

Les Français et la téléconsultation

http://harris-interactive.fr/opinion_polls/les-francais-et-la-teleconsultation/

Harris interactive – janvier 2019

Livi

Dans le cadre du développement des pratiques de télémédecine en France, la téléconsultation médicale est remboursable par l'Assurance Maladie au même titre qu'une consultation classique depuis le 15 septembre 2018. Dans ce contexte, Livi a sollicité Harris Interactive afin de réaliser une enquête visant à mieux comprendre la perception qu'ont les Français de cette pratique en plein essor. Les Français connaissent-ils la téléconsultation ? Sont-ils bien informés sur cette pratique et ses enjeux ? Envisagent-ils d'y avoir recours ? Quels bénéfices et quels inconvénients lui associent-ils ?

Que retenir de cette enquête ?

La téléconsultation, une connaissance encore perfectible. De manière générale, la plupart des Français ont déjà entendu parler de la téléconsultation médicale (86 %). Ils sont encore plus nombreux parmi les personnes âgées de 50 ans et plus (94 %), celles issues de catégories aisées (91 %) et les plus diplômées (93 %). Les évocations spontanées les plus associées à la notion de téléconsultation sont ses aspects « pratique » et « rapide », ainsi que sa capacité à apporter une solution au problème des « déserts médicaux ».

Néanmoins, si le terme de « téléconsultation médicale » est bien connu dans l'ensemble, la connaissance de ce qu'elle recoupe est largement perfectible. Ainsi, si près de neuf Français sur dix en ont déjà entendu parler, seuls 59 % disent voir précisément ce dont il s'agit. Ils ne sont même que 37 % à se sentir globalement bien informés sur ce type de pratique (là encore, un résultat un peu plus important chez les plus âgés et les plus diplômés). Dans les faits, au-delà des doutes qu'ils expriment sur leur niveau d'information, la majorité des Français semblent connaître les grands principes de la téléconsultation médicale. Ainsi, 84 % d'entre eux savent qu'elle est réalisée par un médecin diplômé, 73 % qu'elle est remboursée par la Sécurité sociale (ce qui est effectif depuis septembre 2018), 70 % qu'elle permet d'obtenir une ordonnance médicale et 69 % qu'elle permet d'obtenir et réaliser un rendez-vous médical en quelques minutes.

En revanche, le flou est davantage de mise en ce qui concerne les prix (seuls 59 % savent que la téléconsultation est réalisée au même tarif qu'une consultation classique) et les horaires (51 % pensent qu'elle permet d'obtenir un rendez-vous médical à n'importe quel moment de la journée ou de la nuit). Et un point d'interrogation est posé sur le statut et la légitimité de la téléconsultation : seuls 36% des Français considèrent qu'elle a la même valeur qu'une consultation classique. De manière générale, en cohérence avec leur niveau de connaissance plus élevé que la moyenne sur ce sujet, les plus âgés se montrent mieux informés sur la plupart des caractéristiques de la téléconsultation (médecin diplômé, remboursement, mise à disposition d'une ordonnance...). En revanche, les jeunes associent un peu mieux que leurs aînés la téléconsultation à une forme de souplesse (rendez-vous obtenu et réalisé en quelques minutes, horaires élargis de la consultation).

Une pratique jugée plutôt positive pour fluidifier le système de santé

De façon générale, la téléconsultation bénéficie d'une bonne image d'ensemble, car elle est perçue comme une solution possible permettant de pallier certaines des difficultés actuelles du système de santé. Ainsi, 81 % des Français estiment que son développement serait efficace pour permettre aux personnes de consulter un médecin plus facilement et 73 %, dans la même logique, pour lutter contre les déserts médicaux. Par ailleurs, 72 % estiment qu'elle permettrait de lutter efficacement contre l'engorgement des services d'urgences des hôpitaux, en proposant une solution alternative.

C'est donc bien sous le signe d'une promesse de fluidifier davantage le système de santé que les Français portent un regard positif sur cette pratique

Notons que les personnes issues des catégories aisées se distinguent par une confiance plus élevée que la moyenne à l'égard de ces bénéfices supposés de la téléconsultation. En revanche, les personnes habitant en zone rurale (soit les premières concernées) sont un peu plus sceptiques que la moyenne sur sa capacité à lutter contre les déserts médicaux (seuls 65 % la jugent « efficace » sur ce point, contre 72 % pour l'ensemble de la population). Au final, 60 % des Français estiment que le développement de la téléconsultation médicale serait efficace pour améliorer le fonctionnement du système de santé. Un résultat positif mais nuancé qui montre que la téléconsultation est perçue comme une solution au moins partielle à certaines difficultés, mais non comme un « remède miracle » à tous les problèmes du système de santé.

