

NETendances 2025

25 ans d'évolution numérique | 5 ans à l'Université Laval

Santé connectée

ÉDITION 2025

ATN

Académie de la
transformation
numérique



UNIVERSITÉ
LAVAL

Avec la collaboration de



RECHERCHE

Santé connectée : Le portrait inédit des usages du numérique en santé au Québec

Pour la première fois cette année, les enquêtes NETendances s'intéressent à un terrain inédit : celui de la santé et ses liens étroits avec le numérique. Menée auprès de près de 2 000 internautes du Québec, cette enquête révèle comment la technologie s'est immiscée dans l'un des domaines les plus intimes de nos vies, celui de la gestion de notre santé physique et mentale.

Le chiffre qui retient d'abord l'attention : 40 % des internautes consultent du contenu lié à la santé sur les réseaux sociaux, par exemple sur l'exercice physique, l'alimentation ou la santé mentale. Ce chiffre prend une toute autre dimension avec ce nouveau constat : 69 % de ces personnes déclarent avoir déjà modifié au moins une de leurs habitudes de vie après avoir consulté de tels contenus. Sur un terrain qui n'est aucunement balisé, où n'importe qui peut créer du contenu sur un sujet aussi sensible et important que celui de la santé, cette statistique inquiète Elyse Berger Pelletier, Médecin d'urgence CISSS Chaudière-Appalaches, Professeure agrégée de clinique, Faculté de médecine, Université Laval et porte-parole de ce rapport.

Autre apprentissage de ce rapport, les internautes de moins de 55 ans se tournent en priorité vers le Web lorsqu'ils et elles ressentent des symptômes jugés non urgents, ce qui inclut les moteurs de recherche traditionnels, mais également les outils d'intelligence artificielle. Par ailleurs, plus du quart (27 %) des internautes ont déjà demandé à l'IA des conseils en lien avec leur santé physique ou mentale. Chez les internautes de 18 à 34 ans, cette proportion monte même jusqu'à 54 %, soit 47 % qui ont demandé conseil pour leur santé physique et 38 % pour leur santé mentale.

Cette nouvelle habitude soulève elle aussi des inquiétudes, notamment face aux fréquentes hallucinations de l'intelligence artificielle qui peuvent mener à des conseils médicaux erronés. Du côté de la santé mentale, ces risques sont tout aussi préoccupants. L'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) alertait encore en mars 2026 sur les dangers d'un recours croissant à l'IA dans ce domaine (1). Des recherches récentes ont montré qu'aucun des outils d'IA testés n'offrait une réponse adéquate à une personne présentant un risque suicidaire (2), et que certains pouvaient même fournir des conseils inappropriés en cas de détresse sévère (3). Se tourner vers un outil qui n'est ni formé, ni encadré, ni capable de reconnaître une vraie crise dans un moment de vulnérabilité : voilà une réalité que ce rapport nous invite à ne pas sous-estimer.

Bonne lecture,
L'équipe NETendances

Équipe de projet

Astrid Alemao

Responsable des enquêtes et mesures

✉ info@atn.ulaval.ca

Guillaume Dubé

Statistiques

Inès Kolli, Ph. D.

Recherche marketing

Équipe d'édition

Claudine Vézina

Communications

Mathilda Noël

Révision linguistique

Merci à l'équipe de **BIP Recherche** pour sa collaboration à la collecte et au traitement des données.

L'enquête NETendances 2025 est réalisée par l'**Académie de la transformation numérique** (ATN) de l'**Université Laval** et financée par le **gouvernement du Québec** et **Hydro-Québec**.

Table des matières

Méthodologie	6
Faits saillants	7
Accès aux professionnel(le)s de la santé	8
Portrait de l'accès aux professionnel(le)s de la santé	9
Moyens utilisés pour prendre des rendez-vous médicaux	12
Utilisation de Clic Santé	13
Téléconsultation médicale	15
Recours à la téléconsultation médicale dans la dernière année	16
Accès à un abonnement de télémédecine	17
Perception d'un abonnement de télémédecine comme avantage social	19
Pharmacie	20
Moyens utilisés pour soumettre ou renouveler une ordonnance	21
Applications mobiles des pharmacies	22
Applications mobiles pour la santé physique et mentale	25
Utilisation d'applications liées à la santé physique	26
Utilisation d'applications liées à la santé mentale	28
Perception des applications liées à la santé physique et mentale	29
S'informer en ligne sur la santé	30
Utilisation de l'intelligence artificielle pour s'informer sur la santé	31
Premier réflexe à l'apparition de symptômes jugés non urgents	32
Consultation de contenus liés à la santé sur les réseaux sociaux	33
Consultation des outils gouvernementaux en ligne liés à la santé	34
Tableaux	35
Sources	61

Découvrez les avis des spécialistes

La transformation des habitudes de consommation des soins médicaux

Elyse Berger Pelletier, Médecin d'urgence CISSS Chaudière-Appalaches, Professeure agrégée de clinique, Faculté de médecine, Université Laval
PAGE 10

Le numérique au service de la relation pharmacien-patient

Anne Pelletier-Germain, Pharmacienne et directrice du Bureau de formation continue professionnelle, Faculté de pharmacie, Université Laval
Jean-François Desgagné, Pharmacien et président de l'Ordre des pharmaciens du Québec
PAGE 24

Quand la technologie soutient la santé holistique

Elyse Berger Pelletier, Médecin d'urgence CISSS Chaudière-Appalaches, Professeure agrégée de clinique, Faculté de médecine, Université Laval
PAGE 27

Merci aux partenaires financiers et académiques des enquêtes NETendances



Dépôt légal : 2026 Bibliothèque et Archives nationales du Québec Bibliothèque et Archives Canada.
ISSN (PDF) : (1923-6565) L'information contenue aux présentes ne peut être utilisée ou reproduite à moins d'une autorisation écrite de l'ATN. Mention de sources : Adobe Stock






SERVICES QUÉBEC

Simple. Accessible. Direct.



Services Québec facilite l'accès aux services gouvernementaux en ligne.

Avec le virage numérique entrepris par le gouvernement, le personnel de Services Québec offre

-  une aide à la navigation et un accompagnement pour l'utilisation des plateformes numériques gouvernementales;
-  du soutien à la clientèle dans ses démarches gouvernementales;
-  une expertise pour servir une clientèle variée lors de divers événements de vie.

Services Québec est là pour vous!

Sur le Web : [Québec.ca/services-quebec](https://quebec.ca/services-quebec)

Au téléphone : Partout au Québec : 1 877 644-4545

Dans un bureau près de chez vous :
[Québec.ca/bureaux-servicesquebec](https://quebec.ca/bureaux-servicesquebec)

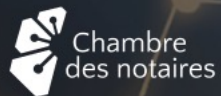
L'ATN remercie le consortium CREDI-NF

Dans le cadre de ce partenariat académique, les données des enquêtes NETendances pourront être utilisées dans les travaux de recherche du **Consortium de recherche empirique en droit interdisciplinaire numérique et financier**

credi-nf.ca



Fonds d'études
notariales



Méthodologie

Pour réaliser le volet « Santé connectée » de l'enquête NETendances 2025, nous avons procédé à une collecte de données du 14 au 31 août 2025, au cours de laquelle nous avons interrogé 1 948 internautes du Québec de 18 ans et plus via un panel Web. À ces personnes répondantes ont été ajoutées des personnes non-internautes issues de la collecte téléphonique annuelle de l'enquête. Ces résultats ont ensuite été pondérés en fonction du genre, de l'âge, de la région, de la langue et du niveau de scolarité afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des adultes du Québec. Puisqu'il s'agit d'un sondage Web, ce rapport ne présente pas de marge d'erreur.

Notes:

- Nous considérons comme internaute un individu qui a utilisé Internet au cours des 3 derniers mois.
- Il est possible que la somme des résultats présentés ne soit pas égale à 100 % puisqu'il s'agit de pourcentages arrondis.
- Les tableaux complets des résultats, historiquement présentés sur la même page que les graphiques, se trouvent dorénavant à la fin du rapport (à partir de la page 35).
- Ce rapport présente parfois les données en fonction du genre: homme ou femme. Notre questionnaire offre aux personnes ne s'identifiant ni à l'un ni à l'autre la possibilité de sélectionner une troisième option. Pour cette collecte, il s'agit de 0,3 % des personnes répondantes. Cette faible proportion ne nous permet pas de créer un groupe statistiquement représentatif des personnes ne s'identifiant ni au genre féminin ni au genre masculin, expliquant pourquoi nos tableaux ne présentent que ces deux genres.



Faits saillants

Santé connectée

Au cours des 3 derniers mois :

52 % des internautes ont utilisé une application mobile pour suivre ou gérer leur santé physique, et

17 % pour suivre ou prendre soin de leur santé mentale

Ces proportions montent à 71 % et 32 % chez les 18-34 ans



62 % des internautes qui utilisent des applications pour leur santé physique et **68 %** des internautes qui utilisent des applications pour leur santé mentale **jugent que celles-ci ont des effets positifs sur leur santé**



35 %

des internautes utilisent les moyens numériques mis à disposition par leur pharmacie pour demander la préparation ou le renouvellement d'une ordonnance



27 % des internautes ont déjà demandé un conseil en lien avec leur santé à un outil d'intelligence artificielle comme ChatGPT

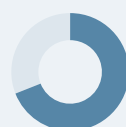
Cette proportion monte à plus de la moitié (54 %) des internautes de 18 à 34 ans

14 %

des internautes de 18-34 ans se tournent vers l'intelligence artificielle comme premier réflexe à l'apparition de symptômes jugés non urgents



40 % des internautes consultent du contenu lié à la santé sur les réseaux sociaux



69 % de ces internautes ont déjà changé l'une de leurs habitudes après avoir pris connaissance d'un tel contenu sur les réseaux sociaux

Au cours des 12 derniers mois :

59 % des internautes ont visité **Clic Santé**

30 % des internautes ont consulté la plateforme en ligne **Carnet de Santé Québec**



29 %

des internautes ont eu recours à la téléconsultation médicale au cours des 12 derniers mois



19 % des internautes ont accès à un abonnement, majoritairement via leur employeur ou leur établissement scolaire

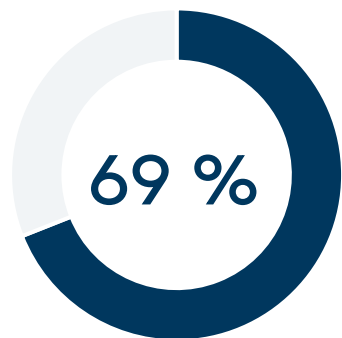


60 % des personnes ayant accès à un abonnement de télémédecine ont effectué une téléconsultation au cours de l'année

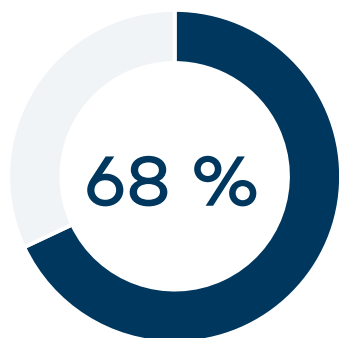
Accès aux professionnel(le)s de la santé



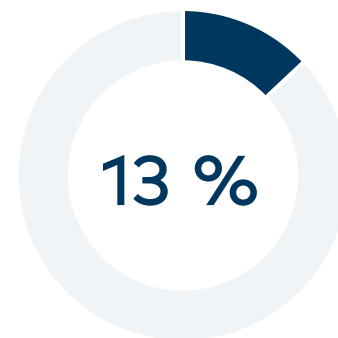
Portrait de l'accès aux consultations médicales



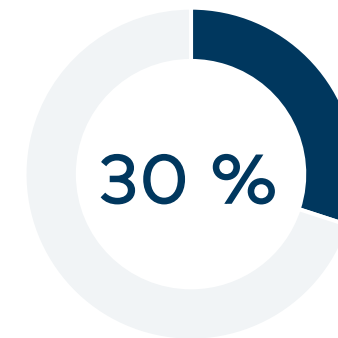
des internautes ont
**accès à un(e) médecin
de famille**



des internautes ont eu
**rendez-vous avec un(e)
médecin généraliste ou de famille**
au cours des 12 derniers mois



des internautes ont eu
**recours à la téléconsultation
avec un(e) médecin généraliste**
au cours des 12 derniers mois



des internautes ont été **référé(e)s à un(e)
médecin spécialiste** au cours des
12 derniers mois, soit **56 % des personnes
ayant consulté un(e) médecin généraliste**

Au Québec, 69 % des internautes disposent d'un(e) médecin de famille. Toutefois, ces proportions varient significativement d'une région à l'autre. Lanaudière (85 %), le Bas-Saint-Laurent (81 %) et l'Estrie (80 %) figurent parmi les régions avec le moins de clientèle orpheline, tandis que seulement 62 % des internautes des Laurentides et de la Montérégie ont un(e) médecin de famille. De plus, les internautes né(e)s à l'extérieur du Canada ne sont que 57 % à disposer d'un(e) médecin de famille.

Sans surprise, nos données montrent une association statistiquement significative entre le fait d'avoir un(e) médecin de famille et le fait d'avoir pris un rendez-vous pour un nouveau problème de santé ou pour un suivi avec un(e) médecin généraliste.

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Avez-vous un(e) médecin de famille? / Pour vous ou pour vos enfants, au cours de la dernière année, avez-vous eu à...?

La transformation des habitudes de consommation de soins médicaux



Elyse Berger Pelletier, M.D., M. Sc., FRCPC

Médecin d'urgence CISSS Chaudière-Appalaches,
Professeure agrégée de clinique, Faculté de médecine, Université Laval



L'accessibilité des soins et services de santé est un enjeu primordial pour la population québécoise. La transformation numérique du secteur de la santé modifie en profondeur la manière dont les Québécois et les Québécoises accèdent à l'information médicale et aux soins, la pandémie de COVID ayant probablement agi comme important catalyseur.

Entre recherche d'informations, téléconsultations et gestion de dossiers personnels, le numérique occupe une place croissante dans leur parcours de santé, particulièrement dans la tranche d'âge 18-34 ans. Ce rapport apporte d'ailleurs des éclairages intéressants sur ce parcours numérique. Par exemple, rechercher des informations sur le Web est le premier réflexe des internautes de moins de 55 ans lorsqu'ils éprouvent un problème de santé non urgent. On constate aussi que près de la moitié des internautes (47 %) de 18 à 34 ans ont déjà utilisé l'intelligence artificielle pour obtenir un conseil sur leur santé physique, et 38 % pour leur santé mentale.

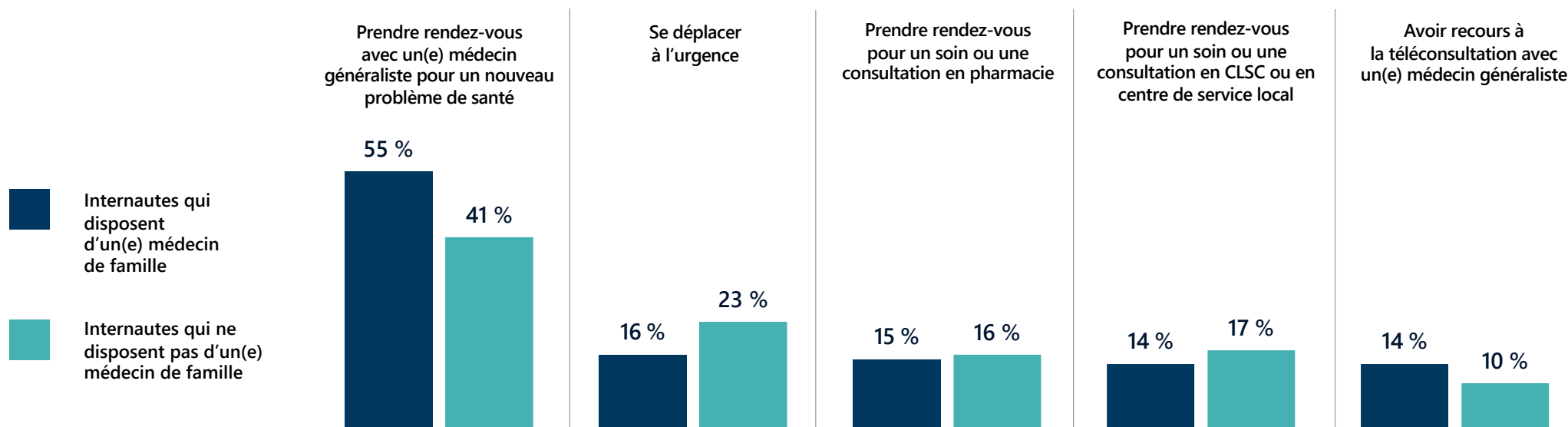
De même, 37% des répondants ont affirmé avoir modifié leurs habitudes en santé après avoir consulté les réseaux sociaux. Puisque beaucoup de ces outils ne sont pas balisés ni vérifiés par des professionnels de la santé, il existe certaines inquiétudes sur l'information recueillie. Cet élément devrait intéresser les sociétés savantes et les décideurs – comment donner la bonne information aux citoyens?

