

Communiqué de presse

## Deuxième édition de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé : Trois défis pour améliorer la prévention des publics vulnérables grâce au numérique

**Paris, le 16 octobre 2024** – La Fondation Roche, la Délégation ministérielle du numérique en santé (DNS), la Croix-Rouge française, 21, l'Accélérateur d'innovation sociale de la Croix-Rouge française et de Nexem, et la Mednum dévoilent la deuxième édition de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé. Menée par Harris Interactive, l'enquête a permis d'identifier des facteurs de vulnérabilités parmi certaines populations (vulnérabilité numérique, vulnérabilité socio-économique, vulnérabilité d'accès à la santé). Elle a également permis aux auteurs de cette étude inédite de définir trois défis pour faire du numérique un outil efficace d'amélioration de la prévention en santé : rassurer, personnaliser et accompagner.

La e-santé a connu une accélération sans précédent : la généralisation des smartphones et des applications mobiles a transformé ces outils numériques en leviers prometteurs pour la prévention, en touchant un public plus large et varié, en facilitant l'accès à l'information et donc en autonomisant les patients dans la gestion de leur propre santé. Pour les publics vulnérables qui éprouvent des difficultés accrues dans l'accès aux soins, le numérique peut apporter un soutien important dans l'adoption de ces « bons » comportements, et prévenir l'apparition de maladies « évitables » auxquelles ils sont davantage exposés.

**Pour réellement transformer le numérique en accélérateur du « virage préventif », les partenaires de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé identifient trois défis à relever :**

**RASSURER** – Les publics vulnérables estiment à 86 % que leurs professionnels de santé sont les mieux placés pour les guider dans l'application de recommandations de prévention adaptées à leur mode de vie ou à leur suivi de santé. Cette confiance fait des professionnels de santé un relais indispensable pour encourager l'adhésion aux comportements de prévention grâce aux outils numériques.

**PERSONNALISER** – L'adaptation des messages de prévention améliore leur efficacité, en particulier auprès des publics vulnérables qui éprouvent de grandes difficultés à mettre en œuvre les « bons » comportements au quotidien. Impliquer les individus dans leur propre parcours de santé, en construisant des parcours de prévention adaptés à leur situation spécifique (au regard de leurs ressources financières, de leur environnement, de leurs antécédents familiaux, etc.) est donc indispensable. Les outils numériques permettent de mieux adapter le suivi de chacun.

**ACCOMPAGNER** – Près de 50 % des publics vulnérables déclarent n'avoir jamais utilisé le numérique pour leur santé. Pourtant, les outils numériques permettraient de surmonter certains obstacles qui créent de la vulnérabilité (isolement géographique par exemple). Il faut donc accompagner les publics vulnérables à s'en saisir, en facilitant l'accès aux outils numériques et à leur prise en main, mais surtout en démontrant leur utilité dans la gestion et l'amélioration de la santé.

**Ces défis s'appuient sur les résultats d'une enquête sur la prévention et le numérique en santé menée auprès de 3 000 Français, dont les partenaires ont tiré trois grands enseignements.**

- 1. La perception de l'accès aux soins et des apports du numérique en santé s'érode légèrement, notamment pour les publics vulnérables.*

Les Français restent globalement positifs sur l'accès au système de santé et l'apport du numérique en santé, mais nettement moins qu'en 2021. En trois ans, la confiance dans le système de santé s'est érodée, exacerbée par le sentiment de vivre dans un territoire sous-doté (+ 9 points de sentiment de désertification) et au regard de l'allongement des délais pour obtenir un rendez-vous auprès d'un professionnel de santé (-18 points de satisfaction). Si 78 % des Français identifient bien le numérique comme une opportunité pour développer l'accès à la santé, ils ont manifestement acquis une certaine maturité à l'égard des services et outils numériques en santé qui les rendent plus critiques. Toujours

plébiscité pour la « prévention des épidémies » (+ 1 point), les Français sont moins enthousiastes quant à la capacité du numérique à répondre à leurs besoins en santé, pour obtenir plus rapidement un rendez-vous médical (-6 points) ou encore s'informer en matière de santé (-4 points).

Les publics vulnérables ont généralement tendance à se sentir moins favorisés que la moyenne devant l'accès aux soins et au numérique, caractérisant une « double peine ». Les vulnérables « économiques » et « isolés socialement » expliquent ce sentiment de déclassement par l'éloignement géographique et/ ou l'éloignement des praticiens (+ 2 à 3 points). Pour les « isolés médicalement », l'insatisfaction de la qualité des soins reçus – qui concerne 69 % d'entre eux – se conjugue au sentiment de vivre dans un « désert médical ». Concernant le numérique, les usages prioritaires chez les publics vulnérables sont similaires à ceux de l'ensemble de la population, avec une forte appréciation des outils pratiques (pour la gestion des rendez-vous par exemple) dont les bénéfiques sont les plus visibles. Ces résultats offrent une base solide pour développer des initiatives qui renforceront l'adhésion et l'utilisation des outils numériques en santé au sein de ces groupes.

