



# ODOXA

L'Opinion tranchée

## Le baromètre sur la place de la santé et de l'hôpital en France

*Vague 1*

SAMEDI 11 DÉCEMBRE À 08H00

CONTACT :

Guillaume Garcès – 07 52 62 86 80

[onepoint@the-arcane.com](mailto:onepoint@the-arcane.com)

Sondage réalisé par pour **onepoint.**  
beyond the obvious

# Méthodologie



## Recueil

Enquête réalisée auprès d'un échantillon de Français interrogés par Internet du **18 au 23 novembre 2021**.



## Echantillon

Echantillon de **3 005 personnes**, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus dont **1 590 patients ou proches de patients** et dont **1 110 patients**.

*La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, niveau de diplôme et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.*

# Précisions sur les marges d'erreur

Chaque sondage présente une incertitude statistique que l'on appelle marge d'erreur. Cette marge d'erreur signifie que le résultat d'un sondage se situe, avec un niveau de confiance de 95%, de part et d'autre de la valeur observée. La marge d'erreur dépend de la taille de l'échantillon ainsi que du pourcentage observé.

	Si le pourcentage observé est de ...					
Taille de l'Echantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10,0
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
300	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
800	1,5	2,5	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
3 000	0,8	1,1	1,4	1,6	1,8	1,8

*Lecture du tableau : Dans un échantillon de 3000 personnes, si le pourcentage observé est de 20% la marge d'erreur est égale à 1,4% : le pourcentage réel est donc compris dans l'intervalle [18,6 ; 21,4].*

# Les principaux enseignements du sondage

*Par Gaël Sliman, président d'Odoxa*

## **La santé et l'hôpital constitueront l'un des enjeux majeurs de 2022**

1. La santé et l'hôpital constitue un enjeu important pour 9 Français sur 10 et plus des deux-tiers (68%) des électeurs en feront d'ailleurs un enjeu-clé de leur vote à la présidentielle
2. Mais les Français pensent que les politiques ne l'ont pas compris, car ils sont 8 sur 10 à estimer que le sujet n'est pas bien traité actuellement par les candidats en campagne
3. La crise sanitaire a encore renforcé l'immense confiance des Français dans leur système hospitalier : plus de 8 Français sur 10 jugent que les hôpitaux et cliniques et leurs personnels ont été à la hauteur des enjeux, contrairement aux politiques
4. Si les Français ont une aussi bonne image des hôpitaux et des cliniques c'est parce qu'en tant que patients ils ont pu éprouver leur qualité et l'apprécier : 88% des patients ayant fréquenté un hôpital ou une clinique se disent satisfaits de leur expérience
5. Cette période de crise sanitaire a non seulement renforcé l'amour de l'hôpital, mais elle a aussi permis une explosion de nouveaux usages et services en santé, notamment la prise de rdv via Doctolib et la Téléconsultation : les trois-quarts (76%) utilisent l'appli et un Français sur quatre la téléconsultation, soit une multiplication par 3,5 depuis la crise.

***Retrouvez la synthèse détaillée des résultats en page 24 de ce rapport***

# Le point de vue de l'expert

*Par Emmanuel de Gastines, Partner Santé, onepoint*

## **Les Français attendent une santé intégrée, le « Care by design »**

1. La santé et l'hôpital sont un enjeu majeur pour tous les français (9 sur 10) qui, à la suite de la crise sanitaire, sont 7 sur 10 à attendre de nombreux changements de notre système de santé.
2. Ces changements toucheront aussi bien la façon dont travaillent les professionnels de santé, les techniques médicales, l'expérience patients et l'ergonomie des établissements de santé.
3. La prise de rdv en ligne est devenue naturelle pour 8 français sur 10. la moitié des Français comptent utiliser objets connectés, téléconsultation, avis ou échanges sur les forum et télémédecine.
4. Globalement les français attendent une santé plus intégrée, plus globale, sans frontière :
  - i. Avec une qualité équivalente sur la préparation avant l'intervention ou sur le suivi post opératoire,
  - ii. Sans concession sur l'acte médical et avec un développement des services complémentaires (hôtellerie, restauration, « entertainment », ...),
  - iii. Complémentaire entre les services publics et les services privés,
  - iv. Intégrée entre l'hôpital et la médecine de ville,
  - v. Complémentaire entre l'acte médical et le « wellbeing »,
  - vi. En continuité d'une point de vue administratif entre les points de contacts digitaux et physiques.
5. Les acteurs traditionnels de la santé et l'ensemble des entreprises doivent prendre soin des français, le « care by design »



# *Résultats du sondage*



*1 – Place de l'hôpital et  
perception des Français*

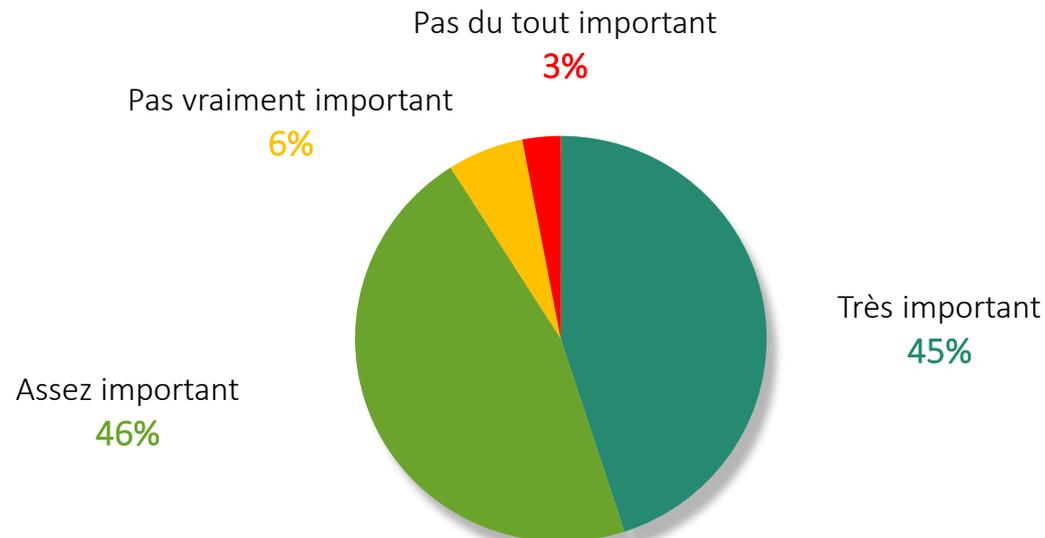
# Le thème de la santé et de l'hôpital constitue un enjeu important pour plus de 9 Français sur 10



Diriez-vous que le thème de la santé en général, et celui de l'hôpital en particulier représente à vos yeux un sujet ?