De la même façon, près d'un internaute sur trois (29 %) a eu recours à la téléconsultation médicale au cours des 12 derniers mois. Ces deux aspects illustrent que les citoyens désirent avoir accès à des soins de santé dans le confort de leur domicile. La consommation de soins et services en santé suit la tendance de consommation d'autres biens et services dans la société : disponible, sur le téléphone, rapide.

L'enquête démontre que nous vivons dans une période de transition. Malgré une utilisation accrue des technologies, une proportion importante des internautes sondés utilise encore le téléphone pour contacter des professionnels de la santé ou désire un contact en présence. Et devant l'arrivée de l'intelligence artificielle et de toutes ces technologies, je crois que justement, l'humain et son contact avec d'autres humains, particulièrement dans le domaine de la santé, devra rester une priorité.

Suivis, urgence, téléconsultation : des parcours variés chez les internautes

Part des internautes ayant consulté des professionnel(le)s de la santé dans les conditions suivantes au cours des 12 derniers mois



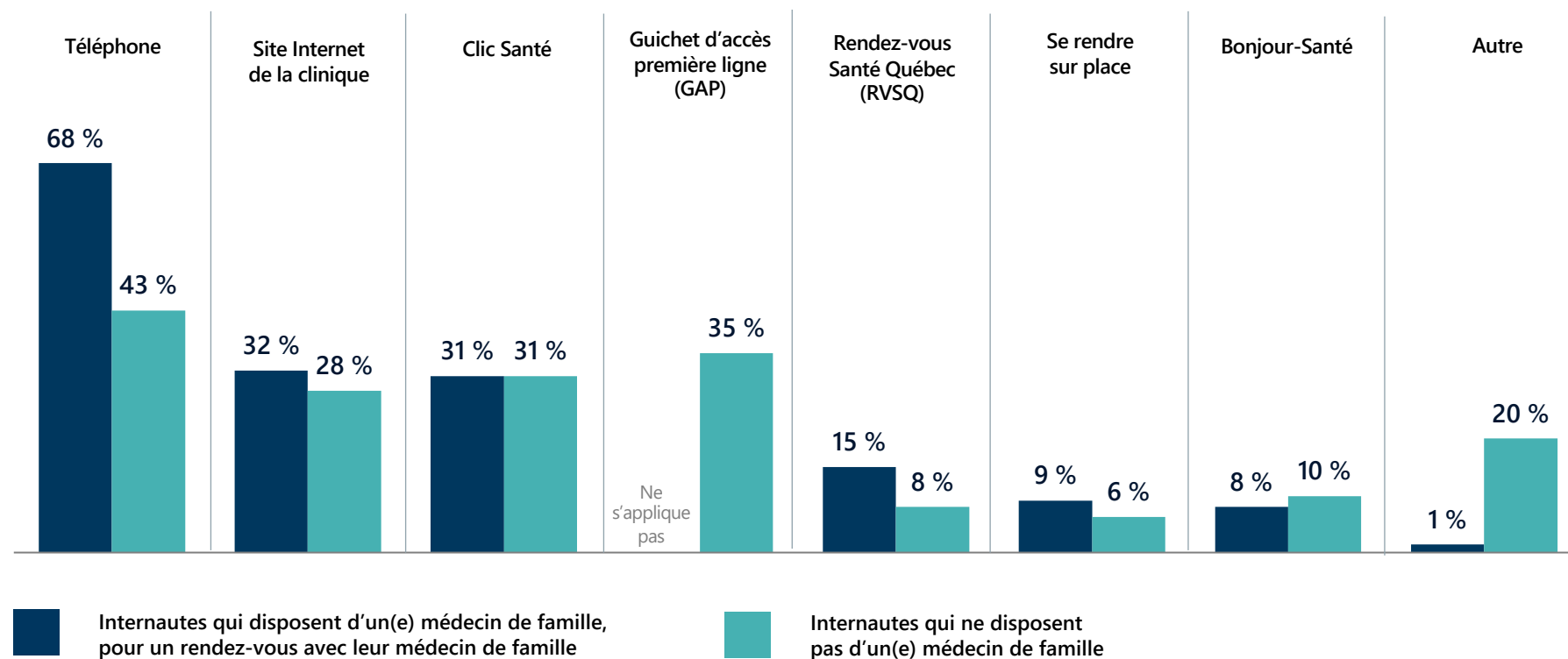
Au cours des 12 derniers mois, 55 % des internautes disposant d'un(e) médecin de famille ont pris rendez-vous chez un(e) médecin généraliste pour un nouveau problème de santé. Parmi les internautes qui ne disposent pas d'un(e) médecin de famille, cette proportion chute à 41 % pour un nouveau problème médical. Cette clientèle orpheline est cependant plus susceptible de se rendre à l'urgence (23 %, contre 16 % chez les internautes disposant d'un(e) médecin de famille).

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Pour vous ou pour vos enfants, au cours de la dernière année, avez-vous eu à...?

Le téléphone est le moyen privilégié pour prendre un rendez-vous avec un(e) médecin généraliste pour un nouveau problème de santé

Méthodes utilisées dans les 12 derniers mois pour prendre un rendez-vous auprès d'un(e) médecin généraliste pour un nouveau problème de santé



Le téléphone est la méthode nettement privilégiée pour prendre un rendez-vous avec son ou sa médecin de famille, mais c'est également la méthode la plus utilisée par la clientèle orpheline pour avoir un rendez-vous avec un(e) médecin généraliste. Pour cette seconde clientèle, le gouvernement a mis en place le guichet d'accès première ligne (GAP), accessible en ligne et par téléphone. Parmi la clientèle sans médecin de famille ayant utilisé ce système, les trois quarts (75 %) sont passés par le système téléphonique, et 44 % ont utilisé la plateforme en ligne (19 % ont donc utilisé ces deux moyens).

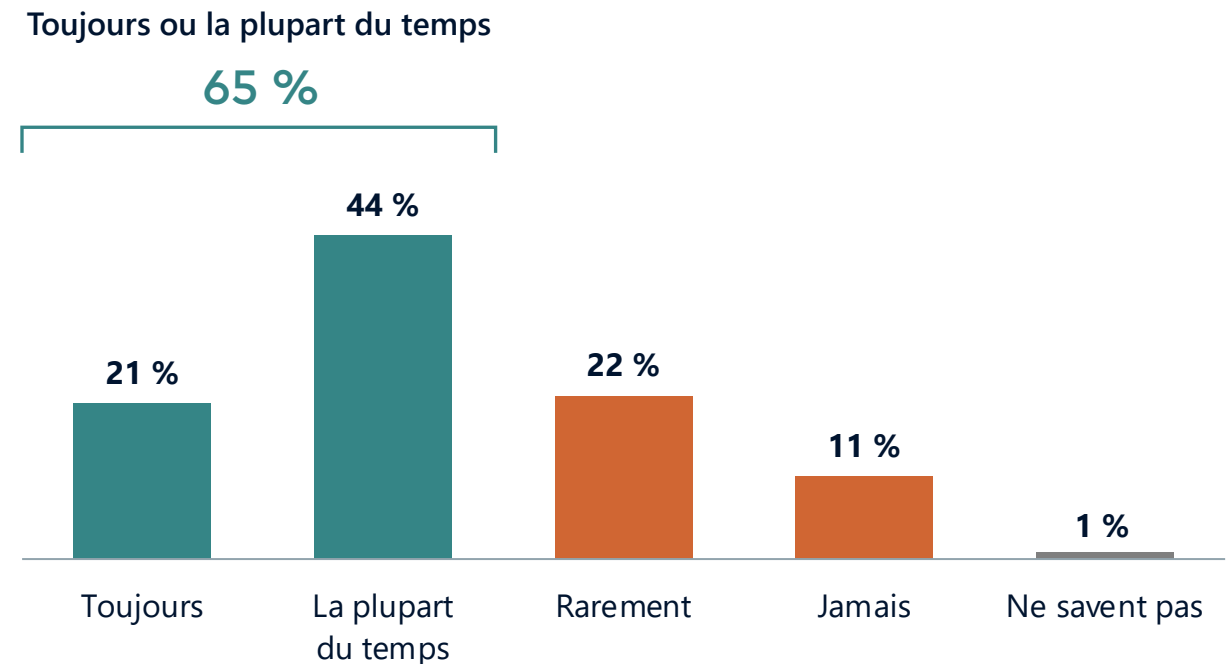
Base : internautes ayant pris un rendez-vous pour un nouveau problème de santé (avec médecin de famille n=669, sans médecin de famille n=199)
 Au cours des 12 derniers mois, vous avez pris un ou plusieurs rendez-vous avec votre médecin de famille/un(e) médecin généraliste pour un nouveau problème de santé. Quelle(s) méthode(s) avez-vous utilisée(s)?

Clic santé : la plateforme en ligne la plus utilisée pour trouver des rendez-vous médicaux

L'entreprise privée Clic Santé (Trimoz Technologies), qui propose sur son site Web des rendez-vous médicaux, a reçu la visite de 59 % des internautes du Québec dans les 12 derniers mois. Parmi les différentes plateformes privées existantes sur le marché pour répondre à ce besoin, elle est la plus utilisée, probablement car elle regroupe, en plus des plages de disponibilités du domaine privé, de nombreuses disponibilités du système de santé public. Parmi les internautes ayant utilisé la plateforme, 21 % déclarent avoir toujours trouvé le rendez-vous recherché, et 44 % l'avoir obtenu la plupart du temps.

Une [enquête publiée dans La Presse en décembre 2024](#) (4) suggérait toutefois que la moitié des rendez-vous proposés sur Clic Santé étaient des rendez-vous avec frais. Le ministre de la Santé de l'époque avait [réagi à la publication de ce dossier](#) (5) en mentionnant le souhait de regrouper l'ensemble des rendez-vous publics sur une seule et même plateforme gouvernementale pour éviter la confusion du public entre les différentes plateformes disponibles, et entre les rendez-vous du privé et du public.

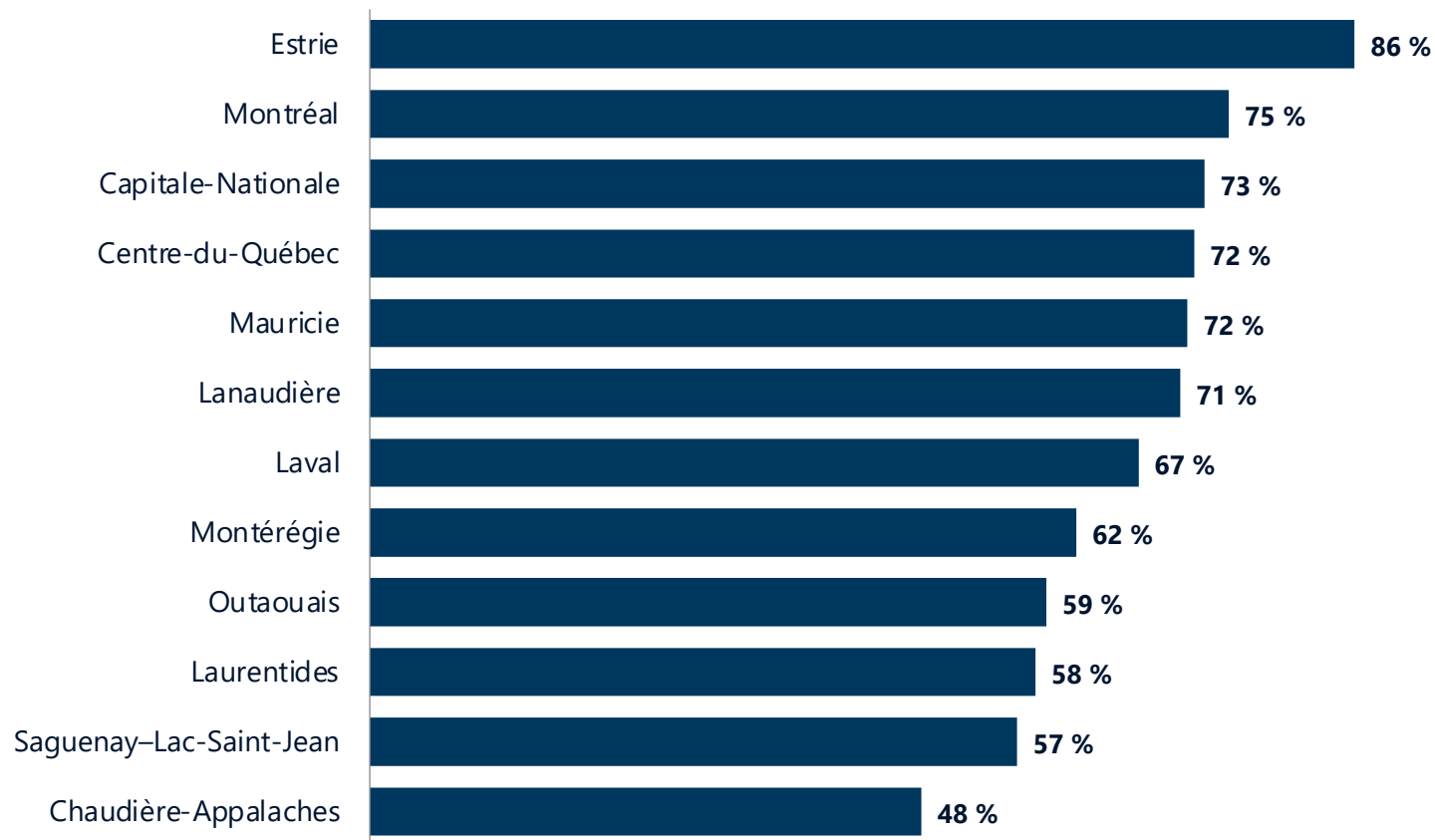
Part des utilisateurs(-rices) de Clic Santé en fonction de la fréquence à laquelle ils et elles ont pu obtenir le rendez-vous recherché



Base : internautes du Québec ayant visité Clic Santé au courant de la dernière année (n=1 147)
Au cours de la dernière année, avez-vous visité le site Clic Santé dans le but de prendre un rendez-vous?
Lors de vos visites sur le site Clic Santé, à quelle fréquence avez-vous trouvé le rendez-vous recherché?

Le taux de succès sur Clic Santé varie d'une région à l'autre

Part des utilisateur(-rice)s de Clic Santé qui ont toujours ou la plupart du temps trouvé le rendez-vous recherché



Base : internautes du Québec ayant visité Clic Santé au courant de la dernière année (n=1 147)
Lors de vos visites sur le site Clic Santé, à quelle fréquence avez-vous trouvé le rendez-vous recherché?

Note : Les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, du Bas-Saint-Laurent, de la Côte-Nord, de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et du Nord-du-Québec ont un échantillon de personnes répondantes ayant utilisé Clic Santé trop faible pour établir une valeur significative

Nos données indiquent des variations significatives entre les taux de réussite à l'obtention d'un rendez-vous sur Clic Santé dans les différentes régions du Québec. Par exemple, moins d'un(e) utilisateur(-rice) sur deux dans la région de Chaudière-Appalaches a toujours ou souvent pu réserver le rendez-vous recherché sur Clic Santé, contre 86 % en Estrie et 75 % à Montréal.

