

ODOXA

L'Opinion tranchée

Le Baromètre Télémédecine de l'Agence du Numérique en Santé (ANS)

Vague 1

LEVÉE D'EMBARGO LE 27 JANVIER 2020 À 13H40

Sondage réalisé pour



et pour



Méthodologie



Recueil

-Enquête réalisée auprès d'un échantillon de Français de 18 ans et plus, interrogés par Internet entre le 13 et le 28 novembre 2019

-Enquête réalisée auprès d'un échantillon de professionnels de santé interrogés par internet du 13 au 25 novembre 2019



Echantillons

-Echantillon de 3 012 personnes issues d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. Dans cet échantillon, nous avons identifié un sous-échantillon de 2 630 patients ayant eu dans l'année une consultation en cabinet (84%) ou à l'hôpital (60%).

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

-Echantillon de 522 professionnels de santé

- 254 médecins (116 généralistes, 138 spécialistes)
- 268 infirmiers et infirmières

Précisions sur les marges d'erreur

Chaque sondage présente une incertitude statistique que l'on appelle marge d'erreur. Cette marge d'erreur signifie que le résultat d'un sondage se situe, avec un niveau de confiance de 95%, de part et d'autre de la valeur observée. La marge d'erreur dépend de la taille de l'échantillon ainsi que du pourcentage observé.

Taille de l'Echantillon	Si le pourcentage observé est de ...					
	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
800	1,5	2,5	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
3000	0,8	1,1	1,4	1,6	1,8	1,8

Lecture du tableau : Dans un échantillon de 3 000 personnes, si le pourcentage observé est de 20%, la marge d'erreur est égale à 1,4%. Le pourcentage réel est donc compris dans l'intervalle [18,6 ; 21,4].

Principaux enseignements (1/2)

Panorama sur la télémédecine aujourd'hui et perspectives pour l'avenir

- 1) Les notions nouvelles de télémédecine, téléconsultation, télé-expertise et télésurveillance médicale sont toutes largement connues des soignants (plus de 84% les connaissent toutes), mais aussi des Français (8 sur 10 connaissent la TLM et la TLC et 6 sur 10 la TLE et la TLS).
- 2) Elles suscitent déjà l'attrait de nombreux Français – 4 sur 10 souhaiteraient ainsi avoir recours à la TLM – et surtout de leurs soignants (1 sur 2 souhaite recourir à la TLM et la TLC).
- 3) Plus globalement, les Français (60%), et plus encore les PS (70%) ont une bonne opinion globale de la télémédecine.
- 4) Dans les faits, 6% des Français et 13% des médecins ont déjà expérimenté la téléconsultation. Un médecin sur deux (51% vs 47%) estime même que « la téléconsultation est désormais inscrite » dans ses pratiques. Le plus souvent cette TLC s'est faite au domicile du patient pour des patients qui habitent loin ou ne peuvent guère se déplacer.
- 5) La TLC satisfait les patients (71%) et plus encore les PS (86%) qui l'ont expérimentée. D'ailleurs ils sont persuadés que la TLC va se développer à l'avenir et 64% des médecins qui n'y ont encore jamais eu recours sont persuadés qu'ils y viendront.

Principaux enseignements (2/2)

Comment développer encore l'usage – seulement 6% de patients – et améliorer encore la satisfaction (tout de même près de 30% d'insatisfaits parmi les patients) à l'égard de la TLC ?

- D'abord, par la « technique ». C'est le principal vecteur de la satisfaction/de l'insatisfaction des patients et des soignants à l'égard de la TLM et la principale raison de non-usage des professionnels qui n'y ont jamais eu recours.

- Ensuite, en misant sur une bonne information des soignants et notamment des médecins. L'enquête montre que le médecin aura un rôle décisif dans le développement futur de la TLC, 62% des Français affirmant qu'ils suivraient son avis s'il leur proposait d'y recourir.

Si les médecins pouvaient aussi convaincre leurs patients que la TLM ne déshumanise pas leur relation (crainte souvent évoquée) et qu'elle est bien aussi efficace qu'une consultation présenteielle (les Français ne le pensent pas), nul doute que cela doperait encore les usages...

Gaël Sliman, président d'Odoxa



Synthèse détaillée des résultats

Synthèse détaillée en 10 points clés (1/5)

1) Connaissances des Français et des soignants sur la télémédecine (TLM) et ses avatars

Les notions nouvelles de télémédecine (TLM), téléconsultation (TLC), télé-expertise (TLE) et télésurveillance médicale (TLS) sont toutes largement connues : 8 Français sur 10 connaissent la TLM et la TLC et 6 sur 10 la TLE et la TLS. Elles suscitent déjà l'attrait de nombreux Français : 4 sur 10 souhaiteraient ainsi avoir recours à la TLM.

Les Professionnels de Santé (PS) sont encore plus positifs que la population générale : ils connaissent presque tous (84% à 98%) toutes les dimensions de la TLM et pensent que c'est une bonne chose pour la qualité des soins (56% à 85%) et 1 sur 2 souhaite recourir à la TLM et la TLC

2) Opinion globale et image détaillée de la TLM

Plus globalement, les Français (60%), et plus encore les PS (70%) ont une bonne opinion globale de la télémédecine.

En revanche, s'agissant de l'image détaillée de la TLM auprès des Français et des patients, une certaine ambivalence demeure. Elle jouit de nombreux traits d'image positifs (les diverses qualités testées sont reconnues par 63% des Français) mais elle pâtit de tout autant de défauts perçus (66% lui attribuent les défauts testés). En résumé, la TLM ferait gagner du temps à la fois au patient (65%) et au médecin (72%), mais, en même temps elle déshumaniserait la relation entre eux (75%).

Les professionnels de santé partagent cette vision ambivalente, même si, auprès d'eux, le positif l'emporte le plus souvent sur le négatif : 66% sont d'accord avec les qualités testées et 60% avec les défauts.

Néanmoins, visiblement, dans leur pondération, Français et soignants accordent une plus grande importance aux qualités plutôt qu'aux défauts, puisque globalement, leur image de la TLM est positive (60%).

D'ailleurs, le regard porté par les Français et les PS sur les grandes évolutions pouvant survenir s'agissant de la santé témoigne aussi de leur assez grande ouverture aux nouvelles technologies : 5 sur 7 suscitent plus d'espoir que de crainte. Mais les craintes subsistent sur les consultations et surtout les opérations à distance.

Synthèse détaillée en 10 points clés (2/5)

3) Perception sur le coût de la télémedecine

S'agissant du prix de la TLM, patients et soignants sont assez bien avisés :

Une large majorité de Français (74%) et de PS (91%) savent que les actes de téléconsultation sont bien remboursés par l'assurance maladie. Les Français savent aussi que le coût d'une téléconsultation pour les patients est le même que celui d'une consultation classique, ou en tout cas, n'est pas plus chère (24% le pensent encore).

4) Usage de la téléconsultation : 6% des Français et 13% des médecins l'ont déjà testée

6% des Français ont déjà expérimenté la téléconsultation et 14% y ont été exposés, soit en s'en voyant proposer une, soit en ayant un proche qui l'avait expérimentée.

9% des professionnels de santé et 13% des médecins ont déjà fait (au moins) une téléconsultation avec l'un de leurs patients.

En moyenne les médecins ayant pratiqué la TLC ne se sont pas contentés d'une expérience et ont effectué 22 TLC avec leurs patients. 21% en ont même effectué plus de 30... mais à l'inverse, 4 sur 10 en ont effectué entre 1 et 5, signe que l'expression « la TLC, l'essayer, c'est l'adopter » ne s'applique pas (encore) à tous les médecins l'ayant testée. D'ailleurs, seulement un sur deux (51% vs 47%) dirait que « la téléconsultation est désormais inscrite » dans leurs pratiques. Les soucis techniques pointés par les utilisateurs (Cf. point 6) expliquent sans doute que la téléconsultation ne soit pas d'avantage inscrite dans les pratiques futures des professionnels de santé.

5) Etat des lieux de la TLC aujourd'hui : comment et pour qui est-elle mise en place ?

Pour ceux qui l'ont testée, le plus souvent, la TLC a eu lieu au domicile du patient (57%). Les établissements de santé (27%) et la maison de retraite (22%) constituent les autres lieux privilégiés.

Synthèse détaillée en 10 points clés (3/5)

Le plus souvent, les soignants ont utilisé un outil de vidéo transmission proposé par une plateforme (45%) ou ont procédé par webcam et téléphone (35%). Mais les outils grand public comme les applis Skype, WhatsApp ou FaceTime sont en train de percer aussi puisque plus d'un quart des soignants (27%) ont utilisé ces outils.

Pour qui se font les TLC ? Les types de patients les plus souvent privilégiés sont ceux qui habitent loin (49%) ou ne peuvent guère se déplacer (27% pour « les patients se déplaçant avec peine » et 22% pour ceux « hospitalisés ou hébergés en EHPAD »). La nécessité l'emporte donc largement sur le confort

6) La TLC satisfait les patients (71%) et plus encore les PS (86%) qui l'ont expérimentée.

C'est évidemment très encourageant, mais avec 29% de mécontents des progrès sont toutefois possibles auprès de la population générale.

La « technique » est le principal vecteur de la satisfaction/de l'insatisfaction des patients à l'égard de la TLM. Ainsi, les deux principaux motifs de satisfaction à l'égard de la téléconsultation sont : « ça marche » (36% des Français expliquent leur satisfaction en disant que « tout a bien fonctionné ») et « c'est pareil qu'une consultation normale » (29% dit avoir été « à l'aise comme dans une consultation en présentiel »). A l'inverse, les problèmes techniques et de confidentialité constituent les principaux motifs d'insatisfaction auprès des personnes ayant une mauvaise expérience.

Résoudre ces deux problèmes est donc techniquement tout à fait possible et redresserait encore le niveau global de satisfaction sur la TLC auprès des patients. Il en serait de même auprès des soignants.

Ainsi notre crible de satisfaction détaillée des professionnels de santé à l'égard de la téléconsultation montre qu'il existe déjà des possibilités d'amélioration sur le plan technique :

Même s'ils sont beaucoup plus satisfaits des aspects techniques, avec plus de 63% de satisfaction, les PS utilisant la TLC reconnaissent aussi des problèmes techniques liés au son (25%), à l'image (33%) et à la connexion (33%).

Synthèse détaillée en 10 points clés (4/5)

Réciproquement/inversement, le fait qu'ils ne disposent pas des outils nécessaires est la première raison (1^{ère} avec 50%, soit 13 pts devant la 2^{ème} raison citée) évoquée par les PS qui n'ont pas encore utilisé la TLC. C'est une bonne nouvelle : D'abord parce qu'en n'imputant plus cela à leurs patients (5% seulement justifient ainsi leur non-usage), cela prouve que les PS ne se mentent pas/ou plus. Et ensuite, parce que les moyens techniques sont quelque chose de facile à changer.

7) Futur radieux pour la TLC : les deux-tiers des médecins actuellement non-utilisateurs pensent qu'ils utiliseront la TLC à l'avenir

Les PS actuellement réfractaires à la TLC savent bien que cette pratique est vouée à se développer à l'avenir. Ainsi, 60% d'entre eux – 64% auprès des médecins – prévoient de recourir à la téléconsultation à l'avenir. En outre, ils anticipent un usage potentiellement très large en termes de patientèle : à part les patients très âgés, les PS sont persuadés que la TLC pourrait bien correspondre à de très nombreuses catégories de patients, et, notamment à ceux qui ont des difficultés à se déplacer. Mais inversement, les soignants sont persuadés que de nombreux types de patients particuliers devraient être « exclus » de la téléconsultation : nourrissons et enfants, femmes enceintes, patients déments ou traumatisés ne seraient pas selon eux de bons candidats à la TLC.

8) Pour quelles consultations Français et PS envisagent-ils le plus le développement de la TLC ?

Français et PS envisagent de très nombreux cas de figure concrets pour lesquels la téléconsultation pourrait être bien adaptée, notamment les actes particulièrement bureaucratiques ou répétitifs. Trois grands types de consultations semblent faire particulièrement sens pour la TLC, tant du point de vue des Français que des soignants : Pour renouveler une ordonnance (79% auprès des Français et 70% auprès des PS) et/ou obtenir d'autres papiers administratifs (81% auprès des Français), pour obtenir des informations ou poser des questions à son médecin (79% et 82%) et enfin, pour échanger des informations sur des résultats d'examens (74% et 84%). Mais la TLC est aussi perçue par les Français et leurs soignants comme étant bien adaptée à un patient présentant des symptômes léger (71% et 59%)...

Synthèse détaillée en 10 points clés (5/5)

... ou encore pour une surveillance après 2 jours de traitement (66% et 69%). En revanche, la TLC n'est pas perçue par les soignants comme étant bien adaptée à la gestion de la douleur (35% seulement) pour laquelle le présentiel semble s'imposer à leurs yeux.

9) Le rôle des soignants dans le développement de la TLC

Tous les PS (92% des infirmières et 82% des médecins) sont convaincus de l'intérêt qu'il y aurait à ce qu'un professionnel accompagne le patient pendant une TLC. Les soignants pensent que cela rassurerait ou aiderait le patient, mais surtout, ils sont convaincus que cela pourrait bien les aider eux-mêmes en leur permettant de compléter les actes de soins.

