

À la recherche du ePatient • Tome II • Seniors, e-santé et santé connectée

## e-santé : des seniors connectés... à leurs médecins !

Communiqué de presse • Paris, le 12 juin 2018 • **Pour 69 % des seniors (de 45 à 85 ans et plus), la e-santé permet d'avoir des échanges plus riches avec leurs médecins. Mieux encore, chez les 85 ans et plus, ils sont 83 % à l'affirmer. En outre, pour 58 % de ces mêmes seniors, les informations médicales trouvées sur Internet renforcent la confiance qu'ils ont dans les médecins. Tels sont les principaux enseignements de l'étude menée par Patients & Web et LauMa communication en partenariat avec Medisite.fr et avec le soutien de Cap Digital. : « À la recherche du ePatient • Tome II • Seniors, e-santé et santé connectée ».**

### Une étude pour cerner les usages et les attentes des seniors en e-santé

Représentant près de 45 % de la population française, les seniors (de 45 à 85 ans et plus) sont aujourd'hui très largement connectés. Ainsi, pour les seuls 60-69 ans, ils sont 78 % à disposer d'un ordinateur à domicile (52 % des 70 ans et plus) et 54 % d'entre eux sont équipés en smartphone. Réalisée 5 ans après « À la recherche du ePatient », qui s'était penchée sur l'usage du web santé et de la santé connectée par les Français et les personnes touchées par une maladie chronique, ce tome II s'est focalisé sur ces seniors internautes, connectés, et notamment sur ceux en ALD (affection de longue durée).

En préalable, il est à noter que **44 % des seniors sondés sont touchés par une maladie chronique ou grave et que dans 7 cas sur 10, ils sont en ALD.** D'autre part, une très large majorité d'entre eux sont satisfaits des relations factuelles avec leur médecin. Ainsi 83 % déclarent qu'il est facile d'obtenir un rendez-vous avec son médecin (46 % étant tout à fait d'accord et 37 % plutôt d'accord), ce score montant à 88 % pour les seniors en ALD. De même, ils sont 71 % à dire qu'il faut peu de temps pour obtenir un rendez-vous (35 % étant tout à fait d'accord et 36 % plutôt d'accord). Sur un plan plus qualitatif, ils sont **88 % à dire que leur médecin leur explique clairement le diagnostic et la prescription** (45 % tout à fait d'accord et 43 % d'accord) et 82 % pensent que leur médecin prend suffisamment le temps de leur expliquer le diagnostic et la prescription (43 % tout à fait d'accord et 39 % plutôt d'accord).

### Des seniors internautes qui surfent sur le web santé...

**90 % des seniors ont déjà utilisé internet ou des outils numériques** (e-mail, application mobile...) pour rechercher des informations médicales ou échanger autour de la santé. À noter, pour les 85 ans et plus, ils sont 85 % à faire de même et dans 1 cas sur 4 (25 %), ils le font non pas pour eux mais pour une personne de leur entourage (versus 15 % de l'ensemble des seniors).

92 % des seniors internautes sondés utilisent un ordinateur à domicile pour surfer en santé, 22 % un smartphone (34 % des 45-54 ans) et 19 % une tablette (25 % des femmes seniors).

Non seulement, ces seniors connectés font un usage fréquent de la e-santé (58 % consultant le web santé au moins 1 fois par semaine, 1 senior masculin sur 4 le faisant tous les jours ou presque) mais ils sont **40 % à dire y avoir recours plus souvent qu'auparavant avant ou après une consultation.** Pour les 85 ans et plus, ce sont même 69 % d'entre eux qui le feraient plus souvent qu'auparavant avant la consultation alors que pour les seniors en ALD, ils seraient 46 % à le faire plus souvent qu'auparavant après la consultation.

**86 % des seniors utilisent en priorité des sites spécialisés dans la santé** (Medisite, e-santé.fr), les sites encyclopédiques arrivent en deuxième position (34 %), puis les sites des pouvoirs publics (Ministère de la santé, Assurance Maladie...) grimpent sur la 3e place du podium avec 30 % d'utilisateurs.

83 % des seniors en ALD surfant sur le web santé le font en raison d'une maladie chronique ou grave (versus 62 % de l'ensemble des seniors). **Dans 61 % des cas, ils utilisent Internet pour rechercher des informations sur les effets indésirables d'un traitement** (versus 52 % de l'ensemble des seniors surfant sur le web santé). Ces mêmes effets indésirables génèrent des recherches chez 77 % des seniors résidant en Bourgogne-Franche-Comté.

À noter, 26 % des femmes seniors surfant sur le web santé recherchent des témoignages de personnes souffrant d'une même maladie (versus 18 % des hommes seniors).