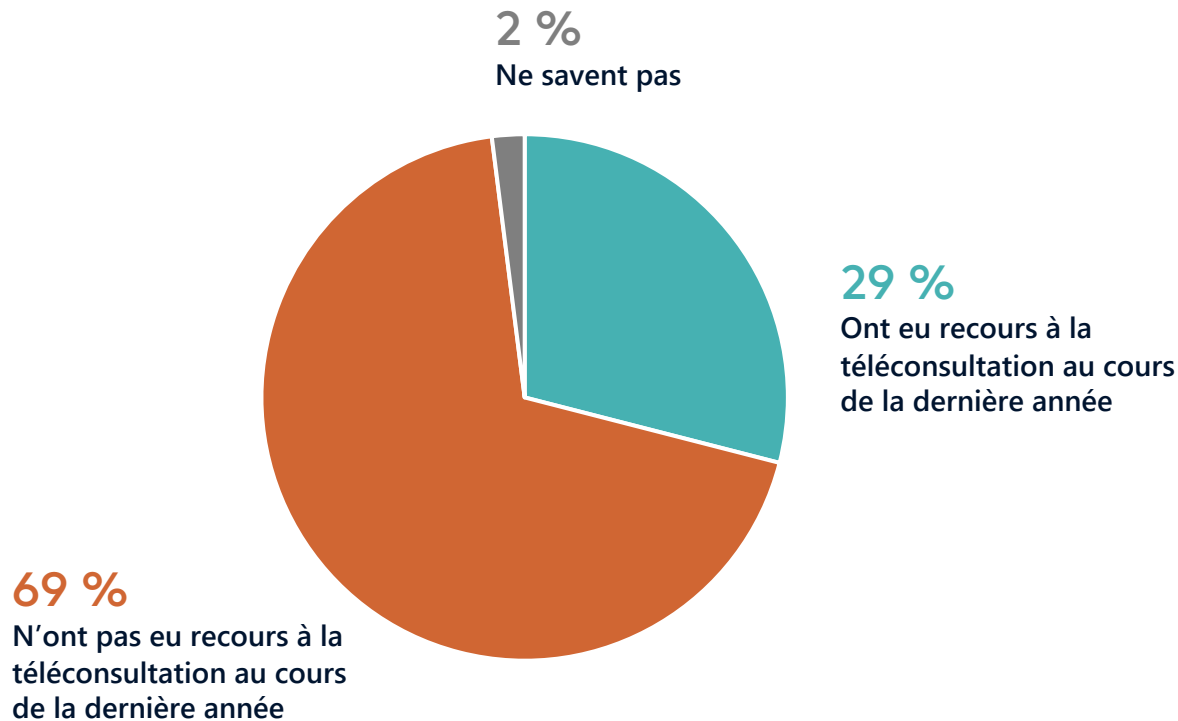
Bien que nous ayons sondé près de 2000 internautes du Québec pour cette enquête, nous n'avons pas pu établir de données statistiquement significatives pour certaines régions, comme la Côte-Nord. [Un récent article de Radio-Canada](#) (6) portait spécifiquement sur la difficulté des services publics de la Côte-Nord à centraliser les rendez-vous médicaux disponibles sur Clic Santé. L'enjeu soulevé par les spécialistes était qu'une personne, en se rendant sur Clic Santé, pouvait avoir l'impression qu'un service n'était pas disponible, alors qu'en téléphonant elle aurait pu directement prendre rendez-vous pour ce même service.

Téléconsultation médicale



Près de trois internautes sur dix ont eu recours à la téléconsultation médicale au cours de la dernière année

Part des internautes ayant eu recours à de la téléconsultation au cours de la dernière année



Base : internautes du Québec (n=1 948)

Avez-vous eu recours à la téléconsultation auprès d'un(e) professionnel(le) de la santé au cours de la dernière année?

Au cours des 12 derniers mois, 29 % des internautes du Québec ont eu recours à la téléconsultation médicale, c'est-à-dire à une consultation médicale avec un(e) médecin généraliste, un(e) médecin spécialiste ou une autre personne professionnelle de la santé par le biais de la vidéoconférence. Plus spécifiquement, 13 % des internautes ont eu recours à la téléconsultation au cours de l'année avec un(e) médecin généraliste, 9 % avec un(e) infirmier(-ière), 2 % avec un(e) dermatologue, 6 % avec un autre type de médecin spécialiste et 3 % avec un(e) professionnel(le) de la santé mentale.

Nos données révèlent que la téléconsultation médicale est particulièrement populaire chez les parents d'enfants de moins de 18 ans (38 %) et chez les travailleurs et travailleuses (33 %), suggérant qu'elle pourrait répondre aux besoins de personnes avec un rythme de vie chargé.

Il est toutefois important de noter que le Collège des médecins (4) considère que tous les problèmes de santé ne se prêtent pas à la consultation à distance, notamment lorsqu'un examen physique est essentiel pour obtenir un diagnostic.

L'abonnement à des services de téléconsultation médicale se fait majoritairement via son employeur ou son établissement scolaire

19 %

des **internautes** du Québec ont un **abonnement à un service de téléconsultation médicale**.

Cette proportion s'élève à 34 % chez les 18 à 34 ans.

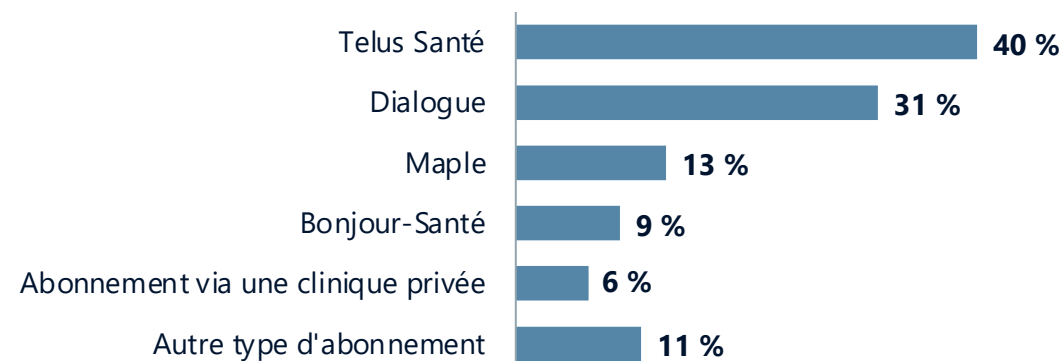
69 %

des personnes abonnées à un service de télémédecine **ont leur abonnement pris en charge par leur employeur ou leur établissement scolaire**

60 %

des personnes abonnées à un service de télémédecine **ont eu recours à la téléconsultation au cours des 12 derniers mois**

Part des internautes disposant d'un abonnement à un service de téléconsultation médicale en fonction du service utilisé



Parmi les internautes du Québec disposant d'un abonnement à un service de téléconsultation médicale, 40 % le sont avec Telus Santé et 31 % via Dialogue. Ces deux services ne peuvent pas être directement souscrits par un individu pour son propre usage, mais peuvent être inclus dans un régime d'assurances collectives ou offerts comme un avantage social par un employeur. **Au total, 21 % des travailleurs et travailleuses et 10 % des étudiant(e)s déclarent avoir accès à un service de santé pris en charge par leur organisation ou leur établissement scolaire.** Il est toutefois possible qu'une part plus importante de la population ait accès à ces services, car des personnes pourraient bénéficier d'un abonnement sans le savoir, par exemple des étudiant(e)s via leur association étudiante. À l'inverse, Maple, utilisé par 13 % des personnes disposant d'un abonnement, est un service privé directement accessible par les individus, avec ou sans abonnement.

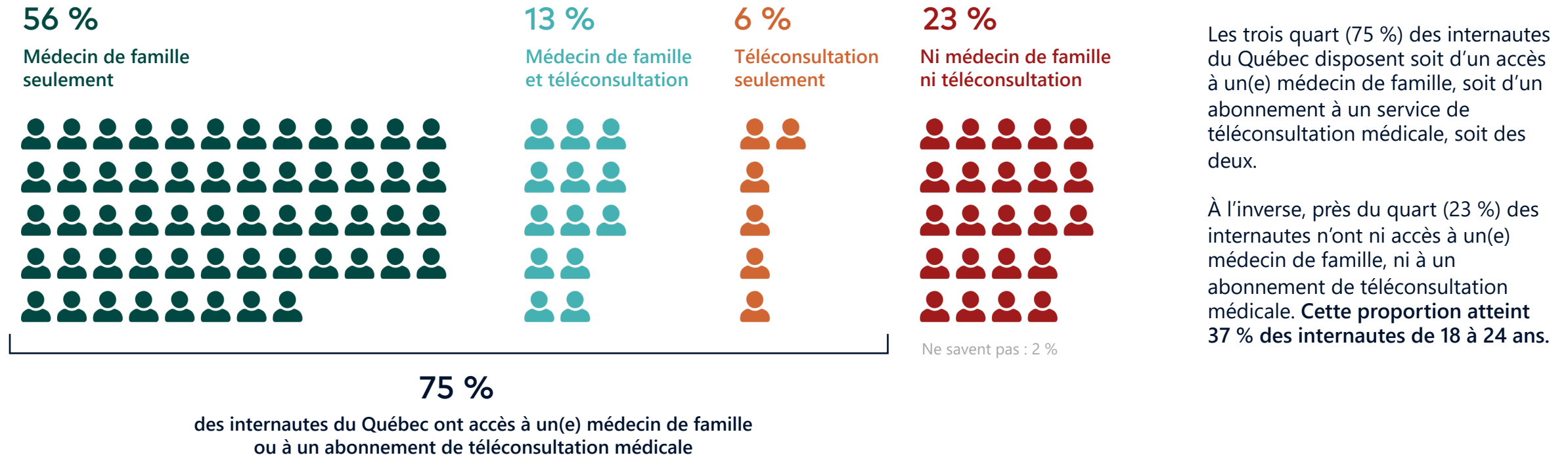
Base : internautes ayant un abonnement à un service de télémédecine (n=373)

Disposez-vous d'un abonnement à un service permettant de consulter un(e) professionnel(le) de la santé en ligne (téléconsultation)?

Cet abonnement à un service de téléconsultation est-il pris en charge par votre employeur ou votre établissement scolaire?

3 internautes sur 4 ont accès à de la consultation médicale, soit par leur médecin de famille, soit par la télémédecine

Répartition des internautes selon leur accès à un(e) médecin de famille et à un abonnement de téléconsultation médicale



Les trois quart (75 %) des internautes du Québec disposent soit d'un accès à un(e) médecin de famille, soit d'un abonnement à un service de téléconsultation médicale, soit des deux.

À l'inverse, près du quart (23 %) des internautes n'ont ni accès à un(e) médecin de famille, ni à un abonnement de téléconsultation médicale. Cette proportion atteint 37 % des internautes de 18 à 24 ans.

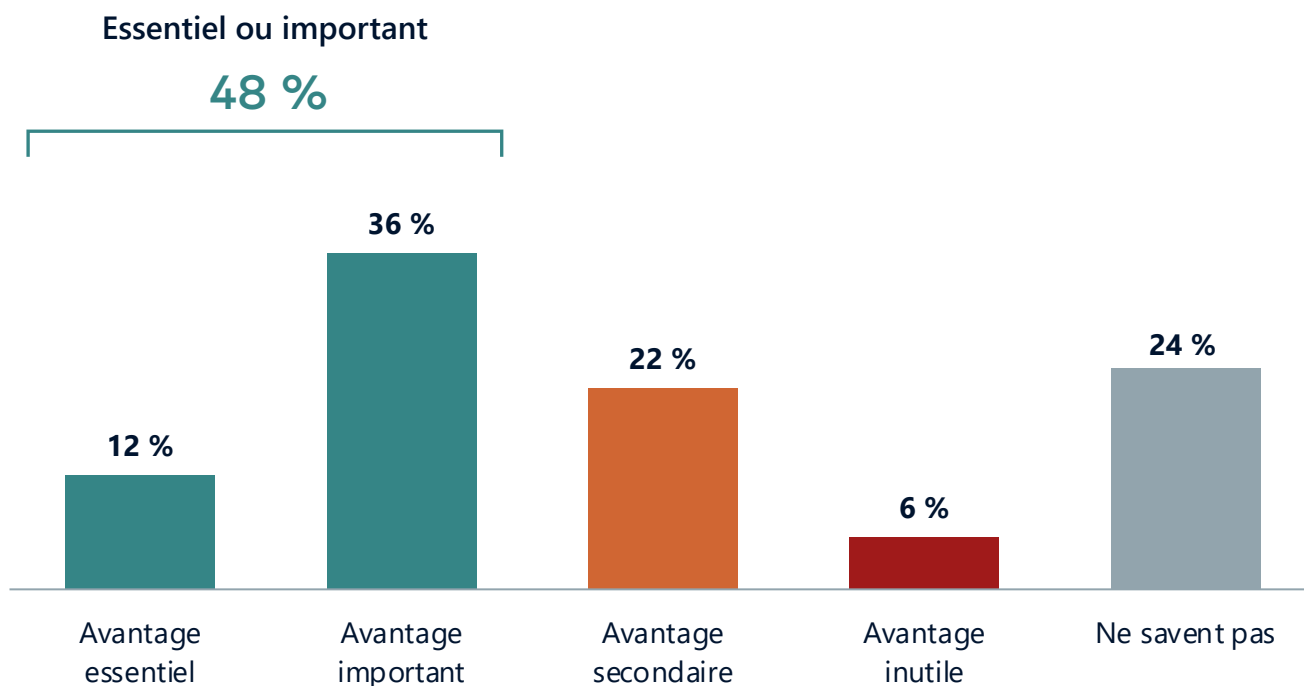
Base : internautes du Québec (n=1 948)

Avez-vous un(e) médecin de famille?

Disposez-vous d'un abonnement à un service permettant de consulter un(e) professionnel(le) de la santé en ligne (téléconsultation)?

48 % des internautes considèrent important ou essentiel qu'un employeur offre l'accès à un service de téléconsultation médicale

Part des internautes selon leur avis sur le fait qu'un employeur offre un abonnement à un service de téléconsultation médicale à ses employé(e)s



Les abonnements aux services de téléconsultation médicale sont présentés aux employeurs comme un avantage social permettant de réduire l'absentéisme, de stimuler la productivité des équipes ainsi que d'augmenter l'engagement et la rétention des personnes employées. Au total, près du quart (23 %) des travailleurs et travailleuses à temps plein ayant répondu à cette enquête ont déclaré que leur employeur leur offrait cet avantage. Parmi ces personnes spécifiquement, 64 % considère qu'il s'agit d'un avantage important ou essentiel, contre 48 % chez l'ensemble des internautes, suggérant que d'avoir accès à un tel service a une influence positive sur l'appréciation de celui-ci.

