éloignés de la prévention :

Près de 9 Français sur 10 estiment aujourd'hui que les outils numériques sont indispensables pour favoriser l'adoption de comportements de prévention.

79 % des Français considèrent que les outils numériques fournis par les services publics sont utiles pour gérer ou s'informer sur sa santé.

86 % des Français estiment qu'ils peuvent faire confiance aux professionnels de santé pour les guider dans l'application des recommandations de prévention liées à leur mode de vie ou à leur suivi de santé.

1. Accès au numérique et accès aux soins :

Consolider la confiance des publics vulnérables

1.1 Une légère érosion dans la perception que les Français accordent à l'accès aux soins et aux apports du numérique en santé

Les usages du numérique s'ancrent de plus en plus dans le quotidien des Français

Prises de rendez-vous, récupération de documents, services en ligne de l'Assurance maladie ou de la mutuelle, téléconsultations, objets connectés... **Les outils et services numériques en santé sont de plus en plus présents dans le quotidien des Français.** Avec près de 23 millions de visites chaque mois et totalisant 272 millions de visites en 2023, le site de l'Assurance maladie, *ameli.fr*, est l'un des portails de services publics les plus consultés par les Français¹. En parallèle, la plateforme *Doctolib* recense 50 millions de patients-utilisateurs, avec 15 millions de rendez-vous pris en ligne chaque mois².

Notre enquête d'opinion avec Harris Interactive révèle que 77 % des Français déclarent avoir déjà utilisé au moins un outil numérique dans le domaine de la santé. Ainsi, le numérique est devenu un élément central du quotidien de nombreux citoyens cherchant à s'informer en matière de santé ou à réaliser des démarches dans le cadre de leur parcours de soins.

Cette croissance du numérique en santé devrait se poursuivre. Les Français ont une appréciation positive du développement du numérique : 78 % d'entre eux le considèrent comme une évolution bénéfique. Cette adhésion est renforcée par la perception des avantages que les technologies numériques apportent à toutes les étapes du parcours de santé. Ainsi, notre étude montre que 86 % des Français considèrent que le numérique permet de faciliter les démarches administratives, tandis que 81 % considèrent que le numérique permet de mieux s'informer en matière de santé.

¹ Assurance maladie, Rapport d'audience annuel ameli 2023 – Nombre de visites annuelles cumulées mensualisées, juin 2024.

² Doctolib, rapport d'impact, 2024.

Les Français plébiscitent d'autant plus les outils numériques qu'ils les trouvent **faciles et agréables à utiliser**. Notre étude met en lumière que respectivement 87 % et 83 % des Français considèrent que les outils numériques sont faciles et agréables à utiliser.

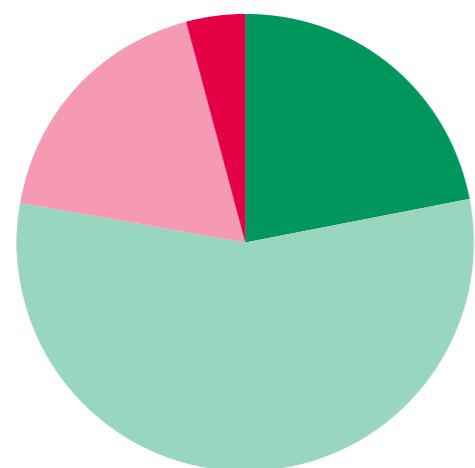
78 %

des Français estiment que le développement du numérique est une « bonne chose » pour améliorer le système de santé.



Les Français estiment, pour une large majorité, que le développement du numérique dans le domaine de la santé est une bonne chose.

De manière générale, estimez-vous que le développement des technologies numériques dans le domaine de la santé (accès à l'information et prise de rendez-vous en ligne, applications de suivi de santé, dossier médical partagé, téléconsultation, etc.) est... ?

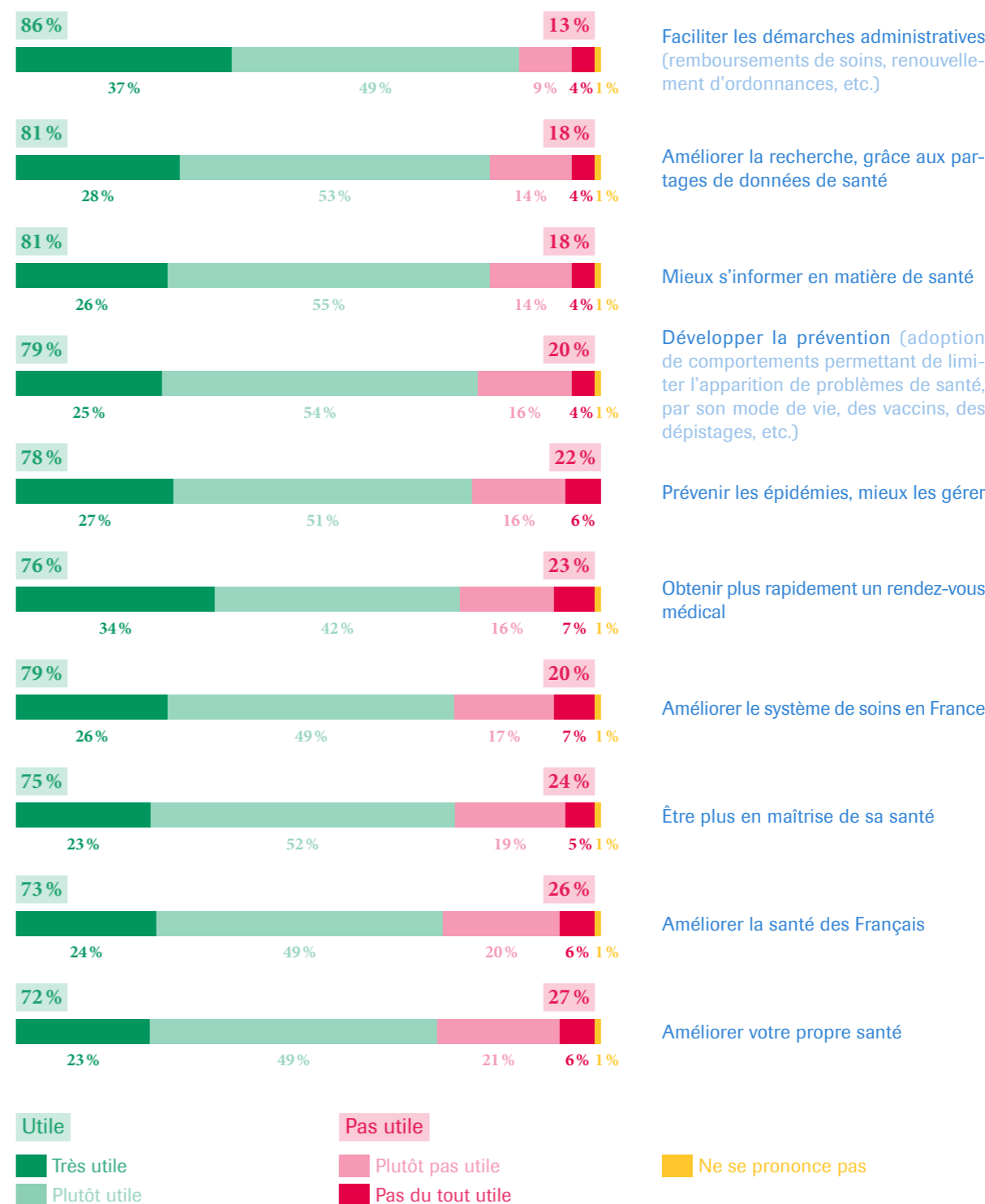


- 78% Une bonne chose**
 - ▶ 81% : Hommes
 - ▶ 84% : Moins de 35 ans
 - ▶ 84% : Agglomération parisienne
 - ▶ 82% : CSP+
- 56% Une très bonne chose**
- 22% Une plutôt bonne chose**
- 22% Une mauvaise chose**
 - ▶ 24% : Femmes
 - ▶ 27% : 65 ans et plus
 - ▶ 25% : Diplôme inférieur au Bac
 - ▶ 26% : Zones rurales
- 18% Une plutôt mauvaise chose**
- 4% Une très mauvaise chose**



Les Français perçoivent bien les apports du numérique en santé.

Plus précisément, dans chacun des domaines suivants, estimez-vous que le développement des technologies numériques dans le domaine de la santé est... ?

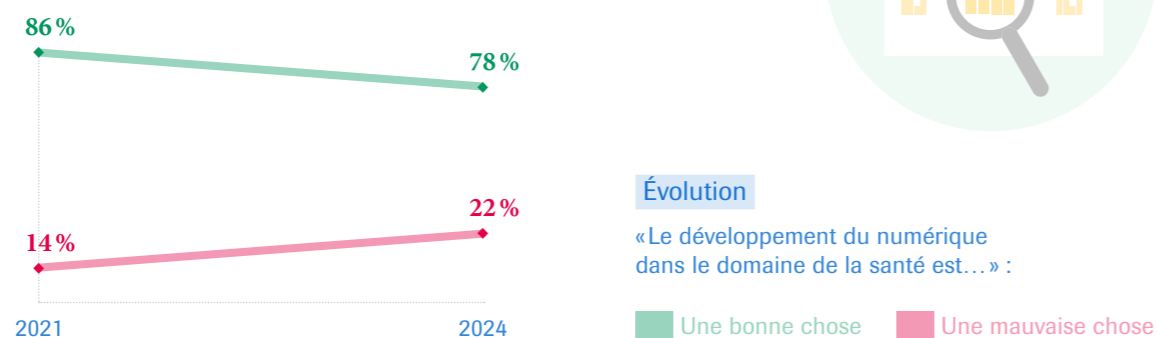


Utile: Très utile, Plutôt utile; Pas utile: Plutôt pas utile, Pas du tout utile; Ne se prononce pas

Toutefois, si la confiance dans le développement d'outils numériques en santé se maintient à un haut niveau, on constate néanmoins **une érosion assez significative par rapport à 2021** (-8 points). Accélérés notamment par la généralisation du Pass sanitaire, dont le téléservice d'attestation de vaccination a vécu ses dernières heures en 2024³, les usages du numérique en santé évoluent sans doute vers une forme plus rationalisée. Les Français ont manifestement acquis une certaine maturité à l'égard des services et outils numériques en santé qui les rendent plus critiques.

Cette baisse de la confiance se traduit surtout par la baisse du nombre de Français qui considèrent le développement du numérique comme une « très bonne chose » (-9 points) et la hausse du nombre de Français qui estiment que c'est une « plutôt mauvaise chose » (+9 points).

Les Français ne perçoivent plus aussi bien le développement du numérique.



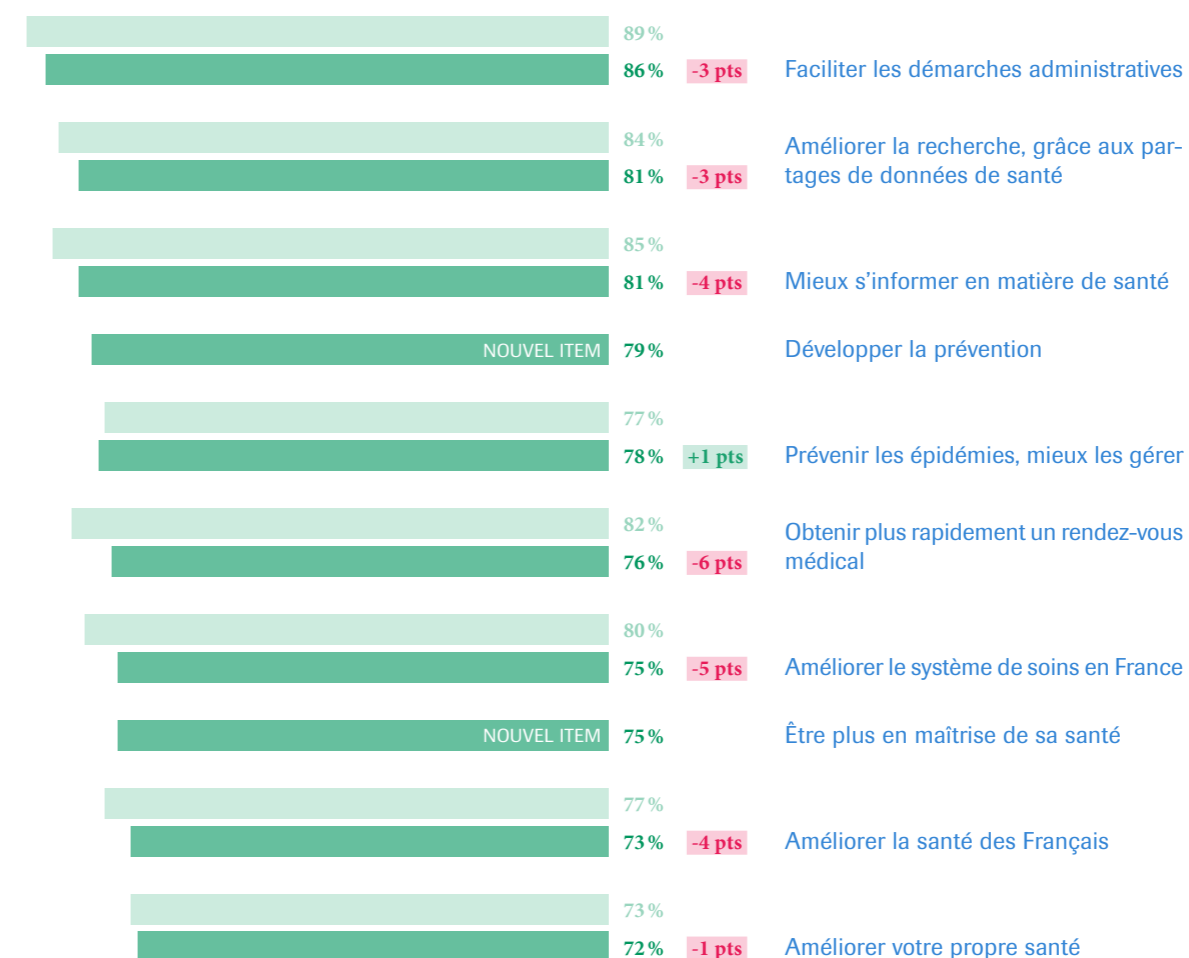
Cette dégradation est surtout perceptible sur deux items : « Obtenir rapidement un rendez vous » (-6 points par rapport à 2021) et « Améliorer le système de soins » (-5 points par rapport au premier Observatoire). Le seul domaine pour lequel la confiance reste stable – et même en légère augmentation – concerne la capacité du numérique à contribuer à la « Prévention des épidémies ». Cela illustre assez bien la manière dont les usages ont été particulièrement stimulés par la crise sanitaire et combien ils restent encore à développer pour parvenir à s'installer durablement.

³ Assurance maladie, Le téléservice attestation de vaccination est disponible jusqu'au 1^{er} septembre 2024, 17 juin 2024.

Même si l'utilité perçue du développement du numérique en santé reste majoritaire, elle est globalement en baisse depuis 2021.



Plus précisément, dans chacun des domaines suivants, estimez-vous que le développement des technologies numériques dans le domaine de la santé est utile ou pas utile ?



Évolution
Ont répondu « Utile » : En 2021 (light green), En 2024 (dark green)

Une perception de l'accès au système de soins en recul par rapport à 2021

Réinterrogés depuis le dernier Observatoire sur trois éléments clés que sont la qualité des soins qu'ils reçoivent, le sentiment de vivre dans un désert médical et la capacité à obtenir un rendez-vous médical rapidement, **les Français restent positifs quant à l'accès à leur système de santé, mais nettement moins qu'en 2021.**

En trois ans, la confiance dans le système de santé s'est érodée de quatre points, passant de 87 à 83 points. Les Français sont d'ailleurs bien plus nombreux à répondre que le système de santé « correspond mal », voire « correspond très mal » à leurs besoins (+5 points). C'est particulièrement le cas pour les jeunes de 25 à 34 ans.

On constate également de fortes disparités régionales : les Franciliens se sentent toujours favorisés pour l'accès aux soins (58 %) à la différence des habitants de la région Centre-Val-de-Loire (36 % seulement).