**% Pas important : 9%**

**% Important : 91%**



# Importance de la santé et de l'hôpital

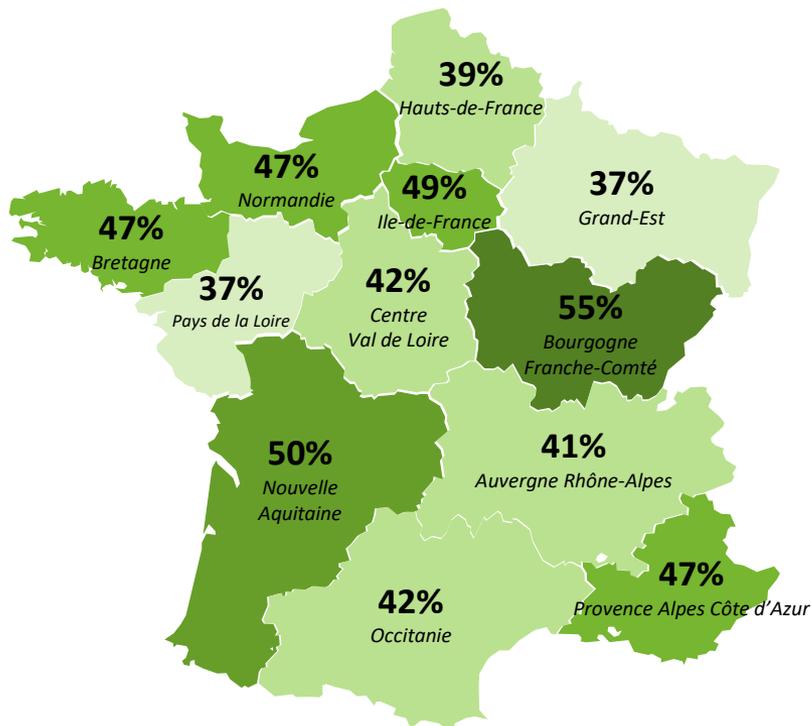
## détails par régions et par profils



Diriez-vous que le thème de la santé en général, et celui de l'hôpital en particulier représente à vos yeux un sujet ?

### % Très important

(Moyenne nationale : 45%)



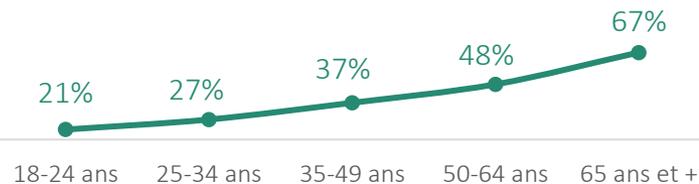
Français estimant le plus que la santé en général et l'hôpital représentent un sujet très important à leurs yeux

Région Bourgogne-Franche-Comté : 55%

Plus de 65 ans : 67%

CSP + : 40% dont cadres : 44%

CSP - : 33% dont ouvriers : 32%



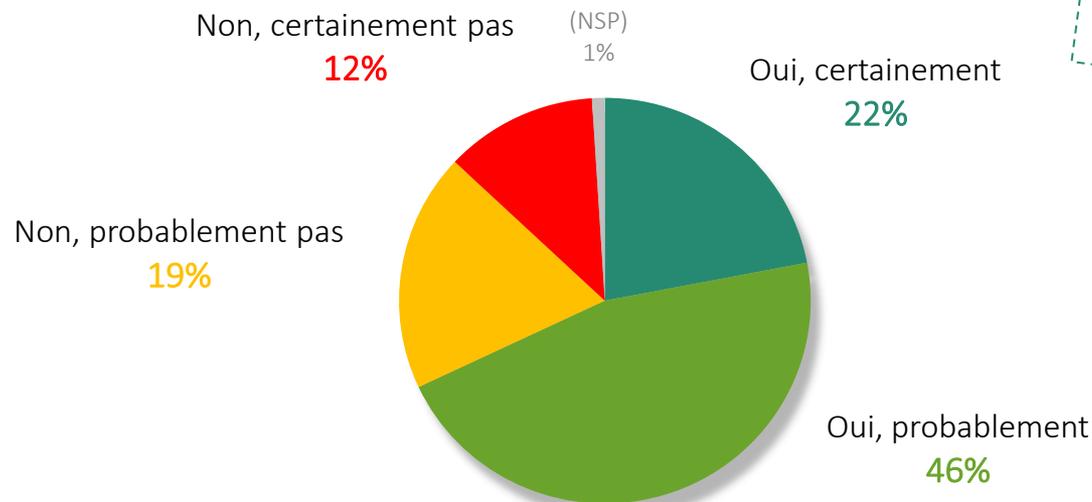
# Impact des propositions en matière de santé sur le choix du vote à l'élection présidentielle



Diriez-vous que les propositions que feront les candidats à l'élection présidentielle en matière de santé sont susceptibles d'avoir un impact sur votre choix au moment du vote ?

**% Non : 31%**

**% Oui : 68%**



\* Baromètre santé Odoxa, novembre 2016

# Impact des propositions en matière de santé sur le choix du vote à l'élection présidentielle

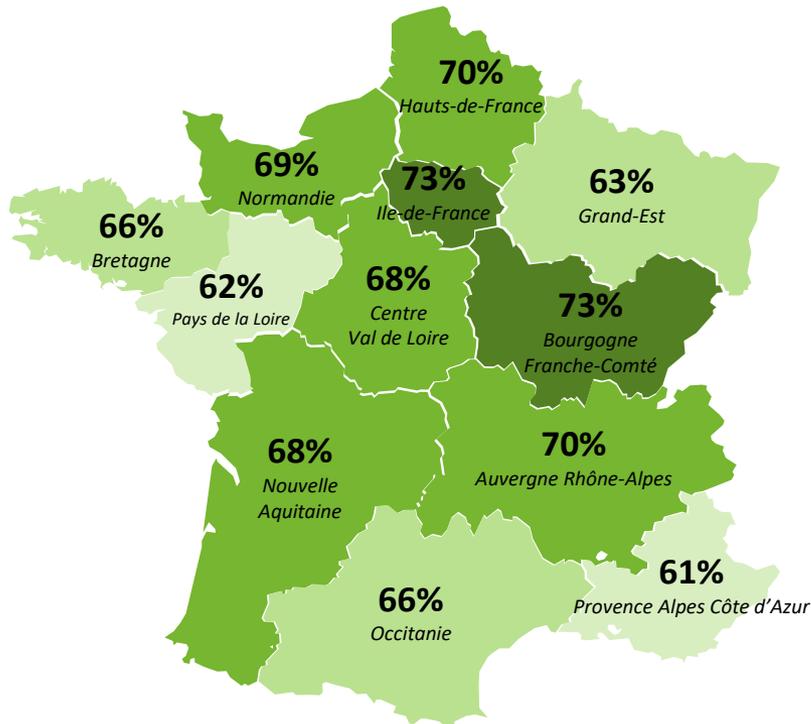
## détails par régions et par profils



Diriez-vous que les propositions que feront les candidats à l'élection présidentielle en matière de santé sont susceptibles d'avoir un impact sur votre choix au moment du vote ?

### % Oui

(Moyenne nationale : 68%)



Français estimant le plus que les propositions que feront les candidats à l'élection présidentielle en matière de santé auront un impact sur leur choix au moment du vote

CSP + : 73% dont cadres : 76%

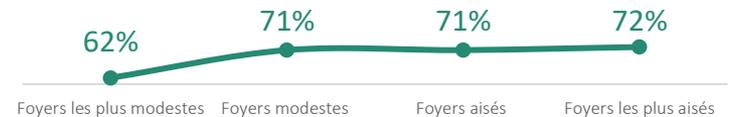
CSP - : 63% dont ouvriers : 59%

Agglo. parisienne : 73%

Communes < 20 000 hab. : 63%

65 ans et + : 71%

18-24 ans : 63%



\* Foyers les plus modestes : revenu net mensuel < 1 500€  
 Foyers modestes : revenu net mensuel de 1 500€ à 2 499€  
 Foyers aisés : revenu net mensuel de 2 500€ à 3 499€  
 Foyers les plus aisés : revenu net mensuel > 3 500€

# Perception du traitement des questions de santé et d'hôpital dans les débats politiques et électoraux



Pour le moment, dans les débats politiques et électoraux en lien avec l'élection présidentielle, diriez-vous que les questions concernant l'hôpital et la santé sont...

