

# Protection crédible des données comme clé du succès de la cybersanté



L'essentiel en bref  
Baromètre cybersanté suisse 2016:  
opinion publique

Étude mandatée par InfoSocietyDays,  
mars 2016

## Équipe de projet

**Lukas Golder** politologue et expert des médias

**Cloé Jans** politologue

**Stephan Tschöpe** politologue

**Marcel Hagemann** sociologue

**Johanna Schwab** secrétariat et administration

**Sabrina Schüpbach** sociologue

**Alexander Frind** politologue

gfs.bern ag  
Hirschengraben 5  
Postfach  
CH – 3001 Bern  
Téléphone +41 31 311 08 06  
Téléfax +41 31 311 08 19  
info@gfsbern.ch  
www.gfsbern.ch

Berne, le 23 février 2016  
Copyright by gfs.bern  
Délai de blocage: 10 mars 2016, 9:00h  
Publication: à l'occasion des InfoSocietyDays

# L'essentiel en bref

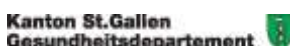
Initiateur de l'étude:



Partenaires de l'étude:



Software und Dienstleistungen



Un accord de principe de la population autorisée à voter est nécessaire pour la mise en œuvre réussie et rapide de la cybersanté en Suisse. A ce jour, les chances y relatives sont intactes. La population ne peut ni ne veut se fermer au progrès dans ce domaine. Même si peu de personnes utilisent pour l'instant la multitude d'offres électroniques, qui vont des applications pour allergies aux cartes électroniques de donneurs d'organes, le potentiel de celles-ci est néanmoins grand aux yeux des personnes autorisées à voter. Les résultats du sondage dans le cadre du Baromètre cybersanté 2016 permettent de déduire les thèses suivantes qui doivent servir de grille de lecture pour ce rapport de synthèse.

## Thèse 1:

Rien n'arrêtera la numérisation du système de santé. Les personnes autorisées à voter en sont conscientes et sont, sur le principe, plutôt ouvertes à cette évolution. Mais, étant donné la tendance qui se dessine vers plus de méfiance par rapport à la sécurité des informations personnelles, il est plus important que jamais de recueillir et de répondre le plus tôt possible aux préoccupations concernant la protection des données.

## Thèse 2:

Les souhaits des personnes autorisées à voter envers la composition des offres électroniques sont multiples et il est tout à fait prévu que les patients puissent aussi contribuer activement à la gestion du dossier électronique du patient. En priorité, il faut mieux faire connaître les différentes offres dans le domaine de la cybersanté en général et dans le cadre du dossier électronique du patient en particulier. Les médecins de famille peuvent notamment apporter une contribution précieuse dans ce domaine. Le rôle important de ceux-ci est aussi souligné par les personnes autorisées à voter.

## Thèse 3:

Bien que la formation de l'opinion concernant le dossier électronique du patient n'ait encore guère progressé, la thématique en général gagne lentement mais sûrement les personnes autorisées à voter. Cela se voit notamment au fait qu'on peut désormais identifier un groupe-cible très clair pour des offres correspondantes.

## Thèse 4:

La possibilité de mieux ancrer le dossier électronique du patient dans la population est un fait. À cet effet, il s'agit de réfléchir à nouveau aux différentes formes d'utilisation et fonctions. De plus, les médecins de famille sont des partenaires idéaux dans leur rôle d'intermédiaires entre les patients et le système de santé.

# Mal-être croissant en matière de protection des données

Depuis la découverte du scandale de la NSA pendant l'été 2013, la question de la protection des données est un thème récurrent sous différentes formes dans l'agenda public. C'est pourquoi la perception de la sécurité des données personnelles revêt une grande importance en particulier dans le contexte de la santé où les données sont parfois extrêmement intimes. Aujourd'hui, une majorité des personnes autorisées à voter se sent à même de décider de la mise à disposition de données personnelles (70% de très/plutôt qualifiés). On peut constater, après une hausse sensible de l'insécurité générale en 2014, six mois après les révélations d'Edward Snowden, que les personnes interrogées ont entre-temps repris confiance en leurs propres compétences.

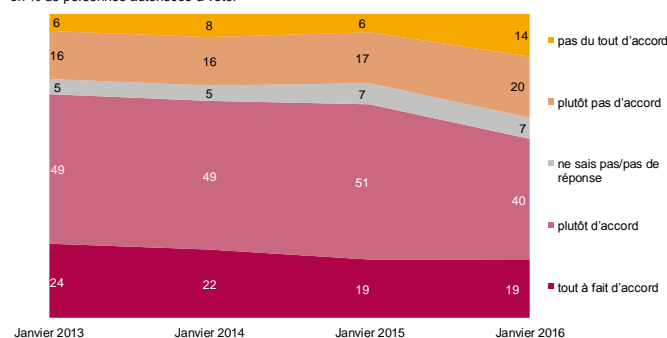
Le nombre de personnes disposées à enregistrer des données de santé ne cesse de diminuer depuis 2013, la forte baisse au cours de l'année dernière sautant particulièrement aux yeux. Toutefois, il faut retenir que la méfiance envers l'enregistrement de données de santé ne doit pas forcément être confondue avec un refus généralisé de l'utilisation de technologies électroniques modernes pour la simplification et l'optimisation de procédures de traitement. L'échange électronique de données entre différents professionnels de santé bénéficie en particulier d'un soutien accru de nos jours.

