

Une étude



Baromètre : Les Français et la téléconsultation – VAGUE 3

Les Français sont-ils bien informés sur la téléconsultation et ses enjeux ? La crise sanitaire a-t-elle changé leurs représentations ? Leur envie d'y avoir recours ?

Décembre 2020

Jean-Daniel Lévy, Directeur du Département Politique – Opinion

Morgane Hauser, Chef de groupe au Département Politique - Opinion

Mathieu Omhovere, Chargé d'études au Département Politique – Opinion



Sommaire

Méthodologie d'enquête	P.3
Une connaissance de la téléconsultation en nette progression	P.5
Dans le contexte de crise sanitaire, une téléconsultation qui apparaît particulièrement utile	P.13
Et dans les faits, une crise sanitaire qui a particulièrement encouragé son développement	P.18
Envisager une téléconsultation, une option de plus en plus évidente pour les Français	P.21
Leviers et freins à la téléconsultation en période de crise sanitaire	P.27

Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **18** au **20 novembre** 2020.



Échantillon de **1037** personnes représentatif des Français âgés de 15 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 chiffres suivis d'un astérisque (*) sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs.
- Les évolutions    sont indiquées par rapport aux vagues précédentes du Baromètre, réalisées dans les mêmes conditions :
 - Baromètre « Les Français et la téléconsultation – Vague 1 » réalisée par Harris Interactive pour Livi du 8 au 10 janvier 2019 auprès d'un échantillon représentatif de 1018 Français âgés de 18 ans et plus.
 - Baromètre « Les Français et la téléconsultation – Vague 2 » réalisée par Harris Interactive pour Livi du 7 au 9 janvier 2020 auprès d'un échantillon représentatif de 1013 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

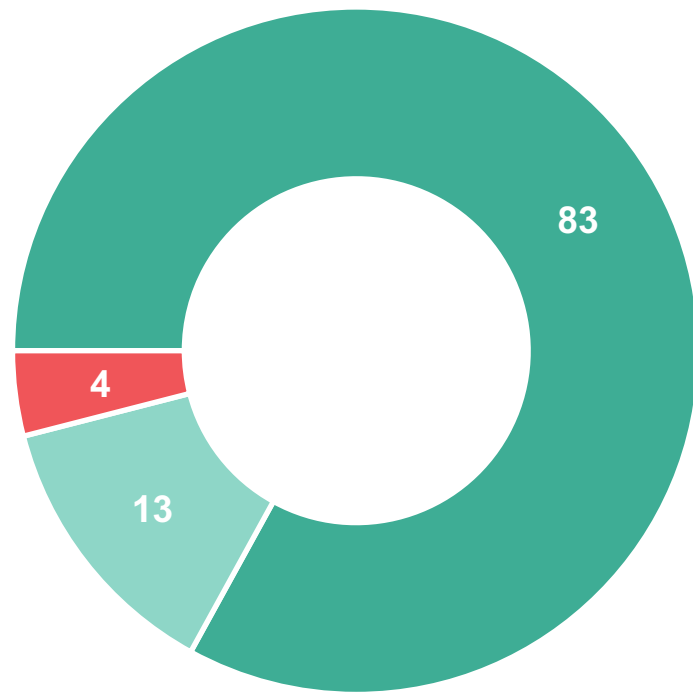
**Une connaissance de la
téléconsultation en nette progression**



La notoriété de la téléconsultation continue à progresser de manière exponentielle : le sentiment de bien savoir ce dont il s'agit a progressé de plus de 20 points au cours des deux dernières années, un phénomène auquel la crise sanitaire n'est sans doute pas étrangère

Avez-vous déjà entendu parler de la téléconsultation médicale ?

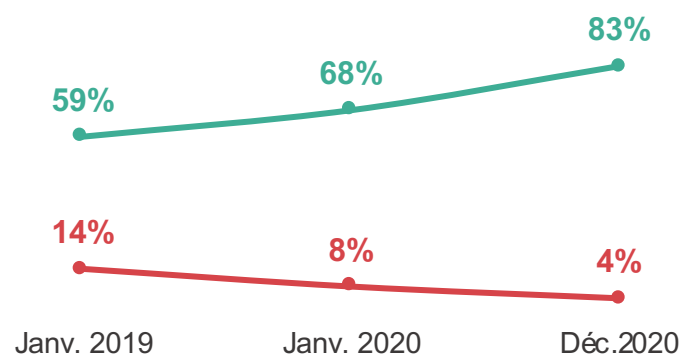
- À tous, en % -



Oui : 96% ⁺⁴

Dont 83% (+15pts) « Oui et vous voyez précisément ce dont il s'agit »

35-49 ans : 89%
Cadres et profs. lib. : 90%
Personnes avec enfants : 88%



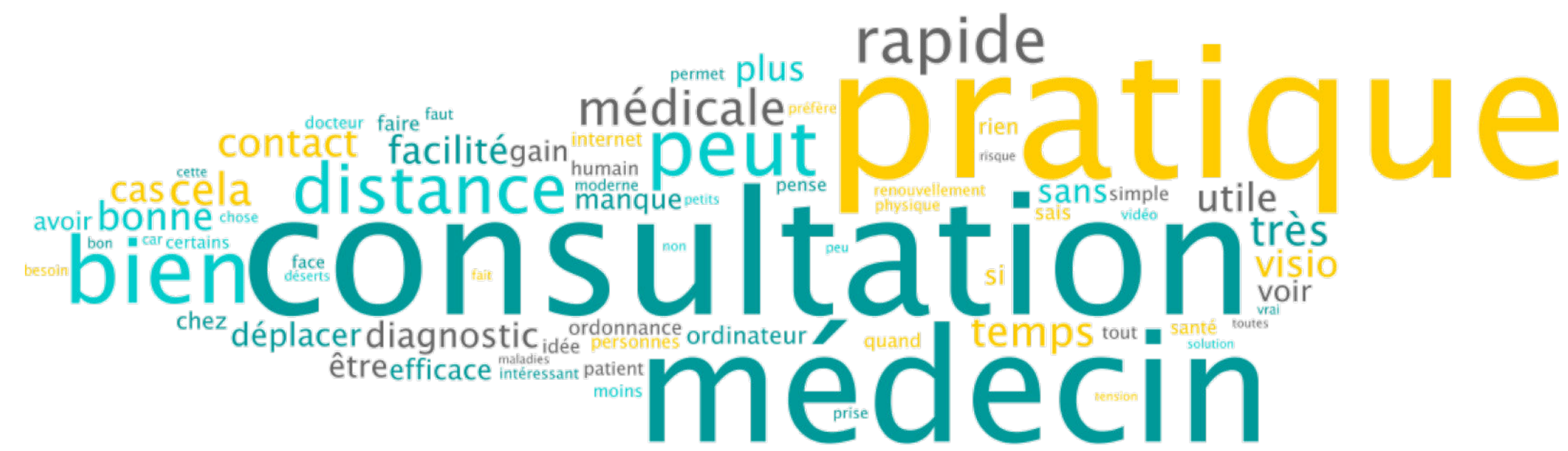
- Oui, et vous voyez précisément ce dont il s'agit
- Oui, mais vous ne voyez pas précisément ce dont il s'agit
- Non

Plus que les autres années, la téléconsultation, mieux connue, est reconnue pour son aspect pratique et facile, un gain de temps pour les consultations grâce à la visio ; elle suscite néanmoins toujours des doutes quant à son efficacité et sa fiabilité par rapport aux consultations classiques

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 Janv.2019



Rappel Janv.2020



Exemples de verbatim

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 -

« Utilisation simple et agréable, contact humain et rassurant quand on a un problème ou pour renouveler une ordonnance, ou obtenir un deuxième avis sans se déplacer. »

« Pratique pour des petites maladies qui ne nécessitent pas de consultation approfondie. »

« C'est plus rapide que d'attendre dans une salle d'attente son tour, mais il faut tomber sur un bon médecin. »

« Je pense que c'est bien en temps de Covid pour limiter la propagation et protéger nos médecins. »

« Pratique, sans risques, innovant. »

« Permet de faire face aux déserts médicaux, utile, moderne, avec des avantages et des inconvénients. Ne remplacera jamais une visite médicale en cabinet, mais permet une consultation plus rapide à distance. »

« J'ai déjà réalisé une consultation de ce type. C'est pratique mais ce dispositif a ses limites. Il faut une bonne connexion internet et un bon matériel informatique ou un smartphone qui fonctionne bien. »

« Consultation en visioconférence, facilite les soins pour les personnes ne pouvant pas se déplacer (villes ou villages sans médecins...) »

« Je me demande comment le médecin peut faire un diagnostic fiable. J'aime le contact et je ne suis pas équipée de caméra pour consulter un médecin par Internet. Comment feront les anciens ? »

« Je trouve que c'est très bien pour les gens qui ne peuvent pas se déplacer et à l'heure actuelle où les médecins sont très demandés. »

« C'est bien pour certaines maladies mais pas pour tout et pour tous. »

« Très intéressant pour les populations isolées, minimise les contacts physiques. »

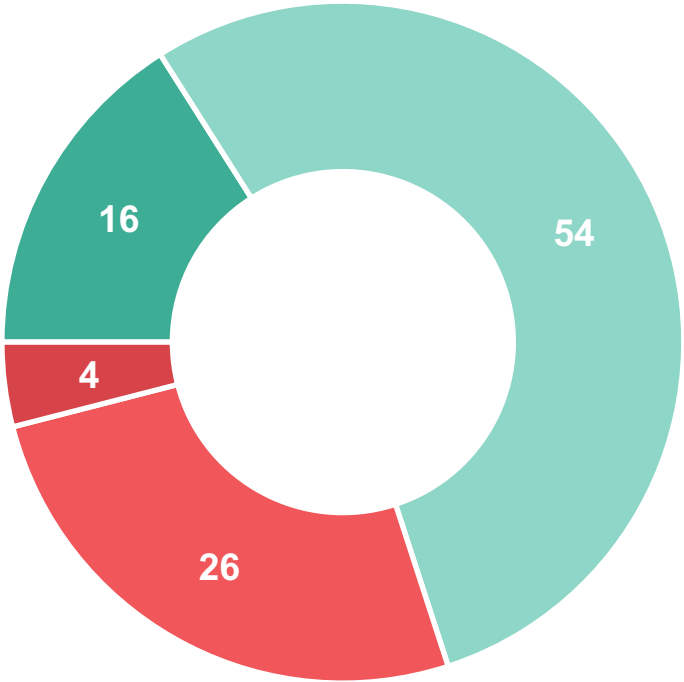
Permet de consulter en restant à la maison ; aussi bien qu'en vrai pour des choses pas graves. »

