

ODOXA

L'Opinion tranchée

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

Vague 3

Publié en exclusivité dans Le Mag de la Santé

LEVÉE D'EMBARGO A FIXER

Sondage réalisé pour



et pour



Méthodologie



Recueil

Echantillon de Français interrogés par internet du 13 au 19 novembre 2020.
Echantillon de médecins interrogés par internet du 26 octobre au 3 novembre 2020.
Echantillon d'infirmier(e)s interrogés par internet du 16 au 18 novembre 2020.



Echantillons

- Echantillon de 3 003 personnes représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus.

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

- Echantillon de 502 Anglais, 502 Italiens, 502 Espagnols et 501 Allemands représentatif de la population âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socio-professionnelle et régions.

Personnel soignant :

- Echantillon de 260 médecins dont 144 spécialistes et 116 généralistes
- Echantillon de 249 infirmier(e)s

Enseignements clés

Les 7 enseignements clés du sondage

(1/2)

1. Les Français connaissent de mieux en mieux la Télémédecine et sont de plus en plus nombreux à souhaiter y avoir recours et à juger qu'elle est utile pour la santé en France
2. Logiquement, cette amélioration de la connaissance et de l'utilité perçue de la TLM va de pair avec une amélioration de l'image de la TLM : la France est l'un des pays d'Europe les plus favorables à la TLM avec 73% de jugements positifs
3. D'ailleurs, la pratique de la TLM a explosé en un an - multiplication par 3 pour les patients et par plus de 6 pour les MG -, mais la progression s'est ralentie après le premier confinement (seulement +2 pts depuis juin) et la France est encore « en retard » par rapport à l'Espagne ou au Royaume-Uni
4. Comment les médecins pratiquent-ils la TLC aujourd'hui au quotidien ? Ceux qui l'ont essayée un fois y ont massivement recours (ils en ont effectué 91 en moyenne) et pour tous types de patients, le plus souvent à leur domicile
5. Partout, la Téléconsultation génère un très haut niveau de satisfaction (80% en moyenne en Europe), et, « cocorico » avec 88% de satisfaits, les Français sont parmi les plus positifs en Europe ! Les médecins l'ayant expérimentée en sont aussi tout à fait satisfaits (78% de satisfaction)

Les 7 enseignements clés du sondage

(2/2)

6. Convaincus qu'elle nous a aidé dans la crise sanitaire et nous aidera encore à en affronter d'autres à l'avenir, les Français sont, avec les Italiens, le peuple européen réclamant le plus (7 sur 10) aux pouvoirs publics d'investir davantage pour développer l'usage de la télémédecine
7. Le recours à la TLC a d'ailleurs toutes les chances de se développer encore à l'avenir : les médecins actuellement non-pratiquants disent qu'ils y auront bientôt recours et 7 Français sur 10 assurent qu'ils pratiqueraient la TLC si leur médecin le leur conseillait. Reste quelques conditions pour accompagner/favoriser ce développement.

La Télémédecine dispose donc d'un « boulevard » pour se développer encore dans notre pays, mais pour que son rythme de progression soit optimisé – comme entre janvier et juin – plutôt que ralenti (comme c'est le cas depuis juin), les pouvoirs publics devront encore communiquer, rassurer et expliquer, tant auprès des Français que (surtout) des professionnels du soin, et notamment des médecins généralistes.

Gaël Sliman, président d'Odoxa

Vous trouverez l'analyse détaillée de ce sondage à la fin de ce rapport (page 38)

Résultats du baromètre

I – Connaissance et image de la Télémédecine

Progression de la connaissance et surtout de l'utilité perçue de la télémédecine dans toutes ses dimensions : plus de 5 points d'amélioration en moyenne sur les 5 dimensions et 9 points sur la télémédecine seule... désormais 61% des Français pensent qu'elle est une « bonne chose pour la France »



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 ...

(pour chacun de ces items, une définition précise a été présentée à l'interviewé)



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

86%
Jun. 2020* : 85%

61%
Jun. 2020* : 52%

+ 9 pts

48%
Jun. 2020* : 41%

+ 7 pts

La téléconsultation

92%
Jun. 2020* : 90%

61%
Jun. 2020* : 51%

+ 10 pts

49%
Jun. 2020* : 43%

La télé-expertise

54%
Jun. 2020* : 56%

72%
Jun. 2020* : 68%

+ 4 pts

56%
Jun. 2020* : 54%

La télésurveillance médicale

64%
Jun. 2020* : 64%

72%
Jun. 2020* : 67%

+ 5 pts

55%
Jun. 2020* : 52%

Le télésoin

40%
Jun. 2020* : 41%

52%
Jun. 2020* : 45%

+ 7 pts

38%
Jun. 2020* : 34%

*Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020.

Souhait de recourir à la télémédecine selon le territoire

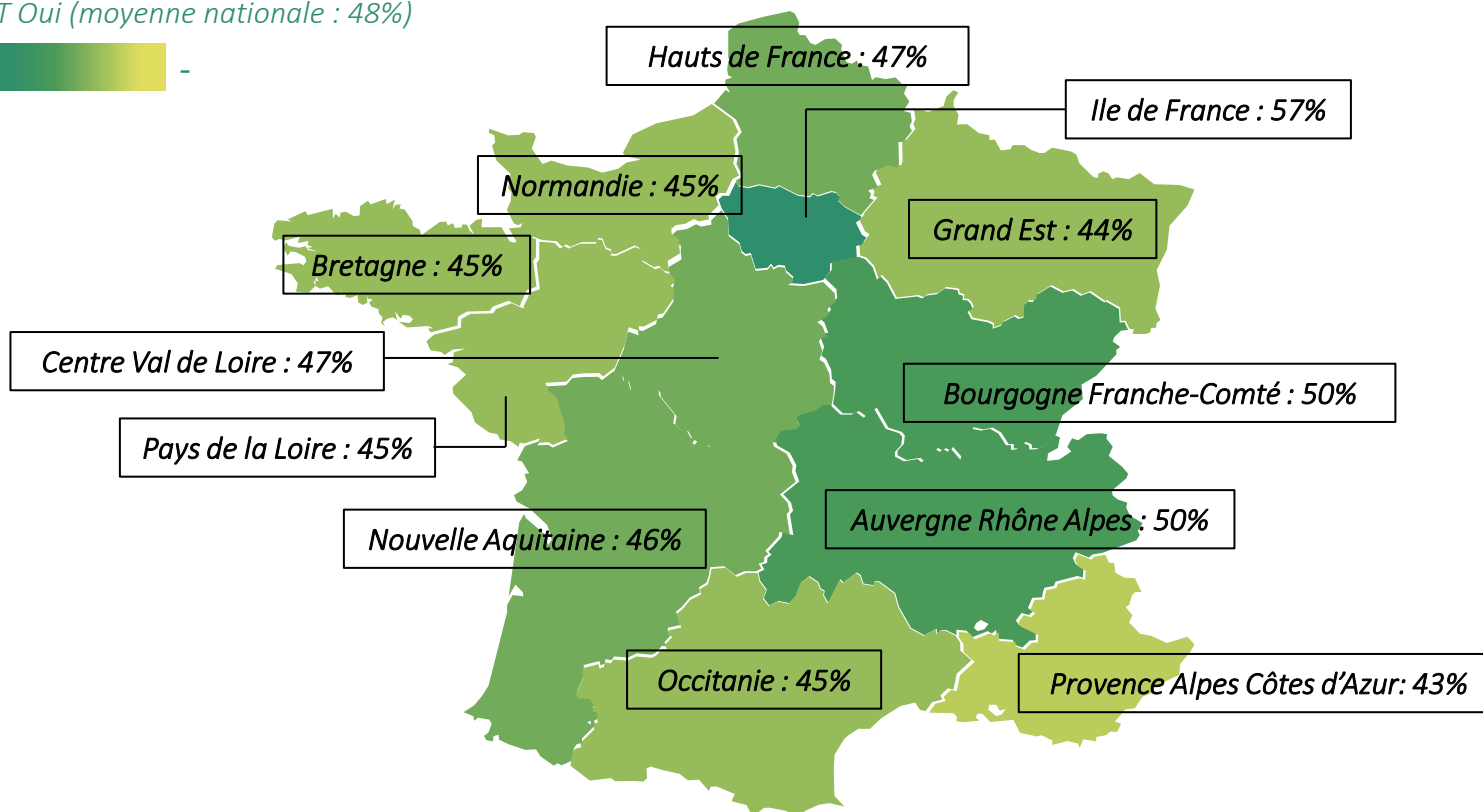
48% des Français souhaiteraient y avoir recours (+7 pts depuis juin) mais ils sont 57% à le souhaiter en Ile de France



Aux Français

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

ST Oui (moyenne nationale : 48%)

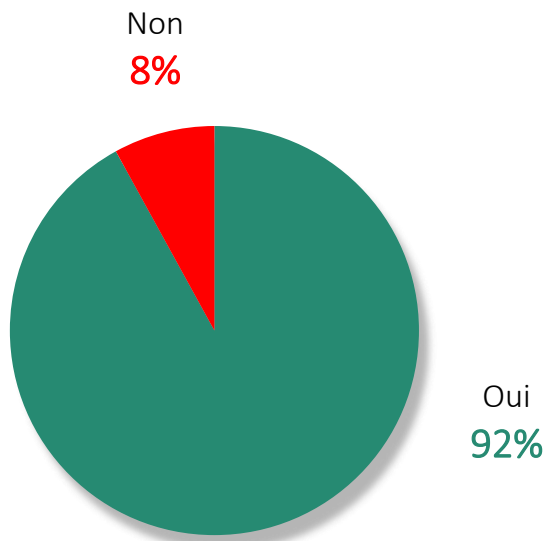


La connaissance des Français sur le remboursement de la téléconsultation par l'AM s'améliore mois après mois : 92%, soit 18 points de progression en un an

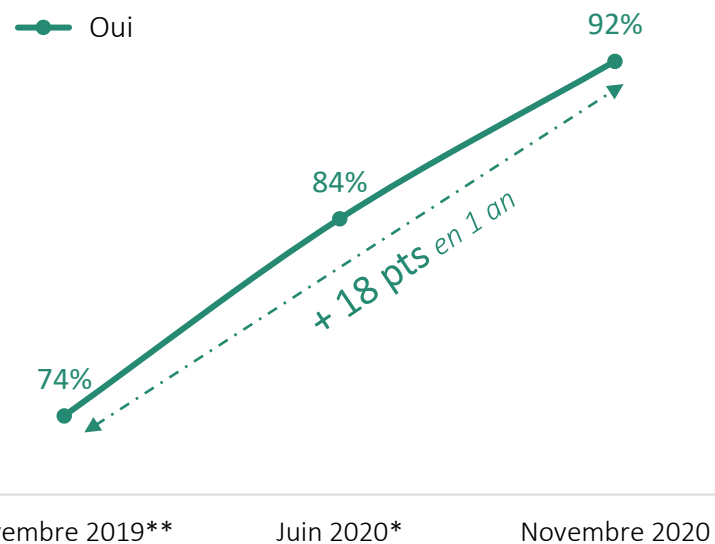


Aux Français

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



Evolution des connaissances liées aux remboursements des actes de téléconsultation



* Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020

** Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en novembre 2019 et publié le 27 janvier 2020

Même tendance sur la connaissance du prix d'une téléconsultation par rapport à une consultation classique : 78% des Français savent désormais qu'il est identique, soit 22 points de progression en un an



