

mon  
ESPACE  
SANTÉ

# ETAT DES LIEUX : MON ESPACE SANTÉ

CONSUMER  
SCIENCE &  
ANALYTICS

CSA

France  
Assos  
Santé  
La voix des usagers

## VOS CONTACTS CSA :

Claudine BRULE – Directrice du pôle CONSUMER

Anne-Marie PERNET – Directrice du département santé

Agnès BERMOND – Chef de groupe

Novembre 2022

# CONTEXTE DE L'ÉTUDE

Depuis le 1er janvier 2022 il est possible d'activer et d'utiliser un espace personnel sécurisé qui contient les données de santé : **MON ESPACE SANTÉ**.

10 mois après son déploiement, **FRANCE ASSOS SANTÉ**, qui représente les patients et les usagers du système de santé et défend leurs intérêts, souhaite mesurer le niveau de **connaissance**, de **compréhension**, **d'appropriation** et **d'utilisation** du nouvel outil numérique par les usagers de la santé.

Des résultats qui seront publiés fin 2022 pour permettre à **FRANCE ASSOS SANTÉ** de prendre la parole sur l'utilisation de ce nouvel outil et partager l'expérience des usagers.

## OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

**1. MESURER** la connaissance, l'utilisation, la compréhension de **Mon Espace Santé**

**2. IDENTIFIER** les **points positifs et les leviers à valoriser** auprès des usagers pendant la suite du déploiement.

**2. DÉTECTER** les **points bloquants ou les freins à l'appropriation** et à l'utilisation afin d'agir auprès des pouvoirs publics pour mettre en œuvre des solutions correctives et accompagner les mesures.



## MODE DE RECUEIL

Questionnaire auto-administré  
**en ligne** via panel propriétaire  
CSA Link  
Durée : 10 minutes



## DATES DE TERRAIN

4 **»»** 14  
NOV. 2022 NOV. 2022



## CIBLE INTERROGÉE

**Échantillon national représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus**

**1 505** Français dont...



**639** Patients ou aidants

*(maladie chronique, maladie qui nécessite des traitements et un suivi médical, problème ponctuel de santé au cours des 12 derniers mois qui a nécessité une prise en charge)*

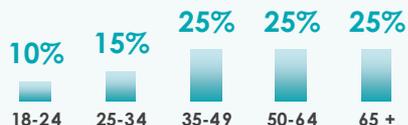
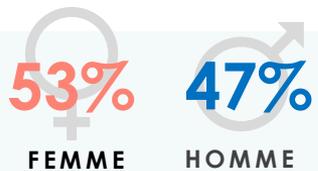
*Échantillon national représentatif constitué  
d'après la méthode des quotas  
Redressement effectué sur les mêmes critères  
>> Sexe, âge, CSP, région, taille d'agglomération*



# En préambule

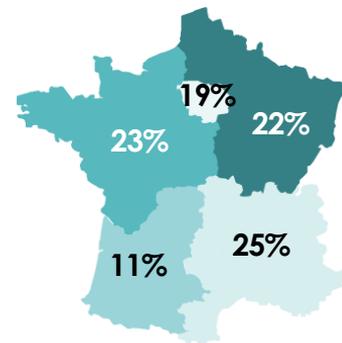
*Échantillon, services  
numériques*

# Échantillon représentatif des 18 ans et plus



## TAILLE D'AGGLOMÉRATION

Moins de 2K habitants	26%
2K - 20K habitants	19%
20K - 100K habitants	17%
Plus de 100K habitants	29%
Agglomération parisienne	10%



FOYER SANS ENFANT	70%
FOYER AVEC ENFANTS	30%
1 enfant	20%
2 enfants	15%
3 enfants ou plus	4%



PATIENTS OU AIDANTS 42%

PATIENTS AVEC SUIVI RÉGULIER 32%

Maladie chronique 20%

Problème ponctuel de santé au cours des 12 derniers mois 7%

Carte handicap 3%

Cancer 2%

AIDANTS 16%

# Des Français déjà quasi tous utilisateurs du numérique régulièrement (la poste, banque, conso électrique) ou plus ponctuellement (impôts, santé) ...

## UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES

Base: total échantillon (n=1505)