« Bon procédé pour les personnes qui ne peuvent pas se rendre chez le médecin, bonne alternative. »

Aujourd’hui, plus de la moitié des Français déclarent être bien informés concernant la téléconsultation, une situation aujourd’hui majoritaire, qui ne l’était pas au début de l’année

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

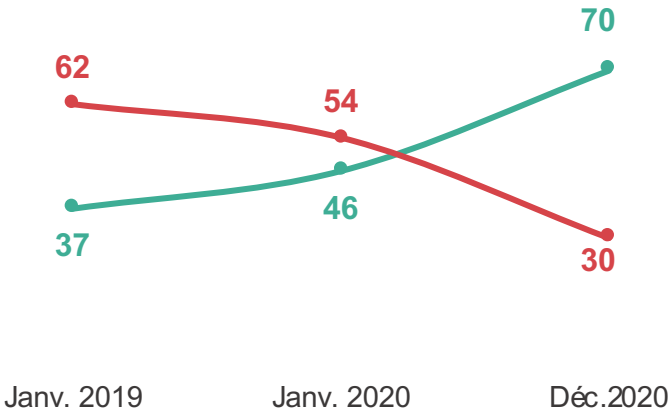
- À tous, en % -



Mal informé : 30%
▲ -24

Bien informé(e) : 70% ▼ +24

25-34 ans : 82%
Cadres et profs. lib. : 82%
Parents : 75%
Voient précisément ce qu'est la téléconsultation : 78%

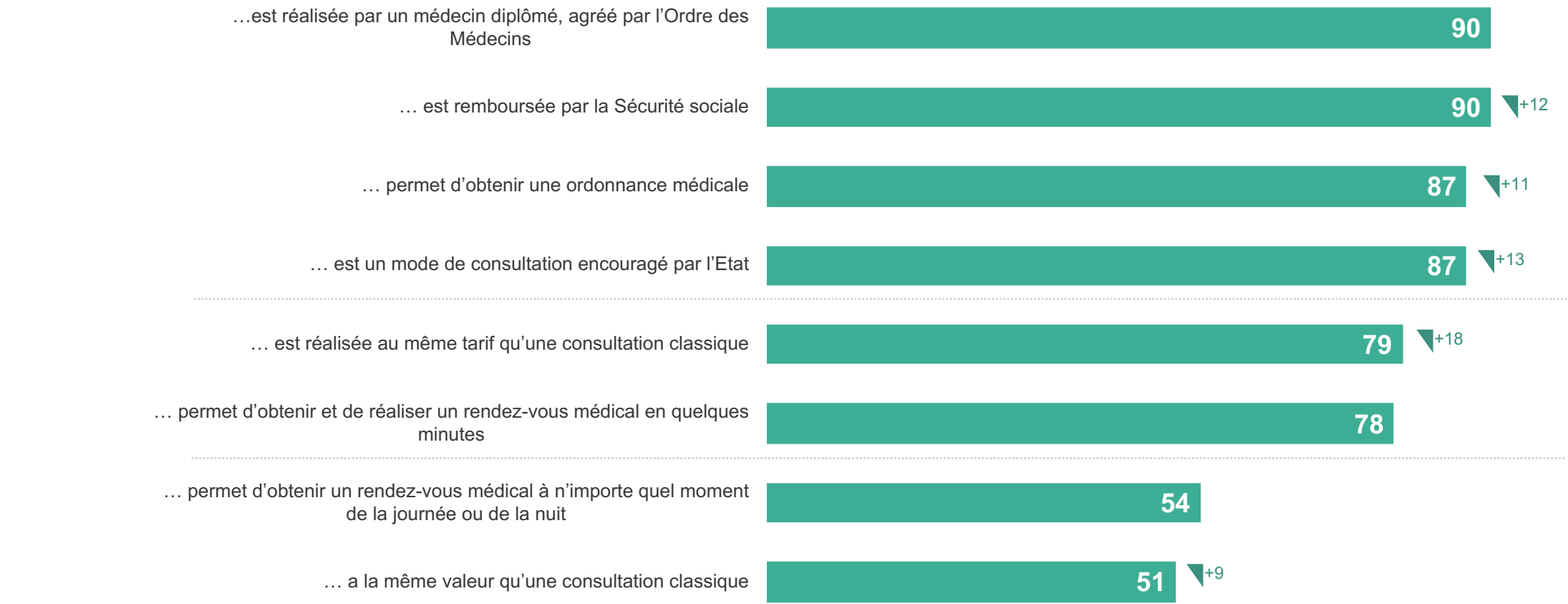


■ Très bien informé(e) ■ Plutôt bien informé(e) ■ Plutôt mal informé(e) ■ Très mal informé(e)

De même qu'elle progresse au global, la connaissance détaillée de la téléconsultation est en net progrès : malgré des doutes qui subsistent, les Français sont désormais majoritaires à considérer qu'une téléconsultation a la même valeur qu'une consultation classique

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 ... ?

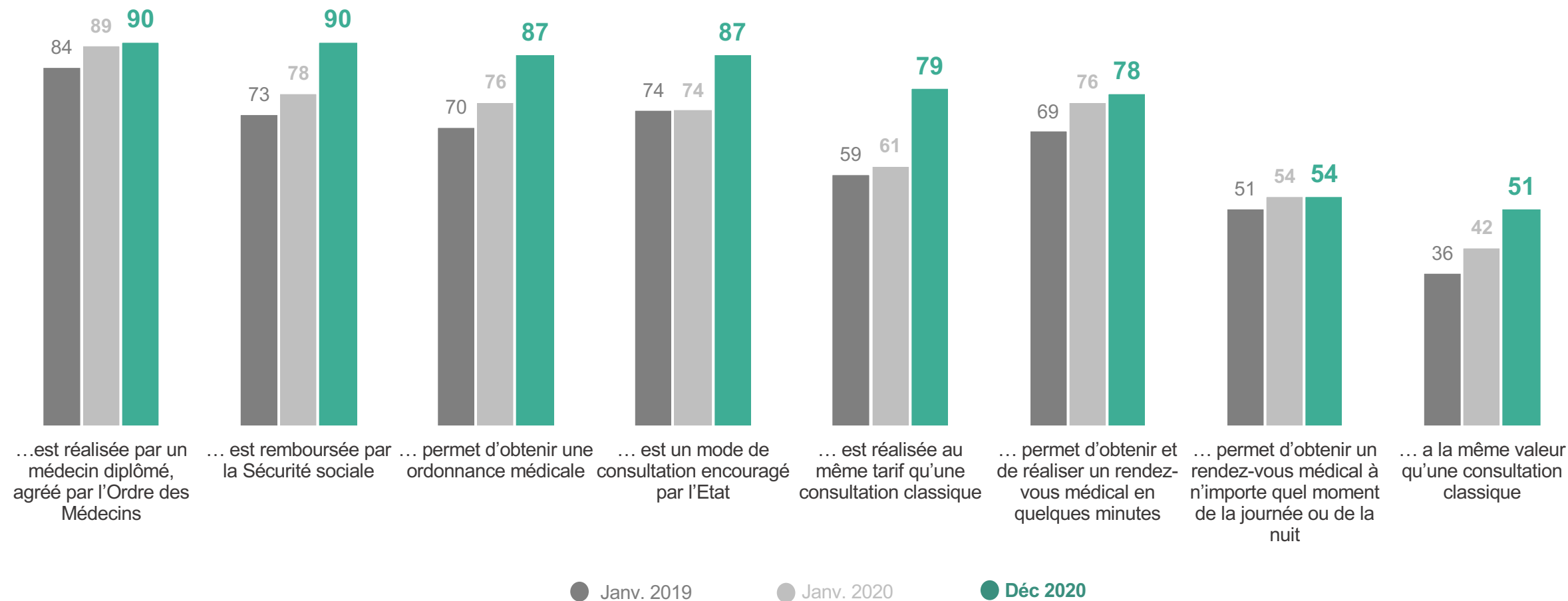
- À tous, en % de réponses « Oui » -



Sur la majorité des sujets, on note une progression constante depuis janvier 2019 de la connaissance de la téléconsultation, que le contexte a accéléré, notamment en ce qui concerne la connaissance de ses modalités : remboursement, obtention d’une ordonnance, tarifs, etc.

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 ... ?

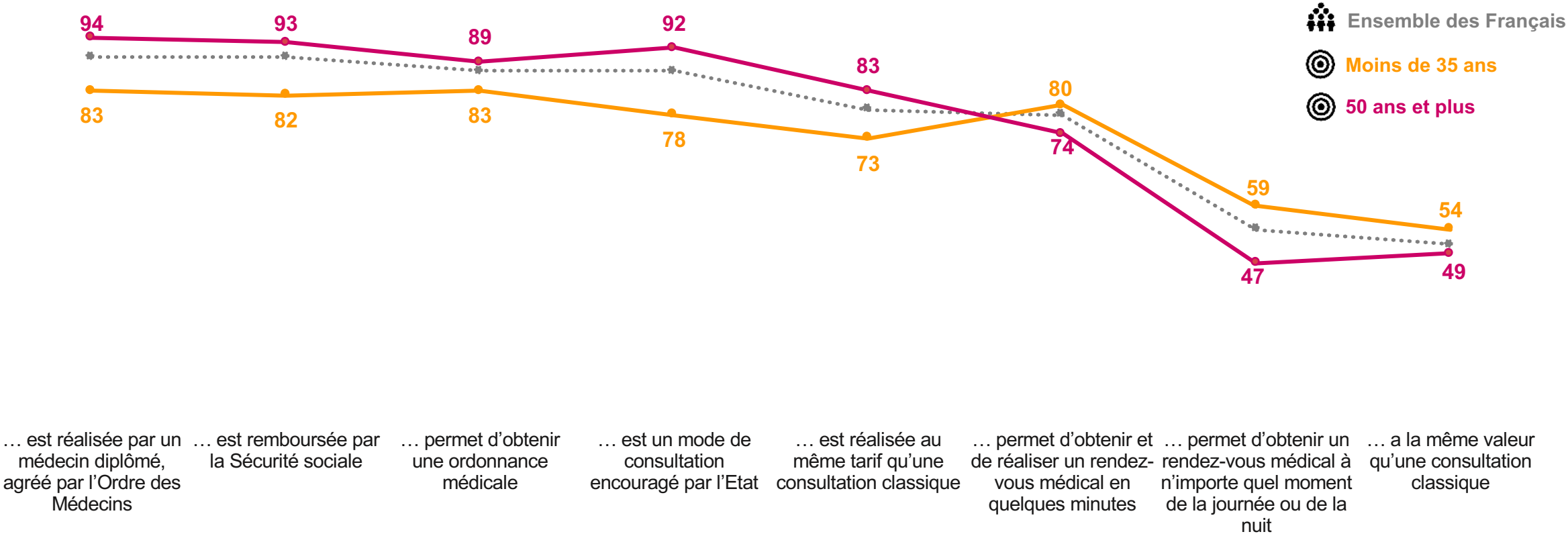
- À tous, en % de réponses « Oui » -



Observé au fil des années, un écart de perception existe entre les plus âgés, qui connaissent mieux le concept de téléconsultation, quand les plus jeunes en perçoivent davantage les aspects pratiques : gain de temps, possibilité d'obtenir un rendez-vous en dehors des heures traditionnelles

