



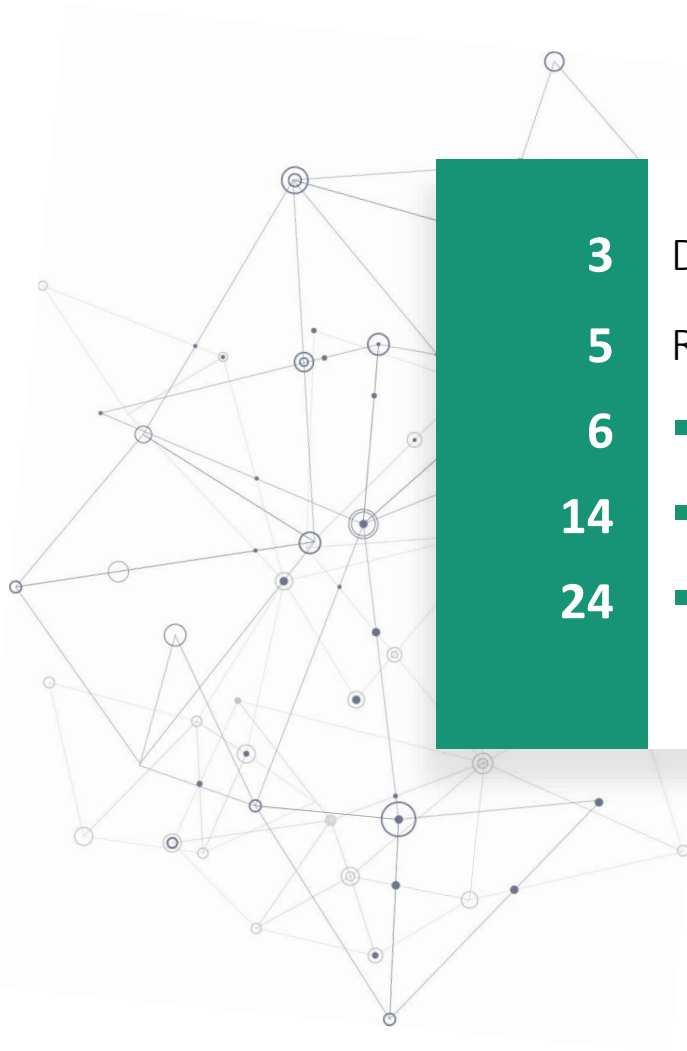
Enquête d'évaluation des attentes pour un portail de santé genevois

réalisée pour le Département de la santé et des mobilités de l'Etat
de Genève

Septembre 2025



POST TENEBRAS LUX



3 Descriptif de la recherche

5 Résultats de la recherche

6 ■ Utilisation des outils numériques en lien avec la santé

14 ■ Attentes pour le portail de santé

24 ■ Synthèse





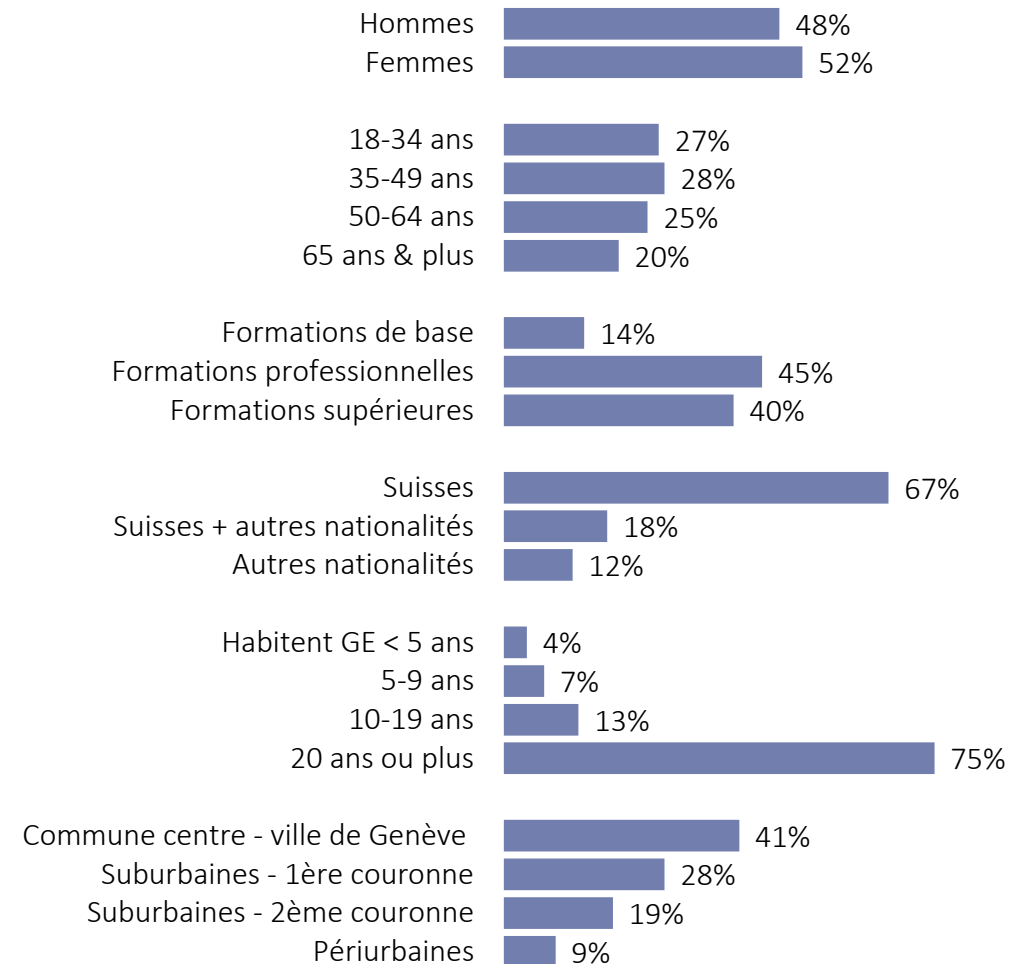
Descriptif de la recherche



Fiche technique

- Le canton de Genève souhaite mettre en place **un portail de santé** pour les genevois et les personnes qui se font soigner dans le canton, dont le but principal est de **simplifier le parcours de santé** des patients en regroupant toutes les informations utiles pour les praticiens ou les pharmacies et en prodiguant des conseils de prévention ou des conseils adaptés selon les pathologies des patients.
- Afin de **déterminer** quelles sont les **attentes des Genevois** en la matière, le Département de la santé et des mobilités de l'Etat de Genève a souhaité mettre en place une **enquête, dont les objectifs étaient** :
 - ✓ d'évaluer l'utilisation des outils informatiques et la facilité à utiliser et comprendre l'information en lien avec la santé
 - ✓ d'évaluer l'utilisation des outils numériques en lien avec la santé
 - ✓ de définir les attentes et les services liés à ce portail de santé.
- Une **enquête Online** a ainsi été menée auprès de la population genevoise : **840 personnes (âgées de 18 ans & plus) ont répondu à l'étude.**
- La **marge d'erreur maximale est de $\pm 3.4\%$.**
- La prise d'information s'est déroulée du **4 au 21 août 2025.**

- Les **résultats** ont été **légèrement pondérés** (sexe et âge) afin de **correspondre à la réalité démographique cantonale** :





Résultats de la recherche





Utilisation des outils numériques en lien avec la santé



Utilisation des outils numériques en lien avec la santé

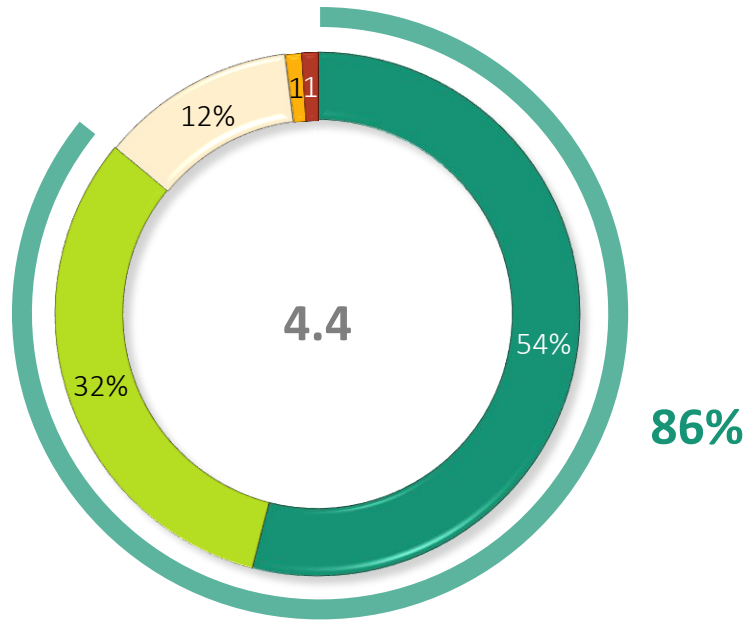
- Une très grande majorité des Genevois (86%) affirment ne pas éprouver de difficulté à utiliser un ordinateur ou un smartphone. Le plus jeunes sont bien sûr ceux pour qui cette utilisation est la plus simple mais même les 50 ans ou plus ne rencontrent pas de difficultés majeures.
- En revanche, il semble moins facile de trouver des informations utiles sur la santé. Un peu moins des deux tiers des genevois estiment que ces informations sont faciles ou très faciles à trouver. Et la compréhension ou l'utilisation de ces informations pour prendre des décisions est simple pour seulement 6 genevois sur 10. Les autres n'éprouvent pas de grande difficulté mais trouvent cela ni facile ni difficile. Les 50-64 ans sont ceux pour qui la compréhension et l'utilisation de ces informations est le moins facile.
- Pour la gestion de leur santé, seuls 5% n'utilisent pas d'applications ou d'outils numériques et n'y voient pas d'intérêt.
- La population genevoise utilise principalement des applications de gestion de rendez-vous (73% d'entre eux) et 29% les utilisent fréquemment. La moitié des Genevois interrogés utilisent des objets connectés ou des capteurs de santé et 4 sur 10 les applications de suivi et de gestion de la santé des HUG.
- Un tiers déclarent utiliser le Dossier électronique du patient, le confondant probablement avec le dossier disponible via leur assurance santé.
- Moins d'1 Genevois sur 3 utilise des applications de télémédecine, des applications liées à la médication ou d'autres portails de santé.
- Les plus jeunes sont plus utilisateurs de ce type d'outils numériques que les Genevois les plus âgés. Les femmes utilisent plus fréquemment les applications de gestion de rendez-vous alors que les hommes sont un peu plus utilisateurs d'applications liées à la télémédecine et à la médication.