## Graphique 1

### Tendance concernant l'accord pour que les données soient enregistrées sous forme électronique

"Êtes-vous, en principe, entièrement d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord que vos données de santé, telles que les problèmes, diagnostics, traitements, médicaments et similaires, soient enregistrées sous forme électronique?"

en % de personnes autorisées à voter

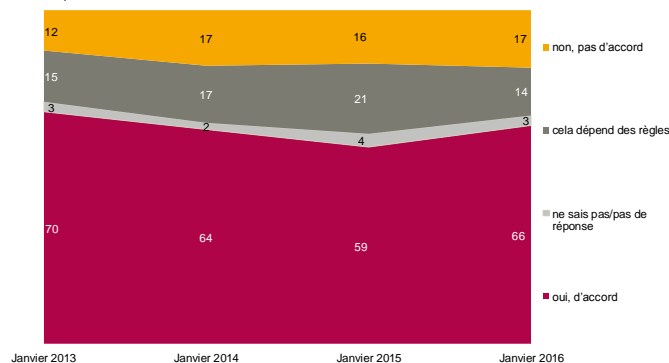


© gfs.bern, Opinion publique cybersanté, janvier 2016 (N<sub>2013</sub> & N<sub>2014</sub> = env. 1000, N<sub>2015</sub> & N<sub>2016</sub> = env. 1200)

### Tendance concernant l'attitude envers l'échange de données

"Consentez-vous de manière générale à ce que les divers professionnels de la santé échantent entre eux des données électroniques vous concernant dans le cadre de votre traitement?"

en % de personnes autorisées à voter



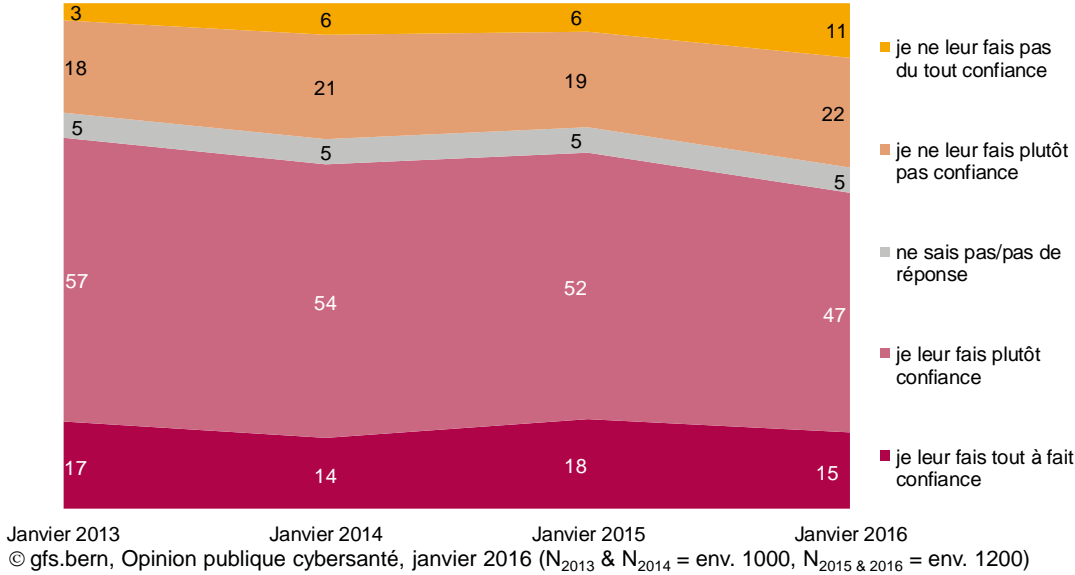
© gfs.bern, Opinion publique cybersanté, janvier 2016 (N<sub>2013</sub> & N<sub>2014</sub> = env. 1000, N<sub>2015</sub> & N<sub>2016</sub> = env. 1200)

La controverse autour de la question de protection des données laisse aussi ses traces dans le cas concret du dossier électronique du patient. De nos jours, une majorité de 62% des personnes autorisées à voter indique du moins faire plutôt confiance aux organismes travaillant avec des données de patients. Toutefois, la méfiance augmente sensiblement au fil des ans et aujourd'hui elle est plus élevée que jamais depuis le début des sondages. Tandis que la part de personnes autorisées à voter faisant pleinement confiance à la protection des données pour le dossier électronique du patient est relativement stable depuis des années, le pourcentage des personnes très méfiantes (part «ne fais pas du tout confiance») a plus que triplé depuis le début des sondages – quoique le niveau soit très bas. Cela s'est évidemment fait au détriment de ce qui reste la plus grande part – les personnes interrogées qui expriment plutôt leur confiance.