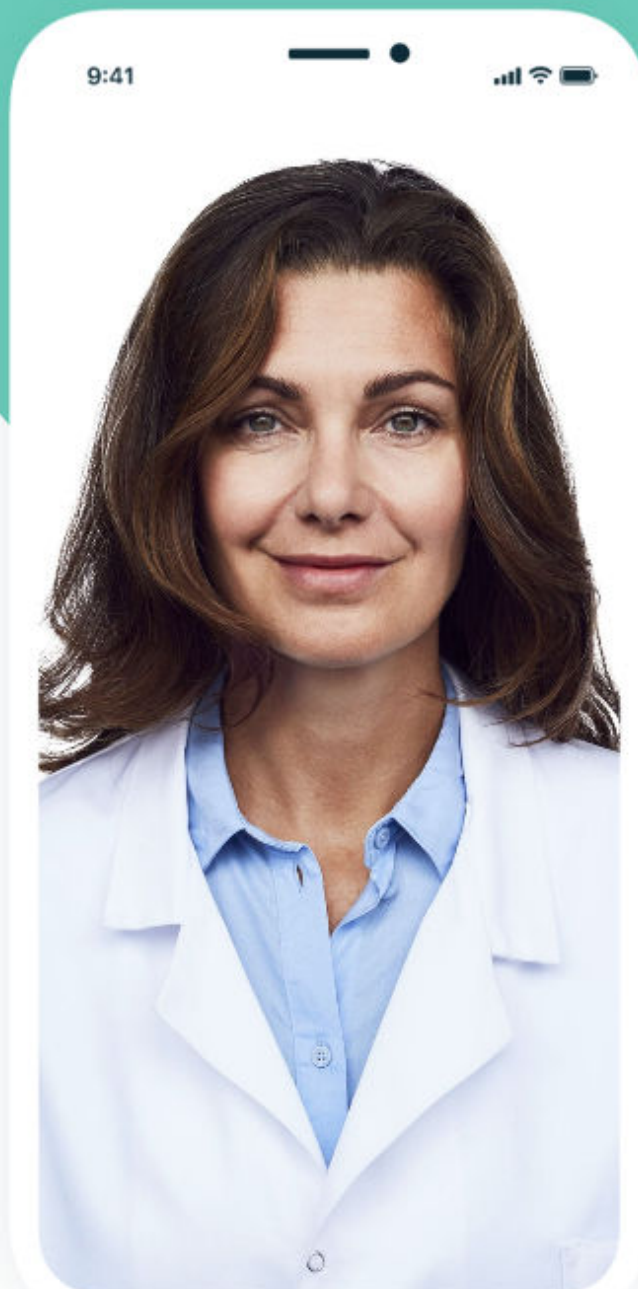
Une téléconsultation est une consultation médicale effectuée en vidéo depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone.
D'après ce que vous en savez ou l'idée que vous vous en faites, diriez-vous qu'une téléconsultation médicale ... ?

- À tous, en % de réponses « Oui » -



**Dans le contexte de crise sanitaire, une
téléconsultation qui apparaît
particulièrement utile**





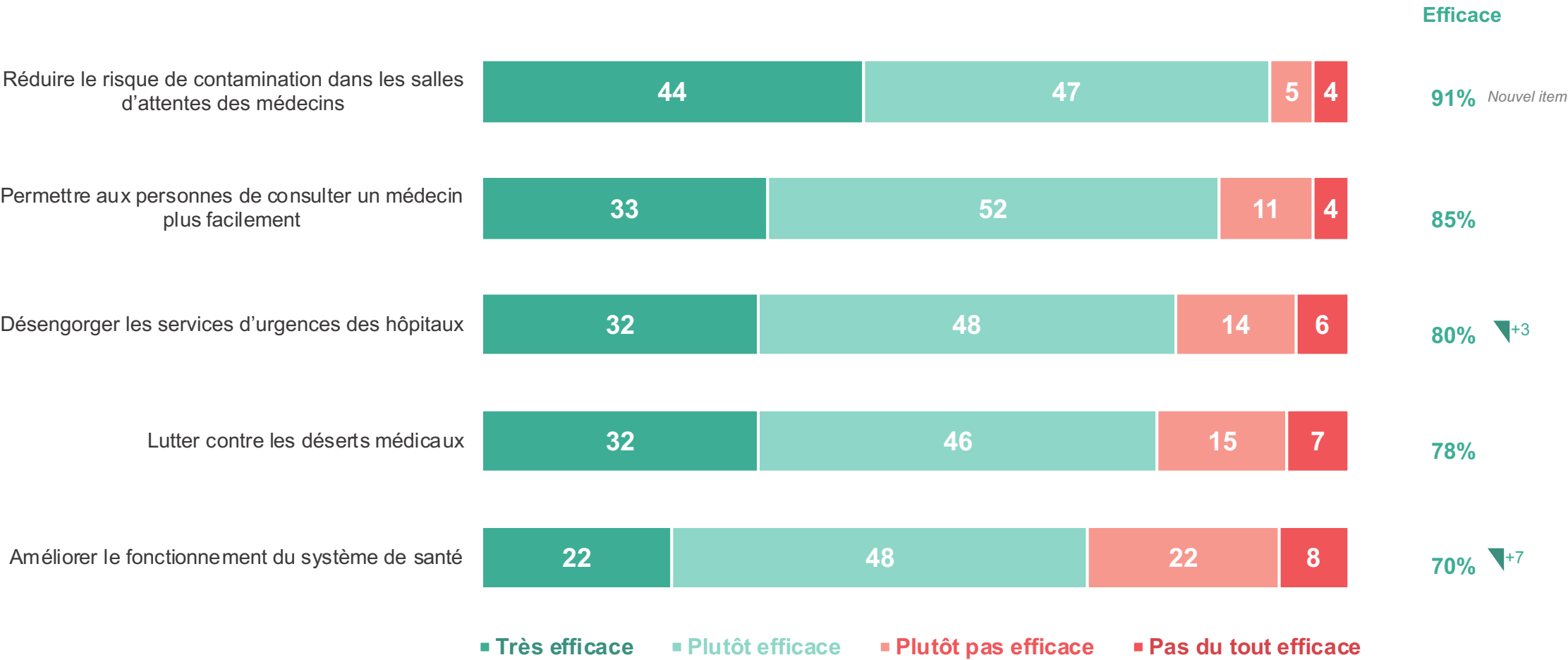
MISE A NIVEAU POUR TOUS LES REPONDANTS

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.

Jugée efficace pour améliorer le système de santé, la téléconsultation est avant tout perçue actuellement comme un moyen de lutter contre la pandémie, en permettant de réduire les risques de contamination dans les salles d'attente des médecins

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

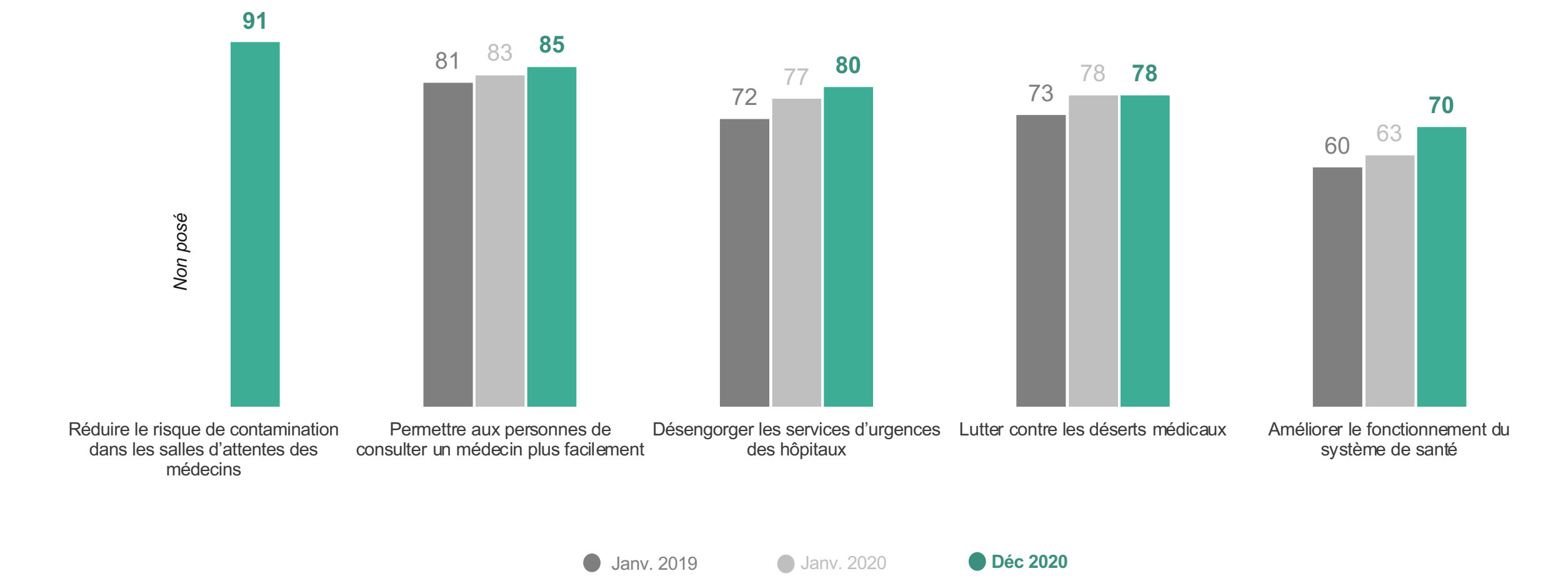
- À tous, en % -



Déjà jugée très positivement, l'efficacité de la téléconsultation continue de progresser légèrement et convainc qu'elle est une solution pour pallier aux difficultés du système de santé Français