*Français estimant le plus que les questions concernant l'hôpital et la santé ne sont pas traitées à la hauteur des enjeux*

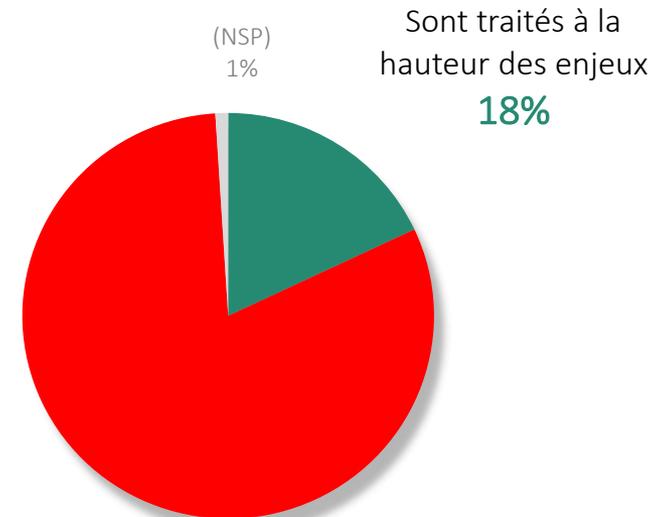
65 ans et + : 88% / 50-64 ans : 84%

Femmes : 84%

Salariés du secteur public : 82%



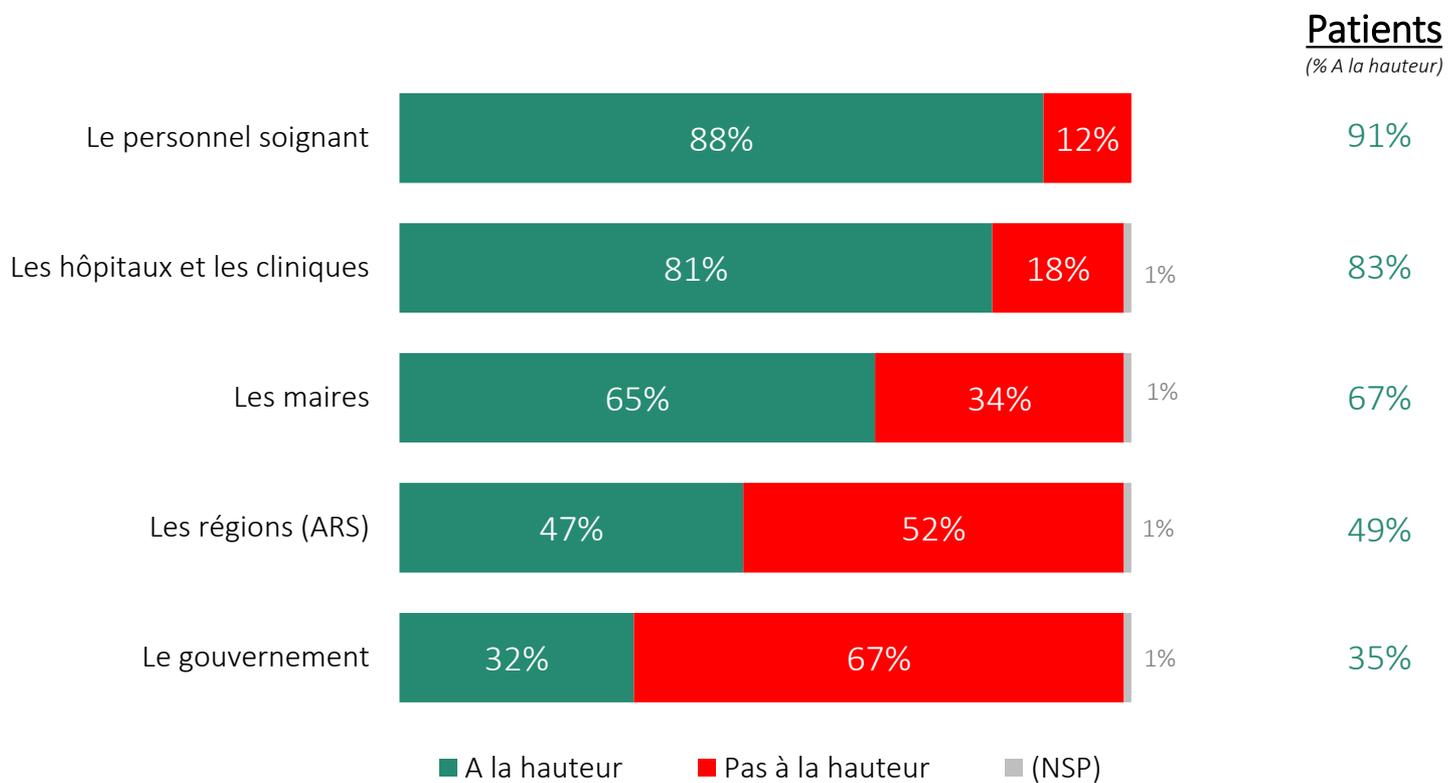
Ne sont pas traités à la hauteur des enjeux  
**81%**



# Bilan des différents acteurs face à la crise sanitaire



Si vous faites le bilan de la crise sanitaire depuis plus d'un an et demi, estimez-vous que les acteurs suivants ont été à la hauteur ?



# Bilan des régions et des hôpitaux et cliniques face à la crise sanitaire

## détails par régions

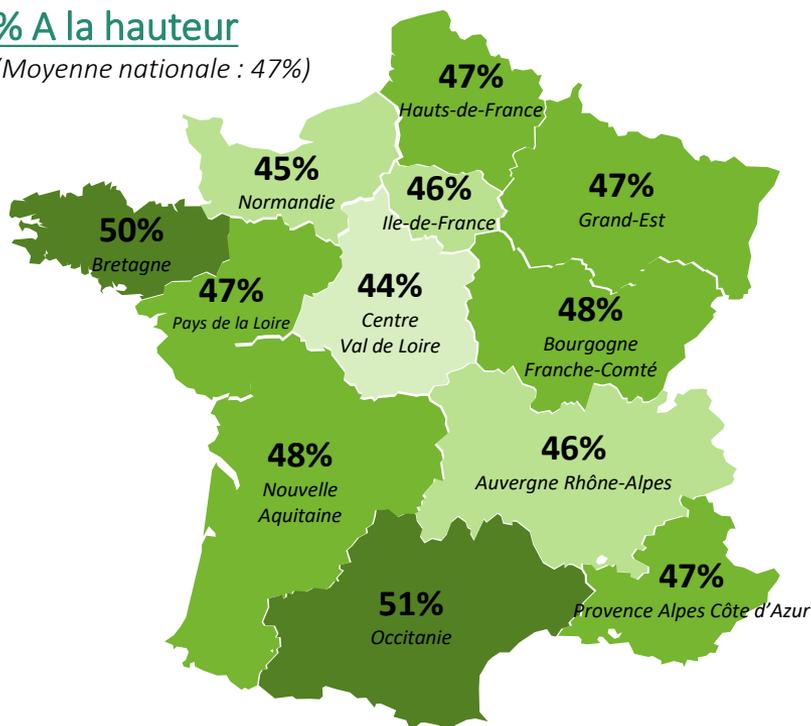


Si vous faites le bilan de la crise sanitaire depuis plus d'un an et demi, estimez-vous que les acteurs suivants ont été à la hauteur ? Les régions / Les hôpitaux et les cliniques