## Tendance concernant la confiance accordée aux services chargés de la maintenance du dossier électronique du patient

"Quel degré de confiance accordez-vous aux services travaillant avec des données de patient, à propos du respect, de ces derniers, de la protection des données, concernant le dossier électronique du patient?"

en % de personnes autorisées à voter

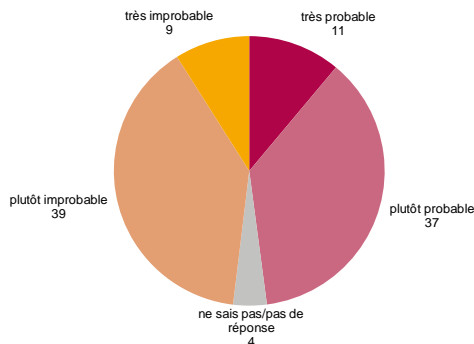


Certes, l'ouverture d'esprit envers l'enregistrement électronique des données est en baisse, mais les illustrations ci-après montrent que les systèmes analogiques de gestion des données inquiètent également les personnes autorisées à voter. Toutefois, ces inquiétudes ne sont pas aussi nettes que pour l'enregistrement électronique des données. Les personnes envisageant elles-mêmes l'utilisation d'un dossier électronique du patient sont partagées moitié-moitié dans leur estimation de la sécurité des données de santé au format papier. 48% considèrent qu'un accès abusif est possible dans ces conditions, tandis que 48% considèrent que c'est plutôt improbable. Les camps se distinguent bien plus nettement pour ce qui est d'un enregistrement électronique des données de santé: ici, une nette majorité de 64% estime probable que des tiers non autorisés parviennent à accéder aux données médicales. Par contre, 33% pensent que cette idée est peu plausible (très/plutôt improbable).

### Filtre concernant la probabilité d'abus de données sous forme de documents papier

"Quelle probabilité y a-t-il, selon vous, que des tiers non autorisés puissent parvenir à consulter des données médicales pertinentes pour le traitement lorsque ces données sont déposées sous forme de documents papier auprès d'un professionnel de la santé ou dans son établissement?"

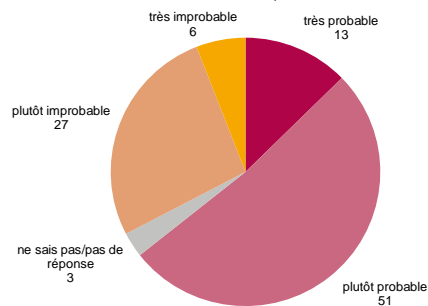
en % de personnes autorisées à voter qui créeraient et utiliseraient un dossier électronique du patient ou qui seraient disposées à en créer un sur recommandation d'un professionnel de santé



### Filtre concernant la probabilité d'abus de données électroniques

"Quelle probabilité y a-t-il, selon vous, que des tiers non autorisés puissent parvenir à consulter des données médicales pertinentes pour le traitement lorsque ces données sont déposées sous forme de documents électroniques auprès d'un professionnel de la santé ou dans son établissement?"

en % de personnes autorisées à voter qui créeraient et utiliseraient un dossier électronique du patient ou qui seraient disposées à en créer un sur recommandation d'un professionnel de santé



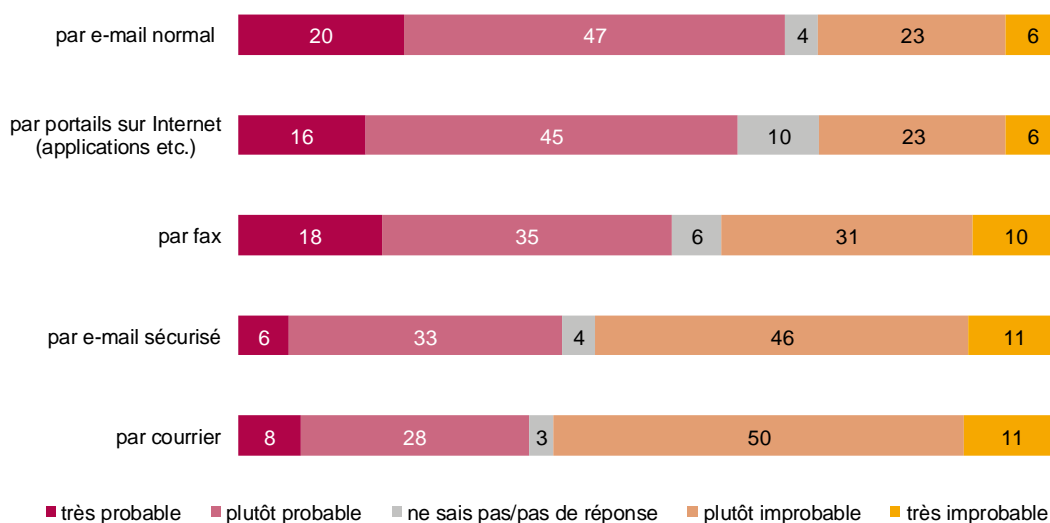
L'enregistrement des données est une source de soucis, mais leur transmission cause parfois elle aussi des soucis à une majorité des personnes interrogées. La plupart d'entre elles estime que les e-mails classiques, les portails Internet et le fax sont des modes de transmission peu sûrs. Par contre, les e-mails sécurisés ou le courrier classique sont considérés comme sûrs.