Deux facteurs principaux pourraient expliquer cette baisse d'une perception positive de la capacité du système de santé à répondre aux attentes des Français :

- **Une part grandissante des Français a le sentiment de vivre dans un désert médical** (+9 points, 46 %). Cette perception est particulièrement négative en Normandie, dans le Pays de la Loire, le Centre Val de Loire et la Bourgogne Franche-Comté ;
- **La perception des délais d'attente pour obtenir un rendez-vous auprès des professionnels de santé s'est dégradée de manière significative**, qu'il s'agisse d'un médecin généraliste (-18 points, 48 %), d'un praticien spécialisé (-15 points, 24 %) ou d'un praticien hospitalier (-13 points, 32 %).

Le défi de l'accès aux soins reste donc fort, et les solutions numériques, bien que prometteuses, n'ont pas encore permis d'améliorer la situation.

Près d'un Français sur 2 se considère comme vivant dans un désert médical.



ZOOM SUR les « experts du numérique »



Les experts numériques représentent une catégorie de personnes particulièrement à l'aise avec les technologies et les outils numériques. Les profils identifiés comme « experts du numérique » se distinguent par leur enthousiasme : ils sont plus satisfaits de la qualité des soins qu'ils reçoivent (+2 points, 85 %), ont moins le sentiment de vivre dans un désert médical (-5 points, 41 %), et se considèrent davantage favorisés en termes d'accès aux soins et de santé de manière générale (+12 points, 59 %).

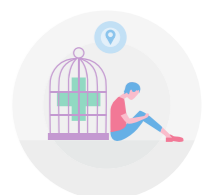
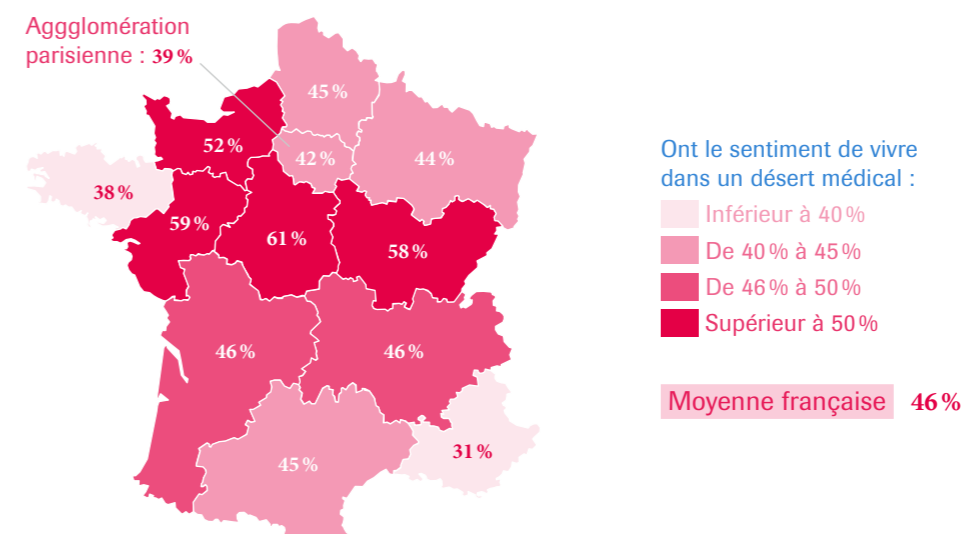
Parmi eux, 84 % estiment être bien informés sur les comportements de santé recommandés et considèrent le numérique comme un facilitateur essentiel pour atteindre leurs objectifs de santé. Ainsi, leur expertise numérique semble leur permettre non seulement de mieux comprendre les informations de santé,

mais aussi d'intégrer plus efficacement les recommandations dans leur quotidien. Ces observations illustrent l'impact positif de la maîtrise des technologies sur l'adhésion aux pratiques de santé. Les experts numériques sont également de fervents défenseurs de l'intégration des outils d'intelligence artificielle dans le domaine de la santé. Ils appellent au développement d'applications capables de mieux comprendre les symptômes et les résultats médicaux, fournissant ainsi des conseils adaptés à chaque situation spécifique.

Finalement, leur maîtrise des technologies leur permet de tirer pleinement parti des outils numériques pour optimiser leur santé. Ils montrent la voie vers un avenir où le numérique occupe une place centrale dans la prévention et la gestion de la santé.

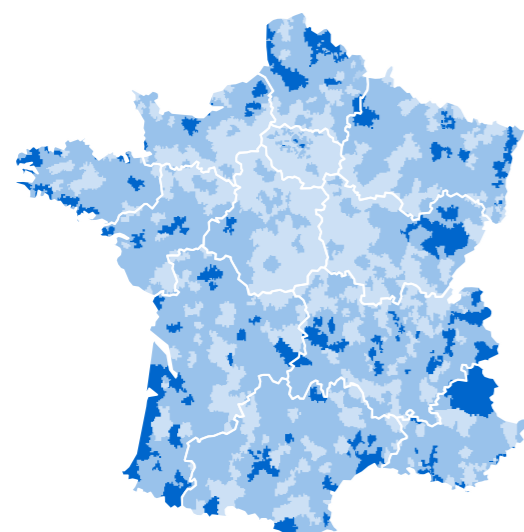
Près de la moitié des Français estime vivre dans un territoire sous-doté.

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).





L'accessibilité potentielle localisée (APL) aux médecins généralistes, libéraux ou exerçant en centre de santé en 2022 montre le nombre de consultations accessibles par an et par habitant. Elle semble plutôt vérifier le sentiment de difficile accès aux soins des Français⁴.

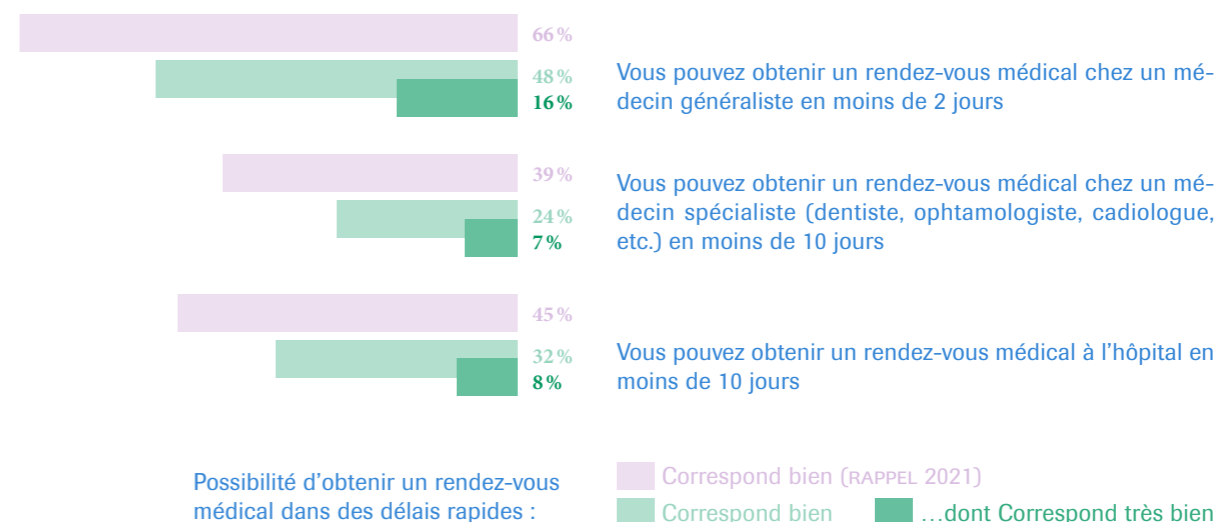


Bornes d'APL
 De 0 à 2,5
 De 2,5 à 4
 De 4 à 100

⁴ DREES, Accessibilité potentielle localisée aux médecins généralistes, libéraux ou exerçant en centre de santé en 2022, consulté le 15 juillet 2024.

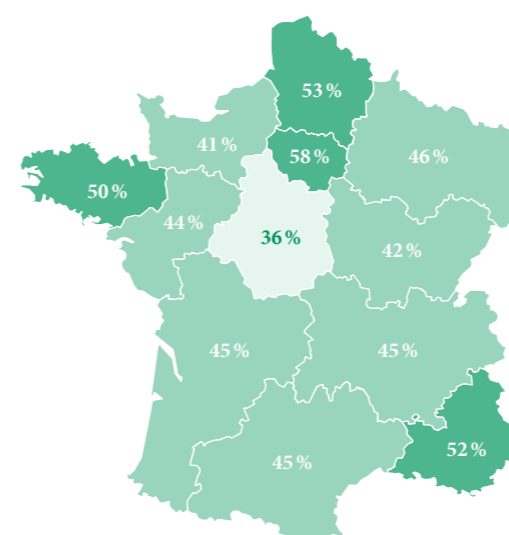


Les Français estiment que les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous médical ne correspondent plus vraiment à leurs besoins.



Les Français se considèrent généralement favorisés dans l'accès aux soins.

Vous-même, concernant l'accès aux soins et à la santé de manière générale (prise en charge médicale, information et prévention, etc.), vous estimez-vous... ?



Ont répondu « Favorisé(e) » :
 Inférieur à 40 %
 De 40 % à 49 %
 Supérieur à 50 %
 Moyenne française 47%



1.2 La « double peine » de la vulnérabilité face à l'accès au numérique et au système de santé

Pour les publics vulnérables – économiquement, socialement et médicalement (cf. *supra*), l'appréciation de l'accès au système de soins et aux outils numériques en santé est globalement moins bonne que pour l'ensemble des Français.

Les publics vulnérables estiment plus que les autres rencontrer des difficultés d'accès aux soins

Les profils vulnérables ont généralement tendance à se sentir moins favorisés que la moyenne pour l'accès aux soins. Ce sentiment de déclassement n'est cependant pas perçu de la même façon selon les typologies de vulnérabilités :

► **Les publics vulnérables « économiques » et « isolés socialement »** expliquent leur mauvaise perception du système de santé par l'éloignement géographique et/ou l'indisponibilité des praticiens (une perception 2 à 3 points supérieure à la population générale). Ils sont néanmoins globalement satisfaits des soins qui leur sont prodigués (respectivement 75 % et 77 %).

► **Pour les vulnérables « isolés médicalement »**, cette mauvaise perception – en plus de celle de se trouver dans une zone sous-dotée – est doublée d'une insatisfaction de la qualité des soins qu'ils reçoivent. Seulement 69 % des « isolés médicalement » sont satisfaits des soins qu'ils reçoivent.

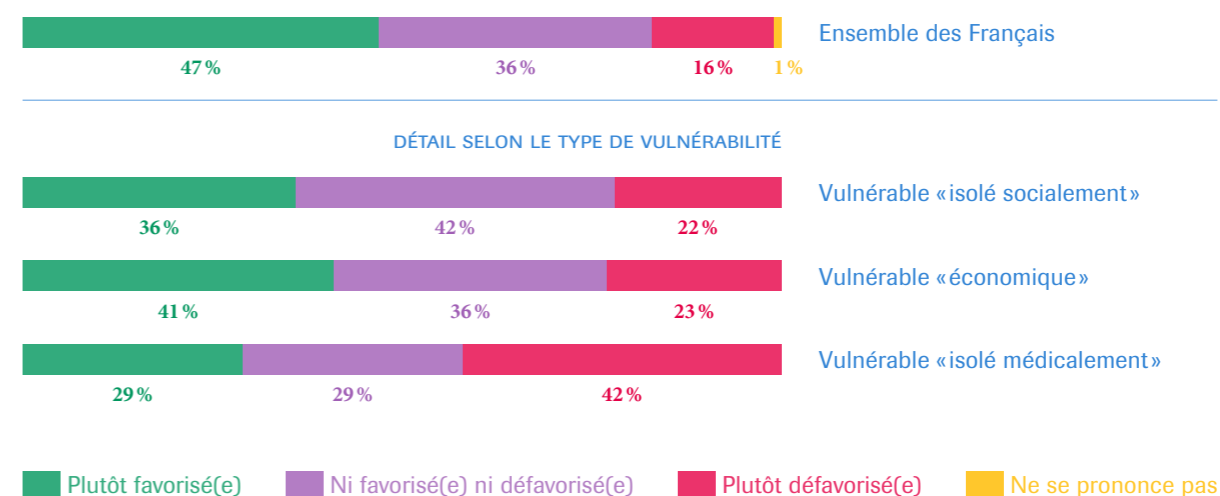
La majorité des Français identifiés comme vulnérables (quel que soit le type de vulnérabilité) se sentent moins favorisés dans l'accès aux soins.



Les Français, quels que soient leurs profils de vulnérabilités, se sentent moins favorisés dans l'accès aux soins que la population générale, ou encore vis-à-vis des experts du numérique.

Vous-même, concernant l'accès aux soins et à la santé de manière générale

(prise en charge médicale, information et prévention, etc.), vous estimez-vous... ?



Les publics vulnérables sont moins sensibles aux apports du numérique en santé, notamment pour la prévention

Interrogés sur les domaines dans lesquels le développement du numérique serait le plus utile, les publics vulnérables restent globalement convaincus, mais beaucoup moins que la population générale. La hiérarchie entre les usages est la même que pour les Français dans leur ensemble. Dans notre étude, les approches «pratico-pratiques» telles que la facilitation des démarches administratives (exemple : prise de rendez-vous) apparaissent comme les plus évidentes se plaçant largement en tête des priorités.

Les données révèlent toutefois des disparités selon les différents profils de vulnérabilités. Les vulnérables «économiques» se distinguent particulièrement sur la perception du numérique pour deux domaines spécifiques : seulement 68 % pensent que le numérique est utile au développement de la prévention contre 79 % pour l'ensemble des Français, et 63 % pensent qu'il est utile à la gestion des épidémies, contre 78 %.

On perçoit bien que la vulnérabilité, quelle qu'en soit la nature, conduit à une moindre perception de l'utilité du numérique en matière de santé. Cela résulte sans doute d'une moindre connaissance et de moindres usages, voire à des expériences peu concluantes avec ce type d'outils.

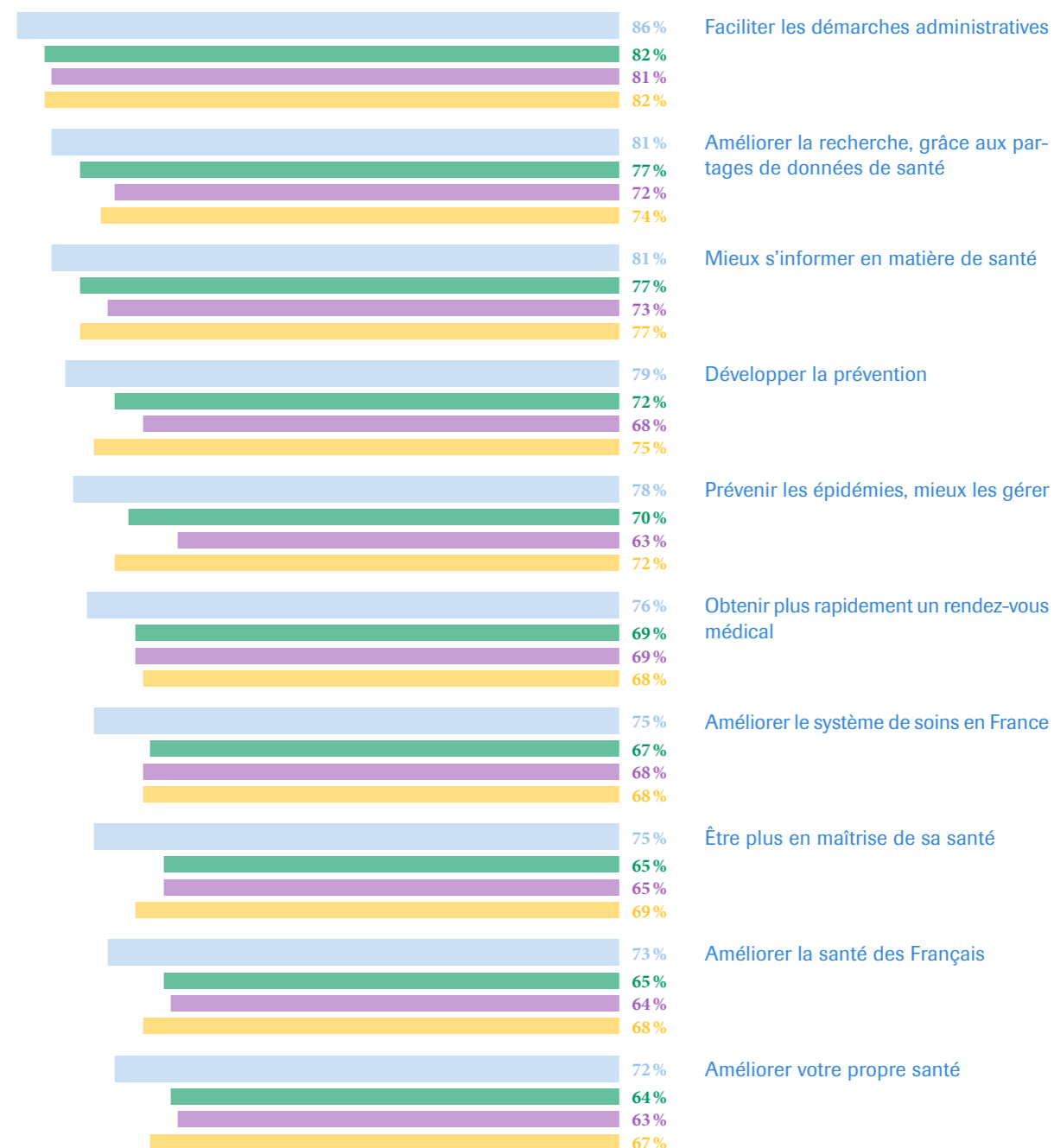
Le fait toutefois qu'il n'y ait aucun domaine pour lequel le numérique soit jugé majoritairement inutile est une bonne nouvelle. Cela constitue une base solide sur laquelle s'appuyer pour bâtir des initiatives visant à renforcer l'adhésion et l'utilisation des outils numériques en santé parmi ces populations

Seulement la moitié des Français considérés comme « vulnérables » estime que le numérique est une bonne chose mais plus de la moitié estime qu'il pourrait s'avérer utile sur les différents aspects du parcours de soins à l'avenir, dont la prévention.



