



pour



Baromètre : Les Français et la téléconsultation – VAGUE 2

Les Français sont-ils bien informés sur la téléconsultation et ses enjeux ? Envisagent-ils d'y avoir recours ? Sous quelles conditions ?

Janvier 2020

Jean-Daniel Lévy, Directeur du Département Politique – Opinion

Julien Potéreau, Directeur d'études au Département Politique – Opinion

Morgane Hauser, Chef de groupe au Département Politique – Opinion

Sommaire

Méthodologie d'enquête

P.3

Une connaissance de la téléconsultation qui, sans être parfaite, s'améliore chez les Français

P.5

Un développement encouragé, notamment pour fluidifier le système de santé

P.12

Pour encourager le recours à la téléconsultation, encore des barrières à lever et le remboursement au cœur des enjeux

P.16



Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **7** au **9 janvier** 2020.



Échantillon de **1013** 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)**.



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.
- Les évolutions sont lues comparativement à l'étude « Les Français et la téléconsultation » réalisée pour LIVI du 8 au 10 janvier 2019, auprès d'un échantillon de 1018 personnes représentatif des Français âgés de 18 ans et plus.
Sont présentées les évolutions significatives (= ou > à une variation de 3 points).

Intervalle de confiance

L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	1,8	2,4	3,3	3,8	4,0	4,1
800 interviews	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
1 000 interviews	1,4	1,8	2,5	2,9	3,0	3,1
2 000 interviews	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,3
3 000 interviews	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,8
4 000 interviews	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000 interviews	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4

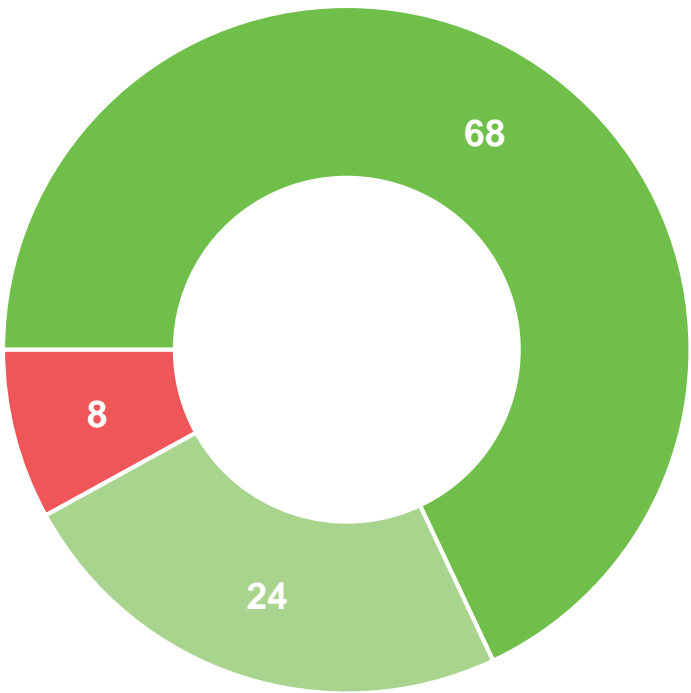
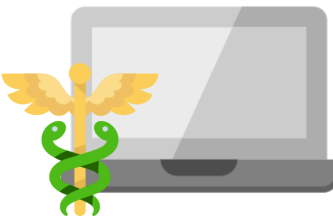
**Une connaissance de la téléconsultation
qui, sans être parfaite, s'améliore chez les
Français**



La téléconsultation est désormais un concept connu par la quasi-totalité des Français, qui sont également de plus en plus nombreux à en connaître précisément les contours

Avez-vous déjà entendu parler de la téléconsultation médicale ?

- À tous, en % -



Oui : 92% ∇ +6

Dont 68% (+9pts) « Oui et vous voyez précisément ce dont il s'agit »

50 ans et plus : 73%
Cadres et profs. lib. : 74%

Moins de 35 ans : 14% \blacktriangle -6
Diplôme < Bac : 16%

- Oui, et vous voyez précisément ce dont il s'agit
- Oui, mais vous ne voyez pas précisément ce dont il s'agit
- Non

Spontanément, les Français évoquent la praticité et la rapidité de la téléconsultation, ainsi que sa capacité à lutter contre les déserts médicaux

Quand vous pensez à la téléconsultation médicale, quels sont tous les mots, toutes les idées, toutes les impressions, qui vous viennent à l'esprit ?

Question ouverte, réponses spontanées

- À ceux qui déclarent connaître la téléconsultation au moins de nom -



Rappel 2019



Le nuage de mots est automatiquement généré à partir de l'exhaustivité des réponses spontanées à la question ouverte. La taille d'un mot dans le visuel représente sa fréquence d'utilisation : le mot écrit en plus gros caractères est celui qui a été le plus utilisé par les sondés dans leurs réponses. L'emplacement d'un mot au sein du nuage n'a pas de signification particulière, pas plus que sa couleur.

Exemples de verbatims

Quand vous pensez à la téléconsultation médicale, quels sont tous les mots, toutes les idées, toutes les impressions, qui vous viennent à l'esprit ?

Question ouverte, réponses spontanées

- À ceux qui déclarent connaître la téléconsultation au moins de nom -

« Elle permet d'avoir une réponse rapide à une question. C'est une technique qui désengorge l'attente chez les médecins. »

« C'est une nouvelle façon de consulter avec les nouvelles technologies je pense que cela est une bonne chose. »

« Rapidité de rendez-vous et de diagnostic surtout pour les communes en désert médical. »

« C'est une solution pour des consultations surtout dans dans les zones rurales. »

« Nouveauté avec une certaine perplexité à utiliser. Je m'interroge sur son efficacité : les diagnostics sont-ils adaptés ? Ne vont-ils pas manquer d'humanité ? »

« C'est de la consultation à distance pour de petites pathologies. Les mutuelles font la promotion de cette technique, mais se pose la question de leur efficacité. »

« Pour les déserts médicaux c'est une solution mais je préfère pouvoir voir le médecin en face. »

« Pourrait éviter d'engorger les urgences avec un premier diagnostic permettant une orientation. »

« Nous pouvons voir le médecin par visio et décrire nos symptômes. Cela peut fonctionner pour les maladies peu graves et qui n'ont pas besoin d'analyses spécifiques. »

« C'est un moyen de remédier à la pénurie de médecins; mais qui nécessite des précautions d'usage puisqu'il ne remplace pas une consultation face à face. »

« C'est une consultation à distance, par Skype ou par téléphone, sans la nécessité de se déplacer. Pour moi, c'est plus pratique et plus rapide. »

« Très intéressant lorsque c'est une consultation courante et précise. »