D'ailleurs, 63 % des Français se déclarent favorables au développement de cette pratique

Auprès de certaines populations, comme les personnes âgées de 35-49 ans (69 %), les catégories aisées (71 %) ou les plus diplômés (71 %), l'engouement s'avère encore plus fort. Parmi les populations plus réticentes que la moyenne, se trouvent les Français de 65 ans et plus, les personnes issues des catégories populaires, et les habitants de zones rurales.

Pour encourager le recours à la téléconsultation, des barrières à lever

Si 63 % des Français se disent favorables au développement de la téléconsultation, il reste un hiatus entre cette posture et le fait d'envisager réellement de recourir à ce mode de consultation pour soi-même : un peu plus d'un Français sur deux (52 %) s'y dit prêt aujourd'hui. Si le recouvrement n'est donc pas total entre les deux populations, on constate néanmoins que les catégories de personnes les plus favorables à son développement sont également celles qui se montrent les plus intéressées par le fait d'y recourir à titre personnel : Français de 35 à 49 ans (60 %) et cadres et professions libérales (68 %) notamment. Notons que ceux qui ont des habitudes chez un médecin mais à qui il arrive régulièrement de consulter ailleurs se montrent également plus ouverts que la moyenne à l'idée de la téléconsultation (60 %).

Dans le détail, face à différents cas de figure précis, la plupart des Français trouvent au moins une raison d'envisager une téléconsultation

Parmi les raisons pour lesquelles les Français pourraient le plus accomplir un acte de consultation à distance, on retrouve la demande d'un conseil médical (72 %), le renouvellement d'une ordonnance (71 %), la consultation lors d'une absence du domicile (67 %), l'indisponibilité du médecin traitant (66 %) ou les problèmes de santé jugés peu graves (66 %), c'est-à-dire des motifs avant tout d'ordre pratique ou relativement mineurs. Ils sont beaucoup moins nombreux, en revanche, à pouvoir envisager la téléconsultation pour un enfant malade (43 %) ou un problème de santé dont ils ont peur de la gravité (31 %), des situations suffisamment importantes selon eux pour ne pas pouvoir se passer d'un rendez-vous « en direct » avec un médecin. Au global, on ne voit pas apparaître une motivation vraiment dominante pour la téléconsultation, qui l'emporterait largement sur les autres. Parmi les éléments qui pourraient le plus inciter à pratiquer une téléconsultation, on retrouve trois arguments majeurs : le fait de ne pas avoir à se déplacer (32 %), le fait de pouvoir consulter un médecin en dehors des horaires d'ouverture habituels des cabinets (26 %) et le fait de pouvoir se rassurer rapidement sur un possible problème de santé (25 %). La motivation du gain de temps, citée par 23 %, est particulièrement sensible chez les actifs.

En revanche, parmi les différents écueils auxquels se heurte la téléconsultation, un type de frein l'emporte sur tous les autres : l'absence de contact en direct avec un médecin et l'impact supposé que cela a sur la qualité de la consultation médicale. En effet, l'impossibilité de se faire ausculter directement par le médecin (50 %) et le besoin d'avoir un contact direct avec le praticien (36 %) sont les deux raisons citées comme pouvant le plus dissuader de pratiquer une téléconsultation. Ces deux arguments sont d'ailleurs a fortiori mis en exergue par ceux qui n'envisagent pas aujourd'hui de recourir à la téléconsultation (respectivement 56 % et 48 %).

Le sentiment d'être moins bien pris en charge que lors d'une consultation classique représente également un frein important (29 %), notamment auprès des femmes, une crainte qui peut être également liée au fait de ne pas pouvoir choisir le médecin que l'on va consulter (22 %). Les considérations d'ordre plus technique, comme la sécurité des données et des échanges (18 %), la crainte de se faire escroquer par une application non fiable (16 %), ou encore la crainte de ne pas maîtriser suffisamment les outils numériques (12 %, un argument davantage mis en avant par les plus âgés) constituent des freins secondaires bien que non négligeables. L'importance du contact en direct, dont l'absence est mise en avant comme premier frein à la téléconsultation, est également illustrée par le fait que, s'ils doivent faire l'arbitrage, en l'absence de leur médecin traitant, entre une consultation chez un autre médecin et une téléconsultation, la plupart des Français opteraient, à ce stade, pour la consultation physique (72 %).

Néanmoins, dans ce type de situation, 26 % des Français choisiraient préférablement d'avoir recours à la téléconsultation (36 % chez les personnes âgées de 35 à 49 ans, 43 % chez les cadres et professions libérales) signe de l'attractivité grandissante de ce type de service auprès d'une partie du public. A noter que ceux qui n'ont pas réellement d'habitude chez un médecin particulier sont également parmi les plus enclins à se déterminer pour la téléconsultation.

Fiche technique

Enquête réalisée en ligne du 8 au 10 janvier 2019. Échantillon de 1 018 personnes, représentatif des Français âgés de 18 ans et plus. Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e).