Facilité d'utilisation des outils informatiques

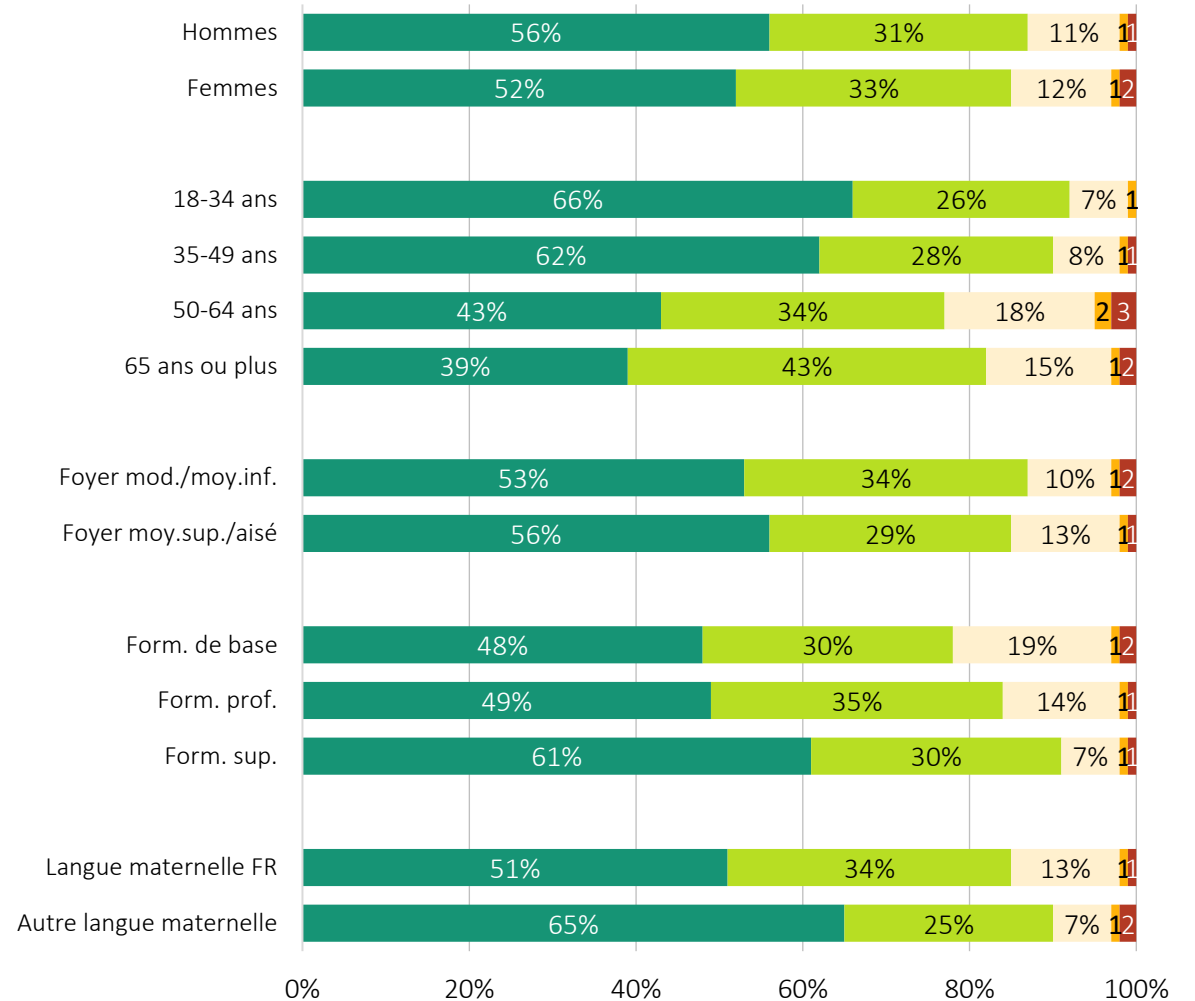
Sur une échelle de 1 à 5, à combien évaluez-vous votre facilité à utiliser un ordinateur ou un smartphone ?

Population genevoise

(b=840)



- 5 - Très facile
- 4
- 3
- 2
- 1 - Très difficile

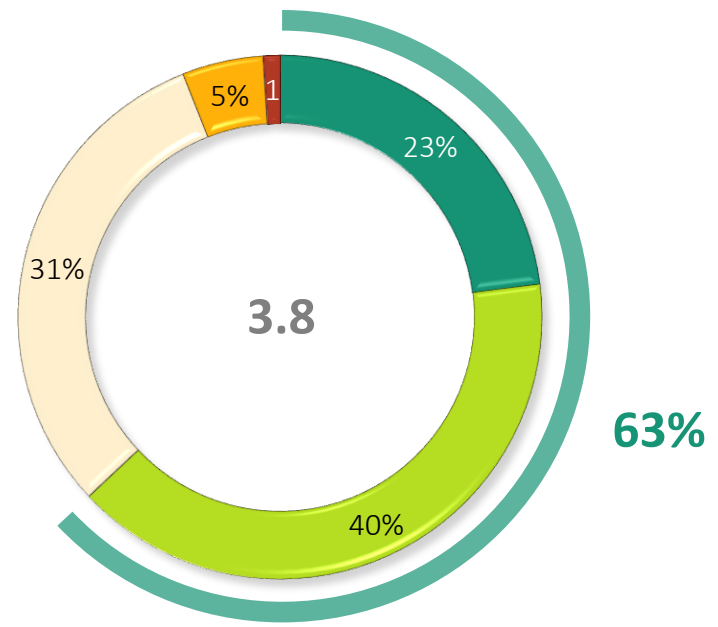


Facilité d'utilisation de l'information en lien avec la santé

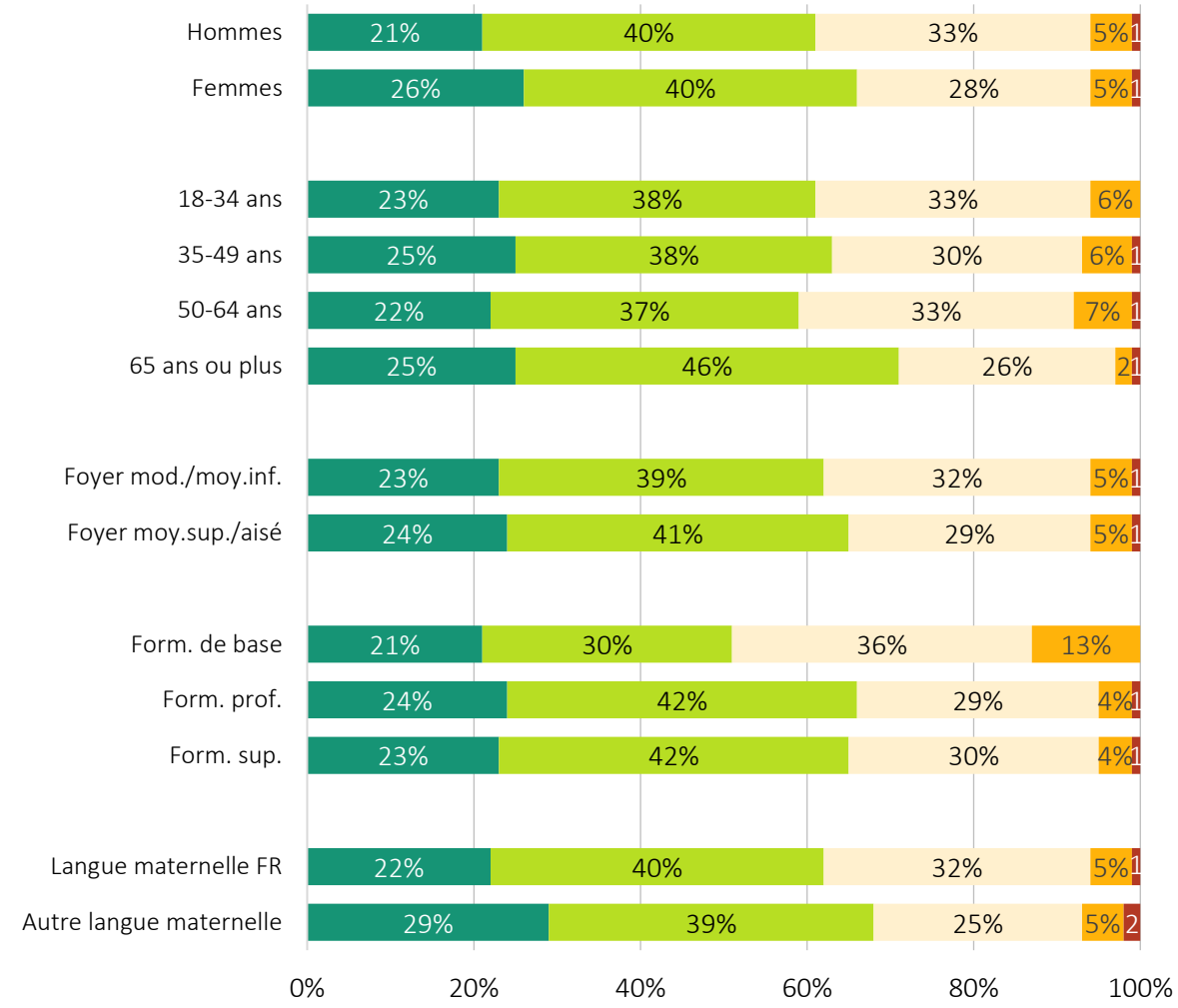
Sur une échelle de 1 à 5, à quel point est-ce facile pour vous de trouver des informations utiles pour votre santé, sans l'aide d'un médecin ou d'un autre professionnel de santé ?