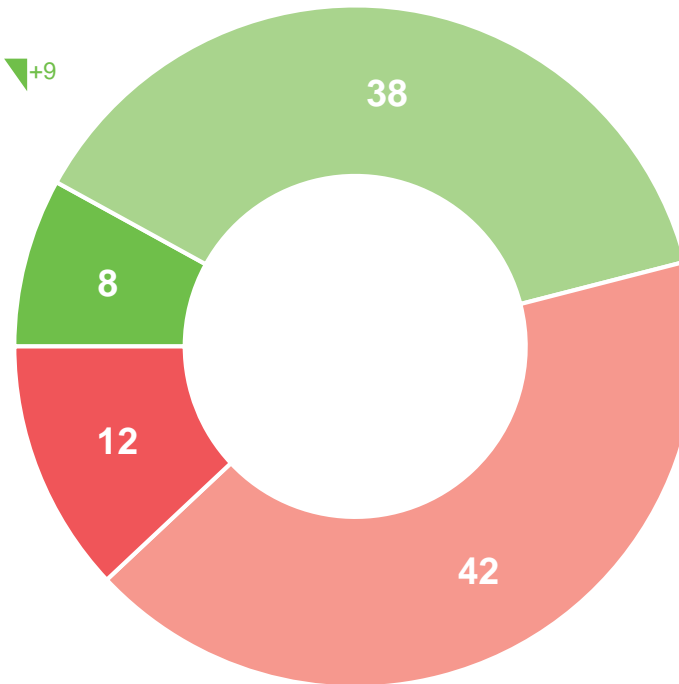
Le sentiment d'information à l'égard de la téléconsultation progresse avec sa notoriété, mais plus de la moitié des Français se sentent encore insuffisamment informés à son égard

De manière générale, diriez-vous que vous vous sentez bien ou mal informé(e) sur la téléconsultation médicale ?

- À tous, en % -

Bien informé(e) : 46% ▼+9

Voient précisément ce qu'est la téléconsultation : 59%



Mal informé(e) : 54% ▲-8

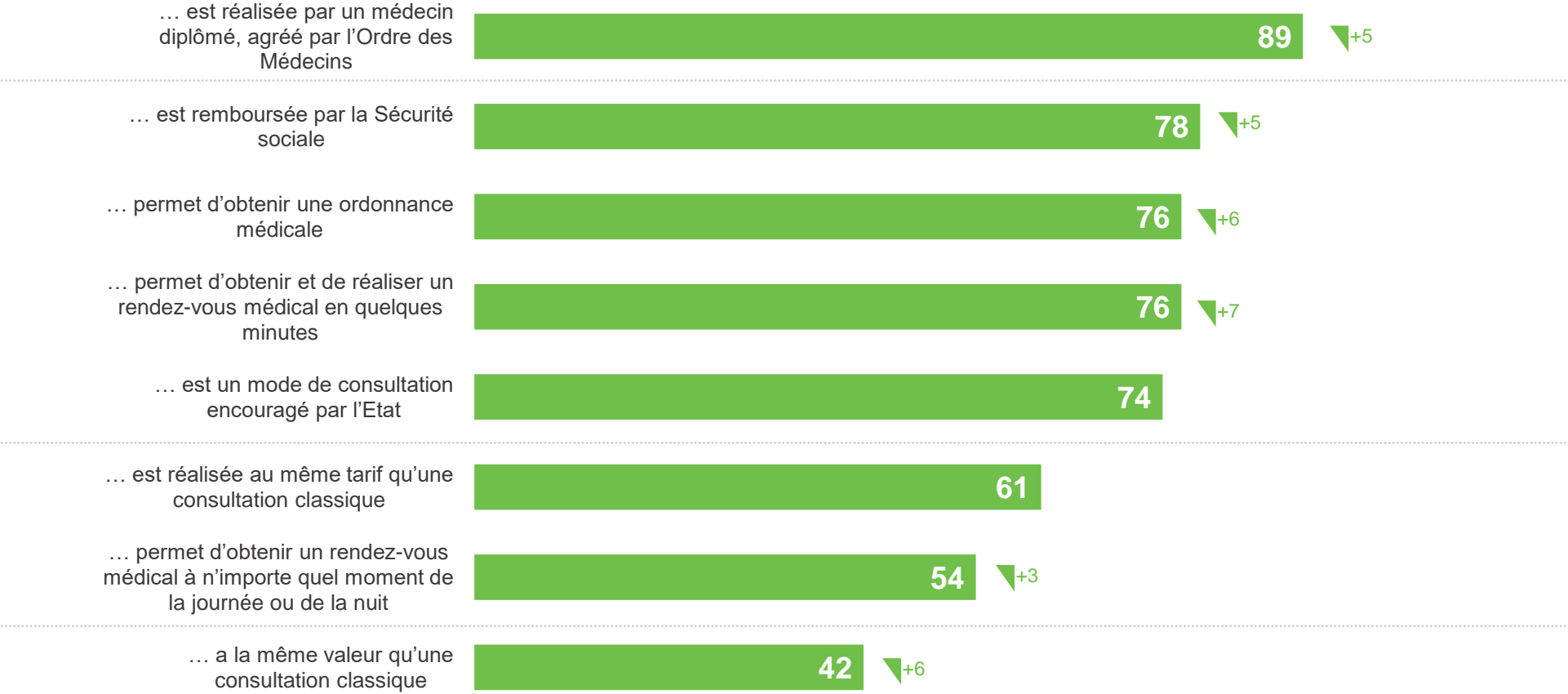
Hommes : 58%

■ Très bien informé(e) ■ Plutôt bien informé(e) ■ Plutôt mal informé(e) ■ Très mal informé(e) ■ Ne se prononce pas

La connaissance pratique des modalités de téléconsultation progresse, malgré des zones d'incertitude toujours fortes (disponibilité des médecins, valeur de la consultation)

Une téléconsultation est une consultation médicale effectuée en vidéo depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone.
D'après ce que vous en savez ou l'idée que vous vous en faites, diriez-vous qu'une téléconsultation médicale ... ?

- À tous, en % de réponses « Oui » -



Si les écarts se résorbent en termes de perceptions, les plus âgés se montrent toujours mieux informés dans l'ensemble, et les plus jeunes plus sensibles à la souplesse (gain de temps, rendez-vous adaptables)