13 % des seniors déclarent surfer sur le web santé très souvent avant une consultation avec leur médecin (24 % de temps en temps) et 16 % très souvent après la consultation (39 % de temps en temps). Autrement dit, **37 % des seniors utilisent le web santé avant une consultation et 55 % après.**

L'usage du web santé avant une consultation est moins marqué chez les seniors en ALD et chez les seniors ayant déclaré que leur médecin leur explique clairement le diagnostic et la prescription. Ainsi, les premiers sont 38 % à déclarer le faire rarement (versus 33 % de l'ensemble des seniors). Et les seconds sont 39 % à dire ne jamais le faire (versus 30 % de l'ensemble des seniors).

A contrario, l'usage du web santé après la consultation est très développé chez les seniors indiquant parler souvent de leurs recherches sur le web santé avec leur médecin puisqu'ils sont 37 % à le faire (versus 16 % de l'ensemble des seniors).

*« Ce qui est intéressant c'est de mettre en comparaison la belle qualité de la relation avec le médecin et l'utilisation, majoritairement post visite, des outils numériques, pour compléter, prendre le temps de mieux comprendre ce qui a été dit par le professionnel ».*

**Serge Guérin**

Sociologue, Directeur du MSC Établissements de santé, INSEEC

**85 % des seniors surfant sur le web santé pensent que les informations qu'ils trouvent leur permettent de mieux prendre en charge leur santé.** Ils sont même 24 % à être tout à fait d'accord avec ce point (30 % des personnes en ALD, 36 % des 85 ans et plus). 72 % trouvent ces informations fiables, 58 % rassurantes et 78 % claires. 15 % de l'ensemble des seniors sont tout à fait d'accord avec ce dernier point, ce pourcentage grimpe à 22 % chez les seniors déclarant que leur médecin leur explique clairement le diagnostic et la prescription.

**69 % des seniors surfant sur le web santé pensent que les informations qu'ils trouvent leur permettent d'avoir des échanges plus riches avec leur médecin.**

Les informations trouvées sur le web vous permettent d'avoir des échanges plus riches avec les médecins que vous consultez



De même, ils sont 11 % à être tout à fait d'accord et 47 % à être d'accord (soit 58 % d'accord global) avec le fait que les informations trouvées sur le web leur donnent davantage confiance dans les médecins.

### Des seniors mobinautes et adeptes des objets connectés de santé ?

**20 % des seniors ont déjà téléchargé une application mobile relative à la santé sur leur smartphone ou leur tablette.** Dans près d'1 cas sur 2, ils l'ont fait après avoir lu un article sur le sujet et dans 4 cas sur 10 en ayant fait une recherche en fonction de la maladie.

Seulement 10 % d'entre eux l'ont fait après un conseil de leur médecin (17 % pour les seniors en ALD). Pourtant, 29 % de l'ensemble des seniors souhaitent que leur médecin les conseille quant au choix de l'application mobile à utiliser par rapport à leur maladie.

23 % des seniors ayant déjà téléchargé au moins une application mobile de santé déclarent en utiliser 1 régulièrement (au moins 2 fois par mois), 29 % déclarent en utiliser 2 régulièrement et 13 %, 3.

**Dans 58 % des cas, ils utilisent cette ou ces applications parce qu'elle(s) est /sont utile(s) pour leur santé, dans 53 % parce qu'elle(s) est / sont simple(s) et dans 52 % parce qu'elle(s) les aide(nt) à mieux gérer leur pathologie.** Si l'aspect ludique de l'application joue pour 17 % des seniors, cette raison monte à 25 % pour les seniors en ALD.

Pour les applications qu'ils ont téléchargées mais n'utilisent plus, c'est d'abord parce qu'elles ne correspondaient pas à leur attente (42 %) ou qu'ils n'en ont pas perçu l'intérêt (40 %).

Sur le versant des échanges avec leur médecin à propos des applications mobiles de santé, **seuls 10 % de l'ensemble des seniors en ont déjà parlé.** Ce score monte à 27 % s'ils ont déjà téléchargé une application mobile.

Pour les objets connectés de santé, les usages sont éloignés de ceux des applications mobiles de santé et encore plus de ceux du web santé. Ainsi, parmi les seniors les plus engagés en termes de santé mobile, c'est-à-dire **ceux ayant déjà parlé d'une application mobile avec leur médecin (10 % des seniors), ils ne sont que 24 % à posséder au moins 1 objet connecté de santé.**

57 % d'entre eux ont un capteur / tracker d'activité, 48 % une balance connectée, 44 % un auto-tensiomètre connecté et 13 % un glucomètre connecté (parmi les seniors sondés étant en ALD, 14 % sont touchés par un diabète de type 2 non insulino-dépendant et 3 % par un diabète de type 1 ou un diabète de type 2 insulino-dépendant).

