

Une étude



pour



# Les Français et la téléconsultation

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

**Janvier 2019**

---

**Jean-Daniel Lévy**, Directeur du Département Politique – Opinion

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

**Morgane Hauser**, Chargée d'études senior au Département Politique – Opinion

# Sommaire

**Méthodologie d'enquête**

**P.3**

**La téléconsultation, une connaissance encore perfectible**

**P.5**

**Une pratique jugée plutôt positive pour fluidifier le système de santé**

**P.12**

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

**P.16**



# Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **8** au **10 janvier** 2019.



Échantillon de **1018** 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.

# 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

**Note de lecture** : dans le cas d'un échantillon de 1 000 personnes, si le pourcentage mesuré est de 10%, la marge d'erreur est égale à 1,8. Il y a donc 95% de chance que le pourcentage réel soit compris entre 8,2% et 11,8% (plus ou moins 1,8 points).

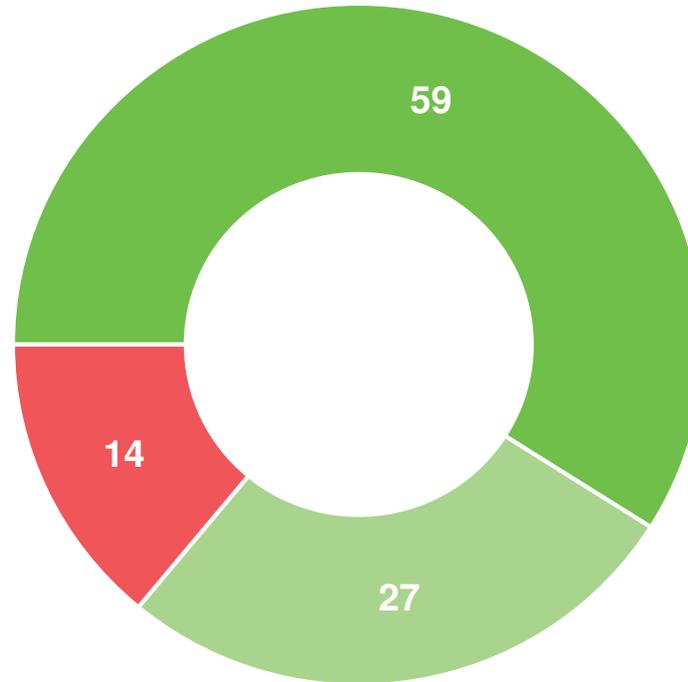
**La téléconsultation, une  
connaissance encore  
perfectible**



# La plupart des Français ont entendu parler de la téléconsultation, même si tous ne savent pas précisément de quoi il s'agit

Avez-vous déjà entendu parler de la téléconsultation médicale ?

- À tous, en % -



**Oui : 86%**

*50 ans et plus : 94%*

*PCS + : 91%*

*Diplôme > à Bac+2 : 93%*

*Moins de 35 ans : 27%*

*PCS- : 20%*

*Diplôme < Bac : 22%*

- **Oui, et vous voyez précisément de quoi il s'agit**
- **Oui, mais vous ne voyez pas précisément de quoi il s'agit**
- **Non**



## 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 -

« Peut être pratique et permet d'avoir un avis médical rapidement. »

« Je ne crois pas qu'un médecin puisse consulter efficacement un patient si le patient et le médecin ne se rencontrent pas physiquement. Il ne peut pas établir un bon diagnostic sans contact physique. »

« Diagnostic incertain : le patient interrogé doit avoir une bonne culture générale pour décrire des symptômes. »

« Simplicité, coûts réduits, réactivité. »

« Ça peut être bien pour des petits bobos du quotidien, mais quand c'est plus grave un rendez-vous chez un médecin c'est mieux. »

« Utile dans les régions isolées où il n'y a pas assez de médecins ni de spécialistes. Il faut en complément développer les maisons médicales et mieux répartir les professionnels de santé sur l'ensemble du territoire. »

« Médecin à distance. Ça nécessite d'avoir internet et de savoir s'en servir, ce n'est donc pas accessible pour tous. »

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

« Peut aider dans les zones de déserts médicaux mais ne pourra pas remplacer le contact humain. »

« Cabine de mise en relation avec un praticien. Ça évite de se déplacer et de subir des délais d'attente. »