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

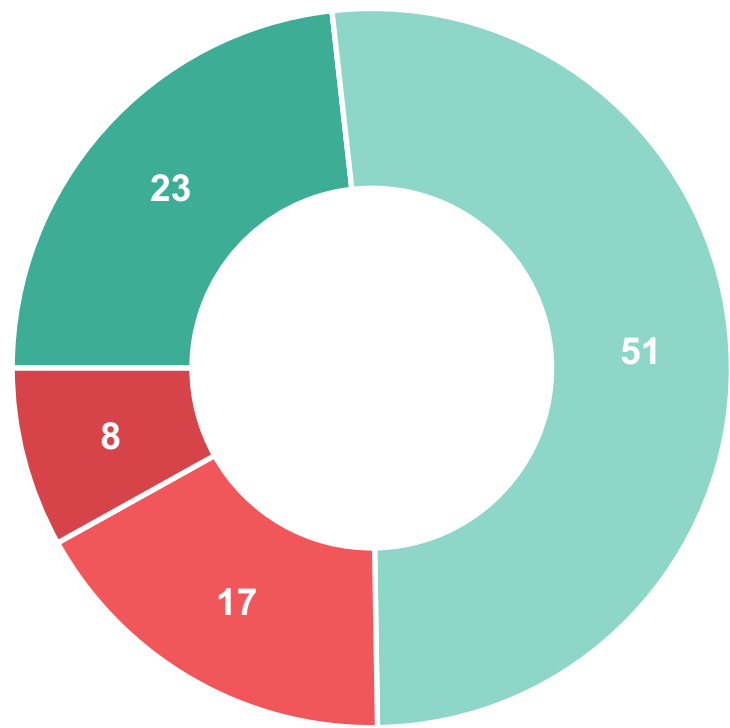
- À tous, en % de réponses « Efficace » -



Le soutien au développement de la téléconsultation continue à se développer en cette fin d'année 2020 notamment auprès des jeunes et des plus aisés

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

- À tous, en % -

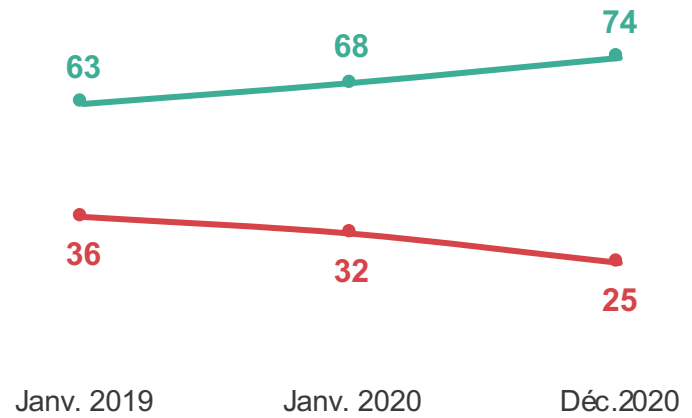


Pas favorable : 25%

65 ans et plus : 36%
Se disent mal informés sur la téléconsultation : 36%

Favorable : 74% ▼+6

- Moins de 35 ans : 84%
- PCS+ : 80%
- Région parisienne : 82%
- Diplôme > à Bac +2 : 78%
- Parents : 83%
- Se disent bien informés sur la téléconsultation : 79%



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

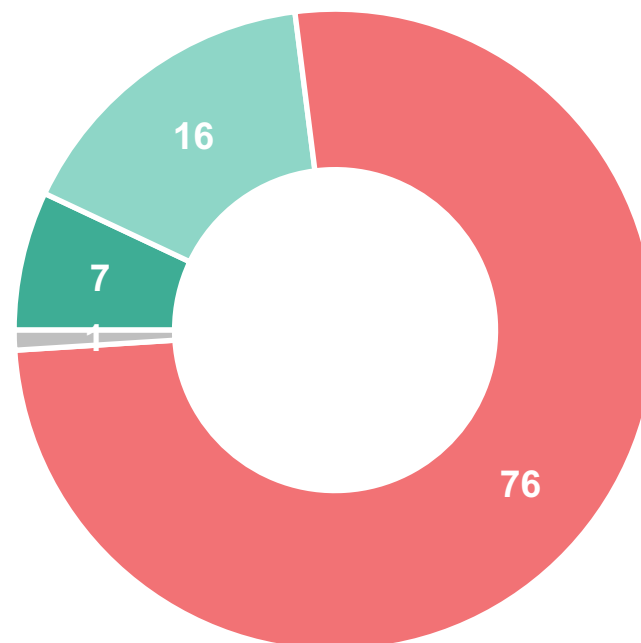
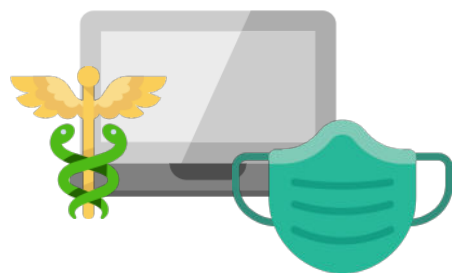
Et dans les faits, une crise sanitaire qui a particulièrement encouragé son développement



Le recours à la téléconsultation a connu, au cours des derniers mois, une augmentation particulièrement importante (+19 points), la crise sanitaire ayant joué pour beaucoup dans la décision, faisant franchir le cap à 16% des Français

Vous personnellement, avez-vous déjà consulté un médecin généraliste via une téléconsultation médicale ?
Avez-vous eu recours à la téléconsultation pour la première fois pour une raison en lien avec l'épidémie de Covid-19 (que vous ayez eu des soupçons sur vos symptômes, voulu éviter la salle d'attente de votre médecin, etc.) ?

- À tous, en % -

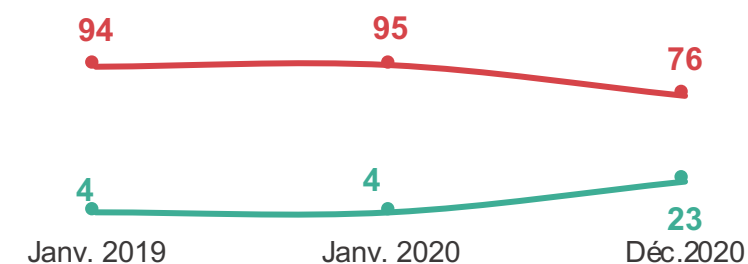


Non : 76%

65 ans et plus : 88%
Se disent défavorables au développement de la téléconsultation : 92%

Oui : 23% ▲+19

Moins de 35 ans : 37%
Cadres et profs. libérales. : 37%
Parents : 32%
Se disent favorables au développement de la téléconsultation : 29%
Ont un médecin habituel mais consultent régulièrement ailleurs : 38%

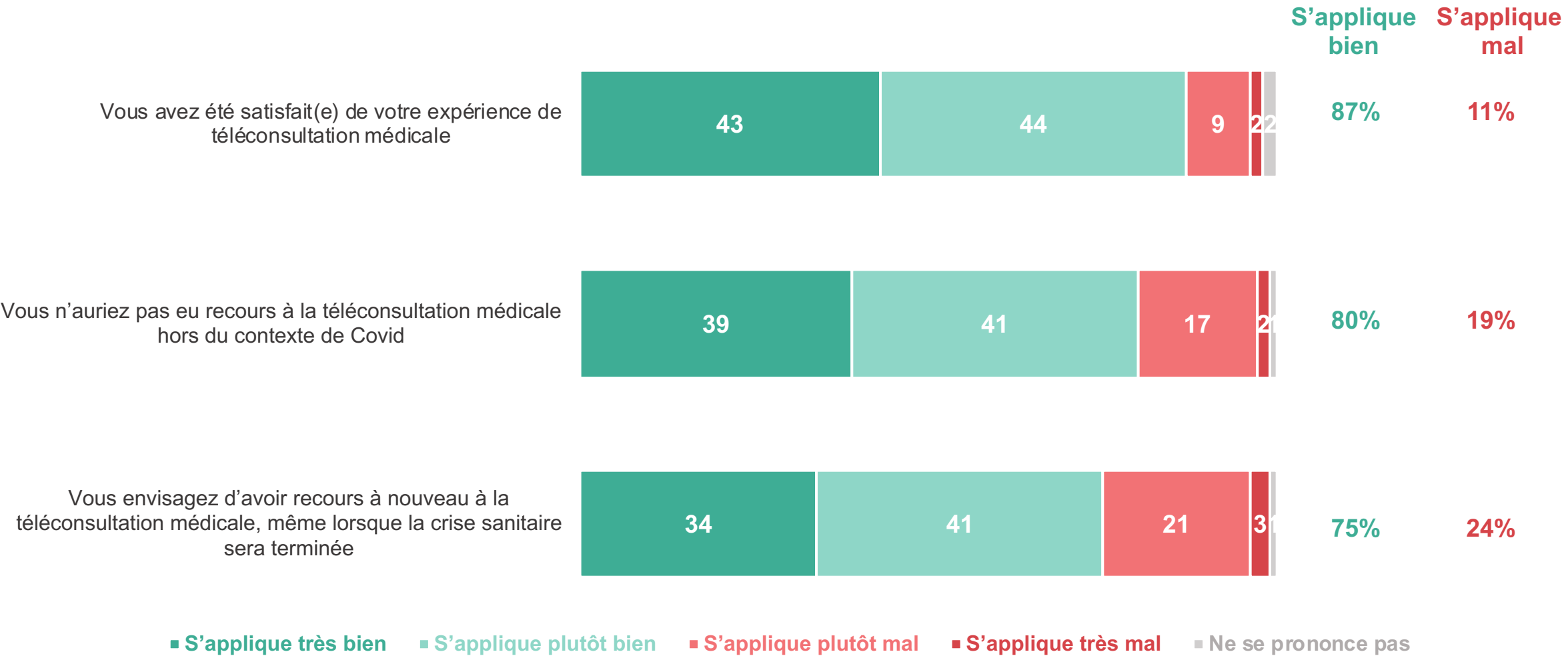


- Oui, avant la crise sanitaire ou sans raison liée à l'épidémie
- Oui, pour la première fois pour une raison liée à l'épidémie de Covi-19
- Non
- Ne se prononce pas

Si pour la plupart, ils n'auraient pas choisi la téléconsultation en dehors du contexte de crise sanitaire, ceux qui y ont eu recours sont satisfaits de leur expérience et envisagent d'y recourir à nouveau

Chacune des affirmations suivantes s'applique-t-elle bien ou mal à votre situation concernant votre recours à la téléconsultation médicale dans le contexte de Covid-19 ?