Population genevoise

(b=840)



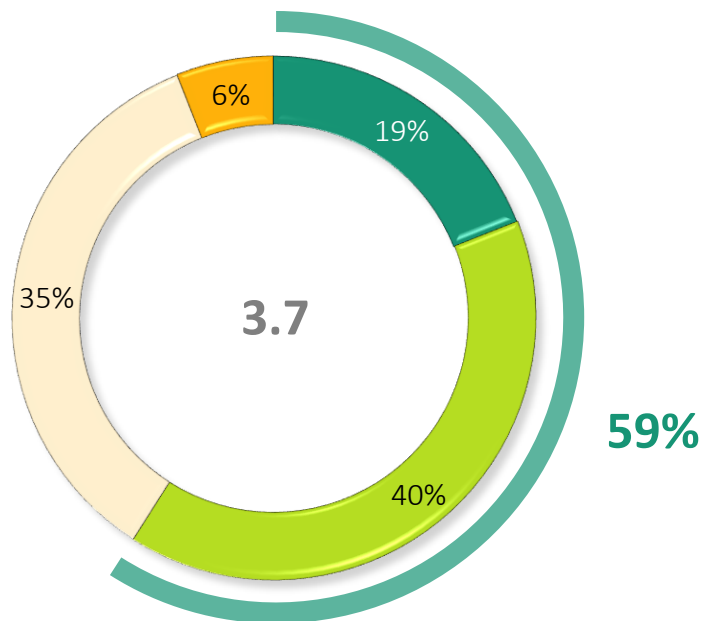
- 5 - Très facile
- 4
- 3
- 2
- 1 - Très difficile



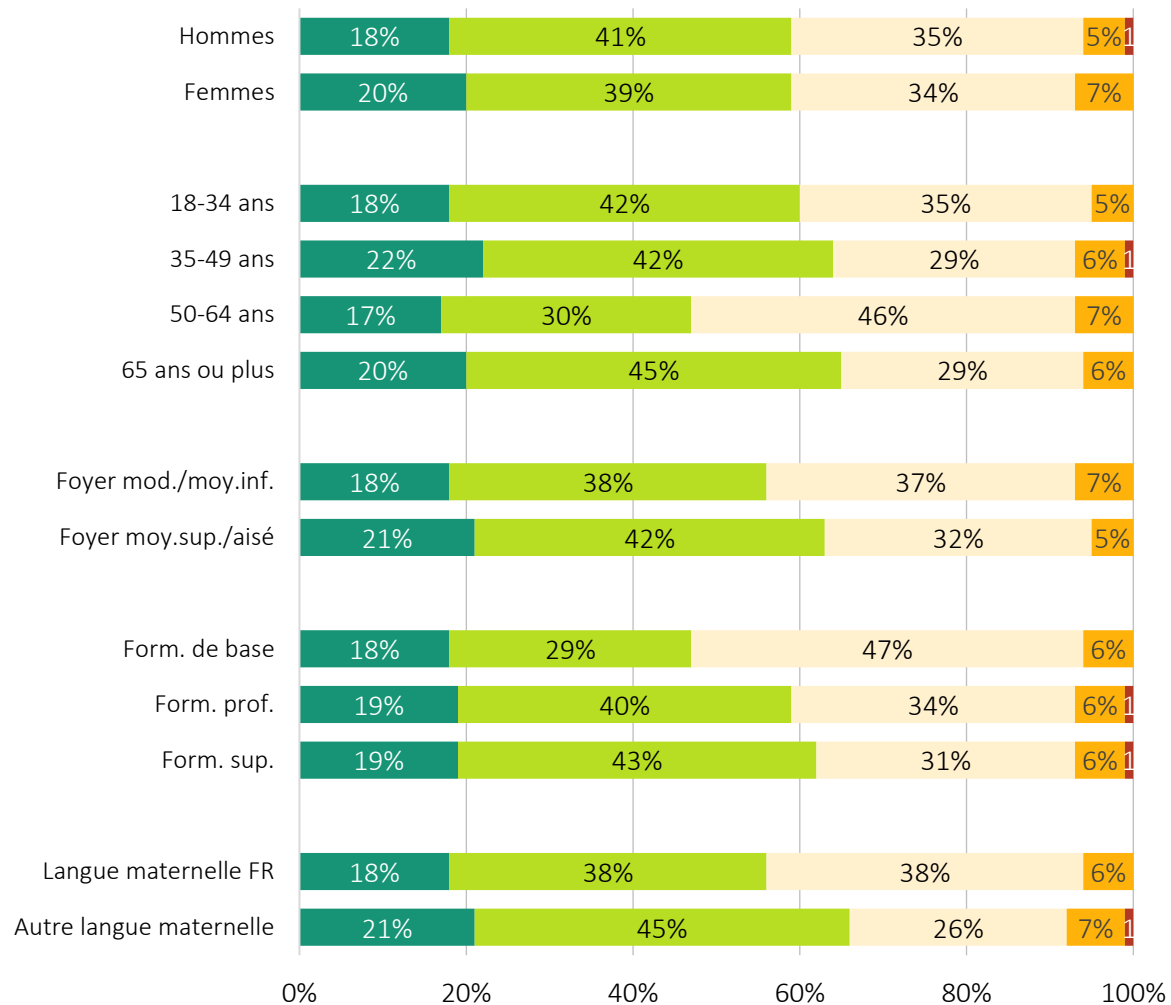
Facilité de compréhension de l'information en lien avec la santé

Sur une échelle de 1 à 5, à quel point est-ce facile pour vous de comprendre et d'utiliser ces informations pour prendre des décisions en lien avec votre santé ?

Population genevoise
(b=840)



- 5 - Très facile
- 4
- 3
- 2
- 1 - Très difficile

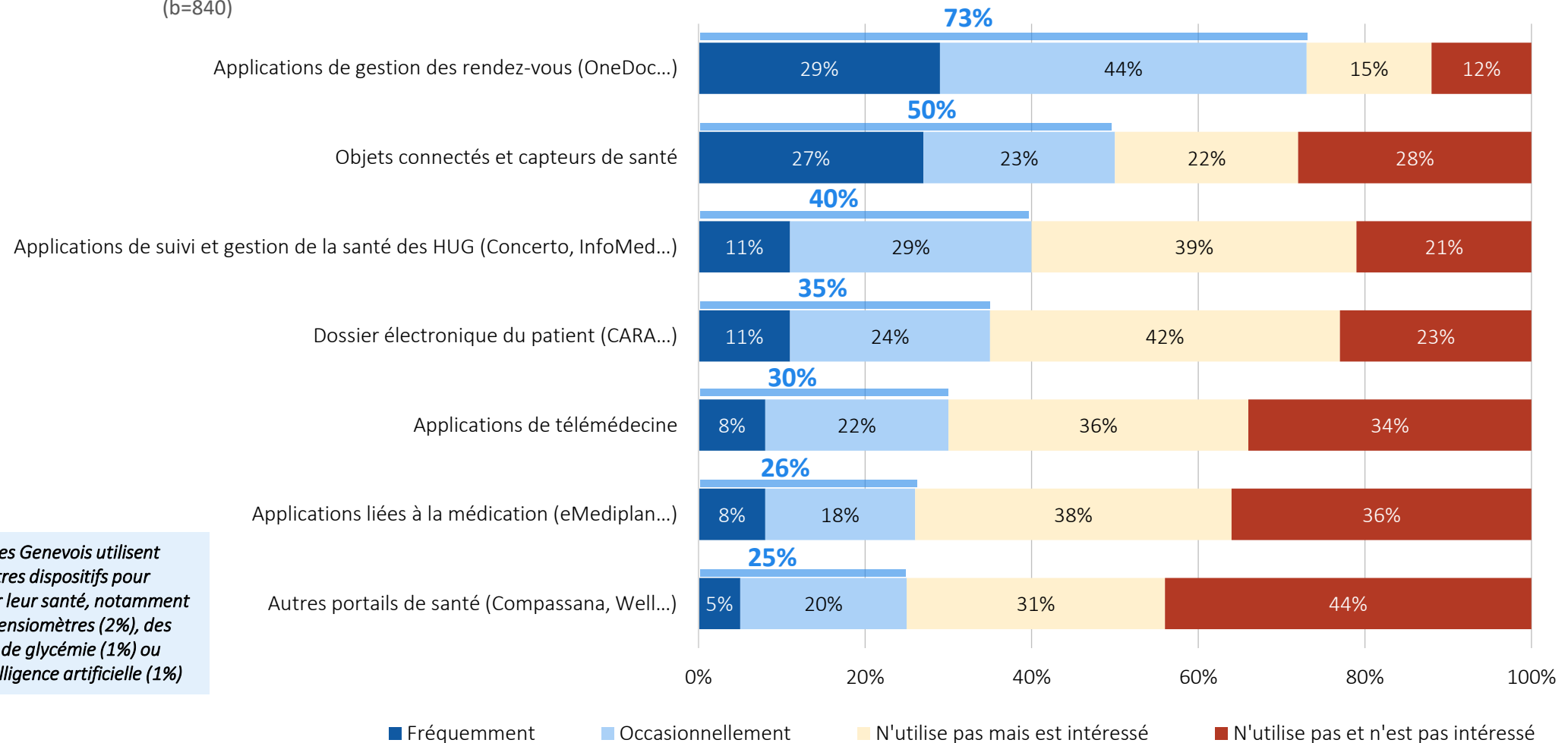


Utilisation des outils numériques en lien avec la santé

Quels outils utilisez-vous pour gérer votre santé et à quelle fréquence ?