10) Le médecin aura un rôle prescripteur décisif sur le développement de la TLC

Une chose est sûre en tout cas, le médecin aura un rôle décisif dans le développement futur de la TLC : 62% des Français suivraient son avis s'il lui proposait d'y recourir. C'est dans le sud de la France que les Français seraient les plus certains de dire oui (20 à 21% contre 15% à 18% dans le centre et le nord de la France). La confiance qu'on lui témoigne est la principale raison de suivre l'avis de son médecin pour accepter une téléconsultation. Cette confiance patient-médecin l'emporte largement sur toutes les autres considérations – y compris la praticité liée à la distance – pouvant légitimer de suivre un tel avis.

Inversement, c'est le côté trop « impersonnel », le fait de déshumaniser la relation qui inciterait le plus les patients à refuser de suivre une recommandation de TLC de la part de leurs médecins.

Notre baromètre pointe enfin un dernier élément d'amélioration susceptible de favoriser le développement de la TLC : assurer qu'elle aurait une efficacité comparable à une consultation physique. En effet, quelle que soit l'appétence actuelle des Français pour la TLC et leur ouverture à celle-ci, 61% d'entre eux ne pensent pas que la TLC est aussi efficace qu'une consultation physique.

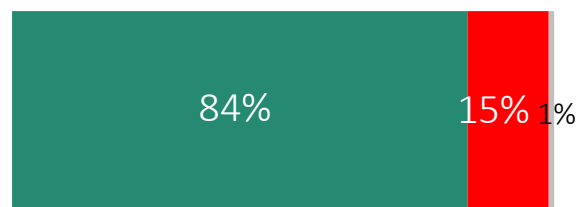
Résultats du sondage

En guise d'introduction : Les Français sont presque tous (88%) des « patients ». Chaque année plus de 8 Français sur 10 consultent un médecin en cabinet et 6 sur 10 se rendent dans un établissement de santé.



Au cours des 12 derniers mois ...

Vous avez consulté un médecin (dans son cabinet)



Vous vous êtes rendu dans un établissement de santé



■ Oui ■ Non ■ (NSP)

ST
« patients »
88%

Les notions nouvelles de télémédecine, téléconsultation, télé-expertise et télésurveillance médicale sont toutes largement connues (8 Français sur 10 connaissent la TLM) et suscitent déjà l'attrait de nombreux Français : 4 sur 10 souhaiteraient ainsi avoir recours à la TLM



Voici un certain nombre d'informations concernant les différentes dimensions de la télémédecine et ce que cela recoupe et implique. Pour chacun vous me direz si vous saviez ce que c'était, si vous estimez que c'est une bonne chose pour la qualité des soins en France, et si vous souhaiteriez vous-même y avoir recours :

Français

Vous saviez ce que c'était

Vous estimez que c'est une bonne chose pour la qualité des soins en France

Vous souhaiteriez vous-même y avoir recours

*La télémédecine

79%

48%

40%

* La téléconsultation

82%

45%

39%

* La télé-expertise

59%

62%

53%

* La télésurveillance médicale

63%

61%

49%

**Pour chacun de ces items, une définition précise a été présentée à l'interviewé*

Les Professionnels de Santé (PS) sont encore plus positifs que la population générale : ils connaissent presque tous (84% à 98%) toutes les dimensions de la TLM et pensent que c'est une bonne chose pour la qualité des soins (56% à 85%) et 1 sur 2 souhaite recourir à la TLM et la TLC



Voici un certain nombre d'informations concernant les différentes dimensions de la télémédecine et ce que cela recoupe et implique. Pour chacun vous me direz si vous saviez ce que c'était, si vous estimez que c'est une bonne chose pour la qualité des soins en France, et si vous souhaiteriez vous-même y avoir recours :

Professionnels de santé

Vous saviez ce que c'était

Vous estimez que c'est une bonne chose pour la qualité des soins en France

Vous souhaiteriez vous-même y avoir recours

* La télémédecine

98%

Infirmier(e)s : 97% / Médecins : 98%

62%

Infirmier(e)s : 57% / Médecins : 67%

50%

Infirmier(e)s : 48% / Médecins : 52%

* La téléconsultation

96%

Infirmier(e)s : 95% / Médecins : 96%

56%

Infirmier(e)s : 52% / Médecins : 59%

47%

Infirmier(e)s : 46% / Médecins : 48%

* La télé-expertise

86%

Infirmier(e)s : 81% / Médecins : 90%

85%

Infirmier(e)s : 85% / Médecins : 85%

74%

Infirmier(e)s : 74% / Médecins : 75%

* La télésurveillance médicale

84%

Infirmier(e)s : 80% / Médecins : 87%

76%

Infirmier(e)s : 69% / Médecins : 83%

61%

Infirmier(e)s : 61% / Médecins : 60%

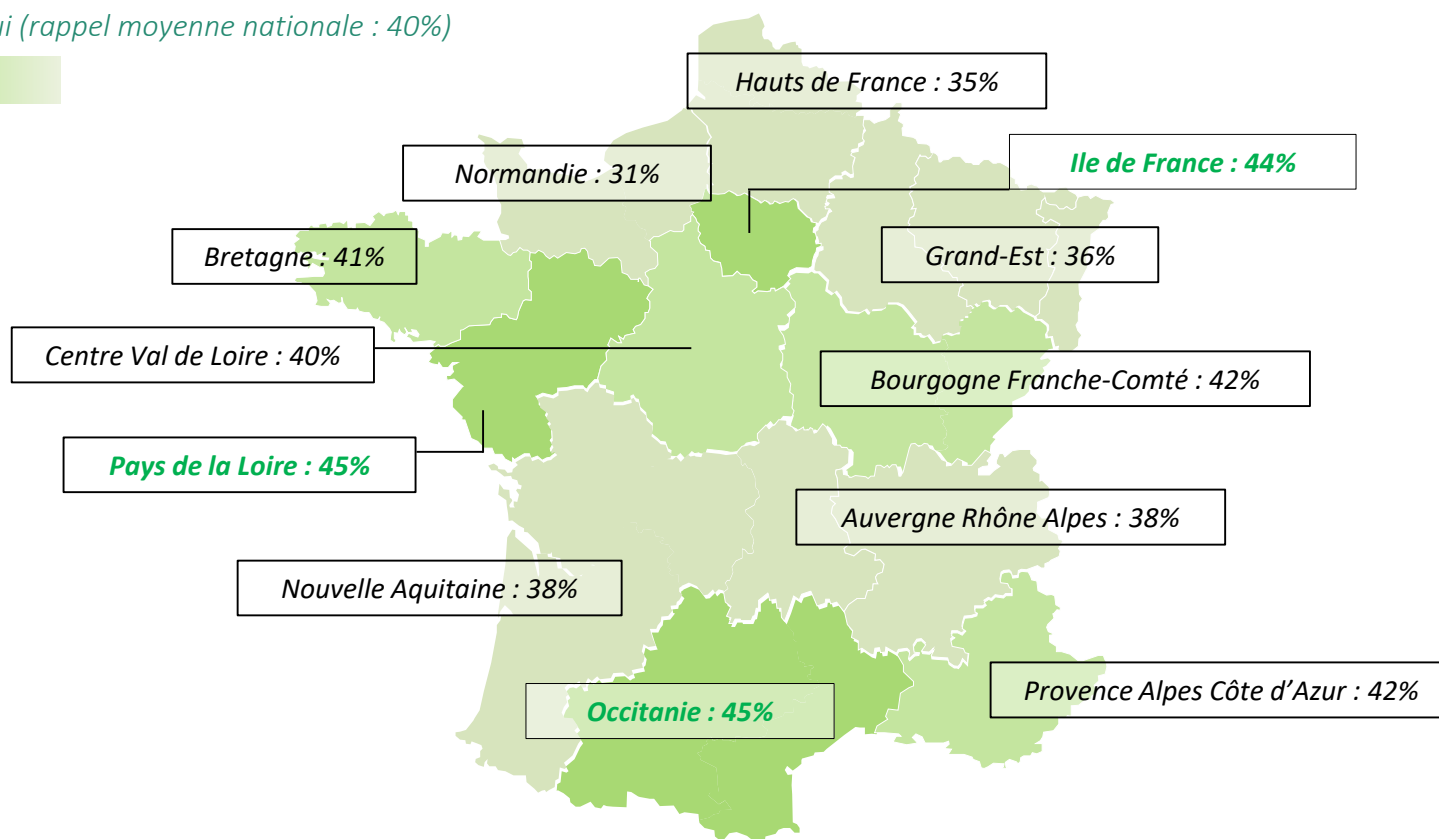
*Pour chacun de ces items, une définition précise a été présentée à l'interviewé

Souhait de recourir à la télémédecine : auprès des Français



La télémédecine : Vous souhaiteriez vous-même y avoir recours ?

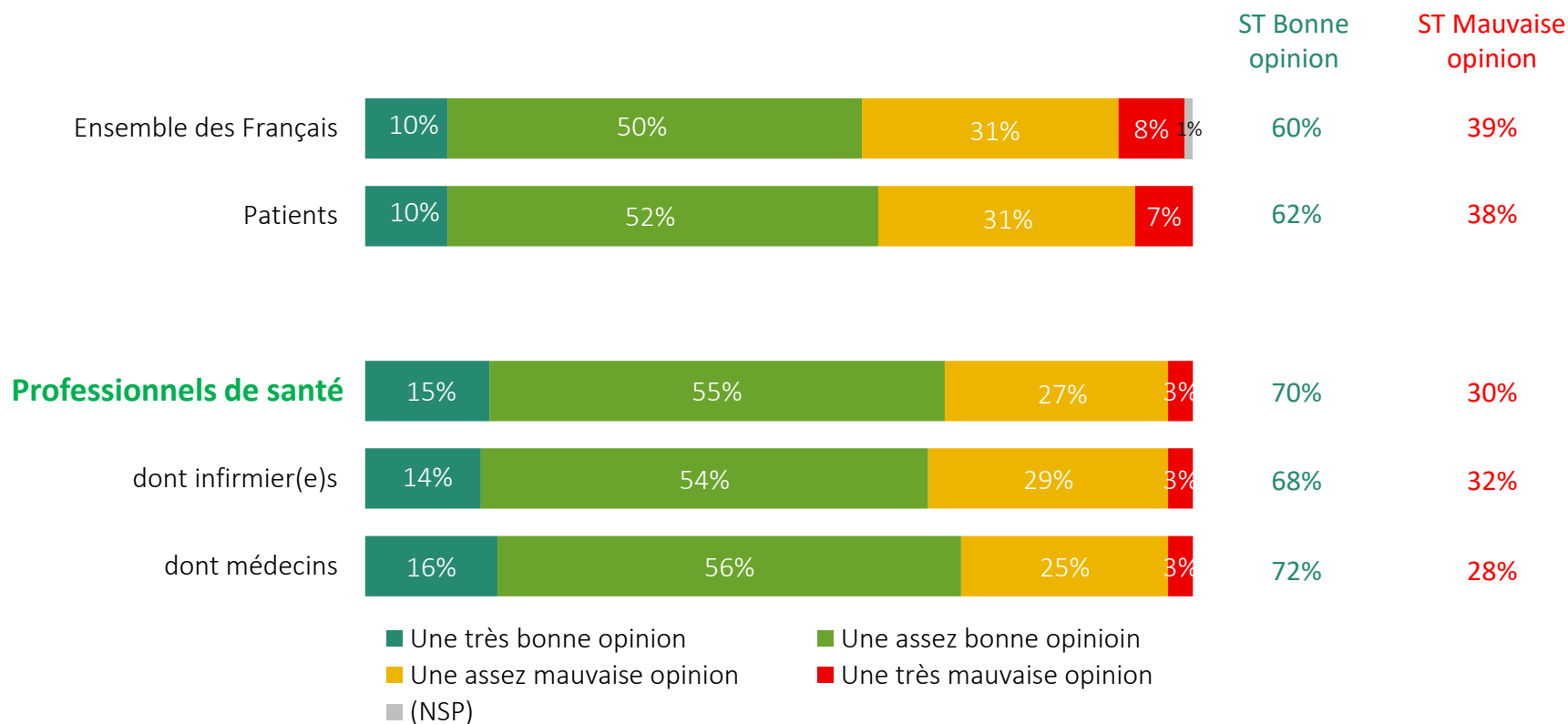
% S/T Oui (rappel moyenne nationale : 40%)