**96%** des Français utilisent au moins un service numérique en général

Gestion de ma **banque en ligne** 87%

**Impôts** en ligne 85%

Services me permettant le **suivi de ma santé** 56%

Création et gestion de ma **consommation électrique**  
en ligne 47%

**La Poste** en ligne 43%

*Autres démarches administratives* 50%

3,7

Services numériques  
utilisés en moyenne

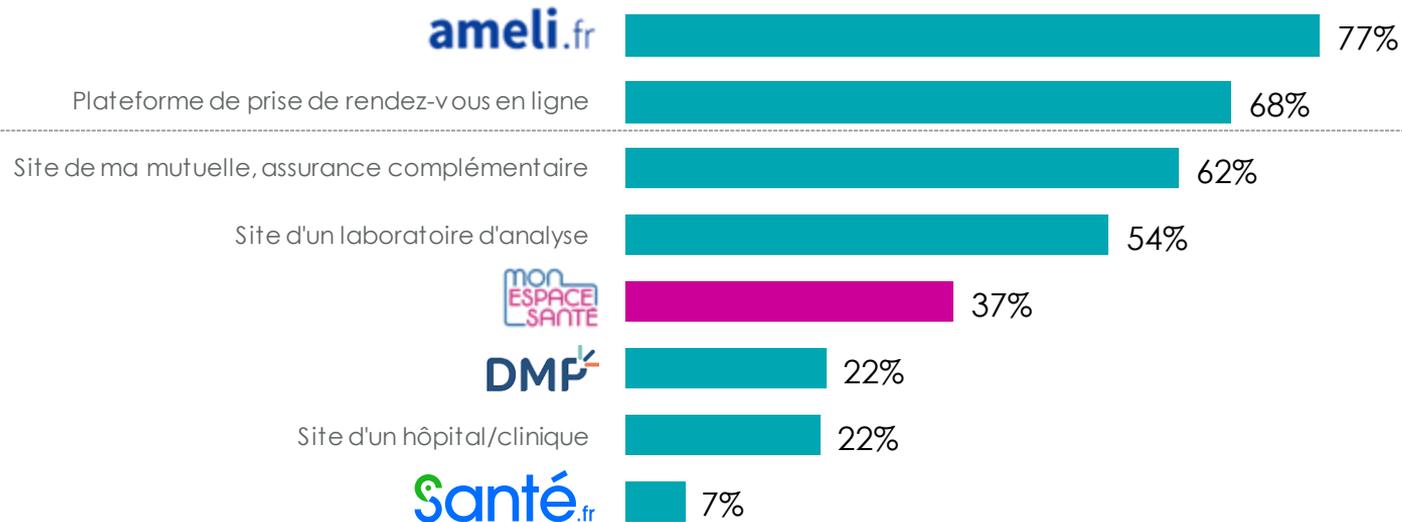
# Et également utilisateurs des différents sites internet dans cadre du parcours de santé: principalement Ameli.fr, la mutuelle et la prise de rendez-vous en ligne.

37% des Français déclarent avoir déjà utilisé Mon Espace Santé...

## UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES EN SANTÉ

Base: total échantillon (n=1505)

**95%** des Français utilisent au moins un service numérique dans le cadre du parcours de santé



3,5

Services numériques utilisés en moyenne

# Mon Espace Santé *état des lieux*

# Plus de 8 Français sur 10 a déjà entendu parlé de Mon Espace Santé, notamment via l'assurance maladie (email, ameli.fr) et les médias (télévision, radio)...

Les patients / aidants en ont davantage entendu parler à grâce aux professionnels de santé

## NOTORIÉTÉ DE MON ESPACE SANTÉ

Base: total échantillon (n=1505)



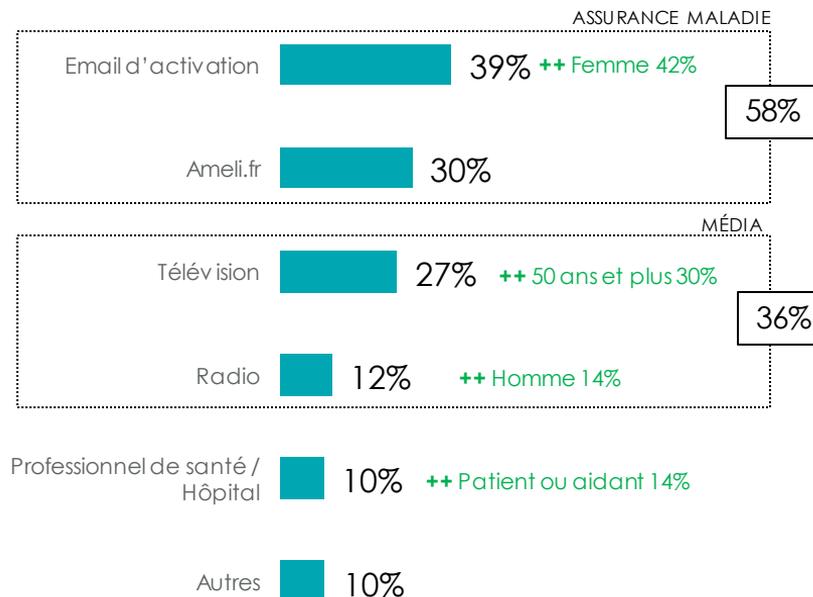
**82%**

DES FRANÇAIS  
DÉCLARENT AVOIR  
ENTENDU PARLER DE  
« MON ESPACE SANTÉ »

- ++ 50 ans et plus 88%
- ++ Inactifs 87%
- ++ Foyer sans enfant 84%
- ++ Patient ou aidant 86%

## VECTEUR DE CONNAISSANCE

Base: a entendu parler de Mon Espace Santé (n=1224)



# Près des 2/3 des français savent qu'un compte « Mon Espace Santé » a été créé automatiquement pour eux

## CONNAISSANCE DE LA CRÉATION AUTOMATIQUE DU COMPTE

Base: total échantillon (n=1505)



**64%**

++ A activé son compte 95%

++ 35-49 ans 71%

++ Patient ou aidant 69%

**DES FRANÇAIS SAVENT  
QU'UN COMPTE « MON  
ESPACE SANTÉ » A ÉTÉ CRÉÉ  
POUR EUX**

# Un fort souvenir du mail d'activation pour Mon Espace Santé en particulier auprès des 35-49 ans et des patients/aidants

## SOUVENIR RÉCEPTION MAIL D'ACTIVATION

Base: total échantillon (n=1505)