Population genevoise

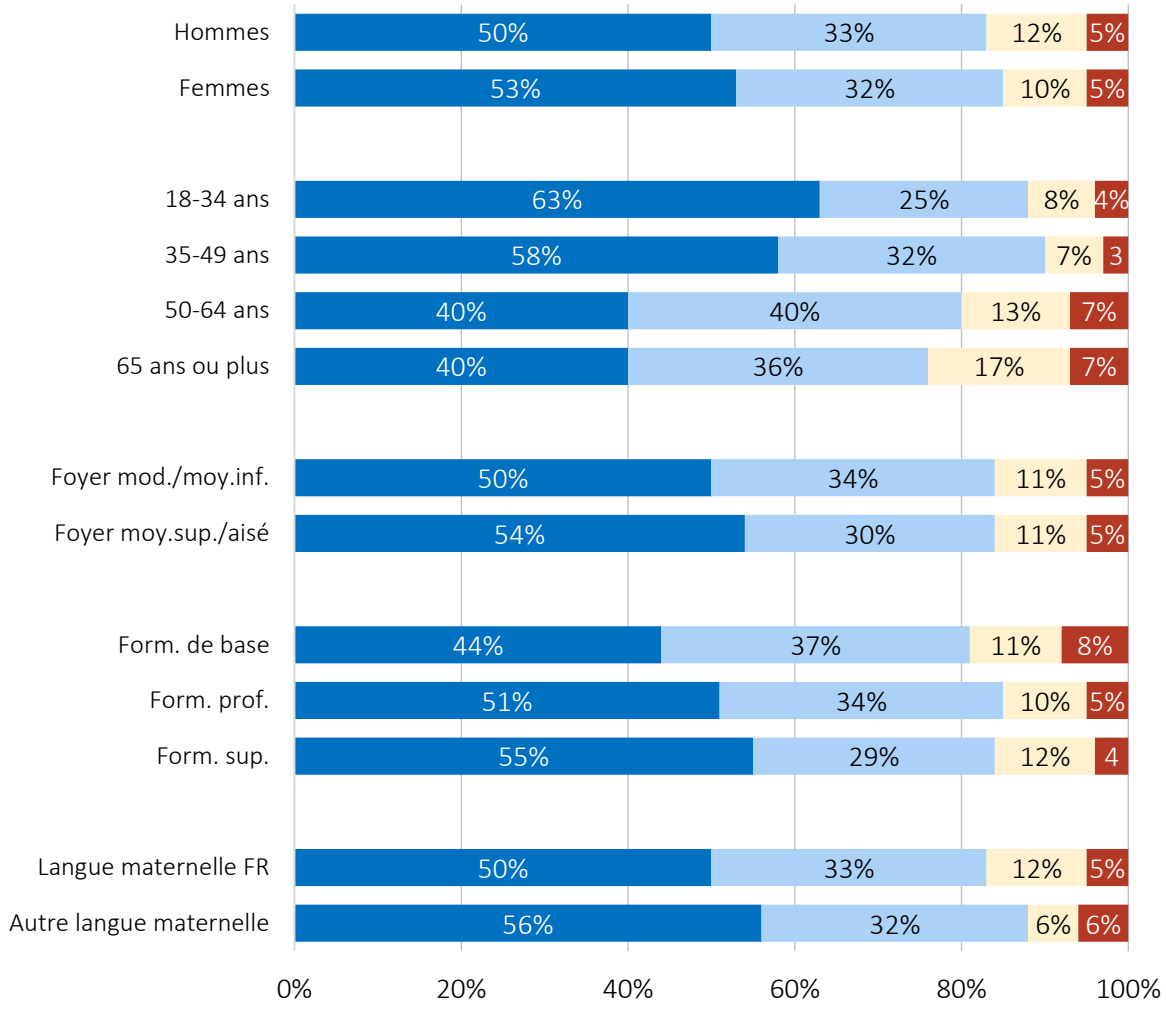
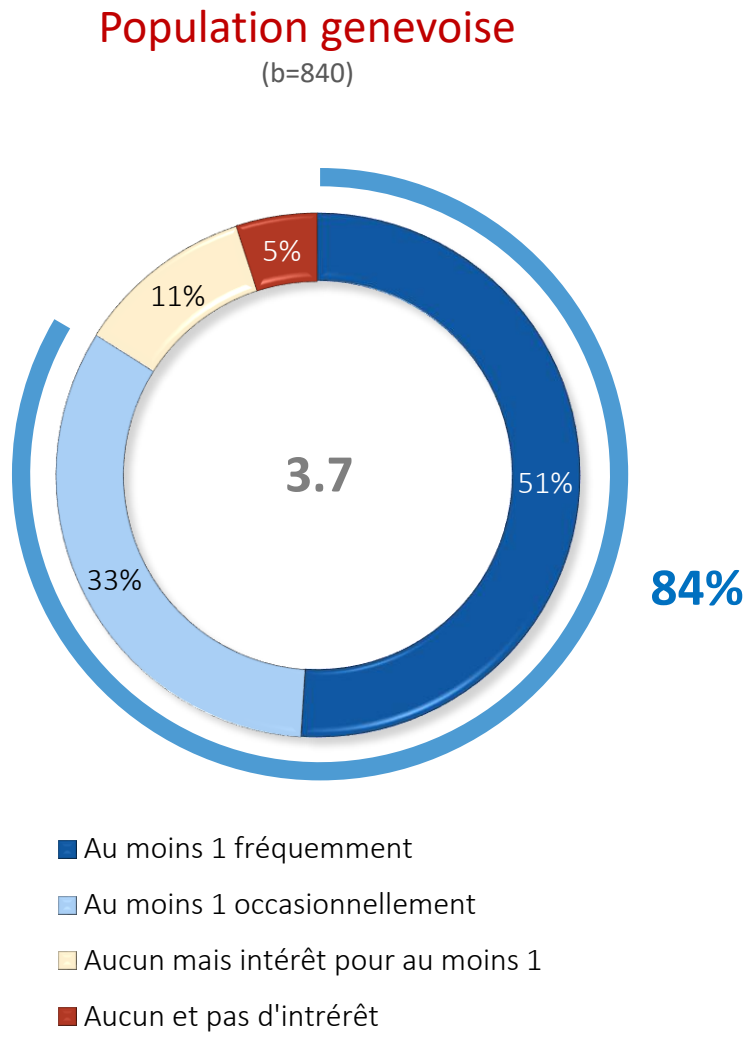
(b=840)



6% des Genevois utilisent d'autres dispositifs pour gérer leur santé, notamment des tensiomètres (2%), des tests de glycémie (1%) ou l'intelligence artificielle (1%)

Utilisation des outils numériques en lien avec la santé

Quels outils utilisez-vous pour gérer votre santé et à quelle fréquence ?



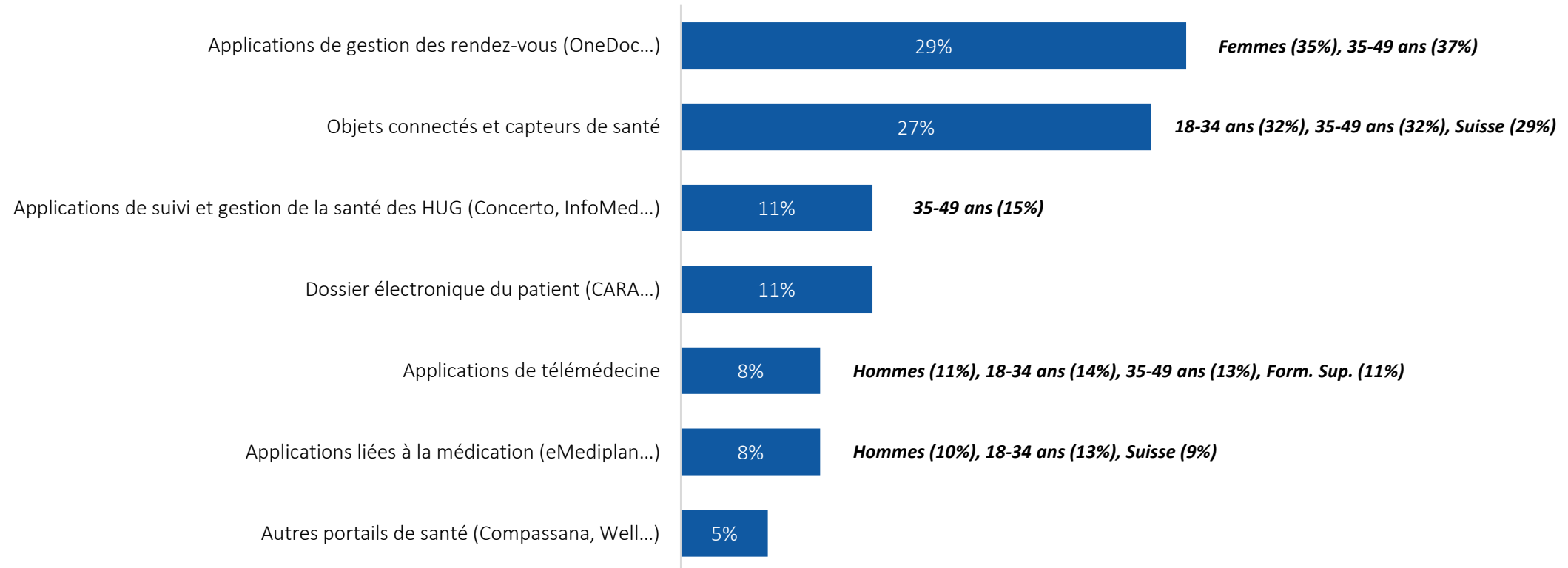
Utilisation des outils numériques en lien avec la santé

Quels outils utilisez-vous pour gérer votre santé et à quelle fréquence ?