Cependant, si les usages ne sont pas encore réellement développés chez les seniors, il semble que les objets connectés de santé s'intègrent bien dans la relation médecin-patient. Ainsi **60 % des seniors utilisateurs d'objets connectés déclarent avoir déjà envoyé ou montré les données recueillies via leur(s) objet(s) connecté(s) à leur médecin ; les montrer à l'écran étant le moyen le plus pratiqué.**

### Ces seniors qui ne surfent pas encore en santé et / ou n'utilisent pas d'application mobiles de santé...

Pour les 10 % de seniors sondés n'utilisant pas internet en santé, la principale raison (citée par 58 % d'entre eux) est le fait de parler de santé uniquement avec leur médecin ou un autre professionnel de santé. Puis, tout simplement parce qu'ils n'ont pas pensé à le faire (cité par les 27 % de ces non-utilisateurs). La confiance en internet pour la santé est citée par 24 % d'entre eux et surtout, par 41 % des femmes seniors n'utilisant pas internet ou d'autres outils numériques pour rechercher des informations en santé.

Sur le versant des applications mobiles de santé, les raisons du non-usage sont tout d'abord l'absence d'utilité perçue (citée par 30 %), puis, comme pour le web santé, le fait de n'y avoir pas pensé. La peur pour la sécurité des données se place en 3e position avec 17 % de citation.

**48 % des non-utilisateurs du web santé seraient prêts à le devenir si les informations étaient garanties par les pouvoirs publics, 57 % si elles l'étaient par leur médecin et 52 % si les sites étaient prescrits.**

Pour les non-utilisateurs d'applications mobiles de santé, ils sont 28 % à déclarer qu'ils ne le feront jamais. 20 % sauteraient le pas si des professionnels de santé intervenaient dans le processus (qu'ils évaluent, labellisent ou prescrivent l'application).

### Pour demain, des attentes fortes sur la fiabilité, le DMP et la prise de rendez-vous en ligne

84 % des personnes de 45 à 85 ans et plus trouvent intéressant de pouvoir, dans un avenir proche, disposer d'information santé sur le web garanties par leur médecin (89 % des seniors en ALD).

**Sur le versant du DMP, ils sont 75 % et même 80 % des 45-54 ans à déclarer trouver intéressant de pouvoir accéder à leur dossier médical en ligne (seuls 49 % trouvant intéressant de le créer eux-mêmes).**

Concernant la prise de rendez-vous en ligne, il semble que les plateformes comme Doctolib ou MonDocteur aient de très beaux jours devant elles avec 72 % des seniors qui y sont favorables.

Échanger par e-mail avec son médecin est également souhaité par 68 % des répondants, de même que l'envoi de l'ordonnance par voie électronique directement chez le pharmacien.

**Le suivi de la santé par le médecin via des objets connectés recueille pour sa part 66 % d'avis favorables de la part des seniors. La téléconsultation se plaçant en 12<sup>e</sup> position des attentes en e-santé avec 51 % des seniors** qui trouvent intéressant de pouvoir la pratiquer dans un avenir proche. Pour les seniors de 85 ans et plus, peut-être moins mobiles, ce score d'agrément monte à 67 %.

### Les seniors, nouvel eldorado de la e-santé ?

En 2020, plus de 20 % de la population française aura 65 ans ou plus. En 2050, ce sera 1 Français sur 4. Déjà connectés à leur santé aujourd'hui, les seniors le seront encore plus demain... si leurs besoins et leurs attentes sont comblés. De fait, à l'heure où la e-santé semble se construire autour de l'Intelligence Artificielle, du Deep Learning, du Big Data, il est clair que **les seniors sont à la recherche d'une e-santé qui enrichisse leur relation avec leur médecin, leurs professionnels de santé.**

La télémédecine, le DMP, comme le suivi de la santé via des objets connectés ne pourront prendre leur essor que s'ils se construisent pour et avec les patients. Mais cette co-construction ne suffira pas. Il faut également que la e-santé s'appuie sur le développement de la littératie et de la e-littératie en santé. **C'est en conjuguant co-construction et littératie que l'empowerment, l'autonomisation des patients, notamment des seniors, via l'usage du numérique en santé, deviendra une réalité.**

*« L'utilisation du web par les patients permet de combattre l'asymétrie d'accès à l'information qui existait par le passé. Cela doit permettre à la relation médecin-patient d'évoluer vers une relation de partenariat où le patient est soigné comme un individu unique »*