60%

++ 35-49 ans 67%

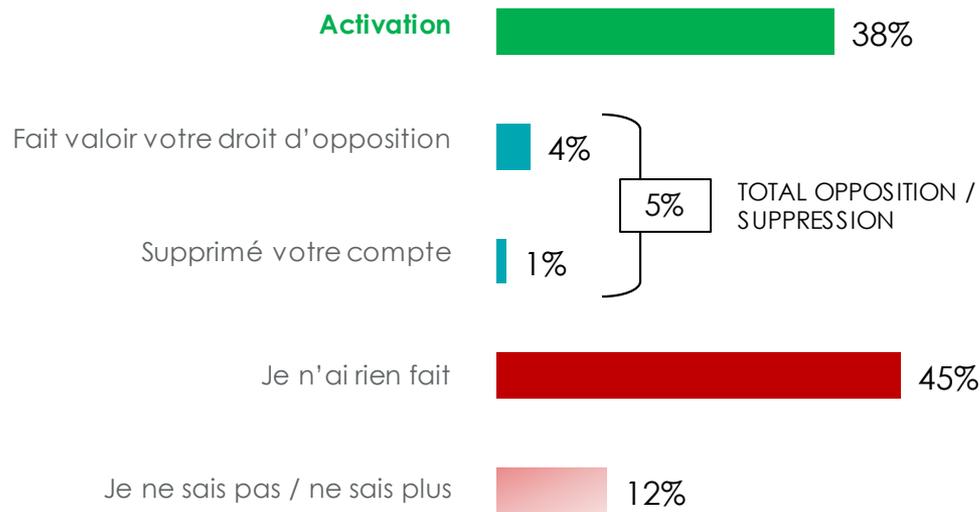
++ Patient ou aidant 66%

DES FRANÇAIS SE  
SOUVIENNENT AVOIR REÇU  
LE MAIL D'ACTIVATION

# Un taux d'activation correct (quasiment 4 français sur 10) pour un service ayant été déployé en début d'année.

## STATUT DU COMPTE MON ESPACE SANTÉ

Base: total échantillon (n=1505)



**48% des patients / aidants ont activé leur espace santé**

*Le profil de ceux ayant activé Mon Espace Santé est détaillé sur la slide suivante*

# Mon espace santé en résumé...



## NOTORIÉTÉ

*(ont entendu parler)*

Savent qu'un compte a  
été crée pour eux

Souvenir de la réception  
du mail d'activation

82%

64%

60%

ACTIVATION

38%

## V I A

Email d'activation 39% / Ameli.fr 30%  
Média 36% → Télévision 27% / Radio 12%

# Activation de mon espace santé

## RETOUR D'EXPÉRIENCE



# Une activation du compte qui s'est principalement faite grâce au mail de l'assurance maladie.

La médiatisation de Mon Espace Santé est le 2<sup>ème</sup> levier d'activation avec 2 utilisateurs sur 10

## SOURCE D'ACTIVATION DU COMPTE

Base: a activé mon espace santé (n=568)

**38%** des Français déclarent avoir activé Mon Espace Santé

Réception du **mail d'activation** de l'assurance maladie **63%** ++ 35-49 ans 72%

Avoir **entendu parler de « Mon Espace Santé »** dans l'actualité **20%** ++ 50 ans et plus 25%

Echange avec **mon entourage** **6%** ++ Moins de 34 ans 12%

Echange avec **un médecin ou une équipe soignante** **5%**

Echange avec une **association d'usagers ou de patients** **2%** ++ Moins de 34 ans 7%

Autres **3%**

# Une simplicité d'utilisation relevée par les utilisateurs. Toutefois, MES est jugé long à renseigner, en particulier à la 1<sup>er</sup> connexion, pour la moitié des utilisateurs.

## AVIS SUR L'UTILISATION DE MON ESPACE SANTÉ

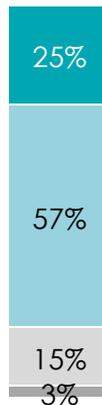
Base: a activé mon espace santé (n=568)

TOTAL D'ACCORD

82%

58%

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord



Simple d'utilisation



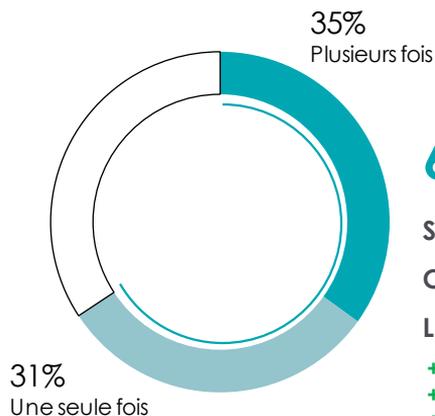
Long à renseigner  
(en particulier la 1<sup>ère</sup> fois)

# Des utilisateurs qui ne se sont pas cantonnés à l'activation de leur compte : les 2/3 des utilisateurs sont retournés sur leur compte après l'activation.