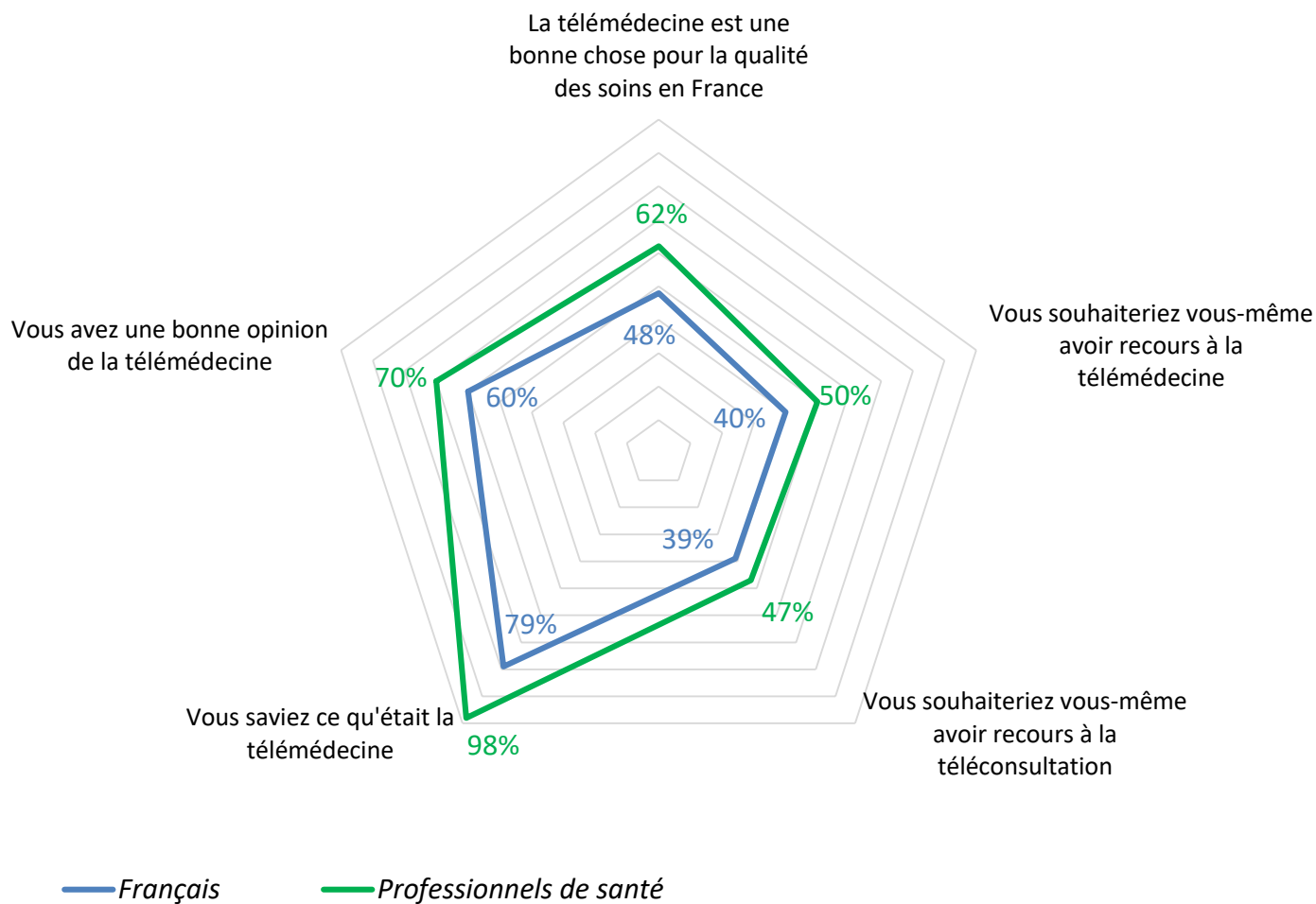
Regard global porté sur la télémédecine : les Français (60%), et plus encore les PS (70%) ont une bonne opinion de la TLM



Globalement, quelle opinion avez-vous de la télémédecine, à travers toutes ses dimensions ?
Diriez-vous que vous en avez...



Résumé sur la télémédecine : un « radar » montrant à la fois que la connaissance et l'image atteignent des niveaux élevés et l'emportent encore largement sur le potentiel d'usage... et qui souligne, logiquement, la surcote observée auprès des soignants par rapport à leurs patients



La TLM jouit de nombreux traits d'image positifs mais pâtit de tout autant de défauts perçus : elle ferait gagner du temps à la fois au patient et au médecin, mais, en même temps elle déshumaniserait la relation entre eux



Et quels sentiments vous inspirent la télémédecine, à travers toutes ses dimensions ? Dites-moi si vous êtes d'accord avec les qualificatifs suivants concernant la télémédecine : La télémédecine ...

*items positifs :
moyenne 63%*

Est un moyen efficace de reconnecter les territoires en déserts médicaux

Fait gagner du temps au médecin

Fait gagner du temps au patient

Facilite la vie des patients

C'est l'avenir

*items négatifs :
moyenne 66%*

Déshumanisera la relation entre le médecin et son patient

Crée des risques de piratage des données de santé

Crée des risques d'erreurs médicales plus importants

Est quelque chose qui vous fait peur

Français

Patients

72%

66%

65%

59%

55%

75%

72%

65%

50%

74%

67%

67%

61%

56%

76%

73%

66%

52%

% D'accord

Les professionnels de santé partagent cette vision ambivalente, même si, auprès d'eux, le positif l'emporte le plus souvent sur le négatif



Et quels sentiments vous inspirent la télémédecine, à travers toutes ses dimensions ? Dites-moi si vous êtes d'accord avec les qualificatifs suivants concernant la télémédecine : La télémédecine ...

*items positifs :
moyenne 66%*

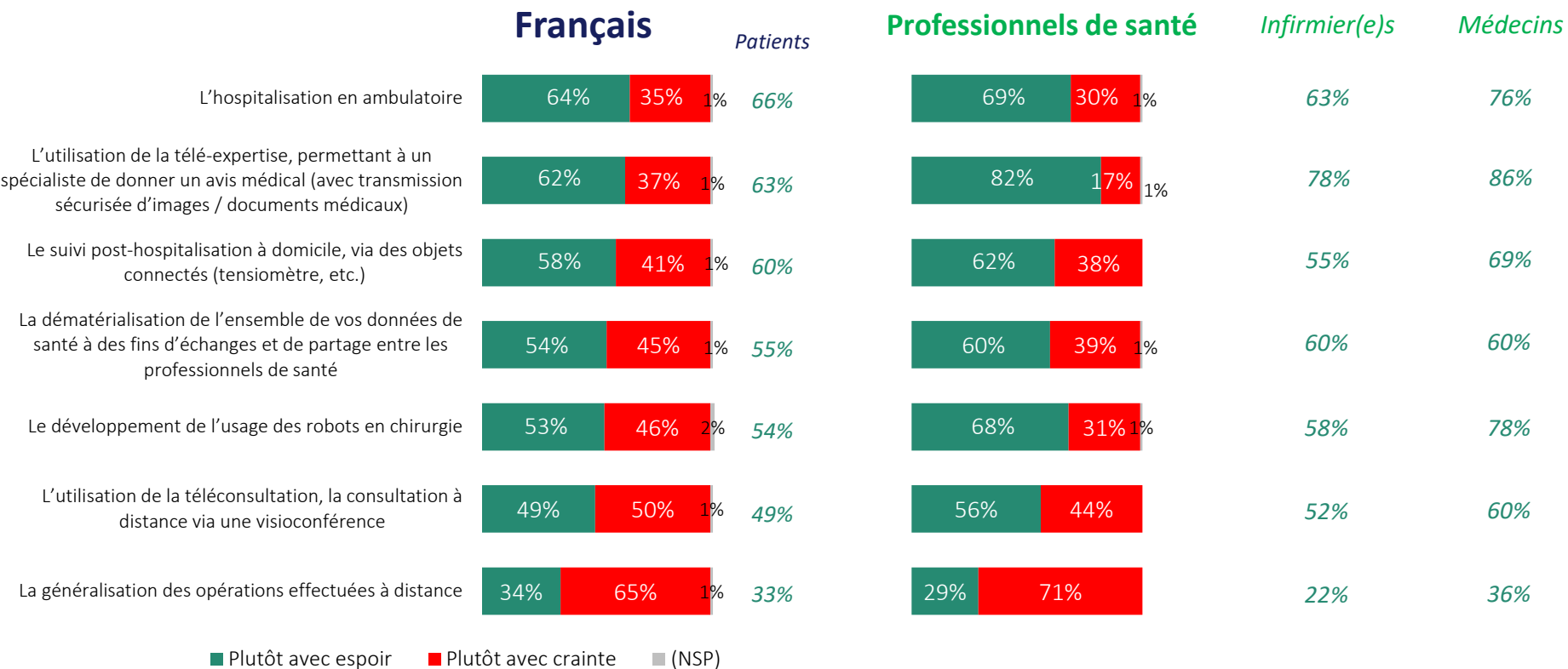
*items négatifs :
moyenne 60%*

	Professionnels de santé	Infirmier(e)s	Médecins
Vous permet de faire une téléconsultation hors cabinet	75%	76%	74%
Fait gagner du temps au patient	71%	66%	76%
Facilite la vie des patients	70%	63%	79%
Est un moyen efficace de reconnecter les territoires en déserts médicaux	68%	66%	70%
Fait gagner du temps au médecin	57%	66%	47%
C'est l'avenir	55%	56%	54%
Déshumanisera la relation entre le médecin et son patient	70%	72%	68%
Crée des risques de piratage des données de santé	69%	65%	73%
Crée des risques d'erreurs médicales plus importants	66%	61%	71%
Est quelque chose qui vous fait peur	35%	39%	31%
	% D'accord		

D'ailleurs, le regard porté par les Français et les PS sur les grandes évolutions pouvant survenir s'agissant de la santé témoigne aussi de leur assez grande ouverture aux nouvelles technologies : 5 sur 7 suscitent plus d'espoir que de crainte. Mais les craintes subsistent sur les consultations et surtout les opérations à distance.



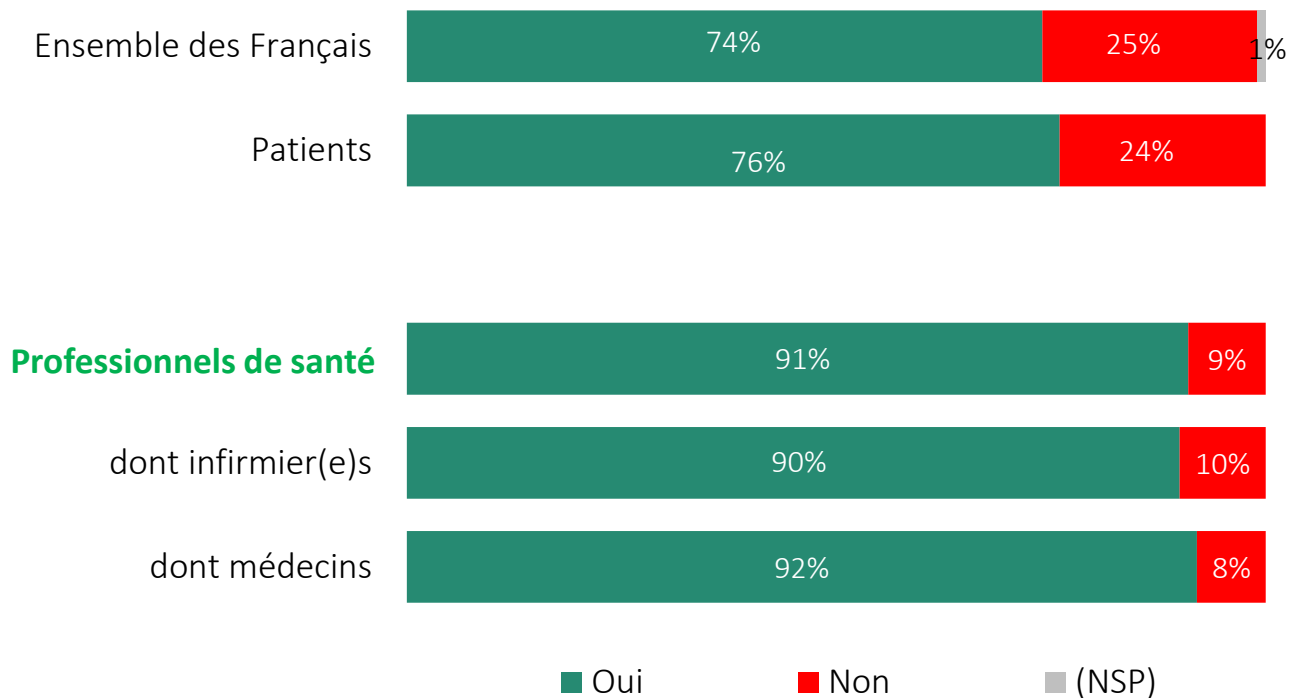
Voici un certain nombre d'évolutions qui pourraient survenir à l'avenir s'agissant de la santé, pour chacune d'elle, dites-moi si vous la percevez plutôt avec espoir ou plutôt avec crainte :



Une large majorité de Français (74%) et de PS (91%) savent que les actes de téléconsultation sont bien remboursés par l'assurance maladie



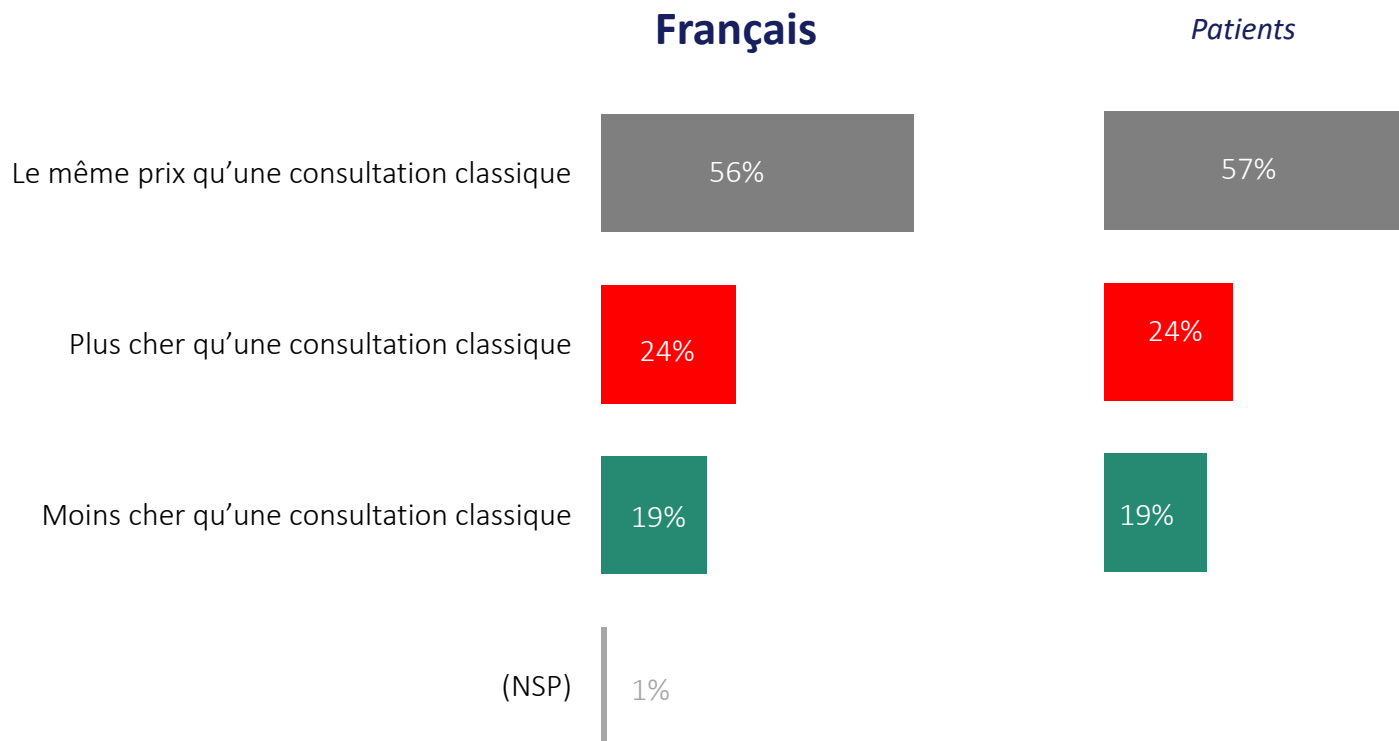
D'après vous, les actes de téléconsultations sont-ils remboursés par l'assurance maladie ?