Base : internautes du Québec (n=1 948)

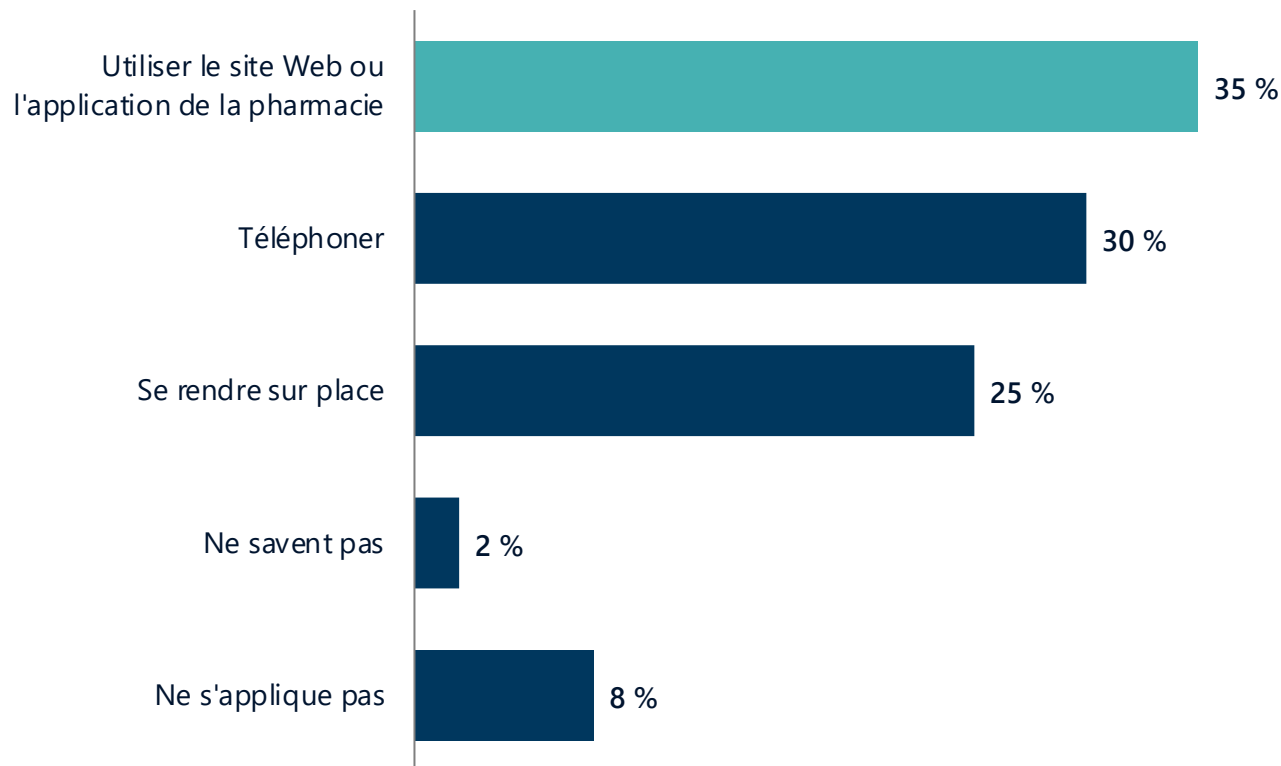
Considérez-vous qu'un service de téléconsultation médicale offert par l'employeur est un avantage...?



Pharmacie

35 % des internautes utilisent le site Web ou l'application mobile de leur pharmacie pour soumettre ou faire renouveler une ordonnance

Part des internautes selon la méthode favorisée pour soumettre ou renouveler une ordonnance



Au Québec, 35 % des internautes utilisent l'un des outils numériques mis en place par leur pharmacie pour soumettre ou faire préparer le renouvellement d'une ordonnance (prescription). **Plus spécifiquement, 18 % privilégient l'application mobile et un autre 17 % passe prioritairement par le site Web.** Ces outils semblent avoir rencontré un public plus âgé, puisque 44 % des internautes de plus de 55 ans utilisent en priorité le site Web ou l'application de leur pharmacie pour la gestion de leurs prescriptions, contre 30 % des 35-54 ans et 26 % des 18-34 ans. Il est toutefois possible que les personnes plus âgées aient, globalement, à réaliser plus souvent cette action, expliquant leur propension à utiliser des outils qui font gagner du temps.

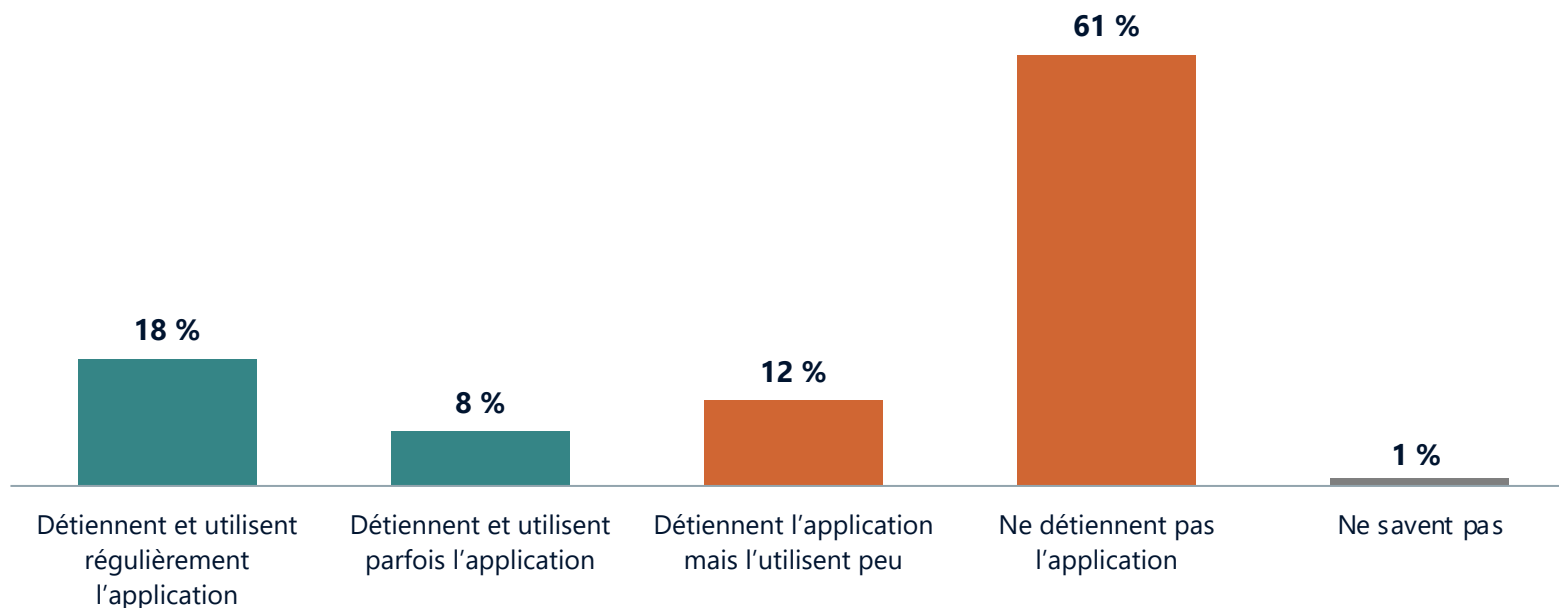
Enfin, le téléphone reste un outil très populaire pour communiquer avec sa pharmacie, puisque 30 % des internautes le privilégient lorsque vient le temps de faire préparer une prescription. Cette proportion atteint 36 % chez les internautes vivant en zone rurale, et 44 % des parents d'enfants de moins de 12 ans.

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Quand vous avez à soumettre ou renouveler une ordonnance auprès de votre pharmacie, que faites-vous le plus souvent parmi les propositions?

La majorité des internautes du Québec n'ont pas l'application mobile de leur pharmacie sur leur téléphone

Part des internautes détenant un téléphone intelligent selon leur utilisation de l'application mobile de leur pharmacie



Au Québec, seulement 18 % des internautes utilisent régulièrement l'application de leur pharmacie. Cette proportion monte à 21 % chez les femmes et à 20 % chez les internautes de 55 ans et plus, des proportions significativement plus élevées.

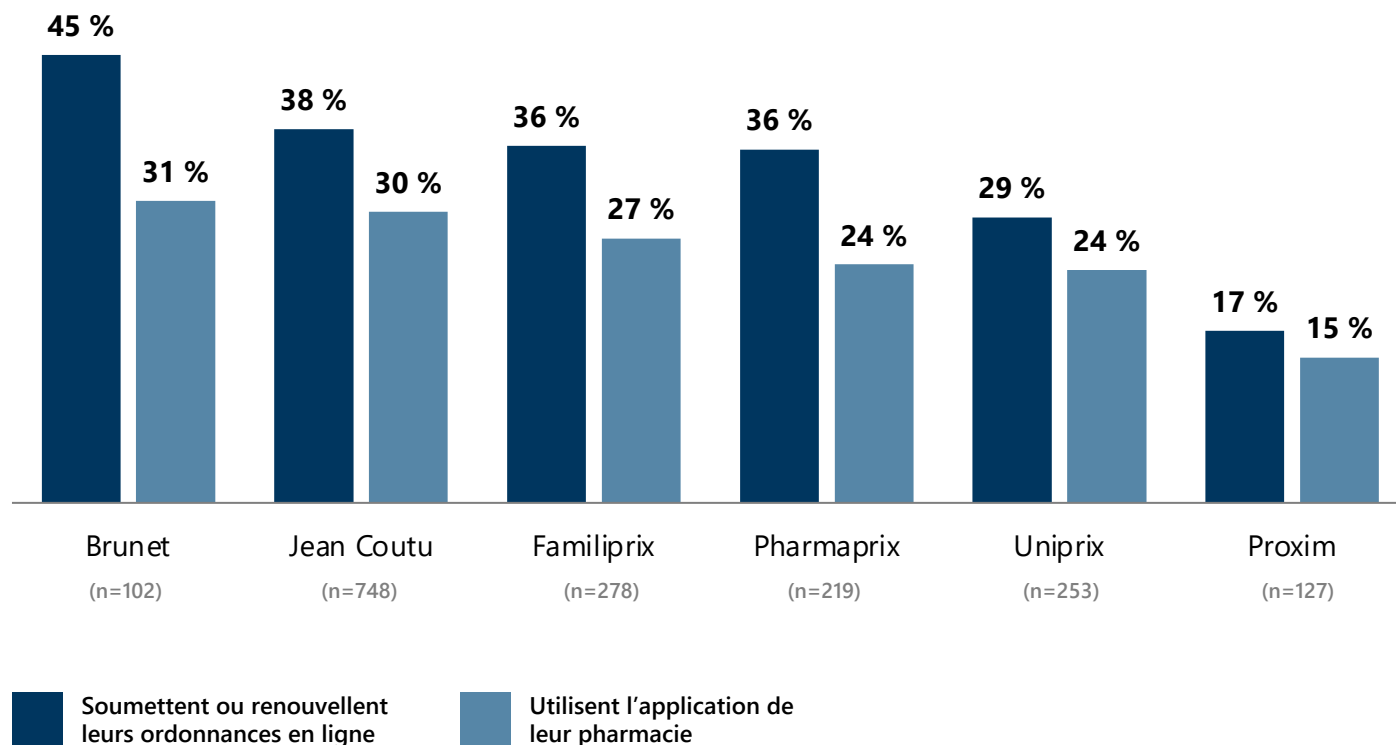
Les internautes clients et clientes de Brunet sont significativement plus nombreux(-euses) à déclarer utiliser souvent l'application de leur pharmacie (27 %).

Globalement, une majorité des internautes ne détient pas l'application de sa pharmacie habituelle (61 %) ou déclare ne pas l'utiliser (12 %). Les clients et clientes de Proxim sont significativement plus nombreux(-euses) à déclarer ne pas détenir cette application (74 %).

Base : internautes du Québec (n=1 948)
Sur votre téléphone intelligent, disposez-vous de l'application de votre pharmacie habituelle?

Les clients et clientes de Brunet utilisent d'avantage les outils numériques mis à leur disposition par leur pharmacie

Part des internautes qui utilisent le numérique auprès de leur pharmacie, en fonction de leur enseigne de pharmacie principale

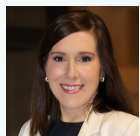


Parmi les internautes ayant répondu à cette enquête, on constate que les clients et clientes de Brunet sont les plus nombreux(-euses) à utiliser les outils en ligne pour soumettre des prescriptions (45 %) et également à utiliser souvent ou parfois l'application mobile de leur pharmacie (31 %). Pour l'autre enseigne du groupe Metro Inc., Jean Coutu, ce sont 38 % des internautes client(e)s qui utilisent les moyens en ligne pour renouveler une ordonnance, et 30 % qui en utilisent l'application.

À noter qu'une grande majorité des internautes interrogé(e)s (89 %) ont déclaré avoir l'une de ces 6 enseignes comme pharmacie principale.

Base : internautes ayant choisi sa bannière principale de pharmacie (n variables, indiqués sur le graphique)
Quand vous avez à soumettre ou renouveler une ordonnance auprès de votre pharmacie, que faites-vous le plus souvent parmi les propositions? Sur votre téléphone intelligent, disposez-vous de l'application de votre pharmacie habituelle?

Le numérique au service de la relation pharmacien-patient



Anne Pelletier-Germain

Pharmacienne et directrice du Bureau de formation continue professionnelle
Faculté de pharmacie, Université Laval



Jean-François Desgagné

Pharmacien
Président de l'Ordre des pharmaciens du Québec

Seulement 20 % des détenteurs de téléphones intelligents au Québec utilisent régulièrement l'application mobile de leur pharmacie, et la majorité de Québécois ne disposent pas de cette application. De plus, 30 % des Québécois renouvellent encore leurs ordonnances par téléphone et 25 % en se rendant sur place. **Ces données illustrent un certain décalage entre les outils numériques offerts en pharmacie et leur adoption réelle par la population.**

Cette situation peut sembler paradoxale dans un contexte où le numérique transforme rapidement plusieurs secteurs des soins de santé. Alors que l'accès aux professionnels de la santé est devenu difficile pour une partie importante de la population, la pharmacie communautaire demeure l'un des rares milieux où il est encore possible d'obtenir rapidement un contact direct avec un professionnel. Pour plusieurs patients, appeler ou se présenter à la pharmacie permet non seulement d'avoir une réponse rapide, mais aussi d'échanger avec un pharmacien, d'être rassuré et de bénéficier d'un accompagnement humain immédiat. La faible adoption des outils numériques pourrait ainsi refléter, en partie, l'importance que les patients accordent encore à cette proximité relationnelle et à l'accès direct à un professionnel de la santé. Pour certains patients, le contact humain demeure au cœur de l'expérience de soins.

Parallèlement, la tendance observée dans le milieu pharmaceutique est clairement orientée vers une plus grande intégration du numérique. L'élargissement du champ de pratique des pharmaciens, le vieillissement de la population, la hausse des maladies chroniques et l'augmentation des besoins cliniques exercent une pression importante sur les équipes en pharmacie. Dans ce contexte, plusieurs organisations cherchent à revoir leurs modes de fonctionnement afin d'améliorer la fluidité des services et d'optimiser l'utilisation des ressources professionnelles. **Cette transformation dépasse la simple adoption d'outils : elle redéfinit le rôle même du pharmacien, qui s'affirme de plus en plus comme un clinicien de première ligne plutôt qu'un dispensateur de médicaments. Applications mobiles, renouvellements en ligne, transmission numérique des ordonnances, automatisation de certaines tâches et utilisation croissante de l'intelligence artificielle pour soutenir les opérations témoignent de cette transformation.** Le numérique apparaît ainsi moins comme une simple innovation technologique que comme une réponse organisationnelle à la pression exercée sur le système de santé et à l'évolution du rôle du pharmacien.