Population genevoise

(b=840)

% Utilisateurs fréquents





Attentes pour le portail santé



Attentes pour le portail santé

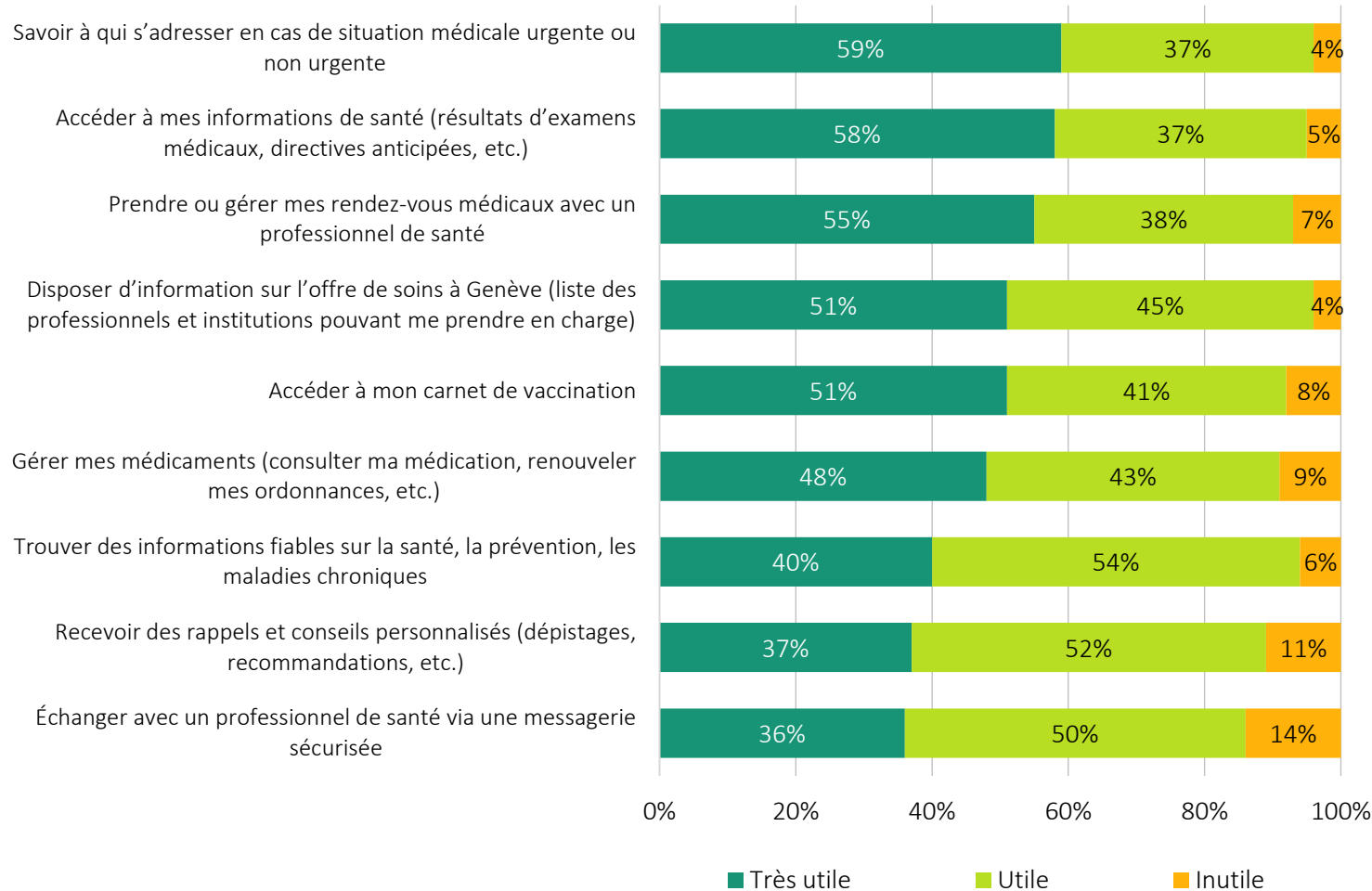
- **Tous les services proposés semblent utiles à intégrer au portail de santé.** Mais les trois services les plus utiles sont le fait de **savoir à qui s'adresser en cas de situation médicale urgente ou non-urgente, accéder à leurs informations de santé et prendre ou gérer des rendez-vous médicaux.** Ces services sont jugés utiles par plus de 9 Genevois sur 10 et ils sont plus de 5 sur 10 à les trouver même très utiles.
- **Le fait de disposer d'informations sur l'offre de soins ou d'accéder à leur carnet de vaccination sont aussi des points essentiels juste devant la gestion des médicaments.**
- **Le fait de trouver des informations fiables sur la santé ou la prévention, recevoir des conseils personnalisés ou échanger avec des professionnels de santé via une messagerie sécurisée sont jugés légèrement moins utiles** même si seulement 1 genevois sur 10 ne les trouvent pas utiles du tout dans un portail de santé.
- Les téléconsultations, des outils de vérification de symptômes et d'orientation vers le bon service de santé, des rappels personnalisés ou le fait que les outils connectés puissent être reliés intéressent aussi 10% des genevois.
- **Il apparaît aussi comme important, pour les trois quarts des genevois, que le portail de santé traite de la santé en lien avec l'environnement, et ce quel que soit le profil.**
- **Plus de 8 Genevois sur 10 font confiance à l'Etat pour garantir la sécurité et la confidentialité des données** de ce type de portail mais seulement un tiers fait totalement confiance. Les plus âgés sont légèrement plus méfiants que les plus jeunes sur cette garantie de sécurité.
- **Les trois quarts des Genevois estiment qu'un soutien est nécessaire pour utiliser ce type de service.** Ce soutien passe avant tout par des **tutoriels, une aide en ligne avec des conseillers ou une aide par téléphone** (cette solution étant privilégiée par ceux qui ne sont pas à l'aise avec les outils numériques). Les plus jeunes ont plus souvent mentionné ce soutien que leurs aînés, pas nécessairement car ils en auraient le plus besoin, mais parce qu'ils estiment probablement que c'est nécessaire pour les populations plus âgées et moins habituées aux outils numériques.
- **La moitié des personnes interrogées pensent que ce portail pourrait leur être utile pour aider un proche dans la gestion de sa santé et ils sont près de 8 sur 10 si on y ajoute ceux qui estiment que cela pourrait être utile à l'avenir.** Les plus jeunes sont les plus nombreux dans ce cas, devant probablement aider leurs parents.

Utilité de différents services pour le portail santé

Quelle est l'utilité de trouver les services suivants dans le portail santé ? / Voyez-vous d'autres services qui pourraient être utiles dans le portail de santé ? Si oui, lesquels ?

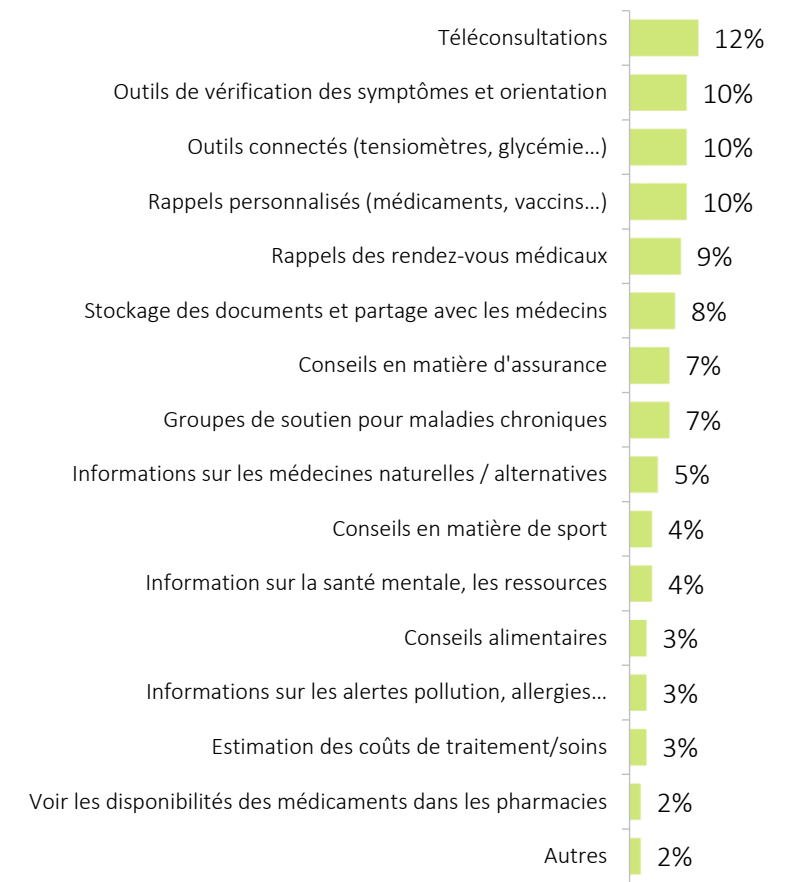
Population genevoise

(b=840)



Autres services utiles

(b=62 genevois)

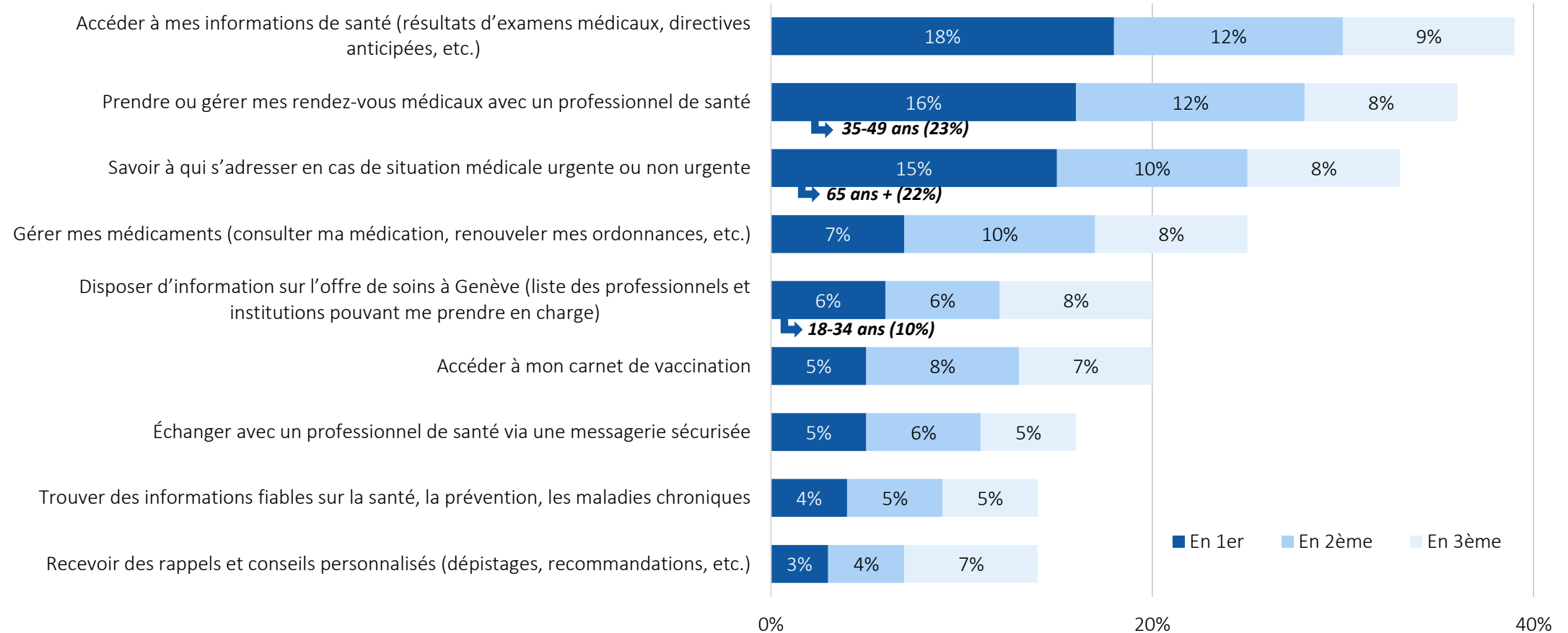


Classement de l'utilité des différents services pour le portail santé

Vous avez indiqué que ces services seraient très utiles dans le portail de santé. Merci de les classer dans l'ordre de priorité.