### LES RÉGIONS

#### % A la hauteur

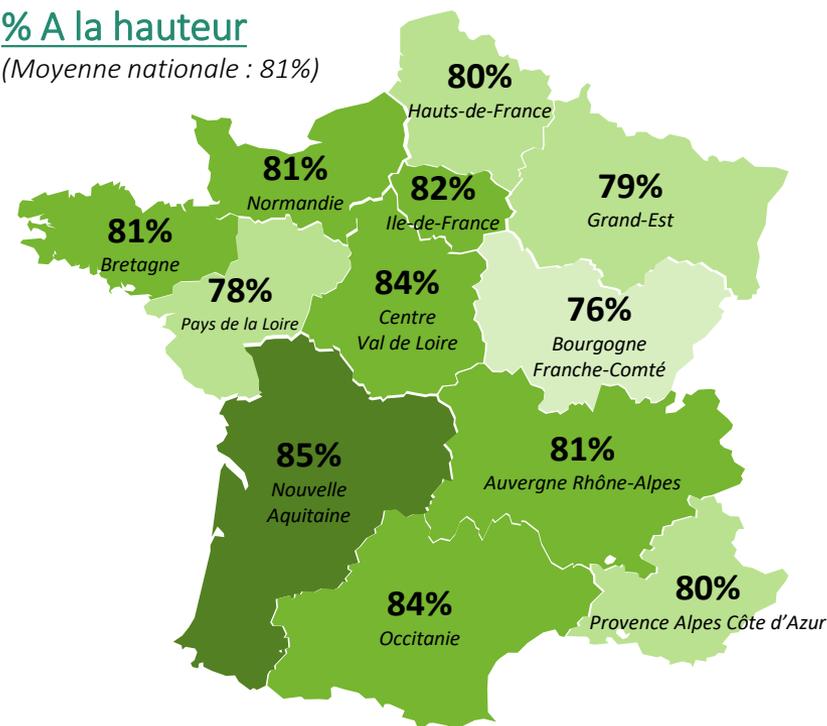
(Moyenne nationale : 47%)



### LES HÔPITAUX ET LES CLINIQUES

#### % A la hauteur

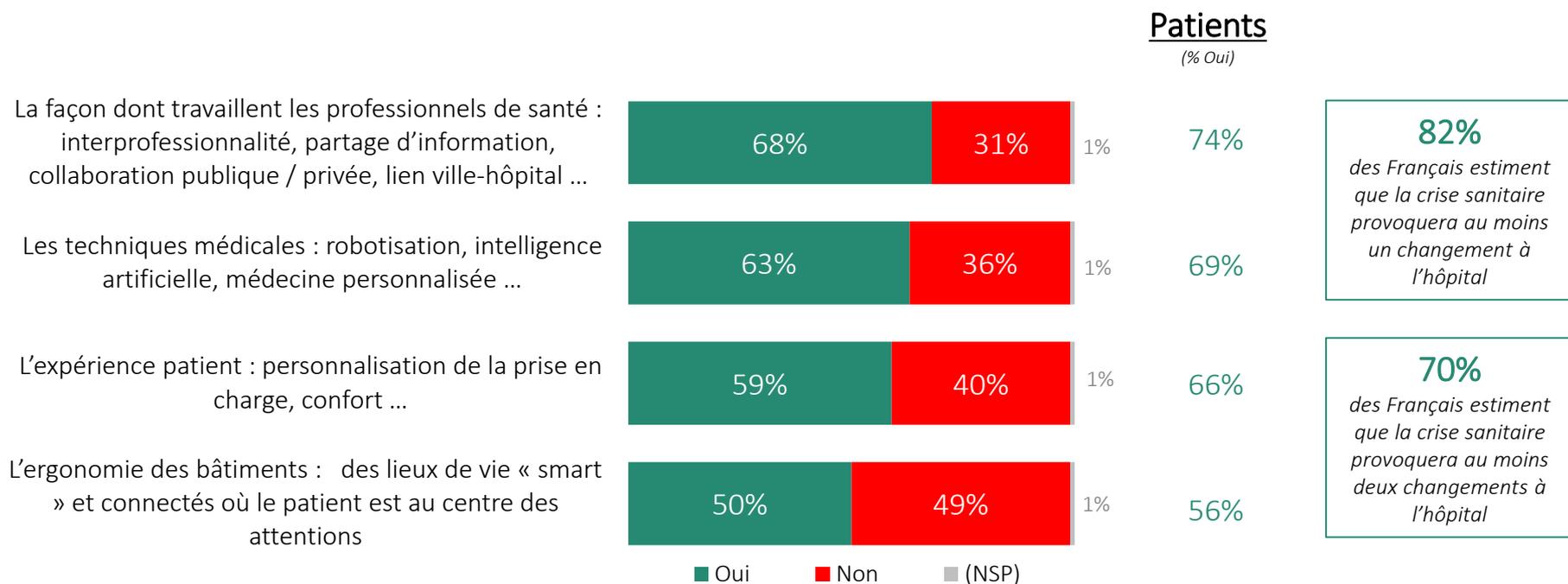
(Moyenne nationale : 81%)



# Impact de la crise sanitaire sur les changements à l'hôpital



Pensez-vous que cette crise sanitaire provoquera à l'avenir des changements importants à l'hôpital en ce qui concerne :