#### Graphique 4

### Filtre concernant la probabilité d'abus de données lors de leur transmission

"Quelle probabilité y a-t-il, selon vous, que des tiers non autorisés puissent parvenir à consulter des données médicales relatives au traitement lorsque ces données sont communiquées par la voie suivante entre les personnels de la santé et leurs établissements?"

en % de personnes autorisées à voter qui créeraient et utiliseraient un dossier électronique du patient ou qui seraient disposées à en créer un sur recommandation d'un professionnel de santé



© gfs.bern, Opinion publique cybersanté, janvier 2016 (n = 598)

### Pertinence croissante de nouveaux canaux d'information

Une nette majorité de 76% des personnes autorisées à voter continuent de s'intéresser aux questions touchant le système de santé. Toutefois, cet intérêt diminue toujours un peu au fil des ans. Certes, le recul annuel est extrêmement subtil et ne dépasse guère des erreurs d'échantillonnage – mais on ne peut ignorer cette variation depuis le début de la série de sondages. Avec 23%, jamais autant de personnes autorisées à voter n'ont indiqué ne s'intéresser guère voire pas du tout aux questions du système de santé. De plus, cette évolution ne s'applique pas seulement à l'ensemble de l'échantillon, mais aussi lorsqu'on considère seulement les personnes qui sont elles-mêmes en traitement ou sous contrôle médical.

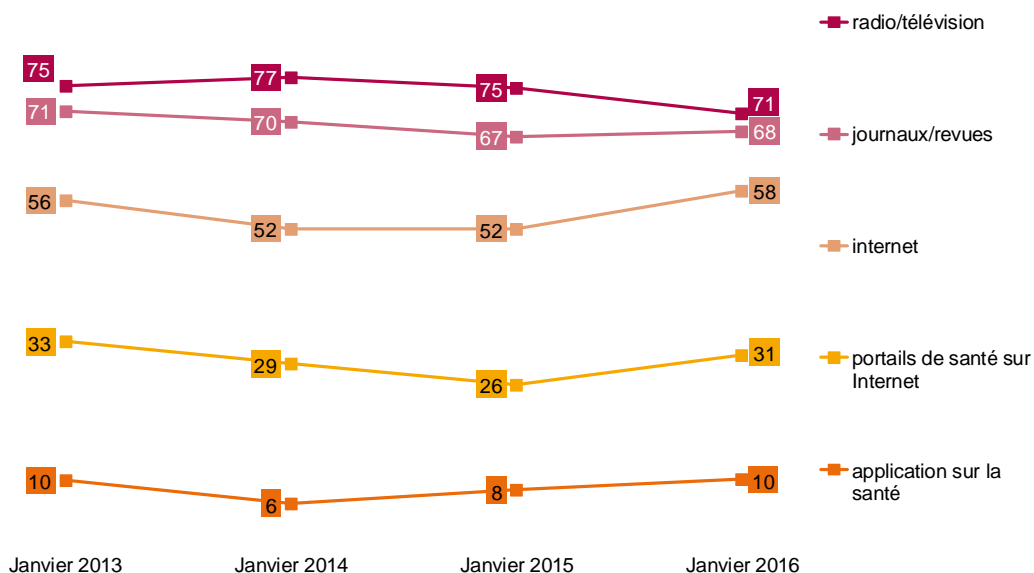
Les médias classiques comme la radio et la télévision ou même les journaux restent les principales sources d'information pour une majorité des personnes autorisées à voter. La règle veut que, plus une personne est âgée, plus elle utilise les sources d'information classiques. Dans l'ensemble, les changements du comportement d'information des personnes autorisées à voter se manifestent moins dans une perte de pertinence des sources d'informations les plus importantes jusqu'à présent que dans une augmentation de l'importance de nouvelles plateformes web. Aussi bien Internet en tant que tel (58%, +6pp) que les portails de santé spécifiques sur Internet (31%, +5pp) ou les applications sur le thème de la santé (10%, +2pp) sont utilisés davantage cette année.