Les Français savent aussi que le coût d'une téléconsultation pour les patients est le même que celui d'une consultation classique, ou en tout cas, n'est pas plus chère (24% le pensent encore)



Selon vous, une téléconsultation coûte-t-elle aux patients...



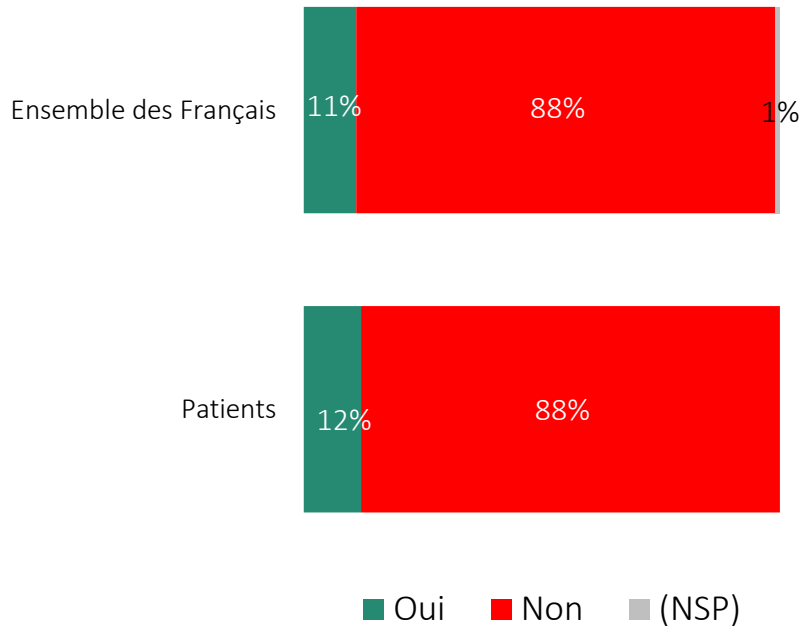
Mais ils ne connaissent pas pour autant le prix d'une téléconsultation, estimant sans doute qu'il doit varier selon le médecin consulté (spécialiste, généraliste, etc.)



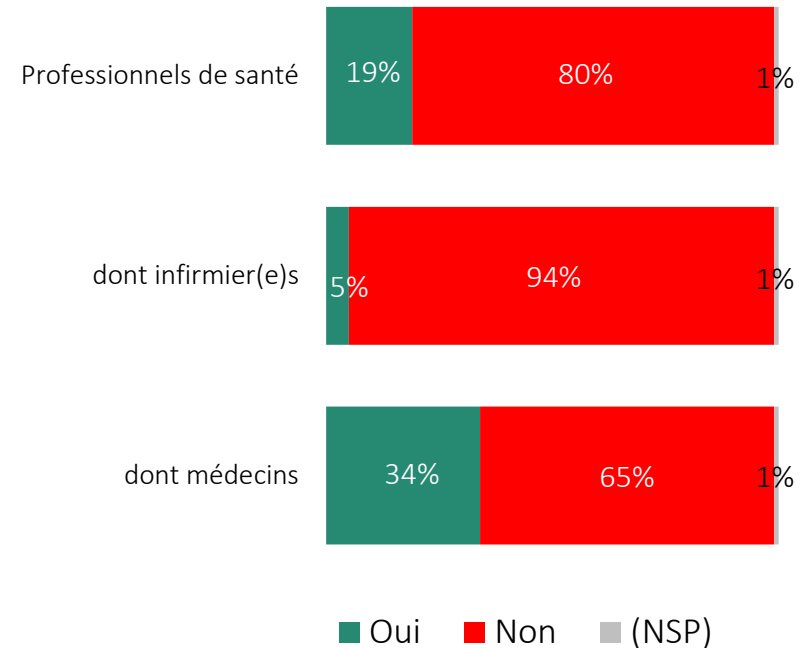
Connaissez-vous le prix d'une téléconsultation remboursé par l'assurance maladie ?

Et connaissez-vous le prix d'une téléconsultation ?

Français



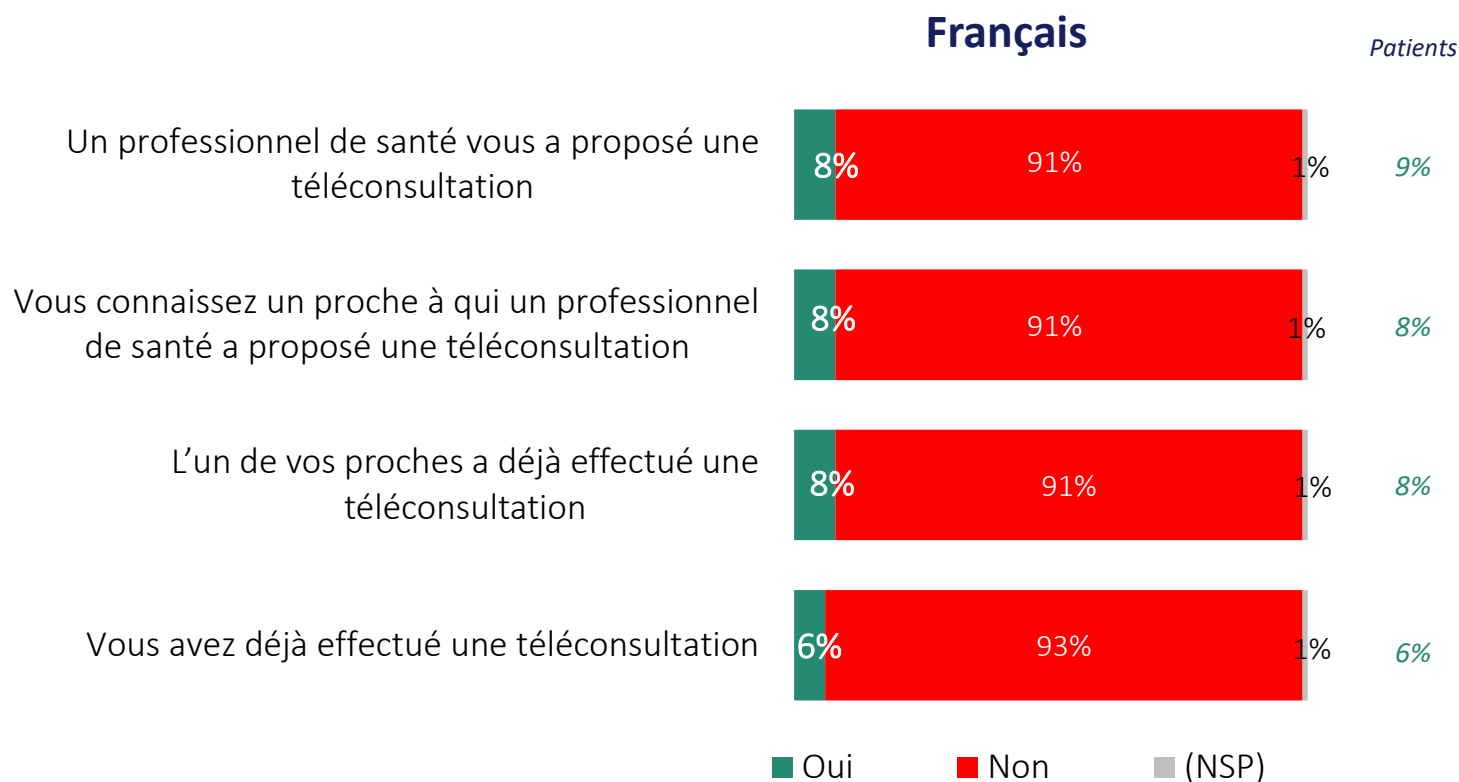
Professionnels de santé



6% des Français ont déjà expérimenté la téléconsultation et 14% y ont été exposés, soit en s'en voyant proposer une, soit en ayant un proche qui l'avait expérimentée



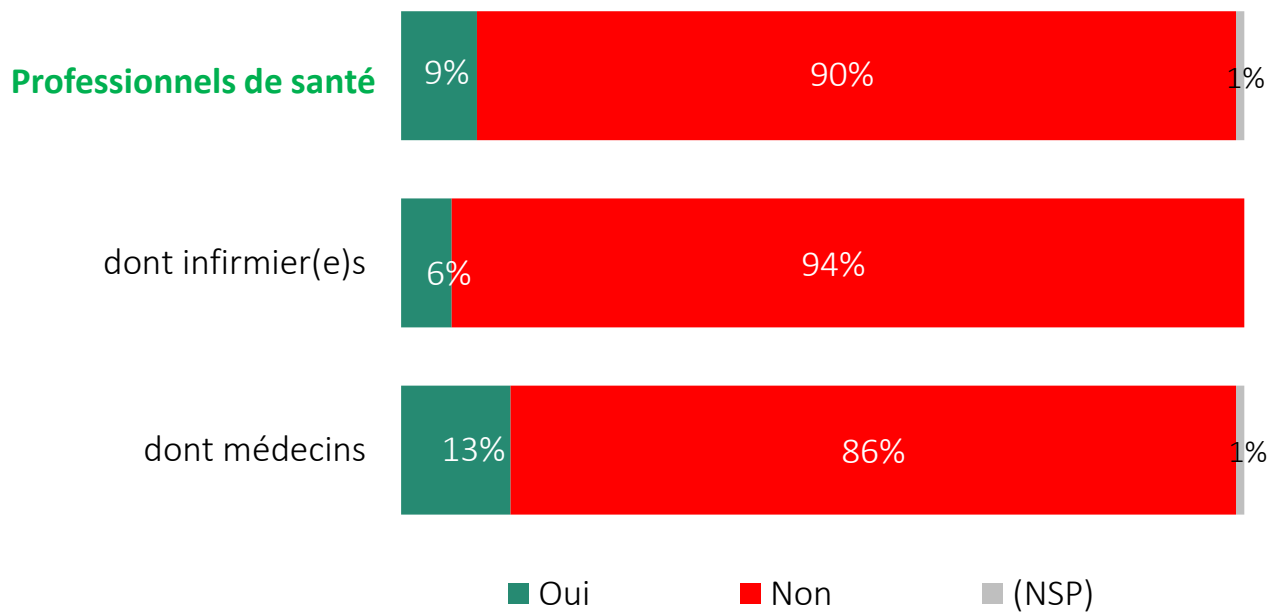
Pour chacune des situations suivantes, dites-nous si elle vous correspond ou non :



9% des professionnels de santé et 13% des médecins ont déjà fait (au moins) une téléconsultation avec l'un de leurs patients



Avez-vous déjà fait une téléconsultation avec l'un de vos patients ?



Nombre de téléconsultations effectuées : en moyenne les médecins ayant pratiqué la TLC ne se sont pas contentés d'une expérience et ont effectué 22 TLC avec leurs patients. 21% en ont même effectué plus de 30... mais à l'inverse, 4 sur 10 en ont effectué entre 1 et 5...