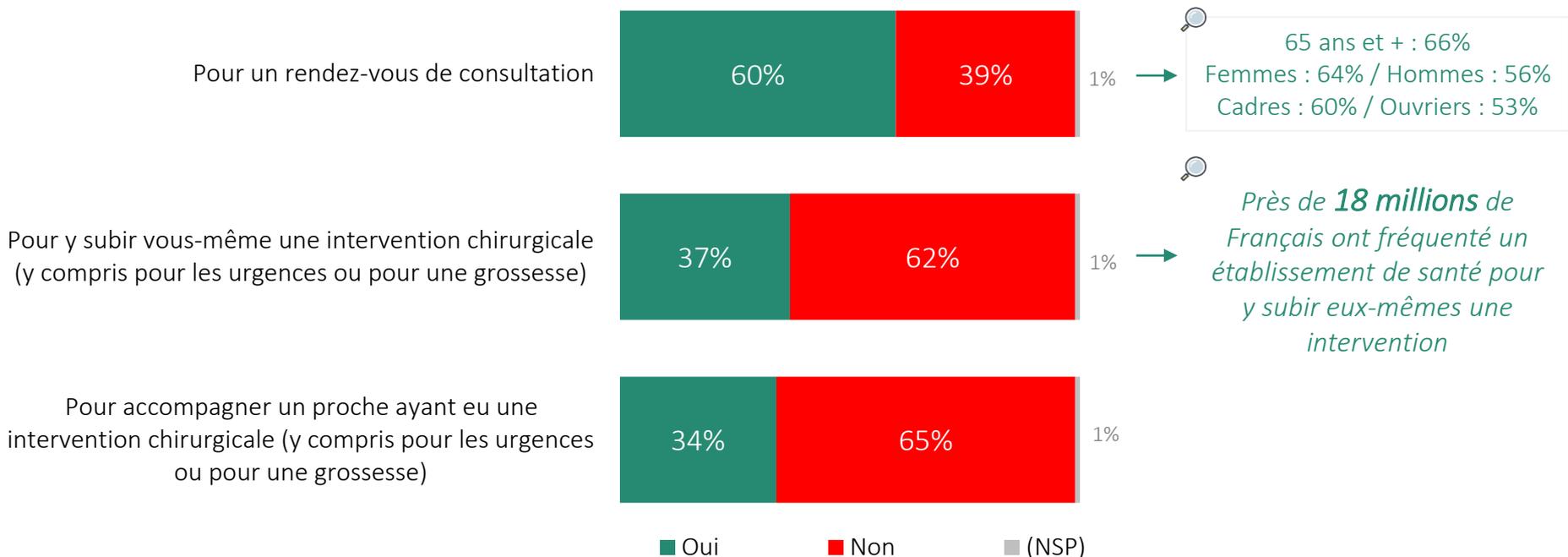


*II – Regard des patients sur  
l'hôpital et leur hospitalisation*

# Près de 18 millions de Français ont fréquenté un établissement de santé pour y subir eux-mêmes une intervention



Vous personnellement, au cours de ces deux dernières années, avez-vous fréquenté un hôpital ou une clinique... ?



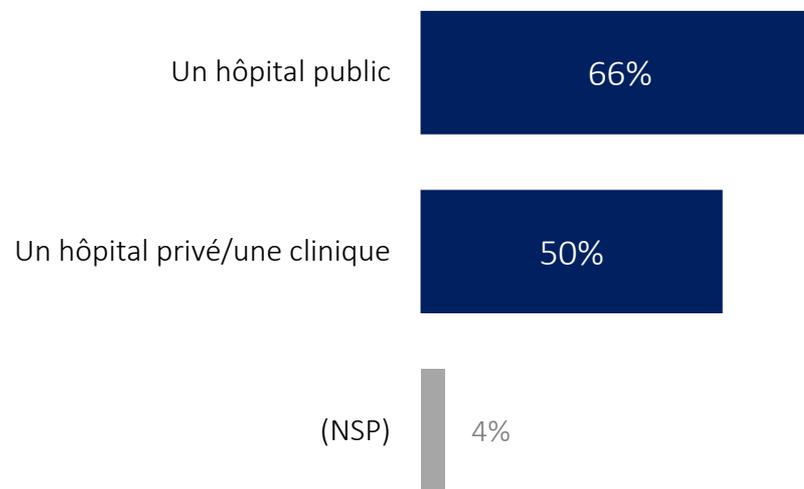
# Durant cette période, les patients ont fréquenté aussi bien des hôpitaux publics que des hôpitaux privés et des cliniques, et, bien souvent, les deux



*Aux Français ayant fréquentés un établissement de santé au cours des deux dernières années*

Quel établissement avez-vous fréquenté ?

Plusieurs réponses possibles



**i** Le total est supérieur à 100 car plusieurs réponses pouvaient être choisies

# Leur niveau de satisfaction-patient est exceptionnel : 89% de disent satisfaits de leur expérience



Aux Français ayant fréquenté un établissement de santé au cours des deux dernières années

Diriez-vous que vous avez été globalement satisfait lors de votre dernier passage dans un établissement de santé ?

**% Peu/Pas satisfait(e) :**  
**11%**

**% Satisfait(e) :**  
**89%**

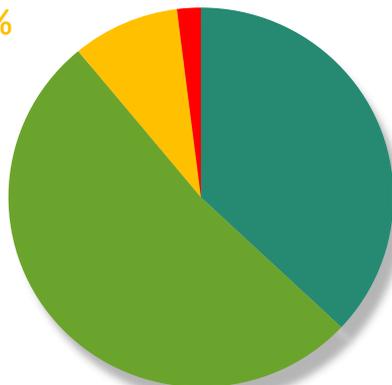
Patients et accompagnants : 89%  
Patients : 90%

Pas satisfait(e) du tout

2%

Peu satisfait(e)

9%



Assez satisfait(e)  
**52%**

Très satisfait(e)  
**37%**

**+ 3 pts**  
depuis mai 2019\*

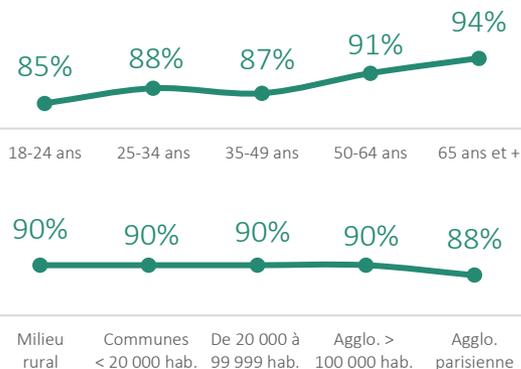
Selon le type d'établissement fréquenté :

Hôpital privé / clinique : 92%  
Hôpital public : 88%

*Profil des patients satisfaits*

- % Satisfait(e) -

Hommes : 90% / Femmes : 90%  
CSP + : 91% / CSP - : 86%



Milieu rural    Communes < 20 000 hab.    De 20 000 à 99 999 hab.    Agglo. > 100 000 hab.    Agglo. parisienne

\* Baromètre santé Odoxa, mai 2019

**Focus : c'est en région Centre-Val-de-Loire que les patients « très satisfaits » sont les plus nombreux. Bonne nouvelle, l'insatisfaction patient en hausse continue de 2015 à 2017 poursuit sa décrue, y compris en temps de Covid**

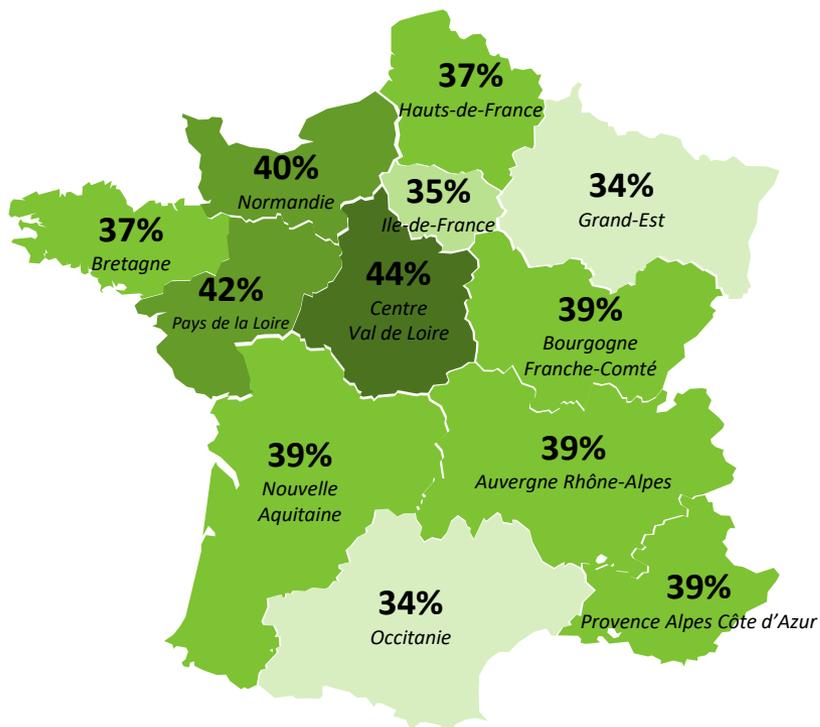


Aux Français ayant fréquenté un établissement de santé au cours des deux dernières années

Diriez-vous que vous avez été globalement satisfait lors de votre dernier passage dans un établissement de santé ?