Population genevoise

(n=840)

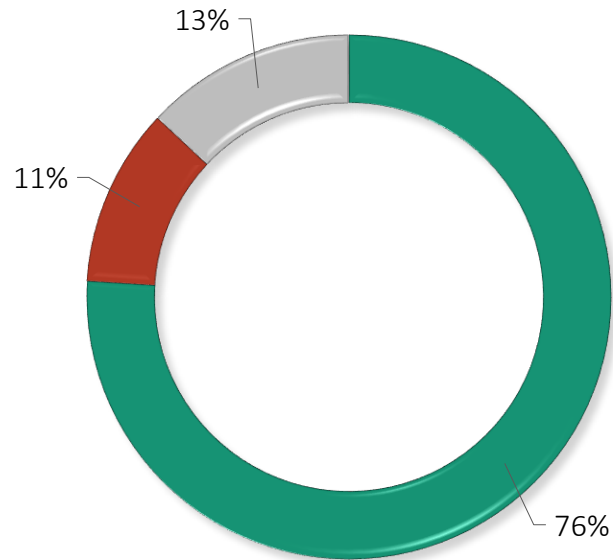


Santé en lien avec l'environnement

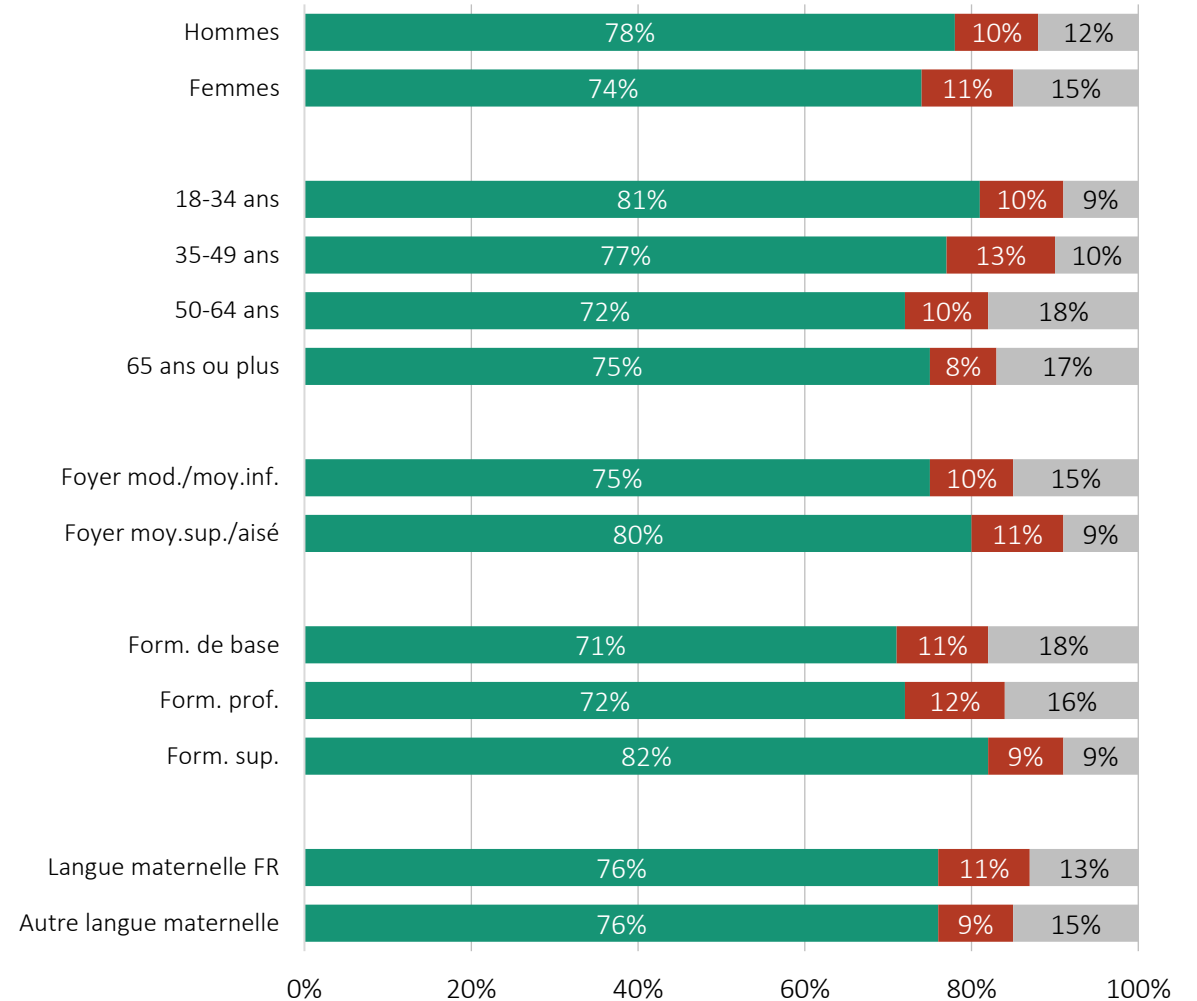
La santé des personnes, des animaux et de la nature sont étroitement liées. Pour vous, est-ce important que le portail santé traite de ces thématiques ?

Population genevoise

(n=840)



■ Oui ■ Non ■ Ne sait pas

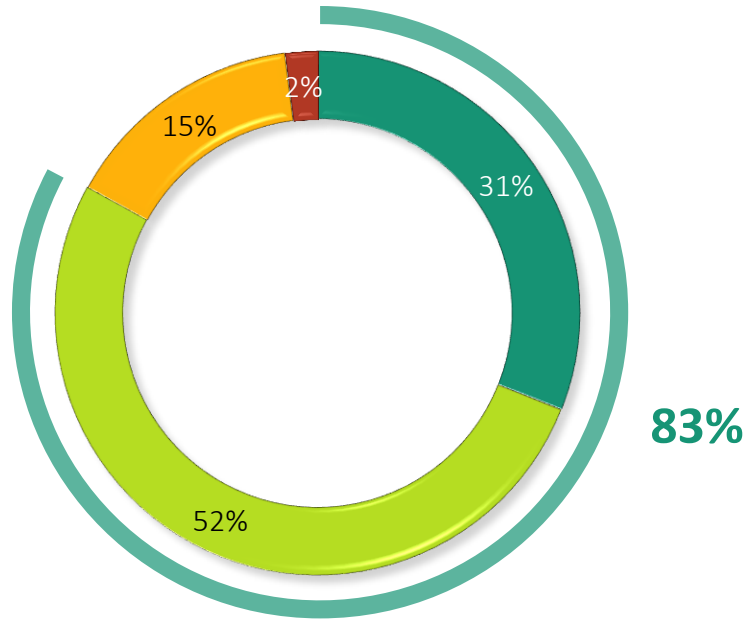


Confiance dans la confidentialité des données

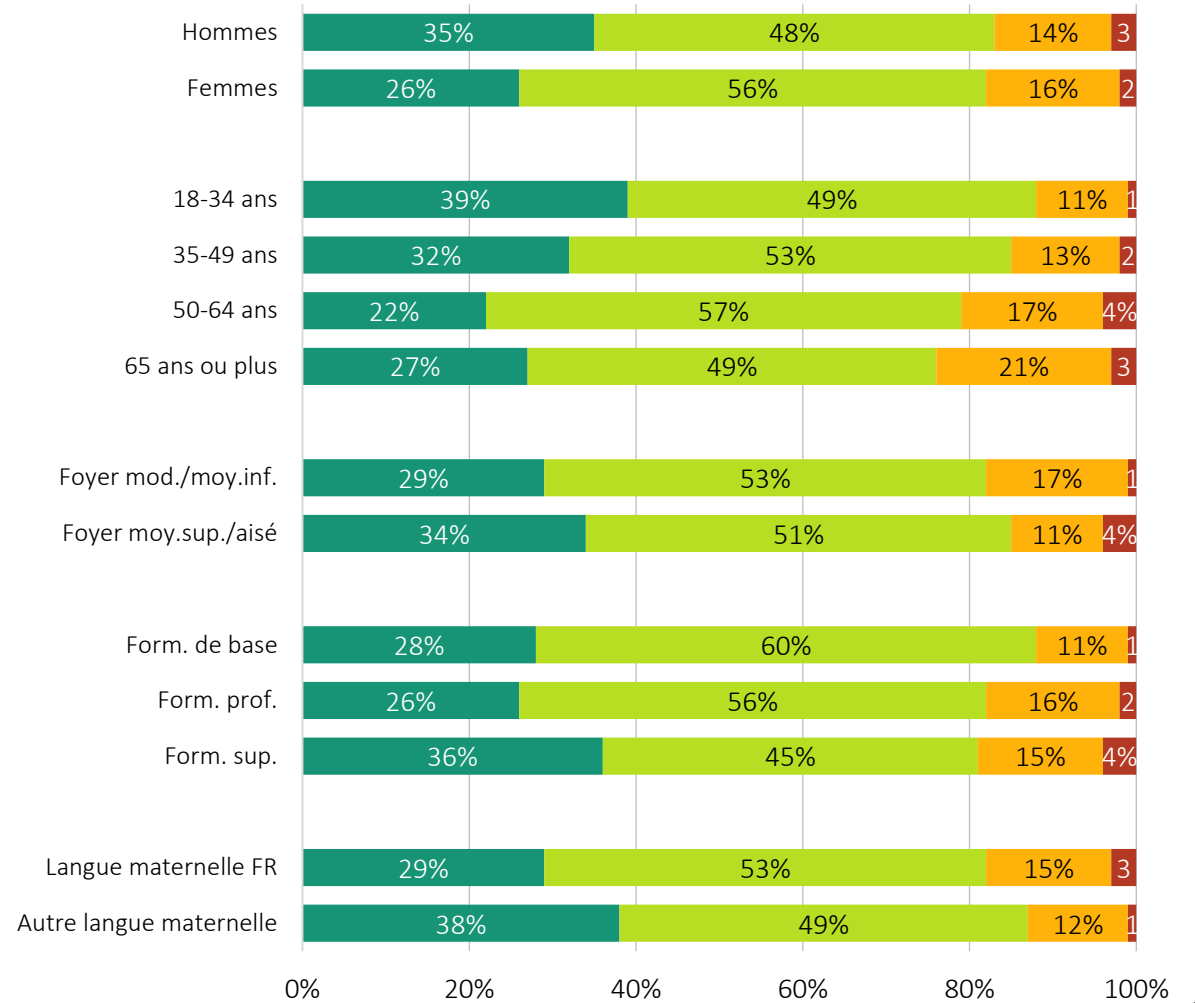
Faites-vous confiance à l'Etat pour garantir la sécurité et la confidentialité des données ?