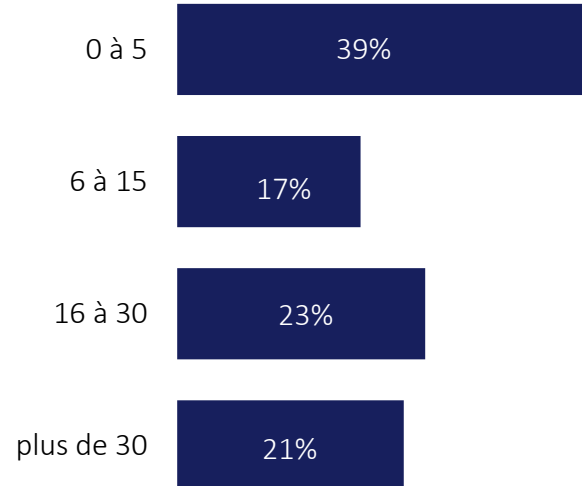


À ceux qui ont déjà fait une téléconsultation avec l'un de leurs patients

Combien avez-vous effectué de téléconsultation ? *réponse numérique*

Professionnels de santé

En moyenne :
22 téléconsultations effectuées



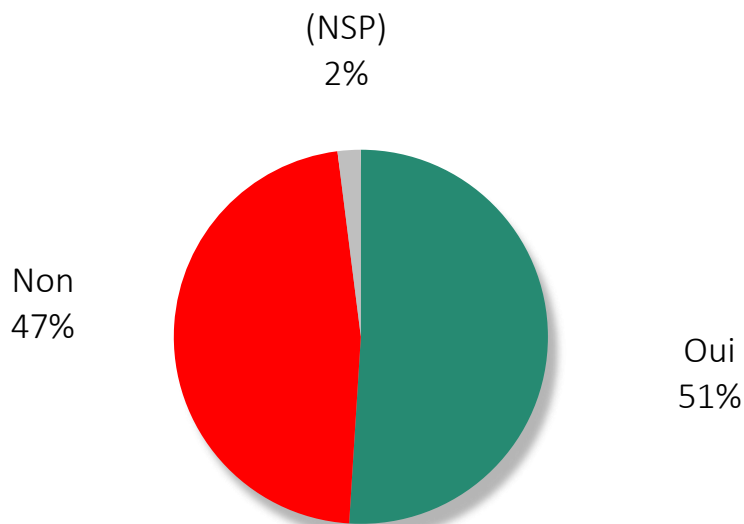
La TLC « l'essayer c'est l'adopter » pour un soignant sur deux l'ayant expérimentée.
Les soucis techniques pointés dans notre question de satisfaction détaillée expliquent sans doute que la téléconsultation ne soit pas d'avantage inscrite dans les pratiques futures des professionnels de santé



À ceux qui ont déjà fait une téléconsultation avec l'un de leurs patients

Diriez-vous que la téléconsultation est désormais inscrite dans vos pratiques ?

Professionnels de santé

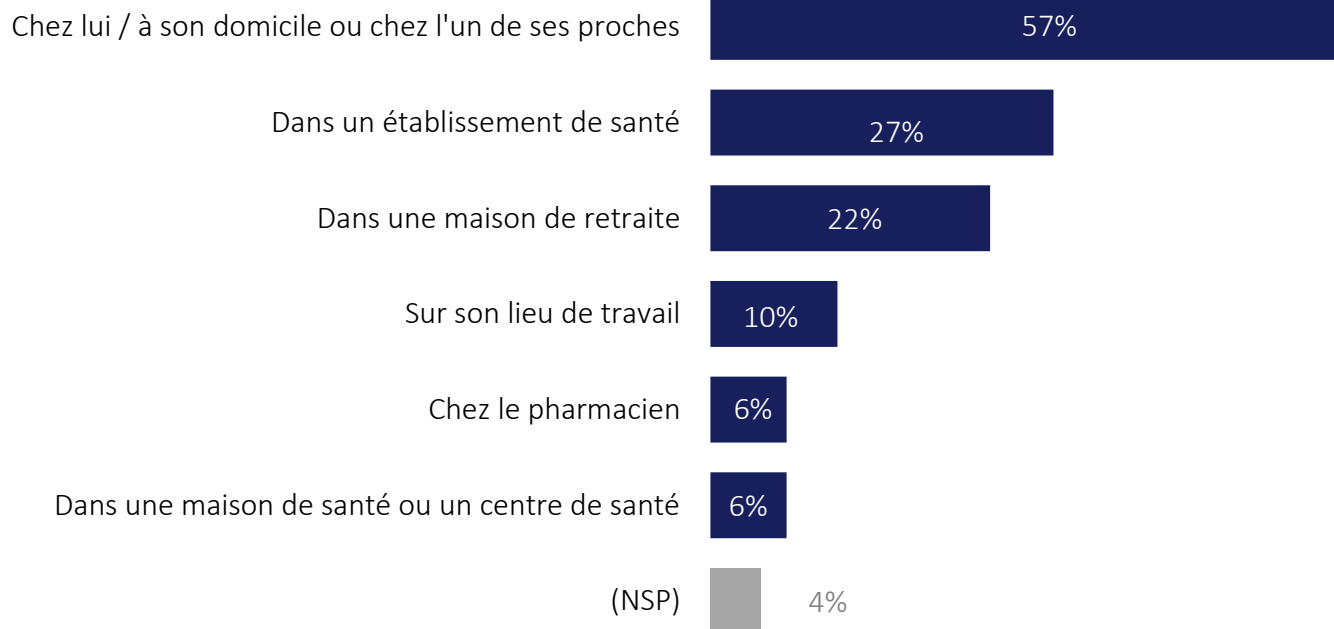


Lieu où se trouvait le patient lors de la téléconsultation : le domicile privilégié



À ceux qui ont déjà fait une téléconsultation avec l'un de leurs patients
Où se trouvait le patient consulté ?

Professionnels de santé



Outil utilisé pour la téléconsultation



À ceux qui ont déjà fait une téléconsultation avec l'un de leurs patients
Quels moyens avez-vous utilisé pour la vidéoconsultation ?

Professionnels de santé

Un outil de vidéoconsultation proposé par une plateforme

45%

Webcam et téléphone

35%

Skype, WhatsApp, FaceTime

27%

Une cabine de téléconsultation

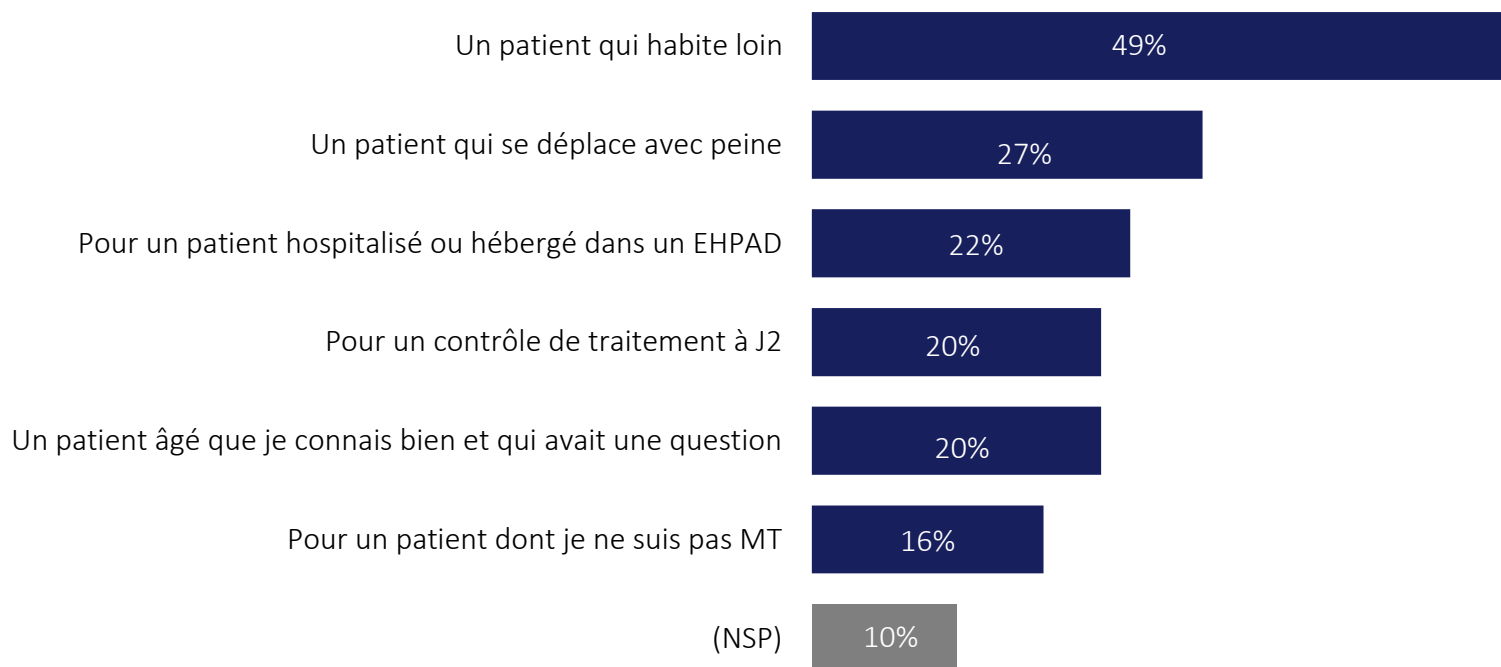
6%

Type de patients pris en téléconsultation



À ceux qui ont déjà fait une téléconsultation avec l'un de leurs patients
Pour quel type de patients ?

Professionnels de santé



La TLC satisfait les patients (71%) et plus encore les PS (86%) qui l'ont expérimentée.
C'est évidemment très encourageant, mais avec 29% de mécontents des progrès
sont toutefois possibles auprès de la population générale



À ceux qui ont déjà fait une téléconsultation :
A propos de cette téléconsultation, diriez-vous
qu'elle a été...

A ceux qui ont déjà fait une téléconsultation
Globalement diriez-vous que vous avez été satisfait de votre/
vos expérience(s) de téléconsultation ?

Français

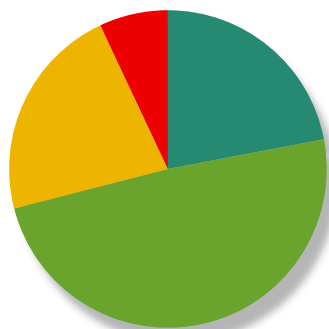
ST Pas satisfaisante :
29%

ST Satisfaisante :
71%

Pas du tout satisfaisante
7%

Très satisfaisante
22%

Assez peu
satisfaisante
22%



Assez satisfaisante
49%

Professionnels de santé

ST Pas satisfait :
12%

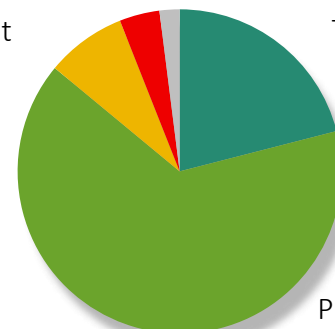
ST Satisfait :
86%

Pas du tout satisfait
4%

(NSP)
2%

Plutôt pas satisfait
8%

Tout à fait satisfait
21%



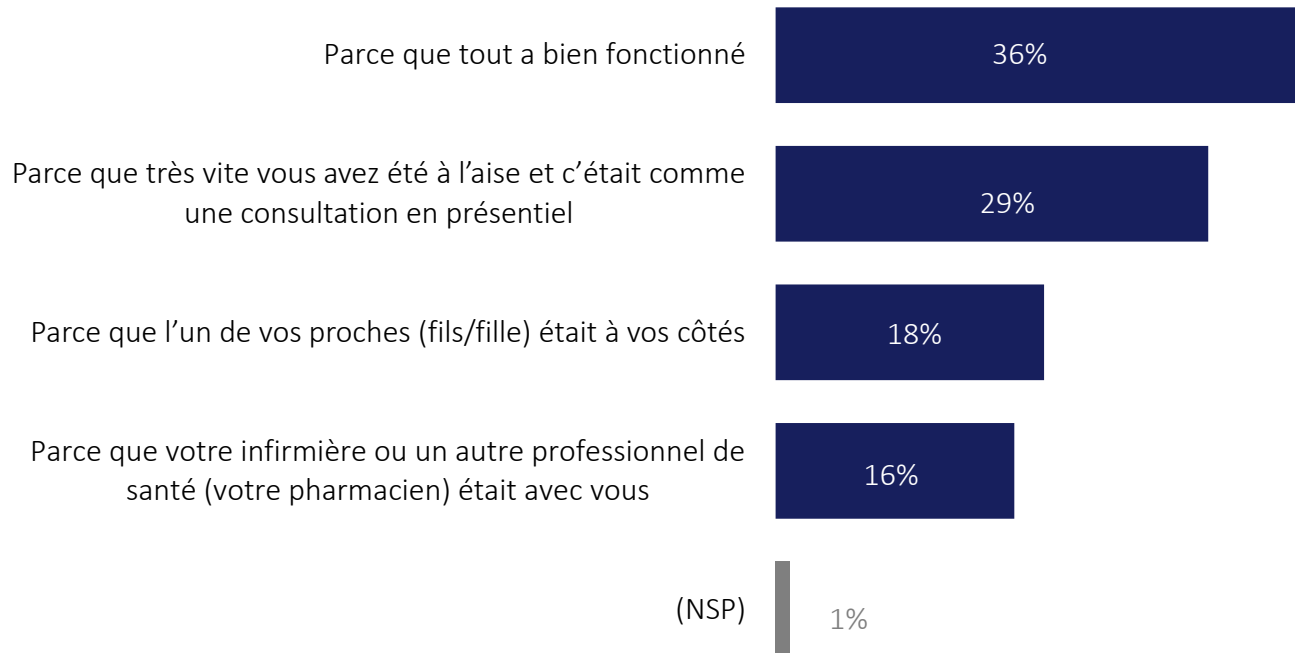
Plutôt satisfait
65%

Motifs de satisfaction à l'égard de la téléconsultation : « ça marche » et « c'est pareil qu'une consultation normale »



À ceux qui ont trouvé la téléconsultation satisfaisante :
Pourquoi estimez-vous que cette téléconsultation a été satisfaisante ?