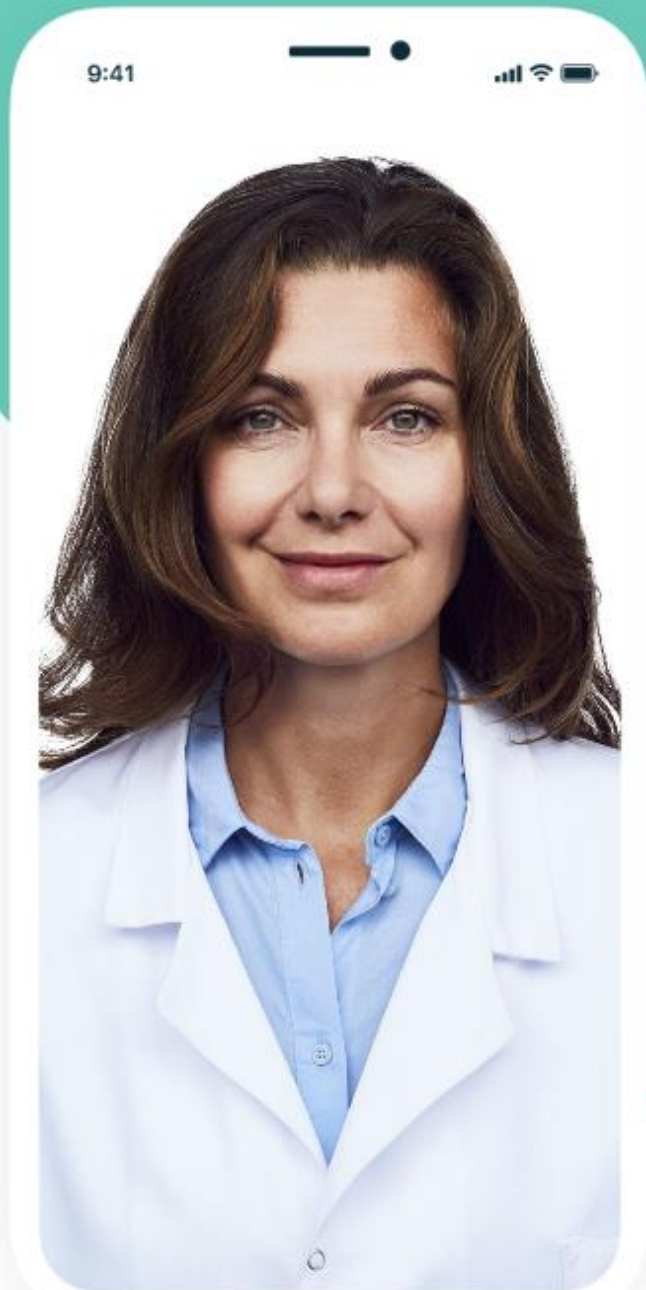
Une téléconsultation est une consultation médicale effectuée en vidéo depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone.
D'après ce que vous en savez ou l'idée que vous vous en faites, diriez-vous qu'une téléconsultation médicale ... ?

- À tous, en % -



**Un développement encouragé, notamment
pour fluidifier le système de santé**





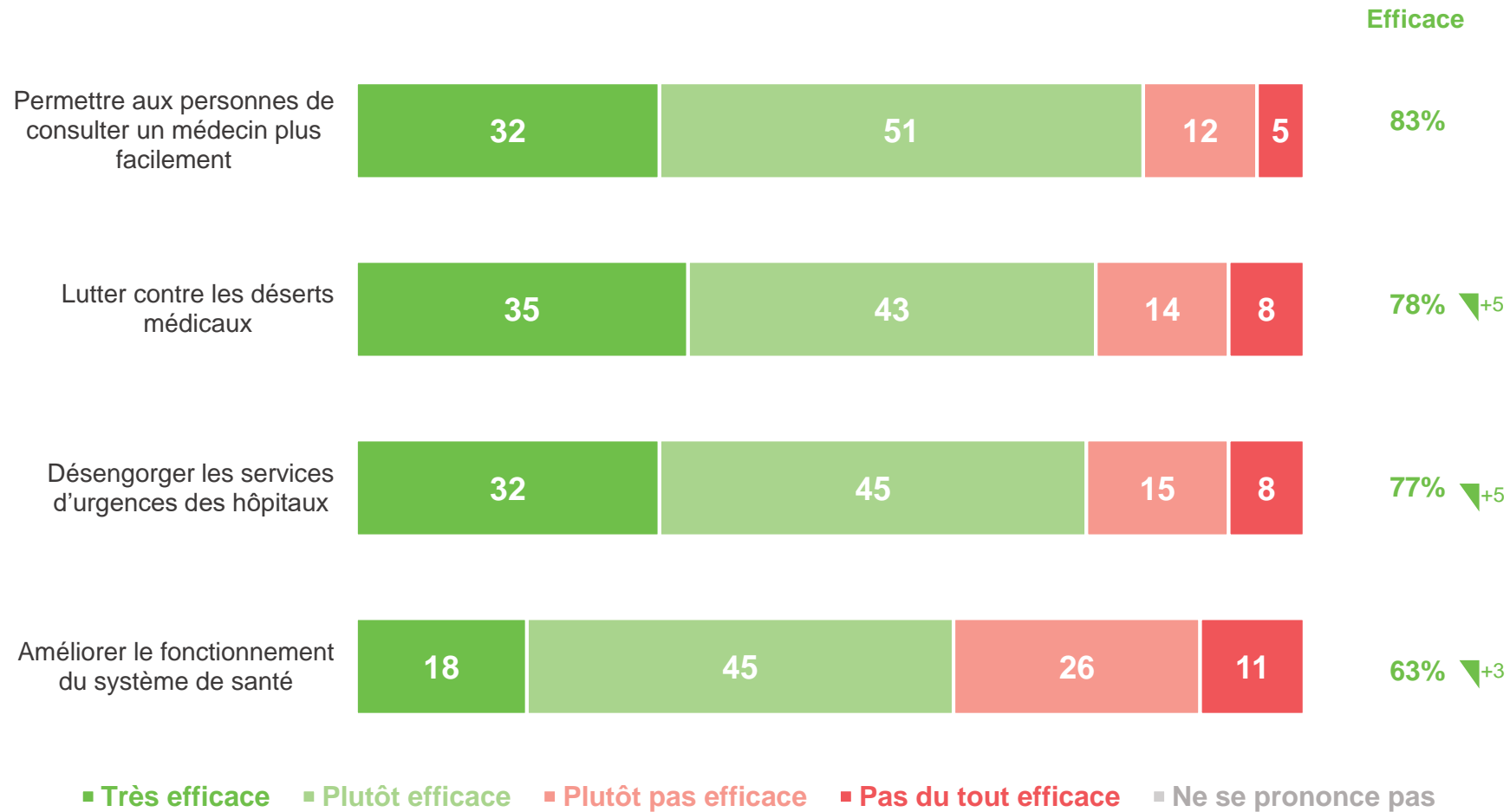
MISE A NIVEAU POUR TOUS LES REpondANTS

La téléconsultation est une consultation médicale effectuée à distance, le médecin et le patient communiquant par vidéo via un ordinateur, une tablette ou un smartphone, à l'aide d'une connexion Internet sécurisée. La téléconsultation médicale est aujourd'hui remboursable par l'Assurance Maladie, si elle est effectuée avec votre médecin traitant, ou avec un autre médecin si ce dernier n'est pas disponible ou que vous n'en avez pas.

La capacité de la téléconsultation à lutter contre certaines difficultés du système de santé est mieux perçue et avec davantage d'intensité qu'en 2019

Diriez-vous que le développement de la téléconsultation médicale serait efficace ou non pour... ?