Les Français vulnérables sont moins sensibles au développement du numérique en santé.

Plus précisément, dans chacun des domaines suivants, estimez-vous que le développement des technologies numériques dans le domaine de la santé est utile ou pas utile ?



Ont répondu « Utile » : Ensemble (bleu), Vulnérable « isolé socialement » (vert), Vulnérable « économique » (violet), Vulnérable « isolé médicalement » (jaune)

FOCUS PROJET



Mon espace santé : une plateforme pour démocratiser le numérique en santé

Lancé en janvier 2022 par l'Assurance maladie et le ministère de la Santé et de la Prévention, *Mon espace santé*, véritable carnet de santé numérique est un espace numérique personnel et sécurisé qui permet aux assurés de stocker et partager les documents utiles à leur suivi médical.

Mon espace santé propose également un catalogue d'applications en santé référencées par les services publics. Cet espace peut ainsi permettre d'aider les Français à faire un tri parmi les multiples applications de santé et leur donner confiance dans la sécurité de leurs données, en offrant un cadre clair et strict.

Enjeu majeur pour les années à venir, *Mon espace santé* peut contribuer à un meilleur ciblage des messages de prévention par un effort accru de personnalisation : grâce aux données fournies par l'utilisateur lui-même, par

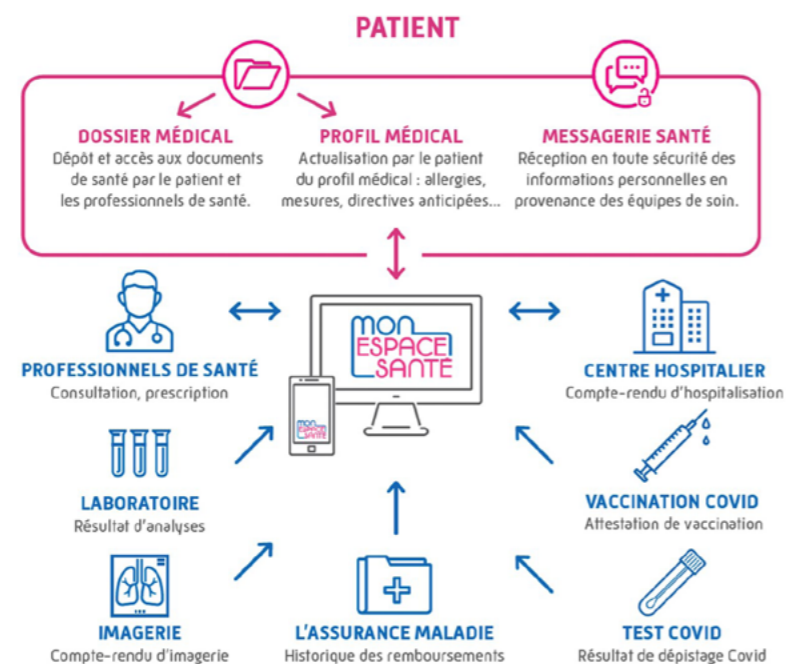
les professionnels de santé et par des sources externes telles que la CNAM, *Mon espace santé* peut être utilisé à des fins de prévention personnalisée.

Les Français réagissent positivement à la promesse de *Mon espace santé*¹ :

- ▶ Selon une étude du ministère du travail, 82 % des Français déclarent connaître *Mon espace santé* ;
- ▶ Dans notre étude, les Français sont 79 % à estimer que les sites et applications de gestion de sa santé mis en place par le gouvernement (dont *Ameli.fr* et *Mon espace santé*) sont un outil utile pour favoriser la prévention ;
- ▶ Par ailleurs, pour l'avenir, plus de la moitié des non-utilisateurs de *Mon espace santé* envisagerait y avoir recours si leur médecin leur recommandait.

1 Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités, *Le numérique en santé : ce qu'en pensent les Français*, 5 février 2024.

Mon espace santé, un carnet de santé numérique et sécurisé, Assurance Maladie, 28 juin 2024.



Le regard de Marianne Billard,

directrice de projet à la délégation au numérique en santé (DNS), sur la mise en place de *Mon espace santé* auprès des usagers et le déploiement de la prévention



Depuis sa création en janvier 2022, *Mon espace santé* a su s'ancrer dans le quotidien des Français et des professionnels de santé, et est de plus en plus utilisé. Près de 12 millions d'assurés ont activé leur profil à ce jour, et plus de 300 000 personnes se connectent chaque semaine pour consulter et gérer leurs données de santé sur cette plateforme.

L'objectif de ce carnet de santé numérique est de simplifier le suivi de la prise en charge des patients en proposant un outil respectueux des données personnelles (hébergement en France et sécurisé). *Mon espace santé* permet de retrouver facilement tous ses documents de santé dans un seul et même endroit, de pouvoir accéder à du contenu de qualité relatif à sa santé, avoir des rappels pour effectuer les examens obligatoires ou recommandés. Il dispose de plusieurs fonctionnalités : un espace de stockage à la main du patient qui permet de masquer un document ou bloquer l'accès d'un professionnel de santé, un profil médical pour détailler si le patient le souhaite

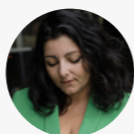
son profil médical, un agenda pour retrouver les rendez-vous à réaliser et inscrire ceux à prendre, une messagerie sécurisée pour échanger à l'initiative du professionnel de santé directement avec lui et un catalogue de services qui répertorie des sites et applications mobiles pour suivre sa santé.

À date, la prévention est assez éloignée des citoyens via des campagnes réalisées pour sensibiliser l'opinion publique ou par un professionnel de santé lors d'une prise en charge, il manque une prévention à hauteur de la personne. *Mon espace santé* permet le développement de cette stratégie d'une prévention au plus près des personnes. L'objectif est de délivrer des messages pour rappeler les rendez-vous à effectuer, identifier des actes médicaux à réaliser pour prévenir une situation médicale. Par exemple, il devra être possible de rappeler à des personnes atteintes de diabète de réaliser un fond d'œil si elles ne l'ont pas fait, le diabète étant la première cause de cécité.



Le regard de Dorie Bruyas,

présidente de la Mednum, sur l'accompagnement à la prise en main du numérique en santé dans les territoires



Engagée depuis les années 1990, la transition numérique de l'administration a bouleversé le rapport des citoyens aux services publics. Si cette transformation numérique est synonyme de progrès, permettant une simplification et une facilitation de l'accès aux services publics, le numérique apparaît comme une contrainte pour une partie de la population. En effet, 17 % des Français sont confrontés à l'illectronisme, c'est-à-dire à l'incapacité d'utiliser les technologies numériques.

Dans le champ de la santé, ces marginalisés du développement des nouveaux usages

sont doublement pénalisés : parce qu'ils ne maîtrisent pas les technologies numériques, ils sont privés des opportunités offertes par ces innovations. Le développement de la plateforme *Mon espace santé* préfigure une solution à la gestion individuelle de la santé. Cependant, elle ne résout pas le problème de l'adoption et de la maîtrise des outils numériques. En collaboration avec la DNS, nous coordonnons l'organisation de sessions de formation de conseillers numériques sur l'ensemble du territoire, afin de pallier ces lacunes et d'assurer une inclusion numérique plus large et plus équitable.

FOCUS PROJET

Doctolib

Doctolib : un acteur privé qui met en œuvre des actions de prévention via le numérique

Depuis sa création en 2013, *Doctolib* s'est fixé comme objectif d'« œuvrer pour un monde en meilleure santé, en améliorant le quotidien des soignants et la santé de tous ». Pour cela, en complément de l'approche curative, la plateforme ambitionne de promouvoir activement la mise en œuvre d'une approche préventive des soins de santé.

En tant que tiers de confiance, *Doctolib* peut jouer un rôle essentiel pour améliorer la prévention grâce à plusieurs atouts majeurs, dont notamment une capacité à communiquer auprès d'une très grande partie de la population française, facilitant ainsi la diffusion de messages préventifs à très grande échelle.

La plateforme est largement intégrée dans les usages des Français et permet de toucher un grand nombre de nos concitoyens. Pour le grand public, *Doctolib* met en place des campagnes de prévention et diffuse des contenus pédagogiques sur des pages d'information dédiées. La plateforme incite également au passage à l'action, encourageant les utilisateurs à adopter des comportements de prévention.

En complément des campagnes de prévention adressées aux patients, *Doctolib* développe continuellement de nouvelles fonctionnalités spécifiquement conçues pour les professionnels de santé. Qu'il s'agisse de l'envoi de rappels, à une pédagogie sur mesure en passant par le dépistage des patients, de nombreuses pistes sont explorées afin d'intégrer toutes les parties prenantes dans la mise en application des politiques de prévention.

En intégrant ces initiatives préventives, *Doctolib* s'efforce de compléter son offre de services de santé, rendant la prévention plus accessible et engageante pour tous. La plateforme s'engage ainsi non seulement à améliorer les soins, mais aussi à anticiper et à prévenir les problèmes de santé, contribuant à une meilleure gestion de la santé publique. *Doctolib* complète ainsi efficacement les actions de *Mon espace santé* (MES) en relayant des messages grand public pour les pouvoirs publics et en offrant aux professionnels de santé des outils pour communiquer directement avec leurs patients, créant ainsi des canaux distincts mais complémentaires.

2. La prévention en santé :

Renforcer la pédagogie pour les publics vulnérables

2.1 La prévention en santé : bien comprise, mais difficile à appliquer

La prévention est un levier majeur de l'amélioration de la qualité de vie des Français et contribue à la durabilité de notre système de santé. Pour mieux comprendre la relation des Français à leur santé, nous avons souhaité les interroger sur leur perception de la prévention. Un premier constat est clair : notre étude montre qu'une immense majorité des Français pense qu'il est possible d'influencer sa santé par son mode de vie et l'adoption de comportements de prévention (79 %).

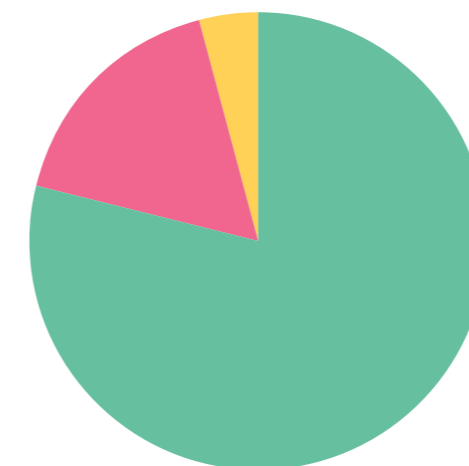
79 %

des Français estiment que la santé peut être influencée par l'adoption de comportements de prévention.



Les Français considèrent en grande majorité que les comportements de prévention en santé sont bénéfiques.

Personnellement, à l'égard de la santé, de laquelle des affirmations suivantes vous sentez-vous le/la plus proche ?



- 79% ■ On peut influencer sa santé par son mode de vie et éviter certaines maladies en adoptant un mode de vie sain et en faisant de la prévention
- 17% ■ En matière de santé, tout se joue sur les gènes et l'environnement de vie, adopter un mode de vie sain ou faire de la prévention n'y changent pas grand chose
- 4% ■ Ne se prononce pas

Depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale et la naissance de la Sécurité sociale, notre système de santé est largement fondé sur une approche curative. La formalisation d'une politique de prévention est bien plus récente. Inscrite dans la loi en 2002, la prévention entre clairement dans le champ de la santé publique avec la loi du 9 août 2004. Cette approche est ensuite confortée en 2009 par la loi Hôpital-patients-santé-territoires (HPST), puis en 2016 par la loi de modernisation de notre système de santé.

Symbole de l'importance désormais accordée à la prévention au sein de notre système de santé, en 2022, le ministère de la Santé est renommé ministère de la Santé et de la Prévention. Pour affirmer cette nouvelle ambition, et lui donner une déclinaison opérationnelle, le gouvernement organise désormais la mise en place de consultations de prévention à plusieurs âges clés de la vie dans le cadre du dispositif *Mon bilan prévention*.

FOCUS PROJET

Mon Bilan Prévention

Mesure phare de la loi de financement de la Sécurité sociale pour l'année 2023, *Mon Bilan Prévention* prévoit la mise en place de bilans de prévention par le ministère de la Santé et de la Prévention à plusieurs âges clés de la vie, pris en charge entièrement par l'Assurance maladie :

- ▶ 18-25 ans, pour « faire le point sur les vaccins, l'activité physique, d'éventuelles addictions ou difficultés liées au début de la vie professionnelle »;
- ▶ 45-50 ans pour « faire un bilan sur l'activité physique, d'éventuels troubles de la santé mentale et les dépistages »;
- ▶ 60-65 ans pour « la prévention de la perte d'autonomie, le dépistage des cancers et de toutes les maladies qui peuvent être prévenues » avec une dimension psychologique liée au départ à la retraite ;
- ▶ 70-75 ans pour aborder notamment les sujets tels que le maintien à domicile, ou

encore bénéficier d'actions de dépistage des cancers par exemple.

Ces bilans effectués par des professionnels de santé volontaires doivent permettre à chaque citoyen de devenir acteur de sa propre santé. Après l'expérimentation d'un pilote du dispositif, *Mon Bilan Prévention* a été généralisé à toute la France en 2024. L'instauration d'un temps d'échange privilégié entre le professionnel de santé et l'assuré à plusieurs étapes de la vie doit permettre de faire le point sur les habitudes de vie (alimentation, sommeil, activité physique et sportive etc.) pour bénéficier de conseils personnalisés afin d'adopter des habitudes de vie favorables et ainsi vivre plus longtemps en bonne santé. *Mon Bilan Prévention* doit aussi permettre d'augmenter les taux de participation aux dépistages des principaux cancers et améliorer le taux vaccinal de la population française afin de matérialiser le virage de la prévention.

Mon Bilan Prévention

La prévention est désormais au cœur des préoccupations des Français et plus généralement des Européens : selon le baromètre de la prévention réalisé par Odoxa en septembre 2022, les Français et plus généralement les Européens sont ainsi plus de 9 sur 10 à penser que la prévention est importante voire prioritaire dans la politique de santé de leur pays¹. Dans cette même étude, 6 Français sur 10 estiment même que la prévention est plus efficace que le soin pour avoir une population en bonne santé.

85 %

des Français considèrent que les recommandations spécifiques au mode de vie sont efficaces pour réduire le risque de maladies.



Notre étude avec Harris Interactive montre que les Français s'estiment bien informés sur les différents comportements à adopter en matière de prévention, pour être et rester en bonne santé. Pour autant, seul un Français sur cinq se considère très bien informé en la matière.

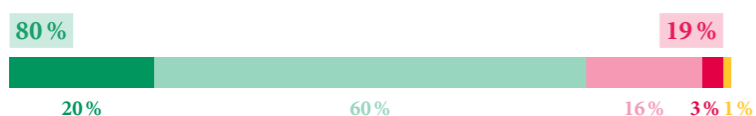
Concernant la prévention spécifiquement, les Français déclarent généralement bien connaître les comportements de prévention mais seule une minorité s'estime très bien informée.