## Le profil médical est la fonction la plus utilisée. Les patients/aidants ont davantage ajouté et consulté des documents

### FONCTIONNALITÉS UTILISÉES

Base: a activé mon espace santé (n=568)



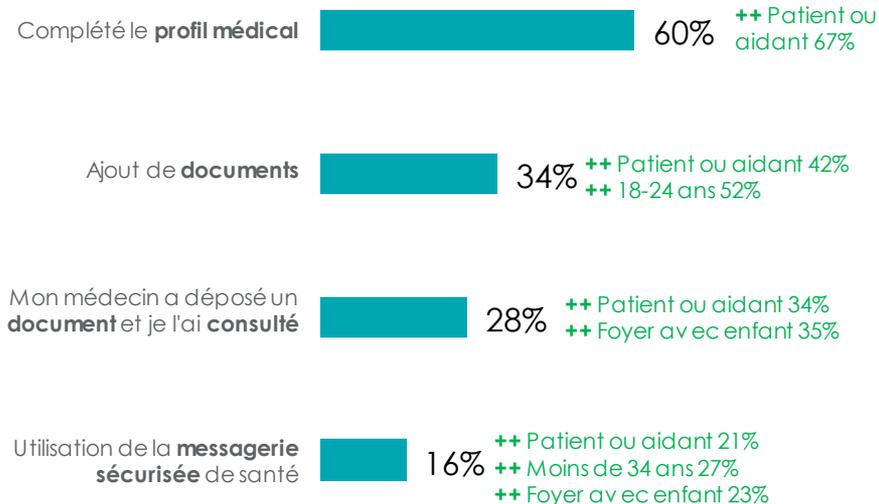
66%

**SONT RETOURNÉS SUR LEUR  
COMPTE DEPUIS  
L'ACTIVATION**

- ++ Patient ou aidant 76%
- ++ 18-24 ans 79%
- ++ Inactifs 72%

### FONCTIONS UTILISÉES

71% a utilisé au moins une fonction



# Une gestion des accès du compte aux professionnels de santé jugée utile et connue par les utilisateurs.

L'utilisation reste toutefois faible à cause de l'absence de besoin, à ce stade.

## GESTION DES ACCÈS DU COMPTE

Base: a activé mon espace santé (n=568)

### UTILITÉ DE LA GESTION DES ACCÈS

### NOTORIÉTÉ ET UTILISATION

TOTAL  
D'ACCORD

**92%**

++ 18-24 ans 100%  
++ Ni patient ni aidant 95%

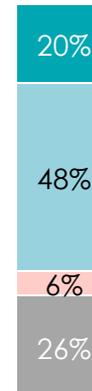
- Très utile
- Plutôt utile
- Plutôt pas utile
- Pas utile



TOTAL  
CONNAIT

**74%**

- A déjà utilisé
- Connait mais ne l'a pas utilisé car pas besoin
- Connait mais ne l'a pas utilisé car trop compliqué
- Ne connaît pas



# Un bon niveau de confiance à l'égard la messagerie sécurisée avec toutefois un taux de très confiant qui reste moyen.

## CONFIANCE DANS LA MESSAGERIE SÉCURISÉ

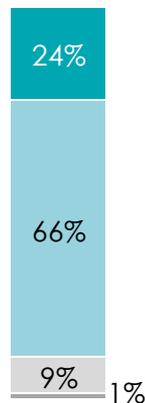
Base: a activé mon espace santé (n=568)

CONCERNANT LA MESSAGERIE SÉCURISÉE ENTRE VOUS ET LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ, DIRIEZ-VOUS QUE VOUS AVEZ...

TOTAL D'ACCORD

90%

- Totalement confiance
- Plutôt confiance
- Plutôt pas confiance
- Pas du tout confiance



# Freins à l'appropriation et leviers d'incitation

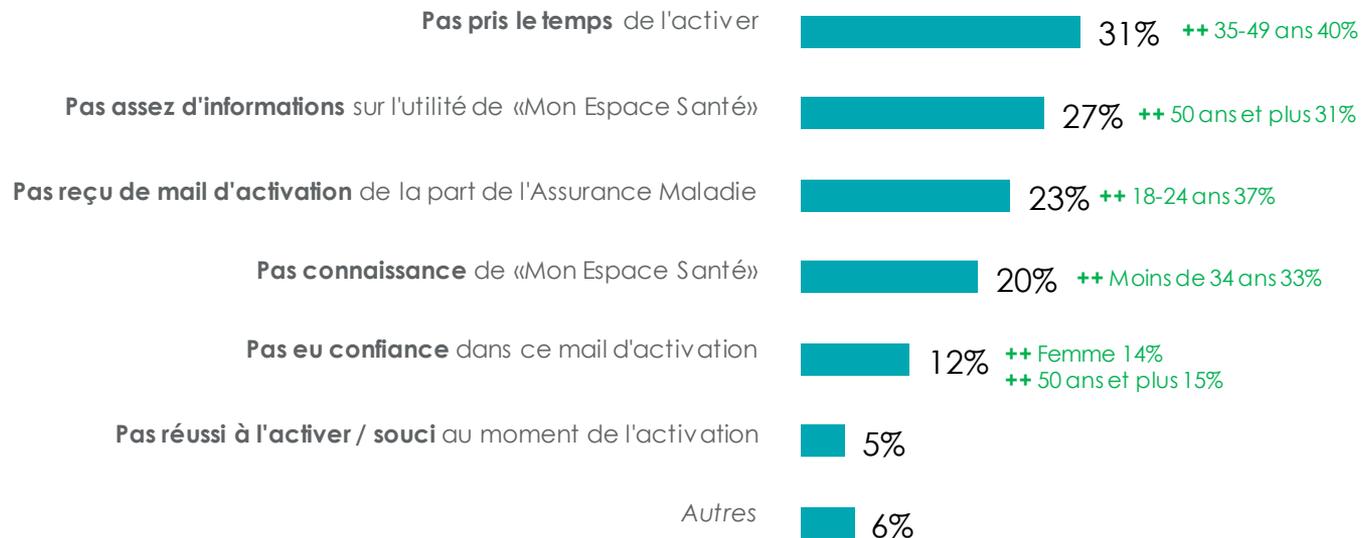
# Une non activation de Mon Espace Santé liée majoritairement à un manque de temps et d'informations.