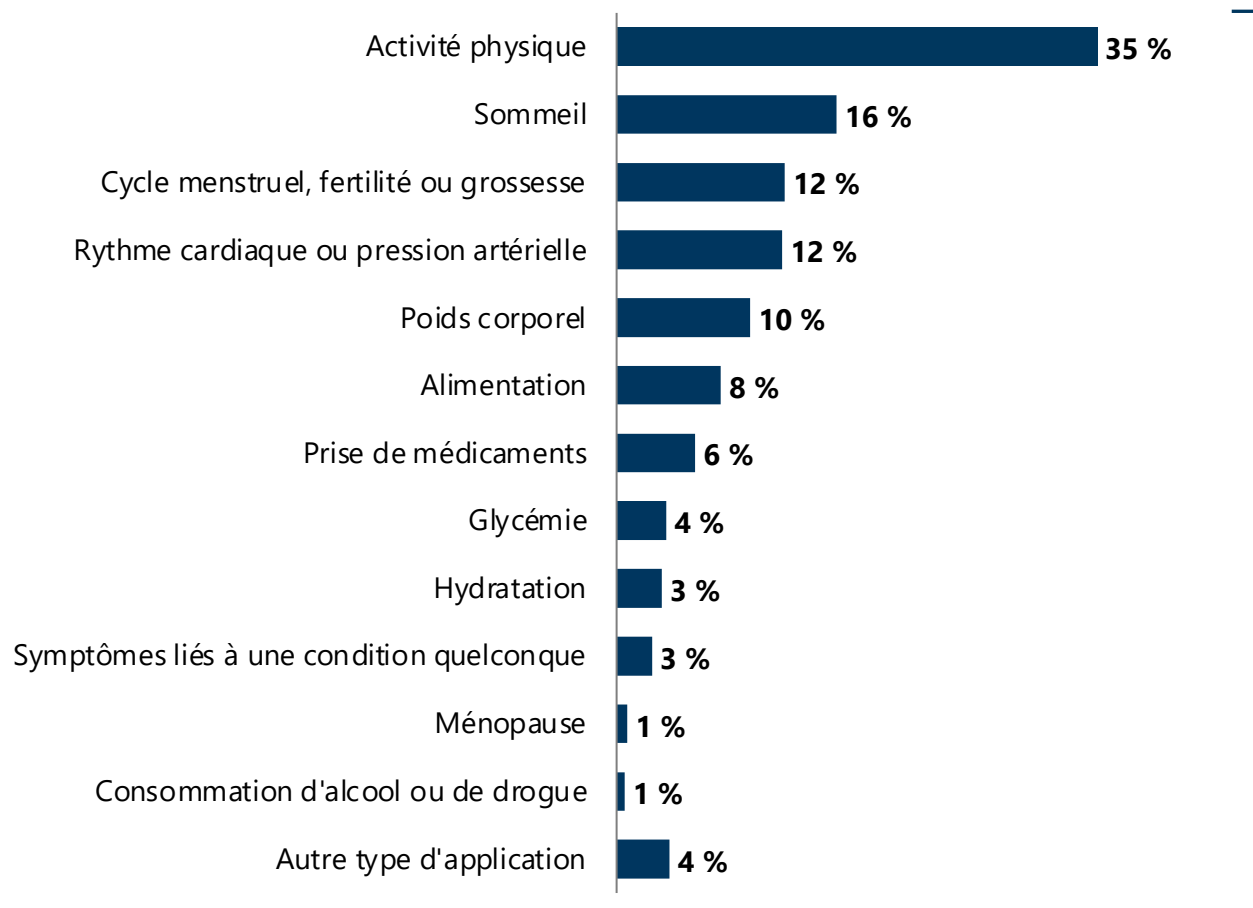
En ce sens, le numérique peut également être envisagé comme un levier d'accès : en optimisant les flux de travail, il libère du temps professionnel qui peut être réinvesti dans la relation directe avec le patient. **Loin de remplacer le contact humain, les outils numériques bien intégrés pourraient ainsi devenir une condition de sa préservation.** On peut d'ailleurs supposer qu'à mesure que ces pratiques se normaliseront dans les pharmacies, les patients seront graduellement amenés à intégrer davantage les outils numériques dans leur parcours de soins. Toutefois, le défi des prochaines années pourrait ne pas être uniquement technologique. **Il reposera aussi sur la capacité des pharmacies à intégrer le numérique tout en préservant ce qui constitue historiquement l'une des principales forces de la pratique pharmaceutique : une accessibilité humaine et relationnelle de proximité.**



Applications mobiles
pour la santé physique
et mentale

52 % des internautes utilisent au moins une application mobile permettant de suivre ou de gérer leur santé physique

Part des internautes ayant utilisé au cours des 3 derniers mois une application mobile permettant de suivre ou de gérer les éléments suivants :



Au moins une de ces applications :

52 %

Plus d'un(e) internaute sur deux (52 %) a utilisé au cours des 3 derniers mois une application pour suivre sa santé physique. Chez les 18-34 ans, cette proportion monte à 71 %. Dans cette tranche d'âge, 47 % des internautes utilisent une application pour suivre leur activité physique et 23 % pour suivre leur sommeil.

Les applications permettant de suivre l'activité physique sont globalement les plus populaires, avec 35 % des internautes qui les utilisent. Ces applications sont d'ailleurs parfois préinstallées sur certains téléphones intelligents.

Pour finir, les femmes sont plus nombreuses à utiliser des applications pour suivre leur santé physique en général (58 %), et aussi plus particulièrement des applications pour suivre leur grossesse, cycle menstruel ou fertilité (22 %) et leur poids corporel (11 %). **Notons que près d'une femme de 18 à 34 ans sur deux (47 %) utilise une application pour les cycles féminins et la fertilité.**

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Sur votre téléphone intelligent, avez-vous utilisé au cours des 3 derniers mois une application mobile pour suivre ou gérer...?

Quand la technologie soutient la santé holistique



Elyse Berger Pelletier, M.D., M. Sc., FRCPC

Médecin d'urgence CISSS Chaudière-Appalaches,
Professeure agrégée de clinique, Faculté de médecine, Université Laval

Il existe un consensus scientifique et social que la prévention en santé est une priorité. Qu'il s'agisse d'améliorer les années de vie de qualité ou de diminuer les coûts du système, il existe plusieurs arguments en faveur de cette approche. Cette enquête NETendances présente des orientations intéressantes sur ce fait.

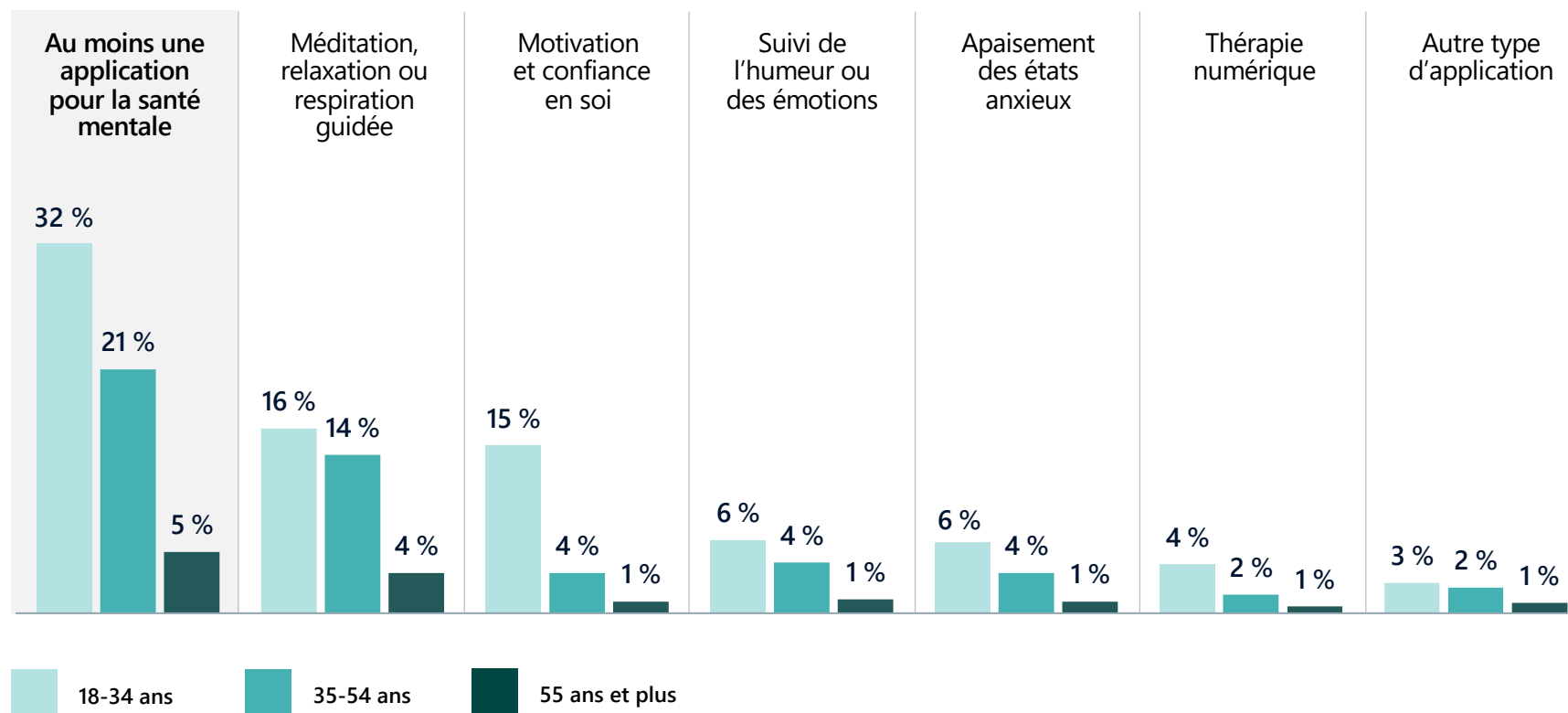
Sur le plan des tendances générales, la technologie de fitness portable continue de gagner en popularité : des appareils tels que les montres intelligentes et les trackers de condition physique aident les Québécois à surveiller leur activité physique, leurs habitudes de sommeil et leur état de santé général. Un répondant sur deux a affirmé avoir utilisé une application en lien avec leur santé sur le téléphone intelligent au cours des trois derniers mois. Encore plus intéressant, quand nous questionnons sur la santé mentale, c'est presque un répondant sur 5 qui a utilisé une application. Cette utilisation est favorable dans leur vie pour 7 répondants utilisateurs sur 10. Un faible pourcentage affirme avoir eu des impacts négatifs, notamment des internautes plus jeunes. Cette donnée sur les impacts négatifs mérite d'être analysée et certaines hypothèses testées, comme l'augmentation de l'anxiété de performance, ou une surutilisation des applications.

Ces résultats témoignent donc que le message de prévention percole auprès des citoyens. Nous ne pouvons pas établir un lien entre l'utilisation des technologies et une amélioration réelle de la santé des individus, mais cela démontre une sensibilisation de la population. L'enquête semble révéler que l'approche holistique de la santé, qui intègre le bien-être physique, mental et émotionnel, gagne du terrain.

Il sera intéressant de suivre ces résultats au fil du temps. Il s'agit d'une première enquête NETendances posant des questions ciblées sur ces habitudes de consommation. La technologie évoluant rapidement, quelles seront les tendances dans deux, trois ou quatre ans?

32 % des internautes de 18 à 34 ans utilisent au moins une application pour prendre soin de leur santé mentale

Part des internautes ayant utilisé au cours des 3 derniers mois une application mobile permettant de prendre soin de sa santé mentale



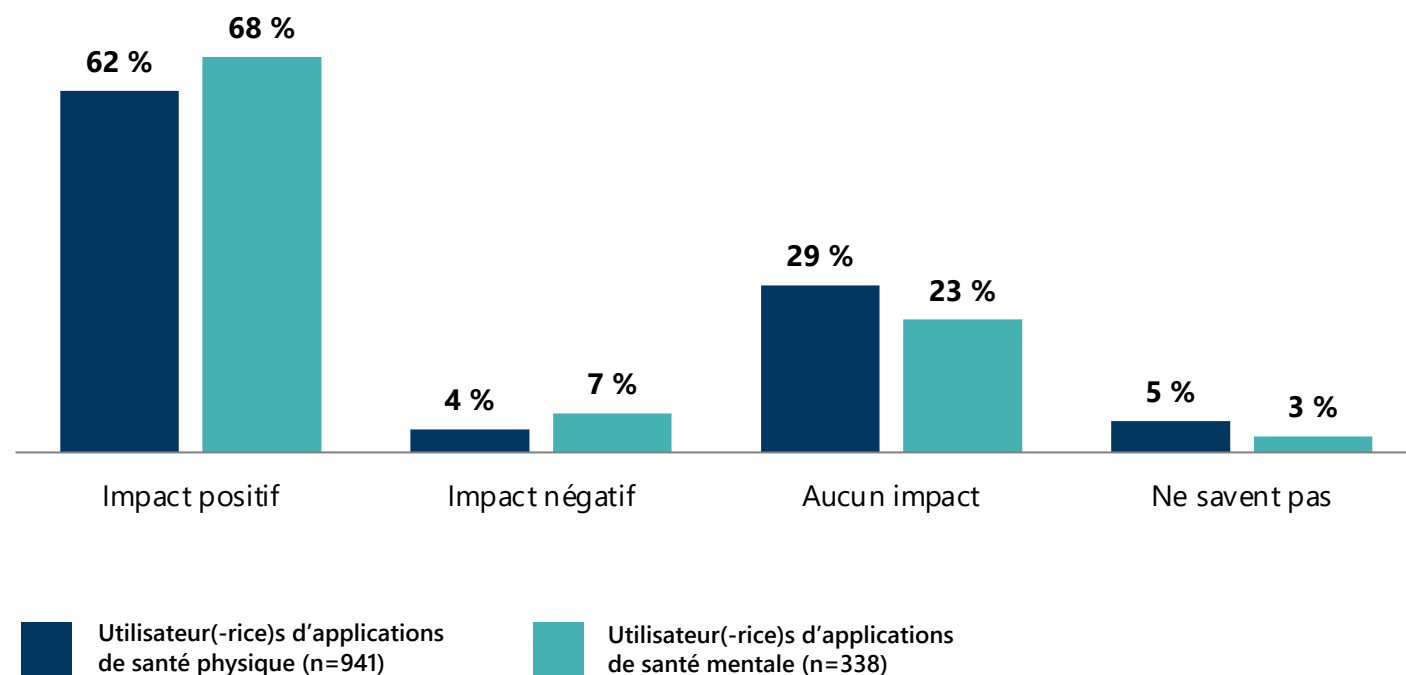
17 % de l'ensemble des internautes ont utilisé une application visant à prendre soin de leur santé mentale au cours des 3 derniers mois, notamment les applications de méditation, respiration guidée ou relaxation (10 % de l'ensemble des internautes). **Toutefois, on constate que ces outils sont beaucoup plus largement adoptés chez les plus jeunes (32 % des 18-34 ans), que chez les internautes de 55 ans et plus (seulement 5 %).**

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Sur votre téléphone intelligent, avez-vous utilisé au cours des 3 derniers mois l'une de ces applications mobiles pour prendre soin de votre santé mentale?

Des applications avec un impact positif perçu sur la santé de celles et ceux qui les utilisent

Perception de l'impact des applications de santé mentale et physique sur la santé



62 % des personnes qui utilisent des applications pour suivre leur santé physique jugent que celles-ci ont effectivement un impact positif sur celle-ci, et, de façon similaire, 68 % des personnes qui utilisent des applications pour prendre soin de leur santé mentale jugent leur effet bénéfique.

Les femmes sont 76 % à juger positif l'impact de leurs applications de santé mentale, contre 57 % des hommes. Il est également intéressant de garder en tête que 7 % des utilisateurs et utilisatrices de ce type d'application jugent que leur effet peut être négatif.

Du côté des applications liées à la santé physique, les utilisateurs et utilisatrices de 55 ans et plus sont 68 % à juger leurs effets bénéfiques.

Base : internautes qui utilisent des applications pour leur santé physique (n=941) ou mentale (n=338)

Selon vous, quel est l'impact de ces applications sur votre santé physique?

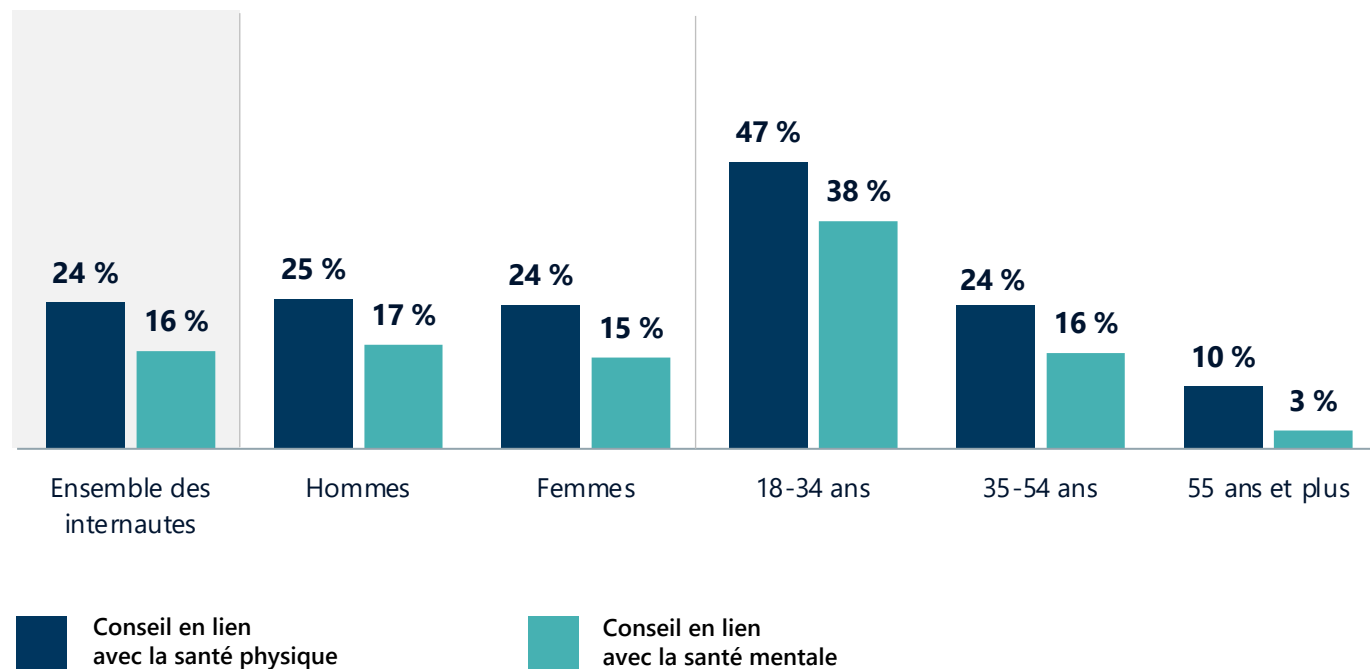
Selon vous, quel est l'impact de ces applications sur votre santé mentale?