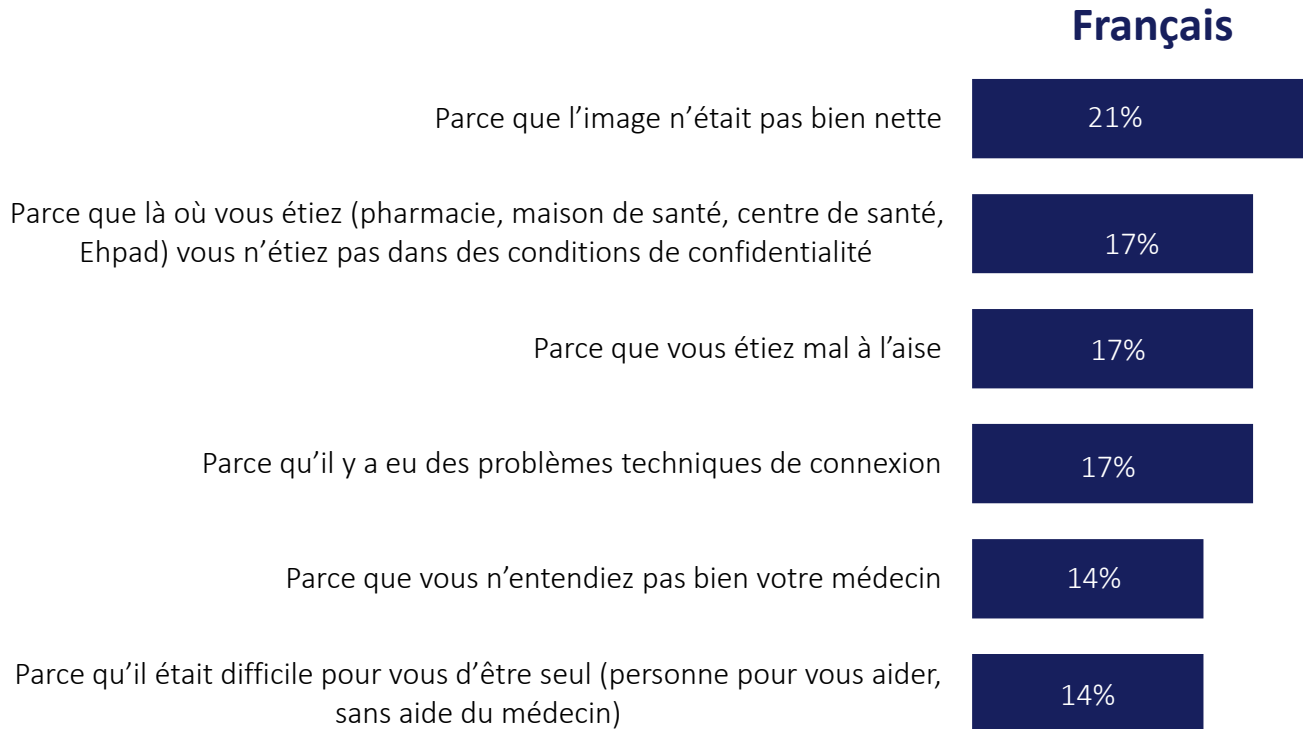
Français



A l'inverse, les problèmes techniques et de confidentialité constituent les principaux motifs d'insatisfaction auprès des personnes ayant une mauvaise expérience. Résoudre ces deux problèmes est donc techniquement tout à fait possible et redresserait encore le niveau global de satisfaction sur la TLC



À ceux qui ont trouvé la téléconsultation insatisfaisante (base faible) :
Pourquoi estimez-vous que cette téléconsultation n'a pas été satisfaisante ?



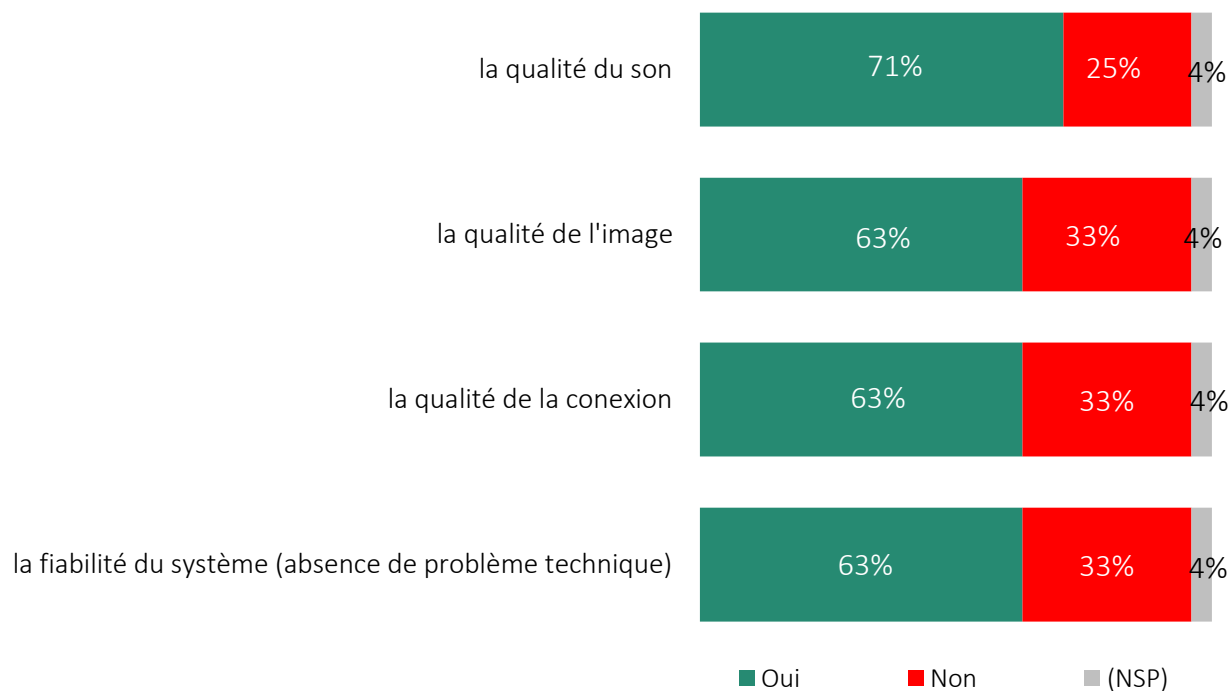
Satisfaction détaillée des professionnels de santé à l'égard de la téléconsultation : même s'ils sont beaucoup plus satisfaits des aspects techniques, les PS reconnaissent aussi des problèmes techniques liés au son (25%), à l'image (33%) et à la connexion (33%)



À ceux qui ont déjà fait une téléconsultation avec l'un de leurs patients

Lors de votre/vos expérience(s) de téléconsultation(s), avez-vous été satisfait de ...

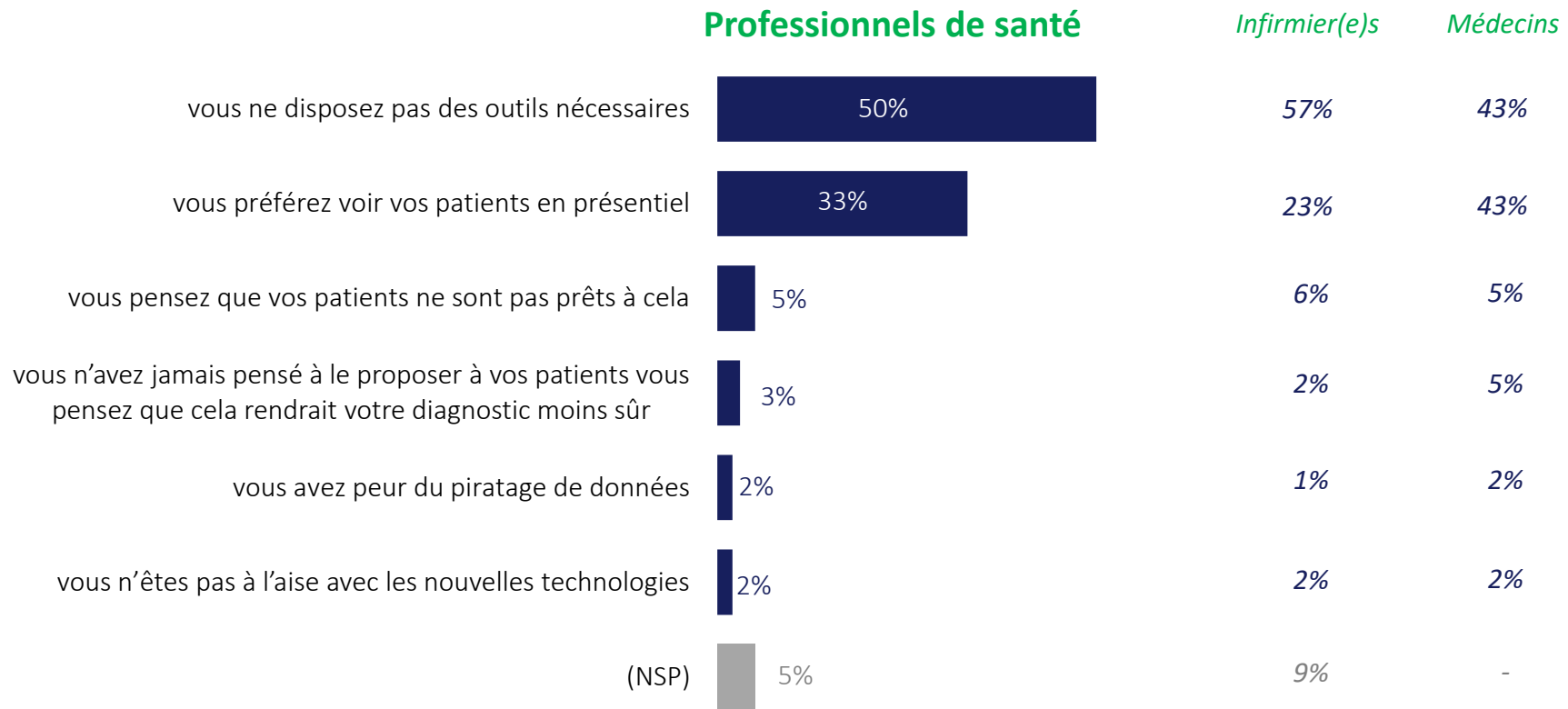
Professionnels de santé



Le fait qu'ils ne disposent pas des outils nécessaires est la première raison évoquée par les PS réfractaires à la TLC. C'est une bonne nouvelle : D'abord parce qu'en n'imputant plus cela à leurs patients (5%), cela prouve que les PS ne se mentent pas / ou plus. Et ensuite, parce que les moyens techniques sont quelque chose de facile à changer.



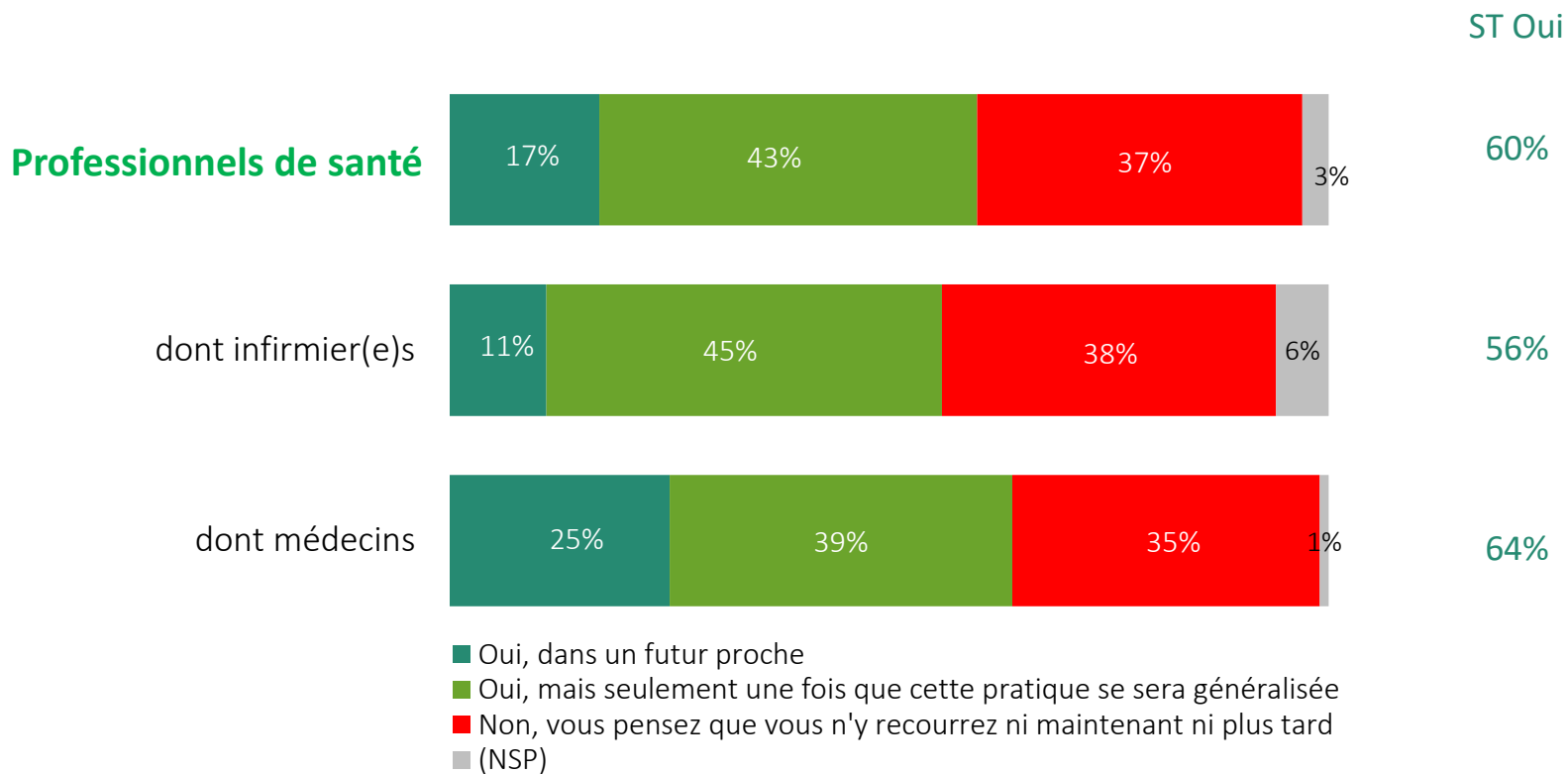
À ceux qui n'ont jamais fait de téléconsultation avec leurs patients
Pour quelle raison n'avez-vous jamais effectué de téléconsultation ?