Les 50 ans + ont été davantage freinés par le manque d'informations sur l'utilité du compte alors que les moins de 24 ans sont plus nombreux à ne pas avoir reçu le mail pour activer le compte

## RAISONS DE NON-ACTIVATION

Base: n'a PAS activé mon espace santé (n=676)

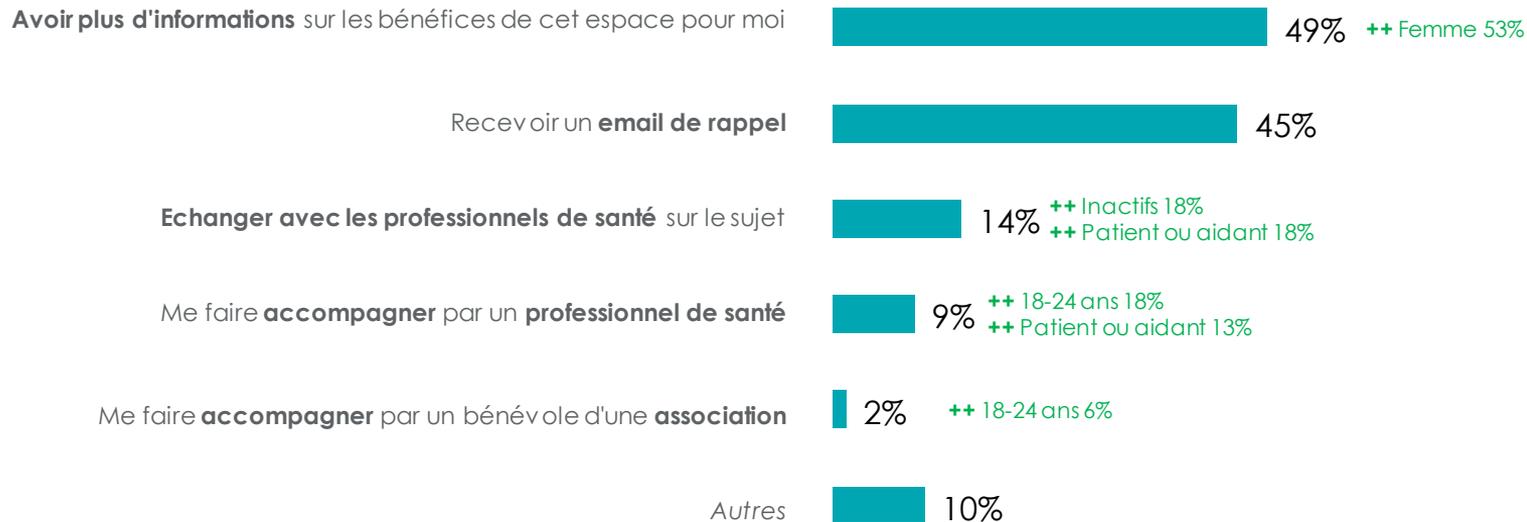
**45%** des Français déclarent n'avoir rien fait concernant Mon Espace Santé



# Plus d'informations pour l'utilisateur sur les bénéfices de cet espace et un mail de rappel pour l'activation sont les deux éléments jugés les plus incitateurs par les Français n'ayant pas encore activé MES

## INCITATION À L'ACTIVATION

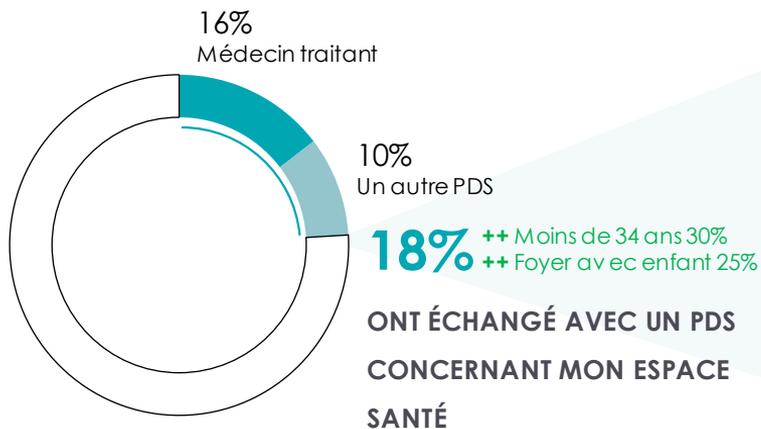
Base: n'a PAS activé mon espace santé (n=676)



# Un échange avec un professionnel de santé sur Mon Espace Santé encore très marginal. Les plus jeunes et les parents d'enfants ont davantage échangé sur le sujet. Néanmoins, dès que l'échange a eu lieu, le retour du médecin a largement positif.

