

La téléconsultation, une solution désormais ancrée dans le quotidien des Français. Plus de 9 Français sur 10 prêts à téléconsulter

Résultats de la troisième édition du Baromètre dédié à la téléconsultation lancé par Livi avec Harris Interactive, en partenariat avec la Société Française de Santé Digitale (SFSD)

Livi, centre de santé, expert en téléconsultation en France, qui permet aux patients de consulter via une application, en vidéo, un médecin en quelques minutes, lance la troisième édition de son baromètre dédié à la téléconsultation. Ce baromètre vise, à raison d'une fois par an, à observer, analyser et mesurer le rapport des Français à la téléconsultation et permettre d'adapter les solutions proposées et l'information sur ces dernières aux besoins de la population. Cette troisième édition du baromètre est réalisée en partenariat avec la Société Française de Santé Digitale.

Les Français savent désormais ce qu'est la téléconsultation

La troisième vague de cette étude, réalisée en ligne du 18 au 20 novembre 2020, auprès d'un échantillon représentatif de 1037 Français, vient souligner la très nette progression de la connaissance de la téléconsultation par la population, effet induit de son déploiement depuis le début de la crise de la COVID-19.

Là où 68% des Français déclaraient, dans le cadre de la seconde vague du baromètre portée par Livi, « voir précisément ce dont il s'agit »,

ils sont aujourd'hui **83%**, soit +15 points en moins d'une année.

Si la crise sanitaire n'est pas étrangère à cette progression, on note que cette connaissance est corrélée à une meilleure reconnaissance des avantages de la téléconsultation. Son aspect pratique et sa facilité d'accès sont ainsi spontanément cités par les répondants.

Autre fait marquant : la connaissance détaillée de la téléconsultation est en nette hausse. Ainsi :

90% savent que les téléconsultations sont réalisées par des médecins diplômés et agréés par l'Ordre des Médecins (+1 point) ;

90% qu'elles sont remboursables par la Sécurité sociale (+12 points) et qu'en cela, elles sont un mode de consultation soutenu par l'État (87% contre 74% en janvier) ;

87% qu'elles permettent d'obtenir une ordonnance (+11 points) ;

78% qu'elles permettent d'obtenir et de réaliser un rendez-vous en quelques minutes (+ 2 points).

Ils sont désormais plus de la majorité, soit 51%, à considérer qu'elle a la même valeur qu'une téléconsultation classique, contre 42% en janvier 2020, et 36% en janvier 2019.

« C'est un vrai cap qui a été franchi »,

souligne Jonathan Ardouin, Directeur Général de Livi.

« La téléconsultation est correctement perçue par les Français, qui savent désormais comment y recourir, pour quels motifs. C'est un pas essentiel pour permettre le développement de la pratique à sa juste place dans le parcours de soins », précise-t-il.

Une réponse désormais logique et évidente aux besoins de santé

Depuis le début du baromètre en 2018, la téléconsultation apparaît comme une solution complémentaire et efficace à différents problèmes du système de santé Français, et cette année confirme les perceptions.



70% des Français considèrent qu'elle permet d'évoluer vers un système de santé plus efficace (+7 points), notamment :

- + Pour lutter contre les déserts médicaux (78%) (stable) ;
- + Pour désengorger les services d'urgences hospitaliers (80%, +3 points)
- + Pour consulter un médecin plus facilement (85%) (+2 points).

La crise a mis en avant la réponse complémentaire que la téléconsultation apporte, et sa cohérence avec les consultations en présentiel.



Téléconsultation et COVID-19

« De manière assez logique, nous avons voulu mesurer l'impact de la crise sanitaire sur le développement de la téléconsultation. Les chiffres sont à la fois attendus et étonnants. D'une part, ils viennent souligner ce que nous savons déjà : le recours à la téléconsultation a véritablement émergé au regard de cette crise inédite. Mais d'autre part, et point qui est particulièrement clé, la crise a fait émerger une confiance durable dans la pratique, et 75% des nouveaux patients-téléconsultants déclarent qu'ils pourraient à nouveau y avoir recours. C'est bien la preuve que la pratique est associée spontanément à une prise en charge pertinente et qualitative », souligne Maxime Cauterman, Directeur médical de Livi.

Dans le contexte particulier de crise sanitaire, la téléconsultation est perçue comme un moyen efficace pour réduire les risques de contamination dans les salles d'attente des praticiens (91%) et donc réduire les risques pour les patients comme pour les médecins.

Ainsi, le recours à la téléconsultation a explosé, du fait de la crise sanitaire, par rapport aux vagues précédentes.

23% des Français interrogés indiquent avoir eu recours à la téléconsultation, soit + 19 points, ce qui constitue une très forte progression.

16% au total des Français interrogés indiquent qu'ils ont utilisé cette solution pour la première fois pour une raison liée à la Covid-19.