S'informer en ligne
sur la santé



27 % des internautes ont déjà demandé conseil à l'intelligence artificielle pour leur santé physique ou mentale

Part des internautes qui ont déjà demandé conseil à l'intelligence artificielle (IA) pour leur santé

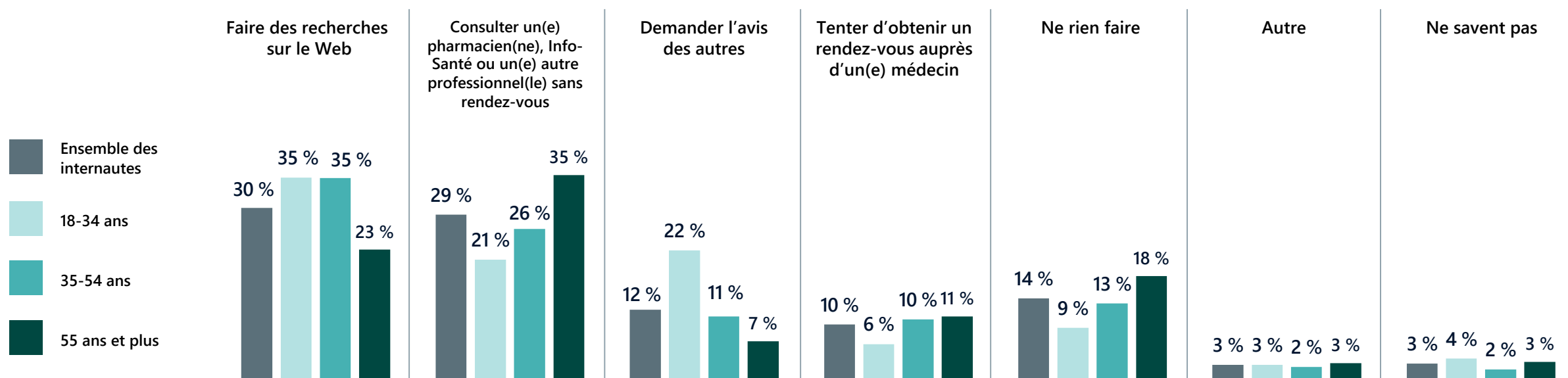


Près du quart (24 %) des internautes du Québec ont déjà demandé conseil à un outil d'intelligence artificielle comme ChatGPT pour obtenir un conseil en lien avec leur santé physique, et 16 % en lien avec leur santé mentale. **Au total, 27 % des internautes ont déjà demandé un conseil à l'IA en lien avec leur santé.**

De leur côté, ce sont plus de la moitié (54 %) des internautes de 18 à 34 ans qui ont déjà demandé conseil à l'IA pour leur santé, plus spécifiquement 47 % pour leur santé physique et 38 % pour leur santé mentale. Notre précédente enquête NETendances 2025 Intelligence artificielle générative (8) révélait d'ailleurs que 21 % des internautes de 18 à 34 ans utilisaient l'IA comme une thérapeute, une psychologue ou une confidente. Les individus de cette tranche d'âge sont également 14 % à indiquer que le recours à l'IA est leur premier réflexe lorsqu'ils ressentent des symptômes non urgents.

Faire des recherches sur le Web : le premier réflexe des 18-54 ans qui ressentent des symptômes jugés non urgents

Premiers réflexes des internautes au moment où ils et elles ressentent des symptômes jugés non urgents



Faire ses recherches sur le Web est le premier réflexe de 35 % des internautes de moins de 55 ans, et de seulement 23 % des internautes de 55 ans et plus. Cette dernière tranche d'âge va en priorité consulter un(e) professionnel(le) de santé sans rendez-vous (35 %), comme un(e) pharmacien(ne) ou encore Info-Santé.

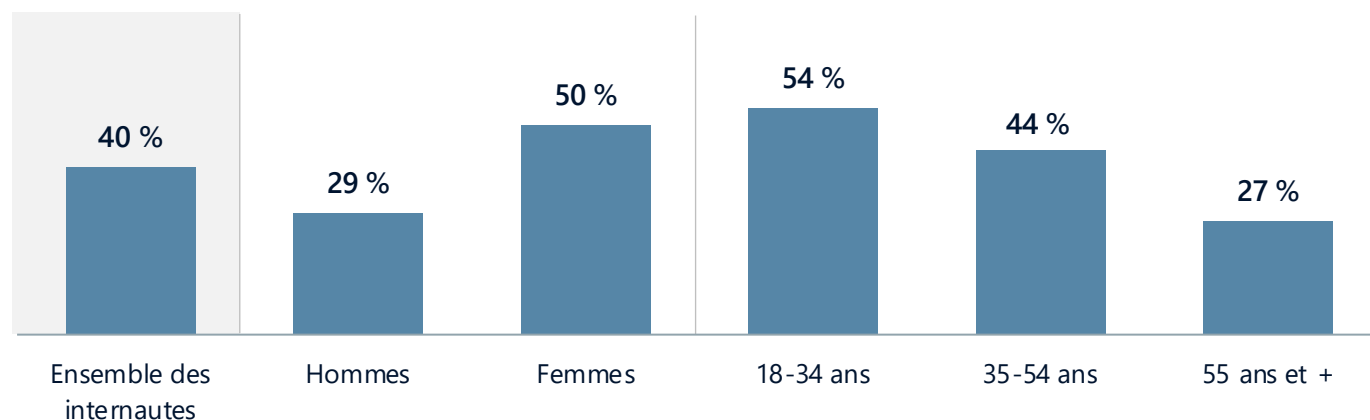
Plus spécifiquement, la catégorie « Faire ses recherches sur le Web » regroupe les internautes dont le premier réflexe est de rechercher sur un moteur de recherche (23 %) et les internautes dont le premier réflexe est d'utiliser un outil d'intelligence artificielle comme ChatGPT (7 %). **Les 18-34 ans ne sont pas nécessairement plus nombreux(-euses) à utiliser un moteur de recherche, cependant, ils et elles sont significativement plus susceptibles d'utiliser un outil comme ChatGPT (14 %).**

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Lorsque vous ressentez des symptômes que vous jugez non urgents, que faites-vous en premier lieu?

40 % des internautes consultent du contenu lié à la santé sur les réseaux sociaux

Part des internautes qui consultent du contenu lié à la santé sur les médias sociaux



69 %

de celles et ceux qui consultent du contenu en lien avec la santé sur les réseaux sociaux **déclarent avoir déjà changé leurs habitudes après avoir pris connaissance d'une telle information par ce biais**

Cela correspond à 37 % de l'ensemble des internautes

Au Québec, 40 % des internautes consultent du contenu lié à la santé sur les réseaux sociaux, incluant par exemple l'exercice physique, la santé mentale et l'alimentation. Plus spécifiquement, ce sont 29 % des hommes et une femme sur deux qui consultent de tels contenus. **Fait intéressant, la grande majorité de ces personnes déclarent déjà avoir modifié leurs habitudes après avoir consulté ces contenus. Cette fois, cette tendance est plus forte chez les hommes (73 %) que chez les femmes (67 %).**

Base : internautes du Québec (n=1 948)

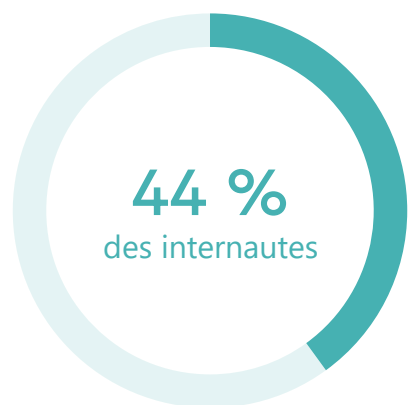
Consultez-vous du contenu lié à la santé sur les médias sociaux (incluant l'exercice physique, la santé mentale et l'alimentation)?

Base : internautes qui consultent de l'information liée à la santé sur les réseaux sociaux (n=775)

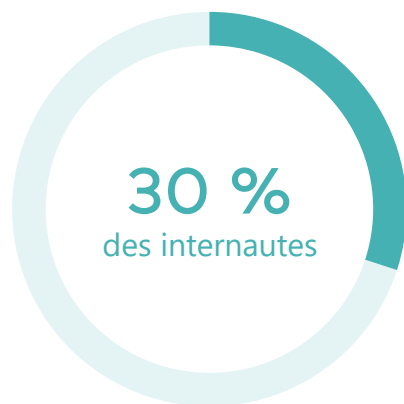
Avez-vous déjà changé l'une de vos habitudes en lien avec la santé après avoir pris connaissance d'une information via les réseaux sociaux (incluant l'exercice physique, la santé mentale et l'alimentation)?

30 % des internautes se sont connecté(e)s à Carnet santé Québec cette année

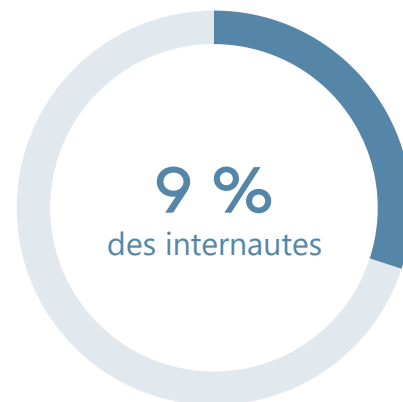
Part des internautes qui connaissent ou ont visité certains sites du gouvernement du Québec dédiés à la santé



ont déjà consulté leur dossier de santé en ligne sur Carnet santé Québec



ont consulté leur dossier de santé en ligne sur Carnet santé Québec cette année



ont connaissance l'existence du site gouvernemental AppSantéMentale

44 % des internautes ont déjà visité Carnet santé Québec, la plateforme gouvernementale qui permet d'accéder à son dossier de santé. Cette proportion monte à 51 % chez les internautes de 55 ans et plus. De façon plus récente, 3 internautes sur 10 (30 %) déclarent avoir consulté cette plateforme au cours des 12 derniers mois, une proportion qui descend toutefois à 18 % chez les internautes qui se déclarent peu à l'aise avec le numérique.

Notons que seulement 9 % des internautes ont connaissance du site App Santé Mentale mis en place par le gouvernement du Québec pour regrouper les applications mobiles liées à ce thème. Cette proportion monte toutefois à 17 % chez les internautes de 18 à 34 ans.

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Au cours de la dernière année, avez-vous consulté votre dossier de santé en ligne sur Carnet santé Québec?

Tableaux



Tableaux

Tableau 1 – Accès à un(e) médecin de famille	37
Tableau 2 – Recours aux services de santé au cours de la dernière année	38
Tableau 3 – Méthodes utilisées pour prendre rendez-vous	39
Tableau 4 – Utilisation de Clic Santé pour la prise de rendez-vous	41
Tableau 5 – Capacité à obtenir un rendez-vous via Clic Santé	42
Tableau 6 – Recours à la téléconsultation dans la dernière année	43
Tableau 7 – Abonnement à un service de téléconsultation	44
Tableau 8 – Prise en charge de l’abonnement à la téléconsultation par un employeur ou un établissement scolaire	45
Tableau 9 – Perception de la téléconsultation comme avantage offert par l’employeur	46
Tableau 10 – Méthodes pour le renouvellement ou la soumission d’ordonnance	47
Tableau 11 – Présence de l’application de sa pharmacie sur son téléphone intelligent	48
Tableau 12 – Utilisation d’applications mobiles pour la santé physique	49
Tableau 13 – Utilisation d’applications mobiles pour la santé mentale	51
Tableau 14 – Impact perçu des applications sur la santé physique et mentale	52
Tableau 15 – Utilisation de l’intelligence artificielle pour des conseils en santé	54
Tableau 16 – Premier réflexe en cas de symptômes non urgents	55
Tableau 17 – Consultation de contenu de santé sur les médias sociaux	57
Tableau 18 – Changements d’habitudes liés à du contenu santé sur les médias sociaux	58
Tableau 19 – Utilisation de Carnet santé Québec	59
Tableau 20 – Connaissance du site App Santé Mentale	60

Notes :

Les chiffres en **vert** indiquent des résultats significativement supérieurs au total, dans un intervalle de confiance d’au moins 95 %/

Les chiffres en **bleu** indiquent des résultats significativement inférieurs au total, dans un intervalle de confiance d’au moins 95 %.

Lorsque des données ont été remplacées par le symbole *, cela signifie que l’échantillon de personnes répondantes était trop faible pour que les données soient représentatives.

TABLEAU 1

Accès à un(e) médecin de famille

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Oui	69 %	64 %	75 %	54 %	70 %	67 %	67 %	75 %	73 %	77 %	67 %	73 %	71 %	61 %	64 %	63 %	72 %	75 %
Non	29 %	34 %	24 %	40 %	30 %	32 %	32 %	25 %	25 %	18 %	30 %	26 %	29 %	34 %	33 %	33 %	28 %	25 %
Ne savent pas	1 %	2 %	1 %	6 %	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	3 %	2 %	1 %	1 %	0 %	3 %	3 %	0 %	0 %
Sans réponse	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	5 %	0 %	1 %	0 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)
Avez-vous un(e) médecin de famille?

TABLEAU 2

Recours aux services de santé au cours de la dernière année

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Prendre rendez-vous avec un(e) médecin généraliste	50 %	51 %	49 %	57 %	50 %	60 %	51 %	49 %	37 %	47 %	47 %	49 %	57 %	29 %	54 %	46 %	48 %	59 %
Vous rendre à l'urgence	18 %	15 %	21 %	16 %	25 %	23 %	20 %	10 %	17 %	13 %	17 %	20 %	19 %	21 %	14 %	19 %	22 %	18 %
Prendre rendez-vous pour une consultation ou un soin en pharmacie	15 %	11 %	20 %	13 %	17 %	18 %	18 %	12 %	14 %	16 %	12 %	14 %	22 %	17 %	11 %	18 %	15 %	17 %
Prendre rendez-vous pour une consultation ou un soin dans un CLSC ou un centre de service local	15 %	14 %	16 %	12 %	20 %	19 %	13 %	16 %	10 %	10 %	14 %	16 %	16 %	17 %	13 %	15 %	13 %	18 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Pour vous ou pour vos enfants, au cours de la dernière année, avez-vous eu à...?

TABLEAU 3

Méthodes utilisées pour prendre rendez-vous – auprès d'un(e) médecin de famille

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Téléphone	68 %	70 %	66 %	62 %	67 %	72 %	63 %	66 %	67 %	80 %	68 %	69 %	67 %	94 %	71 %	64 %	68 %	65 %
Site Internet de la clinique	32 %	34 %	30 %	24 %	36 %	32 %	40 %	27 %	27 %	35 %	32 %	25 %	36 %	42 %	23 %	35 %	32 %	34 %
Plateforme Clic Santé	31 %	31 %	31 %	43 %	33 %	36 %	24 %	30 %	24 %	29 %	31 %	31 %	31 %	23 %	24 %	33 %	39 %	31 %
Plateforme Rendez-vous Santé Québec (RVSQ)	15 %	14 %	15 %	7 %	21 %	27 %	6 %	9 %	13 %	9 %	14 %	11 %	18 %	7 %	17 %	15 %	13 %	17 %
Se rendre sur place directement	9 %	11 %	8 %	6 %	11 %	8 %	5 %	10 %	11 %	15 %	8 %	10 %	11 %	3 %	19 %	6 %	6 %	8 %
Plateforme Bonjour-Santé	8 %	6 %	10 %	8 %	15 %	13 %	11 %	3 %	4 %	0 %	8 %	7 %	9 %	8 %	10 %	7 %	10 %	9 %
Autre	1 %	1 %	2 %	0 %	1 %	1 %	5 %	1 %	0 %	1 %	0 %	2 %	2 %	0 %	0 %	0 %	1 %	2 %
Ne savent pas	1 %	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	4 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	4 %	0 %	0 %	0 %

Base : internautes ayant pris un rendez-vous avec leur médecin de famille (n=730)

Au cours des 12 derniers mois, vous avez pris un ou plusieurs rendez-vous avec votre médecin de famille pour un nouveau problème de santé. Quelle(s) méthode(s) avez-vous utilisée(s)?