¹ Odoxa, Baromètre de la prévention, septembre 2022.

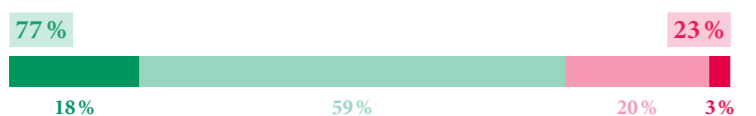


Les Français estiment bien comprendre l'intérêt d'adopter des comportements de prévention en santé.

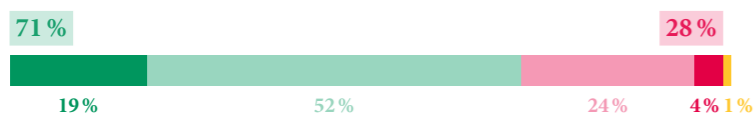
Plus précisément, diriez-vous que vous êtes bien ou mal informé(e) concernant chacun des aspects suivants concernant votre suivi médical et votre mode de vie ?



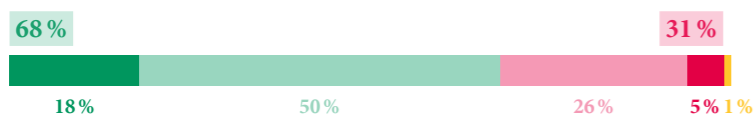
Les comportements que l'on recommande d'adopter au quotidien pour avoir un mode de vie plus sain



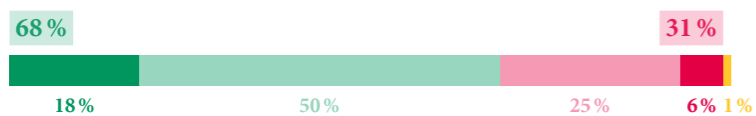
Les comportements que l'on considère à risque en matière de santé



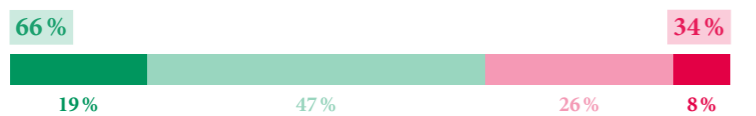
Les différents dépistages qui sont conseillés pour les personnes comme vous (de votre sexe, de votre âge, relativement à votre mode de vie, etc.)



La fréquence à laquelle effectuer les différents rendez-vous médicaux nécessaires à son suivi (fréquence de consultation d'un dentiste, d'un ophtalmologue, etc., y compris si tout va bien)



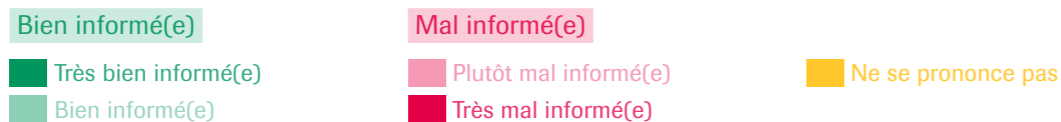
Les professionnels de santé/lieux où s'adresser pour effectuer les dépistages gratuits proposés par l'Assurance Maladie concernant différentes pathologies (cancer du sein, du col de l'utérus, du colon...)



Les différents dépistages qui sont proposés en France gratuitement par l'Assurance Maladie



La fréquence à laquelle effectuer ses différents vaccins et rappels de vaccins lorsqu'on est adulte



Forts de l'adoption de comportements de prévention, les Français sont nombreux à considérer avoir adopté un mode de vie sain (82 %), voire très sain (13 %), en adéquation avec les recommandations des pouvoirs publics.

Les Français estiment ancrer les comportements de prévention en santé dans leur quotidien

Plus précisément, au quotidien, quelle importance accordez-vous à chacun des aspects suivants ?



Bien dormir



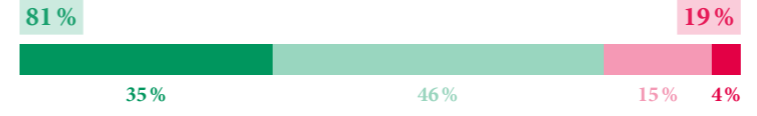
Faire attention à son équilibre mental/moral



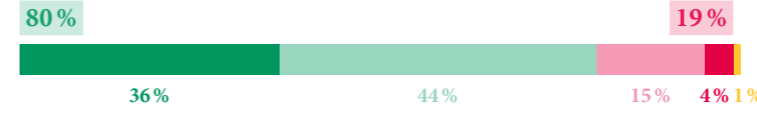
Limiter sa consommation de produits à risques (tabac, alcool, etc.)



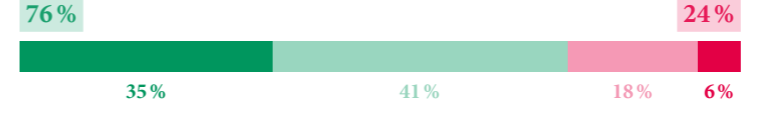
Manger sainement



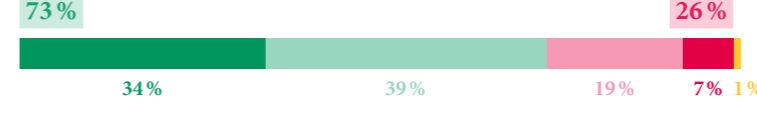
Respecter les recommandations de suivi médical (ex : prendre un rendez-vous au moins tous les 5 ans chez l'ophtalmologue, y compris si on ne ressent pas de difficulté)



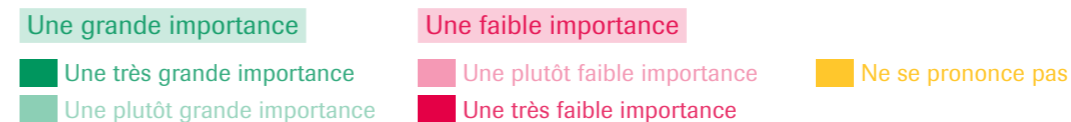
Effectuer les tests de dépistage recommandés selon son sexe, son âge, etc. (cancer du sein, colon, VIH, examens dentaires pour les enfants...)



Effectuer ses vaccins et son suivi vaccinal (ex : rappels tout au long de la vie)



Faire du sport régulièrement



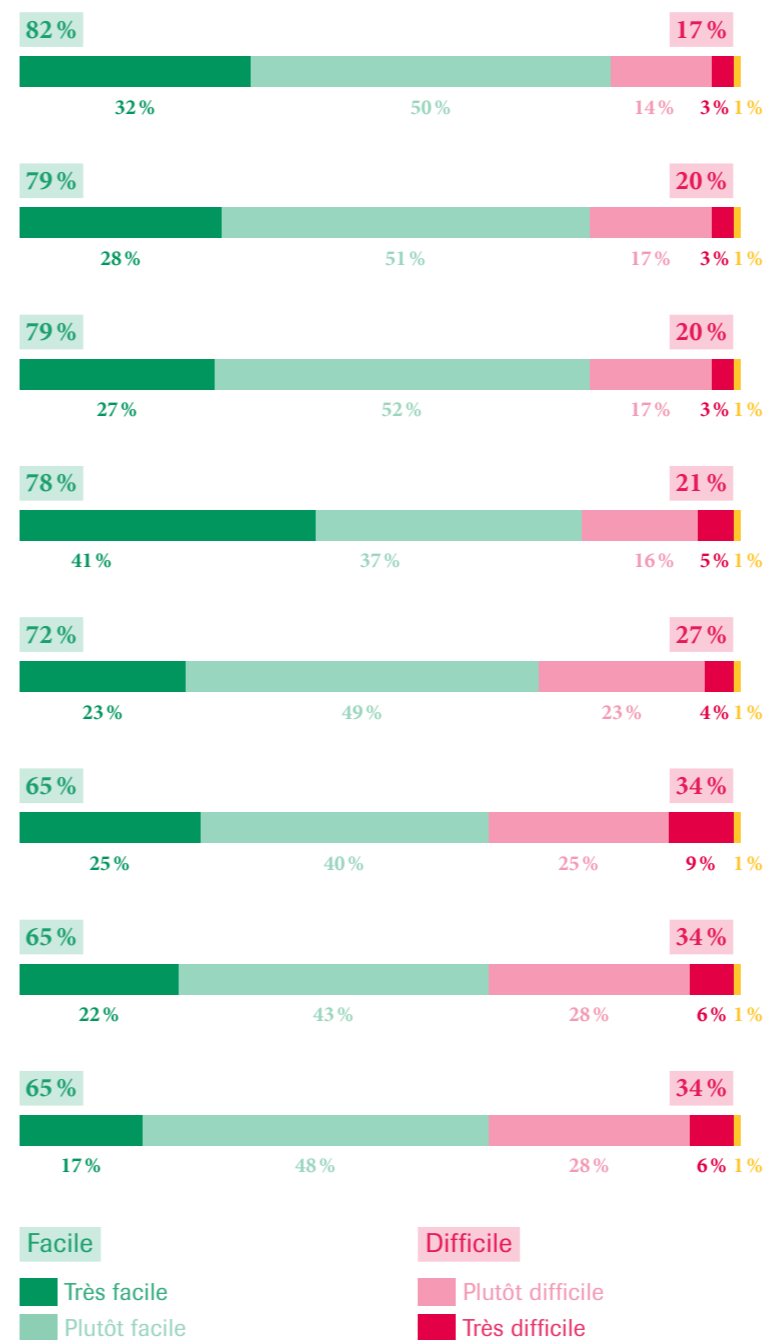
L'enquête d'opinion a montré que près de la moitié des Français indique même avoir ancré les comportements de prévention comme des comportements fixes, auxquels ils ne dérogent pas. Pour environ un tiers d'entre eux, qui n'arrivent pas à systématiquement s'y tenir, ils restent néanmoins des objectifs qu'ils se fixent pour leur santé.

Qu'ils adoptent systématiquement ces comportements de prévention ou non, les Français estiment en tous cas en majorité qu'il leur est/ serait facile de les mettre en place dans leur vie quotidienne, notamment en ce qui concerne les recommandations liées au suivi médical (82 % estiment facile d'effectuer ses vaccins et de respecter son suivi vaccinal par exemple).

En revanche, les recommandations liées au mode de vie apparaissent comme légèrement moins évidentes à mettre en place au quotidien, notamment la mise en place d'une pratique sportive régulière, le respect du sommeil ou l'attention à sa santé mentale. Sur ces trois dimensions, 34 % des Français considèrent qu'elles sont difficiles à mettre en œuvre au quotidien.

Les Français estiment qu'il est difficile de mettre en œuvre les recommandations de prévention en santé au quotidien.

Toujours concernant ces recommandations, chacune d'entre elles est-elle ou serait-elle facile ou difficile à mettre en place dans votre quotidien ?



Effectuer ses vaccins et son suivi vaccinal (ex : rappels tout au long de la vie)

Respecter les recommandations de suivi médical (ex : prendre un rendez-vous au moins tous les 5 ans chez l'ophtalmologue, y compris si on ne ressent pas de difficulté)

Effectuer les tests de dépistage recommandés selon son sexe, son âge, etc. (cancer du sein, colon, VIH, examens dentaires pour les enfants...)

limiter sa consommation de produits à risques (tabac, alcool, etc.)

Manger sainement

Faire du sport régulièrement

Bien dormir

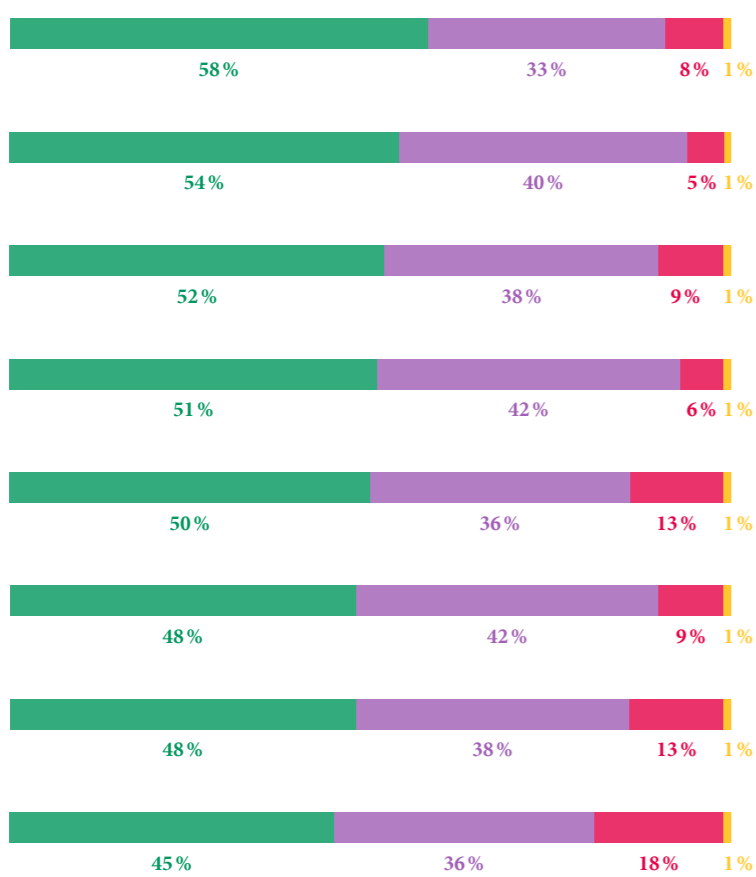
Faire attention à son équilibre mental/moral

Ne se prononce pas

Les bons comportements de prévention s'appuient principalement sur des gestes simples et individuels. Toutefois, entre connaître les bons comportements, exprimer la volonté de les mettre en œuvre et réellement faire ce qui est recommandé, une marge s'observe. Ainsi, il existe une forte disparité entre la sensibilisation des Français et leur passage à l'acte pour protéger leur santé.

S'ils connaissent l'importance des gestes de prévention, les Français reconnaissent avoir du mal à les appliquer.

Plus précisément, concernant chacune de ces recommandations, quel est plutôt votre comportement ?



■ Vous y êtes très attentif et essayez au maximum de les mettre en œuvre
■ Vous savez qu'il faut y être attentif mais vous ne pensez pas toujours à les mettre en œuvre
■ Vous n'y prêtez pas attention, vous ne le faites pas
■ Ne se prononce pas

Pour expliquer ces difficultés de mise en œuvre des recommandations de prévention en santé, les Français mettent en avant le manque de moyen financier (28 %), le défaut d'accompagnement par le système de santé (37 %), et le trop grand nombre de recommandations à suivre (56 %), soulignant le caractère anxiogène des recommandations spécifiques au mode de vie (44 %).

44 %
des Français estiment que les recommandations de prévention en santé sont anxiogènes.



Les Français se déclarent très conscients des enjeux de prévention en santé, tout en admettant qu'ils mettent insuffisamment en pratique les gestes et comportements recommandés. Notre pays fait donc face au défi de transformer cette prise de conscience en actions concrètes au quotidien, dans un contexte où les risques varient et sont multiples selon les groupes concernés.



62 %
des Français considèrent que les recommandations spécifiques au mode de vie ne sont pas bien respectées au sein de la société.



Le regard de Florie Fillol,

responsable des projets Prévention et Accompagnement des projets innovants à l'Agence de l'Innovation en Santé



Bien que chacun soit conscient des bénéfices que peut apporter la prévention, des interrogations demeurent sur la meilleure manière de l'organiser et la financer de manière optimale. Au niveau de l'État, nous manquons d'outils pour évaluer l'impact populationnel d'un projet de prévention sur un territoire donné, et sur les gains d'efficacité et d'efficience apportés par les différentes initiatives et innovations portées.

Pour accompagner la transformation du système de santé vers un modèle plus axé sur la prévention, l'Agence de l'Innovation en Santé a été chargée, dans le cadre de France 2030, de piloter, avec les ministères de la Santé et de la Prévention, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, et de l'Industrie, une « stratégie d'accélération » dédiée à la prévention.

