



Communiqué de presse

Genève, le 7 mai 2025

Enquête OneDoc: Les Suisses approuvent les plateformes de santé numériques, mais restent prudents face à l'IA

OneDoc, plateforme suisse leader de prise de rendez-vous médicaux en ligne, présente les résultats d'une enquête nationale réalisée en mars 2025 sur la digitalisation du secteur de la santé en Suisse. Il en ressort que les plateformes numériques¹ occupent une place de plus en plus importante dans le parcours de soin des patients, en particulier chez les jeunes générations urbaines et diplômées. A l'inverse, l'adoption de l'intelligence artificielle (IA) reste encore marginale et son potentiel peine à convaincre les patients.

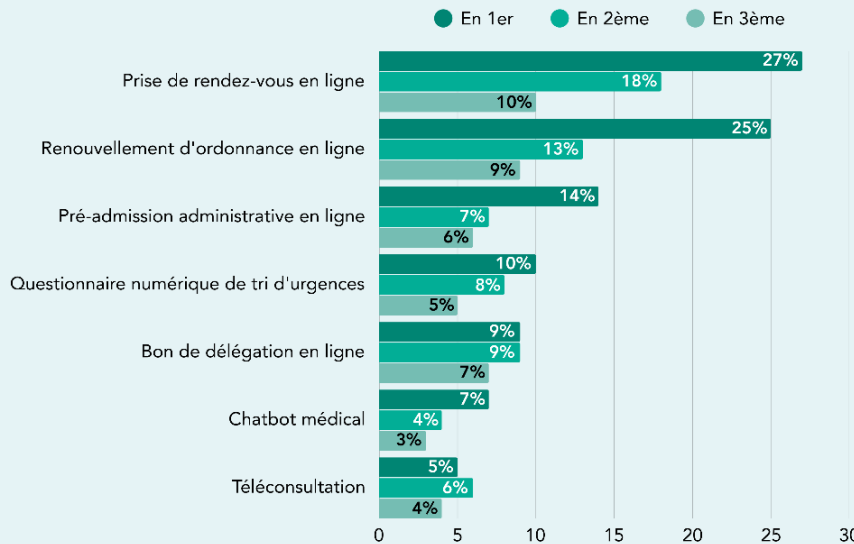
L'utilisation des plateformes numériques davantage répandue chez les plus jeunes

L'enquête confirme que plus d'un tiers (36%) des Suisses interrogés utilisent aujourd'hui des plateformes en ligne pour gérer leur parcours de santé (prise de rendez-vous, recherche de médecins, renouvellement d'ordonnances, etc.). Ce sont principalement les jeunes (55%), les citadins (43%) et les personnes disposant d'une formation supérieure (42%) qui utilisent ces outils de manière plus soutenue.

Deux tiers des utilisateurs de services de santé en ligne déclarent que **le numérique a amélioré leur parcours de soin**. Les services qui **simplifient concrètement les démarches médicales**, tels que la prise de rendez-vous en ligne, sont particulièrement plébiscités.

Services numériques qui simplifient le parcours de soin des patients en Suisse

Parmi les services numériques suivants, lesquels seraient les plus à même de simplifier votre parcours de soin?
Enquête en ligne menée en mars 2025 auprès de 1'124 Suisses, échantillon représentatif de toutes les régions linguistiques (Suisse romande, Suisse alémanique, Tessin). Marge d'erreur maximale $\pm 2,9\%$.



«Ces résultats soulignent que les solutions de santé digitale comme OneDoc répondent à de véritables besoins de terrain en faisant gagner du temps aux patients et aux praticiens, tout en améliorant l'accessibilité aux soins.» déclare Arthur Germain, co-fondateur et CEO de OneDoc.

Sans surprise, le **Dossier Électronique du Patient (DEP)** suscite beaucoup d'incompréhension puisque 16% des sondés déclarent en avoir un, un pourcentage largement supérieur au taux d'adoption réel². Par ailleurs, celui-ci peine à convaincre sur son utilité puisque près des deux tiers des sondés qui affirment en avoir ouvert un ne l'utilisent jamais ou presque jamais. Près de 40% des sondés déclarent ne jamais avoir entendu parler du DEP.

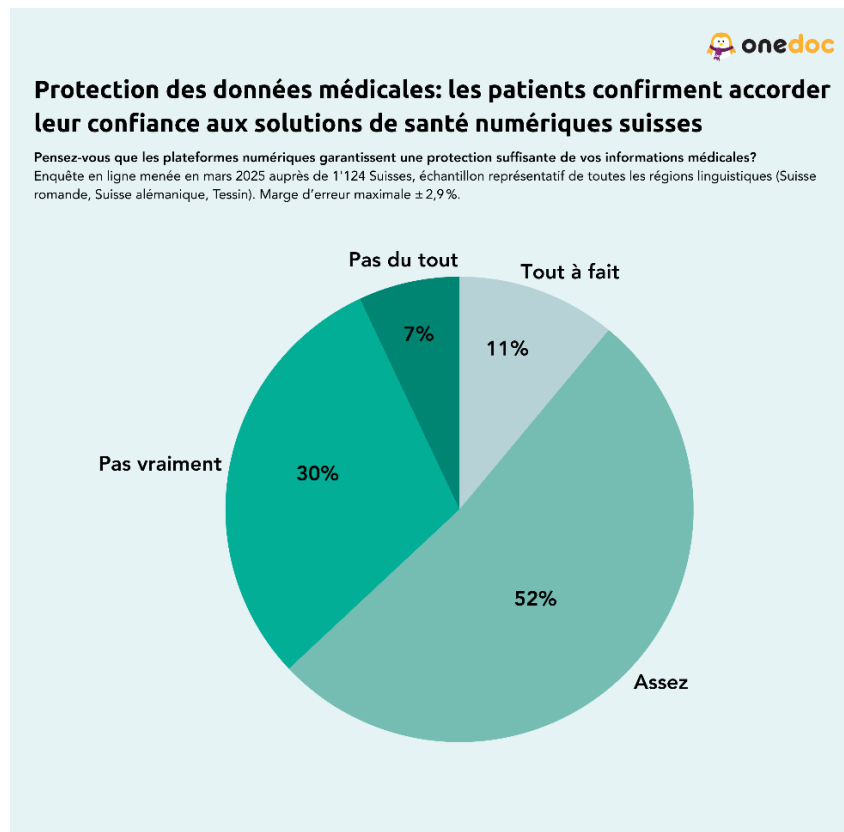
Une confiance robuste dans la sécurité des données médicales