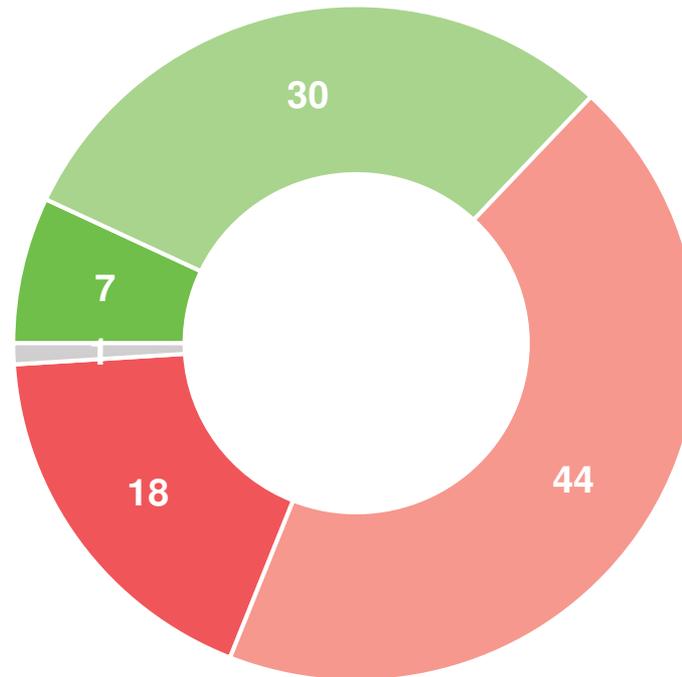
# Même si la notoriété globale de la téléconsultation est importante, à peine plus d'un tiers des Français se disent bien informés sur ce type de pratique

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

- À tous, en % -

## Bien informé(e) : 37%

*65 ans et plus : 45%*  
*Diplôme > à Bac+2 : 42%*  
*Voient précisément ce qu'est la téléconsultation : 49%*



## Mal informé(e) : 62%

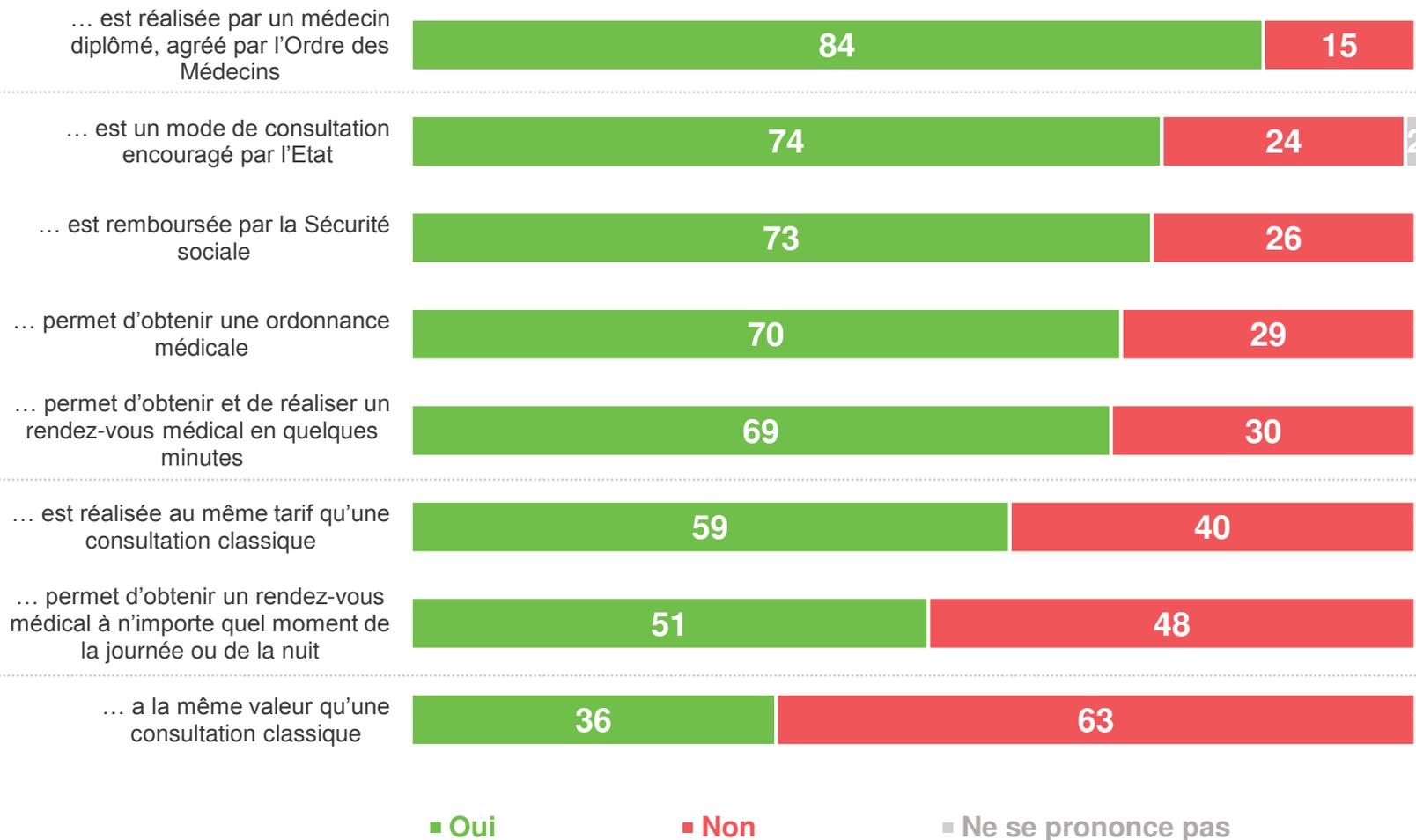
*Moins de 35 ans : 67%*  
*35 à 49 ans : 68%*  
*PCS - : 72%*  
*Zone rurale : 70%*

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

## Dans les faits, les Français semblent connaître les grands principes de la téléconsultation, même si quelques doutes persistent (tarifs, horaires, 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 ... ?