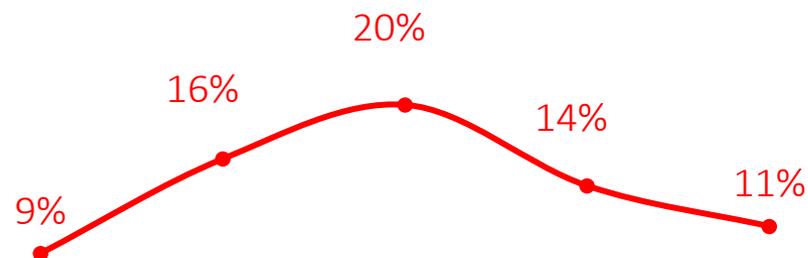
### % Très satisfait(e)

(Moyenne nationale : 37%)



### Evolution de l'insatisfaction

% Insatisfait(e)



Mai 2015

Juin 2016

Octobre 2017

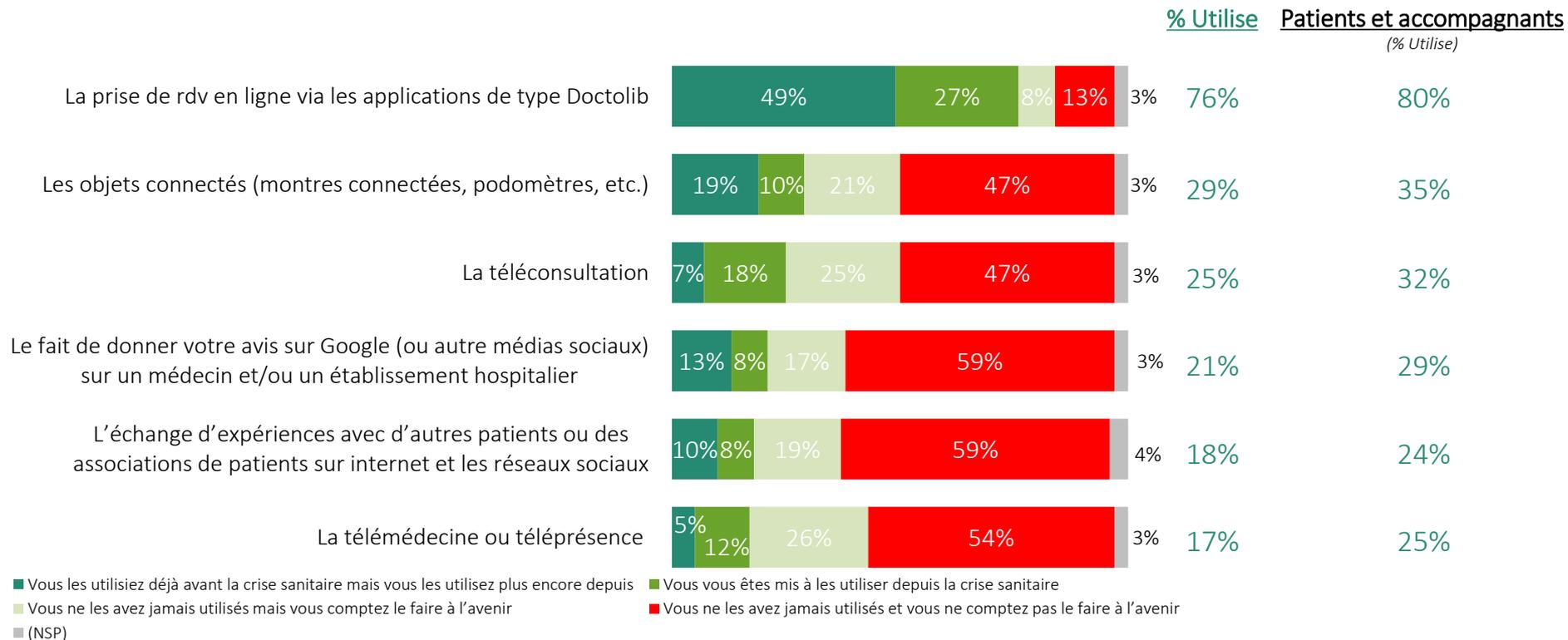
Mai 2019

Novembre 2021

# Cette période de crise sanitaire a permis une explosion de nouveaux usages et services en santé, notamment la prise de rdv via Doctolib et la Téléconsultation



Pour chacun des services suivants en matière santé, diriez-vous que...



Mais face à la technologie, les inégalités territoriales sont très grandes : le détail par région du recours à la téléconsultation témoigne de différences spectaculaires : 33% en IdF vs 16% en région CVDL

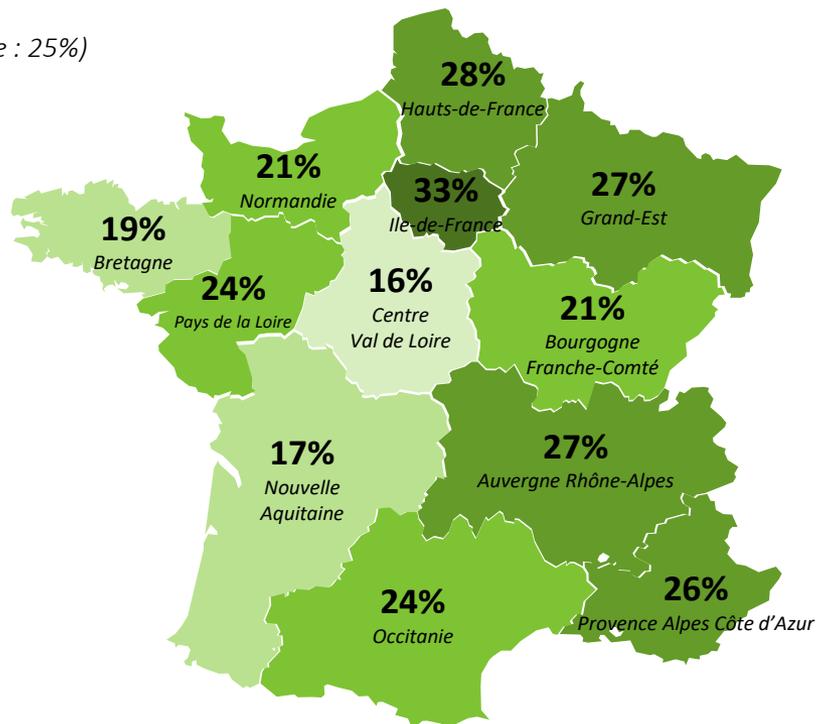


Pour chacun des services suivants en matière santé, diriez-vous que...