- Aux personnes qui ont déclaré avoir eu recours à la téléconsultation pour la première fois pour une raison en lien avec l'épidémie de Covid-19 , en % -



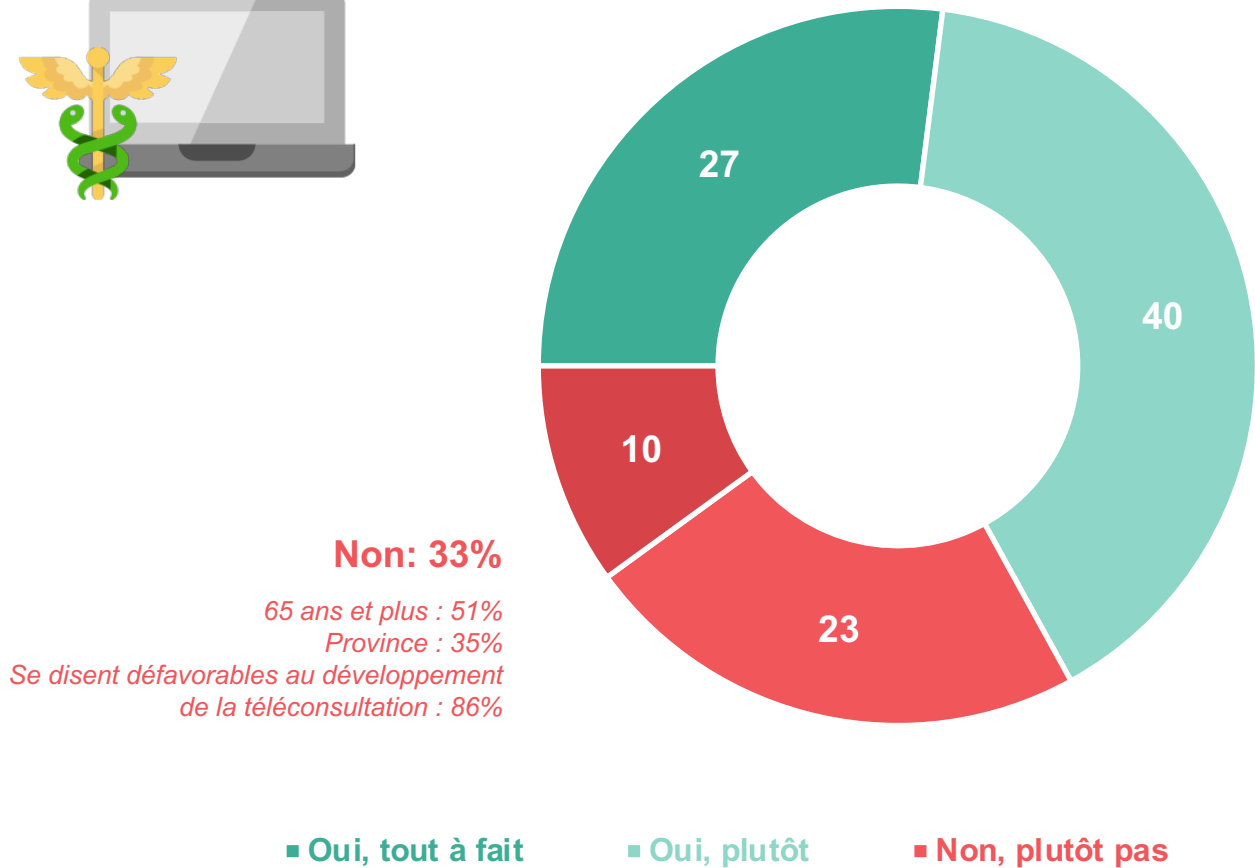
Envisager une téléconsultation, une option de plus en plus évidente pour les Français



La téléconsultation entre peu à peu dans les mœurs : la part des Français qui déclarent pouvoir envisager d'y avoir recours continue de progresser (67%, +9 points)

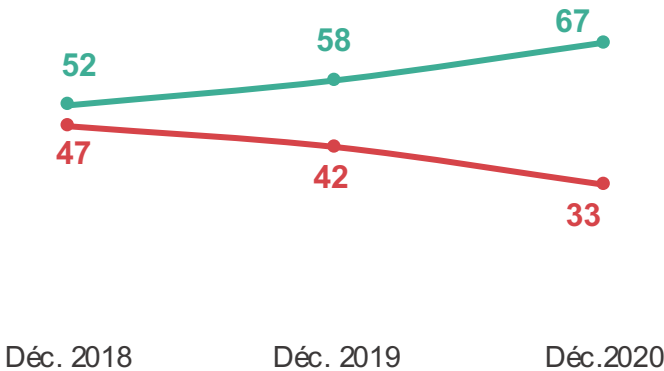
De manière générale, pourriez-vous envisager ou non de consulter un médecin généraliste via une téléconsultation médicale pour vous-même ?

- À tous, en % -



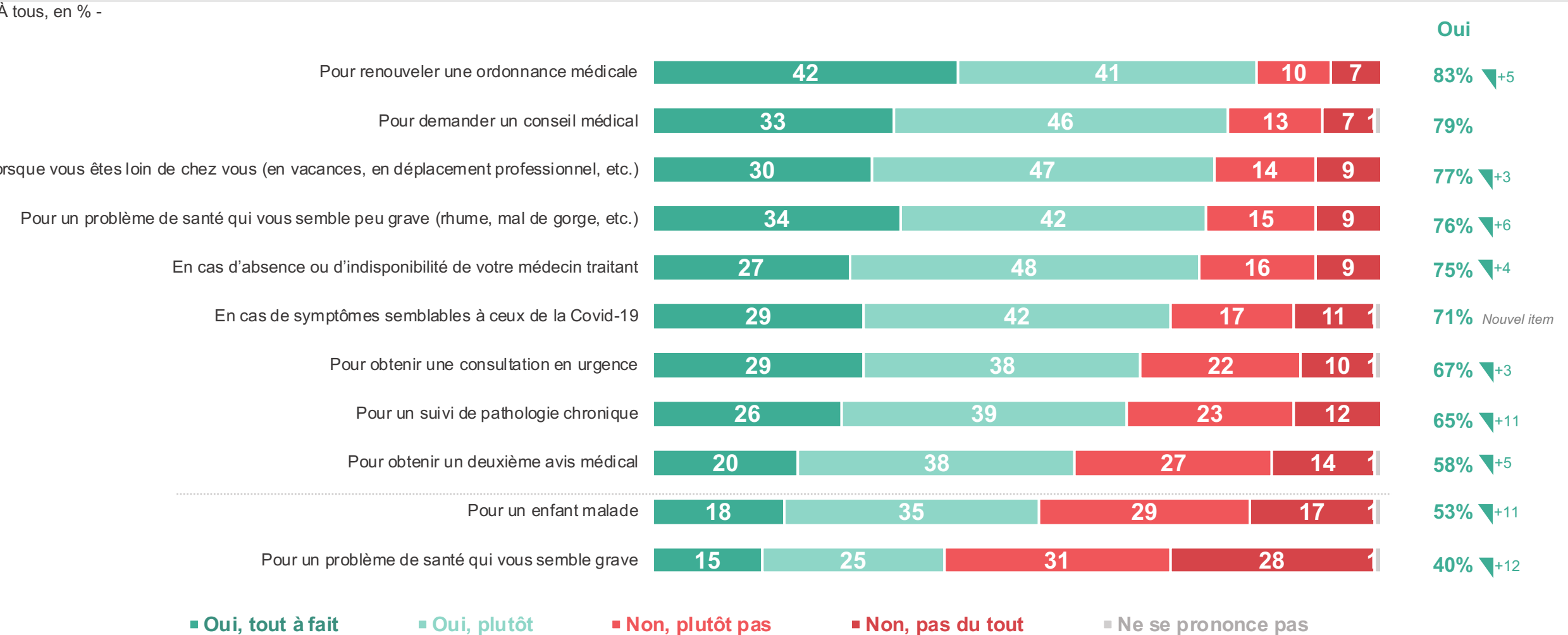
Oui : 67% ▲+9

Moins de 35 ans : 80%
Cadres et profs. libérales. : 77%
Région parisienne : 76%
Parents : 78%
Se disent favorables au développement de la téléconsultation : 85%
Ont un médecin habituel mais consultent régulièrement ailleurs : 75%



Dans le détail, on note que la pertinence d'envisager la téléconsultation progresse chez les Français dans la quasi-totalité des situations, bien qu'elle reste une solution davantage envisagée pour des problèmes sans grande gravité comme le renouvellement d'une ordonnance ou pour demander un conseil