Néanmoins, Internet reste à ce jour la seule forme de communication plutôt nouvelle à être effectivement utilisée par la majorité.

## Graphique 5

### Tendance concernant l'utilisation des sources pour se renseigner au sujet des thèmes de santé

"Utilisez-vous les sources suivantes afin de vous renseigner au sujet de thèmes de santé publique?"  
en % de personnes autorisées à voter utilisant la source correspondante



© gfs.bern, Opinion publique cybersanté, janvier 2016 (N<sub>2013</sub> & N<sub>2014</sub> = env. 1000, N<sub>2015</sub> & 2016 = env. 1200)

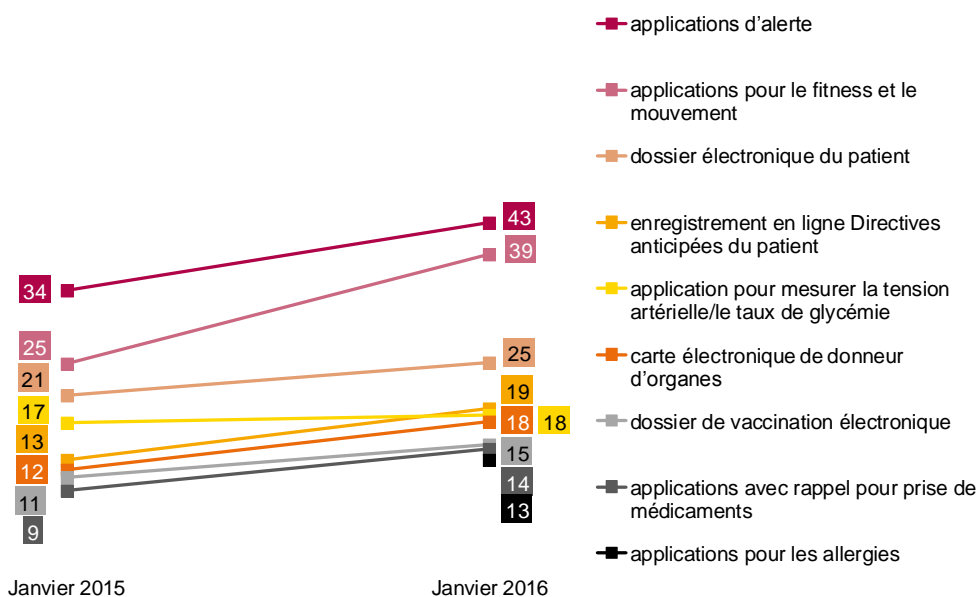
### Des différences claires entre les groupes-cibles de différentes offres électroniques

En se basant sur la notoriété et l'utilisation des offres électroniques ayant fait l'objet du sondage, on peut les classer grossièrement en deux sous-groupes: d'une part, les applications d'alerte et de fitness ont pu accroître nettement leur notoriété au cours de l'année dernière. Au sein du groupe familiarisé à ces offres, celles-ci sont utilisées par environ un tiers. Toutefois, seule une nette minorité d'un quart des personnes autorisées à voter, voire parfois moins, est familiarisée aux offres du second groupe – à comparer avec la notoriété ayant fait l'objet du sondage de manière fermée.

## Tendance concernant la connaissance des offres électroniques – oui, connaît les offres

"Connaissez-vous les offres électroniques suivantes?"

en % de personnes autorisées à voter connaissant l'offre électronique concernée



© gfs.bern, Opinion publique cybersanté, janvier 2016 (N<sub>2015</sub> = 1000, N<sub>2016</sub> = 1200)

Les personnes qui sont également familiarisées aux offres moins connues, par exemple à des applications d'allergie ou des applications de tension artérielle, et utilisant celles-ci montrent un intérêt supérieur à la moyenne pour les possibilités techniques et les innovations. En ce sens, elles sont de véritables pionniers de la numérisation. Nous parlons d'environ 2% des personnes autorisées à voter. En règle générale, on trouve les pionniers numériques parmi les jeunes générations. Toutefois, dans le cadre de la présente étude, l'échantillon diffère un peu et le groupe le plus familiarisé aux offres décrites ci-dessus est celui des 40 à 64 ans. Ces personnes s'intéressent plus aux questions de santé que la cohorte la plus jeune, mais elles sont plus rompues à l'utilisation des innovations techniques que la cohorte des plus âgés à partir de 65 ans.

## Soutien prudent à l'introduction et à l'utilisation du dossier électronique du patient

Une nette majorité de 64% voit dans les possibilités d'Internet et du dossier électronique du patient un avantage pour le traitement ou pour les échanges avec des professionnels de santé. De plus, une majorité de 55% soutient aussi concrètement l'introduction du dossier électronique du patient. Grosso modo, cette valeur reste stable au fil des années. Avec 18%, le camp des indécis reste relativement grand, mais il a diminué par rapport aux autres années. Avec 25%, la part de personnes autorisées à voter rejetant le dossier électronique du patient atteint un nouveau sommet en 2016.