TABLEAU 3

Méthodes utilisées pour prendre rendez-vous – auprès d'un(e) médecin généraliste

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Téléphone	47 %	46 %	47 %	15 %	63 %	46 %	46 %	54 %	62 %	68 %	45 %	49 %	47 %	20 %	36 %	53 %	55 %	49 %
Plateforme Clic Santé	30 %	24 %	34 %	15 %	44 %	29 %	40 %	23 %	33 %	21 %	31 %	25 %	31 %	55 %	27 %	36 %	30 %	26 %
Site Internet de la clinique	28 %	31 %	26 %	55 %	26 %	34 %	17 %	14 %	15 %	2 %	36 %	13 %	26 %	49 %	49 %	28 %	13 %	26 %
Guichet d'accès à la première ligne (GAP) par téléphone	16 %	14 %	18 %	5 %	20 %	17 %	20 %	24 %	12 %	9 %	15 %	18 %	17 %	2 %	9 %	21 %	19 %	22 %
Plateforme Rendez-vous Santé Québec (RVSQ)	15 %	13 %	16 %	13 %	23 %	18 %	12 %	8 %	13 %	0 %	14 %	15 %	15 %	13 %	17 %	11 %	19 %	13 %
Plateforme Bonjour-Santé	12 %	7 %	15 %	2 %	25 %	15 %	8 %	8 %	10 %	0 %	12 %	14 %	10 %	16 %	11 %	8 %	9 %	14 %
Guichet d'accès à la première ligne (GAP) en ligne	10 %	9 %	10 %	2 %	6 %	12 %	15 %	13 %	7 %	10 %	8 %	12 %	10 %	13 %	4 %	12 %	10 %	10 %
Se rendre sur place directement	8 %	4 %	11 %	11 %	2 %	10 %	4 %	12 %	9 %	0 %	7 %	8 %	9 %	5 %	2 %	16 %	2 %	9 %
Autre	13 %	21 %	6 %	50 %	5 %	7 %	0 %	4 %	10 %	0 %	20 %	6 %	7 %	3 %	36 %	5 %	3 %	7 %
Ne savent pas	2 %	2 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	4 %	0 %	18 %	1 %	4 %	1 %	0 %	2 %	0 %	1 %	1 %

Base : internautes ayant pris un rendez-vous avec un médecin généraliste qui n'est pas leur médecin de famille (n=407)

Au cours des 12 derniers mois, vous avez pris un ou plusieurs rendez-vous avec un(e) médecin généraliste qui n'est pas votre médecin de famille. Quelle(s) méthode(s) avez-vous utilisée(s)?

TABLEAU 4

Utilisation de Clic Santé pour la prise de rendez-vous

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Oui	59 %	53 %	65 %	43 %	68 %	63 %	60 %	54 %	59 %	60 %	54 %	60 %	66 %	45 %	51 %	62 %	59 %	67 %
Non	39 %	45 %	33 %	57 %	29 %	34 %	38 %	45 %	39 %	35 %	43 %	38 %	32 %	49 %	48 %	35 %	39 %	32 %
Ne savent pas	2 %	2 %	1 %	0 %	3 %	2 %	1 %	1 %	1 %	3 %	2 %	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	1 %
Sans réponse	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	5 %	0 %	1 %	0 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Au cours de la dernière année, avez-vous visité le site Clic Santé dans le but de prendre un rendez-vous?

TABLEAU 5

Capacité à obtenir un rendez-vous via Clic Santé

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Toujours	21 %	22 %	21 %	4 %	20 %	12 %	25 %	27 %	19 %	45 %	23 %	20 %	20 %	29 %	21 %	26 %	19 %	20 %
La plupart du temps	44 %	44 %	45 %	45 %	39 %	44 %	42 %	51 %	45 %	44 %	45 %	42 %	45 %	43 %	53 %	44 %	38 %	44 %
Rarement	22 %	23 %	22 %	34 %	29 %	29 %	20 %	15 %	20 %	6 %	22 %	22 %	22 %	13 %	15 %	24 %	25 %	23 %
Jamais	11 %	11 %	12 %	15 %	10 %	14 %	12 %	6 %	16 %	5 %	9 %	16 %	12 %	14 %	11 %	6 %	19 %	10 %
Ne savent pas	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	0 %	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	2 %

Base : internautes ayant utilisé Clic Santé pour prendre un rendez-vous (n=1 147)

Lors de vos visites sur le site Clic Santé, à quelle fréquence avez-vous trouvé le rendez-vous recherché?

TABLEAU 6

Recours à la téléconsultation dans la dernière année

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Oui	28 %	29 %	28 %	32 %	38 %	30 %	28 %	23 %	24 %	24 %	27 %	24 %	34 %	22 %	32 %	27 %	27 %	32 %
Non	69 %	69 %	69 %	58 %	62 %	69 %	71 %	76 %	75 %	68 %	70 %	75 %	65 %	65 %	66 %	73 %	72 %	68 %
Ne savent pas	2 %	2 %	1 %	9 %	1 %	1 %	0 %	1 %	0 %	6 %	2 %	1 %	1 %	9 %	2 %	0 %	1 %	0 %
Sans réponse	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	5 %	0 %	1 %	0 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Avez-vous eu recours à la téléconsultation auprès d'un(e) professionnel(le) de la santé au cours de la dernière année?

TABLEAU 7

Abonnement à un service de téléconsultation

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Telus Santé	8 %	8 %	7 %	3 %	20 %	11 %	8 %	5 %	0 %	0 %	4 %	10 %	13 %	1 %	4 %	7 %	9 %	12 %
Dialogue	6 %	7 %	5 %	8 %	11 %	9 %	5 %	5 %	2 %	0 %	4 %	6 %	10 %	1 %	5 %	4 %	4 %	11 %
Abonnement Bonjour-Santé	2 %	2 %	1 %	6 %	4 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	3 %	0 %	3 %	1 %	2 %	2 %
Maple	2 %	3 %	2 %	1 %	8 %	4 %	2 %	0 %	0 %	0 %	2 %	3 %	4 %	0 %	2 %	0 %	2 %	5 %
Abonnement via une clinique privée	1 %	2 %	1 %	2 %	4 %	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %	2 %	2 %	0 %	1 %	1 %	1 %	2 %
Autre type d'abonnement à un service de téléconsultation	2 %	3 %	2 %	4 %	3 %	1 %	3 %	2 %	1 %	0 %	1 %	3 %	3 %	2 %	2 %	3 %	0 %	3 %
Aucun abonnement	76 %	75 %	77 %	67 %	58 %	73 %	77 %	82 %	90 %	89 %	82 %	73 %	68 %	81 %	82 %	81 %	82 %	65 %
Ne savent pas	4 %	3 %	5 %	11 %	2 %	2 %	4 %	6 %	3 %	7 %	5 %	3 %	3 %	10 %	3 %	3 %	1 %	4 %
Sans réponse	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	5 %	0 %	1 %	0 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Disposez-vous d'un abonnement à un service permettant de consulter un(e) professionnel(le) de la santé en ligne (téléconsultation)?

TABLEAU 8

Prise en charge de l'abonnement à la téléconsultation par un employeur ou un établissement scolaire

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Oui	69 %	63 %	77 %	68 %	70 %	71 %	80 %	78 %	*	*	48 %	78 %	81 %	*	54 %	45 %	60 %	82 %
Non	29 %	35 %	22 %	31 %	27 %	29 %	19 %	22 %	*	*	52 %	17 %	18 %	*	46 %	55 %	40 %	16 %
Ne savent pas	2 %	2 %	2 %	1 %	4 %	1 %	0 %	0 %	*	*	0 %	5 %	1 %	*	1 %	0 %	0 %	2 %

Base : internautes ayant un abonnement à un service de téléconsultation (n=373)

Cet abonnement à un service de téléconsultation est-il pris en charge par votre employeur ou votre établissement scolaire?

TABLEAU 9

Perception de la téléconsultation comme avantage offert par l'employeur

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Essentiel	12 %	8 %	16 %	8 %	15 %	14 %	15 %	14 %	9 %	4 %	10 %	14 %	16 %	9 %	11 %	13 %	11 %	16 %
Important	36 %	38 %	35 %	33 %	42 %	42 %	44 %	37 %	23 %	27 %	32 %	40 %	42 %	23 %	24 %	37 %	43 %	44 %
Secondaire	22 %	26 %	17 %	41 %	25 %	25 %	22 %	20 %	11 %	9 %	21 %	21 %	23 %	11 %	27 %	16 %	21 %	26 %
Inutile	6 %	7 %	4 %	4 %	6 %	5 %	5 %	6 %	6 %	8 %	6 %	6 %	5 %	5 %	7 %	5 %	7 %	5 %
Ne savent pas	23 %	20 %	26 %	15 %	11 %	14 %	13 %	22 %	49 %	50 %	30 %	18 %	14 %	48 %	30 %	29 %	19 %	10 %
Sans réponse	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	5 %	0 %	1 %	0 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Considérez-vous qu'un service de téléconsultation médicale offert par l'employeur soit un avantage...?

TABLEAU 10

Méthodes pour le renouvellement ou la soumission d'ordonnance

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Téléphoner	30 %	28 %	32 %	27 %	31 %	36 %	30 %	25 %	28 %	33 %	31 %	29 %	28 %	34 %	38 %	30 %	24 %	29 %
Se rendre sur place	25 %	27 %	24 %	36 %	30 %	28 %	26 %	21 %	23 %	10 %	23 %	26 %	30 %	25 %	27 %	27 %	23 %	25 %
Utiliser l'application mobile de la pharmacie	18 %	16 %	21 %	10 %	19 %	16 %	22 %	23 %	12 %	24 %	18 %	19 %	18 %	6 %	15 %	16 %	25 %	21 %
Utiliser le site Web de la pharmacie	17 %	18 %	15 %	10 %	11 %	10 %	14 %	22 %	30 %	23 %	17 %	17 %	17 %	7 %	14 %	18 %	20 %	18 %
Ne s'applique pas	8 %	9 %	6 %	10 %	8 %	8 %	7 %	8 %	6 %	8 %	9 %	7 %	6 %	13 %	6 %	8 %	7 %	7 %
Ne savent pas	1 %	2 %	1 %	7 %	1 %	2 %	1 %	1 %	0 %	0 %	2 %	2 %	0 %	12 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Sans réponse	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	5 %	0 %	1 %	0 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Quand vous avez à soumettre ou renouveler une ordonnance auprès de votre pharmacie, que faites-vous le plus souvent parmi les propositions?

TABLEAU 11

Présence de l'application de sa pharmacie sur son téléphone intelligent

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Oui, l'utilisent régulièrement	20 %	16 %	23 %	10 %	16 %	21 %	19 %	28 %	17 %	30 %	19 %	23 %	19 %	10 %	20 %	16 %	25 %	22 %
Oui, l'utilisent quelques fois par année	8 %	9 %	8 %	6 %	11 %	5 %	11 %	9 %	9 %	3 %	9 %	7 %	8 %	3 %	4 %	13 %	9 %	10 %
Oui, mais ne l'utilisent pas ou peu	13 %	14 %	13 %	15 %	13 %	16 %	13 %	12 %	11 %	16 %	13 %	12 %	14 %	13 %	17 %	10 %	10 %	16 %
Non	57 %	60 %	54 %	70 %	58 %	57 %	57 %	50 %	60 %	49 %	57 %	57 %	58 %	73 %	57 %	62 %	55 %	50 %
Ne savent pas	1 %	1 %	1 %	0 %	2 %	1 %	0 %	1 %	3 %	2 %	1 %	1 %	1 %	2 %	2 %	0 %	0 %	1 %

Base : internautes qui détiennent un téléphone intelligent et qui ont une pharmacie habituelle (n=1 766)
 Sur votre téléphone intelligent, disposez-vous de l'application de votre pharmacie habituelle?

TABLEAU 12

Utilisation d'applications mobiles pour la santé physique (1 de 2)

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Activité physique	35 %	33 %	37 %	39 %	51 %	42 %	32 %	32 %	21 %	16 %	27 %	36 %	50 %	19 %	22 %	33 %	38 %	47 %
Sommeil	16 %	16 %	16 %	19 %	25 %	17 %	14 %	17 %	10 %	4 %	14 %	17 %	19 %	6 %	13 %	17 %	16 %	20 %
Cycle menstruel, fertilité ou grossesse	12 %	2 %	22 %	30 %	24 %	20 %	9 %	0 %	0 %	0 %	8 %	15 %	18 %	13 %	7 %	11 %	10 %	16 %
Rythme cardiaque ou pression artérielle	12 %	11 %	13 %	10 %	12 %	15 %	10 %	16 %	9 %	9 %	9 %	12 %	17 %	10 %	6 %	7 %	12 %	17 %
Poids corporel	10 %	8 %	11 %	12 %	12 %	11 %	11 %	11 %	4 %	2 %	8 %	11 %	12 %	4 %	6 %	9 %	12 %	13 %
Alimentation	8 %	7 %	9 %	13 %	10 %	9 %	6 %	5 %	6 %	2 %	7 %	7 %	10 %	4 %	6 %	12 %	5 %	9 %
Prise de médicaments	6 %	4 %	7 %	9 %	6 %	7 %	2 %	6 %	6 %	2 %	6 %	6 %	5 %	0 %	5 %	9 %	9 %	5 %
Glycémie	4 %	4 %	3 %	3 %	5 %	2 %	2 %	3 %	6 %	5 %	3 %	3 %	5 %	6 %	4 %	1 %	2 %	5 %
Hydratation	3 %	3 %	3 %	6 %	8 %	4 %	2 %	1 %	1 %	1 %	2 %	5 %	5 %	2 %	3 %	3 %	4 %	3 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Sur votre téléphone intelligent, avez-vous utilisé au cours des 3 derniers mois une application mobile pour suivre ou gérer...?

TABLEAU 12

Utilisation d'applications mobiles pour la santé physique (2 de 2)

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Symptômes liés à une condition quelconque	3 %	2 %	4 %	2 %	2 %	4 %	1 %	4 %	1 %	3 %	2 %	2 %	3 %	2 %	2 %	3 %	6 %	2 %
Ménopause	1 %	0 %	2 %	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	1 %
Consommation d'alcool ou de drogue	1 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	2 %	1 %	0 %	1 %	0 %	1 %	1 %
Autre type d'application	4 %	3 %	5 %	2 %	5 %	3 %	5 %	6 %	2 %	4 %	3 %	4 %	6 %	2 %	4 %	4 %	7 %	3 %
Aucune de ces applications	46 %	51 %	42 %	32 %	25 %	38 %	52 %	57 %	64 %	69 %	55 %	45 %	33 %	60 %	55 %	46 %	47 %	37 %
Ne savent pas	1 %	2 %	0 %	4 %	0 %	2 %	2 %	1 %	0 %	0 %	2 %	1 %	1 %	6 %	1 %	0 %	1 %	1 %
Sans réponse	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	3 %	1 %	0 %	0 %	5 %	0 %	1 %	0 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Sur votre téléphone intelligent, avez-vous utilisé au cours des 3 derniers mois une application mobile pour suivre ou gérer...?