L'axe central de cette stratégie vise à faire la démonstration de la valeur des innovations en prévention en vie réelle en soutenant des projets qui permettront de collecter des données

structurantes pour faire émerger ou identifier des modèles économiques permettant la prise en charge pérenne de ces innovations en prévention. Il sera essentiel d'accompagner les porteurs de projets, en particulier pour les sensibiliser à la notion de « démonstration de la valeur », cardinale à la mise en place de politiques publiques. En matière de prévention primaire, les résultats se manifestent sur le long terme, ce qui demandera de réfléchir autour de nouvelles méthodologies d'évaluation pour pouvoir simuler l'impact des innovations et parvenir à se projeter dans l'avenir.

Chaque action menée par l'AIS, en lien avec les ministères de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, de la Santé et de la Prévention, et de l'Industrie, doit permettre de transformer le système de santé. L'objectif est ainsi de dépasser le principe du « tout curatif » pour proposer une prise en charge plus préventive, prédictive, personnalisée, fondée sur les preuves, participative et intégrant davantage l'expérience des patients.

2.2 Les publics vulnérables : des difficultés à surmonter en matière de prévention

L'apparente prise en compte des recommandations liées à la prévention n'est pas identique chez tous, et les profils identifiés comme vulnérables à différents égards montrent des comportements en retrait par rapport à l'ensemble des Français.

Si on s'intéresse aux trois vulnérabilités que nous avons identifiées, il ressort que toutes éprouvent des difficultés à être informés sur les outils et services de prévention, les personnes vulnérables économiquement un peu plus que les autres.

ZOOM SUR les vulnérables « économiques »



- Dans notre étude, les profils vulnérables « économiques » ont davantage **tendance à considérer que tout est joué d'avance sur le plan de la santé**, et que les comportements préventifs n'y changent pas grand-chose. 24 % de cette population partage cette perception fataliste, contre 17 % pour la moyenne générale.
- Les vulnérables « économiques » **se sentent insuffisamment informés et éprouvent des difficultés à mettre en œuvre certaines recommandations de prévention au quotidien**. Par exemple, plus d'un sur deux (51 %) considère qu'il est difficile de pratiquer une activité physique régulière ou de bien dormir, et 47 % jugent qu'il est compliqué de manger sainement. Ces difficultés sont principalement attribuées à des contraintes budgétaires, 65 % d'entre eux estimant que les recommandations ne sont pas applicables à leur situation financière.
- Comparativement à l'ensemble de la population française, les personnes économiquement vulnérables **manifestent un plus grand scepticisme quant à l'utilité**

du numérique dans la promotion de la prévention. Néanmoins, elles ne sont pas totalement réfractaires à ces outils. Elles considèrent que recevoir davantage d'informations sur les moyens de mettre en œuvre les recommandations et bénéficier d'outils de suivi numérique pourrait faciliter leur démarche de prévention.

- Elles **déclarent avoir des difficultés à accéder à l'information**, tant sur les conséquences de ne pas adopter les comportements de prévention que sur les moyens de les appliquer au quotidien. Près d'un vulnérable économique sur deux (49 %) déclare être mal informé de la fréquence à laquelle il faut effectuer les rappels de vaccins, contre 38 % en population générale.
- Cette insuffisance d'information et de soutien contribue à des **comportements de santé moins favorables**. Cause ou conséquence, les personnes identifiées comme vulnérables « économiques » déclarent généralement avoir un mode de vie moins sain (6,2/10 que la moyenne nationale (7/10).

ZOOM SUR les vulnérables « isolés socialement »



- Les profils vulnérables « isolés socialement » **manifestent un fort attachement au contact direct avec les professionnels de santé** et expriment des doutes quant à la capacité du numérique à influencer positivement leur santé. Elles **signalent des difficultés à adopter des comportements de prévention en raison de contraintes budgétaires**, avec seulement 56 % des vulnérables estimant que les recommandations en matière de prévention sont applicables à leur budget.
- En outre, ces personnes **évoquent un manque d'accompagnement de la part du système de santé**. Ainsi, 43 % des vulnérables isolés se considèrent mal informés quant à la fréquence des différents rendez-vous médicaux à effectuer, et 49 % estiment ne pas recevoir suffisamment d'informations sur la fréquence des rappels de vaccins à l'âge adulte.
- Ces individus **accordent une moindre importance et une attention réduite aux recommandations de prévention quotidiennes** : seuls 34 % des vulnérables isolés sont attentifs à pratiquer régulièrement une activité sportive et 41 % à maintenir une alimentation saine. Ils éprouvent également des difficultés à mettre en œuvre certaines recommandations.
- Par ailleurs, **leur réceptivité aux apports du numérique est moindre par rapport aux autres groupes vulnérables**. Seuls 70 %, soit 5 points de moins que la moyenne nationale, souhaitent bénéficier d'outils de suivi numériques.
- Ainsi, les personnes socialement isolées montrent une préférence pour l'interaction humaine et expriment des besoins spécifiques en matière d'information et d'accompagnement, tout en étant **moins enclines à adopter les solutions numériques proposées pour la gestion de leur santé**.

ZOOM SUR les vulnérables « isolés médicalement »



- Les profils « isolés médicalement » **manifestent une appétence pour le développement du numérique supérieure à celle des autres catégories de personnes vulnérables, et comparable à la moyenne nationale**. En effet, 82 % de ces individus considèrent que les outils numériques facilitent les démarches administratives, 75 % estiment qu'ils contribuent au développement de la prévention, et 77 % pensent qu'ils permettent de mieux s'informer en matière de santé.
- Ces personnes **se jugent bien informées sur les comportements recommandés au quotidien pour adopter un mode de vie plus sain**, et attachent une grande importance aux diverses recommandations de santé qu'elles s'efforcent de mettre en œuvre. Cependant, elles **rencontrent des difficultés plus marquées que la**

moyenne nationale pour suivre les recommandations de suivi médical : 28 % trouvent difficile de respecter les recommandations de suivi médical et 25 % éprouvent des difficultés à effectuer les tests de dépistage recommandés.

- Elles **aspirent à une prévention davantage personnalisée** et se montrent plus réceptives à recevoir des informations par mail : 74 % souhaiteraient recevoir

davantage d'informations par ce canal sur les pathologies qui pourraient les concerner en raison de leur hérédité.

- En outre, par rapport à la moyenne nationale, ces personnes **considèrent plus souvent que les recommandations spécifiques au mode de vie sont trop nombreuses** (65 % contre 56 %), **intrusives** (52 % contre 43 %), **et anxiogènes** (55 % contre 44 %).

Par ailleurs l'étude met en lumière deux autres profils pour lesquels la prévention est plus complexe que la moyenne : il s'agit des **personnes déclarant avoir des modes de vie nocifs** et les **personnes qui se sentent éloignées du numérique** parce qu'elles maîtrisent mal les outils.

Pour la mise en œuvre concrète des actions de prévention au quotidien, les particularités de ces profils sont riches d'enseignements :

Pour les personnes estimant avoir un « mode de vie nocif »

Dans notre sondage, les personnes qui ont indiqué avoir un mode de vie qu'ils considèrent comme n'étant pas sain représentent une part significative de la population française : 17 % des Français considèrent que leur mode de vie n'est pas sain. Ces Français se trouvent éloignés des pratiques de prévention et montrent une faible adhésion aux comportements de santé recommandés.

Par exemple, seuls 51 % et 60 % d'entre eux jugent important de faire du sport régulièrement et de manger sainement, contre respectivement, 73 % et 84 % pour la moyenne nationale. Cette différence significative souligne une barrière importante à franchir pour installer des comportements vertueux chez ces individus.

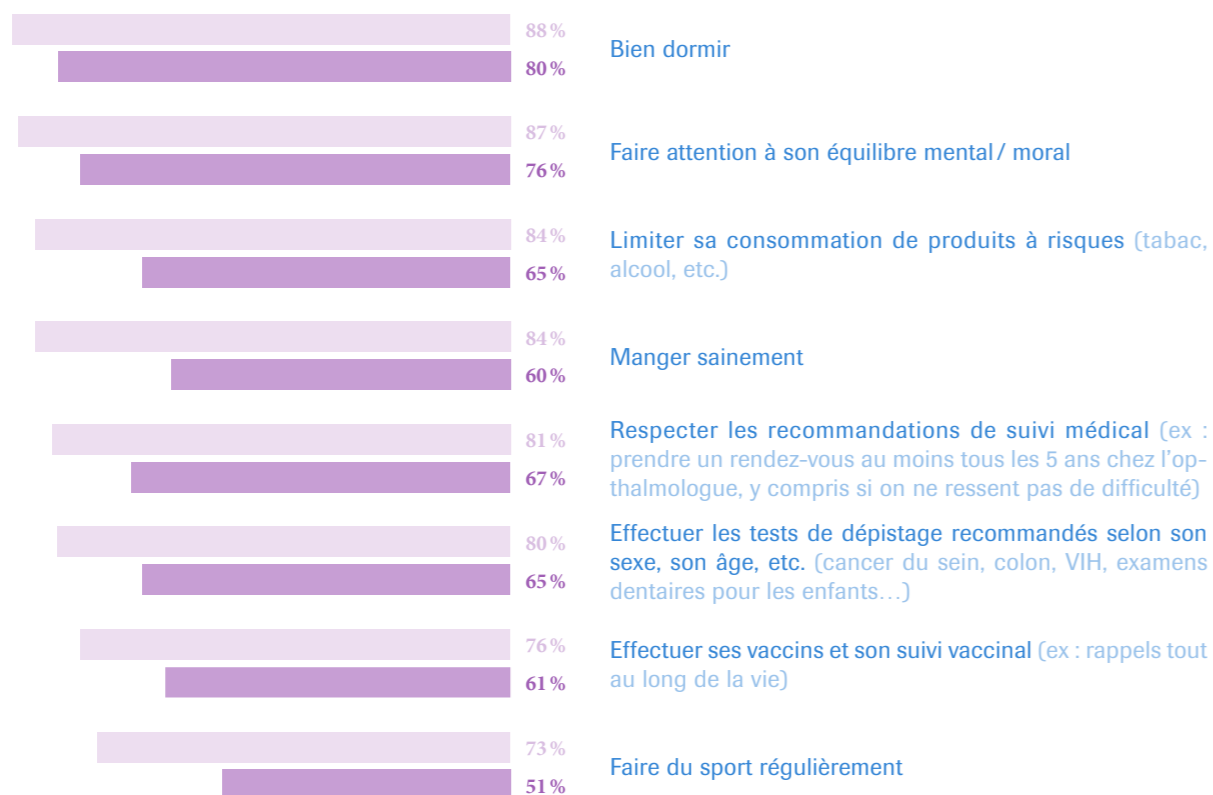
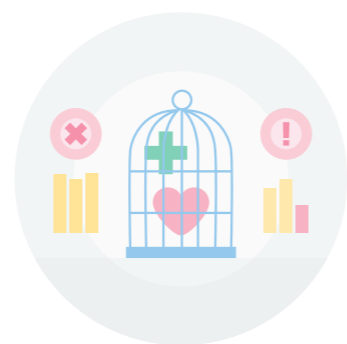
Par ailleurs, les personnes ayant un mode de vie nocif se déclarent les **moins informées des conséquences de ne pas adopter les comportements de prévention, ainsi que des moyens de les intégrer dans leur vie quotidienne**. Ces profils ne recherchent pas activement des solutions pour prévenir les effets de leurs comportements nocifs. Par exemple, seulement 59 % souhaitent recevoir davantage d'informations par mail sur les pathologies qui pourraient les concerner, et 58 % souhaitent plus de communications des pouvoirs publics.

Cette apathie tend à souligner une acceptation passive des risques associés à un mode de vie non sain. Pour ces individus vulnérables, la santé ne semble pas être une priorité. Ils tendent à penser que «tout est déjà écrit», manifestant une résignation face aux conséquences potentielles de leur mode de vie.

Les publics identifiés comme vulnérables par leur mode de vie accordent une importance bien moindre aux comportements de prévention.

Les publics identifiés comme vulnérables par leur mode de vie accordent une importance bien moindre aux comportements de prévention.

Plus précisément, au quotidien, quelle importance accordez-vous à chacun des aspects suivants ?



Ont répondu « Une grande importance » : Ensemble (barre rose) Vulnérable « mode de vie nocif » (barre violette)

Pour les personnes considérant être isolées numériquement

Les vulnérables représentent donc une population particulièrement à risques en matière de prévention auprès de qui la pédagogie apparaît comme un levier essentiel. S'ils représentent un sujet d'alerte particulièrement important, ces profils ne sont pas les seuls à se montrer à risque face à la prévention en santé : les profils vulnérables isolés numériquement se montrent également en difficulté face à la mise en place de nouvelles habitudes de vie, là aussi avec des écarts importants par rapport à la moyenne.

Les défis se manifestent principalement dans les pratiques liées au suivi médical, qui apparaissent particulièrement complexes à mettre en œuvre.

L'éloignement du numérique est fortement corrélé avec un sentiment d'éloignement de l'accès aux soins médicaux. Notre étude montre qu'un peu plus de la moitié des vulnérables numériques considèrent vivre dans un désert médical, et 62 % se sentent en grande difficulté face au système de soins, contre seulement 27 % pour la moyenne nationale. Ce sentiment d'isolement renforce la distance entre ces individus et les comportements de prévention qui nécessitent une interaction avec le système de soins, tels que les rappels de vaccins, les tests de dépistage, et les rendez-vous ophtalmologiques.

En revanche, les vulnérables numériques semblent plus à même de mettre en place des comportements de prévention qui dépendent uniquement de leurs habitudes de vie quotidienne : ils montrent une attention comparable à la moyenne nationale en ce qui concerne le fait de manger sainement ou de limiter la consommation de produits à risques comme le tabac et l'alcool.

Bien qu'ils ne présentent pas une forte appétence pour le développement de nouveaux outils numériques, les Français les plus vulnérables au numérique ne sont pas pour autant réfractaires à ces technologies. En effet, la moitié d'entre eux estiment que le numérique est bénéfique et pourrait s'avérer utile pour différents aspects du parcours de soins à l'avenir. De plus, 55 % considèrent que le numérique pourrait améliorer leur santé. Cette ouverture modérée suggère qu'avec un soutien adéquat et des outils mieux adaptés à leurs besoins, ces individus pourraient bénéficier des avancées numériques en santé.

Tous ces profils vulnérables ont en tous cas en partage une relation commune à la prévention : si comme les autres Français ils estiment en majorité qu'elle doit concerner tout-un-chacun et qu'il s'agit d'un procédé efficace contre les maladies, ils partagent bien davantage un sentiment d'exclusion face à elle. **Chez tous les types de vulnérabilité, la prévention apparaît ainsi comme plus difficile à mettre en place avec son budget, plus complexe à appréhender du fait du nombre des recommandations, plus anxiogène, voire plus intrusive.**



Le regard de Marie Préau,

professeure de Psychologie Sociale de la Santé,
directrice adjointe de l'Unité Inserm 1296 de l'Université Lyon 2



Pour être efficace, la prévention en santé implique une dimension participative, c'est-à-dire que les Français doivent comprendre puis s'approprier les enjeux liés à la prévention. On parle ici de littératie en santé.

En prévention secondaire, le numérique a grandement aidé à l'éducation thérapeutique pour permettre aux patients d'obtenir ou de consolider des connaissances et des compétences sur la maladie, les traitements et la prise en charge. La prévention permet ainsi d'acquérir de l'autonomie pour comprendre les symptômes, et adapter son mode de vie en connaissance de cause des effets de (sur sa) la maladie. Mais cette démarche nécessite une bonne littératie en santé, cela signifie qu'il faut apprendre à savoir où trouver les bonnes informations, notamment via les outils numériques.

La personnalisation des messages de prévention grâce au numérique est à première vue une excellente idée pour mettre en place des comportements vertueux, en particulier pour les nouvelles générations qui sont des *digital natives*. Mais cette personnalisation pourrait avoir un effet totalement inverse sur une partie de la population qui pourrait percevoir cela comme une atteinte à sa liberté individuelle. Nous l'avons vu pendant la pandémie, une partie des Français a été fortement bouleversée par la politique sanitaire conduite par l'État, qui promouvait des comportements de prévention et de santé publique de manière ciblée grâce à la récolte de données individuelles.

Pour ces publics, le numérique est un moyen et non une fin pour renforcer la prévention

en santé. L'interaction humaine est ce qui fonctionne le mieux, et reste le plus important pour ces publics qui sont les plus sensibles aux interactions.