Et il est à noter que :

80% d'entre eux indiquent qu'ils n'auraient probablement pas eu recours à une téléconsultation hors du contexte Covid.



Mais ceux qui l'ont essayée pour la première fois se déclarent satisfaits de leur expérience pour 87% d'entre eux et 75% indiquent qu'ils pourraient désormais à nouveau y avoir recours.

Globalement, les Français sont donc plus nombreux à avoir essayé la téléconsultation, et plus nombreux à vouloir l'adopter en cette fin d'année 2020. La crise a donc eu un impact positif sur la pratique, qui a su prouver sa pertinence au regard de cette période clé.

Un développement plébiscité

L'un des chiffres marquants de cette troisième vague du baromètre est l'acceptation globale de la téléconsultation par les Français : **aujourd'hui, 74% se déclarent favorables à son développement en France**, soit + 6 points par rapport janvier et + 13 points au total par rapport à janvier 2019. Toujours, elle est davantage soutenue par les Français les plus jeunes, issus des milieux aisés, urbains, et par les parents.

Enfin, plus de

9 Français sur 10

envisagent désormais avoir recours à la téléconsultation (93%), dans les cas de figure testés dans l'étude.

Ils se montreraient ainsi nombreux à pouvoir y avoir recours pour :



renouveler une ordonnance médicale 83% (+5 points par rapport à janvier 2020) ;



pour demander un conseil médical (79%) ;



lorsqu'ils sont loin de chez eux (77%, +3 points) ;



pour un problème de santé qui leur semble peu grave (76%, +6 points) ;



ou lorsque leur médecin traitant n'est pas disponible (75%, +4 points).

Surtout, on note que les motifs les moins envisagés auparavant (problème de santé qui semble grave, enfant malade ou suivi de pathologie chronique, par exemple), s'ils restent encore logiquement minoritaires, apparaissent de plus en plus comme ouverts à la téléconsultation.

53% des Français pourraient ainsi y recourir pour un enfant malade, soit +10 points par rapport à janvier 2019.

« Cela traduit un indice de confiance fort et sans cesse grandissant, ce qui est particulièrement important pour nous qui mettons la qualité médicale au cœur de notre approche. Les Français sont désormais en confiance avec la téléconsultation. Nous devons poursuivre notre démarche et leur donner des gages toujours plus forts et concrets de qualité. Le fait qu'ils soient 79% à envisager la téléconsultation pour demander un conseil médical indique qu'il est essentiel de la développer pour de nouveaux motifs de prise en charge. C'est ce que nous avons fait avec la psychiatrie depuis quelques mois, ou avec la santé des femmes. Nous poursuivrons dans ce sens en 2020 car il nous semble que c'est désormais une nouvelle étape clé à franchir pour répondre aux attentes des patients », souligne Maxime Cauterman.

«La Société Française de Santé digitale se réjouit des résultats de cette enquête. Nous oeuvrons depuis de nombreuses années à accompagner citoyens et professionnels de santé à prendre le virage du numérique. La confiance que les Français, contraints et forcés par la pandémie, ont mis dans la téléconsultation montre que la télémédecine porte les valeurs d'une médecine humaniste qui a répondu présente à leurs besoins médicaux. Le dialogue singulier entre le patient et son médecin a été tout aussi présent en téléconsultation. Il nous faut maintenant aller plus loin, et espérons que dans un an cette enquête montrera que la mise en place du parcours alterné face-face/consultation à distance pour un français est devenu pour lui une organisation naturelle de ses soins, avec un sentiment de sécurité totale. Faire appel à un assistant de téléconsultation, infirmier ou pharmacien, en cas de besoin sera demain pour lui une évidence ! Les outils du digital se seront mis au service des acteurs dans un parcours coordonné avec un dossier partagé pour une prise en charge optimisée. », souligne la présidence de la SFSD.



À PROPOS DE **livi**

Livi, centre de santé expert en téléconsultation, permet aux patients de consulter un médecin en vidéo, inscrit à l'Ordre, en quelques minutes, depuis leurs tablettes et smartphones. Filiale de KRY, leader européen de la téléconsultation, Livi bénéficie de l'expérience clé de cette dernière en termes d'organisation, de déploiement, et d'exigence au regard de la qualité des soins. Positionné en tant qu'offreur de soins, Livi est un acteur singulier dans le paysage de la téléconsultation en France puisqu'il ne s'attache pas uniquement à équiper techniquement les médecins pour réaliser la téléconsultation, il propose d'ajouter du temps médical pour permettre aux patients de consulter quand ils en ont besoin, là où ils en ont besoin.

Pour toute demande d'interview ou de précisions, nous vous remercions de bien vouloir nous contacter aux coordonnées ci-contre :

Contacts presse Agence Vingt-Quatre

Karen Bornaghi-Patouillet
karen@vingt-quatre.fr
06 29 90 94 93

Aziliz Prodomme
aziliz@vingt-quatre.fr
06 35 83 31 84