Aux Français

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

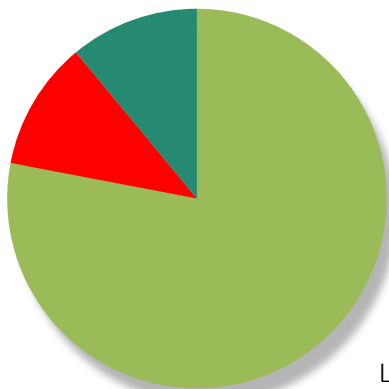


Moins cher qu'une consultation classique

11%

Plus cher qu'une consultation classique

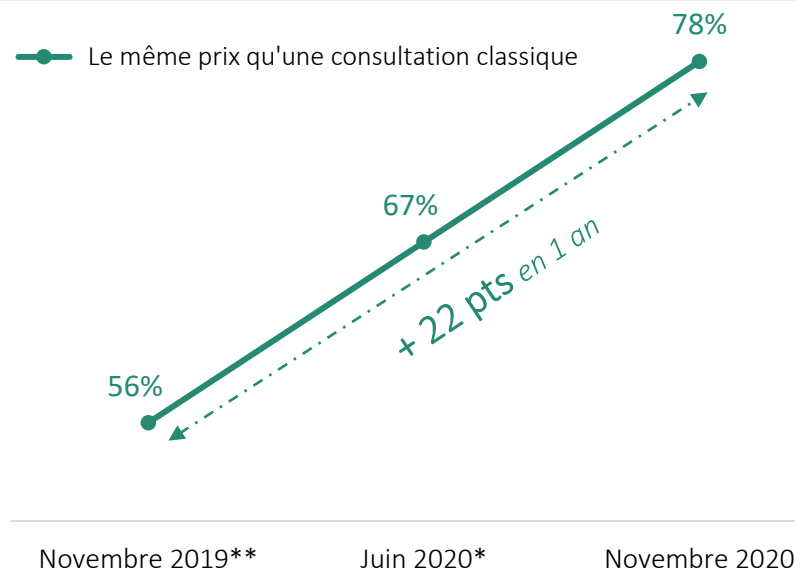
11%



Le même prix qu'une consultation classique

78%

Evolution des connaissances liées au prix d'une téléconsultation



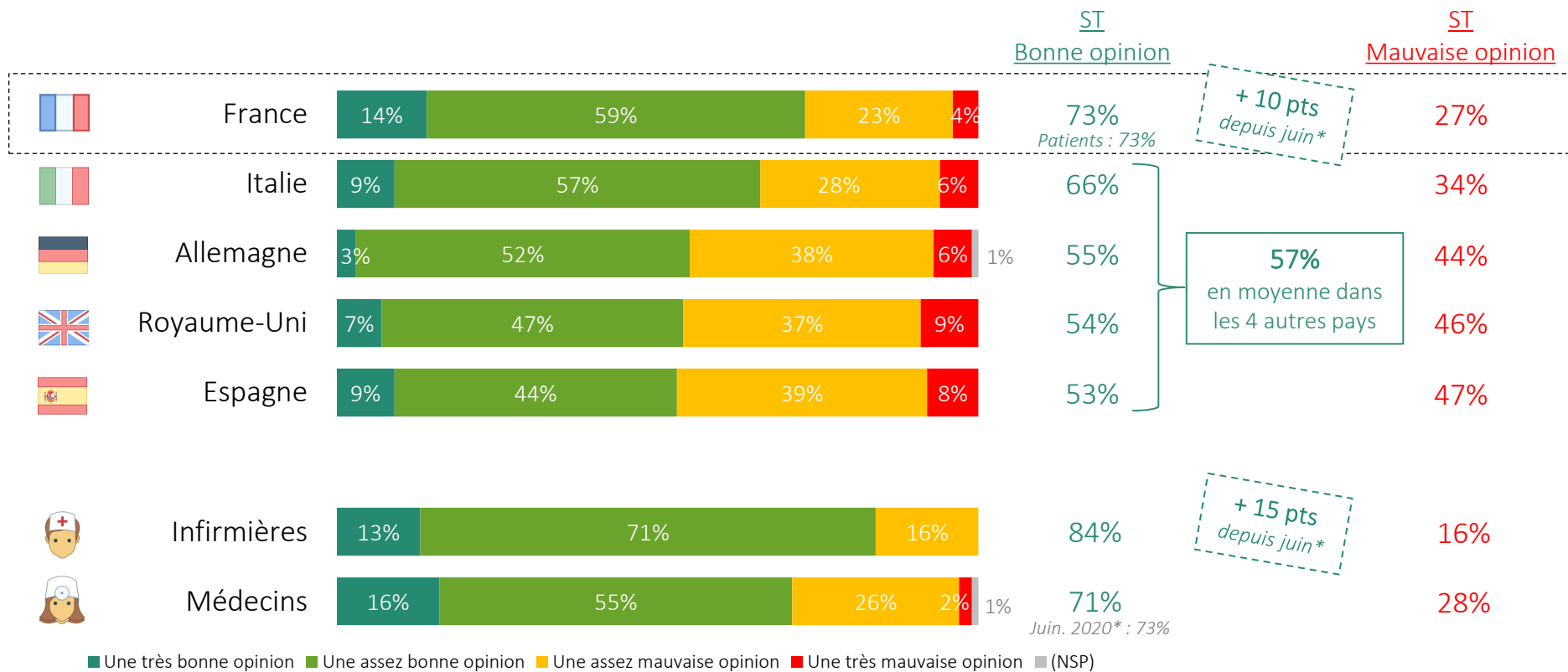
* Baromètre Télémedecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020

** Baromètre Télémedecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en novembre 2019 et publié le 27 janvier 2020

L'image globale de la télémédecine s'est améliorée. Avec 73% de « bonnes opinions », elle progresse de 10 points depuis juin et de 13 points en un an. La France est le pays d'Europe le plus positif à l'égard de la télémédecine : +16 points par rapport à la moyenne des 4 autres grands pays européens



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



* Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020

Image détaillée de la télémédecine : Français et Européens sont convaincus que la TLM fait gagner du temps, facilite la vie et permet de lutter contre les déserts médicaux. Le positif l'emporte (et progresse), mais les craintes existent aussi et notamment la crainte de la déshumanisation de la relation

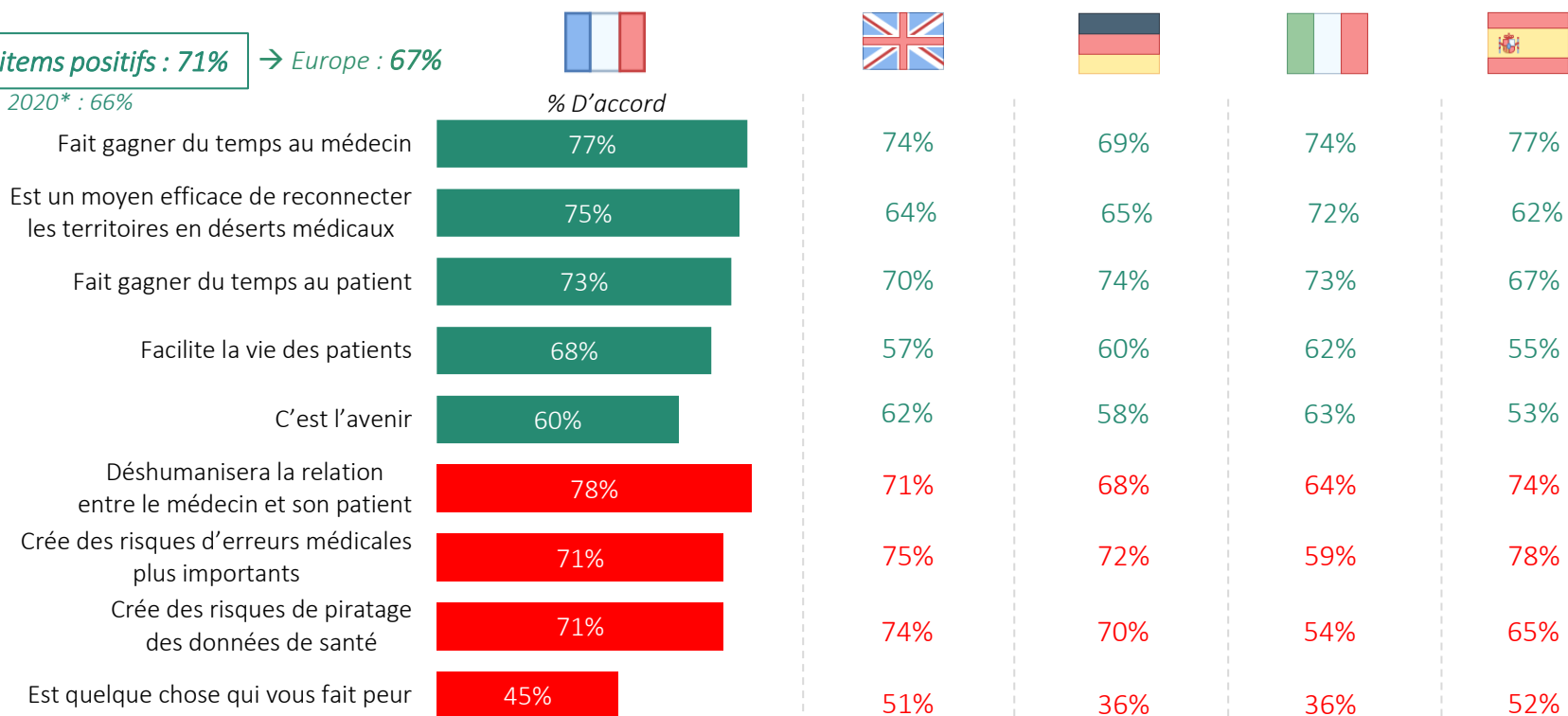


Et quels sentiments vous inspirent la télémédecine, à travers toutes ses dimensions ?
Dites-moi si vous êtes d'accord avec les qualificatifs suivants concernant la télémédecine :
La télémédecine ...

Moyenne items positifs : 71%

→ Europe : 67%

➤ Juin 2020* : 66%



Moyenne items négatifs : 66%

→ Europe : 63%

➤ Juin 2020* : 67%

* Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020

II – La pratique de la Télémédecine

Si la pratique de la TLM a explosé en France depuis un an (+14 points, soit une multiplication de 3,33) son niveau reste plus faible que celui de l'Espagne ou du Royaume-Uni et, chez les patients, la progression s'est nettement ralentie depuis juin (+2 points seulement).

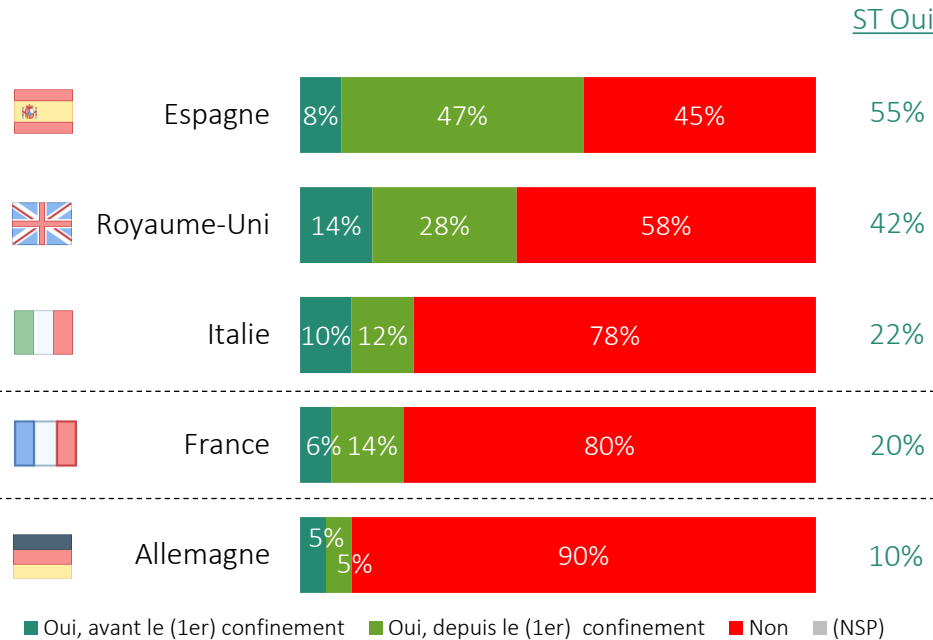


Aux Européens

Avez-vous déjà effectué une téléconsultation avec votre médecin / un médecin ?

Aux médecins

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

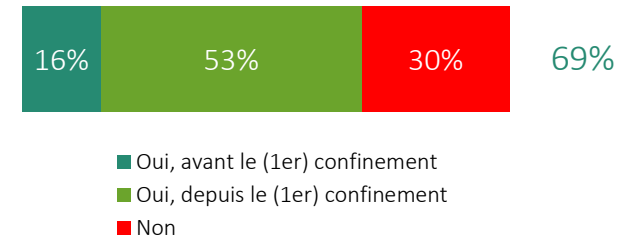


Systemes Beveridgiens; très en avance sur le dev. de la TLC (Galice, NHS)

+ 2 pts depuis juin* et + 14 points en un an ** Soit x 3,33



Médecins



82% auprès des médecins généralistes

+ 6 pts depuis juin et surtout +70 pts en un an
En un an, la pratique de la TLM par les MG a été multipliée par 6,8

* Baromètre Télémedecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020
** Baromètre Télémedecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en novembre 2019 et publié le 27 janvier 2020

Les médecins ayant recours à la TLC en effectuent beaucoup : plus de 91 en moyenne depuis leur première, soit une progression de 10 pts depuis juin et surtout un quadruplement en un an

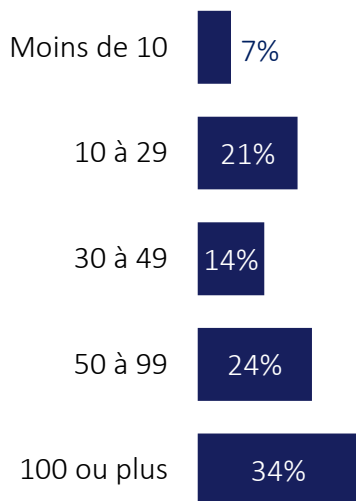


Aux médecins ayant déjà effectué une téléconsultation
Combien avez-vous effectué de téléconsultation en tout ?



Moyenne :
91 téléconsultations

- Juin 2020* : 81%
- Novembre 2019** : 22%

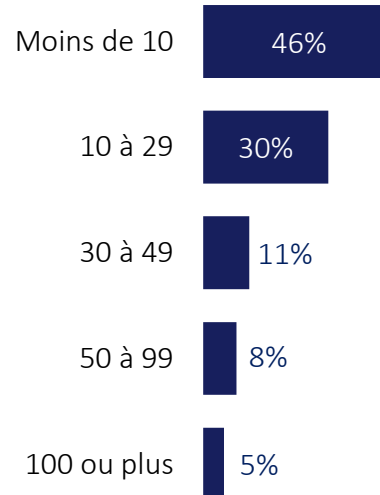


+ 10 pts
depuis juin*
et x 4 en un an

Aux médecins ayant déjà effectué une téléconsultation
Et depuis cette rentrée de septembre, combien en avez-vous effectué ?