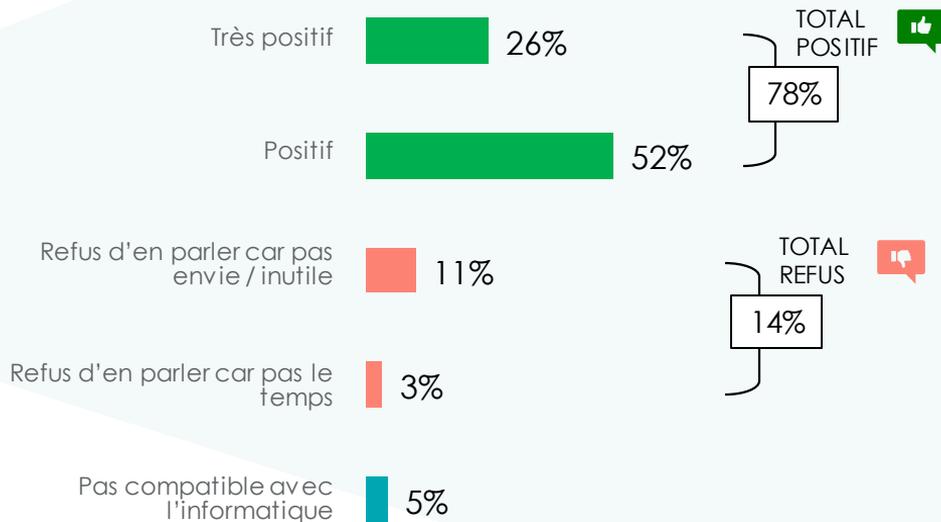
## ACCUEIL CHEZ LES MÉDECINS – point de vue du patient

Base: total échantillon (n=1505)



## ACCUEIL DU MÉDECIN

Base: a échangé avec un PDS (n=238)

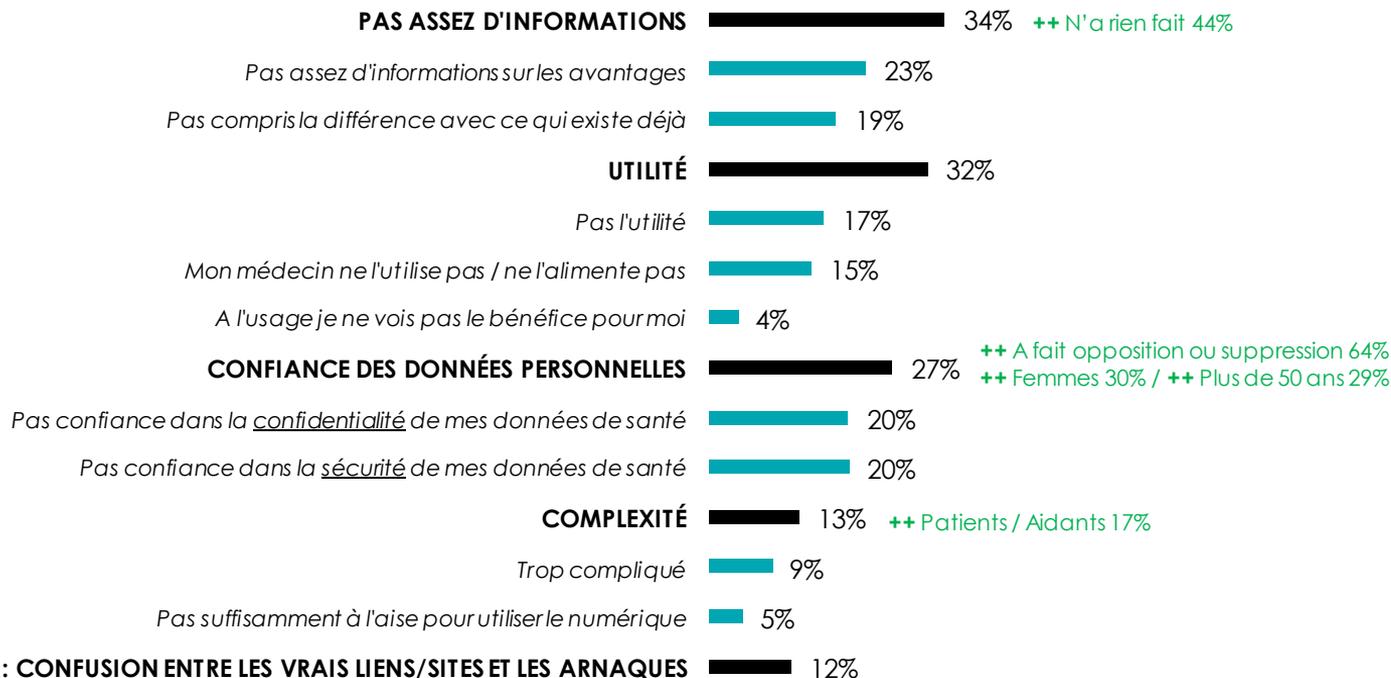


# Le manque d'informations et l'utilité non perçue sont les principaux freins à Mon Espace Santé. La confiance concernant les données personnelles est l'une des raisons principales d'opposition ou suppression du compte.

## FREINS À L'UTILISATION DE MON ESPACE SANTÉ

**73%** des Français citent au moins un frein à l'utilisation de « Mon Espace Santé »

Base: total échantillon (n=1505)



**Accès aux soins**  
*médecin traitant*



La quasi-totalité des Français ont un médecin traitant déclaré.  
**Néanmoins près de 4 sur 10 ont rencontré des difficultés avec ce médecin traitant : des difficultés principalement liées aux délais d'obtention des rendez-vous.**

## MÉDECIN TRAITANT

Base: total échantillon (n=1505)



**93%**

**DES FRANÇAIS  
 DÉCLARENT AVOIR UN  
 MÉDECIN TRAITANT**

++ Femme 95%  
 ++ Plus de 50 ans 96%

## DIFFICULTÉS RENCONTRÉS AVEC LE MÉDECIN TRAITANT

**43%** ont rencontré au moins une difficulté

**DELAI D'OBTENTION / URGENCE** 30%

Pas possible de prendre un RDV d'urgence 22%

Délais d'attente importants pour un RDV 15%

Téléconsultation pour un RDV plus rapidement/urgence 4%

**PRISE DE RENDEZ-VOUS** 22%

Pas possible de prendre RDV en ligne 14%

Prise de RDV uniquement via une plateforme en ligne 9%

**PRIX / REMBOURSEMENT** 5%

Plus cher qu'une consultation classique 4%

Ne prend pas la carte vitale 2%

# L'absence de médecin traitant s'explique principalement par la mobilité géographique : départ du médecin et déménagement du patient.