L'enquête révèle également que la **confiance règne** envers les plateformes numériques de santé en ce qui concerne la sécurité et la confidentialité des données médicales. Les Suisses ne se montrent pas particulièrement inquiets quant à la protection de leurs informations de santé en ligne, et le taux de rejet de ces outils reste très faible (seuls 8% des sondés déclarent ne pas faire confiance aux plateformes numériques de santé).

«La confiance des patients est indispensable pour bâtir un écosystème de santé numérique durable. Cette confiance doit reposer sur un effort collectif de tous les acteurs du système de santé: prestataires de soins, établissements médicaux, autorités et, en première ligne, plateformes. Héberger les données en Suisse, obtenir des certifications reconnues comme

l'OCPD et l'ISO 27001, garantir la transparence des pratiques de sécurité: ces exigences doivent devenir des standards partagés.» souligne Arthur Germain.

Il ajoute: «Il est également essentiel que les patients soient attentifs à ces éléments – en vérifiant, par exemple, où sont stockées leurs données ou quelles certifications possèdent les plateformes qu'ils utilisent. Cette vigilance participera à renforcer un environnement numérique sûr et fiable pour tous».



L'IA vue comme un moyen de réduire les coûts de santé sans menacer la profession des praticiens pour autant

Dernier enseignement de l'étude: **l'intelligence artificielle suscite intérêt et curiosité**, bien que son utilisation concrète par les patients reste encore limitée. Actuellement, seuls quelques usages ponctuels de l'IA sont reportés – par exemple pour rechercher des informations médicales ou vérifier une prescription – et la grande majorité des sondés (73%) n'a pas encore eu recours à des chatbots ou outils d'IA dans son parcours de soin.

Cette adoption émergente s'accompagne cependant d'une vision positive sur le potentiel de ces technologies: une majorité de Suisses voit dans l'IA un **levier pour améliorer l'efficacité du système de santé**. Ils sont 53% à penser que l'IA pourrait contribuer à réduire les coûts de la santé en permettant de contrôler un diagnostic médical, et 47% estiment qu'elle pourrait y parvenir en établissant des diagnostics plus rapidement.

Néanmoins, la prudence domine lorsqu'il s'agit de confier un diagnostic à une intelligence artificielle: seuls un peu plus d'un tiers des sondés feraient confiance à une IA pour établir un diagnostic, et à peine 2% lui accorderaient une confiance totale.

«L'IA représente un levier prometteur pour renforcer l'efficacité du système de santé, sans remettre en cause le rôle fondamental des praticiens. Chez OneDoc, nous croyons fermement à une approche où le numérique vient en appui de l'humain, et non en substitution», analyse Arthur Germain.

Signe rassurant pour les professionnels de santé: 75% des sondés ne pensent pas que l'IA remplacera l'humain dans la santé.

¹ Une plateforme numérique est définie ici comme un site Internet ou une application mobile permettant, par exemple, de chercher un professionnel de santé, de prendre et gérer des rendez-vous, entre autres services.

² Moins de 1% de la population suisse avait créé un DEP en 2024.

FIN

Méthodologie: enquête en ligne menée par MIS Trend en mars 2025 auprès de 1 124 Suisses, échantillon représentatif de toutes les régions linguistiques (Suisse romande, Suisse alémanique, Tessin). Marge d'erreur maximale $\pm 2,9\%$.

Contacts presse

OneDoc
Luca Santandrea
Email: luca@onedoc.ch

Farner Consulting
Nathan Juillerat
Email: onedoc@farner.ch

A propos de OneDoc

OneDoc est une entreprise suisse active dans la santé numérique et créée en 2017. Elle compte plus de 50 employés dans ses bureaux de Genève, Zurich et Lugano.

Depuis son lancement, OneDoc s'est imposée comme le leader suisse des solutions digitales de santé (comme par exemple la prise de rendez-vous en ligne et les consultations vidéo).

Aujourd'hui, onedoc.ch enregistre plus de 20 millions de rendez-vous pris depuis sa création, et l'application mobile OneDoc, disponible gratuitement sur Android et iOS, a été téléchargée plus de 200'000 fois. 2,6 millions de patients en Suisse possèdent un compte OneDoc. Plus de 9'500 professionnels de la santé, dont des hôpitaux, des médecins et des thérapeutes, utilisent les services de OneDoc.

L'écosystème d'applications que propose OneDoc a été développé exclusivement en Suisse et est hébergé dans des centres de données suisses. OneDoc est certifiée ISO 27001 et OCPD.

Pour en savoir plus sur OneDoc: pour les [patients](#) ou les [professionnels de santé](#)