Moyenne depuis septembre : **25 TLC**
En juin, on était à **58 TLC** depuis le 1^{er} confinement



* Baromètre Télé médecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020.
** Baromètre Télé médecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en novembre 2019 et publié le 27 janvier 2020

Le domicile du patient est plus que jamais le lieu privilégié pour la téléconsultation (96% des cas)



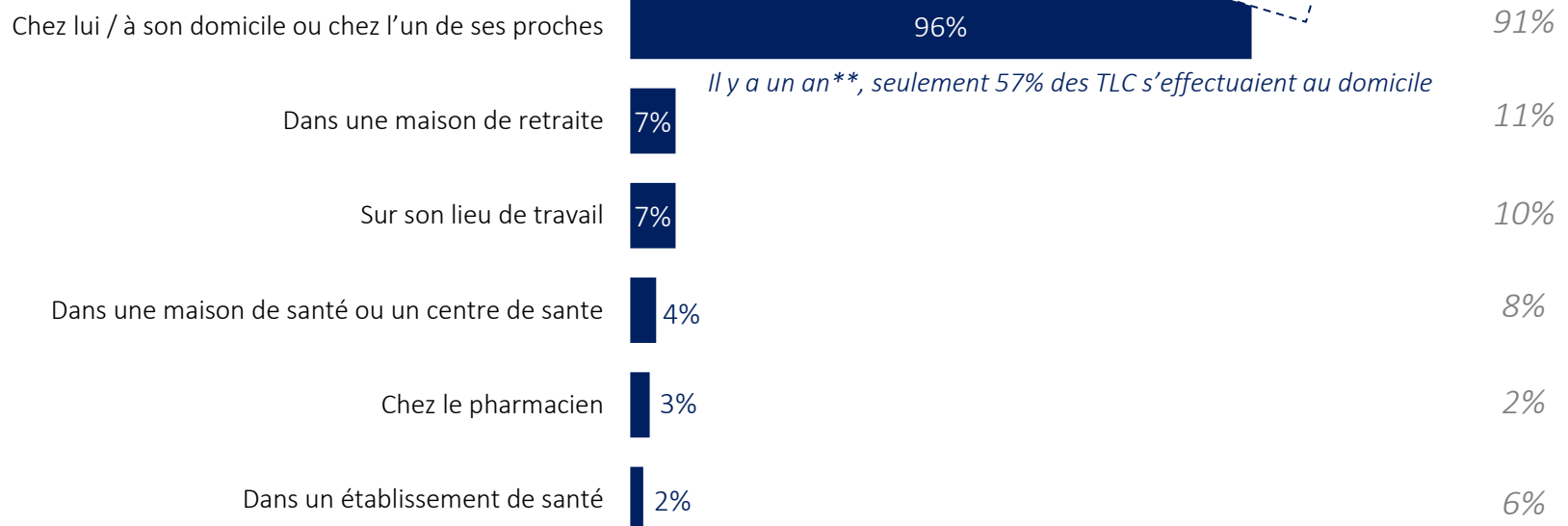
Aux médecins ayant déjà effectué une téléconsultation

En général, où se trouvait le patient consulté ? *Plusieurs réponses possibles*



+ 5 pts*

*Rappel juin 2020**



* Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020

** Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en novembre 2019 et publié le 27 janvier 2020

Les deux-tiers des médecins savent que leur patient peut être accompagné par un infirmier ou un pharmacien durant leur TLC. Mais rares sont ceux qui l'ont expérimenté (17%)

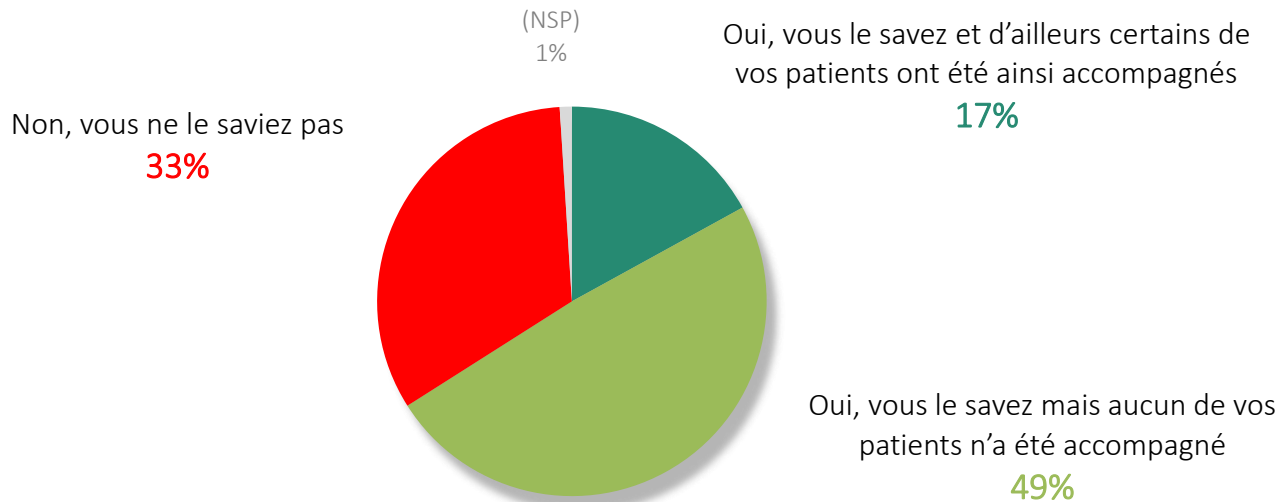


Aux médecins ayant déjà effectué une téléconsultation

Saviez-vous que vos patients peuvent être accompagnés dans leur téléconsultation par un infirmier ou un pharmacien ?



ST Oui : 66%

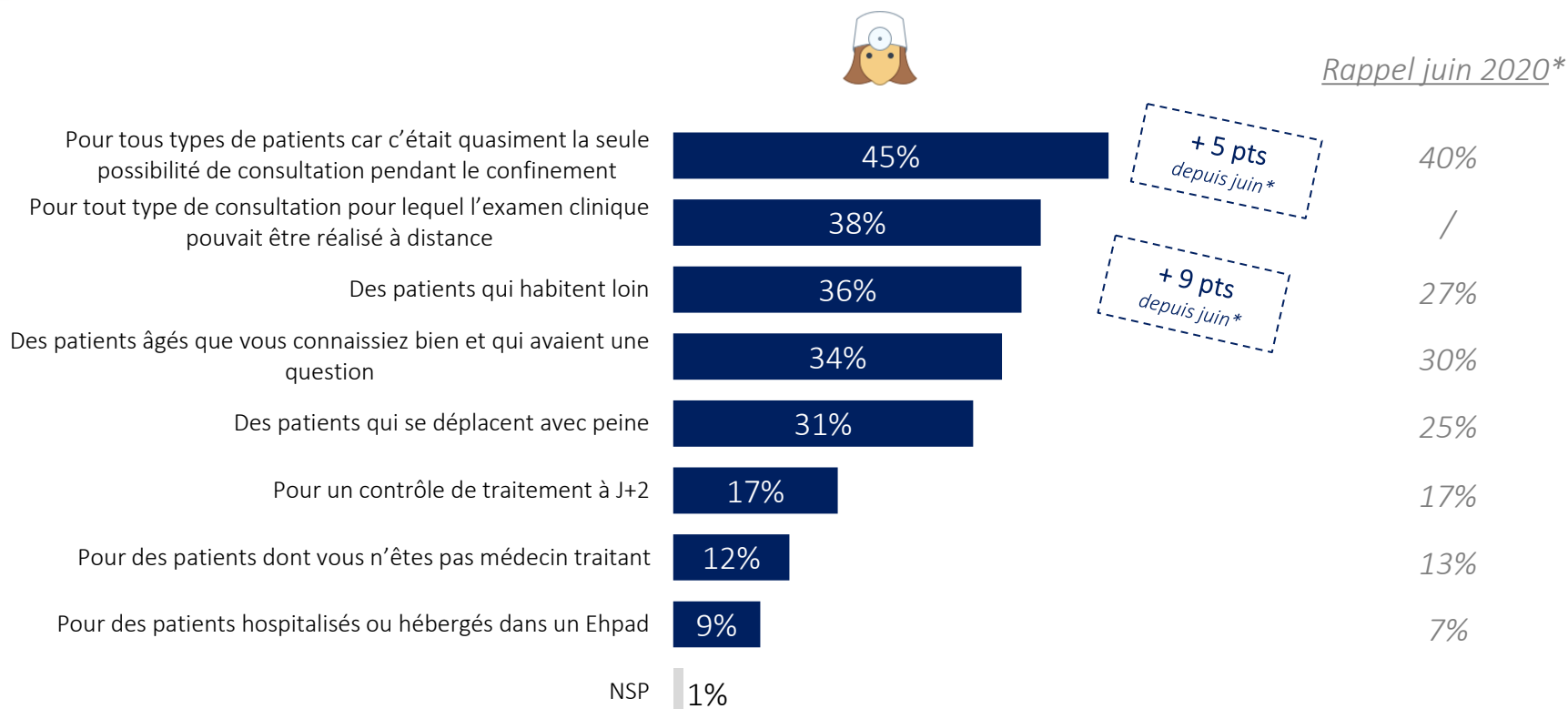


Selon les médecins, tous les types de patients effectuent des TLC, et notamment ceux qui ne pouvaient faire autrement pendant le confinement (1^{er} avec 45%; +5 pts) mais aussi ceux qui habitent loin (3^{ème} cités avec 36% et +9 pts depuis juin)



Aux médecins ayant déjà effectué une téléconsultation

En général, pour quel type de patients avez-vous effectué ces téléconsultations ? *Plusieurs réponses possibles*



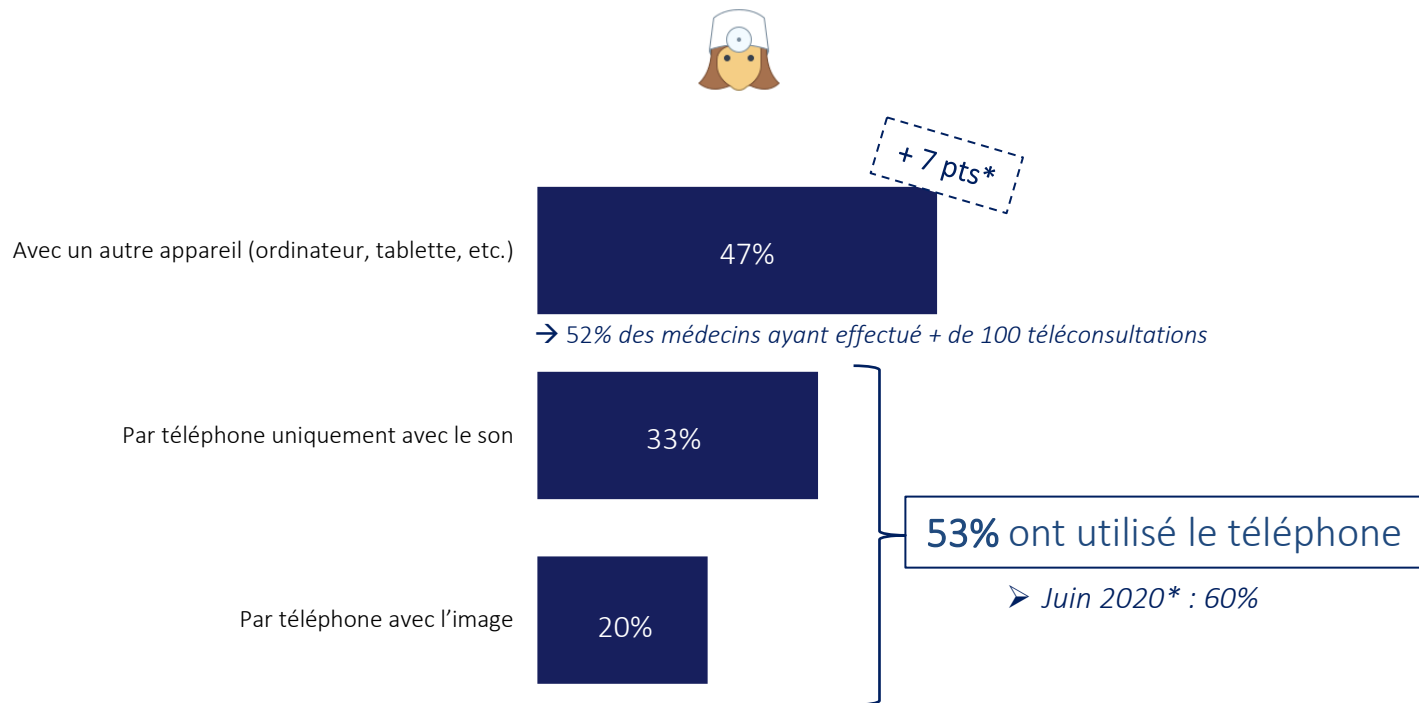
* Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020.

Les médecins utilisent toujours principalement le téléphone (53%) pour leurs TLC, mais l'usage des autres appareils (tablettes et ordinateurs) progresse fortement (+7 pts)



Aux médecins ayant déjà effectué une téléconsultation

En général, avez-vous effectué cette téléconsultation par téléphone avec l'image, par téléphone uniquement avec le son, ou avec un autre appareil (ordinateur, tablette, etc.) ?



* Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020.

La satisfaction technique liée aux différents paramètres utiles pour une téléconsultation est toujours très élevée et progresse fortement (+10 pts depuis juin sur la fiabilité du système)

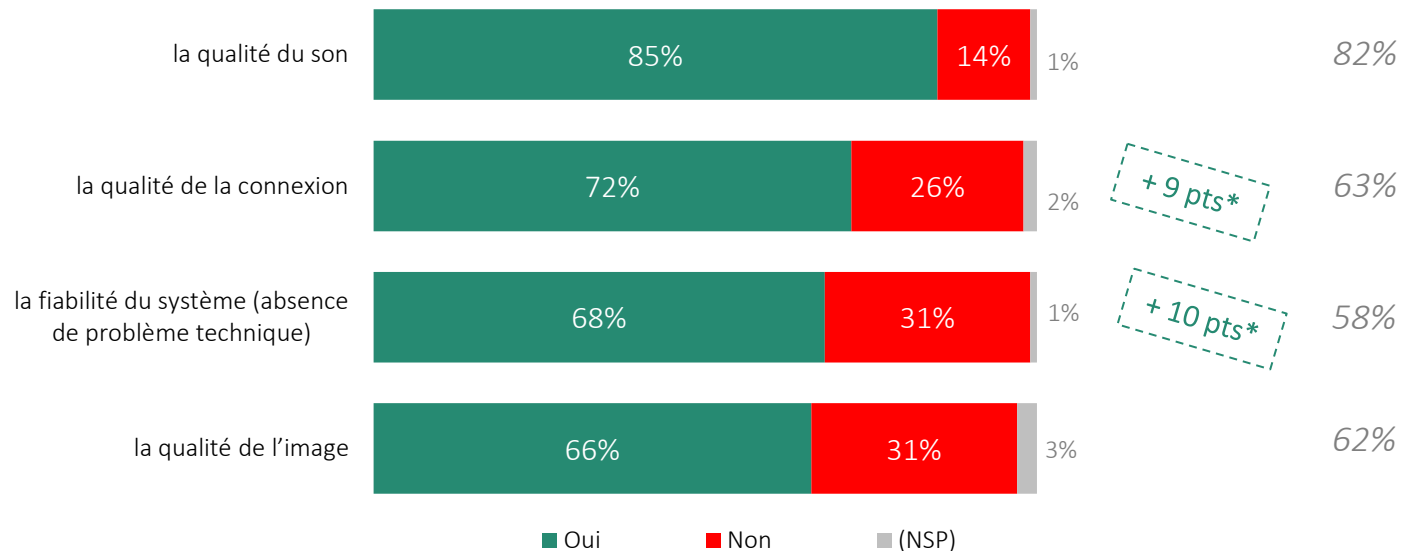


Aux médecins ayant déjà effectué une téléconsultation

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



*Rappel juin 2020**



* Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020.

Moyens utilisés par les médecins pour la vidéotransmission : les outils proposés par les plateformes du marché (1^{er} avec 37%), skype-whatsApp-FaceTime (2^{ème} avec 31%) ou encore les Webcam et téléphone (3^{ème} avec 28%) sont toujours privilégiés, mais les outils spécifiques proposés par l'ARS progressent



Aux médecins ayant déjà effectué une téléconsultation

Le plus souvent, quels moyens avez-vous utilisé pour la vidéotransmission ?



*Rappel juin 2020**

Un outil de vidéotransmission proposé par une plateforme du marché

37%

45%

→ 52% des médecins ayant effectué + de 100 téléconsultations

Skype, WhatsApp, Face Time

31%

30%

Webcam et téléphone

28%

29%

Un outil de vidéotransmission proposé par une plateforme de l'ARS

13%

11%

Une cabine de téléconsultation

3%

3%

NSP

2%

- 8 pts*

+ 2 pts*

* Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020.

*III – La satisfaction à l'égard de la
Télémédecine et ses perspectives de
développement futur*

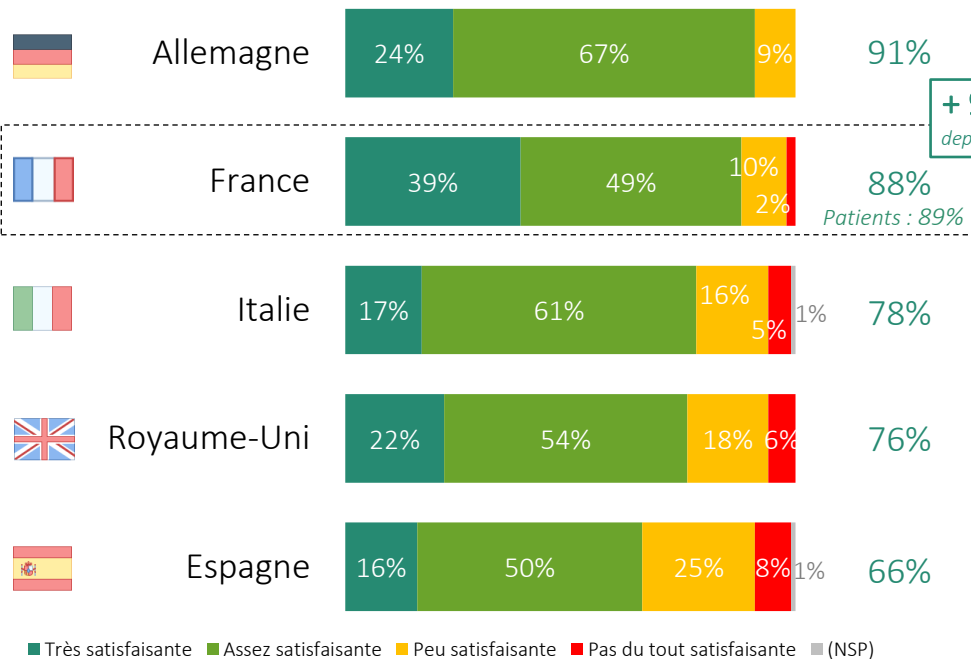
La téléconsultation génère partout en Europe un très haut niveau de satisfaction chez les patients et elle culmine particulièrement en France avec 88% de satisfaits (n°2 en Europe) dont 39% de « très satisfaits » (n°1) et une progression de +9 pts depuis juin et de +17 pts en un an !



Aux Européens ayant déjà effectués une téléconsultation

A propos de cette téléconsultation, diriez-vous qu'elle a été...

ST
Satisfaisante



+ 9 pts
depuis juin*

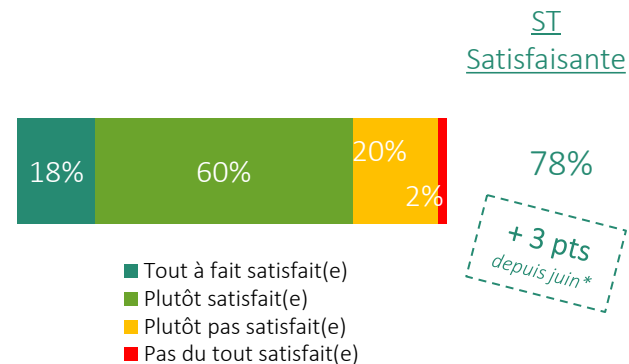
Patients : 89%



Médecins

Aux médecins

Globalement diriez-vous que vous avez été satisfait de votre expérience ou de vos expériences de téléconsultation ?



+ 3 pts
depuis juin*

85% des médecins ayant effectué + de 100 consultations sont satisfaits de leur expérience

* Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020.

Comme précédemment, les raisons expliquant la satisfaction des patients à l'égard de leur TLC sont très prosaïques : d'une part, la nécessité (la TLC étant la seule façon de pouvoir consulter pendant le confinement) et d'autre part parce que les choses ont bien fonctionné sur le plan technique

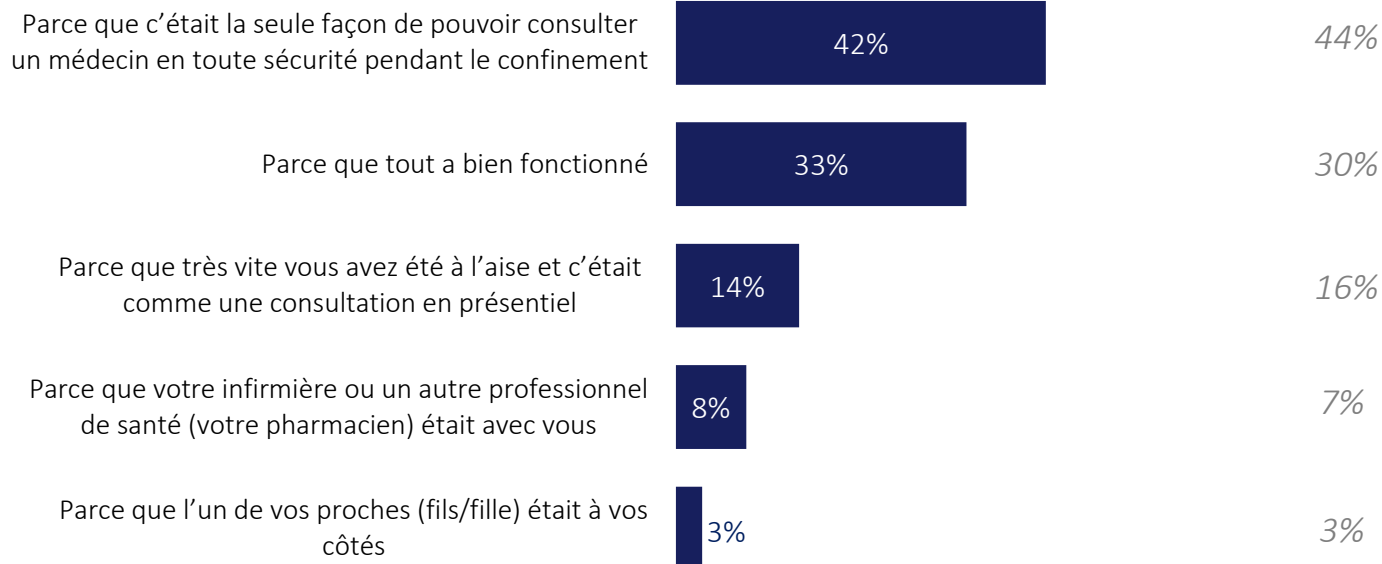


Aux Français ayant trouvé la téléconsultation satisfaisante

Pourquoi estimez-vous que cette téléconsultation a été satisfaisante ?



Rappel juin 2020*



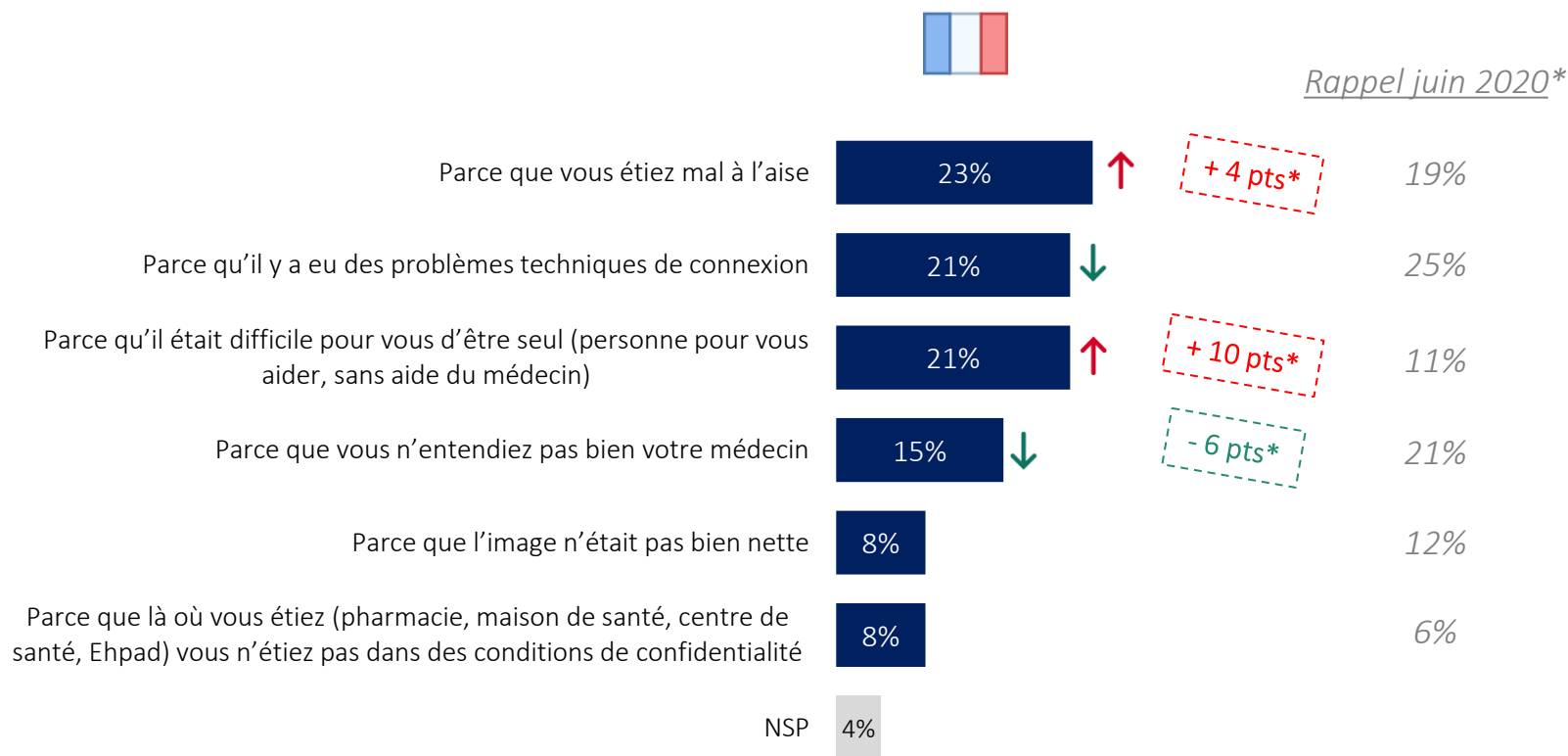
* Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020.