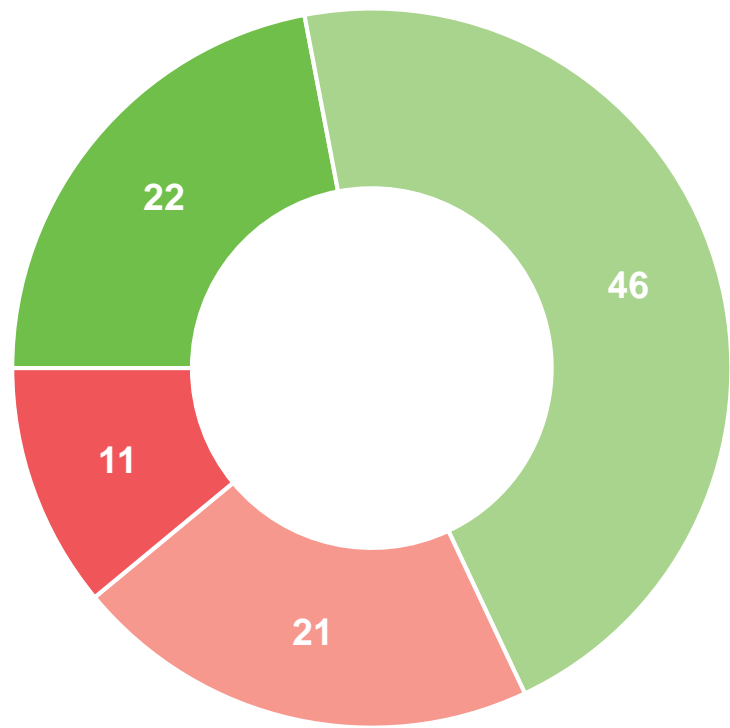
- À tous, en % -



Le soutien au développement de la téléconsultation progresse chez les Français pour atteindre 68% (+5 points) ; il est davantage plébiscité par les plus jeunes et les plus aisés

De manière générale, êtes-vous favorable ou non au développement des pratiques de téléconsultation médicale en France ?

- À tous, en % -



Favorable : 68% ▼+5

- Moins de 35 ans : 78%
- PCS+ : 73%
- Région parisienne : 75%
- Diplôme > à Bac +2 : 72%
- Se disent bien informés sur la téléconsultation : 75%

Pas favorable : 32% ▲-4

- 65 ans et plus : 40%
- Se disent mal informés sur la téléconsultation : 39%

■ Tout à fait favorable ■ Plutôt favorable ■ Plutôt pas favorable ■ Pas du tout favorable

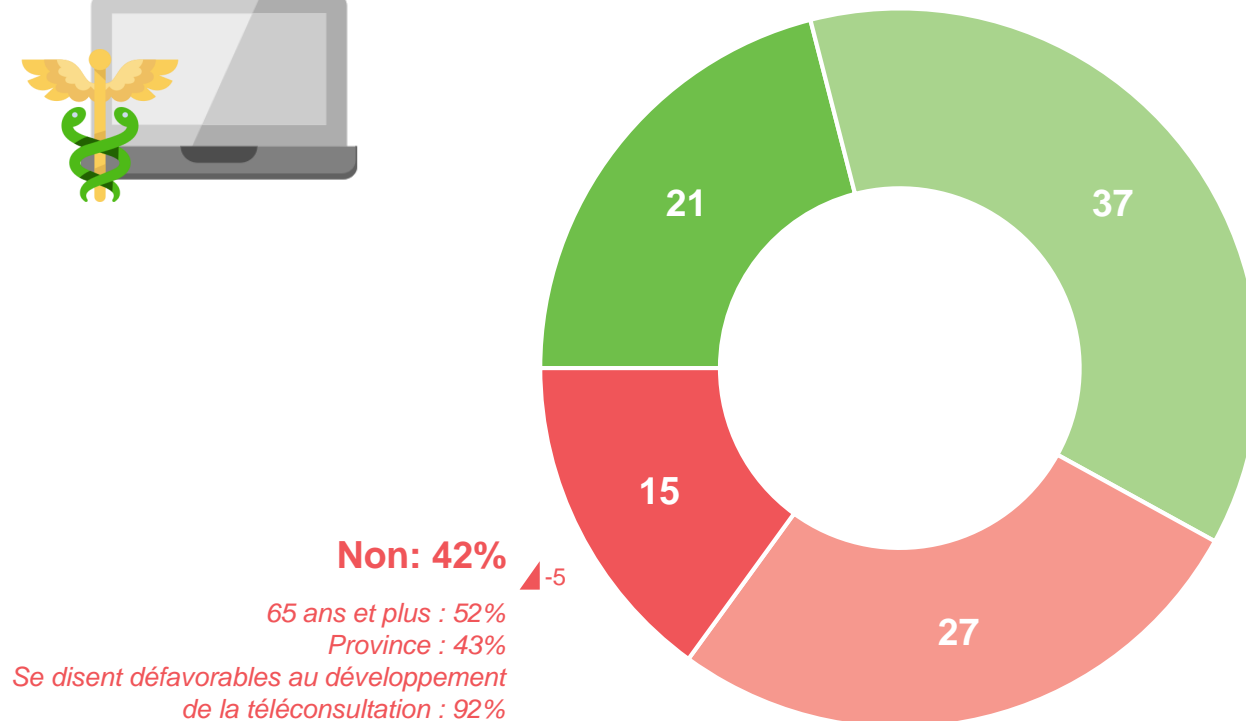
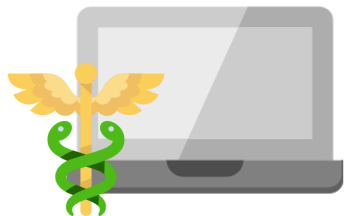
**Pour encourager le recours à la
téléconsultation, encore des barrières à
lever et le remboursement au cœur des
enjeux**



Les Français sont de plus en plus nombreux à déclarer pouvoir envisager de recourir à la téléconsultation (58%, +6 points)

De manière générale, pourriez-vous envisager ou non de consulter un médecin généraliste via une téléconsultation médicale pour vous-même ?