D'ailleurs les PS actuellement réfractaires le savent bien et 60% d'entre eux prévoient de recourir à la téléconsultation à l'avenir



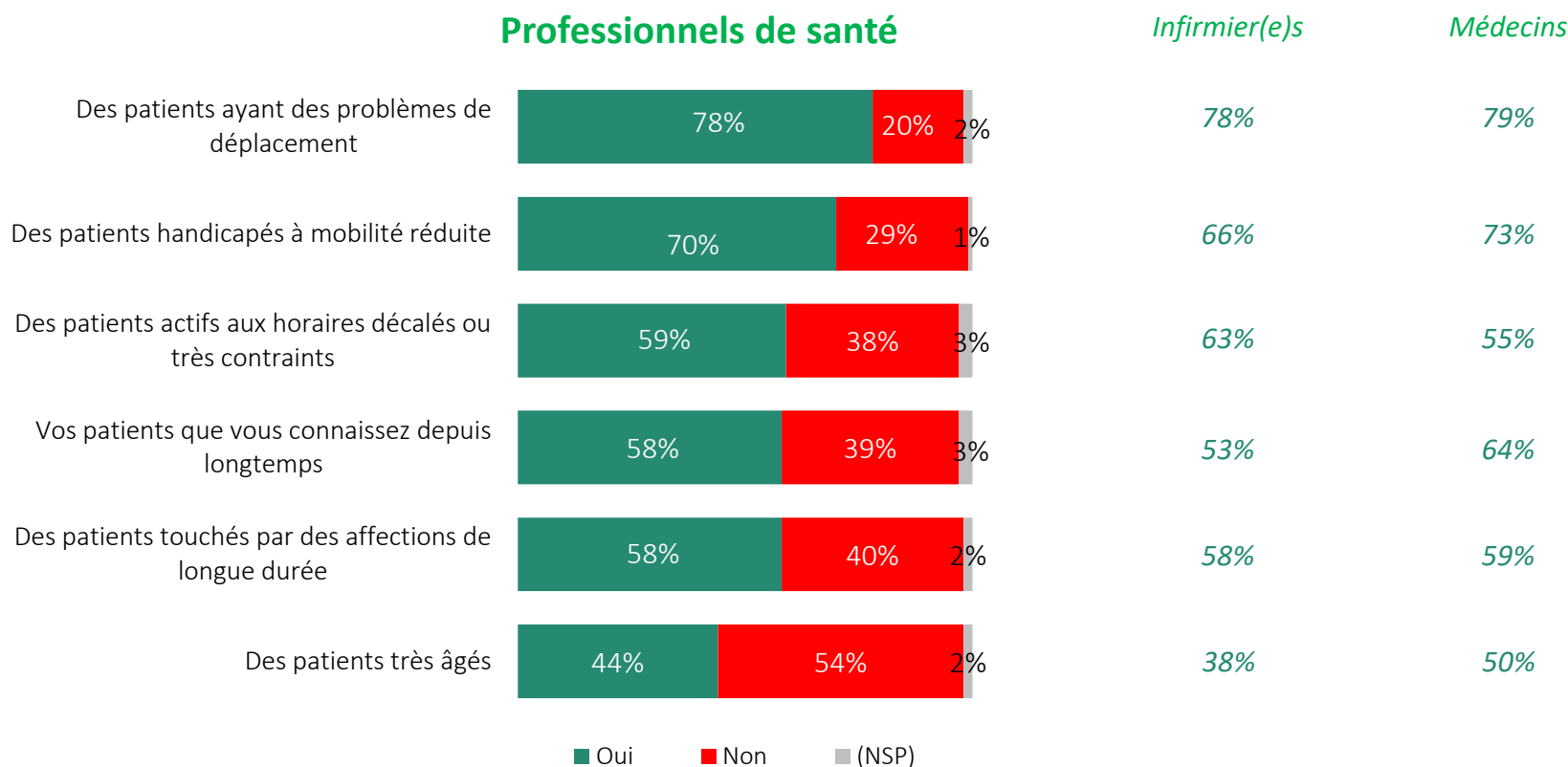
À ceux qui n'ont jamais fait de téléconsultation avec leurs patients
Et pensez-vous que vous utiliserez la téléconsultation à l'avenir ?



A part les patients très âgés, les PS sont persuadés que la TLC pourrait bien correspondre à de très nombreuses catégories de patients, et, notamment à ceux qui ont des difficultés à se déplacer



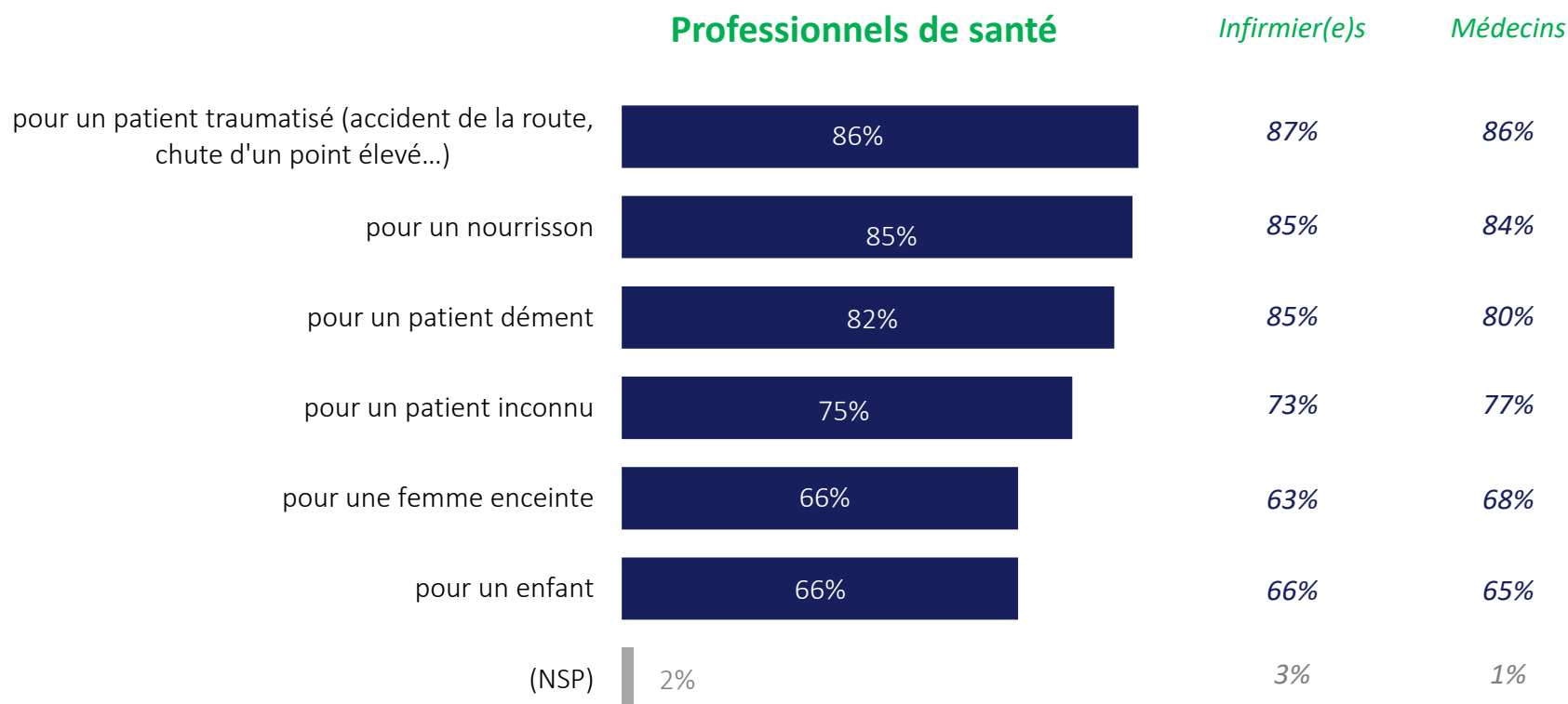
Pour chaque type de patients suivants, dites-nous si, selon vous, la téléconsultation lui correspond ou non ?



Réciproquement, ils sont persuadés que de nombreux types de patients particuliers devraient être « exclus » de la téléconsultation : nourrissons et enfants, femmes enceintes, patients déments ou traumatisés ne seraient pas selon eux de bons candidats à la TLC



Et pour quels types de patients ne ferez-vous jamais de téléconsultation ? (plusieurs réponses possibles)



Français et PS envisagent de très nombreux cas de figure concrets pour lesquels la téléconsultation pourrait être bien adaptée, notamment les actes particulièrement bureaucratiques ou répétitifs



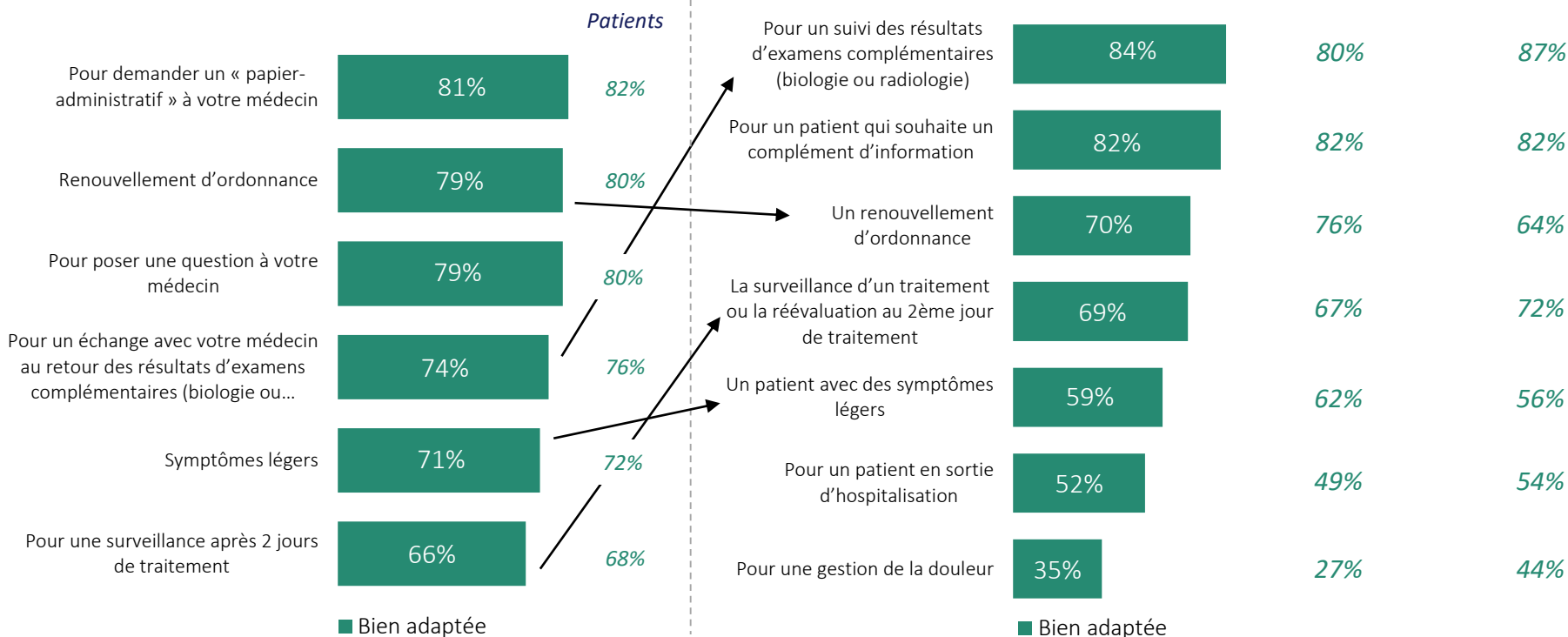
Et pour chacun des types de consultations suivants, dites-nous si, selon vous, la téléconsultation pourrait y être bien adaptée ou pas bien adaptée ?