Réciproquement, les raisons expliquant l'insatisfaction des rares insatisfaits, sont tout doubles elles-aussi : elles concernent toujours (un peu) des problèmes techniques (connexion, difficulté à entendre son médecin), mais aussi et surtout des gênes voire des malaises liés au fondement même de la TLC.



Aux Français ayant trouvé la téléconsultation insatisfaisante

Pourquoi estimez-vous que cette téléconsultation n'a pas été satisfaisante ?



* Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020.

La téléconsultation « l'essayer c'est (plus que jamais) l'adopter » : elle est désormais inscrite dans les pratiques des deux-tiers des médecins qui la pratiquent ... c'est 13 pts de plus qu'il y a un an

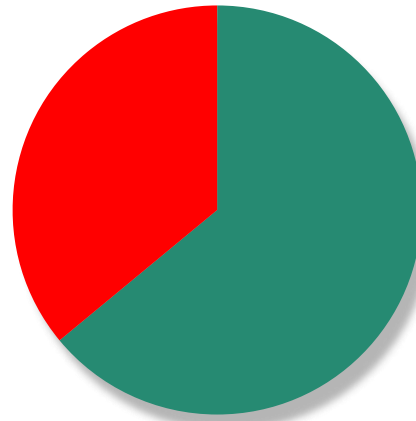


Aux médecins ayant déjà effectué une téléconsultation

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



Non
36%
➤ Rappel novembre 2019* : 47%



Oui
64%
➤ Rappel novembre 2019* : 51%

82% des médecins ayant effectué + de 100 téléconsultations estiment que la téléconsultation est désormais inscrite dans leurs pratiques

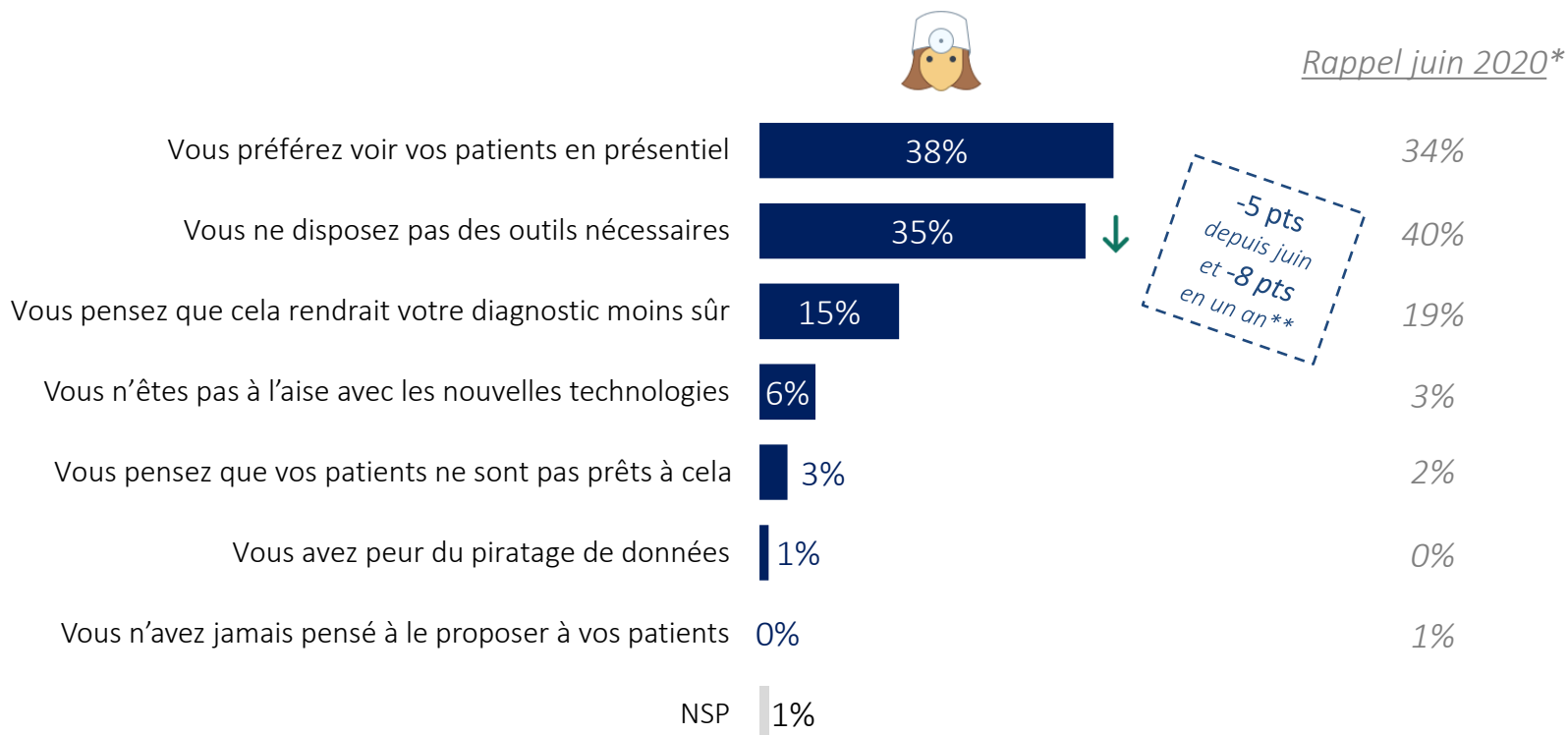
* Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en novembre 2019 et publié le 27 janvier 2020.

Deux raisons expliquent pourquoi les médecins non-pratiquants n'y ont pas recours : ils préfèrent, par principe, voir leurs patients en présentiel (1^{er} avec 38%; +4 pts) et ils ne disposent pas des outils nécessaires (2^{ème} avec 35% mais en baisse de 5 pts)... mais cette justification technique recule



Aux médecins n'ayant jamais effectué de téléconsultation

Pour quelle raison n'avez-vous jamais effectué de téléconsultation ?



* Baromètre Télémedecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020

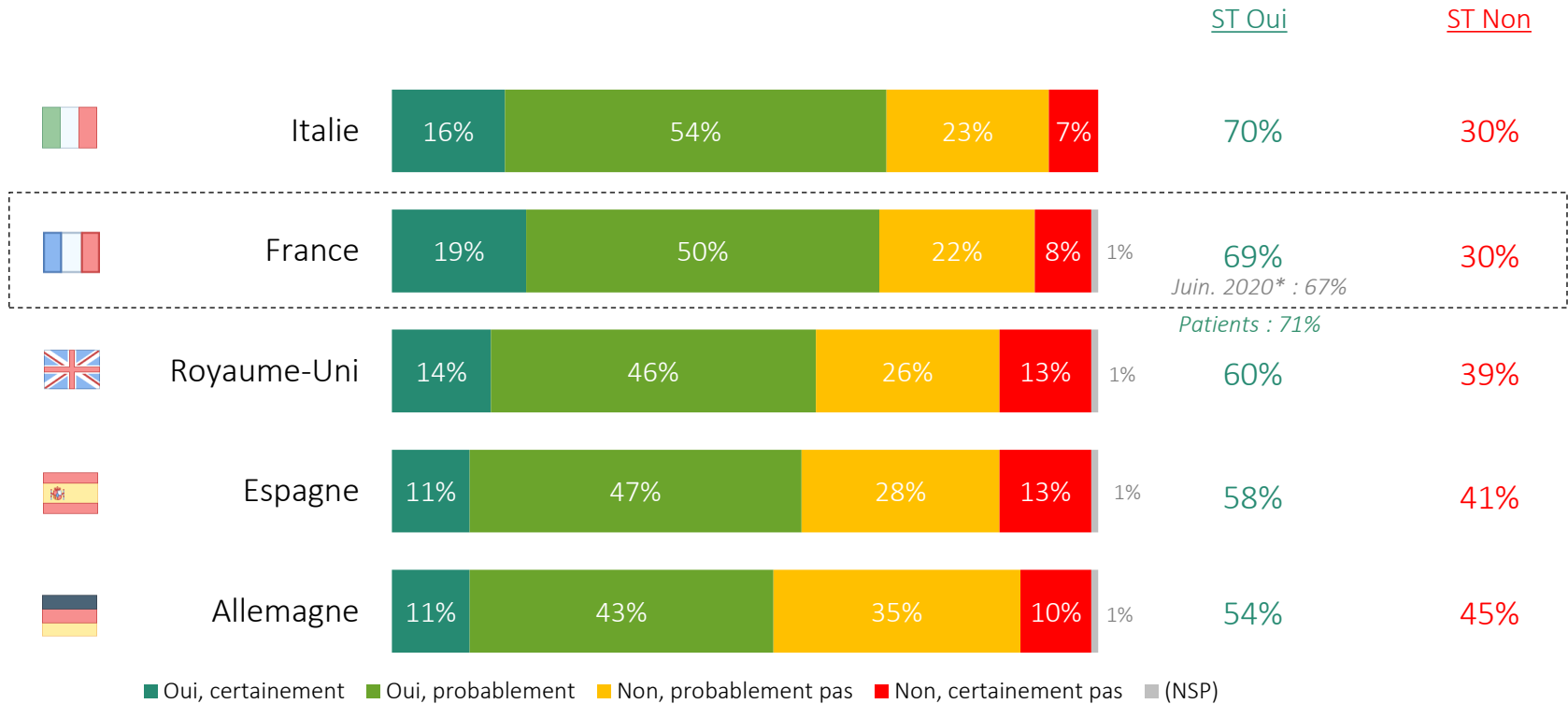
** Baromètre Télémedecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en novembre 2019 et publié le 27 janvier 2020

Les Français sont parmi les plus convaincus d'Europe (avec les Italiens) de l'impact de l'aide apportée par la TLM pour nous aider à nous sortir de la crise sanitaire : 7 sur 10 le pensent contre seulement 54% des Allemands



Aux Européens

Pensez-vous que le recours à la télémédecine nous a permis de mieux gérer la situation de crise sanitaire et de confinement que nous venons de vivre ?



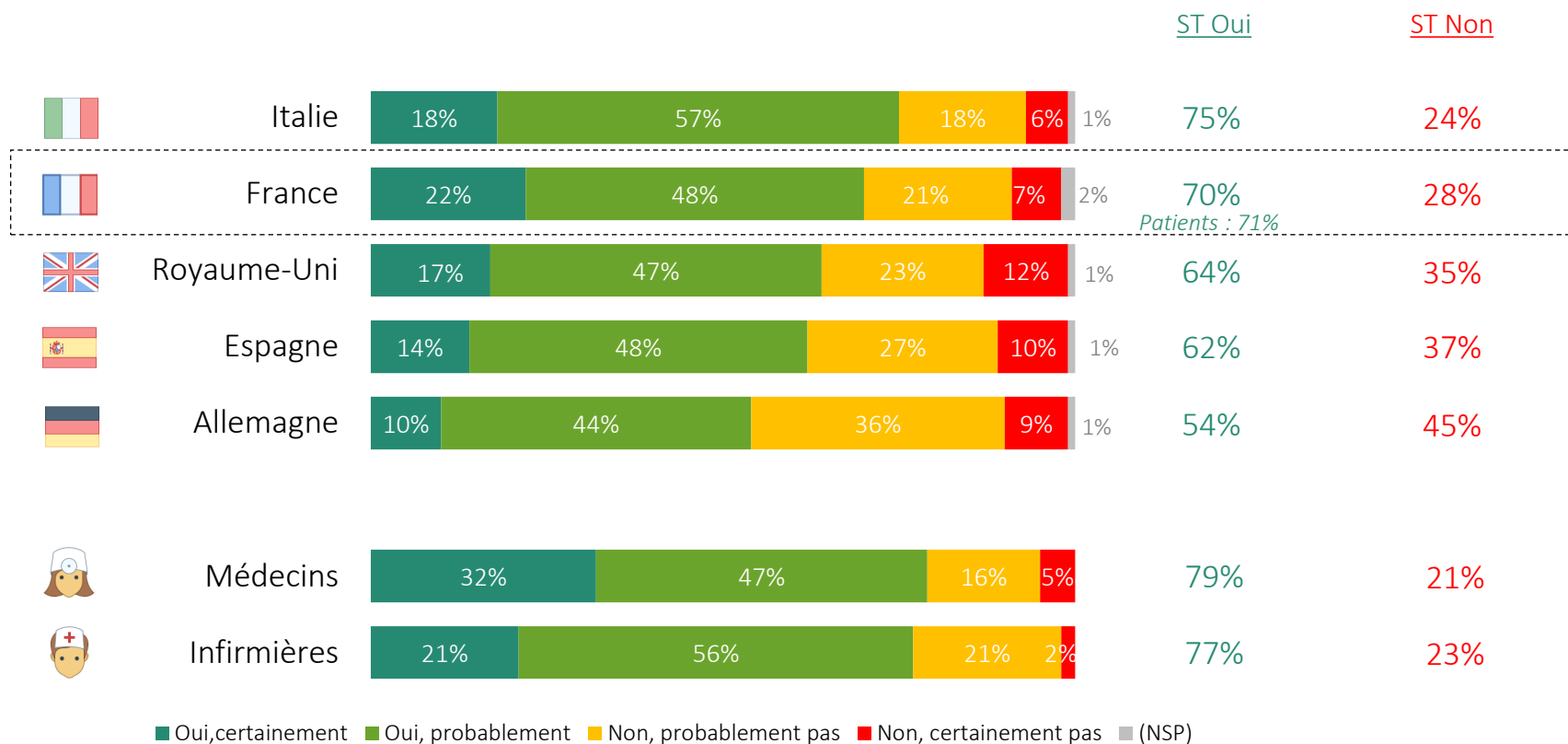
Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020.