- À tous, en % -



Oui : 58% ▼+6

Moins de 35 ans : 69%

PCS+ : 67%

Région parisienne : 66%

Parents : 66%

Se disent favorables au développement de la téléconsultation : 83%

Ont un médecin habituel mais consultent régulièrement ailleurs : 75%

Non: 42% ▲-5

65 ans et plus : 52%

Province : 43%

Se disent défavorables au développement de la téléconsultation : 92%

■ Oui, tout à fait

■ Oui, plutôt

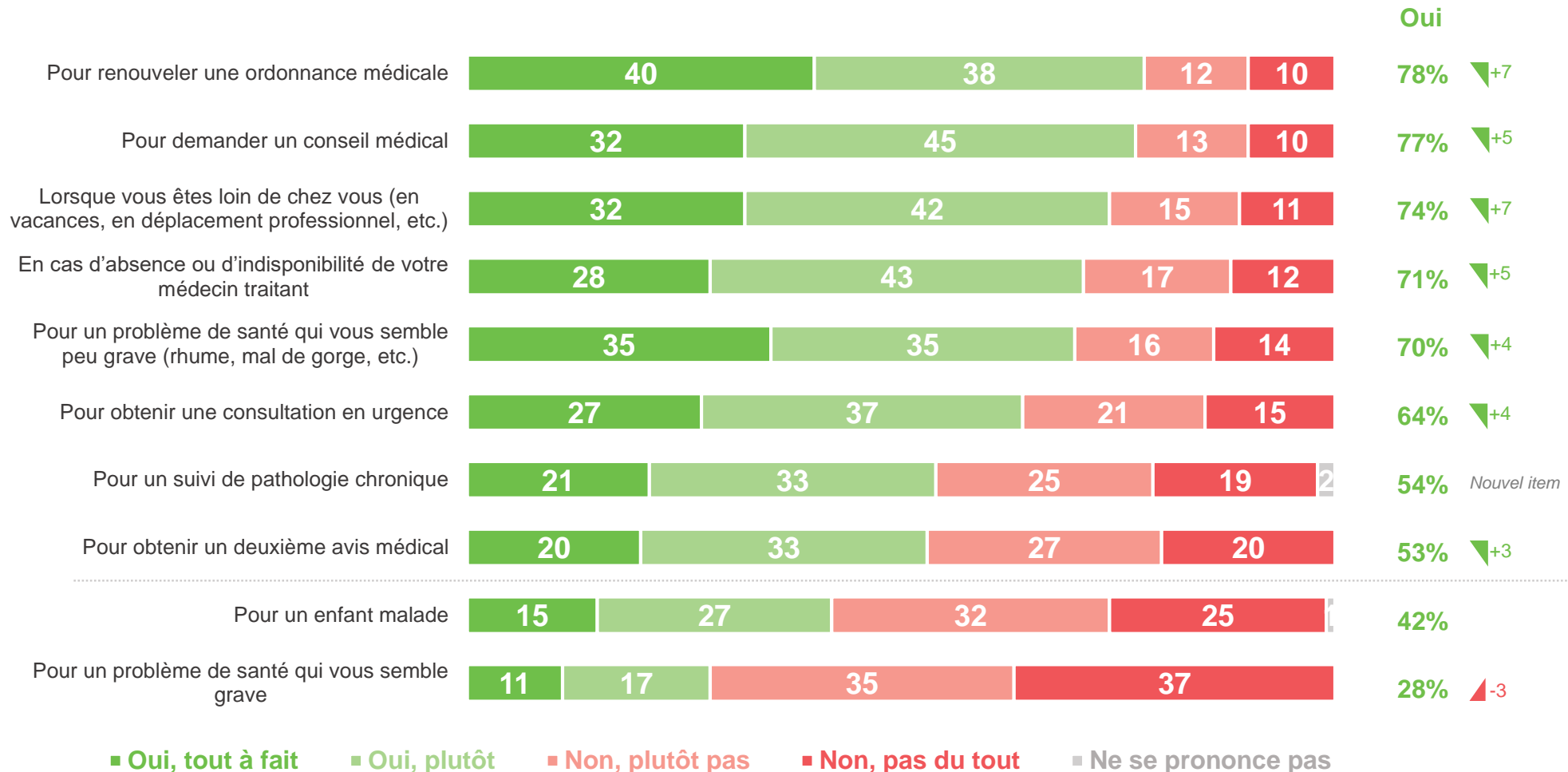
■ Non, plutôt pas

■ Non, pas du tout

Dans le détail, les Français privilégient toujours la téléconsultation pour des renouvellements d'ordonnance, des problèmes qu'ils jugent non graves, pour obtenir des conseils médicaux ou pour pallier à l'indisponibilité immédiate de leur médecin

Et pourriez-vous envisager ou non de consulter un médecin généraliste via une téléconsultation médicale dans chacune des situations suivantes ?

- À tous, en % -



Au total, près de 9 Français sur 10 déclarent qu'ils pourraient envisager de recourir à la téléconsultation dans au moins un des cas de figure proposés

Et pourriez-vous envisager ou non de consulter un médecin généraliste via une téléconsultation médicale dans chacune des situations suivantes ?

- À tous, en % -

Face à la variété des situations proposées,



88% ▼⁺³

des Français pourraient envisager de recourir à la téléconsultation dans au moins un cas de figure

- 25-34 ans : 93%
- 35-49 ans : 92%
- Région parisienne : 96%
- Diplôme > à Bac +2 : 91%
- Parents : 93%

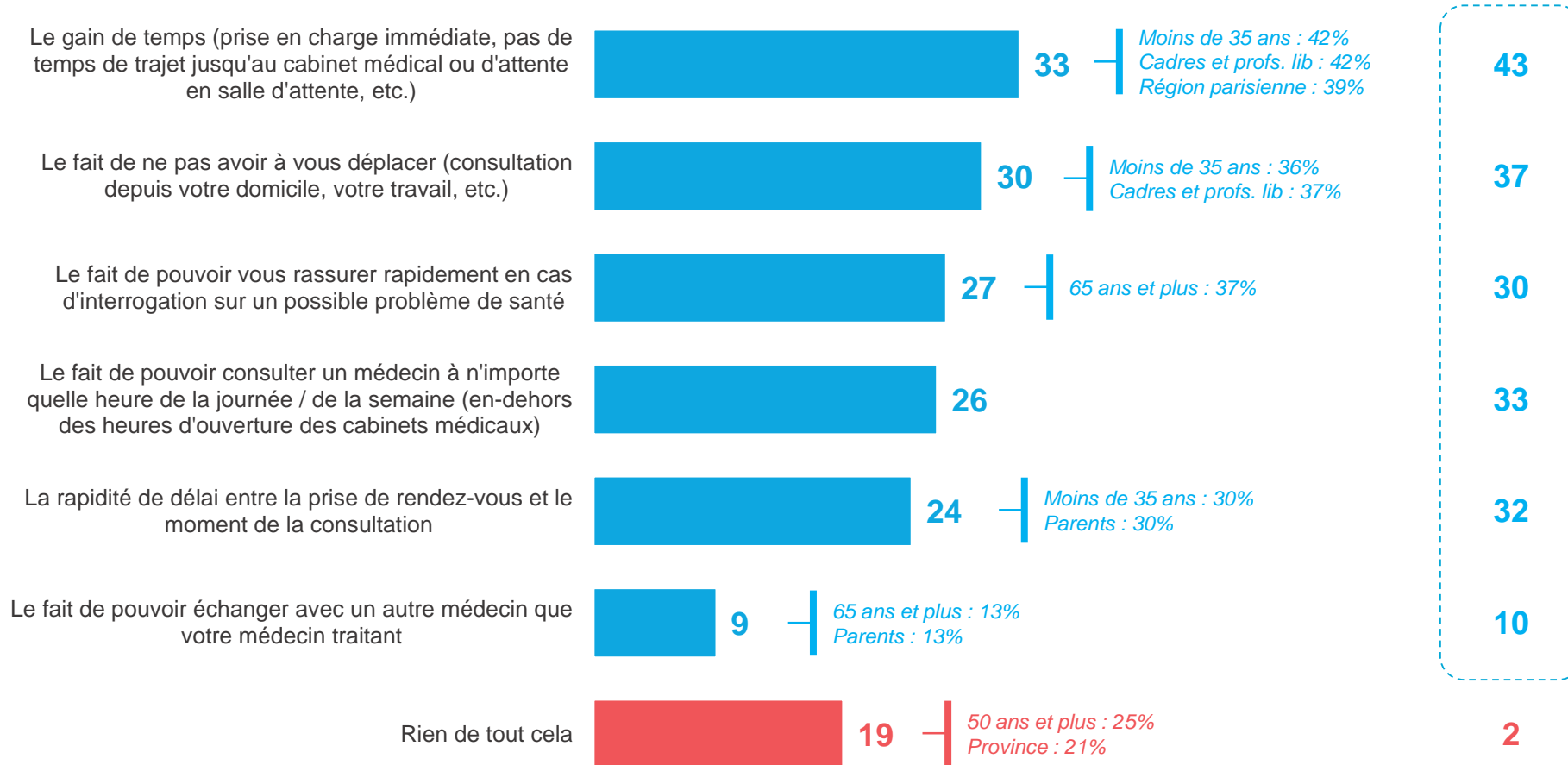
La perspective de gagner du temps (attente en cabinet, trajet, etc.), notamment en n'ayant pas à se déplacer apparaît comme une motivation majeure au recours à la téléconsultation, en particulier chez les urbains et les actifs

Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui pourraient le plus vous inciter à pratiquer une téléconsultation médicale ?

Réponses données à l'aide d'une liste - Deux réponses possibles

- À tous, en % -

Résultats auprès de ceux qui envisagent de pratiquer une téléconsultation médicale



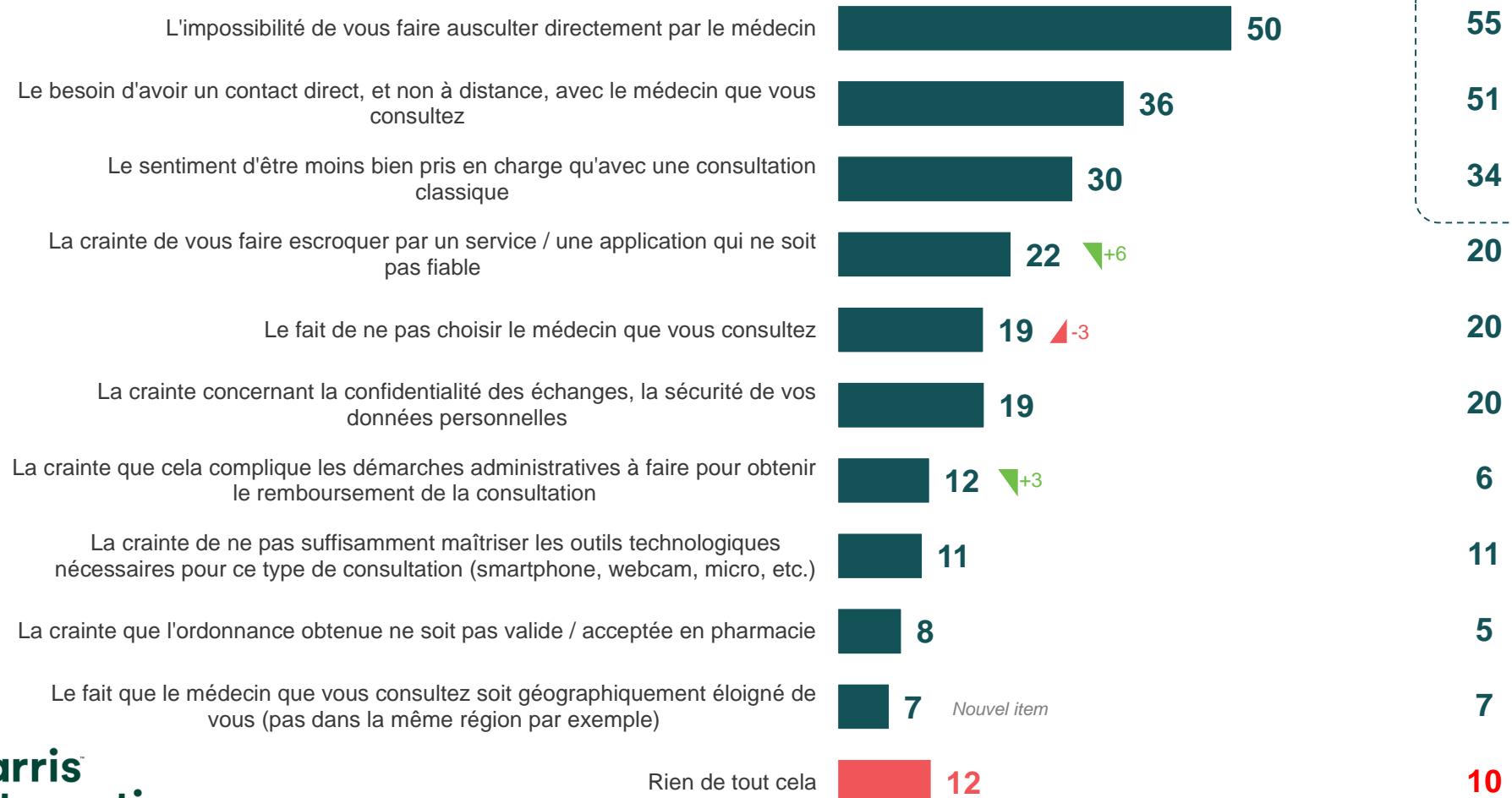
Le besoin de contact en direct avec un médecin, notamment pour l'auscultation, reste, de loin comme le premier frein à la téléconsultation ; plus que l'an dernier les Français expriment un besoin de réassurance quant à la fiabilité des services de téléconsultation

Et parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui pourraient le plus vous dissuader de pratiquer une téléconsultation médicale ?