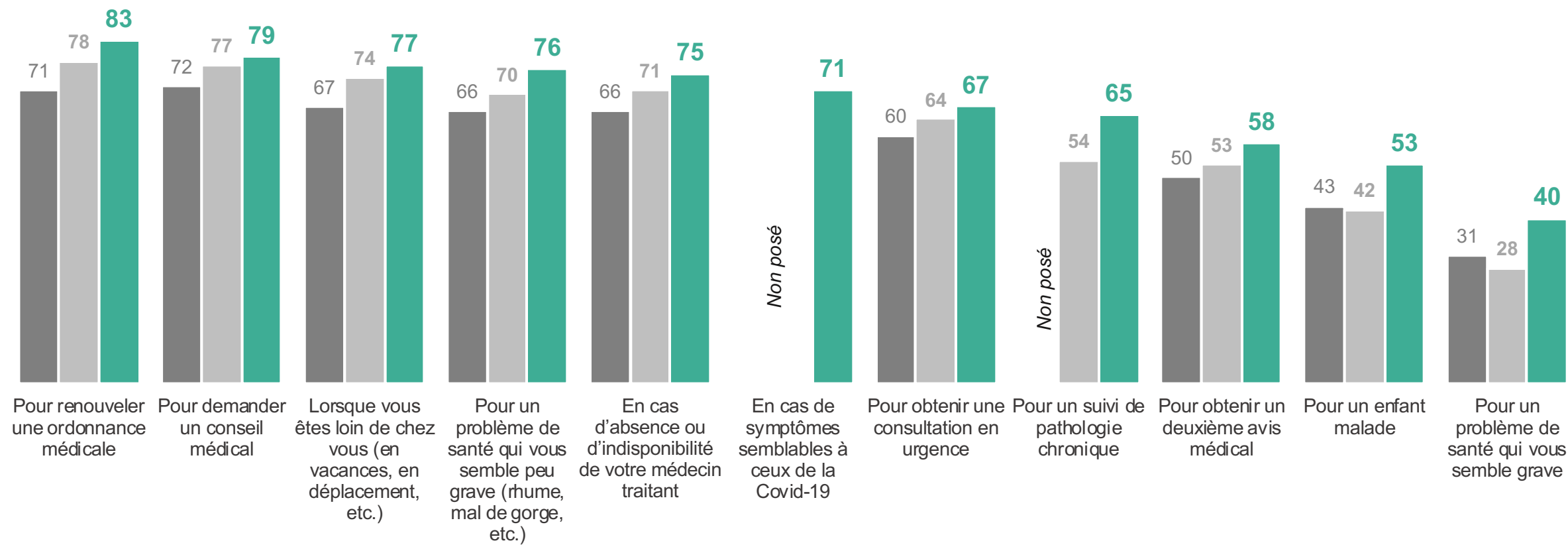
Et pourriez-vous envisager ou non de consulter un médecin généraliste via une téléconsultation médicale dans chacune des situations suivantes ?



Particulièrement envisagé comme un recours en cas de symptômes proches de ceux du Covid-19, le recours à la téléconsultation progresse dans tous les cas de figure, et plus intensément dans les situations auparavant les moins envisagées (pathologies chroniques, enfants malades, problèmes graves)

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

- À tous, en % de réponses « Oui » -



Plus de 9 Français sur 10 pourraient aujourd'hui envisager une téléconsultation médicale, au moins dans un cas précis, toujours un peu davantage chez les jeunes, les plus diplômés et les parents

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

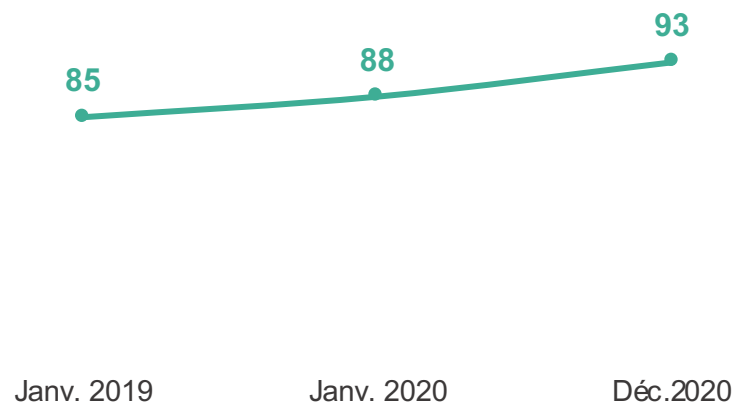
- À tous, en % de réponses « **Oui** » -



93%

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

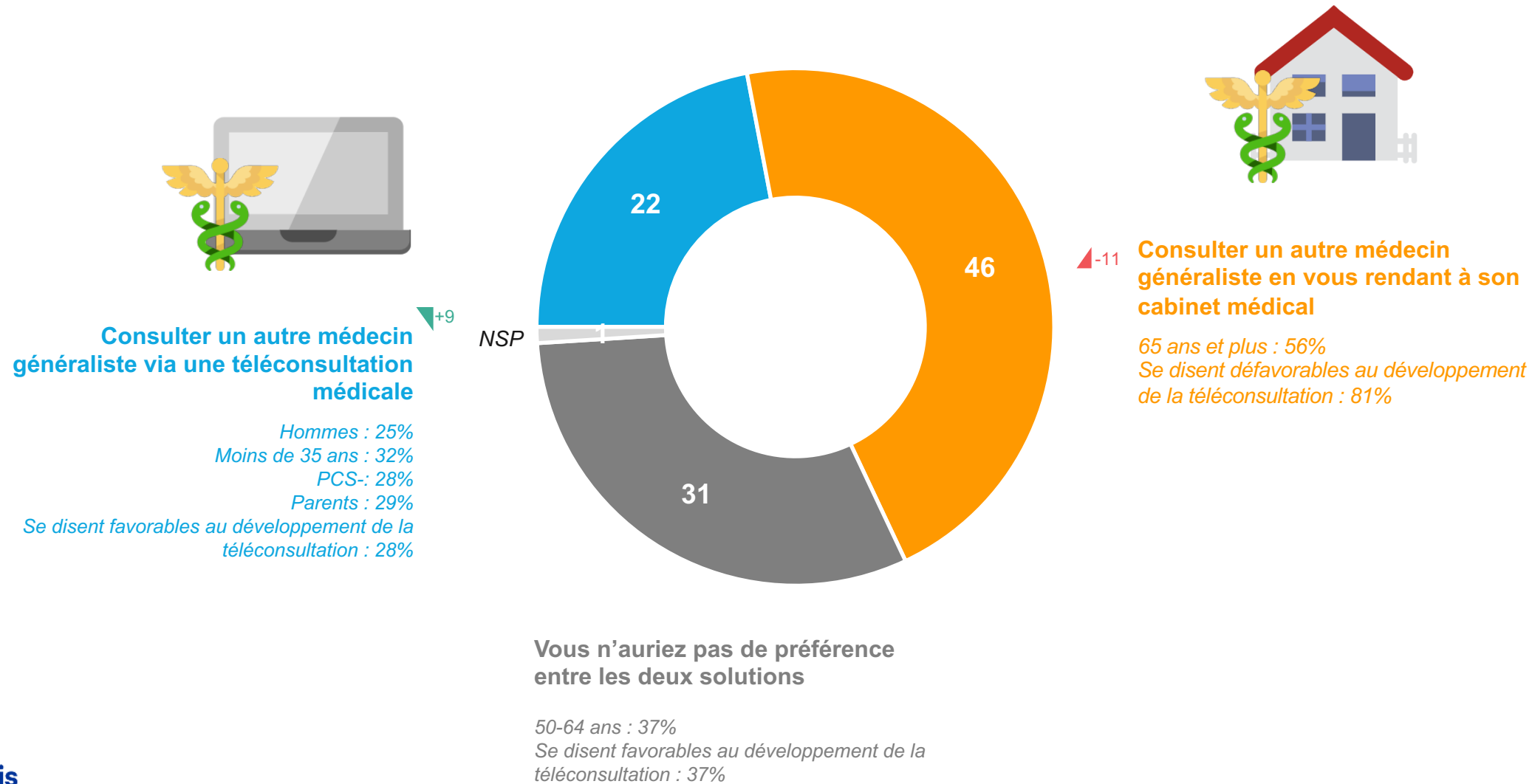
*25-34 ans : 97%%
Cadres et profs. lib. : 97%
Région parisienne : 96%
Diplôme > à Bac +2 : 95%
Parents : 96%*



Bien plus que l'an dernier, en cas d'absence du médecin traitant, la téléconsultation est considérée comme une alternative sérieuse à la consultation d'un autre médecin en cabinet

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 % -



Leviers et freins à la téléconsultation en période de crise sanitaire



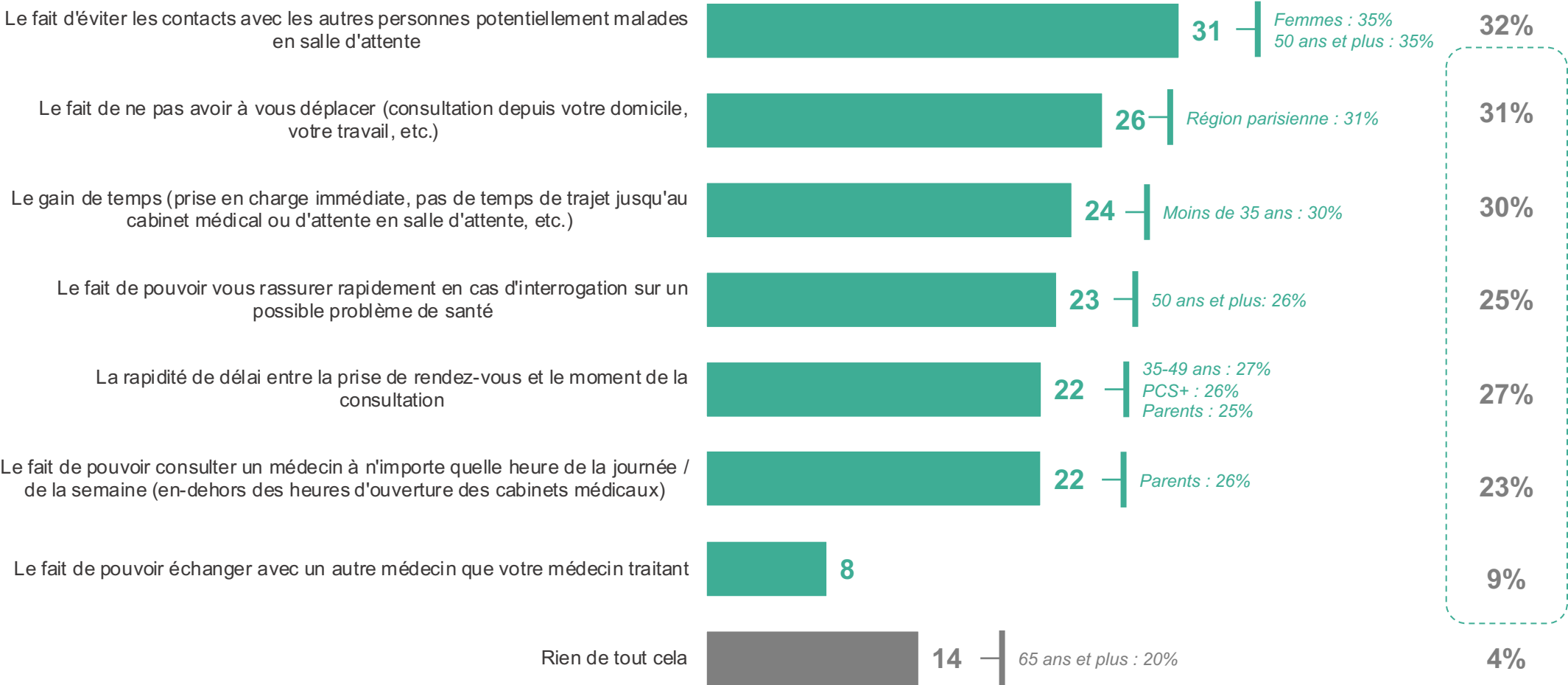
La perspective d'éviter les contacts avec les autres personnes en salle d'attente représente, en ces temps de crise sanitaire, la première motivation à la téléconsultation, toujours envisagée particulièrement pour des raisons pratiques (ne pas avoir à se déplacer, gagner du temps)