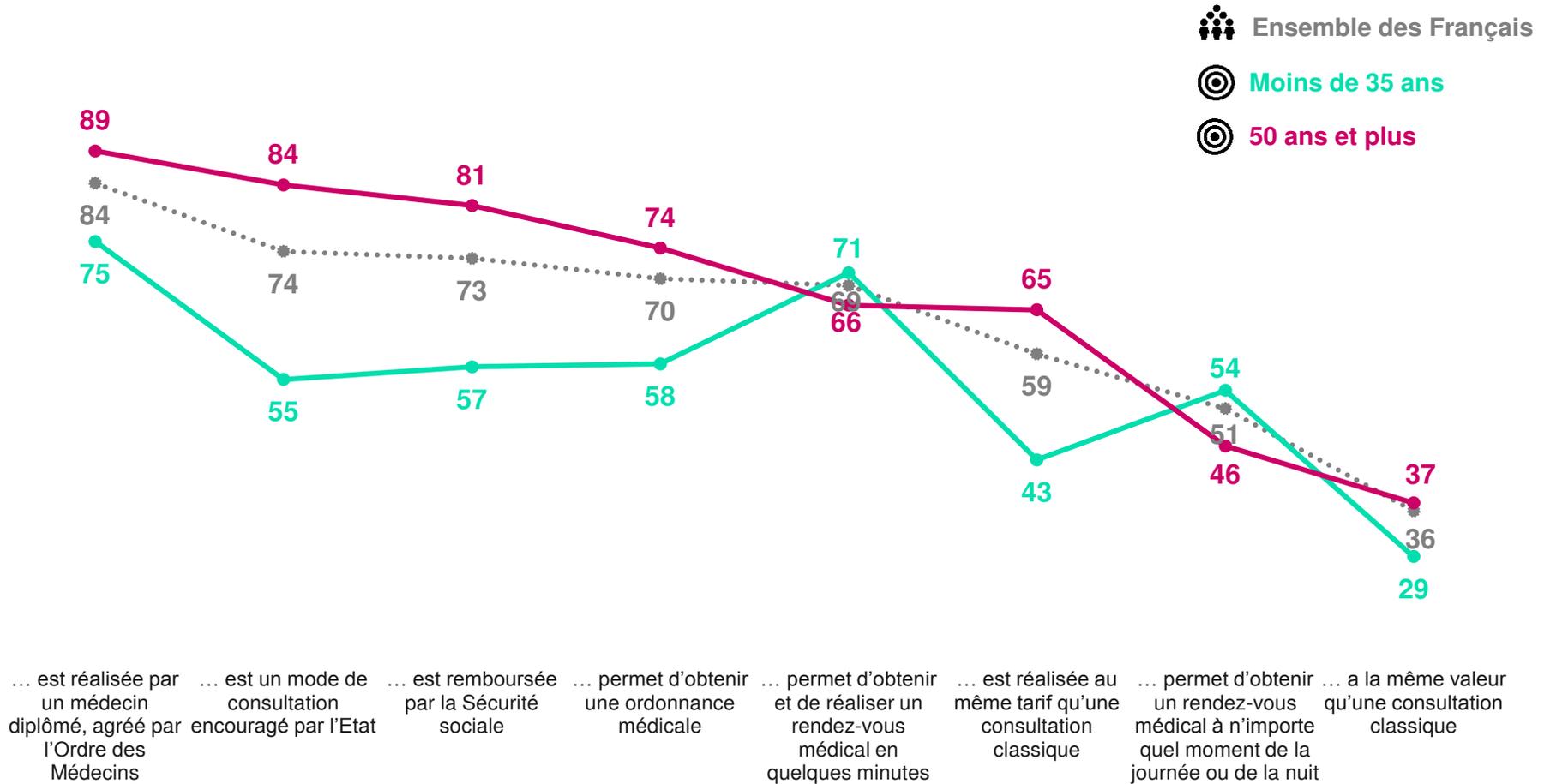
- À tous, en % -



# Les plus jeunes se montrent moins bien informés que leurs aînés en moyenne, mais identifient un peu mieux la souplesse offerte par une téléconsultation