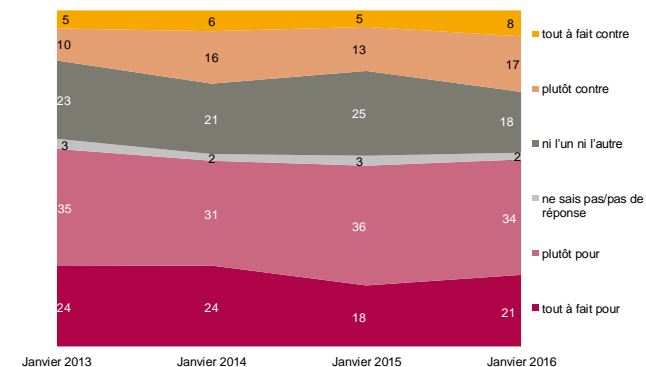
Aujourd'hui, une minorité de 39% utiliserait elle-même le dossier électronique du patient – toutefois, cette valeur est à la hausse ces dernières années.



## Graphique 7

### Tendance concernant l'attitude envers le dossier électronique du patient

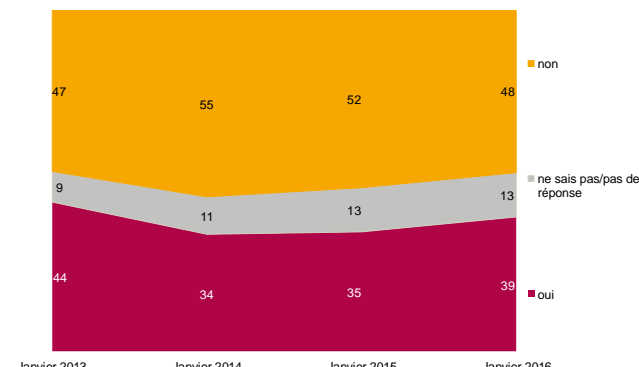
"Êtes-vous en principe en faveur de l'introduction d'un dossier électronique du patient? Êtes-vous ..."  
en % de personnes autorisées à voter



© gfs.bern, Opinion publique cybersanté, janvier 2016 (N<sub>2013</sub> & N<sub>2014</sub> = env. 1000, N<sub>2015</sub> & N<sub>2016</sub> = env. 1200)

### Tendance concernant l'utilisation d'un propre dossier électronique du patient

"Est-ce que vous ouvririez vous-même un dossier électronique du patient et est-ce que vous l'utiliserez?"  
en % de personnes autorisées à voter



© gfs.bern, Opinion publique cybersanté, janvier 2016 (N<sub>2013</sub> & N<sub>2014</sub> = env. 1000, N<sub>2015</sub> & N<sub>2016</sub> = env. 1200)

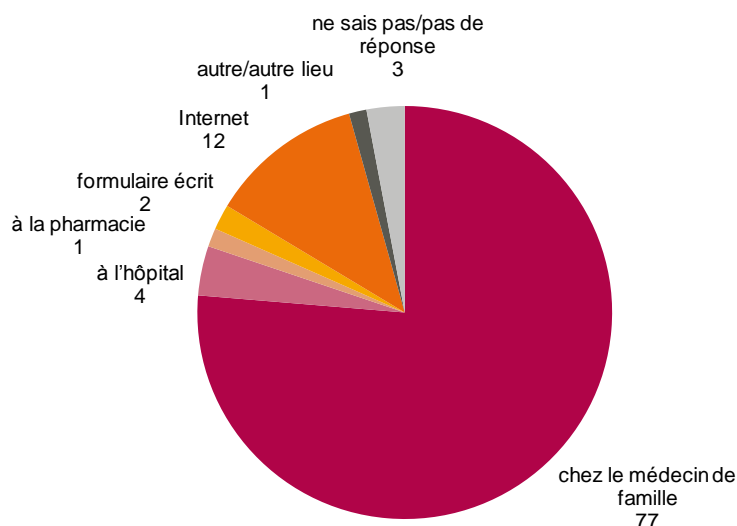
Si, de plus, on ajoute la part des personnes autorisées à voter pouvant s'imaginer créer un dossier électronique du patient lorsqu'un professionnel de santé leur en fait la recommandation, le potentiel d'utilisation du dossier électronique du patient atteint environ 50% des personnes autorisées à voter. Aux yeux de ces personnes, les médecins de famille seraient alors les meilleurs défenseurs de la cause du dossier électronique du patient. C'est chez ceux-ci que la très grande majorité des personnes interrogées (77%) voudraient ouvrir sur recommandation un dossier électronique du patient.