Réponses données à l'aide d'une liste, trois réponses possibles

- À tous, en % -

Résultats auprès de ceux qui n'envisagent pas de pratiquer une téléconsultation médicale

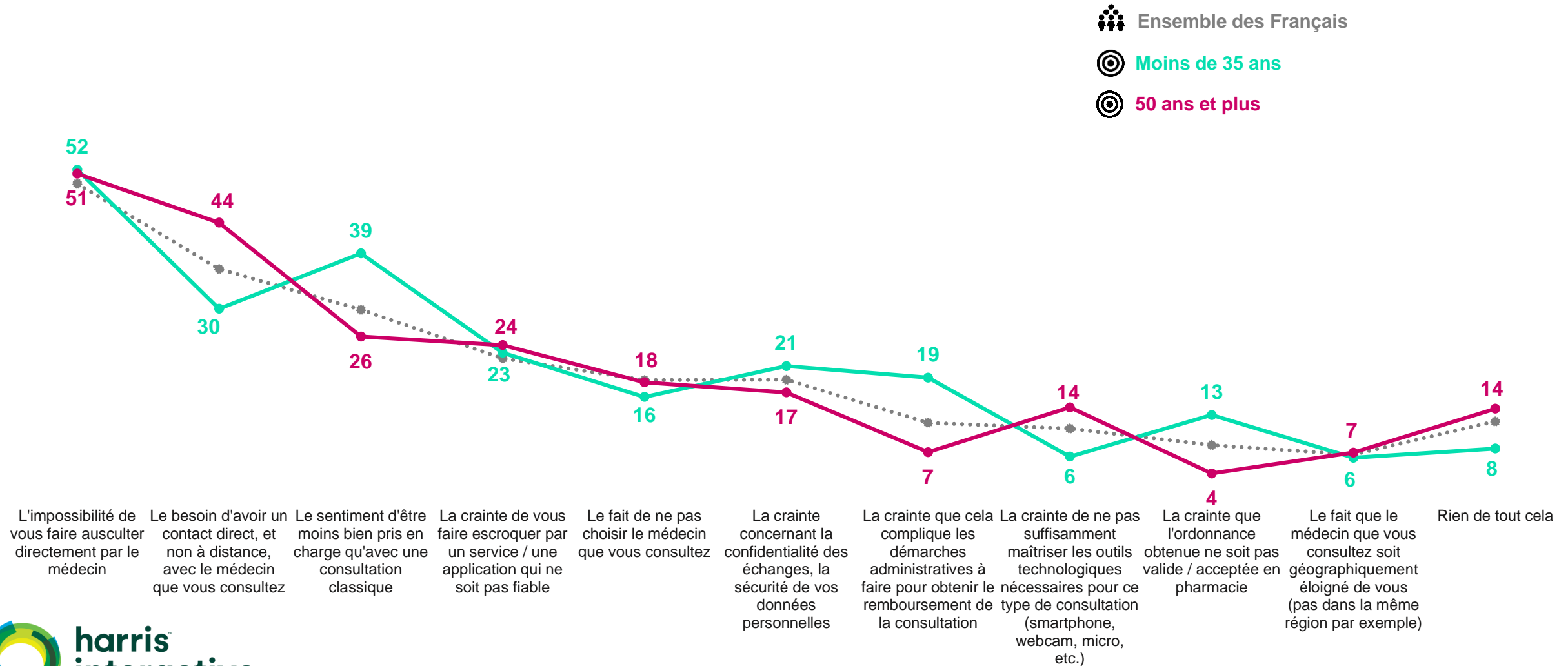


Les plus âgés, davantage dubitatifs à l'égard de la téléconsultation, mettent l'accent sur leur besoin d'un contact direct avec un médecin, et leur peur de ne pas maîtriser les outils technologiques ; les plus jeunes, eux, s'interrogent davantage sur la qualité des consultations et l'administratif (remboursement, acceptation en pharmacie)

Et parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui pourraient le plus vous dissuader de pratiquer une téléconsultation médicale ?

Réponses données à l'aide d'une liste, trois réponses possibles

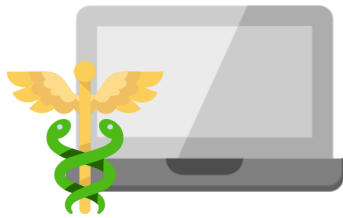
- À tous, en % -



Quelle solution privilégiée en cas d'absence du médecin traitant ? Si la majorité continue à préférer consulter un autre médecin en cabinet, 43% envisagent sans problème la téléconsultation, 13% la privilégieraient même

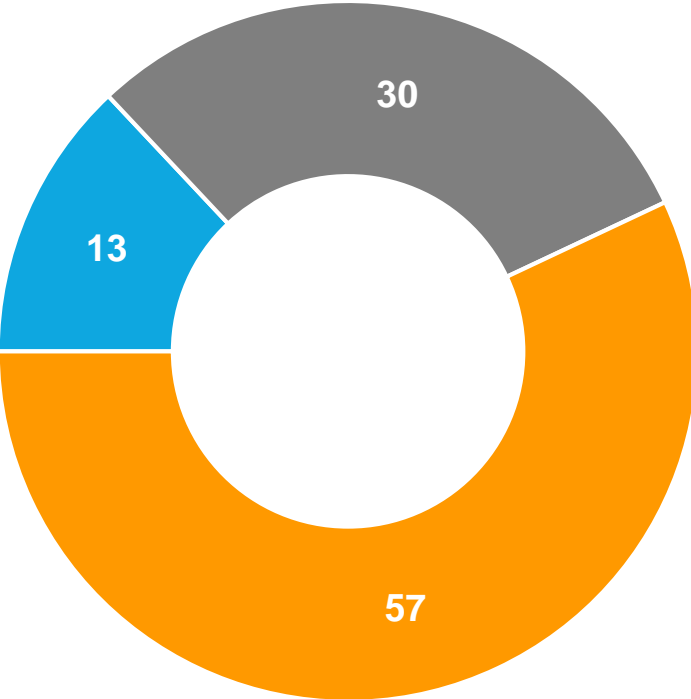
Si vous deviez consulter un médecin généraliste qui ne soit pas votre médecin traitant (si ce dernier n'est pas disponible, par exemple), préféreriez-vous... ?

- À tous, en % -



Consulter un autre médecin généraliste via une téléconsultation médicale

35 à 49 ans : 17%
Se disent favorables au développement de la téléconsultation : 18%