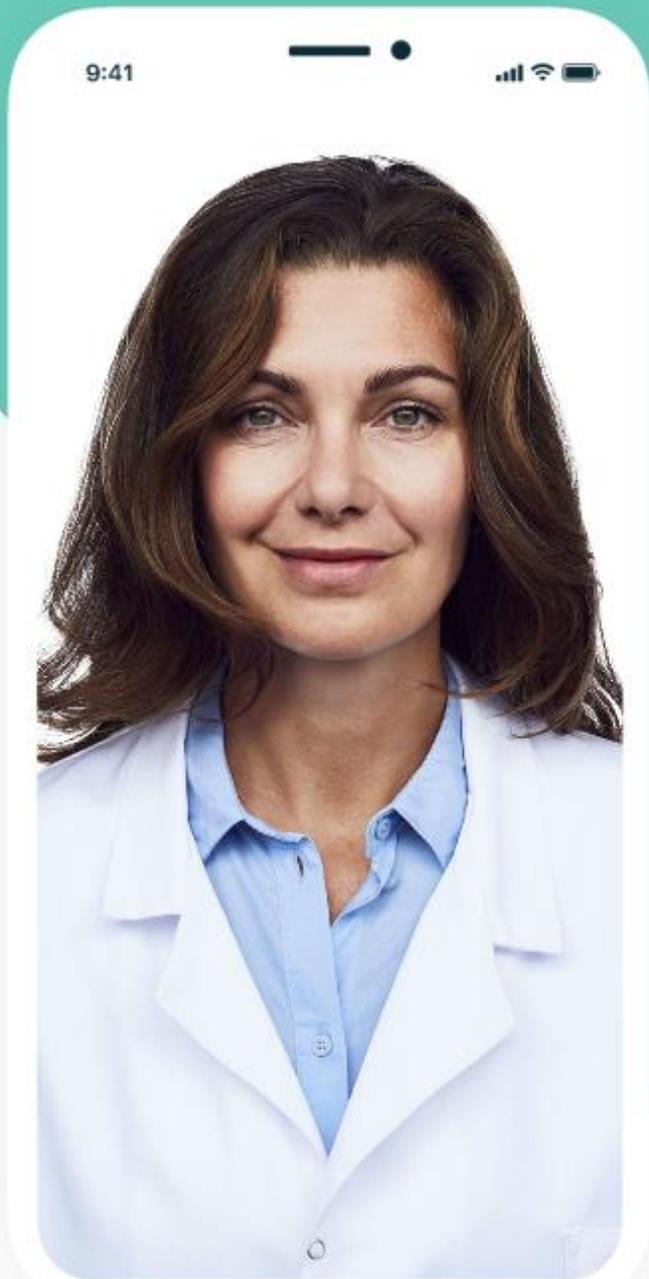
Une téléconsultation est une consultation médicale effectuée en vidéo depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone. D'après ce que vous en savez ou l'idée que vous vous en faites, diriez-vous qu'une téléconsultation médicale ... ?