*2. La prévention bénéficie d'une bonne littératie, mais elle reste difficile à mettre en œuvre au quotidien et peut même susciter de l'anxiété, en particulier pour les publics vulnérables*

La prévention est devenue un élément central des politiques de santé, et son utilité est reconnue par 79 % des Français. En conséquence, ils sont nombreux à estimer bien prendre en compte les recommandations des pouvoirs publics, d'abord dans leur quotidien, ensuite seulement dans l'intégration aux parcours de dépistage. Mais ces recommandations sont difficiles à mettre en œuvre, en particulier au quotidien, et sont source d'anxiété pour 44 % d'entre-eux.

Les publics vulnérables – quel que soit leur profil – se montrent particulièrement fatalistes quant à l'efficacité des comportements de prévention. C'est le cas en particulier des vulnérables économiques qui présentent le plus fort taux (+ 7 points) de personnes estimant que tout est joué d'avance sur le plan de la santé, et que les comportements n'y changent pas grand-chose. Pour tous les profils de vulnérabilités, la prévention apparaît comme plus difficile à mettre en place avec son budget, plus complexe à appréhender du fait du nombre de recommandations (+ 9 points), plus anxiogène (+ 9 points), voire plus intrusive (+ 9 points).

*3. Le numérique est bien identifié par l'ensemble des Français, ainsi que par les plus vulnérables, pour lever les barrières d'accès à la prévention en santé*

En miroir des potentialités offertes par le numérique, près de 9 Français sur 10 estiment que les outils numériques sont indispensables ou importants pour favoriser l'adoption de comportements de prévention ; et les publics vulnérables, cette fois, ne font pas exception. En moyenne, les Français considèrent que le numérique permettrait de mieux s'informer (81 %) – en particulier sur les services fournis par les services publics, de développer des comportements de prévention (79 %) et d'être en meilleure maîtrise de sa santé (75 %). Plus largement, le numérique est perçu comme un outil susceptible de faire des Français des acteurs de leur santé et d'améliorer le système de soins en réparant la proximité.

*« Si les publics vulnérables partagent globalement les mêmes attentes vis-à-vis de la prévention et du numérique en santé que l'ensemble de la population, ils peuvent être plus ou moins impliqués, réceptifs ou confrontés à des obstacles quant à l'usage. Deux points positifs émergent de notre étude : le numérique peut être perçu comme une solution viable s'il est accompagné d'un travail de médiation - au sens de nos trois défis - rassurer, accompagner et personnaliser. Dans ces conditions, il peut faciliter l'accès et renforcer l'efficacité de la prévention chez les personnes vulnérables. »*

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

*« En travaillant main dans la main avec des acteurs clés du médico-social, du numérique et de l'inclusion, la Fondation Roche entend faire du numérique un levier concret pour améliorer la santé des plus vulnérables. »*

Jean-François Brochard, président de la Fondation Roche

## L'appel à projets Impact Data

En complément de l'étude de l'Observatoire, la Fondation Roche et 21, l'accélérateur d'innovation sociale de la Croix-Rouge française et de Nexem lancent l'appel à projets *Impact Data*, ouvert jusqu'au 14 novembre, pour soutenir des solutions numériques innovantes en prévention santé destinées aux publics vulnérables.

Depuis 2019, cette initiative a déjà permis de soutenir 10 projets innovants en collaboration avec la Croix-Rouge française.

Pour en savoir plus sur l'appel à projets, rendez-vous [ici](#).

Retrouvez les derniers travaux de la Fondation Roche :

- La [deuxième édition](#) de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé, Octobre 2024 ;
- L'[Avis Citoyen](#), février 2022 ;
- La [première édition](#) de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé, juin 2021.

### Contacts presse

Julie Ruocco  
[julie.ruocco@prpa.fr](mailto:julie.ruocco@prpa.fr)  
06 24 15 72 55

Léa Mazuy  
[lea@pergamon.fr](mailto:lea@pergamon.fr)  
07 50 67 31 78

### À propos de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé

Créé en 2021 sous l'impulsion de la Fondation Roche, l'Observatoire de l'accès au numérique en santé a pour mission de proposer une réflexion sur les usages du numérique en santé auprès des Français pour améliorer l'accès aux soins. Porté par un collectif de cinq partenaires – la [Fondation Roche](#), la [Croix-Rouge française](#), [La Mednum](#), la [délégation ministérielle au numérique en santé \(DNS\)](#) et [21](#), l'accélérateur d'innovation sociale de la Croix-Rouge et de Nexem – l'Observatoire vise à produire des données inédites sur les usages et perceptions des outils numériques en santé, tout en valorisant des initiatives innovantes déjà déployées sur le territoire français. La publication de cette deuxième édition en octobre 2024 engage l'Observatoire en faveur d'une meilleure compréhension des besoins en santé numérique et la mise en lumière des solutions permettant de renforcer la prévention des maladies « évitables » à forte incidence telles que les pathologies cardio-métaboliques, le diabète et certains cancers. Ce projet s'inscrit dans un effort plus large de démocratisation du numérique en santé, en lien avec les politiques nationales de développement du numérique en santé.