TABLEAU 13

Utilisation d'applications mobiles pour la santé mentale

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Méditation, relaxation ou respiration guidée	10 %	9 %	12 %	17 %	16 %	13 %	14 %	7 %	1 %	1 %	8 %	11 %	13 %	4 %	13 %	10 %	10 %	11 %
Stimulation de la motivation et de la confiance en soi	5 %	5 %	5 %	18 %	12 %	5 %	2 %	2 %	0 %	0 %	6 %	3 %	5 %	3 %	4 %	10 %	6 %	4 %
Suivi de l'humeur et des émotions	4 %	4 %	3 %	11 %	4 %	7 %	2 %	3 %	0 %	0 %	4 %	3 %	3 %	0 %	2 %	7 %	4 %	4 %
Identification et apaisement des états anxieux	3 %	3 %	3 %	9 %	4 %	5 %	2 %	2 %	0 %	0 %	3 %	2 %	5 %	2 %	1 %	5 %	2 %	5 %
Thérapie numérique	2 %	2 %	1 %	4 %	4 %	2 %	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	2 %	3 %	2 %	1 %	1 %	4 %	2 %
Autre type d'application	2 %	1 %	2 %	4 %	2 %	2 %	2 %	1 %	1 %	0 %	1 %	3 %	2 %	1 %	2 %	1 %	1 %	2 %
Aucune de ces applications	73 %	75 %	71 %	58 %	66 %	71 %	77 %	80 %	84 %	68 %	73 %	74 %	73 %	69 %	69 %	68 %	74 %	79 %
Ne savent pas	2 %	2 %	2 %	5 %	4 %	2 %	1 %	1 %	1 %	0 %	3 %	2 %	1 %	3 %	1 %	3 %	0 %	1 %
Sans réponse	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	3 %	1 %	0 %	0 %	5 %	0 %	1 %	0 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Sur votre téléphone intelligent, avez-vous utilisé au cours des 3 derniers mois l'une de ces applications mobiles pour prendre soin de votre santé mentale?

TABLEAU 14

Impact perçu des applications sur la santé physique et mentale (1 de 2)

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Applications pour la santé physique																		
Très positif	15 %	15 %	15 %	2 %	12 %	18 %	11 %	26 %	14 %	*	16 %	14 %	14 %	17 %	11 %	22 %	14 %	14 %
Plutôt positif	47 %	46 %	48 %	36 %	50 %	52 %	49 %	44 %	50 %	*	39 %	50 %	54 %	54 %	43 %	47 %	33 %	54 %
Plutôt négatif	3 %	3 %	3 %	12 %	5 %	0 %	1 %	1 %	1 %	*	5 %	3 %	2 %	0 %	1 %	1 %	7 %	4 %
Très négatif	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	2 %	1 %	0 %	*	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	2 %	1 %	0 %
Aucun impact	29 %	29 %	28 %	47 %	31 %	25 %	23 %	18 %	32 %	*	30 %	29 %	27 %	23 %	40 %	25 %	36 %	23 %
Ne savent pas	5 %	6 %	5 %	2 %	2 %	5 %	13 %	10 %	3 %	*	9 %	3 %	2 %	6 %	5 %	2 %	9 %	5 %

Base : internautes qui utilisent une application pour leur santé physique (n=941)
 Selon vous, quel est l'impact de ces applications sur votre santé physique?

TABLEAU 14

Impact perçu des applications sur la santé physique et mentale (2 de 2)

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Applications pour la santé mentale																		
Très positif	14 %	9 %	19 %	19 %	13 %	13 %	12 %	16 %	*	*	14 %	15 %	15 %	*	8 %	20 %	8 %	17 %
Plutôt positif	53 %	48 %	57 %	25 %	59 %	59 %	60 %	77 %	*	*	47 %	52 %	62 %	*	56 %	57 %	46 %	53 %
Plutôt négatif	5 %	8 %	2 %	13 %	2 %	6 %	0 %	0 %	*	*	7 %	5 %	2 %	*	15 %	1 %	4 %	3 %
Très négatif	2 %	3 %	1 %	1 %	0 %	6 %	3 %	0 %	*	*	4 %	1 %	0 %	*	0 %	3 %	7 %	0 %
Aucun impact	23 %	31 %	17 %	40 %	25 %	15 %	19 %	1 %	*	*	27 %	24 %	17 %	*	18 %	19 %	28 %	26 %
Ne savent pas	3 %	2 %	4 %	1 %	1 %	1 %	5 %	5 %	*	*	1 %	4 %	4 %	*	3 %	0 %	7 %	1 %

Base : internautes qui utilisent une application pour leur santé mentale (n=338)
 Selon vous, quel est l'impact de ces applications sur votre santé mentale?

TABLEAU 15

Utilisation de l'intelligence artificielle pour des conseils en santé

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Obtenir des conseils personnalisés en lien avec votre santé physique																		
Oui	24 %	25 %	24 %	56 %	42 %	29 %	17 %	17 %	6 %	3 %	21 %	26 %	29 %	16 %	29 %	26 %	23 %	28 %
Non	74 %	73 %	74 %	41 %	57 %	70 %	81 %	82 %	91 %	92 %	77 %	72 %	70 %	73 %	71 %	72 %	77 %	71 %
Ne savent pas	2 %	2 %	1 %	3 %	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %	3 %	2 %	1 %	1 %	6 %	1 %	2 %	0 %	0 %
Obtenir des conseils personnalisés en lien avec votre santé mentale																		
Oui	16 %	17 %	15 %	51 %	29 %	18 %	13 %	7 %	0 %	0 %	14 %	17 %	19 %	11 %	22 %	20 %	13 %	18 %
Non	82 %	80 %	83 %	42 %	69 %	80 %	86 %	92 %	99 %	94 %	83 %	83 %	79 %	79 %	77 %	79 %	87 %	81 %
Ne savent pas	2 %	2 %	1 %	6 %	1 %	1 %	0 %	2 %	0 %	3 %	2 %	0 %	2 %	5 %	2 %	0 %	0 %	2 %
Sans réponse	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	5 %	0 %	1 %	0 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Avez-vous déjà utilisé ChatGPT ou un autre outil d'intelligence artificielle pour obtenir des conseils personnalisés en lien avec votre santé physique/mentale?

TABLEAU 16

Premier réflexe en cas de symptômes non urgents (1 de 2)

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Chercher ses symptômes sur un moteur de recherche	22 %	19 %	26 %	17 %	23 %	30 %	24 %	20 %	17 %	24 %	17 %	24 %	31 %	21 %	21 %	17 %	25 %	25 %
Consulter un(e) pharmacien(ne)	18 %	16 %	20 %	5 %	17 %	16 %	15 %	24 %	29 %	13 %	20 %	19 %	14 %	16 %	20 %	17 %	18 %	17 %
Ne rien faire	14 %	17 %	11 %	9 %	9 %	13 %	13 %	16 %	18 %	22 %	16 %	15 %	11 %	16 %	13 %	20 %	13 %	13 %
Demander des avis autour de soi	12 %	12 %	11 %	30 %	16 %	9 %	13 %	5 %	7 %	10 %	12 %	11 %	12 %	2 %	14 %	11 %	12 %	11 %
Appeler Info-Santé	10 %	13 %	8 %	4 %	11 %	11 %	11 %	11 %	12 %	12 %	12 %	10 %	8 %	13 %	11 %	11 %	14 %	9 %
Tentez d'obtenir un rendez-vous en clinique	8 %	7 %	8 %	3 %	4 %	6 %	12 %	9 %	12 %	7 %	10 %	7 %	5 %	3 %	10 %	11 %	7 %	8 %
Chercher ses symptômes sur ChatGPT ou un autre outil d'intelligence artificielle	7 %	7 %	7 %	14 %	14 %	9 %	6 %	5 %	1 %	1 %	5 %	8 %	11 %	4 %	4 %	8 %	7 %	11 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Lorsque vous ressentez des symptômes que vous jugez non urgents, que faites-vous en premier lieu?

TABLEAU 16

Premier réflexe en cas de symptômes non urgents (2 de 2)

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Tentez d'obtenir un rendez-vous en téléconsultation	2 %	2 %	2 %	4 %	2 %	2 %	2 %	2 %	0 %	2 %	1 %	1 %	4 %	0 %	2 %	2 %	1 %	2 %
Demander des avis sur des forums ou sur les réseaux sociaux	0 %	1 %	0 %	3 %	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	2 %	0 %
Autre	3 %	3 %	3 %	3 %	3 %	3 %	2 %	4 %	1 %	4 %	2 %	4 %	2 %	5 %	2 %	3 %	1 %	3 %
Ne savent pas	2 %	3 %	2 %	8 %	1 %	1 %	1 %	4 %	0 %	4 %	3 %	1 %	2 %	15 %	2 %	0 %	1 %	0 %
Sans réponse	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	5 %	0 %	1 %	0 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Lorsque vous ressentez des symptômes que vous jugez non urgents, que faites-vous en premier lieu?

TABLEAU 17

Consultation de contenu de santé sur les médias sociaux

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Oui	40 %	29 %	50 %	62 %	49 %	46 %	42 %	32 %	25 %	21 %	33 %	44 %	49 %	32 %	38 %	37 %	41 %	44 %
Non	57 %	68 %	47 %	32 %	48 %	51 %	55 %	66 %	74 %	72 %	63 %	53 %	50 %	58 %	59 %	61 %	58 %	54 %
Ne savent pas	3 %	3 %	2 %	6 %	3 %	2 %	3 %	2 %	0 %	5 %	3 %	2 %	1 %	6 %	3 %	1 %	1 %	2 %
Sans réponse	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	5 %	0 %	1 %	0 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Consultez-vous du contenu lié à la santé sur les médias sociaux (incluant l'exercice physique, la santé mentale et l'alimentation)?

TABLEAU 18

Changements d'habitudes liés à du contenu santé sur les médias sociaux

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Oui	37 %	31 %	41 %	60 %	43 %	43 %	35 %	27 %	24 %	29 %	33 %	35 %	44 %	34 %	35 %	35 %	39 %	39 %
Non	59 %	65 %	53 %	34 %	53 %	53 %	59 %	69 %	72 %	64 %	62 %	62 %	52 %	54 %	62 %	61 %	59 %	58 %
Ne savent pas	4 %	3 %	5 %	5 %	4 %	4 %	5 %	3 %	3 %	5 %	4 %	3 %	4 %	8 %	3 %	3 %	2 %	3 %
Sans réponse	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	5 %	0 %	1 %	0 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Avez-vous déjà changé l'une de vos habitudes en lien avec la santé après avoir pris connaissance d'une information via les réseaux sociaux (incluant l'exercice physique, la santé mentale et l'alimentation)?

TABLEAU 19

Utilisation de Carnet santé Québec

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
S'être déjà connecté(e) à son Carnet santé Québec																		
Oui	44 %	45 %	44 %	42 %	39 %	40 %	37 %	58 %	42 %	55 %	44 %	42 %	47 %	34 %	45 %	37 %	45 %	51 %
Non	50 %	50 %	49 %	47 %	53 %	54 %	59 %	39 %	52 %	39 %	49 %	52 %	49 %	46 %	52 %	58 %	51 %	45 %
Ne savent pas	6 %	5 %	7 %	11 %	8 %	6 %	4 %	4 %	5 %	4 %	6 %	6 %	5 %	15 %	3 %	5 %	4 %	4 %
A consulté son dossier de santé en ligne sur Carnet santé Québec au cours des 12 derniers mois																		
Oui	30 %	32 %	29 %	29 %	30 %	26 %	24 %	39 %	28 %	38 %	27 %	30 %	35 %	22 %	31 %	26 %	30 %	36 %
Non	68 %	67 %	69 %	71 %	69 %	74 %	75 %	60 %	71 %	56 %	71 %	69 %	64 %	71 %	69 %	73 %	70 %	63 %
Ne savent pas	1 %	1 %	1 %	0 %	2 %	0 %	1 %	1 %	0 %	4 %	1 %	1 %	1 %	3 %	0 %	1 %	0 %	1 %
Sans réponse	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	5 %	0 %	1 %	0 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Vous êtes-vous déjà connecté(e) à votre Carnet santé Québec en ligne? Au cours de la dernière année, avez-vous consulté votre dossier de santé en ligne sur Carnet santé Québec?

TABLEAU 20

Connaissance du site App Santé Mentale

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux				
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus
Oui	9 %	10 %	8 %	18 %	16 %	10 %	10 %	3 %	4 %	6 %	9 %	8 %	11 %	12 %	7 %	11 %	12 %	9 %
Non	87 %	86 %	88 %	71 %	83 %	87 %	87 %	94 %	92 %	88 %	87 %	89 %	85 %	75 %	91 %	86 %	86 %	89 %
Ne savent pas	3 %	3 %	3 %	11 %	1 %	3 %	2 %	3 %	2 %	4 %	3 %	2 %	3 %	9 %	2 %	3 %	2 %	1 %
Sans réponse	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	5 %	0 %	1 %	0 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=1 948)

Avez-vous déjà entendu parler de App Santé mentale, la liste d'applications proposée par le gouvernement du Québec pour soutenir la santé mentale?

Sources

- (1) Association canadienne pour la santé mentale. (2026, 31 mars). *More people in Canada are using AI as a mental health care tool, but are we ready for it?*. <https://cmha.ca/news/ai-mental-health>
- (2) Pichowicz, W., et al. (2025). Performance of mental health chatbot agents in detecting and managing suicidal ideation. <https://www.nature.com/articles/s41598-025-17242-4>
- (3) McBain, R., et al. (2025). *Evaluation of Alignment Between Large Language Models and Expert Clinicians in Suicide Risk Assessment*. Psychiatric Services. https://www.rand.org/pubs/external_publications/EP71040.html
- (4) Blais-Poulin, C-E. et Roy, J-H. (2024, 10 décembre). Sept fois sur dix, Clic Santé propose une clinique privée. *La Presse*. <https://www.lapresse.ca/actualites/sante/clic-sante/par-ici-le-prive/2024-12-10/sept-fois-sur-dix-clic-sante-propose-une-clinique-privee.php>
- (5) Blais-Poulin, C-E. et Roy, J-H. (2024, 10 décembre). Québec prend ses distances de la plateforme. *La Presse*. <https://www.lapresse.ca/actualites/sante/2024-12-10/clic-sante/quebec-prend-ses-distances-de-la-plateforme.php>
- (6) Chicoine-McKenzie, R. et Bouchard, M.. (2025, 23 mars). *Clic Santé de reflète pas toujours l'offre sur la Côte-Nord*. Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2241279/clic-sante-cote-nord-ci-ss-rendez-vous-medical>
- (7) Collège des médecins du Québec. *Questions-réponses sur les téléconsultations*. Consulté le 4 mai 2026. <https://www.cmq.org/fr/faq/questions-reponses-sur-les-teleconsultations>
- (8) Académie de la transformation numérique, Université Laval. (2025). *NETendances 2025, Intelligence artificielle générative*. <https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/intelligence-artificielle-generative-2025/>

NETendances 2025

25 ans d'évolution numérique | 5 ans à l'Université Laval

L'**Académie de la transformation numérique** (ATN) a été créée dans le but de répondre aux besoins des ministères, des organisations publiques et des municipalités en matière de transformation numérique.

Née d'un partenariat entre l'**Université Laval** et le **gouvernement du Québec**, l'ATN permet à ces organisations d'assumer un véritable rôle de **leader du numérique** et de soutenir leur personnel dans l'**acquisition de connaissances** et le **développement de compétences et de savoir-être** pour **relever les défis** de cette grande transformation.

Par son adéquation unique entre la **mesure**, la **recherche** et la **formation**, l'ATN positionne l'humain au cœur de sa démarche et est engagée dans le développement d'une culture durable du numérique en exerçant un rôle de premier plan dans l'évolution des talents et, plus globalement, de la société.

Nos publications

- Maison intelligente et écoresponsable
- Réseaux sociaux et divertissements connectés
- Littératie financière numérique [Nouveau thème]
- Information, désinformation et cybersécurité
- Intelligence artificielle générative
- Santé connectée [Nouveau thème]
- Commerce en ligne
- Services gouvernementaux en ligne
- Services municipaux en ligne
- Portrait régional des fractures numériques [Nouveau thème]



Restez à l'affût

atn.ulaval.ca/infolettre



Académie de la
transformation
numérique



UNIVERSITÉ
LAVAL