Pour toucher les publics vulnérables, quels que soient leurs types de vulnérabilités, des dispositifs dits de «santé communautaire» seraient particulièrement adaptés pour transmettre des messages, surtout là où des croyances culturelles peuvent persister. La santé communautaire, définie par l'Organisation mondiale de la santé comme un «*processus par lequel les membres d'une collectivité géographique ou sociale, conscients de leur appartenance à un même groupe, réfléchissent en commun sur les problèmes de leur santé, expriment leurs besoins prioritaires et participent activement à la mise en place, au déroulement et à l'évaluation des activités les mieux aptes à répondre à ces priorités*», a permis d'obtenir des résultats prometteurs à l'international. Il pourrait être intéressant de reprendre ces méthodes pour améliorer la prévention dans notre système de santé.

En France, des associations comme «Voisins Malins» mettent en place une forme de dispositif de «santé communautaire» – nous parlons aussi de «santé participative» : ils travaillent avec des salariés, issus du terrain ciblé, formés aux sujets de certaines thématiques de santé, interviennent dans des quartiers en difficulté en faisant du porte-à-porte pour parler des sujets spécifiquement identifiés. Cet exemple montre comment la santé participative peut aider à faire évoluer les comportements au sein d'une communauté, même parmi les plus réfractaires, en jouant sur la proximité et l'interaction directe.

3. Démocratisation de la prévention grâce au numérique :

Trois grands défis à relever

3.1 Les outils numériques transforment la prévention primaire en la rendant accessible à tous

La e-santé, en pleine expansion depuis plusieurs années, a connu une accélération marquée durant la pandémie. Selon les données de la Haute Autorité de Santé, il existe aujourd'hui plus de 350 000 applications dédiées à la santé¹. **La généralisation des smartphones et des applications mobiles a transformé ces outils numériques en leviers prometteurs pour la prévention.** Mais comment ces technologies peuvent-elles concrètement favoriser la prévention primaire, particulièrement pour les publics vulnérables ?

En premier lieu, le numérique diversifie les canaux de diffusion des grandes campagnes de prévention, augmentant ainsi l'accessibilité de l'information. En complément des dispositifs traditionnels tels que la radio, la télévision et la presse, **le numérique permet de toucher un public plus large et plus varié**, réduisant les barrières à l'information.

En second lieu, **le numérique favorise l'éducation thérapeutique du patient** – soit la gestion de sa maladie chronique – grâce au développement de formations en ligne ou aux plateformes dédiées à l'échange d'informations sur le parcours de soins, accessibles à tous sur l'ensemble du territoire. Ces ressources en ligne permettent aux patients de mieux comprendre leur maladie, de s'informer sur les traitements disponibles et d'adopter des comportements de santé plus adaptés. Cela contribue à une meilleure observance thérapeutique et à une prise en charge plus efficace des maladies chroniques.

Enfin, **le numérique joue un rôle crucial dans l'autonomisation des patients.** En offrant des moyens quotidiens pour ajuster leur mode de vie à leurs objectifs de santé, le numérique permet aux individus de suivre divers indicateurs de santé. Cette autonomisation s'accompagne d'une meilleure gestion de la santé au quotidien, réduisant ainsi la dépendance aux consultations médicales et favorisant une prise de responsabilité individuelle en matière de santé.

¹ HAS, Évaluation des applications dans le champ de la santé mobile (mHealth), 30 juin 2021.

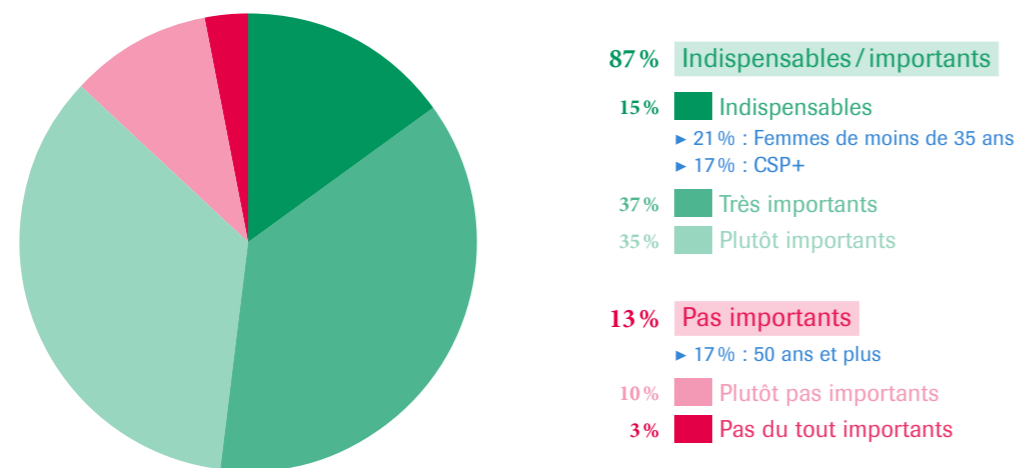
Près de 9 Français sur 10 estiment aujourd'hui que les outils numériques sont indispensables ou importants pour favoriser l'adoption de comportements de prévention.



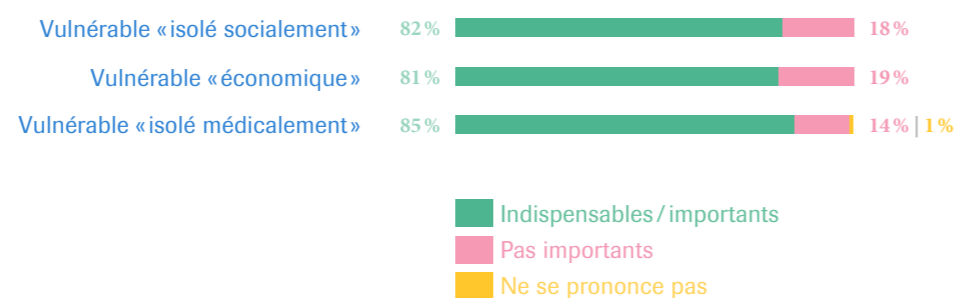
Pour les Français, il est devenu difficile de se passer des outils numériques pour favoriser l'adoption des comportements de prévention.

Personnellement aujourd'hui, pour favoriser l'adoption de comportements de prévention

(amélioration de son mode de vie, meilleur suivi médical) les outils numériques sont-ils... ?



Détail selon le type de vulnérabilité



En miroir des potentialités offertes par le numérique, les Français jugent très majoritairement utile le développement des technologies numériques dans le domaine de la prévention en santé. **Ils sont 81 % à considérer que le numérique peut permettre de mieux s'informer en matière de santé, 79 % à considérer que le numérique peut permettre de développer des comportements de prévention, 75 % à considérer que le numérique peut permettre d'être plus en maîtrise de sa santé et 72 % à considérer que le numérique peut améliorer sa propre santé.** Plus largement, le numérique est perçu comme un outil susceptible de rendre les Français plus indépendants dans la gestion de leur propre santé et d'améliorer le système de soins en réparant la proximité.

En conséquence, les Français expriment une forte appétence pour le développement de nouvelles technologies numériques. Ainsi, trois quarts des Français considéreraient utiles les développements d'applications expliquant les résultats d'analyses médicales, les ordonnances ou permettant d'effectuer son suivi vaccinal ou les dépistages recommandés.

FOCUS PROJET

samusocialdeParis

IDEORDO : un projet du Samusocial de Paris pour faciliter la lecture et la compréhension des ordonnances médicales

Déployé depuis novembre 2021 par des médecins généralistes du Pôle Médical et Soins du Samusocial, IDEORDO est un outil qui permet d'expliquer simplement, de façon imagée, une ordonnance et les informations liées à la prise de médicaments par des publics vulnérables qui ont des difficultés avec la langue française, avec l'écrit ou encore celles et ceux qui ne sauraient aller à la recherche d'informations sur les plateformes numériques disponibles. En somme, elle facilite la communication entre soigné et soignant, pour s'inscrire dans un projet plus large de développement de

promotion et d'éducation à la santé à destination des personnes en situation de précarité.

Des visuels très ciblés répondent aux questions « comment ? » « quand ? » et « où ? » pour permettre aux patients, par association de vignettes, de localiser sa douleur, la quantifier, la préciser. Afin d'en faciliter la lecture et l'impression, les visuels sont simples, en noir et blanc et le format de sortie correspond à une planche d'étiquettes classiques que les professionnels de santé prescripteurs peuvent facilement se procurer.

IDEORDO vise ainsi à réduire les inégalités de santé, en luttant contre le renoncement aux soins, à l'inobservance et aux potentiels mésusages des produits de santé, à la stigmatisation des patients mais surtout à améliorer la compréhension des informations de santé.

L'outil s'enrichit au fil du temps : des protocoles de soins, de nouvelles images mais aussi des supports d'animation d'éducation à la santé sont en cours de développement par le Samusocial. Une version numérique devrait par ailleurs être intégrée aux logiciels métier lors de la prescription des médicaments.

FOCUS PROJET

**RECO
SANTÉ**

La plateforme Recosanté : un bon exemple de l'intérêt du numérique en matière de prévention

Conçu par le ministère chargé de la Santé et le ministère chargé de la Transition écologique en concertation avec des professionnels de santé, des associations de patients et les utilisateurs, le service public numérique *Recosanté* vise les personnes vulnérables ou sensibles à la qualité de l'air, à connaître leur environnement et les aider à se protéger au quotidien. Gratuite, l'application disponible sur smartphone et sur web donne accès à des indicateurs sur la qualité de l'environnement (pollution de l'air, de l'eau, indice UV, présence d'allergènes) et les vigilances météorologiques. Ces indicateurs sont accompagnés de recommandations quant aux comportements à adopter en fonction des différents profils de santé – par exemple l'asthme et les allergies. La plateforme *Recosanté* a fait l'objet d'efforts substantiels pour être inclusive et accessible en s'efforçant de garantir que toutes les personnes, indépendamment de leur niveau d'éducation ou de leurs compétences

linguistiques, puissent comprendre et utiliser les informations fournies. Elle améliore ainsi le niveau de littératie en santé.

Portée par le ministère de la Transition écologique, *Recosanté* matérialise l'objectif du PNSE 4 (plan national Santé-Environnement) pour garantir une information fiable notamment en utilisant des technologies numériques innovantes afin de permettre à chacun d'être acteur de son environnement et de sa santé.

Une évaluation de son utilisation auprès des populations cibles permettrait notamment de comprendre ses apports réels sur la littératie en santé des utilisateurs.

Votre application santé gratuite, facile, et sans collecte de données.

Pas de publicité, pas de collecte de données, pas de frais, pas de création de compte.
Juste une application pour vous aider à protéger votre santé et celle de votre famille.

Le développement du numérique permet de s'affranchir d'éventuelles barrières géographiques et logistiques. Il constitue une nouvelle voie d'entrée dans le système de santé.

79 %

des Français considèrent que les outils numériques fournis par les services publics sont utiles pour gérer ou s'informer sur sa santé.



Les sites institutionnels ainsi que les applications de suivi personnel de la santé sont considérés par les Français comme les outils numériques les plus utiles pour favoriser la prévention en matière de santé. Particulièrement, les sites et applications de gestion de sa santé mis en place par le gouvernement (*Améli*, *Mon espace santé*, *santé.fr*, *santépublique.fr*, etc.) sont plébiscités par les Français qui sont **plus des trois quarts** à considérer que ces sites et applications sont utiles en termes de prévention.

3.2 Trois défis majeurs pour démocratiser la prévention et atteindre les publics vulnérables grâce au numérique

Les enseignements de ce deuxième Observatoire de l'accès au numérique en santé nous permettent d'identifier **trois défis clés** pour mobiliser le numérique au service de la prévention des publics vulnérables.

Défi #1 : RASSURER

S'appuyer davantage sur les professionnels de santé

pour favoriser la démocratisation de l'utilisation des outils numériques.

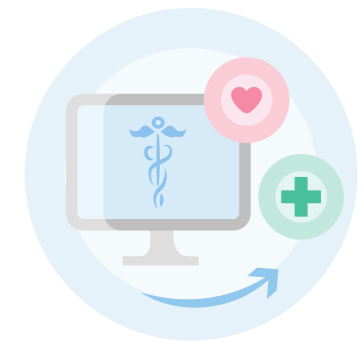
Alors que les innovations numériques se multiplient à un rythme effréné et que les applications de santé prolifèrent, un large segment de la population éprouve encore de grandes difficultés à naviguer dans cette jungle technologique. Nombreux sont ceux qui ne se sentent pas suffisamment armés pour saisir les enjeux de la santé numérique et se repérer dans le parcours de soins. Face à l'abondance d'outils disponibles, il semble indispensable que les personnes les plus vulnérables puissent compter sur les professionnels de santé pour identifier les solutions les mieux adaptées à leurs besoins spécifiques, prenant notamment en compte l'aspect anxiogène que peuvent revêtir les recommandations.

L'un des principaux enseignements de cette étude est la confiance qu'accordent les Français aux professionnels de santé, il importe donc de faire en sorte que ceux-ci soient mobilisés pour orienter, conseiller voire accompagner les personnes vulnérables dans l'identification et l'utilisation des outils numériques adaptés à leur prévention ; sinon d'orienter vers un médiateur numérique en santé.

En matière de prévention, la recommandation d'un professionnel de santé, qu'il soit généraliste, spécialiste, pharmacien ou personnel paramédical, constitue le vecteur le plus efficace pour inciter les Français à adopter les comportements recommandés. Cette tendance est particulièrement prononcée, même parmi les experts numériques, soulignant l'importance indéniable des conseils personnalisés des professionnels de santé.

86 %

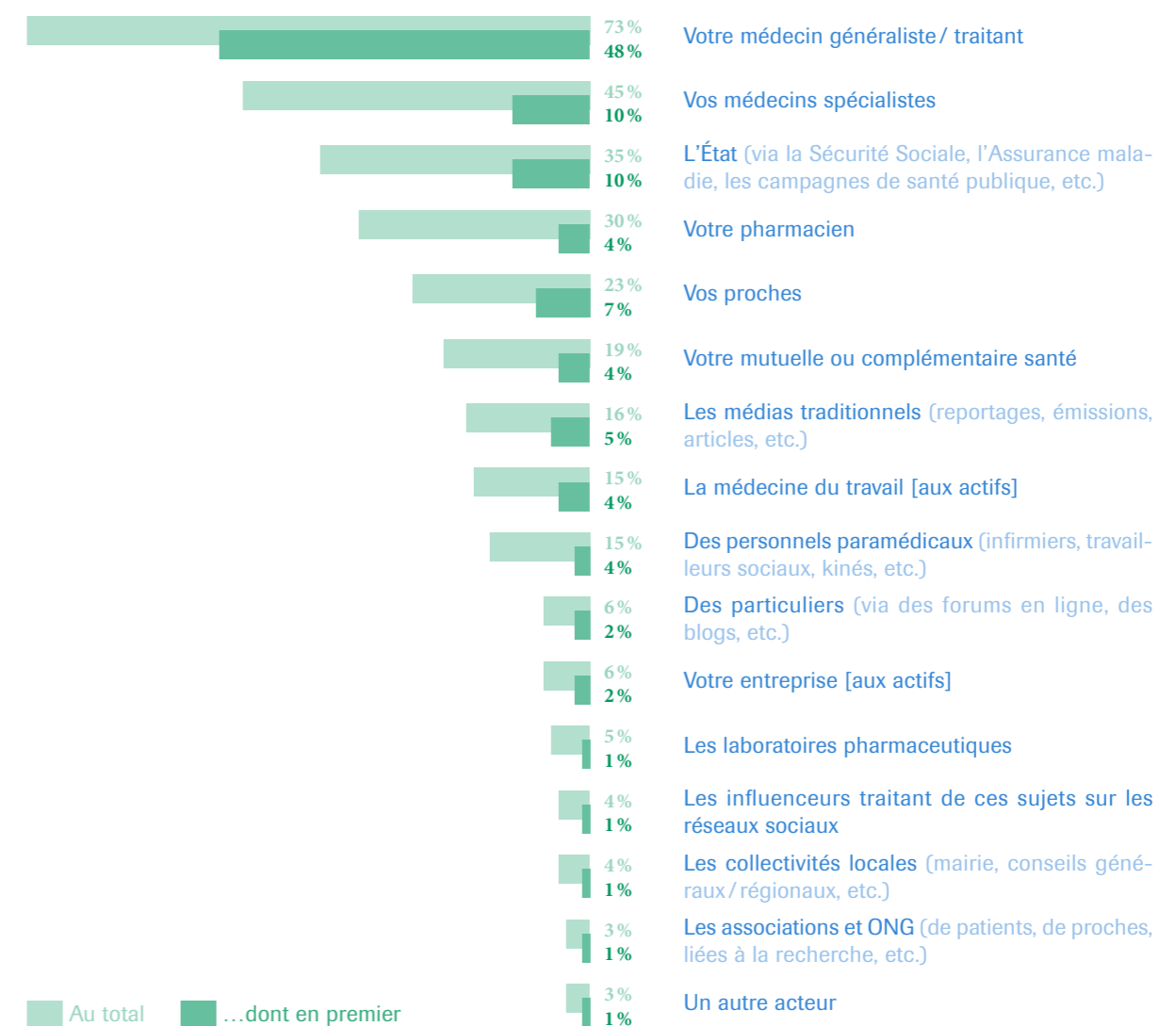
des Français estiment qu'ils peuvent faire confiance aux professionnels de santé pour les guider dans l'application des recommandations de prévention liées à leur mode de vie ou à leur suivi de santé.