## Graphique 8

### Filtre concernant le lieu de création du dossier électronique du patient

"Où aimeriez-vous de préférence ouvrir un dossier électronique de patient? Chez le médecin de famille, à l'hôpital, à la pharmacie, via un formulaire écrit ou via Internet?"

en % de personnes autorisées à voter qui créeraient et utiliseraient un dossier électronique du patient ou qui seraient disposées à en créer un sur recommandation d'un professionnel de santé



© gfs.bern, Opinion publique cybersanté, janvier 2016 (n = 598)

En ce qui concerne la composition concrète du dossier électronique du patient, les personnes autorisées à voter annoncent un éventail de besoins relativement large. Selon le sous-groupe, de légères différences apparaissent dans les préférences de prestations. Ainsi, un nombre supérieur à la moyenne de jeunes et de personnes ayant un faible niveau de formation souhaitent des fonctions de rappel, tandis que les personnes ayant un niveau de formation plus élevé et les personnes âgées souhaitent notamment des prestations relatives à l'aperçu

et à la gestion des données personnelles. La mise en réseau et l'organisation entre patients sont deux éléments qui figurent moins au premier plan. Les personnes autorisées à voter ne placent ni le forum des patients ni le conseil par des organisations de patients haut sur leur liste de priorités pour le dossier électronique du patient. Pour les fonctions liées étroitement et de manière très spécifique au traitement personnel, leur disposition à permettre à d'autres l'accès à leur propre dossier électronique du patient est relativement élevée. Mais dès qu'il s'agit d'objectifs généraux, par exemple de la recherche, elles sont plus réticentes.

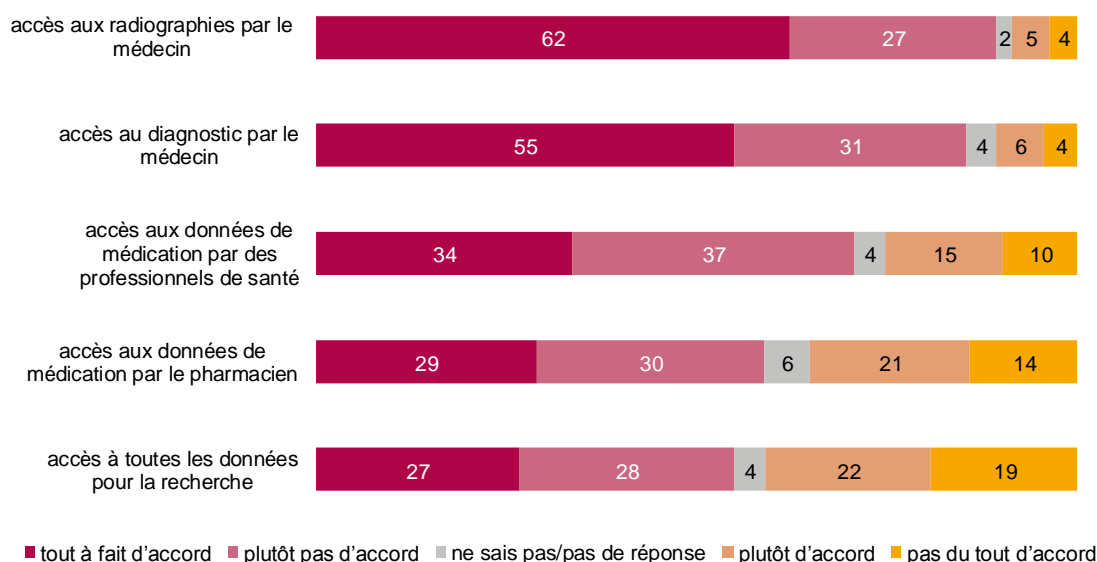
Les personnes autorisées à voter sont non seulement (sous certaines conditions) disposées à partager des données personnelles, mais peuvent très bien s'imaginer enregistrer elles-mêmes activement des informations et des données dans le dossier électronique du patient. C'est notamment le cas des jeunes, avec une nette majorité de 70%, même pour des informations d'applications de santé.

## Graphique 9

### Accord relatif à la consultation des données par des professionnels de la santé

"Vous pouvez disposer vous-même de vos données. Seriez-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord que les personnels de la santé vous demandent de pouvoir consulter vos données dans les domaines suivants?"

en % de personnes autorisées à voter



© gfs.bern, Opinion publique cybersanté, janvier 2016 (N = 1212)

Enfin, environ un tiers des personnes interrogées pouvant s'imaginer utiliser un dossier électronique du patient serait aussi prêt à payer un certain montant pour une telle prestation. La disposition à payer dépend avant tout de l'utilisation existante d'Internet, respectivement de la familiarisation aux questions de santé sur Internet.