Les Français sont aussi 7 sur 10 et parmi les plus nombreux en Europe à considérer que la TLM nous aidera à gérer une nouvelle situation de crise sanitaire. Les médecins (79%) et infirmiers (77%) partagent leur conviction



Aux Européens, aux médecins et aux infirmiers/infirmières

Et pensez-vous que développer le recours à la télémédecine pourra nous aider à mieux gérer une nouvelle situation de crise sanitaire et éventuellement de confinement localisé ou général ?

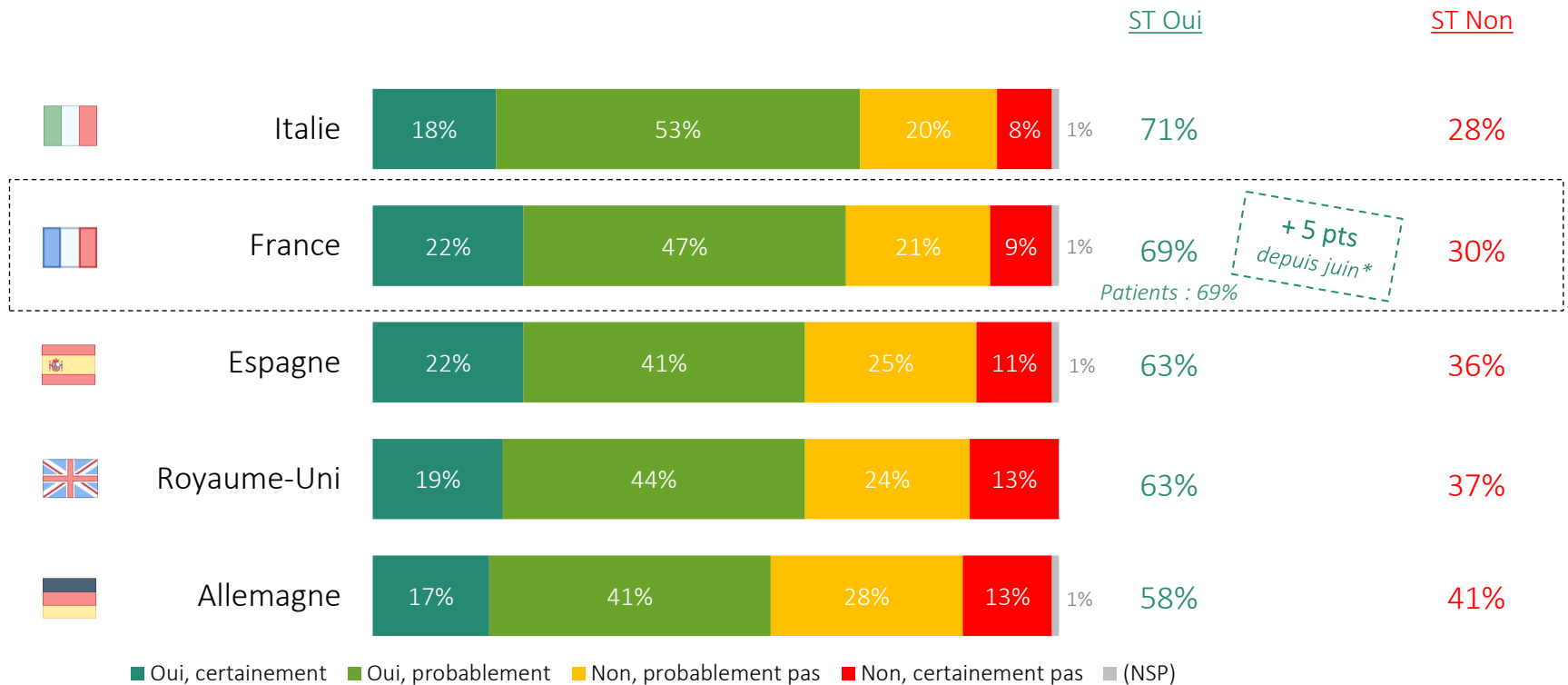


En conséquence, les Français (69%; +5 pts depuis juin) sont, avec les Italiens (71%), le peuple européen réclamant le plus aux pouvoirs publics d'investir davantage pour développer l'usage de la télémédecine



Aux Européens

Et pensez-vous que les pouvoirs publics devraient investir davantage pour développer l'usage de la télémédecine à l'avenir ?



* Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020.

La TLC s'imposera de plus en plus à l'avenir : 57% des médecins actuellement « réfractaires » pensent qu'ils l'utiliseront à l'avenir ... c'est 10 pts de plus qu'en juin dernier



Aux médecins n'ayant jamais effectué de téléconsultation

Et pensez-vous que vous utiliserez la téléconsultation à l'avenir ?



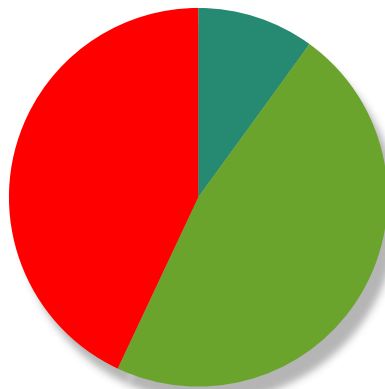
Oui, dans un futur proche
10%

ST Oui : 57%

➤ Rappel juin 2020* : 47%

+ 10 pts
depuis juin*

Non, vous pensez que vous n'y recourrez ni
maintenant ni plus tard
43%



Oui, mais seulement une fois que cette
pratique se sera généralisée
47%

63% des médecins ayant été en première ligne lors de l'épidémie pensent utiliser la téléconsultation à l'avenir

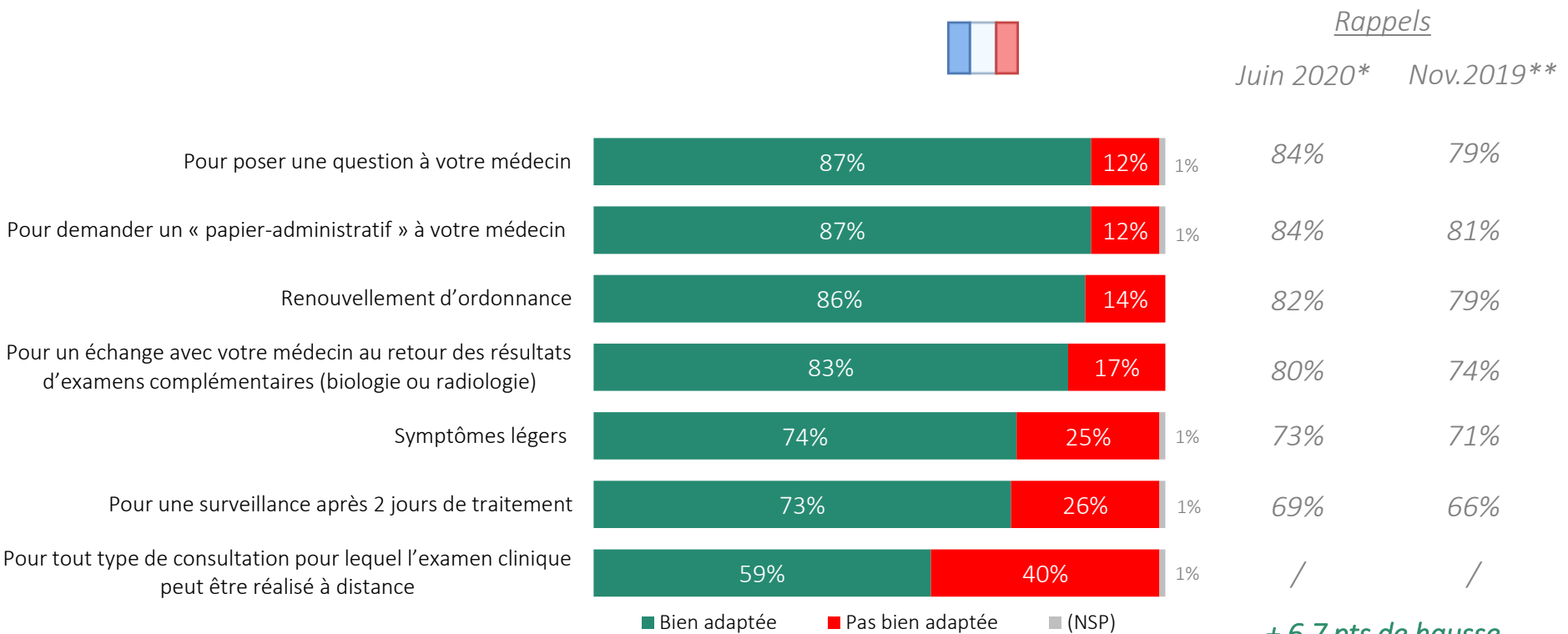
* Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020.

Les Français pensent majoritairement et de plus en plus (+7 pts en moyenne en un an) que la TLC pourrait s'appliquer à tous les types de consultations et plus particulièrement à toutes les situations simples, répétitives ou administratives



Aux Français

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



+ 6,7 pts de hausse en moyenne en un an

* Baromètre Télémedecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020

** Baromètre Télémedecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en novembre 2019 et publié le 27 janvier 2020

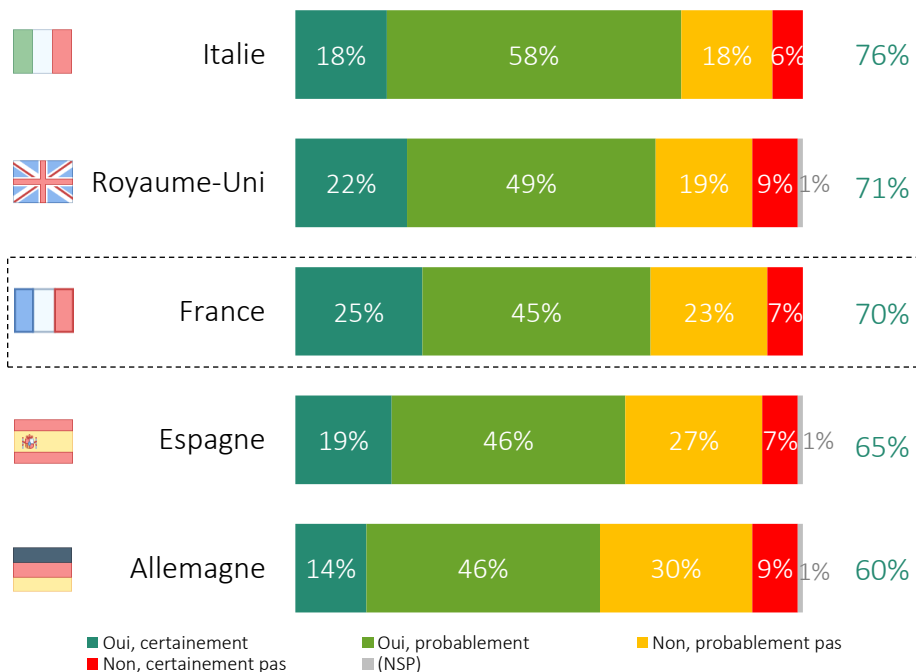
7 Français sur 10 (+8 pts en un an) seraient prêts à accepter une TLC si leur médecin leur en proposait une... soit autant que les Britanniques et plus que les Espagnols qui, pourtant, la pratiquent davantage qu'eux actuellement. La confiance en son médecin est « LE » critère clé pour développer la TLC



Aux Européens

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

ST Oui



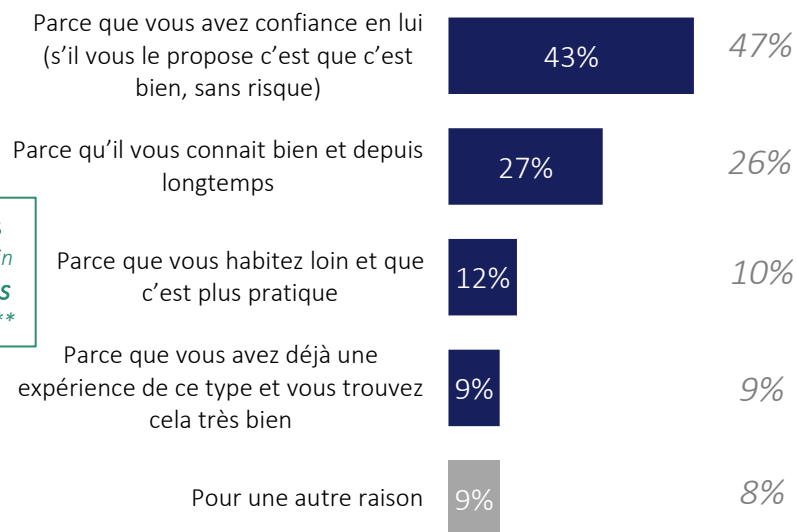
+ 5 pts depuis juin et +8 pts en un an**

Aux Français acceptant de recourir à une téléconsultation

Pour quelle raison y seriez-vous prêt ?