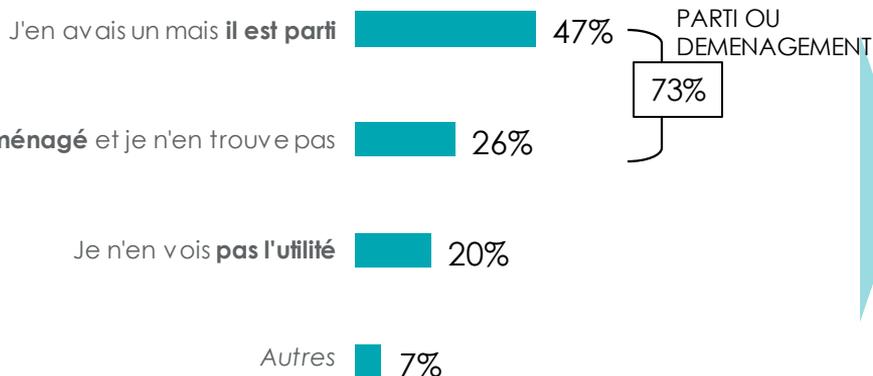
Avec une certaine difficulté à retrouver un nouveau médecin traitant.

FOCUS : FRANÇAIS SANS MÉDECIN TRAITANT

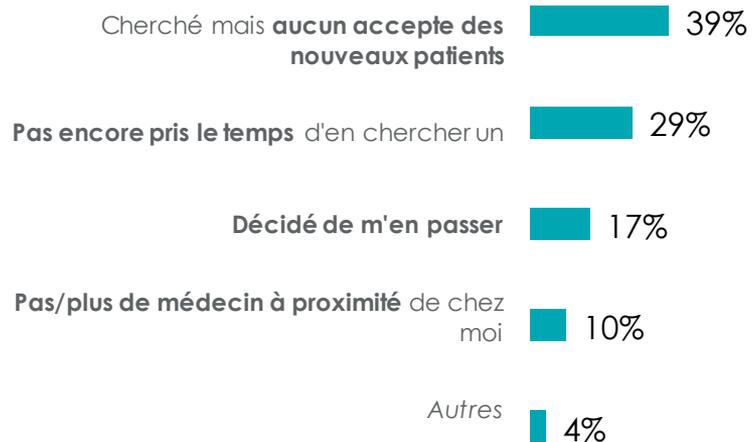
7% des Français déclarent ne pas avoir de médecin traitant

Base: n'a pas de médecin traitant (n=101)

## Raisons de ne pas avoir de médecin traitant



## Accès à un nouveau médecin traitant



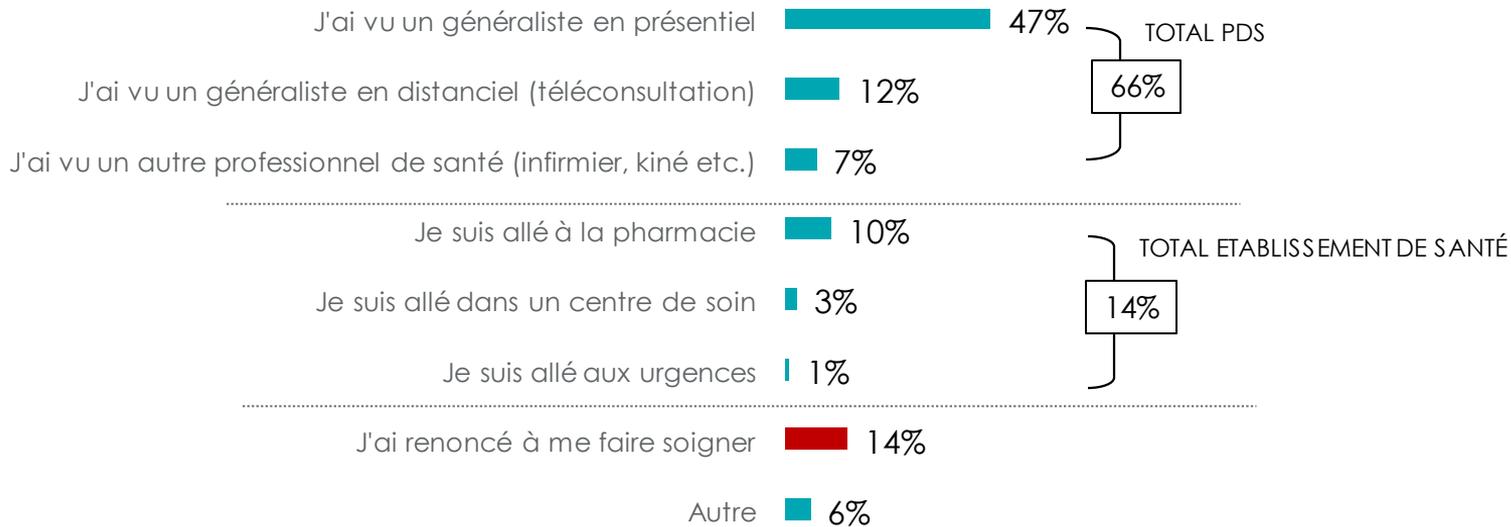
# L'absence de médecin traitant n'empêche toutefois pas de consulter un généraliste si besoin. Malgré tout, 1 patient sur 10 (sans médecin traitant) a renoncé à se faire soigner

PARCOURS DE SOIN **SANS** MÉDECIN TRAITANT

7% des Français déclarent ne pas avoir de médecin traitant

Base: n'a pas de médecin traitant (n=101)

La dernière fois que vous avez eu besoin de voir un médecin, qu'avez-vous fait ?