- À tous, en % -



**Une pratique jugée plutôt  
positive pour fluidifier le  
système de santé**





### MISE A NIVEAU POUR TOUS LES REpondANTS

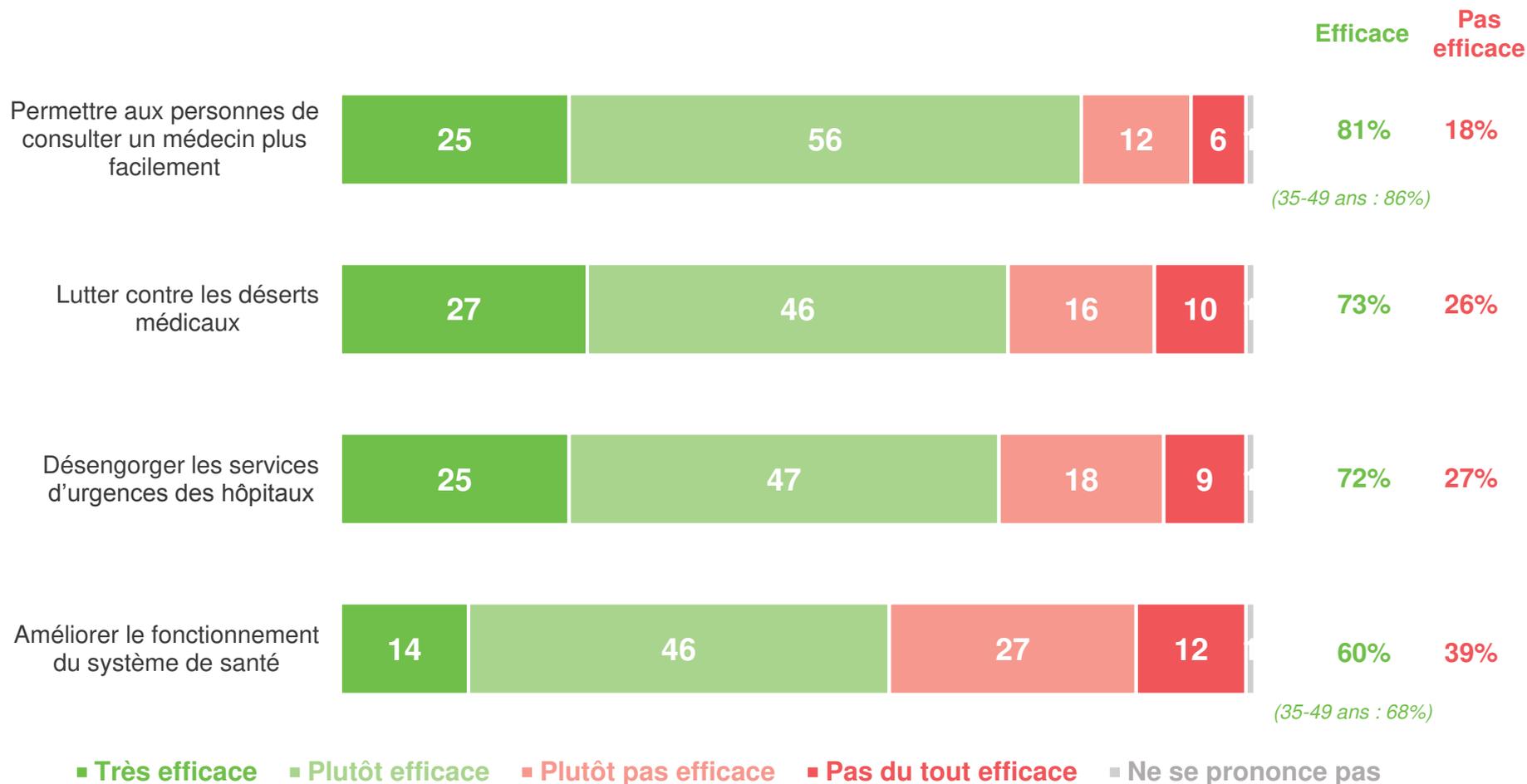
*La téléconsultation est une consultation médicale effectuée à distance, le médecin et le patient communiquant par vidéo via un ordinateur, une tablette ou un smartphone, à l'aide d'une connexion Internet sécurisée.*

*Depuis le 15 septembre 2018, la téléconsultation médicale est prise en charge par l'Assurance maladie et remboursée dans les mêmes conditions qu'une consultation classique (si le patient n'a pas de médecin traitant ou si le médecin traitant n'est pas disponible).*

# De manière générale, la téléconsultation est perçue par les Français comme une manière efficace de soutenir le système de santé, en palliant à certaines de ses difficultés actuelles

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

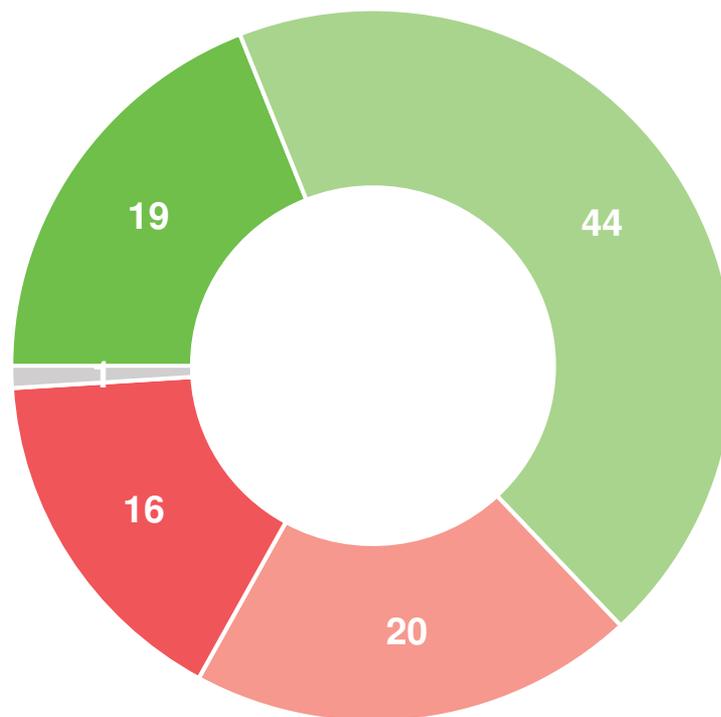
- À tous, en % -



# Le développement de la téléconsultation est encouragé par une majorité de Français, avec un soutien plus fort encore chez les personnes âgées de 35 à 49 ans 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 : 63%**