Juin 2020*

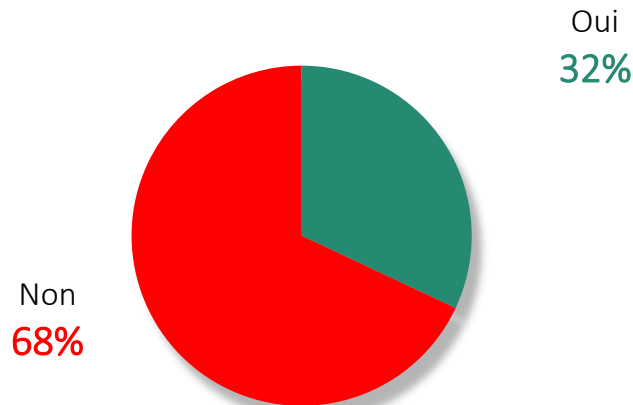


Mais la recommandation du médecin n'est pas le seul critère : le fait de savoir que la TLC est prise en charge par l'Assurance maladie inciterait les deux-tiers des non-pratiquants à être prêts à y recourir si leur médecin le leur recommandait



Aux Français n'ayant jamais effectué de téléconsultation

La Téléconsultation est prise en charge à 100% par l'Assurance maladie obligatoire et avancée par elle (la somme est payée et avancée avec le recours au tiers payant intégral). Le saviez-vous ?



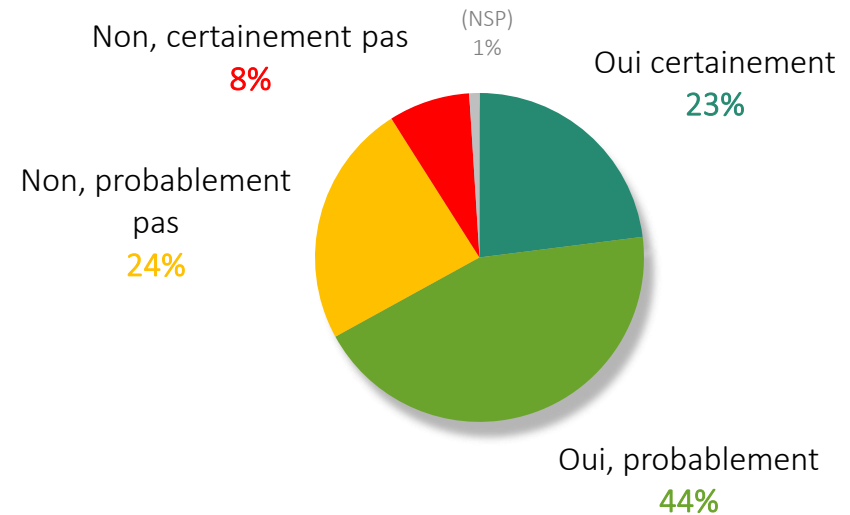
Aux Français n'ayant jamais effectué de téléconsultation

Et à présent que vous le savez, accepteriez-vous une téléconsultation si votre médecin vous la proposait ?



ST Non : 32%

ST Oui : 67%

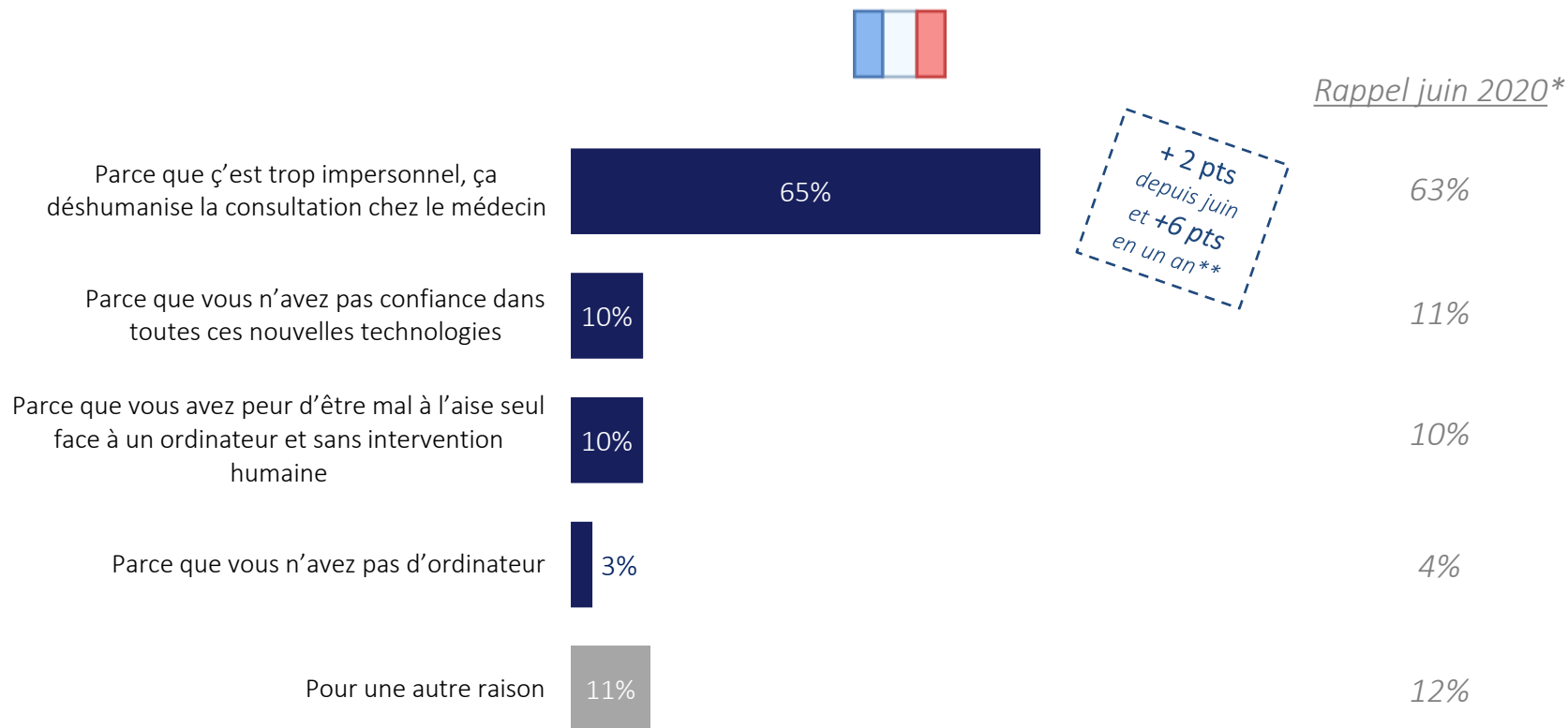


Réciproquement, le risque de « déshumanisation de la relation » est toujours, et plus que jamais (+6 pts en un an) la principale raison avancée par ceux qui refusent la téléconsultation



Aux Français n'acceptant pas de recourir à la téléconsultation

Pour quelle raison refuseriez-vous ?



* Baromètre Télémedecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020

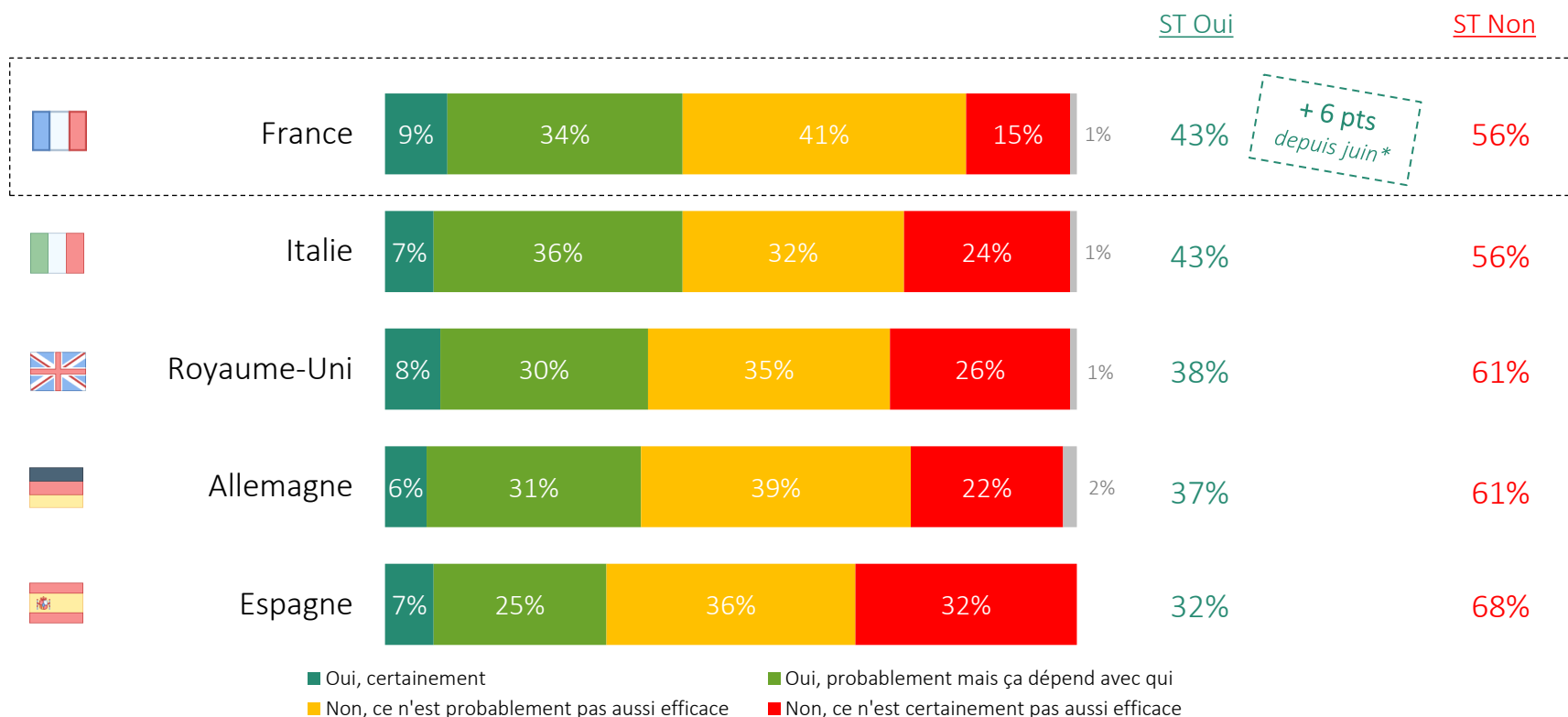
** Baromètre Télémedecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en novembre 2019 et publié le 27 janvier 2020

Autre source de progrès : convaincre les Français que la TLC est aussi efficace qu'une consultation physique. Seuls 43% des Français le pensent... mais ça progresse (+6 pts depuis juin) et la France est déjà le pays d'Europe le plus convaincu à ce sujet



Aux Européens

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



* Baromètre Télémédecine Odoxa pour l'ANS et le Mag de la Santé réalisé en juin 2020 et publié le 22 octobre 2020.

Analyse détaillée du sondage

Synthèse du sondage

(1/7)

1) Les Français connaissent de mieux en mieux la Télémedecine et sont de plus en plus nombreux à souhaiter y avoir recours et à juger qu'elle est utile pour la santé en France

La connaissance générale des Français sur les 5 dimensions de la TLM a encore progressé.

Aujourd'hui, 86% des Français savent ce qu'est la Télémedecine (TLM) et 92% ce qu'est la Téléconsultation (TLC). En un an, cela représente une progression de 7 points de la connaissance sur la TLM et de 10 points sur la TLC.

Les autres dimensions de la TLM sont toujours un peu moins connues et leur notoriété a moins progressé, pour autant les niveaux ne sont pas négligeables. Ainsi, 64% des Français savent ce qu'est la Télésurveillance médicale, 54% ce qu'est la Téléexpertise et 40% ce qu'est le Télésoin.

Par ailleurs, et c'est sans doute plus important, les connaissances plus précises des Français, notamment sur le prix et le remboursement de la TLC progressent encore :

Ainsi, la connaissance des Français sur le remboursement de la téléconsultation par l'AM s'améliore mois après mois pour atteindre 92% aujourd'hui, soit 18 points de progression en un an. On observe la même tendance sur la connaissance du prix d'une téléconsultation par rapport à une consultation classique : 78% des Français savent désormais qu'il est identique, soit 22 points de progression en un an.