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 % -

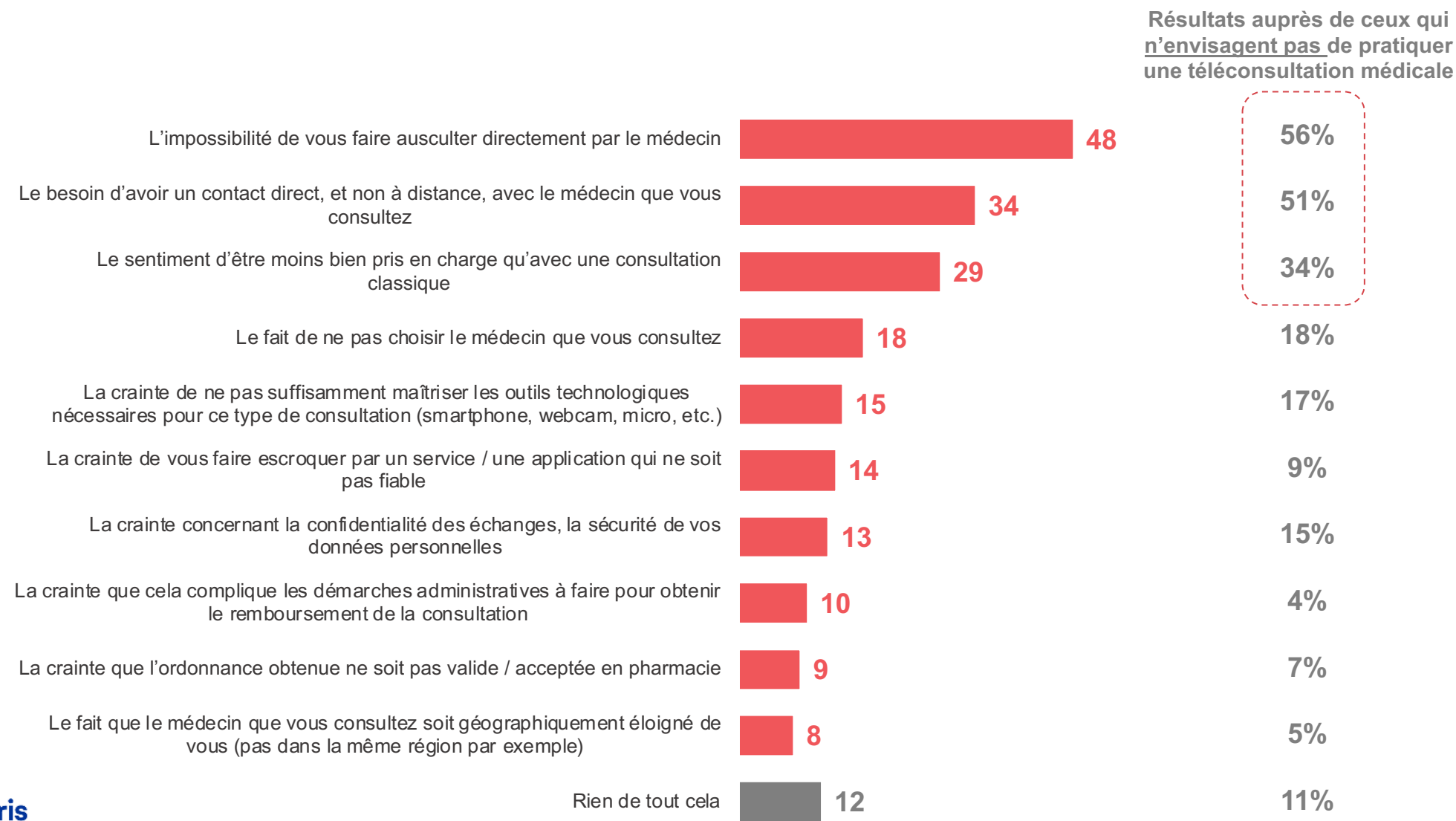
Résultats auprès de ceux qui envisagent de pratiquer une téléconsultation médicale



Chez ceux qui se refusent à envisager la téléconsultation comme chez les autres, le besoin d’être ausculté par le médecin et d’avoir un contact direct avec lui représentent les principaux freins à la 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 % -

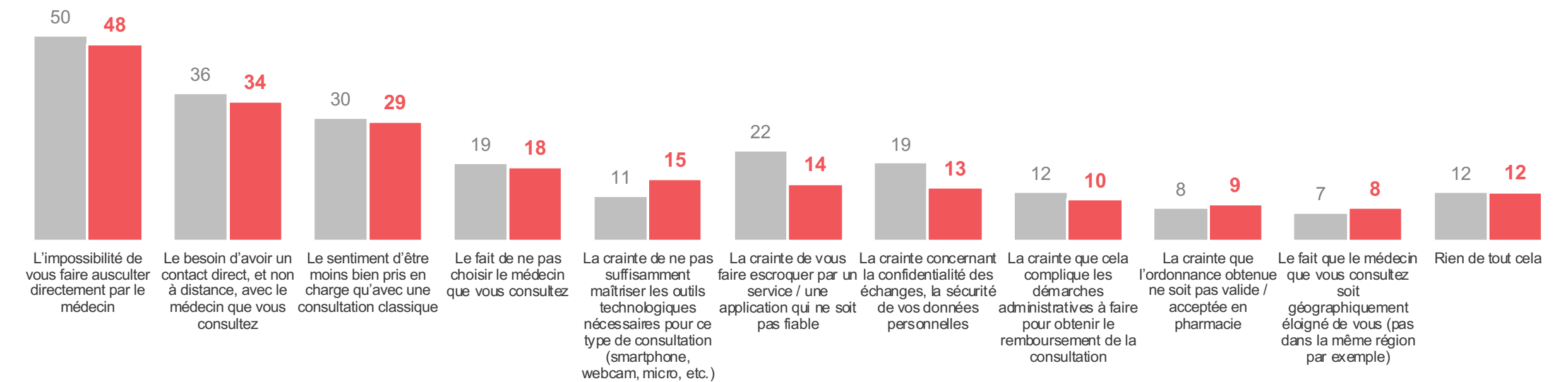


On note néanmoins une légère baisse des freins à la téléconsultation, hormis sur la question de la maîtrise des outils technologiques, qui grandit à mesure que la téléconsultation se diffuse au sein de toutes les couches de la société

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 % -

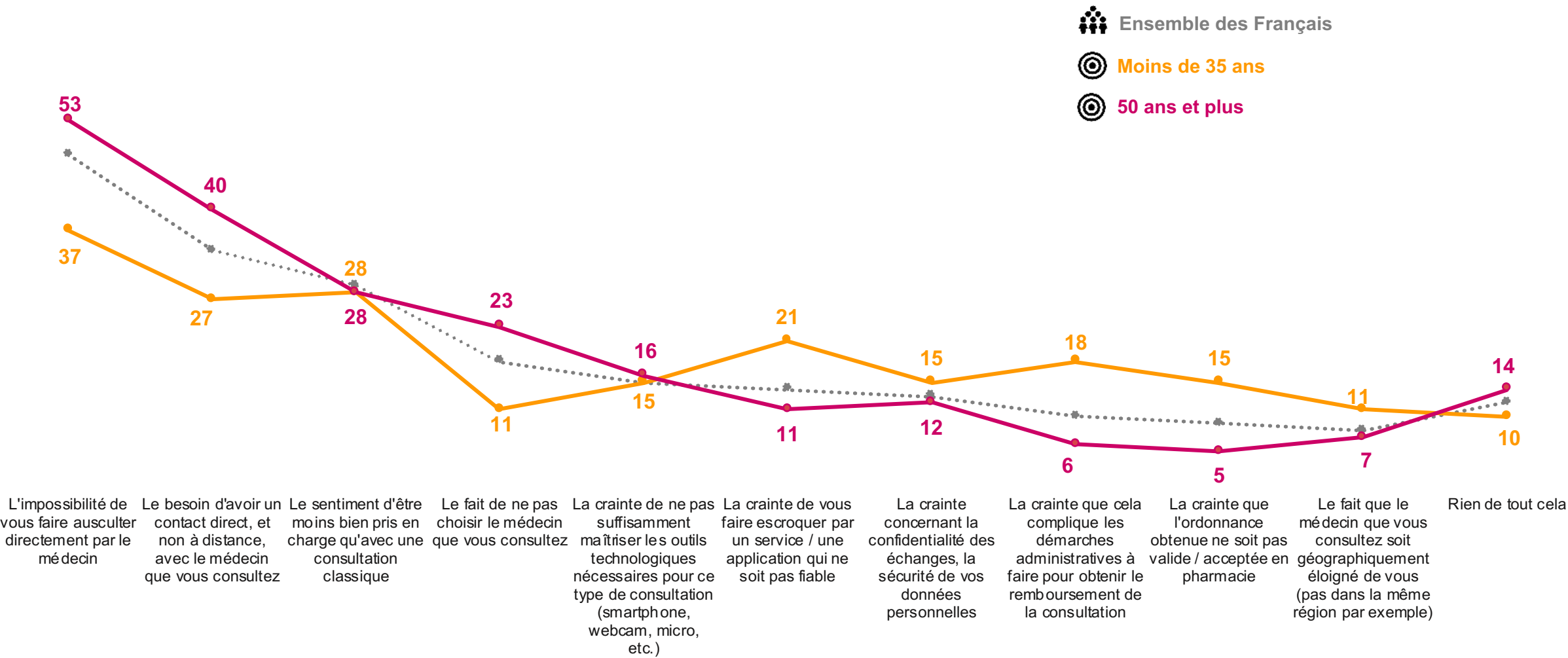


Comme l'an dernier, les facteurs de crainte ne sont pas les mêmes selon l'âge des Français interrogés : la question du contact divise toujours et plus que jamais les plus jeunes et les plus âgés