Population genevoise

(b=840)



- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

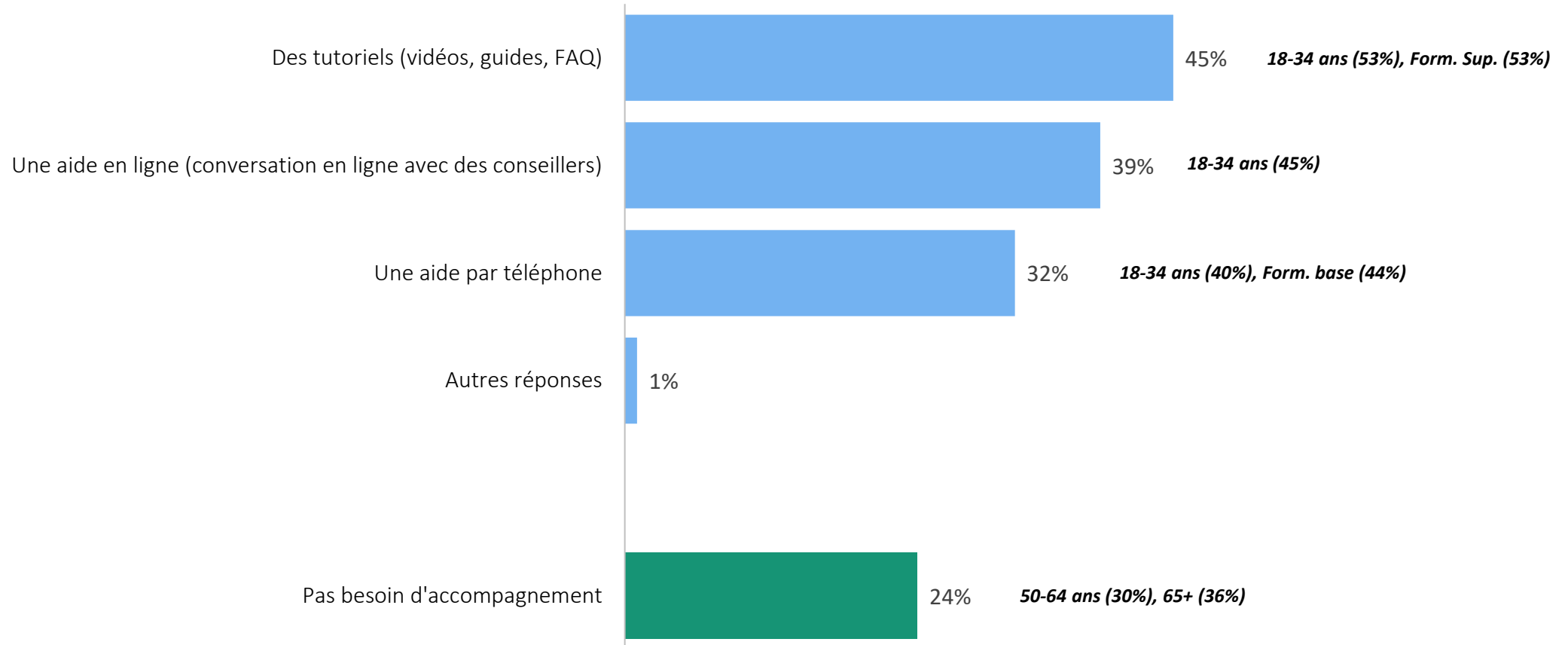


Type de soutien souhaité

De quel soutien auriez-vous besoin pour vous servir du «portail santé» ?

Population genevoise

(b=840)

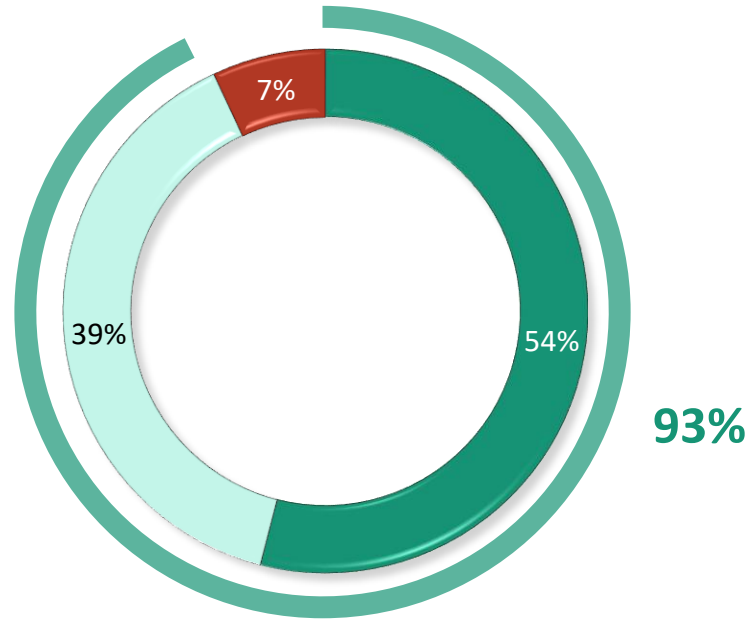


Accès aux proches

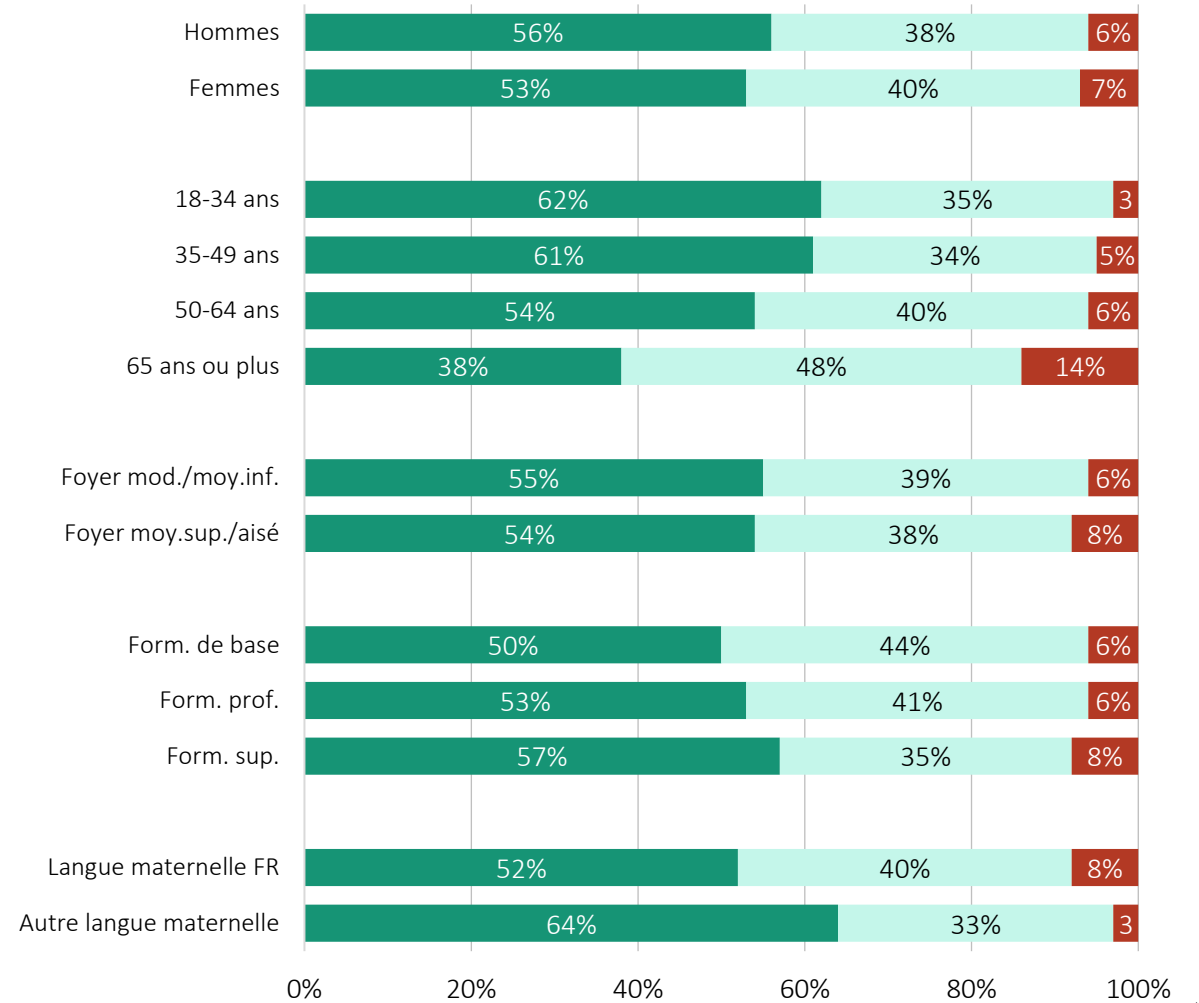
Parfois, une personne a besoin d'aide pour gérer sa santé. Le portail vous serait-il utile pour aider un proche ?