*35-49 ans : 69%*

*PCS+ : 71%*

*Diplôme > à Bac +2 : 71%*

*Se disent bien informés sur la téléconsultation : 72%*

**Pas favorable : 36%**

*65 ans et plus : 44%*

*PCS - : 41%*

*Zone rurale : 45%*

*Se disent mal informés sur la téléconsultation : 41%*

■ **Tout à fait favorable** ■ **Plutôt favorable** ■ **Plutôt pas favorable** ■ **Pas du tout favorable** ■ **Ne se prononce pas**

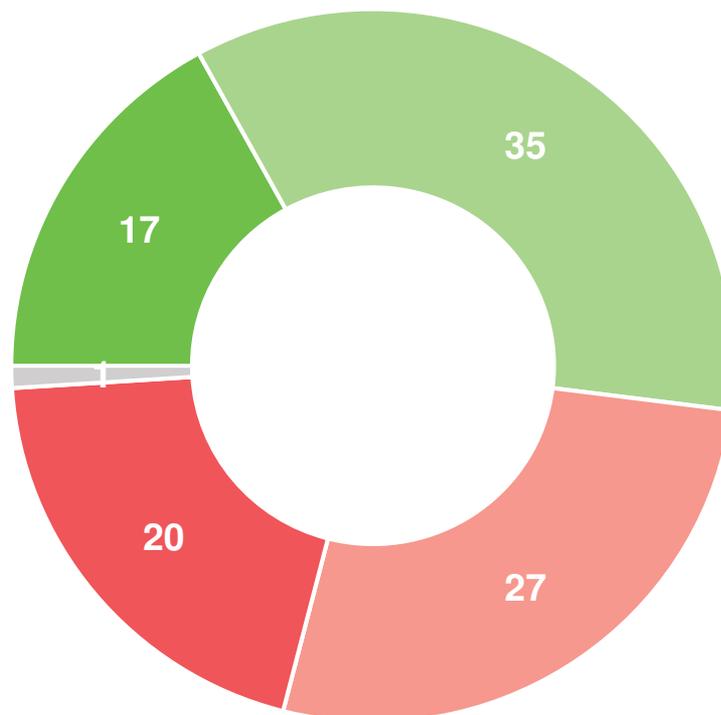
**Pour encourager le recours à la  
téléconsultation, des barrières  
à lever**