## LA TÉLÉCONSULTATION

### % Utilise

(Moyenne nationale : 25%)





*III – Synthèse détaillée des  
résultats du sondage*

# Synthèse détaillée du sondage (1/7)

*Par Gaël Sliman, président d'Odoxa*

## **1) La santé et l'hôpital sont un enjeu important pour 9 Français sur 10**

La santé et la situation de l'hôpital est un enjeu jugé important par plus de 9 Français sur 10 (91%), et 45% de nos concitoyens en fait une préoccupation absolument centrale, estimant que c'est « très important ». Les plus focalisés sur ce sujet sont les plus de 65 ans : c'est un enjeu « très important » (thématique la plus lourde jamais testée) pour plus des deux-tiers d'entre eux (67%).

La santé préoccupe tous et chacun, mais plus encore certaines catégories de population. Ainsi, les cadres (44%) sont plus nombreux que les ouvriers (32%), plus enclins à focaliser leur attention sur la question du pouvoir d'achat, à en faire un enjeu « très important ». Au niveau régional aussi, des clivages existent : les régions où ce thème est jugé particulièrement important (plus de 50% de réponses « très important ») sont aussi celles « réputées » pour leurs déserts médicaux : Bourgogne-Franche-Comté (55%) et Nouvelle Aquitaine (50%). Mais des régions bien dotées en équipements hospitaliers, comme l'Île-de-France (région « riche » et où les cadres sont très représentés) en font aussi un enjeu important (49%).

## **2) Plus des deux-tiers (68%) des électeurs en feront un enjeu de leur vote à la présidentielle**

En conséquence, et en lien évident avec la crise sanitaire dont nous sortons, la santé sera bien plus que par le passé, un enjeu clé de la prochaine présidentielle. Ainsi, 68% des électeurs assurent que les propositions des candidats à ce sujet auront un impact sur leur vote en 2022. C'est 13 points de plus que lors de la dernière présidentielle. Encore une fois, les plus de 65 ans (71%) et les cadres (76%) y seront particulièrement attentifs.

Au niveau régional, logiquement, les régions les plus attentives à ce sujet sont aussi celles où les électeurs seront les plus nombreux à tenir compte de ce thème dans leur vote : Bourgogne-France-Comté, et Île-de-France (73% dans les deux cas).

# Synthèse détaillée du sondage (2/7)

*Par Gaël Sliman, président d'Odoxa*

## **3) Mais les politiques ne l'ont pas encore compris car pour 8 Français sur 10 le sujet n'est pas bien traité actuellement par les candidats en campagne**

Tout le problème est que les candidats en campagne n'ont visiblement pas encore pris la mesure de cet enjeu : pour plus de 8 Français sur 10, « pour le moment, dans les débats politiques et électoraux en lien avec l'élection présidentielle, les questions concernant l'hôpital et la santé ne sont pas traitées à la hauteur des enjeux ».

## **4) La crise sanitaire a encore renforcé l'immense confiance des Français dans leur système hospitalier : plus de 8 Français sur 10 jugent que les hôpitaux et cliniques et leurs personnels ont été à la hauteur des enjeux, contrairement aux politiques**

Les candidats, (Emmanuel Macron ne l'est pas encore) voulant proposer une alternative au pouvoir en place sont donc clairement critiqués par nos concitoyens pour ne pas assez s'intéresser à ce sujet central.

Mais le gouvernement l'est aussi, s'agissant de sa gestion de la crise, même si, à l'heure du bilan le jugement des Français est moins sévère qu'il ne l'était au plus fort de la pandémie au moment des confinements et des couvre-feux. Ainsi les deux-tiers de nos concitoyens (67% vs 32%) estiment que depuis un an et demi de crise sanitaire, le gouvernement n'a pas été à la hauteur.

Même si ce bilan est déjà meilleur que celui qu'ils dressaient il y a six mois (+5 pts de jugements positifs depuis mai), il est tout de même bien sévère.

Surtout si l'on compare le jugement sur le gouvernement à celui porté sur les autres grands acteurs politiques de cette crise. Ainsi, les instances politiques comme les régions (47% de jugements positifs) et surtout les maires (65%) sont nettement plus créditées que ne l'est le pouvoir central.

# Synthèse détaillée du sondage (3/7)

*Par Gaël Sliman, président d'Odoxa*

Et que dire des hôpitaux et cliniques et de leurs personnels soignants !

Déjà plébiscités par nos concitoyens depuis des années, ils le sont plus que jamais après 1 an et demi de crise sanitaire. Ainsi, 81% des Français jugent que les hôpitaux et les cliniques ont été à la hauteur et 88% que le personnel soignant l'a été. Ce « sentiment » de nos concitoyens est plus que confirmé par ceux d'entre eux qui ont eu à éprouver leur compétence : les patients ayant fréquenté un établissement de santé sur cette période sont 91% à louer le personnel soignant et 83% à estimer plus globalement que les hôpitaux et cliniques ont été à la hauteur de la situation.

Cette tendance à louer l'action des hôpitaux et des cliniques se retrouve dans toutes les régions, sans exception et à des niveaux partout extrêmement élevés, mais c'est en Nouvelle Aquitaine (85%) que la cote des hôpitaux et cliniques est la plus élevée. Quant à l'appréciation du rôle de sa région dans cette crise, les Français se montrent assez équitables mais c'est en Occitanie (51%) et en Bretagne (50%) que les habitants sont les plus nombreux à estimer que leur région a été à la hauteur de la situation.

## **5) A l'avenir les Français pensent que rien ne sera comme avant et que la crise provoquera des changements importants dans la manière de travailler des hôpitaux et de leurs personnels**

Et demain ? Une chose est sûre, pour nos concitoyens cette crise a changé la donne, modifie déjà et modifiera plus encore la façon dont les choses se passent à l'hôpital.

Ainsi, 68% des Français (74% des patients) pensent que cette expérience va provoquer des changements importants dans la façon dont travaillent les professionnels de santé (interprofessionnalité, partage d'informations, collaboration public-privé, lien ville-hôpital). 63% (69% des patients) pensent que cela provoquera des changements importants dans les techniques médicales (IA, médecine personnalisée).

# Synthèse détaillée du sondage (4/7)

*Par Gaël Sliman, président d'Odoxa*

59% des Français (66% des patients) pensent que cela bouleversera l'expérience patient (personnalisation de la prise en charge, confort...) et un Français sur deux (50%) et surtout 56% des patients estiment même que cette crise provoquera des changements importants sur l'ergonomie des bâtiments en générant des lieux de vie « smart » et connectés permettant au patient d'être au centre des attentions.

Si chacun de ces changements est pronostiqué par une majorité de Français, il est surtout remarquable que 82% de nos concitoyens sont persuadés qu'au moins l'un de ces changements profonds attendra l'hôpital dans les années à venir (70% estiment même qu'au moins deux de ces changements majeurs surviendront).

Bref, pour l'hôpital, les Français en sont convaincus, il y aura bien un « avant » et un « après » Covid, le plus souvent, pour le meilleur.