**Ce qu'il faut retenir**

# Ce qu'il faut retenir

## #1 MON ESPACE SANTÉ : ÉTAT DES LIEUX

- > Une **bonne notoriété de Mon Espace Santé** auprès des Français (**82%** en ont déjà entendu parler) notamment grâce à **l'assurance maladie**.
- > Un **bon taux d'activation pour un service récent** : **38%** des Français déclarent avoir activé leur compte Mon Espace Santé. Une activation principalement via le **mail d'activation**.
- > Une **médiatisation** de Mon Espace qui a porté ses fruits : 36% des Français ont connu Mon Espace Santé via les médias et 20% des utilisateurs l'ont activés après en avoir entendu parler dans l'actualité.
- > **Seulement 18% des Français ont échangé avec un professionnel de santé** sur l'existence de Mon Espace Santé : Toutefois, en cas d'échange le retour du médecin est globalement positif.

# Ce qu'il faut retenir

## #2 RETOUR D'EXPÉRIENCE DE MON ESPACE SANTÉ

- > Une utilisation de l'espace jugé **simple** (82% d'accord) mais ce dernier est au début **long à renseigner** (58% d'accord dont 17% tout à fait d'accord)
- > Des utilisateurs qui ne se sont pas cantonnés à l'activation du compte (66% sont retournés sur leur compte) et qui ont notamment **complété leur profil médical et ajouté/consulté des documents**.
- > Une **gestion des accès** jugée utile (92% dont 34% très utile) et connue (74%). Elle reste toutefois **peu utilisée (20%)** simplement car les utilisateurs n'en n'ont pas eu besoin.
- > Une **bonne confiance envers la messagerie sécurisée** entre patient et professionnels de santé (90% dont 24% totalement)

## #3 FREINS À L'APPROPRIATION ET LEVIERS D'INCITATION

- > Quasiment **la moitié des Français n'ont rien fait concernant leur espace santé** : une non-activation qui s'explique majoritairement par un manque de temps (31%) et d'informations sur l'utilité de l'espace (27%) et par la non réception du mail d'activation (23%).
- > **Plus d'informations** sur les bénéfices du compte (49%) et la réception **d'un mail de rappel (45%)** sont les deux actions qui seraient les plus incitatives pour activer l'espace.
- > **5% ont fait opposition ou supprimé leur compte** : Un statut qui pourrait être lié à un manque de confiance concernant les données personnelles (64% d'entre eux déclarent la confiance des données personnelles comme un frein à l'utilisation de Mon Espace Santé).

## #4 ACCÈS AUX SOINS

> Des Français qui ont **quasi-tous un médecin traitant déclaré (93%)**. Néanmoins, des **difficultés persistent liées notamment aux délais d'obtention** : pas possible d'avoir un RDV d'urgence (22%), délai trop important (15%).

> **1 français sur 10 est sans médecin traitant** : une situation le plus souvent liée à la mobilité géographique (*du patient ou du médecin 73%*). On note également une certaine difficulté à trouver des médecins qui acceptent de nouveaux patients (39%).

> Toutefois, **ces Français sans médecin traitant ont majoritairement pu consulter un professionnel de santé** la dernière fois qu'ils ont eu besoin de soin (66%). **1 patient sur 10 qui n'a pas de médecin traitant déclare avoir renoncé aux soins.**

# Recommandations

## #1 Comblent le manque d'informations sur les bénéfices de Mon Espace Santé

Malgré une médiatisation qui a permis de faire connaître Mon Espace Santé, les bénéfices de cet espace semblent encore flou chez les Français, notamment pour ceux qui n'ont rien fait. L'envoi d'un mail de rappel pour activer le compte semble primordiale pour inciter, ceux ne l'ayant pas fait, à activer leur compte.

→ **Quid de proposer aux patients d'en parler à son médecin ?**

## #2 Communiquer sur l'expérience positive des utilisateurs de Mon Espace Santé

La médiatisation de Mon Espace Santé a permis aux Français de connaître mais également d'activer le compte. Les utilisateurs jugent l'utilisation de l'espace simple bien qu'un peu longue au démarrage pour compléter son profil. Il faudrait peut-être pouvoir compléter son profil par étapes.

---

# MERCI



# ANNEXES

# VOS CONTACTS CHEZ CSA

---

Claudine BRULE, Directrice du pôle CONSUMER [claudine.brule@csa.eu](mailto:claudine.brule@csa.eu)

Anne-Marie PERNET, Directrice du Département Santé, [anne-marie.pernet@csa.eu](mailto:anne-marie.pernet@csa.eu)

Agnès BERMOND, Chef de groupe, [agnes.bermond@csa.eu](mailto:agnes.bermond@csa.eu)