# Aujourd'hui, un peu plus d'1 Français sur 2 déclare qu'il pourrait envisager de recourir à une téléconsultation

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

- À tous, en % -



**Oui : 52%**

*35 à 49 ans : 60%*

*Cadres et profs. libérales. : 68%*

*Parents : 60%*

*Se disent favorables au développement de la téléconsultation : 79%*

*Ont un médecin habituel mais consultent régulièrement ailleurs : 60%*

**Non: 47%**

*65 ans et plus : 56%*

*Se disent défavorables au développement de la téléconsultation : 95%*

■ Oui, tout à fait

■ Oui, plutôt

■ Non, plutôt pas

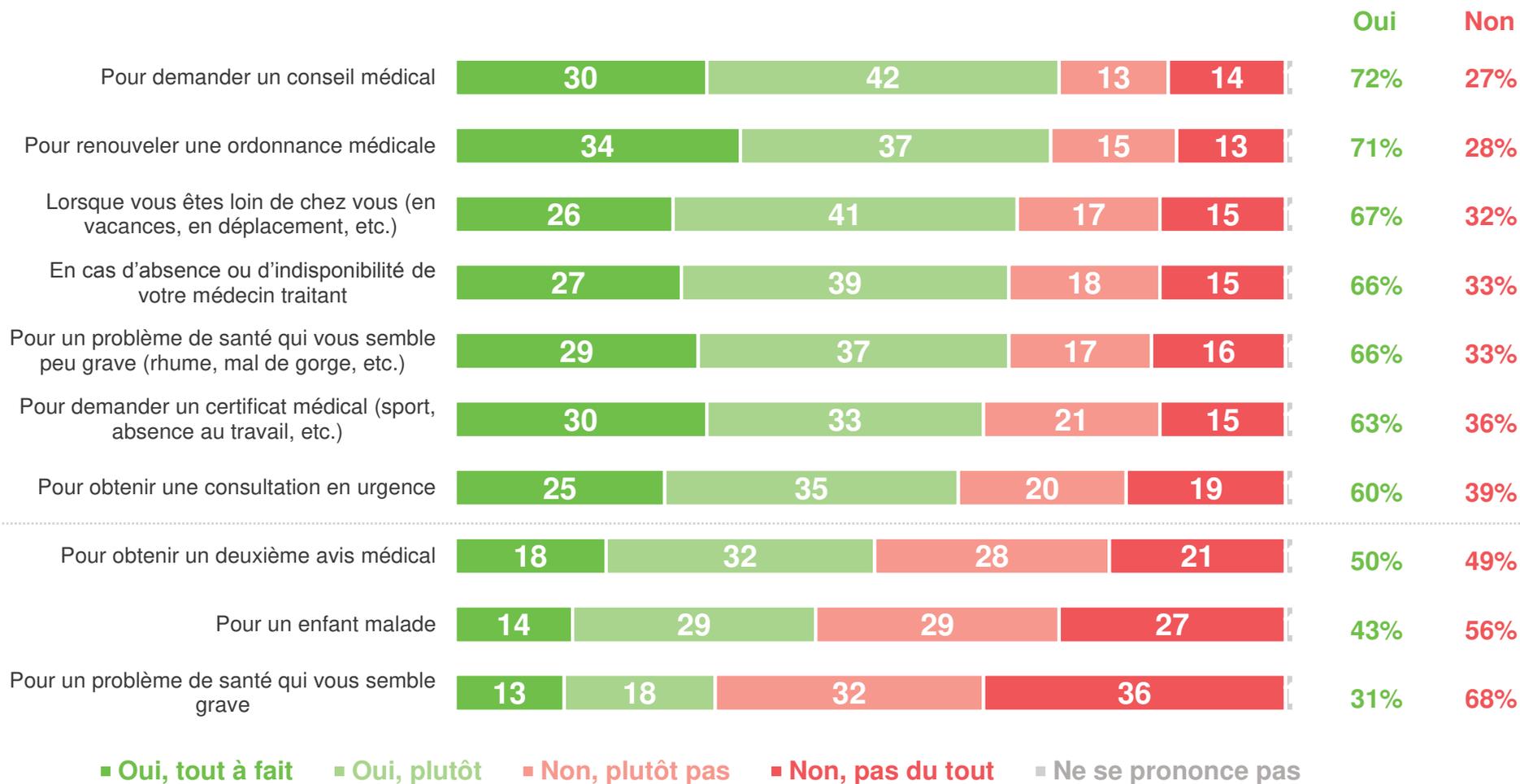
■ Non, pas du tout

■ Ne se prononce pas

# Au-delà de cette posture générale, les Français envisagent dans les faits de nombreuses situations où ils pourraient avoir recours à une téléconsultation

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

- À tous, en % -

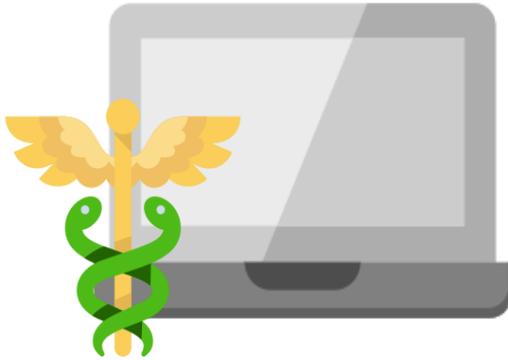


# Au total, plus de 8 Français sur 10 trouvent au moins un cas de figure dans lequel ils pourraient envisager de recourir à la téléconsultation