Français

Professionnels de santé

Infirmier(e)s

Médecins



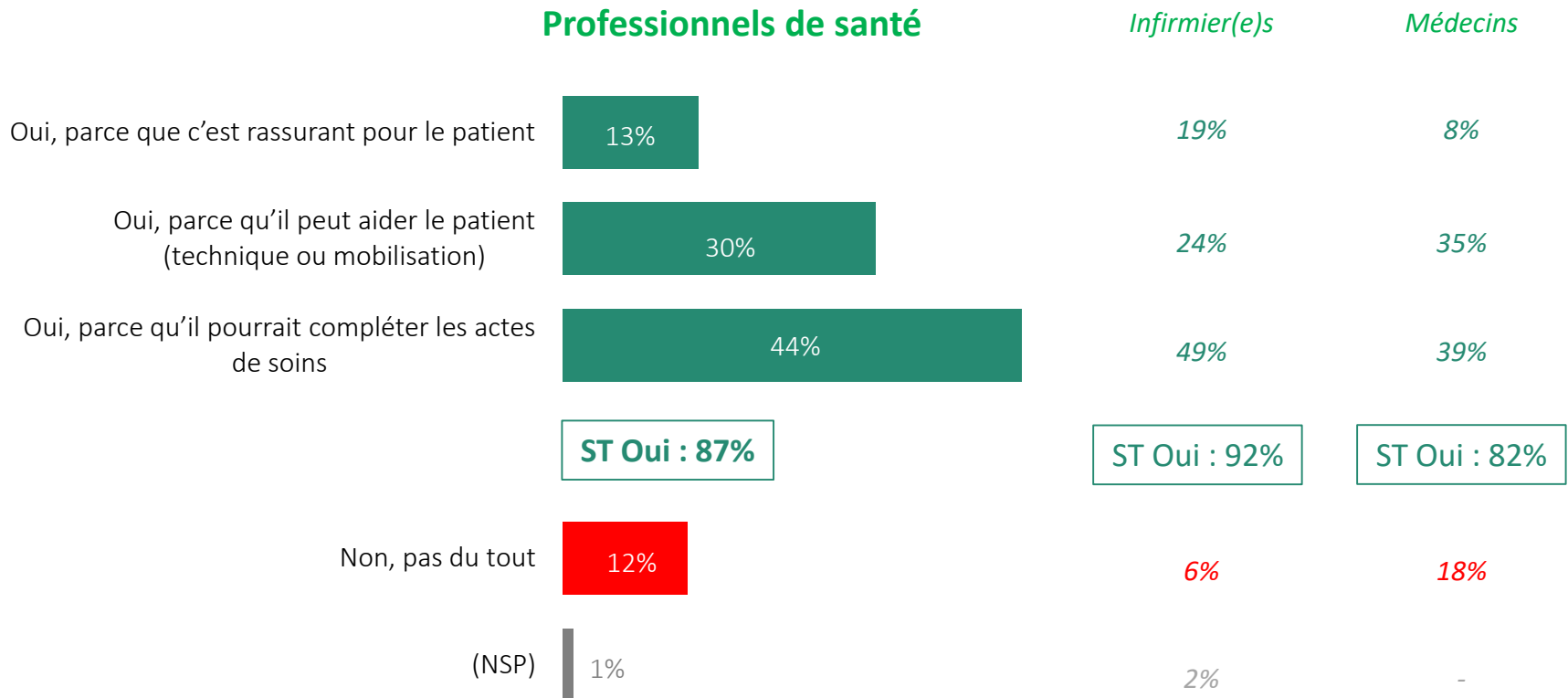
■ Bien adaptée

■ Bien adaptée

Tous les PS sont convaincus de l'intérêt –surtout pour eux-mêmes- qu'il y aurait à ce qu'un professionnel accompagne le patient pendant une téléconsultation



De votre point de vue, y aurait-il un intérêt à ce qu'un professionnel (infirmière ou pharmacien) accompagne le patient pendant une téléconsultation ?



Le médecin aura un rôle décisif dans le développement futur de la TLC : 62% des Français suivraient son avis s'il lui proposait d'y recourir. C'est dans le sud de la France que les Français seraient les plus certains de dire oui à leur médecin.



Si votre médecin vous proposait de recourir à une téléconsultation l'accepteriez-vous ?

Français

ST Non : 38%

→ Patients : 37%

ST Oui : 62%

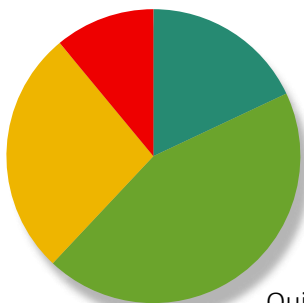
→ Patients : 63%

Non, certainement pas
11%

Oui, certainement
18%

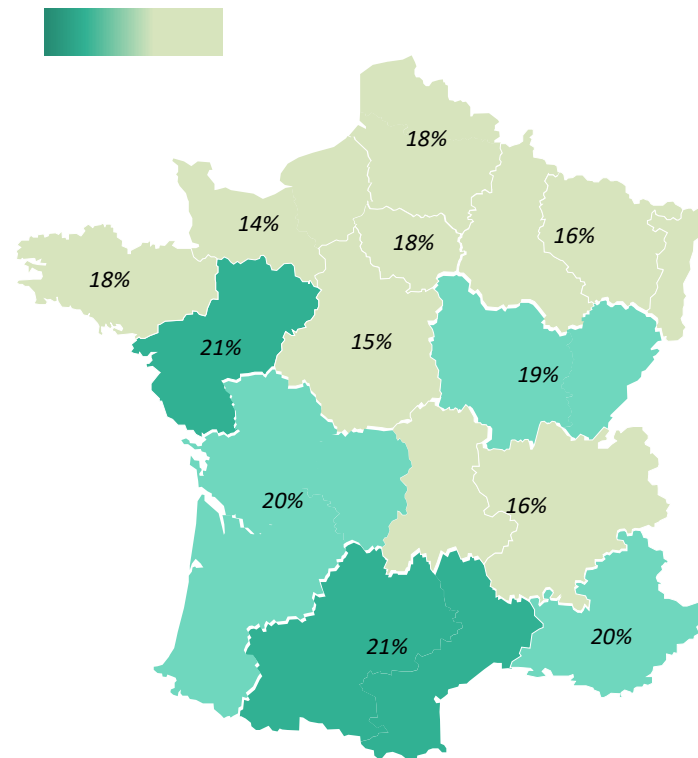


Non, probablement pas
27%



Oui, probablement
44%

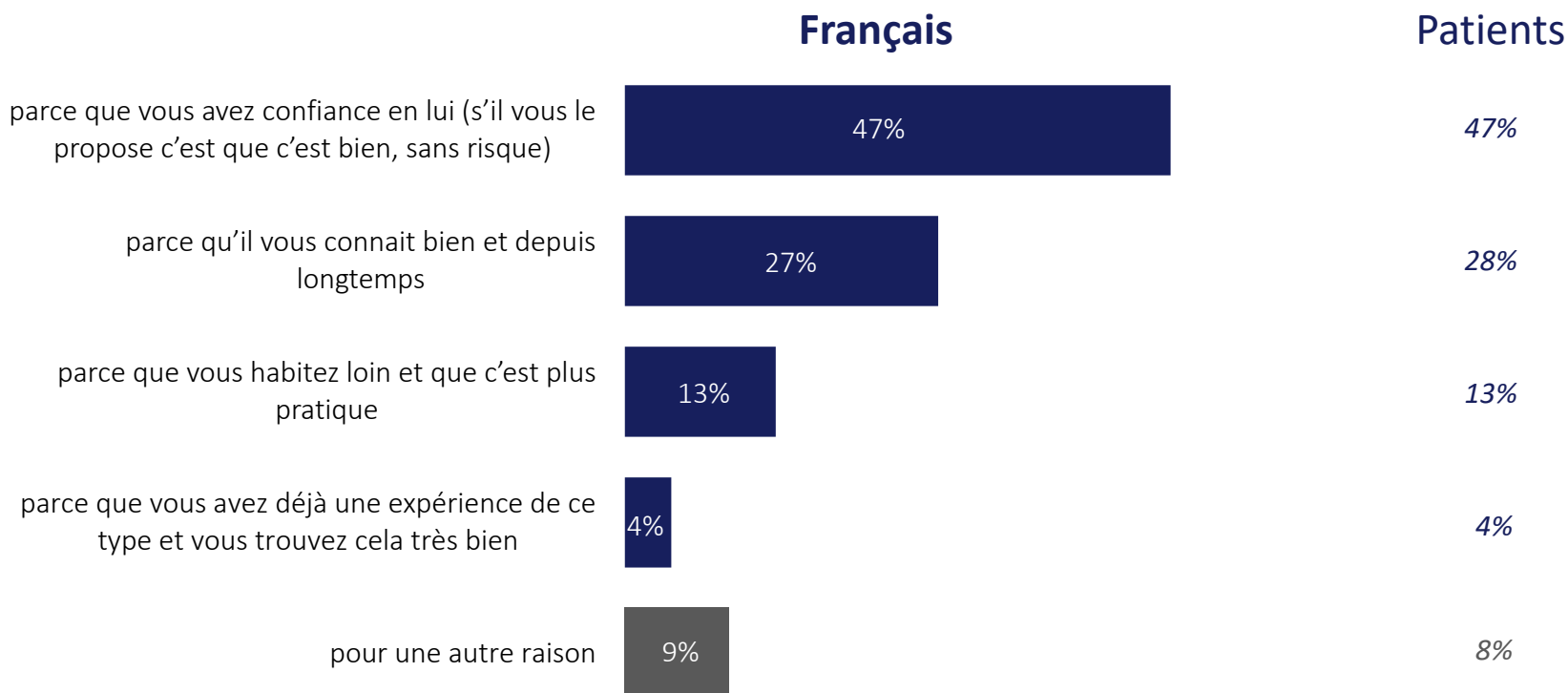
% Oui certainement (moyenne nationale 18%)



La confiance qu'on lui témoigne est la principale raison de suivre l'avis de son médecin pour accepter une téléconsultation



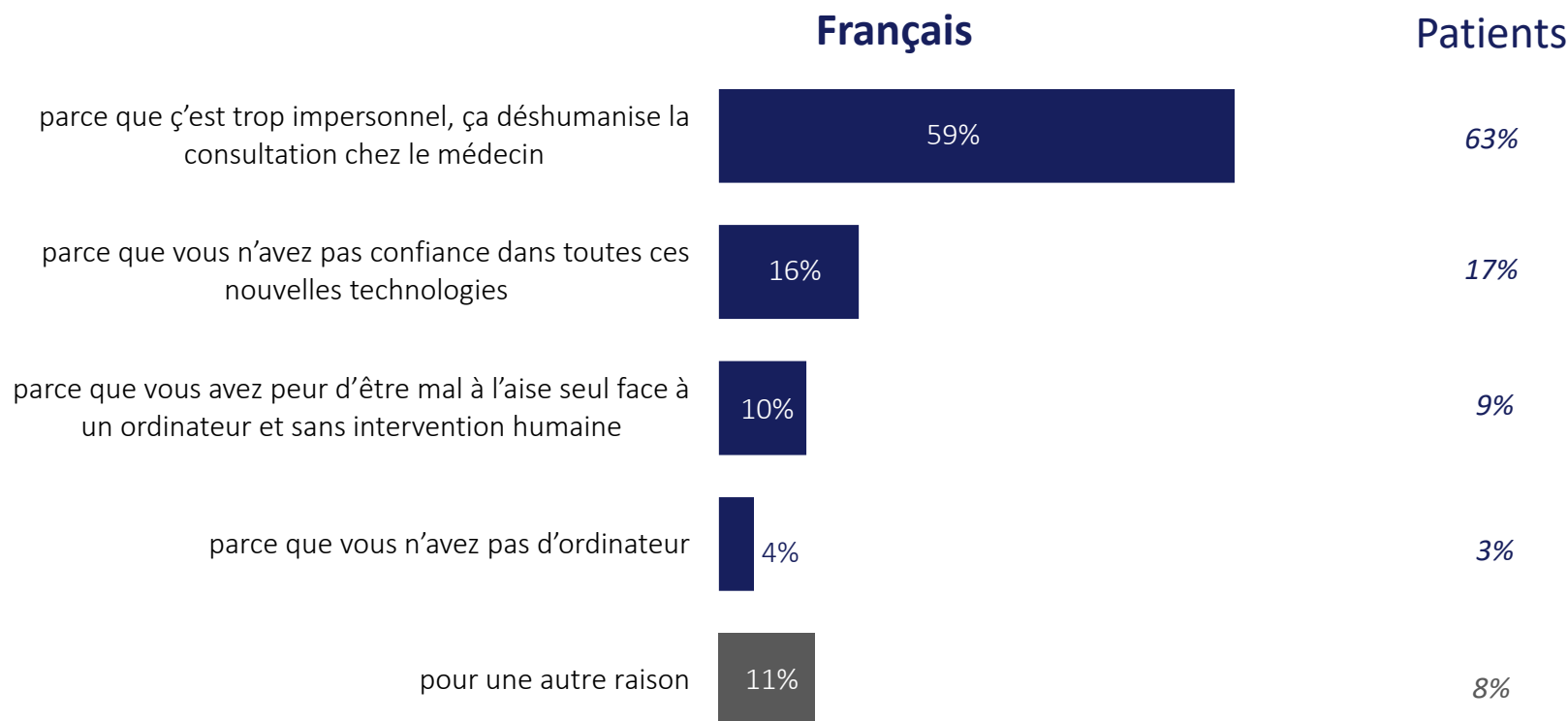
À ceux qui accepteraient de recourir à une téléconsultation si leur médecin leur propose :
Pour quelle raison y seriez-vous prêt ?



Raisons de refuser de recourir à une téléconsultation



À ceux qui refuseraient de recourir à une téléconsultation si leur médecin leur propose :
Pour quelle raison refuseriez-vous ?



Un autre élément d'amélioration pour favoriser le développement de la TLC consisterait à bien convaincre les Français qu'elle est aussi efficace qu'une consultation physique : 61% ne le pensent pas.



Selon vous, une téléconsultation est-elle aussi efficace qu'une consultation physique ?

ST Non : 61%

→ Patients : 60%

Français

ST Oui : 39%

→ Patients : 40%