Pour les Français, le professionnel de santé est la principale source d'information pour adopter des comportements de prévention, suivi de l'État.

Aujourd'hui, par quels canaux principaux vous informez-vous concernant les différents comportements à adopter afin de favoriser la prévention (adoption de comportements permettant de limiter l'apparition de problèmes de santé, par son mode de vie, des vaccins, des dépistages, etc.) ?

En premier ? En deuxième ? En troisième ?



L'une des principales conclusions de l'étude est que le numérique ne peut pas complètement se substituer aux autres canaux de communication, en particulier celui offert par les professionnels de santé. **Le numérique ne sera utile que s'il intervient en complément des autres leviers de prévention et que ces derniers facilitent le déploiement du recours aux outils numériques.** Le numérique doit avant tout servir à orienter plus efficacement les personnes vers les soins et les professionnels de santé les mieux adaptés à leurs besoins, dans un contexte où les campagnes de prévention numériques sont encore peu connectées aux parcours de soins.

Les bénéfices attendus

En s'appuyant sur les professionnels de santé pour promouvoir les outils numériques, on peut espérer une amélioration significative de l'accès aux soins. Les professionnels peuvent aider à identifier les outils numériques les plus adaptés aux besoins des patients, mieux les orienter dans leur parcours de santé et ainsi réduire le sentiment d'isolement et de complexité ressenti par les patients vulnérables. Les recommandations des professionnels de santé, appuyées par des outils numériques adaptés, encourageraient une plus grande adhésion aux comportements de prévention. Cette synergie pourra mener à une réduction des maladies chroniques et des complications liées à un suivi insuffisant.

Par ailleurs, en se fondant sur leur expertise et leur relation de confiance avec les patients, les professionnels de santé peuvent présenter les recommandations de prévention de manière plus rassurante et plus adaptée, ce qui permettra de réduire le stress et l'anxiété qui peuvent, pour certains publics, y être associés.

Les professionnels de santé peuvent également optimiser leur temps et leurs ressources : l'orientation et le suivi des patients sont facilités grâce aux outils numériques. Les professionnels de santé pourront ainsi s'assurer de la prise en charge de patients qui se présenteront au professionnel de santé adéquat, améliorant l'efficacité globale du système de santé.

La démocratisation des outils numériques auprès de la population – publics vulnérables compris – de pair avec les professionnels de santé réduirait les inégalités d'accès aux soins. Si les outils numériques peuvent non seulement favoriser la prise de rendez-vous mais aussi l'orientation dans le parcours de soins, le principal enjeu est d'atteindre les patients économiquement vulnérables ou isolés numériquement afin qu'ils bénéficient d'un accompagnement spécifique, pour arriver à une prise en charge égale aux autres segments de la population. Ces individus, souvent moins dotés en compétences numériques du fait d'un accès plus limité à la formation, doivent pouvoir utiliser pleinement les services de santé numériques. Le soutien des professionnels de santé doit leur permettre de tirer pleinement parti des innovations technologiques en matière de prévention en santé favorisant l'équité d'accès aux soins.

La combinaison de l'expertise humaine et des innovations technologiques offre une opportunité unique d'améliorer la santé publique de manière inclusive et efficace.



Le regard de Stéphanie Clément-Guinaudeau,

cardiologue et membre de la Fondation
Agir pour le cœur des femmes



Les femmes sont un public vulnérable en santé, et un public particulièrement concerné par la prévention. En effet, nous avons remarqué au cours de nos opérations que 90 % d'entre elles – toutes catégories d'âges et de sociales confondues – présentaient à minima deux facteurs de risques cardio-vasculaires.

Depuis 2021, la Fondation Agir pour le Cœur des femmes organise le passage d'un bus du Cœur des Femmes dans les quartiers défavorisés des plus grandes villes de France et aller à la rencontre des femmes en situation de précarité sanitaire et sociale. Cette opération itinérante d'information, de sensibilisation et de prévention sur les maladies cardio-vasculaires et gynécologiques déploie un dispositif de dépistage partout en France, et le dispositif fonctionne très bien ! Les professionnels de santé vont à la rencontre des Françaises – à hauteur d'une vingtaine de soignants par jour, sans compter les bénévoles et les étudiants – pour prendre en charge jusqu'à 300 femmes sur trois jours.

Alors comment expliquer cet engouement pour le Bus du Cœur des Femmes, alors même qu'il est possible de se faire examiner dans les structures de soins ? Les femmes ne se sentent pas concernées par la prévention, et encore moins par la prévention cardio-vasculaire. Elles manquent de temps face à leurs charges domestiques, leur travail, et ont le sentiment d'être ni légitimes, ni concernées par la prévention.

Le bus itinérant provoque donc un rendez-vous au moment de son passage : d'une part, il va vers les femmes pour les introduire aux professionnels de santé de confiance – une dimension essentielle en gynécologie par exemple ; d'autre part il renforce le réseau de professionnels de santé locaux compétents et œuvrant pour la santé de la femme. En s'appuyant sur des acteurs locaux, parfois certains médecins à la retraite ayant une bonne connaissance de leurs anciens patients, la Fondation a réussi à renforcer une relation de confiance entre patientes éloignées des préoccupations sanitaires et professionnels de santé.

La personnalisation de la prévention implique d'abord de veiller à ce que les actions proposées tiennent compte le plus précisément possible de la situation clinique individuelle. Cela repose sur un ciblage minutieux fondé sur une analyse des facteurs de risques, la présence ou l'absence de certains biomarqueurs, la réalisation ou non de certains vaccins, ainsi que des éléments environnementaux spécifiques à chaque personne.

Cela signifie ensuite qu'il faut utiliser des moyens et des outils adaptés à chaque individu en fonction de son âge, de son environnement de vie et de ses particularités. La technologie numérique offre une opportunité unique pour atteindre plus facilement des personnes éloignées du système de soins traditionnel et peu réceptives aux campagnes conventionnelles, à condition que les messages de prévention soient adaptés aux populations.

Pour garantir une réception optimale des messages par les publics vulnérables, il est essentiel de co-construire les messages de prévention avec les personnes concernées. Comme évoqué précédemment, le caractère intrusif de certains messages de prévention peut constituer un obstacle à l'adoption de comportements vertueux. La co-construction des messages entre professionnels de santé et patients pourrait s'avérer bénéfique en atténuant un paternalisme souvent mal perçu et en rendant les recommandations plus pertinentes et acceptables.

Défi #2 : PERSONNALISER

Cibler davantage les messages de prévention pour favoriser
l'adoption de comportements de prévention.

Notre enquête d'opinion corrobore une observation déjà bien établie : les messages de prévention, lorsqu'ils sont perçus comme trop généraux ou extérieurs, peuvent être considérés comme des injonctions difficiles à mettre en œuvre, particulièrement pour les personnes les plus vulnérables. Dans ce contexte, l'objectif est de garantir que les conseils appropriés parviennent aux bonnes personnes. Il s'agit donc de relever le défi de la personnalisation des messages de prévention.

Le développement de la personnalisation grâce à l'intelligence artificielle

L'intégration approfondie de l'intelligence artificielle (IA) augure une optimisation significative des pratiques de prévention en santé. Elle permettrait non seulement une détection plus précoce des maladies, avant même l'apparition des symptômes, mais favoriserait également une approche proactive et personnalisée de la santé publique. Les perspectives offertes par l'IA sont vastes, grâce à ses capacités avancées d'analyse des données, de prévision et de personnalisation des interventions.

En amont, l'IA permettra d'identifier plus finement les facteurs de risque individuels en repérant des motifs difficilement perceptibles à l'œil humain. Pour ce qui est de la personnalisation, l'IA offrira des recommandations de prévention en santé mieux adaptées aux spécificités de chaque individu, en tenant compte de ses antécédents médicaux, de son mode de vie et de ses habitudes alimentaires. Les applications de santé basées sur l'IA pourraient ainsi fournir des conseils personnalisés et dynamiques, ajustés en temps réel aux comportements et aux évolutions de l'utilisateur.

FOCUS PROJET



Lisa Connect, revisite le parcours de santé en invitant la prévention de façon ludique et interactive en amont des consultations médicales

Lisa Connect est un projet innovant, lauréat du programme d'incubation Impact DATA (saison 2023-2024) porté par 21 et soutenu par la Fondation Roche¹. Son objectif : rentabiliser les temps morts médicaux pour sensibiliser les patients à des actions de prévention qui leur correspondent.

La borne *Lisa Connect* est mise à disposition des patients dans les salles d'attente et accompagne le professionnel à faire de la prévention via un service de e-santé. Elle invite le patient à s'interroger en avant-consultation sur des sujets de prévention, de manière ludique et interactive pour enclencher des actions de prévention primaire et secondaire.

Les premiers résultats sont pertinents. *Lisa Connect* touche des personnes qui ne sont pas toujours à l'aise vis-à-vis du numérique

(lors de son expérimentation, plus de 60 % des répondants n'avaient jamais utilisé d'écran tactile), mais qui ont été curieux de découvrir cette nouveauté dans leur espace d'attente. Ces personnes sont par ailleurs satisfaites de leur expérience, estimant qu'elles y ont appris des choses sur des sujets qu'elles ont jugés intéressants comme la santé dentaire, les ressources pour trouver un logement, l'alimentation, la santé mentale, le fonctionnement des démarches administratives, les campagnes de dépistage ou encore de vaccination.

Ces personnes prévoient de la réutiliser lorsqu'elles reviendront, mais aussi d'en parler autour d'elles !

En 2025, près de 900 salles d'attente seront équipées du dispositif, présentant un potentiel de 2 millions de personnes touchées par an.

¹ 21, Programme Impact DATA, consulté le 15 juillet 2024.

La personnalisation des messages renforce également la relation de confiance entre les patients et les professionnels de santé. Les patients se sentant mieux soutenus et écoutés, cela améliore leur engagement envers les conseils et les traitements proposés. Les programmes de prévention peuvent ainsi être continuellement ajustés en fonction des retours des patients et des données collectées, rendant les initiatives de santé publique plus flexibles et réactives aux besoins changeants de la population.

En conclusion, la personnalisation des messages de prévention est une stratégie essentielle pour encourager l'adoption de comportements de santé vertueux. En s'appuyant sur les professionnels de santé et en développant des outils numériques adaptés, nous pouvons créer des campagnes de prévention plus efficaces et équitables, contribuant ainsi à une amélioration significative de la santé publique.

Défi #3 : ACCOMPAGNER

Favoriser une approche proactive pour accroître la prise en main des outils numériques et augmenter la littératie en santé.

Le numérique constitue un atout considérable pour encourager l'adoption de comportements de prévention vertueux, à condition que les usagers possèdent une bonne littératie en santé et maîtrisent les outils numériques. Bien que plus des trois quarts des Français déclarent avoir déjà utilisé au moins un outil numérique en matière de santé, cette proportion est nettement moins élevée parmi les populations qui se déclarent éloignées du numérique. En effet, 45 % des personnes appartenant à cette catégorie déclarent n'avoir jamais utilisé d'outil numérique pour des questions de santé. Cumulant bien souvent les vulnérabilités, les personnes isolées socialement et vulnérables économiquement s'estiment moins favorisés que les autres dans l'accès et la maîtrise des technologies numériques (respectivement 47 % et 44 % contre 58 % pour l'ensemble des français).

Les bénéfices attendus En personnalisant les messages de prévention, les interventions peuvent être mieux ajustées pour répondre aux besoins spécifiques des populations vulnérables, maximisant ainsi leur efficacité. En effet, des messages adaptés ont une plus grande probabilité d'entraîner des changements de comportement durables. De plus, une personnalisation accrue des messages de prévention peut contribuer à réduire la stigmatisation associée à certains comportements, comme pour les vulnérables ayant un mode de vie nocif, identifiés dans cette étude. En recevant des informations qui tiennent compte de leur situation unique, les personnes se sentiront respectées et comprises, ce qui favorise une meilleure acceptation des recommandations.

Le premier rapport de l'Observatoire de l'accès au numérique avait déjà identifié ce défi : il est essentiel de trouver des moyens efficaces pour accompagner les individus dans leur compréhension et leur utilisation des outils numériques. Notre deuxième Observatoire de l'accès au numérique en santé a confirmé l'utilité de ces outils, mais il est impératif de garantir leur usage. Pour ce faire, il est nécessaire que les personnes concernées puissent facilement accéder à une aide appropriée pour répondre à leurs questions et visualiser concrètement les bénéfices de l'utilisation de ces outils ou de l'adoption de nouveaux comportements.

Relever ce défi est déterminant pour ne laisser personne en marge des actions de prévention et maximiser les avantages que le numérique peut apporter au développement d'une prévention adaptée aux besoins de chacun. En outre, il est déterminant de développer des stratégies d'éducation et de formation ciblées pour améliorer la littératie en santé et la compétence numérique, en particulier parmi les populations vulnérables.

En intégrant des initiatives de soutien personnalisé, telles que des ateliers de formation, des services d'assistance en ligne et des ressources éducatives accessibles, nous pouvons espérer une adoption plus large et plus équitable des technologies numériques de santé. Cela permettra non seulement de renforcer l'efficacité des actions préventives, mais aussi de promouvoir une culture de la santé proactive et informée.

Ainsi, le numérique, bien utilisé, peut transformer le paysage de la santé publique en rendant les soins de santé plus accessibles, plus personnalisés et plus efficaces pour tous, y compris les populations les plus vulnérables.



Le regard de Charlotte Martinez,

responsable du pôle territoires numériques du programme d'inclusion numérique à la Croix-Rouge française, sur l'importance de la maîtrise des compétences numériques de base dans la formation au numérique en santé



À la Croix-Rouge française, nous sommes en première ligne pour constater qu'au-delà de ses nombreuses potentialités, le numérique expose les individus à des vulnérabilités nouvelles et partagées : exclusion numérique, cyberattaques, manipulation de l'information, et dépendance aux technologies, risque environnemental, etc.

L'exclusion numérique apparaît comme une nouvelle forme de vulnérabilité transversale aux autres et susceptible d'engendrer du non-recours aux droits, des difficultés d'insertion socio-professionnelle et des obstacles à l'accès aux soins.

L'exclusion numérique, c'est une situation dans laquelle un individu ne peut pas profiter pleinement de son intégration dans la société, pour des raisons liées à l'accès à l'équipement numérique, de connexion, d'usage ou de compétences. En 2023, ce sont 16 millions de Français qui se déclaraient en difficulté numérique, soit près d'un quart de la population ! L'essor important de nouveaux services, qu'il s'agisse d'applications ou de sites, facilite la gestion des rendez-vous et la communication avec les professionnels de santé, néanmoins elle peut pénaliser les personnes qui se sentent en difficulté avec le numérique.

Par ailleurs, il a bien souvent été constaté que les personnes les plus isolées socialement et économiquement étaient aussi celles se déclarant être le plus en difficulté avec le numérique. Ainsi, la question de la double peine des difficultés d'accès à la santé et d'accès au numérique se pose. Quel accès à la prévention et au numérique en santé, dans un monde qui se digitalise, pour les éloignés du numérique ? Comment faire en sorte que les éloignés du numérique puissent aussi bénéficier des opportunités du numérique en santé ?

