

# Numérique en santé : des services de plus en plus utilisés

Publié le 12 février 2024

🕒 3 minutes

Par : [La Rédaction](#)

Prises de rendez-vous, récupération de documents (examens, analyses), services en ligne de l'Assurance maladie ou de la mutuelle, téléconsultations, objets connectés... Les outils et services numériques relatifs à la santé se développent et sont de plus en plus utilisés. Néanmoins, les Français recourent encore peu à Mon espace santé.

Le ministère du travail, de la santé et des solidarités a publié le 5 février 2024 la synthèse d'une enquête sur "[les Français et le numérique en santé](#)" menée en novembre 2023 auprès d'un échantillon représentatif de 2 032 personnes de 18 ans ou plus. Elle dévoile les habitudes et les freins de la population en matière de numérique en santé.

## Un recours massif et croissant au numérique en santé

**90% des personnes interrogées ont déjà utilisé au moins un outil ou service numérique en santé.** En 2023 :

- 78% d'entre elles ont déjà pris un rendez-vous en ligne (contre 70% en 2020) ;
- 56% ont utilisé les services en ligne de l'Assurance maladie ou des mutuelles (48% en 2020) ;
- 39% ont déjà communiqué par e-mail ou SMS avec un professionnel de santé (32% en 2020).

**74% des répondants estiment que l'essor du numérique en santé améliorera la coordination des différents praticiens** dans le suivi médical des patients, et 72% pensent qu'il rendra les démarches administratives (prises en charge, remboursements...) plus fluides. Cependant, des **inquiétudes** subsistent sur les risques de déshumanisation des soins et d'inégalité d'accès à ces services, certaines populations étant moins à l'aise avec le numérique.

**86% considèrent leurs données de santé comme particulièrement sensibles**, et 78% redoutent qu'elles ne soient utilisées à des fins commerciales ou ne fassent l'objet d'un piratage .

## Un usage encore restreint du service **Mon espace santé**

**Au sein du panel :**

- 82% des répondants déclarent connaître Mon espace santé ;
- **50% l'ont déjà utilisé.** Parmi eux, 22% ont consulté le site mais n'ont pas activé leur profil Mon espace santé parce qu'ils n'en voyaient pas l'utilité, qu'ils percevaient cette opération comme longue et fastidieuse ou qu'ils ne disposaient pas de toutes les informations nécessaires ;
- 35% affirment avoir activé leur profil. Or, selon les indicateurs d'usage réel de Mon espace santé, seuls 15% des assurés l'ont effectivement activé.

**En majorité, les personnes interrogées :**

- **considèrent Mon espace santé comme un outil pratique et prometteur** qui répond à leur souhait de contrôler leurs données de santé. 93% estiment avoir le droit d'accéder à tous les documents émis sur eux par les professionnels de santé et de gérer leurs données (supprimer, partager des documents...) ;
- **font confiance à Mon espace santé :**
  - 75% le jugent à même de garantir la sécurité des données personnelles qui y sont stockées,
  - 91% des individus ayant activé leur profil déclarent qu'ils pourraient conseiller le service à leurs proches.

57% des non-utilisateurs de Mon espace santé seraient prêts à y recourir sur recommandation de leur médecin.