**Dr Jean Gabriel Jeannot**

Spécialiste en médecine interne générale, médecin agréé à la Policlinique médicale universitaire de Lausanne (Suisse) pour les projets de santé digitale

### À propos de « À la recherche du ePatient • Tome II • Seniors, e-santé et santé connectée »

Conçue par Patients & Web et LauMa communication, « À la recherche du ePatient • Tome II • Seniors, e-santé et santé connectée » se base sur un sondage auto-administré sur le web et promu auprès des abonnés aux newsletters et des internautes du Groupe Planet.fr (Medisite.fr, e-santé.fr, Planet.fr) du 02/10/2017 au 30/11/2017. 1 249 répondants, échantillonnage sur les 45 ans et plus par tranches d'âge (45-54 ans, 55-64 ans, etc.) représentatives des seniors en France (soit une population totale de 45 ans et plus de 861 répondants) et analyse statistique réalisés par B3TSI.

### À propos de Patients & Web

Créée par Catherine Cerisey et Giovanna Marsico, Patients & Web est une société de conseil en santé visant à mettre en commun leur regard et leur expérience. «Patients» : Parce que chaque citoyen est un patient potentiel. Parce que le patient est un acteur du système de santé. «Web» : Parce que nous vivons dans une société numérique. Parce que le web est un média incontournable vecteur d'échanges et de partages. Patients & Web est une société de conseil en stratégie santé fondée sur «l'expertise patients» qui propose d'accompagner tous les acteurs concernés dans leurs actions sur le web. Depuis juillet 2016, Giovanna Marsico a quitté Patients & Web pour rejoindre le ministère des Solidarités et de la Santé. Pour en savoir plus : [www.patientsandweb.com](http://www.patientsandweb.com)

### À propos de LauMa communication

Fondée en 2010, LauMa communication est une agence conseil en communication. Elle accompagne des acteurs de l'ensemble de l'univers de la santé et la e-santé dans leur stratégie de communication, notamment en termes de relations aux médias et de social media : associations de patients, sociétés savantes, associations et syndicats professionnels, laboratoires pharmaceutiques, entreprises des technologies médicales, startups en e-santé. Elle collabore régulièrement avec différents partenaires autour de la construction d'études sur la e-santé (« À la recherche du ePatient • Tome I » en 2013, avec Patients & Web, « Parler de santé sur le web, quelle(s) conséquence(s) » avec l'Institut Mines Télécom, Doctissimo, Patients & Web, Renaloo et Vivre sans thyroïde, en 2014, « Santé mobile et connectée : usages, attitudes et attentes des malades chroniques » en 2015, avec Le Lab e-Santé, Doctissimo et 7 associations de patients, « UPDOCS • Usages et Partage des Données issues des Objets Connectés de Santé » avec Le Lab e-Santé, InAdvans et Virtual Care en 2017/2018). Pour en savoir plus : [www.lauma-communication.com](http://www.lauma-communication.com)

### À propos de Medisite.fr

Medisite, 1er site d'information santé en France, met la prévention et l'information au cœur de sa ligne éditoriale afin d'aider l'internaute à devenir acteur de sa santé. Medisite propose des dossiers complets sur des thématiques santé variées. Afin d'apporter une information fiable et pertinente, les contenus sont relus et validés par un conseil médical et scientifique. Pour Medisite, l'information quotidienne permet de créer un lien de proximité avec les internautes. Ils viennent régulièrement sur le site consulter les dossiers thématiques, les dictionnaires, s'informer et se former sur la santé pour devenir pleinement « acteurs de leur santé ». Medisite.fr fait partie du groupe Planet Media S.A. Pour en savoir plus : [www.medisite.fr](http://www.medisite.fr)

### À propos de Cap Digital

Créé en 2006, Cap Digital est le pôle de compétitivité et de transformation numérique. Il regroupe plus de 1 000 adhérents dont 850+ PME, 60+ Grandes Entreprises/ETI/EPIC, 80+ écoles/universités/laboratoires ainsi que 14 investisseurs en capital. Cap Digital œuvre à faire de la Région Île-de-France l'une des références mondiales du numérique, tant d'un point de vue industriel que stratégique. Avec 2 460 projets de R&D reçus depuis 2006, dont 1 237 labellisés et 702 financés, Cap Digital a soutenu plus d'1,57 milliard d'€ d'investissement en recherche et développement depuis sa création dont plus de 655 M€ d'aides publiques. Cap Digital organise le festival FUTUR.E.S in Paris, rendez-vous mondial annuel des forces vives de la création, de l'innovation et de l'économie numérique désireuses d'exposer, rencontrer, débattre, d'exprimer et de partager une vision du futur avec le grand public.