Une première réponse est à chercher dans un accompagnement humain à la montée en compétences numériques de ces publics, via des ateliers et des accompagnements individuels, visant à rendre autonomes sur les compétences numériques de base (télécharger une application, envoyer un mail, faire une recherche sur internet, etc.) qui sont nécessaires pour utiliser le numérique en santé. La question de l'équipement et de l'accès à de la connexion internet de qualité (notamment pour faire des téléconsultations) rentre aussi en compte pour un accès complet au numérique en santé. C'est ce que propose la Croix-Rouge française via ses actions en faveur de l'inclusion numérique. Depuis 2021, un programme ambitieux de lutte contre l'exclusion numérique a été mis en place, via la mobilisation de conseillers numériques et de bénévoles aidants numériques. Ainsi, plus de 32 000 accompagnements ont été réalisés par nos conseillers numériques auprès de personnes éloignées du numérique.

Par ailleurs, le rôle des acteurs du soin est crucial comme le montre ce rapport. Ils sont en effet en première ligne pour sensibiliser à l'utilisation des outils numériques et à leur utilité, pour donner confiance aux patients et intégrer le numérique comme un outil clé dans leur parcours de santé. Ils peuvent aussi détecter des situations d'exclusion numérique et orienter les personnes vers des organisations qui peuvent les aider. Néanmoins, tous ne sont pas à l'aise avec le numérique. Ainsi, une formation sur le numérique en santé est indispensable, afin qu'ils se sentent eux-mêmes à l'aise avec le numérique, pour mieux en parler à leurs patients.

La littératie en santé : un concept crucial pour la santé publique

La littératie en santé est un élément fondamental de la santé publique. Elle se définit par la motivation et les compétences des individus à accéder, comprendre, évaluer et utiliser l'information pour prendre des décisions éclairées concernant leur santé.

La France a participé pour la première fois, aux côtés de 16 autres pays, à l'enquête Health Literacy Survey 2019-2021, qui offre une première photographie des niveaux de littératie en santé en France.

Dans cette enquête, les niveaux de littératie en santé ont été classés en quatre catégories : excellent, suffisant, problématique ou inadéquat. Les résultats de cette étude sont

préoccupants : 30 % des personnes interrogées présentent un niveau de littératie en santé qualifié de « problématique » et 14 % un niveau jugé « inadéquat ». En d'autres termes, 44 % des adultes rencontrent des difficultés significatives pour utiliser l'information sur la santé de manière autonome.

Améliorer le niveau de littératie en santé est un enjeu majeur pour permettre à la population de prendre en charge efficacement sa propre santé. Il apparaît donc impératif de mettre en œuvre des actions visant à accroître la littératie en santé en décryptant les mécanismes bloquants et en créant des environnements inclusifs et propices à une meilleure littératie en santé.

Les bénéfices attendus

En augmentant la littératie en santé par l'encouragement d'une démarche proactive, les individus seront mieux outillés pour rechercher des informations pertinentes, poser des questions éclairées aux professionnels de santé et prendre des décisions informées concernant leurs traitements et modes de vie. Une meilleure littératie permettrait également de tirer pleinement parti des technologies disponibles, telles que les applications de suivi, les plateformes de télé-médecine et les ressources éducatives en ligne, facilitant ainsi une gestion optimisée de leur santé.

Avec une littératie en santé accrue, les patients seraient plus aptes à comprendre les instructions médicales, à suivre correctement les prescriptions et à signaler de manière précise leurs symptômes. Cela améliorerait la qualité des soins reçus, car les professionnels de santé pourraient adapter leurs interventions en fonction de la compréhension et de l'observance des patients. En comprenant mieux les enjeux de santé et les avantages des comportements préventifs, les individus seraient plus enclins à adopter et à maintenir des habitudes de vie saines sur le long terme. Cela contribuerait à réduire l'incidence des maladies chroniques et à améliorer le bien-être général de la population.

FOCUS PROJET



Le coup de main numérique : des caravanes pour réduire l'illectronisme

Le coup de main numérique est un projet innovant, lauréat du programme d'incubation Impact DATA (saison 2023-2024) porté par 21 et soutenu par la Fondation Roche¹. Son objectif : contribuer à l'autonomie numérique des Français, notamment identifiés comme vulnérables.

L'association met à disposition des caravanes Cocci-net pour lutter contre les inégalités causées par la fracture numérique et notamment en santé. Situées en Loire Atlantique, ces caravanes sont postées 4 jours sur un lieu donné et proposent une écoute active des populations en situation de précarité numérique afin de comprendre leurs problématiques et les assister dans l'apprentissage des outils d'e-santé.

En Loire Atlantique, les besoins des habitants concernent largement la prévention en santé. Accompagner les usagers rencontrés sur l'utilisation des outils digitaux et notamment des plateformes de rendez-vous médicaux

contribue à la démarche d'entrée dans le parcours de prévention.

En 2023, 12 communes du Pays de Retz (Bretagne) ont été visitées sur 24 créneaux d'accueil et 130 personnes accompagnées. *Le coup de main numérique* porte ainsi bien son nom : 95 % des personnes accompagnées étaient domiciliées à moins de 5 kilomètres de la caravane, plébiscitant l'accès facilité par l'itinérance, et 48 % d'entre-elles déclaraient ne pas être à l'aise vis-à-vis du numérique.

Depuis le lancement des premières permanences en 2021, près de 4 000 personnes ont pu être accompagnées, et 10 médiateurs numériques formés. Un nouvel accompagnement est envisagé, cette fois directement à domicile pour assurer l'aller-vers des publics les plus vulnérables. Ce nouveau dimensionnement permettrait en effet d'identifier des personnes en situation de précarité digitale et de leur donner les clés pour devenir des usagers à part entière du système de santé.

¹ 21, [Programme Impact DATA](#), consulté le 15 juillet 2024.

Conclusions

Les avancées technologiques et l'intégration des outils numériques dans le domaine de la santé représentent autant de moyens d'améliorer la prévention. Les Français y sont favorables, cependant, plusieurs défis majeurs subsistent pour qu'ils bénéficient à l'ensemble de la population.

Ce second volet de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé souligne en effet une érosion de la confiance des citoyens dans le système de santé, exacerbée par les difficultés d'accès aux soins et aux technologies numériques. Les publics vulnérables en souffrent de manière plus marquée que l'ensemble des Français, du fait de leur isolement, de leurs difficultés économiques ou parce qu'ils vivent (ou estiment vivre) dans un désert médical. C'est une réalité forte qu'il faut prendre en compte, d'autant qu'au regard de la prévention, ils éprouvent plus de difficultés que les autres pour la mettre en œuvre au quotidien.

Dans ce contexte, le numérique est-il vraiment un atout, qui pourra permettre de mieux toucher, et de manière plus large, les publics vulnérables et de développer des actions de prévention adaptées à leur situation ? Sur la base des résultats de l'Observatoire, pour que cela soit possible, **il faut relever trois défis clés.**

Le premier défi est de rassurer. Il est d'abord essentiel de s'appuyer sur les professionnels de santé pour renforcer la confiance et l'adoption des outils numériques. Ces acteurs, par leur rôle de proximité et leur autorité, peuvent faciliter l'appropriation de ces technologies par les patients, en leur fournissant des conseils et un accompagnement adaptés.

Le deuxième défi est de personnaliser.

La personnalisation des messages de prévention apparaît en effet comme une stratégie clé pour cibler plus efficacement des profils différents et atténuer le caractère anxiogène des communications délivrées. En adaptant les communications aux caractéristiques individuelles des patients, il est possible de favoriser une meilleure compréhension et une adoption plus large des comportements préventifs. En effet, les technologies numériques offrent un potentiel considérable pour segmenter les publics et délivrer des messages ciblés, augmentant ainsi leur pertinence et leur impact.

Le troisième défi est d'accompagner.

Une approche proactive est nécessaire pour accroître la prise en main des outils numériques et améliorer la littératie en santé. Il convient d'amplifier les initiatives éducatives et des formations spécifiques, destinées à surmonter les barrières à l'utilisation des technologies numériques, particulièrement pour les populations vulnérables. En fournissant un soutien personnalisé et en créant des environnements d'apprentissage inclusifs, nous pouvons améliorer l'accès aux informations de santé et encourager des pratiques de santé plus autonomes et informées.

Pour que le numérique devienne un puissant levier de prévention en santé, il est indispensable de développer des stratégies inclusives et adaptées, impliquant tous les acteurs du secteur sanitaire. Cette approche permettra non seulement de renforcer l'efficacité des actions préventives, mais aussi de réduire les inégalités en matière de santé, contribuant ainsi à une meilleure qualité de vie pour tous.

Annexes

A.1 Méthodologie de l'Observatoire

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

- 1 • **Un sondage d'opinion** auprès de la population générale pour dresser un état des lieux des problématiques liées à l'inclusion numérique et à la prévention en santé;
- 2 • **Une série d'auditions** pour donner la parole aux acteurs de terrain et révéler d'une part les problématiques d'accès à la prévention qui sont difficilement perceptibles – en particulier pour les populations vulnérables – via les enquêtes d'opinion et d'autre part les initiatives émergentes en faveur du renforcement de la prévention en santé ciblant ces publics en particulier.

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 à usage de prévention en santé. Il s'agit de comprendre leurs représentations quant aux opportunités et risques identifiés liés au développement de services numériques dédiés à la prévention en santé et évaluer la sensibilité des citoyens – en particulier les plus vulnérables – aux enjeux liés à la prévention en santé.

Pour ce faire, les partenaires de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé ont souhaité, comme pour le premier rapport de l'Observatoire, mettre en place une enquête d'opinion 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.

Avec ce sondage, les partenaires de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé ont avant tout souhaité recueillir l'opinion des Français sur ces enjeux, établir une cartographie des usages du numérique en prévention en santé et révéler les difficultés de certains d'entre eux à mettre en place les recommandations de prévention.

Focus méthodologique 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 représentatif de la population Française âgé de 18 ans et plus selon les modalités suivantes :

- ▶ L'enquête a été administrée par Internet du 29 mars au 4 avril 2024, via une étude ad hoc dédiée auprès du panel propriétaire Harris Interactive – Toluna ;
- ▶ L'échantillon est composé de 3 081 personnes représentatives de la population française de 18 ans et plus et résidant en France hexagonale ;
- ▶ La représentativité est assurée selon la méthode des quotas, au regard du sexe, de l'âge, de la catégorie socio-professionnelle, de la catégorie d'agglomération et du lieu de résidence des répondants ;
- ▶ La taille de l'échantillon permet non seulement de disposer de résultats d'ensemble fiables mais aussi d'analyser les résultats plus finement au sein de sous-catégories significatives ;
- ▶ Le questionnaire comporte 28 questions.

L'ensemble des résultats sera publié en open data par la Fondation Roche.



Les territoires ultramarins ne sont pas pris en compte dans l'enquête de l'Observatoire.

La Cour des Comptes¹ a mis en lumière les enjeux de santé portés par les outre-mer dans leur diversité, leur complexité et leur singularité. Alors qu'elle est homogène dans les départements de l'Hexagone, l'intervention de l'État dans les territoires ultramarins en matière de santé est conduite et adaptée en tenant compte du degré d'autonomie dont dispose chacun d'entre eux selon son statut institutionnel (et de ses caractéristiques géographiques, économiques, démographiques et socioculturelles).

Si les politiques publiques en santé sont bien sûr déployables à l'échelle des territoires ultramarins, leurs spécificités respectives demandent qu'ils soient pris en compte séparément, non comme territoires ultramarins, mais chacun comme un territoire à part entière.

¹ Cour des Comptes, *La santé dans les outre-mer, une responsabilité de la République*, 12 juin 2014.

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

En complément de l'enquête d'opinion en population générale, les partenaires de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé ont souhaité conduire une série d'auditions pour donner la parole aux acteurs de terrain et révéler d'une part les problématiques d'accès à la prévention qui sont difficilement perceptibles – en particulier pour les populations vulnérables – via les enquêtes d'opinion et d'autre part les initiatives émergentes en faveur du renforcement de la prévention en santé ciblant ces publics en particulier.

Ces auditions ont été conduites :

- ▶ Auprès de personnes en contact avec les publics identifiés «vulnérables», soient les partenaires de cet Observatoire de l'accès au numérique en santé (Fondation Roche, Croix-Rouge française, Délégation ministérielle au numérique en santé, 21 et Mednum) et leurs réseaux respectifs ;
- ▶ Auprès d'experts des champs de l'inclusion, du numérique et de la santé, mais aussi des chercheurs en psychologie comportementale et en sociologie ;
- ▶ Auprès de porteurs d'initiatives en faveur de l'inclusion numérique et du renforcement de la prévention en santé déployées ou en passe d'être déployées sur le territoire français. Elles sont mises en avant dans ce rapport sous forme de présentations synthétiques.

A.2 Retour sur l'impact du premier Observatoire

Le premier rapport de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé : quatre défis pour renforcer l'inclusion numérique en santé

En 2021, la Fondation Roche et ses partenaires – La Croix-Rouge français et WeTechCare – publiaient le premier rapport de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé. Son objectif : poser un diagnostic inédit des perceptions et des besoins des Français, à l'intersection des enjeux d'accès au numérique et d'accès à la santé.

S'appuyant sur une étude de près de 2000 Français, d'entretiens avec les acteurs de l'inclusion numérique en santé, et grâce à l'expérience des partenaires, ce [premier rapport de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé](#) s'est attaché à témoigner de la compréhension et des opportunités que représentent le numérique en santé pour les Français. Mais il a aussi montré une crainte : celle que le numérique ne les éloigne encore davantage du système de santé, ou crée des inégalités de prise en charge pour les éloignés du numérique.

Ce rapport identifie **4 défis pour favoriser l'accès au numérique en santé**, et rapprocher les Français de leur système de soins :



RAPPEL DES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS du premier rapport de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé

Santé numérique : une augmentation fulgurante des usages

71 % des Français

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

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 numériques 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.

*L'Avis Citoyen :
le fruit d'une démarche
participative au service
du débat public*

À la suite de ce premier rapport de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé, la Fondation Roche a souhaité placer dans le débat public des propositions concrètes au service de l'inclusion numérique en santé.

En 2022, la Fondation Roche a donc donné la parole à 36 citoyens de plusieurs Régions (Normandie, Hauts-de-France, Bourgogne-Franche-Comté, Occitanie) lors d'ateliers qui leur ont permis de proposer des solutions pour mettre le numérique au service des patients.

Un débat a par la suite rassemblé l'ensemble des citoyens engagés dans la démarche pour réfléchir et structurer des propositions concrètes pour le numérique en santé. Ces réflexions ont été enrichies grâce à l'intervention d'experts qualifiés (universitaires, associations, think tanks, acteurs du numérique en santé, avocats...).

Après plus de deux mois de mobilisation, ces échanges ont permis aux citoyens de construire un [Avis Citoyen](#), composé de 20 propositions à soumettre aux pouvoirs publics en repartant des 4 défis identifiés par l'Observatoire.



Un débat citoyen pour placer l'accès au numérique en santé au cœur des enjeux de l'élection présidentielle de 2022

La santé est identifiée comme un sujet de préoccupation des Français, et les solutions digitales en nette croissance propulsent la thématique du numérique en santé.

La Fondation Roche et WeTechCare ont ainsi souhaité permettre aux citoyens d'interpeller les candidats à l'élection présidentielle de

2022 en organisant une matinée-débat pour leur soumettre les propositions issues de l'Avis Citoyen. À ParisSanté Campus, en présence des associations de patients, d'acteurs de la e-santé et de l'inclusion numérique, les porte-parole santé des candidats ont été invités à réagir aux propositions des citoyens.

*Le Tour de France de
l'inclusion numérique :
une initiative d'aller-vers
pour renforcer l'inclusion
numérique en santé*

En 2023, un an après les débuts de *Mon espace santé*, la Fondation Roche s'est associée avec la Croix-Rouge française et la délégation ministérielle au numérique en santé (DNS) pour accélérer le virage numérique dans le champ de la santé par les Français. Pour ce faire, la Fondation Roche a contribué au [Tour de France de l'inclusion numérique](#), dont l'objectif est de faciliter l'adoption de la plateforme *Mon espace santé*, espace numérique de santé lancé en 2022 par l'État qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique des citoyens. Entre février et août 2023, plus d'un millier d'utilisateurs a bénéficié du dispositif au cours de douze étapes au sein de sites de la Croix-Rouge française.



Direction de la publication :



4 cours de l'Île Seguin
92650 Boulogne-Billancourt cedex

Conception & réalisation :

pergallon

Crédits illustrations :

Atelier Nué

Impression :

Copy-Top Opéra Bourse sur papier Nautilus Superwhite
Papier 100% recyclé issu à 100 % de déchets de consommation

*OBSERVATOIRE DE L'ACCÈS
AU NUMÉRIQUE EN SANTÉ*

Octobre 2024