### L'opinion sur le dossier électronique du patient repose sur le comportement d'utilisation personnel

Actuellement, l'introduction et la mise en œuvre du dossier électronique du patient ne fait guère l'objet de débats publics et il n'y a pas eu de controverses majeures jusqu'à présent. Aussi, la formation de l'opinion au sens propre du terme n'a-t-elle pas beaucoup progressé et les attitudes individuelles concer-

nant ce thème reposent généralement sur l'utilisation personnelle d'Internet et l'affinité envers le traitement électronique des données et des informations. Ceux qui voient un avantage dans les nouvelles possibilités offertes par la numérisation et souhaitent à tout moment accéder personnellement à leurs données de santé personnelles sont également d'accord avec l'introduction du dossier électronique du patient ou peuvent s'imaginer en utiliser un eux-mêmes. Dans ce contexte, il ne faut pas négliger l'importance du thème de la protection des données. La bienveillance envers le dossier électronique du patient est essentiellement déterminée par la confiance placée par les personnes dans les organismes de traitement du dossier électronique du patient et dans leur propre qualification en matière de déblocage de données.

## Conclusion et enseignements

Nous résumons nos enseignements comme suit:

### Enseignement 1:

Les possibilités d'Internet se développent dans le système de santé et les personnes autorisées à voter connaissent de plus en plus d'offres électroniques en matière des questions de santé et de patients.

### Enseignement 2:

La constellation constituée de la proximité thématique des questions de patients et de la capacité à affronter les défis de la numérisation fait de nos jours des 40 à 65 ans le premier groupe-cible d'offres dans le domaine de la santé.

### Enseignement 3:

La saisie, l'archivage et la transmission électroniques de données de santé sont généralement approuvés par les personnes autorisées à voter.

### Enseignement 4:

Depuis 2013, la protection des données est un thème présent sur l'agenda public. Dans l'ensemble, la majorité des personnes autorisées à voter continuent à avoir confiance dans la garantie de la sécurité de leurs données personnelles. Mais le débat constant sur cette question les rend de plus en plus prudentes et méfiantes.

## Base de données

L'étude «Opinion publique cybersanté» est destinée à permettre une description correcte de l'opinion publique actuelle concernant la cybersanté et surtout concernant le dossier électronique du patient en l'insérant dans le discours général sur la santé et les réformes dans le cadre de la stratégie cybersanté Suisse. Avec la quatrième mouture, on peut désormais déceler des tendances quant à l'évolution dans le temps.

Les résultats du sondage «Opinion publique cybersanté» reposent sur un sondage représentatif de 1212 personnes autorisées à voter dans toute la Suisse réalisé par gfs.bern. Le sondage a été réalisé par téléphone du 4 au 8 janvier 2016.

Afin de minimiser les interprétations erronées, nous ne réalisons pas d'analyses de sous-groupes pour moins de  $n = 50$  cas.

# Annexe

## Équipe gfs.bern



LUKAS GOLDER

Responsable de projet senior, membre du directoire, politologue et expert des médias, MAS FH in Communication Management

Priorités:

Analyses de communication et de campagne intégrées, analyses d'image et de réputation, analyses de média/analyses d'effet de média, recherche sur la jeunesse et mutation de la société, votes, élections, modernisation de l'État, réformes de santé.

Publications dans des recueils, revues spécialisées, les quotidiens et sur Internet



CLOÉ JANS

Responsable de projet junior, politologue

Priorités:

Votes et élections, recherche sur la société, campagnes, analyse de thèmes et problèmes politiques, analyses de contenu de média, enseignement



STEPHAN TSCHÖPE

Responsable analyse et services, politologue

Priorités:

Coordination de prestations, analyse statistique complexe de données, programmations informatiques et de sondages, extrapolations, analyses de partis et structures avec des données agrégées, analyses de communication intégrées, visualisation



MARCEL HAGEMANN

Analyste de données, sociologue

Priorités:

Analyse de données et banques de données, programmations, analyses de communication intégrées, analyses de média, recherches, visualisations, extrapolations



JOHANNA LEA SCHWAB

Secrétariat et administration, employée de commerce CFC

Priorités:

PAO, visualisations, administration de projets, administration d'exposés



SABRINA SCHÜPBACH

Stagiaire, sociologue

Priorités:

Analyse de données, programmations, méthodes qualitatives, recherches, analyses de média, visualisations



ALEXANDER FRIND

Stagiaire, sociologue

Priorités:

Analyse de données, programmations, méthodes qualitatives, recherches, analyses de média, visualisations

gfs.bern ag  
Hirschengraben 5  
Postfach  
CH – 3001 Bern  
Téléphone +41 31 311 08 06  
Téléfax +41 31 311 08 19  
info@gfsbern.ch  
www.gfsbern.ch

L'institut de recherche gfs.bern est membre de l'Association suisse des recherches de marché et sociales et garantit de ne réaliser aucune entrevue avec des intentions ouvertes ou cachées de publicité, vente ou commande.

Infos complémentaires sur [www.schweizermarktforschung.ch](http://www.schweizermarktforschung.ch)