Vous n'auriez pas de préférence entre les deux solutions

Se disent favorables au développement de la téléconsultation : 40%



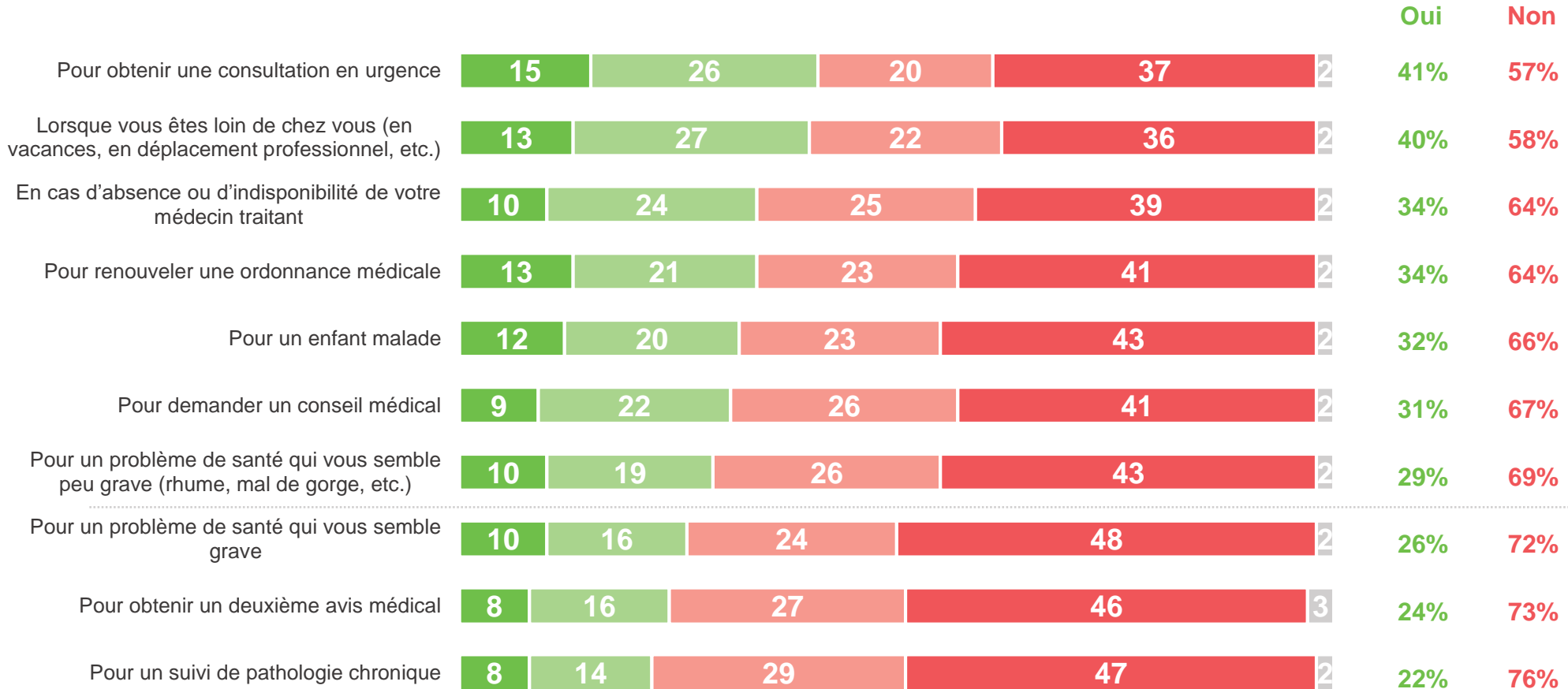
Consulter un autre médecin généraliste en vous rendant à son cabinet médical

Province : 59%
Se disent défavorables au développement de la téléconsultation : 88%
Consultent systématiquement ou presque le même généraliste : 59%

Dans le cas où la téléconsultation médicale ne serait pas remboursée par l'Assurance maladie, nombreux sont les Français qui n'envisageraient pas d'y avoir recours

Dans chacune des situations suivantes, si la téléconsultation n'était pas remboursable par l'Assurance maladie, pourriez-vous envisager d'y avoir recours ?

- À tous, en % -

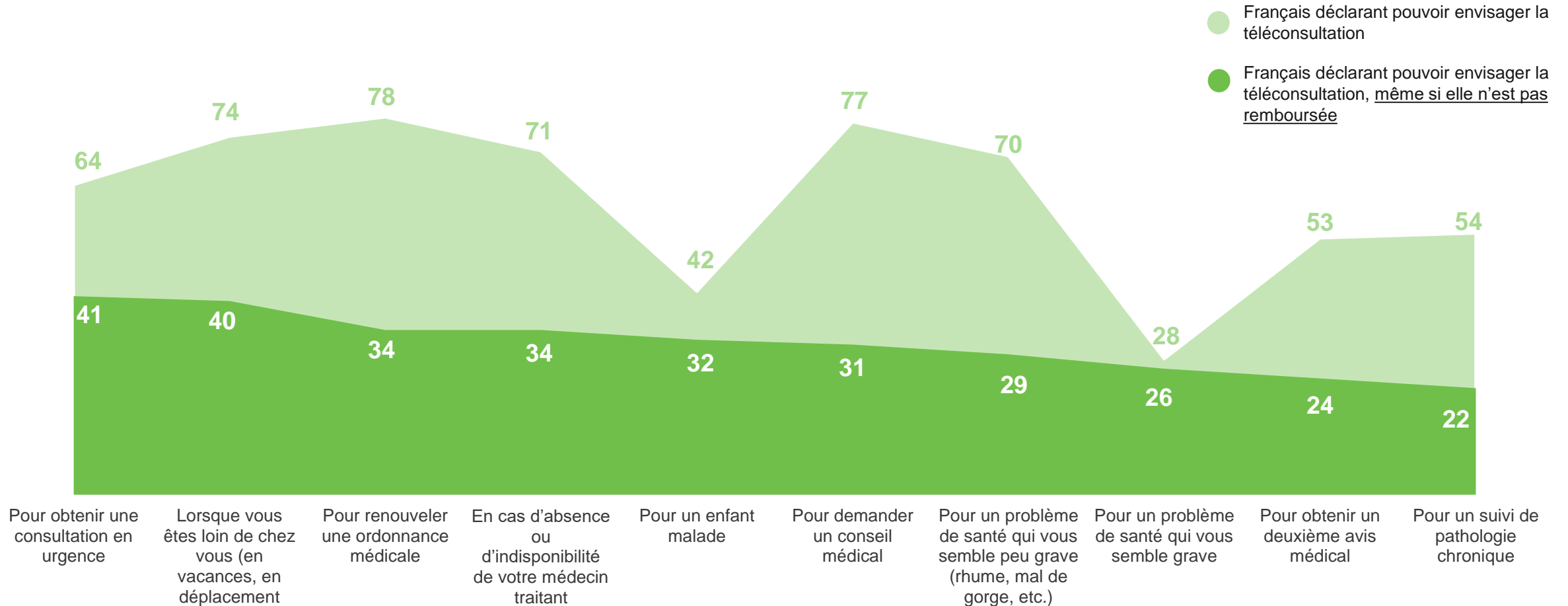


■ Oui, tout à fait
 ■ Oui, plutôt
 ■ Non, plutôt pas
 ■ Non, pas du tout
 ■ Ne se prononce pas

Si la téléconsultation n'était pas remboursée, les Français seraient nombreux à y renoncer, les situations d'urgence ou d'indisponibilité (vacances, absence du médecin traitant) restant les plus envisagées

Dans chacune des situations suivantes, si la téléconsultation n'était pas remboursable par l'Assurance maladie, pourriez-vous envisager d'y avoir recours ?

- À tous, en % de réponses « Oui » -



Contacts

Merci de noter que toute **diffusion de ces résultats** doit être accompagnée des éléments techniques suivants :
le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire de l'étude**,
la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Facebook](#)



[Twitter](#)



[LinkedIn](#)

Contacts Harris Interactive en France :

Jean-Daniel Lévy – Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - jdlevy@harrisinteractive.fr

Laurence Lavernhe – Responsable de la communication - 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr

ahead of what's next