Population genevoise

(b=840)



- Oui
- Peut-être plus tard
- Non

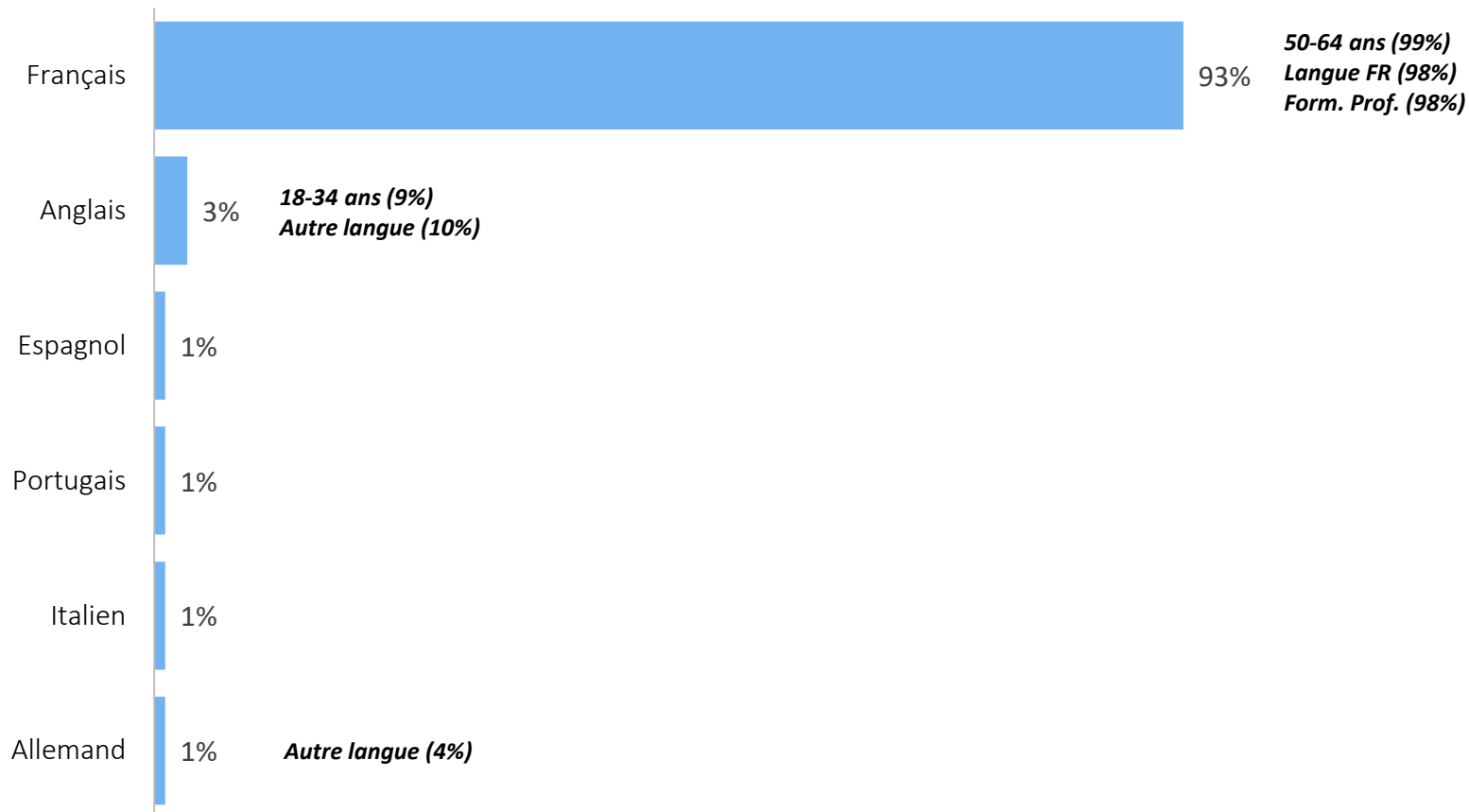


Langue souhaitée pour le portail de santé

Dans quelle langue vous sentiriez-vous le plus à l'aise pour consulter le portail ?

Population genevoise

(b=840)

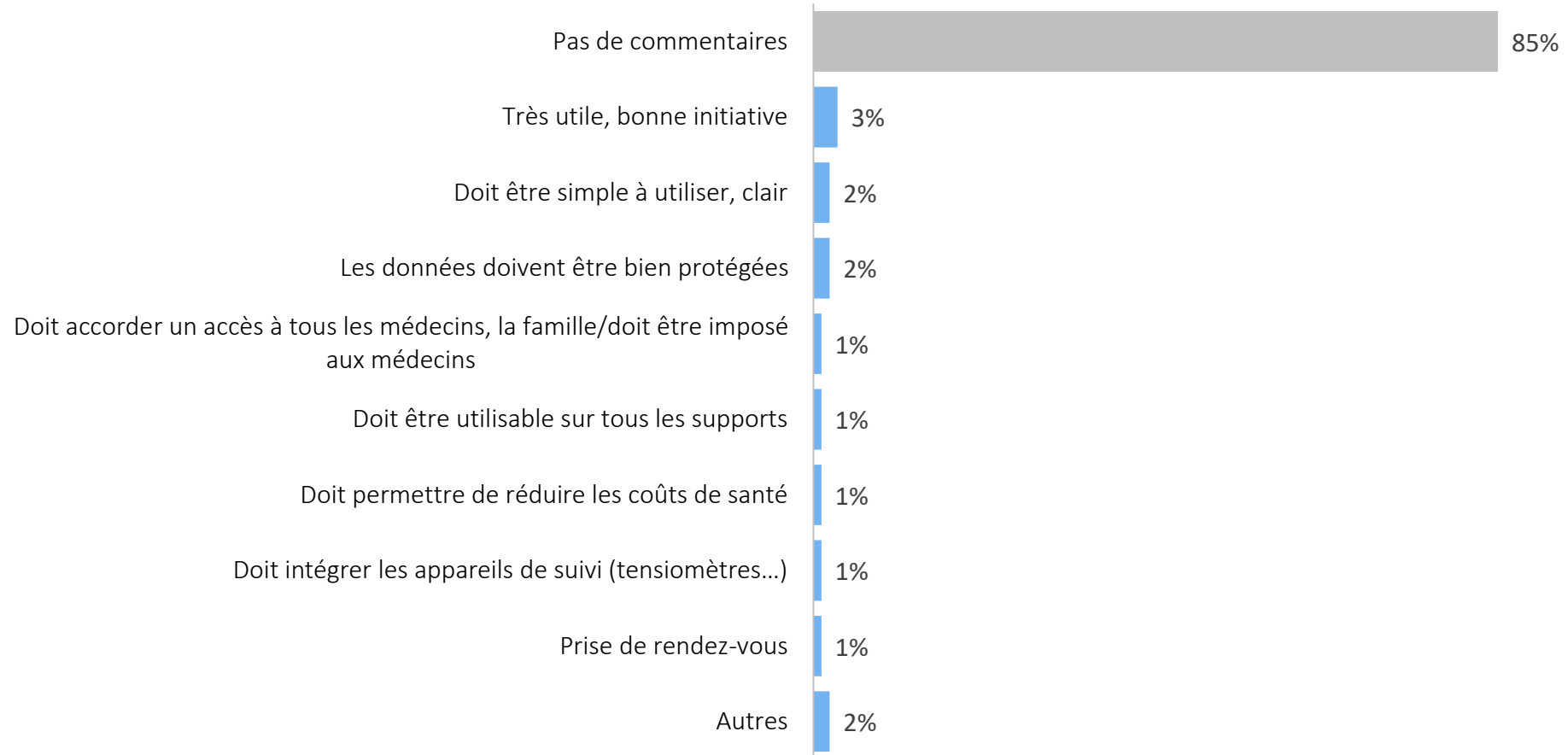


Remarques ou suggestions concernant le futur portail de santé

Avez-vous d'autres remarques ou suggestions concernant un futur portail santé qui sera proposé par le canton de Genève?

Population genevoise

(b=840)





Synthèse



Synthèse

- 86% de Genevois disent être compétents avec les outils numériques mais seulement 6 sur 10 à l'aise avec la recherche et l'utilisation des informations liées à la santé
- 85% utilisent déjà des applications liées à la santé, principalement pour la prise et la gestion des rendez-vous mais aussi des appareils connectés (montres...). Les plus jeunes sont les plus utilisateurs d'applications liées à la santé. Les plus âgés, même s'ils sont légèrement moins utilisateurs, ne sont pas non plus réfractaires à ce type d'outils.
- Les 3 services jugés comme essentiels pour un portail de santé sont :
 - Une prise et une gestion des rendez-vous médicaux
 - Une orientation claire (savoir à qui s'adresser en cas de besoin médical urgent ou non urgent)
 - Un accès aux informations personnelles de santé (résultats d'examens ...)
- D'autres attentes sont aussi à prendre en considération comme les informations sur l'offre de soins, la gestion des médicaments ou l'accès au carnet de vaccination.
- Les rappels d'échéances importantes ou le fait de pouvoir échanger avec un professionnel de santé de manière sécurisée peuvent être intégrés dans un deuxième temps. Des problématiques plus larges (comme le lien entre santé et environnement, par exemple) ont aussi leur place dans ce portail et l'utilité pour aider un proche est marquée.
- Les Genevois font confiance à l'Etat de Genève pour garantir la sécurité de leurs données mais cet outil doit être simple à utiliser, pratique et un accompagnement doit être proposé. Pour maximiser la confiance dans cet outil, il est indispensable que l'accompagnement ne soit pas limité à des solutions robotiques, mais repose sur un contact humain, garant d'écoute et de pédagogie.



Enquête d'évaluation des attentes pour un portail de santé genevois

réalisée pour le Département de la santé et des mobilités de l'Etat
de Genève

Septembre 2025



POST TENEBRAS LUX