Au-delà de la connaissance on note surtout une amélioration de l'utilité perçue de la télémedecine dans toutes ses dimensions (Télémedecine, Téléconsultation, Téléexpertise, Télésurveillance, Télésoin) : plus de 5 points d'amélioration en moyenne sur les 5 dimensions testées et 11 points sur la télémedecine seule... **désormais 61% des Français pensent qu'elle est une « bonne chose pour la France »**. D'ailleurs, aujourd'hui, près d'un Français sur deux (48%) souhaiterait y avoir recours, ce qui représente une progression de 7 pts depuis juin dernier et de 8 points en un an. Ce souhait de recours à la TLM est encore plus élevé en Ile-de-France où il culmine à 57% !

Synthèse du sondage

(2/7)

2) Logiquement, cette amélioration de la connaissance et de l'utilité perçue de la TLM va de pair avec une amélioration de l'image de la TLM : la France est l'un des pays d'Europe les plus favorables à la TLM avec 73% de jugements positifs

L'image globale de la télémédecine s'est elle-aussi considérablement améliorée. Avec 73% de « bonnes opinions », elle progresse de 10 points depuis juin et de 13 points en un an. La France est le pays d'Europe le plus positif à l'égard de la télémédecine : +16 points par rapport à la moyenne des 4 autres grands pays européens.

Cette bonne image globale s'explique par une image détaillée très positive de la télémédecine : Français et Européens sont convaincus que la TLM fait gagner du temps (aux patients comme aux soignants), qu'elle leur facilite la vie et permet de lutter contre les déserts médicaux. Chose intéressante, si le positif l'emporte (et progresse), des craintes existent aussi et notamment la crainte de la déshumanisation de la relation patient-soignant. Mais dans la balance de chacun, le positif l'emporte nettement sur le négatif.

3) La pratique de la TLM a explosé en un an - multiplication par 3 pour les patients et par plus de 6 pour les MG -, mais la progression s'est ralentie après le premier confinement (seulement +2 pts depuis juin) et la France est encore « en retard » par rapport à l'Espagne ou au Royaume-Uni

Si la pratique de la télémédecine a explosé en France depuis un an (+14 points, soit une multiplication par 3,33) son niveau reste faible dans l'absolu – 20% des Français l'ont expérimentée une fois dans leur vie – et plus faible que celui d'autres pays européens, aux systèmes « Beverigiens » comme l'Espagne ou le Royaume-Uni.

Ainsi, 55% des Espagnols et 42% des Britanniques y ont eu déjà recours au moins une fois dans leur vie. Il est vrai que leurs systèmes de santé et de soins favorisent depuis longtemps cette pratique, que ce soit au niveau national pour la NHS en Grande-Bretagne ou des régions autonomes espagnoles dont certaines ont été des fers de lance en Europe (comme la Galice par exemple).

Synthèse du sondage

(3/7)

La France se situe finalement loin derrière ces pays, au niveau de l'Italie (22%), mais nettement devant l'Allemagne (10%) et son système Bismarckien. Outre-Rhin, la TLM était encore une pratique interdite il y a seulement 5 ans.

En plus de nous situer à un niveau encore assez faible la TLM en France a vu son développement se ralentir sensiblement : après la formidable poussée observée chez les patients dans la foulée du premier confinement au printemps dernier (+12 points entre novembre 2019 et juin 2020), la progression s'est nettement ralentie depuis juin : +2 points seulement depuis juin.

Certes, l'évolution en un an reste spectaculaire, puisque la TLM a été multipliée par plus de 3 depuis novembre 2019 (6% vs 20%), mais le ralentissement est bien là.

Chez les patients en tout cas... car chez les médecins (69%) et surtout chez les médecins généralistes (82%), en revanche, la TLM poursuit sa progression, même si c'est à un rythme plus ralenti qu'au printemps dernier : +6 pts depuis juin.

C'est d'ailleurs surtout auprès de nos MG que la TLM aura réalisé sa progression la plus incroyable en un an : en passant de 12% à 82% de pratiquants en 12 mois, la TLM a progressé de +70 pts, soit une multiplication par presque 7 (x 6,8) depuis novembre 2019 !

Il faut donc compter sur eux, pour assurer le développement de la TLM auprès de leurs patients...

4) Comment les médecins pratiquent-ils la TLC aujourd'hui au quotidien ? Ceux qui l'ont essayée un fois y ont massivement recours (ils en ont effectué 91 en moyenne) et pour tous types de patients, le plus souvent à son domicile

Les médecins ayant recours à la TLC en effectuent beaucoup : plus de 91 en moyenne depuis leur première, soit une progression de 10 pts depuis juin et surtout un quadruplement en un an. Mais c'est surtout après le 1^{er} confinement que l'explosion a été la plus spectaculaire (58 étaient effectuées à l'époque). Les choses se sont un peu calmées depuis, les médecins la pratiquant en ont effectué en moyenne 25 depuis septembre.

Synthèse du sondage

(4/7)

Le domicile du patient est plus que jamais le lieu privilégié pour la téléconsultation : la TLC y a lieu dans 96% des cas aujourd'hui alors qu'elle ne représentait que 57% des situations il y a un an.

Le plus souvent, le patient est seul : si les deux-tiers des médecins savent que leur patient peut être accompagné par un infirmier ou un pharmacien durant leur TLC, rares sont ceux qui l'ont expérimenté (17%).

Pour les médecins, il n'existe pas vraiment une typologie idéale de patients éligibles à la TLC : selon eux, tous les types de patients effectuent des TLC, et notamment ceux qui ne pouvaient faire autrement pendant le confinement (1^{er} avec 45%; +5 pts) mais aussi ceux qui habitent loin (3^{ème} cités avec 36% et +9 pts depuis juin).

Les médecins utilisent toujours principalement le téléphone (53%) pour leurs TLC, mais l'usage des autres appareils (tablettes et ordinateurs) progresse fortement (+7 pts).

La satisfaction technique liée aux différents paramètres utiles pour une téléconsultation est toujours très élevée et progresse fortement (+10 pts depuis juin sur la fiabilité du système).

Les moyens utilisés par les médecins pour la vidéo-transmission sont très divers : le plus souvent ils utilisent les outils proposés par les plateformes du marché (1^{er} avec 37%), mais ils utilisent aussi Skype – WhatsApp - FaceTime (2^{ème} avec 31%) ou encore les Webcam et téléphone (3^{ème} avec 28%) ; une tendance nouvelle se dégage toutefois avec la progression de l'usage des outils spécifiques proposés par l'ARS (13% ; +2 pts).

5) Partout, la Téléconsultation génère un très haut niveau de satisfaction (80% en moyenne en Europe), et, « cocorico » avec 88% de satisfaits, les Français sont parmi les plus positifs en Europe ! Les médecins l'ayant expérimentée en sont aussi tout à fait satisfaits (78% de satisfaction)

Chez ceux qui l'ont essayée, la téléconsultation génère partout en Europe un très haut niveau de satisfaction ... et elle culmine particulièrement en France avec 88% de satisfaits (n°2 en Europe) dont 39% de « très satisfaits » (n°1). Notre pays enregistre des progrès importants, avec une amélioration de 9 pts de la satisfaction-patient depuis juin et de 17 pts en un an.

Synthèse du sondage

(5/7)

Les médecins sont un peu moins enthousiastes, mais ils sont aussi fort satisfaits de leur expérience de la TLC : 78% (+3 pts depuis juin) des médecins ayant eu (au moins) une expérience de TLC disent en avoir été satisfaits.

Comme lors des vagues précédentes, les raisons expliquant la satisfaction des patients à l'égard de leur TLC sont très prosaïques : d'une part, la nécessité (la TLC étant souvent la seule façon de pouvoir consulter pendant le confinement) et d'autre part parce que les choses ont bien fonctionné sur le plan technique.

Réciproquement, les raisons expliquant l'insatisfaction des rares insatisfaits, sont doubles elles-aussi : elles concernent toujours (mais de moins en moins) des problèmes techniques (connexion, difficulté à entendre son médecin), mais aussi et surtout des gênes voire des malaises liés au fondement même de la TLC. S'être senti « mal à l'aise » est désormais la 1^{ère} raison citée (23% et +4 pts depuis juin) ainsi que la difficulté d'être seul face au médecin, sans aide extérieure (+10 pts).

Raison de plus, sans doute, pour inciter les médecins à proposer à leurs patients les plus fragiles de telles expériences de TLC accompagnées... ils savent déjà que c'est possible, mais encore faudrait-il qu'ils y pensent (Cf. point précédent), ce qui n'est que rarement le cas pour le moment.

6) Convaincus qu'elle nous a aidé dans la crise sanitaire et nous aidera encore à en affronter d'autres à l'avenir, les Français sont, avec les Italiens, le peuple européen réclamant le plus (7 sur 10) aux pouvoirs publics d'investir davantage pour développer l'usage de la télémédecine

La téléconsultation « l'essayer c'est (plus que jamais) l'adopter » : elle est désormais inscrite dans les pratiques des deux-tiers des médecins qui la pratiquent ... c'est 13 pts de plus qu'il y a un an, avec davantage de médecins utilisateurs !

Deux raisons expliquent pourquoi les médecins non-pratiquants n'y ont pas recours : ils préfèrent, par principe, voir leurs patients en présentiel (1er avec 38%; +4 pts) et ils ne disposent pas des outils nécessaires (2ème avec 35% mais en baisse de 5 pts)... mais cette justification technique recule nettement depuis ces derniers mois (-5 pts depuis juin et -8 pts en un an).

Synthèse du sondage

(6/7)

Les Français sont parmi les plus convaincus d'Europe (avec les Italiens) de l'aide apportée par la TLM pour nous aider à nous sortir de la crise sanitaire : 7 sur 10 le pensent contre seulement 54% des Allemands. Les Français sont aussi 7 sur 10 et parmi les plus nombreux en Europe à considérer que la TLM nous aidera à gérer une nouvelle situation de crise sanitaire. Les médecins (79%) et infirmiers (77%) partagent leur conviction.

En conséquence, les Français (69%; +5 pts depuis juin) sont, avec les Italiens (71%), le peuple européen réclamant le plus aux pouvoirs publics d'investir davantage pour développer l'usage de la télémédecine.

7) Le recours à la TLC a toutes les chances de se développer encore à l'avenir : les médecins actuellement non-pratiquants disent qu'ils y auront bientôt recours et 7 Français sur 10 assurent qu'ils pratiqueraient la TLC si leur médecin le leur conseillait. Reste quelques conditions pour accompagner/favoriser ce développement.

La TLC s'imposera de plus en plus à l'avenir, c'est une certitude :

D'une part, parce que les médecins actuellement « réfractaires » sont une large majorité (57%) à penser qu'ils l'utiliseront à l'avenir ; et la part de ces médecins pensant être prochainement convertis ne cesse de croître : +10 pts de plus qu'en juin dernier.

D'autre part, parce que les Français eux-mêmes pensent majoritairement et de plus en plus (+7 pts en moyenne en un an) que la TLC pourrait s'appliquer à tous les types de consultations et plus particulièrement à toutes les situations simples, répétitives ou administratives.

D'ailleurs, 7 Français sur 10 (+8 pts en un an) seraient prêts à accepter une TLC si leur médecin leur en proposait une... soit autant que les Britanniques et plus que les Espagnols qui, pourtant, la pratiquent davantage qu'eux actuellement.

Pour ce développement futur, le rôle prescripteur du médecin sera décisif car la confiance en son médecin est « LE » critère clé avancé par les patients pour accepter une TLC... mais la recommandation du médecin n'est pas le seul critère : le fait de savoir que la TLC est prise en charge par l'Assurance maladie inciterait les deux-tiers des non-pratiquants à être prêts à y recourir si leur médecin le leur recommandait.

Synthèse du sondage

(7/7)

Réciproquement, développer la TLM en France supposera aussi de mieux communiquer autour des freins actuels et des inquiétudes des patients. Or, le risque de « déshumanisation de la relation » est toujours, et plus que jamais (+6 pts en un an) la principale raison avancée par ceux qui refusent la téléconsultation. Il faudra donc trouver des arguments susceptibles de rassurer sur cette dimension en particulier.

Un autre levier à activer concerne l'efficacité comparée de la TLC par rapport à une consultation en « présentiel ». Et là il faudra encore convaincre, mais les choses avancent déjà : seuls 43% des Français pensent qu'une TLC est aussi efficace qu'une consultation physique, mais ils sont de plus en plus nombreux à le penser (+6 pts depuis juin) et la France est déjà le pays d'Europe le plus convaincu à ce sujet.

La Télémedecine dispose donc d'un « boulevard » pour se développer encore dans notre pays, mais pour que son rythme de progression soit optimisé – comme entre janvier et juin – plutôt que ralenti (comme c'est le cas depuis juin), les pouvoirs publics devront encore communiquer, rassurer et expliquer, tant auprès des Français que (surtout) des professionnels du soin, et notamment des médecins généralistes.

Pour cela, dans le contexte sanitaire si particulier que nous traversons, il est impératif de bien suivre l'évolution des pratiques et des perceptions dans le temps comme ce baromètre (outil unique en France) nous le permet depuis novembre 2019.

Donc, rendez-vous au premier trimestre 2021 pour mesurer l'impact du second déconfinement sur le rapport des Français et des soignants à la Télémedecine...

Gaël Sliman, président d'Odoxa