**6) Si les Français ont une aussi bonne image des hôpitaux et des cliniques c'est parce qu'en tant que patients ils ont pu éprouver leur qualité et l'apprécier : 88% des patients ayant fréquenté un hôpital ou une clinique se disent satisfaits de leur expérience**

Si les Français ont une aussi bonne image de l'hôpital/des cliniques et de leur personnel, c'est avant tout parce qu'ils sont nombreux à avoir vécu une expérience-patient et parce-que celle-ci a été très satisfaisante. Rendez-vous compte : au cours des deux dernières années plus d'un Français adulte sur trois (37%) a fréquenté un hôpital ou une clinique (et à peu près aussi souvent dans le public -60%- que dans le privé -50%-) pour y subir une opération/intervention chirurgicale. Ces quelques 18 millions de patients (l'ATIH en enregistre effectivement plus de 12 millions par an) ont fréquenté aussi bien les hôpitaux publics (66% des personnes hospitalisées dans les deux ans) que les hôpitaux privés et les cliniques (50% des personnes hospitalisées dans les deux ans ont fréquenté un établissement privé), certains d'entre eux ayant fréquenté l'un et l'autre dans les deux ans.

# Synthèse détaillée du sondage (5/7)

*Par Gaël Sliman, président d'Odoxa*

Or ces 18 millions de patients ont été largement satisfaits de leur passage « sur le billard ».

9 patients hospitalisés sur 10 (90% des patients et 89% des accompagnants) disent avoir été satisfaits de leur dernier passage dans un établissement de santé. Parmi cas patients satisfaits on enregistre même 37% de « très satisfaits ». C'est tout à fait exceptionnel, car très rares sont les entreprises ou institutions qui recueillent de tels niveaux de satisfaction auprès de leurs patients/clients.

Surtout, cette satisfaction est œcuménique : elle est écrasante, quel que soit le profil des personnes interrogées, leur âge, leur milieu social, leur origine géographique ou le type d'établissement que les patients ont fréquenté.

La satisfaction-patient atteint ainsi 88% dans le public pour culminer à 92% dans le privé et s'élève à 85% auprès des jeunes patients pour s'élever à 94% auprès des plus de 65 ans.

Au niveau régional aussi, si la satisfaction globale est partout très élevée, la satisfaction extrême subit une dispersion un peu plus importante selon les territoires. Ainsi, alors que les habitants des régions du Nord-Ouest du pays, Centre-Val de Loire (44% de « très satisfaits »), Pays-de la Loire (42%) et Normandie (40%), sont nettement plus nombreux que la moyenne à se dire « très satisfaits », leurs concitoyens habitant le Grand-Est (34%) ou l'Occitanie (34%) sont sensiblement moins nombreux à le faire. Encore plus fort, le niveau de satisfaction qui était déjà exceptionnel en mai 2019 (86%) avant la crise sanitaire, s'est encore amélioré de 3 points en novembre 2021, après presque deux ans de grandes difficultés dans les hôpitaux liées au Covid.

Cette tendance est d'autant plus positive, qu'elle s'inscrit dans un nouveau cycle haussier après quelques années de détérioration de la satisfaction-patient. En effet, nous notons depuis ces dernières années une certaine propension à la hausse constante de l'insatisfaction des patients hospitalisés : 9% en mai 2015, 16% en juin 2016 pour culminer à 20% en octobre 2017 ... mais depuis lors les choses s'améliorent, l'insatisfaction-patient a chuté à 14% en mai 2019 pour revenir à ses niveaux historiquement bas en cet automne 2021 (11% en novembre 2021).

# Synthèse détaillée du sondage (6/7)

*Par Gaël Sliman, président d'Odoxa*

**7) Cette période de crise sanitaire a permis une explosion de nouveaux usages et services en santé, notamment la prise de rdv via Doctolib et la Téléconsultation : les trois-quarts (76%) utilisent l'appli et un Français sur quatre la téléconsultation, soit une multiplication par 3,5 !**

Cette période de crise sanitaire a permis une explosion de nombreux nouveaux usages et nouveaux services en santé. Certains existaient et prospéraient déjà avant la crise, d'autres lui « doivent tout » ou presque.

Le premier de ces « nouveaux » usages/services de santé concerne la prise de rendez-vous en ligne via des applications de type Doctolib. Aujourd'hui, les trois-quarts des Français utilisent Doctolib et ses avatars alors qu'ils n'étaient qu'une minorité (49%) à le faire avant la crise. La possibilité de prendre un rendez-vous pour se vacciner ou de « téléconsulter » un médecin durant les confinements ont, logiquement, boosté l'usage de cette application.

D'ailleurs, Doctolib n'est pas le seul usage/service à avoir « profité » de la crise sanitaire, la téléconsultation est l'autre grand « gagnant » de cette période ... les deux étant d'ailleurs souvent liés.

Ainsi, un Français sur quatre (25%) pratique la téléconsultation alors qu'ils étaient seulement 7% à le faire avant la crise sanitaire. Une multiplication par 3,5 que confirme notre baromètre de la télémédecine (l'usage était même mesuré à 6% en novembre 2019), réalisé par Odoxa pour l'ANS (Agence du Numérique en Santé) qui montrait aussi une multiplication par 6 de cette pratique par les médecins généralistes.

D'ailleurs le « boum » de la TLC n'est pas terminé, un Français sur quatre actuellement non-utilisateur envisage d'y recourir à l'avenir, faisant ainsi passer la téléconsultation d'un usage marginal (un Français sur 15 avant la crise) à un usage concernant « demain » la moitié de la population. Au-delà de la seule téléconsultation, la télémédecine en général dans toutes ses autres dimensions, (notamment la téléprésence), a aussi connu une forte progression avec la crise sanitaire. Son usage est passé de 5% avant la crise à 17% aujourd'hui avec, en outre, 26% de patients non-utilisateurs envisageant d'y recourir à l'avenir (soit, un potentiel théorique de 42% à court terme).

# Synthèse détaillée du sondage (7/7)

*Par Gaël Sliman, président d'Odoxa*

Encore faudrait-il homogénéiser les possibilités d'usage de la TLM et de la TLC sur l'ensemble du territoire, ce qui est loin d'être le cas aujourd'hui. En effet, face à la technologie, les inégalités territoriales sont très grandes : le détail par région du recours à la téléconsultation témoigne de différences spectaculaires. On compte ainsi deux fois plus d'utilisateurs en Ile de France (33%) qu'en région Centre-Val-De-Loire (16%).

Les difficultés de connexion, d'équipements, les réticences de certains médecins et patients expliquent ces écarts. Il faudra les résoudre pour que ces outils atteignent tout leur potentiel d'usage.

Au-delà de ces usages/services totalement « boostés » par la crise, d'autres usages ont poursuivi et même accéléré leur progression naturelle malgré elle, voire, indirectement grâce à elle...

La place centrale d'internet renforcée par la crise (avec le click and collect, les livraisons et les achats online) a aussi impacté son usage dans le champ de la santé.

Ainsi, le fait de donner son avis sur Google (ou autres médias sociaux) sur un médecin et/ou un établissement hospitalier (21% des patients le font aujourd'hui) ou d'échanger des expériences avec d'autres patients ou des associations de patients sur Internet et les réseaux sociaux (18%), usages déjà largement initiés avant le Covid, ont encore progressé depuis la crise (+8 points pour chaque).

Même tendance pour l'usage d'objets connectés (montres, podomètres, etc.), déjà largement en marche avant la crise (19%), il a encore progressé (+10 points) durant celle-ci et concerne désormais près de 3 Français sur 10 (29%).

Cette crise est une illustration parfaite du concept Schumpétérien de « destruction créatrice », elle se révèle un facteur d'accélération des innovations dans le champ de la santé. Aux politiques et aux acteurs du monde hospitalier de bien l'intégrer et d'en tirer les leçons.