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,



**85%**

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

*35-49 ans : 88%*

*Cadres et prof. libérales : 93%*

*Région parisienne : 90%*

*Diplôme > à Bac +2 : 89%*

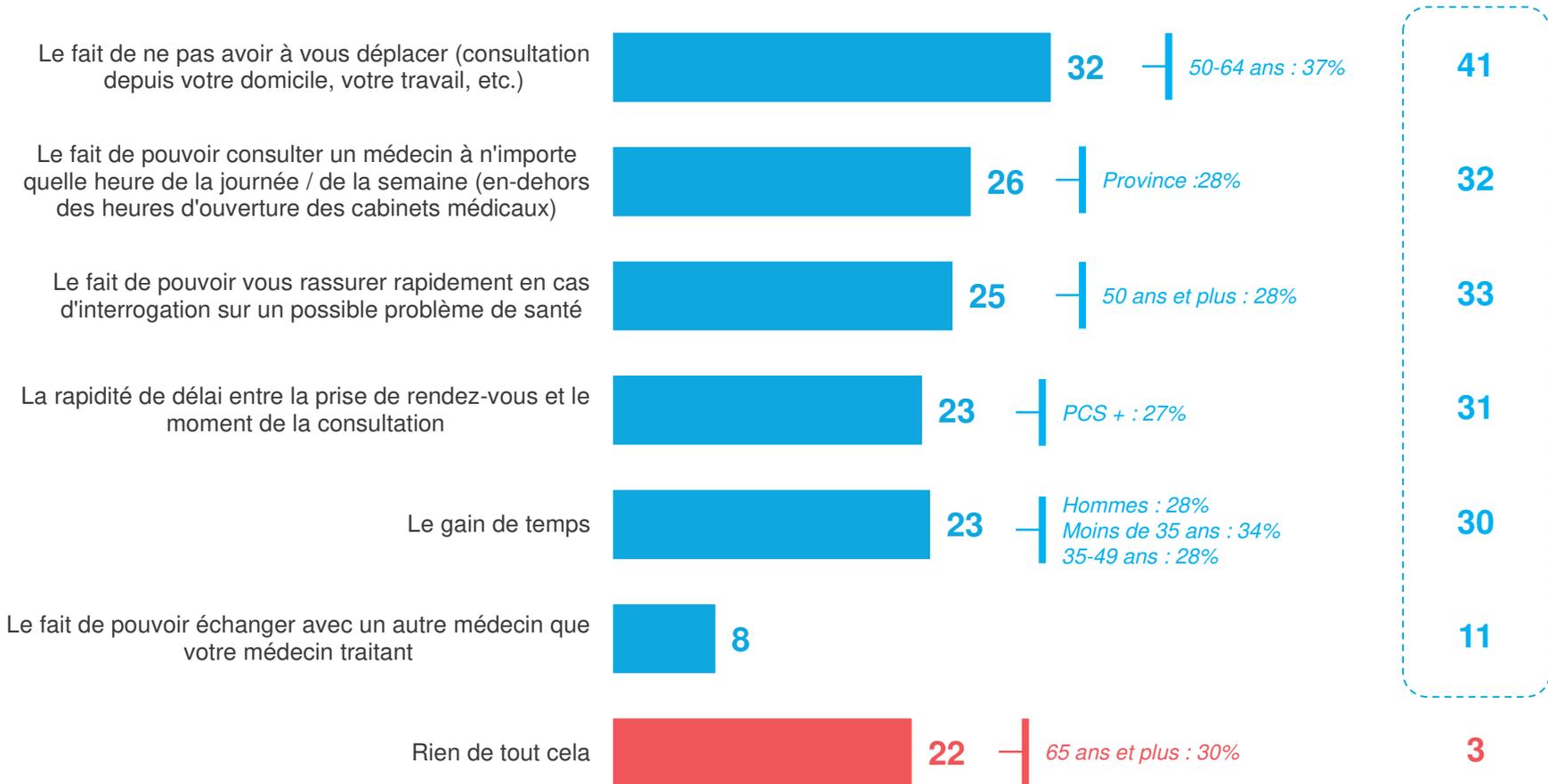
*Personnes seules avec enfant(s) : 94%*

# Ne pas avoir à se déplacer apparaît comme la principale motivation à la téléconsultation

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, apparaît de loin comme le premier frein 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 % -

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



# Au final, si la consultation physique reste le choix préféré, 26% des Français déclarent qu'ils pourraient privilégier une téléconsultation en cas d'indisponibilité de leur médecin traitant

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 % -

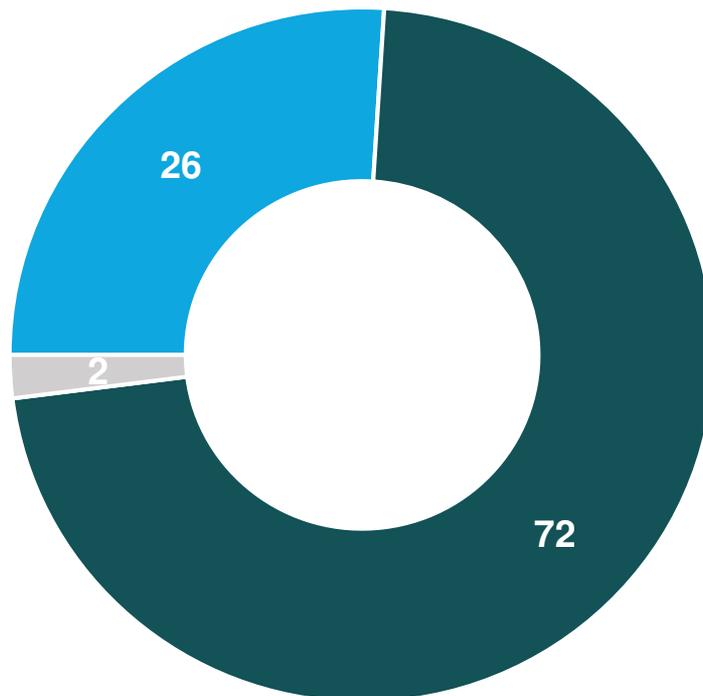
## Consulter un autre médecin généraliste via une téléconsultation médicale

*35 à 49 ans : 36%*

*Cadres et prof. libérales : 43%*

*Se disent favorables au développement de la téléconsultation : 38%*

*Personnes qui n'ont pas d'habitudes chez un médecin en particulier : 39%*



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

*50 ans et plus : 76%*

*Se disent défavorables au développement de la téléconsultation : 92%*

*Consultent systématiquement ou presque le même généraliste : 74%*

# 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](http://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](mailto:jdlevy@harrisinteractive.fr)

Laurence Lavernhe – Responsable de la communication - 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - [llavernhe@harrisinteractive.fr](mailto:llavernhe@harrisinteractive.fr)

ahead of what's next