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

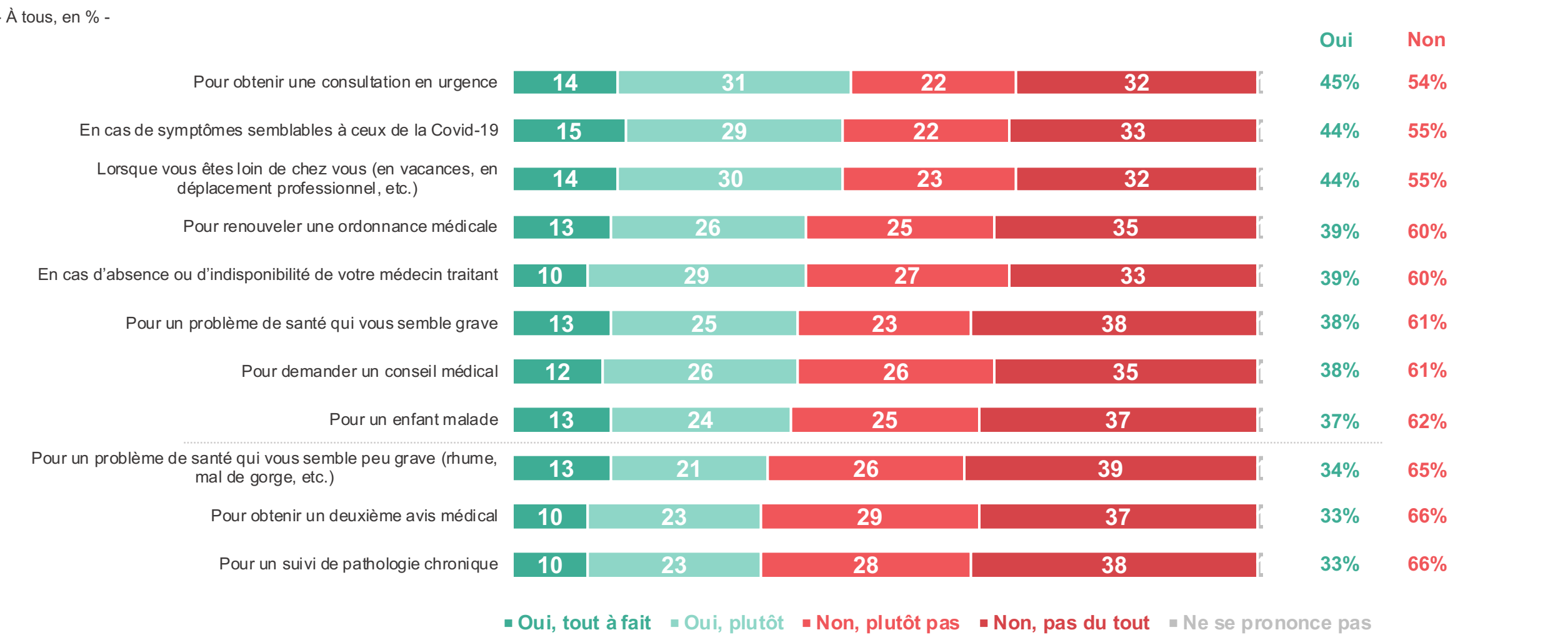
Réponses données à l'aide d'une liste, trois réponses possibles

- À tous, en % -



Si la téléconsultation n'était pas remboursée par l'Assurance Maladie, certaines raisons d'y recourir demeureraient fortes, les situations d'urgence ou les soupçons de Covid-19 notamment

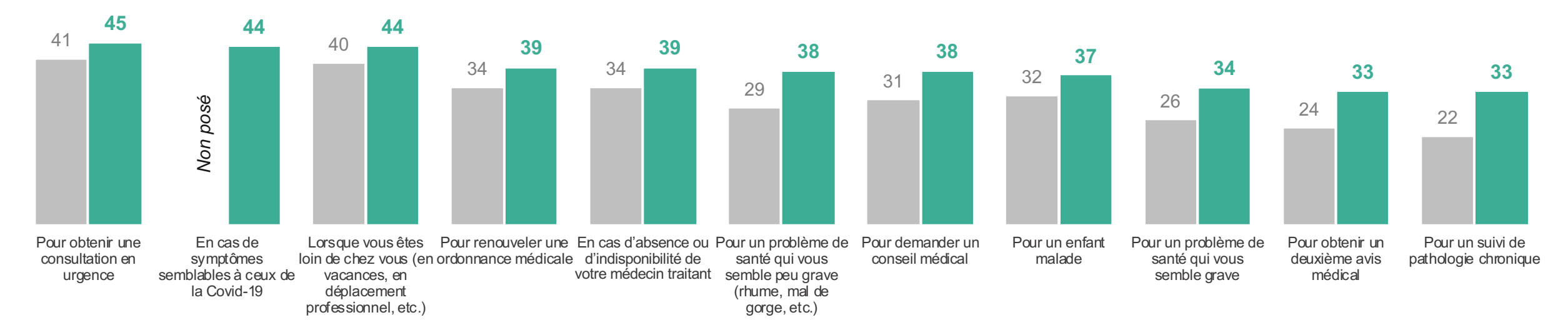
Dans chacune des situations suivantes, si la téléconsultation n'était pas remboursable par l'Assurance maladie, pourriez-vous envisager d'y avoir recours ?



La possibilité de recourir à la téléconsultation médicale, même sans remboursement par la Sécurité sociale progresse dans tous les cas de figure

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

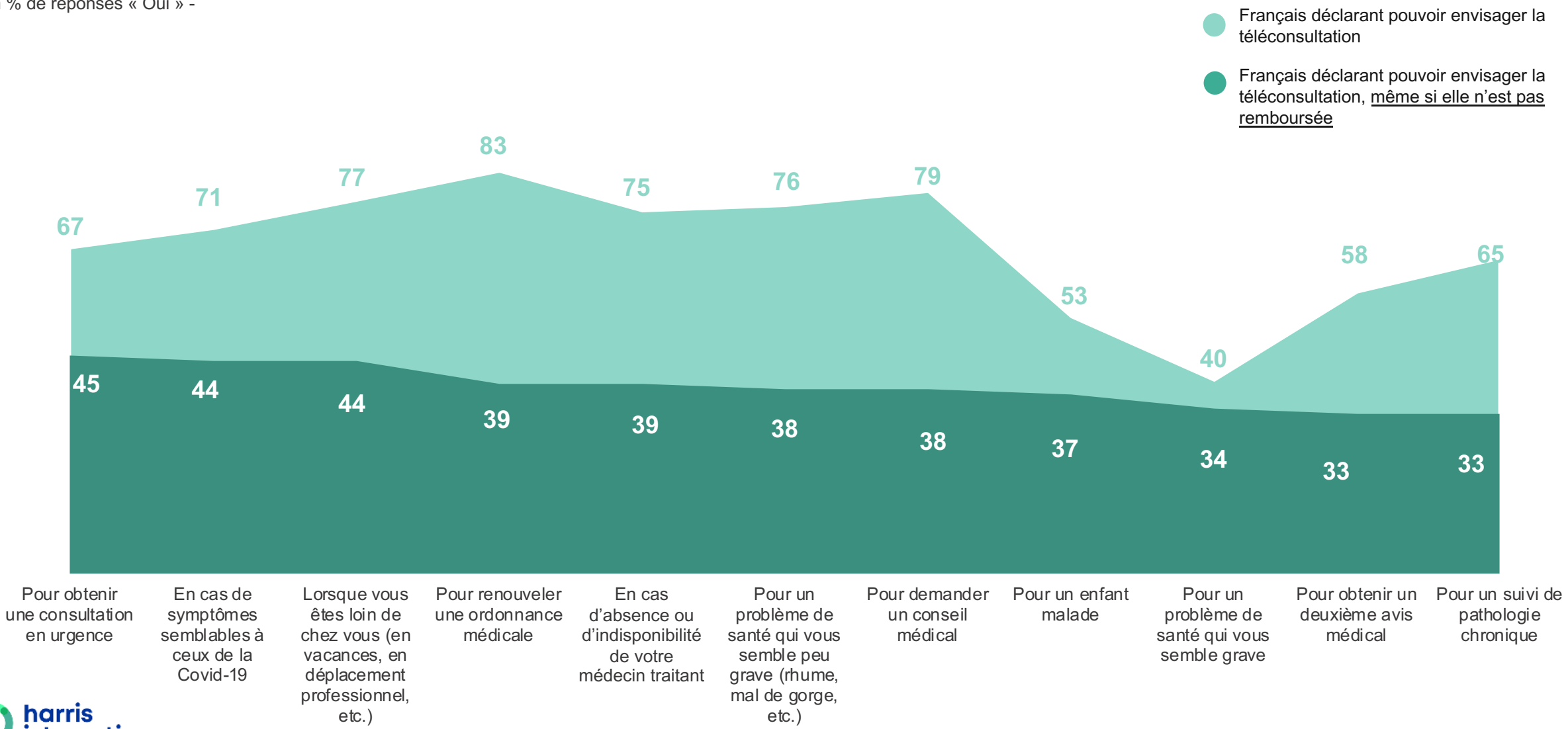
- À tous, en % de réponses « Oui » -



Comme l'an dernier, on note que les Français seraient nombreux à abandonner le recours à la téléconsultation si elle n'était pas remboursée, les situations d'urgence, les doutes face au Covid-19 ou les situations d'indisponibilité restant les plus envisageables

Et pourriez-vous envisager ou non de consulter un médecin généraliste via une téléconsultation médicale dans chacune des situations suivantes ?
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](https://www.facebook.com/harrisinteractive)



[Twitter](https://twitter.com/harrisinteractive)



[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/harrisinteractive)

Contacts Harris Interactive en France :

- Jean-Daniel Lévy – Directeur du département Politique & Opinion – 01 44 87 60 30 – jdlevy@harrisinteractive.fr
- Laurence Lavernhe – Directrice Marketing & Communication – 01 44 87 60 94 – llavernhe@harrisinteractive.fr