

LES FRANÇAIS ET LA TÉLÉMÉDECINE

Présentation des résultats

UNE ENQUÊTE RÉALISÉE EN COLLABORATION



Roxana OLOGEANU-TADDEI
UNIVERSITÉ DE MONTPELLIER, CHAIRE E-SANTÉ
roxana.ologeanu-taddei@umontpellier.fr



Nathalie SALLES
SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE TÉLÉMÉDECINE



Caroline DEMOUCELLE
& l'équipe projet
CARTE BLANCHE PARTENAIRES

Avec la participation de :



QUESTIONNAIRE AUTO-ADMINISTRÉ EN LIGNE adressé aux assurés *par les complémentaires santé clientes de CBP*



4 MOIS

du 15 Juin 2018 au 15 Octobre 2018



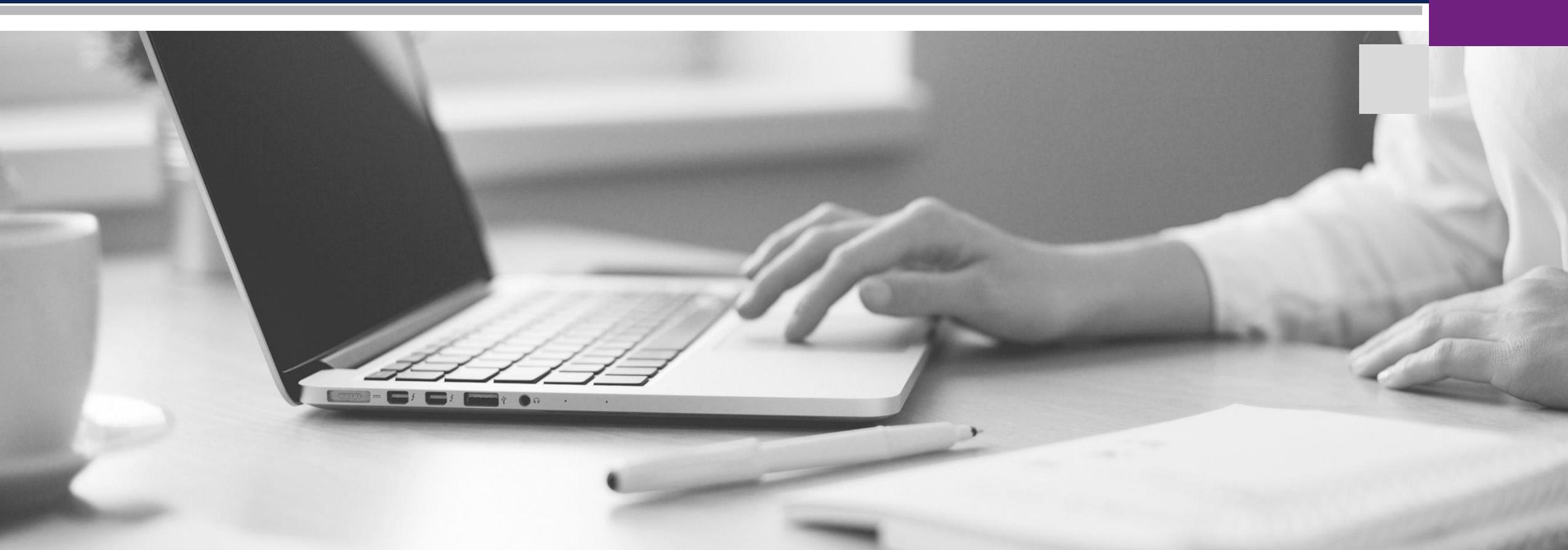
8050

répondants

LES COMPLÉMENTAIRES SANTÉ CLIENTES DE CBP

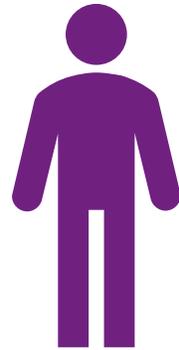


LES RÉPONDANTS



SEXE DES RÉPONDANTS

8 050 RÉPONDANTS



41%

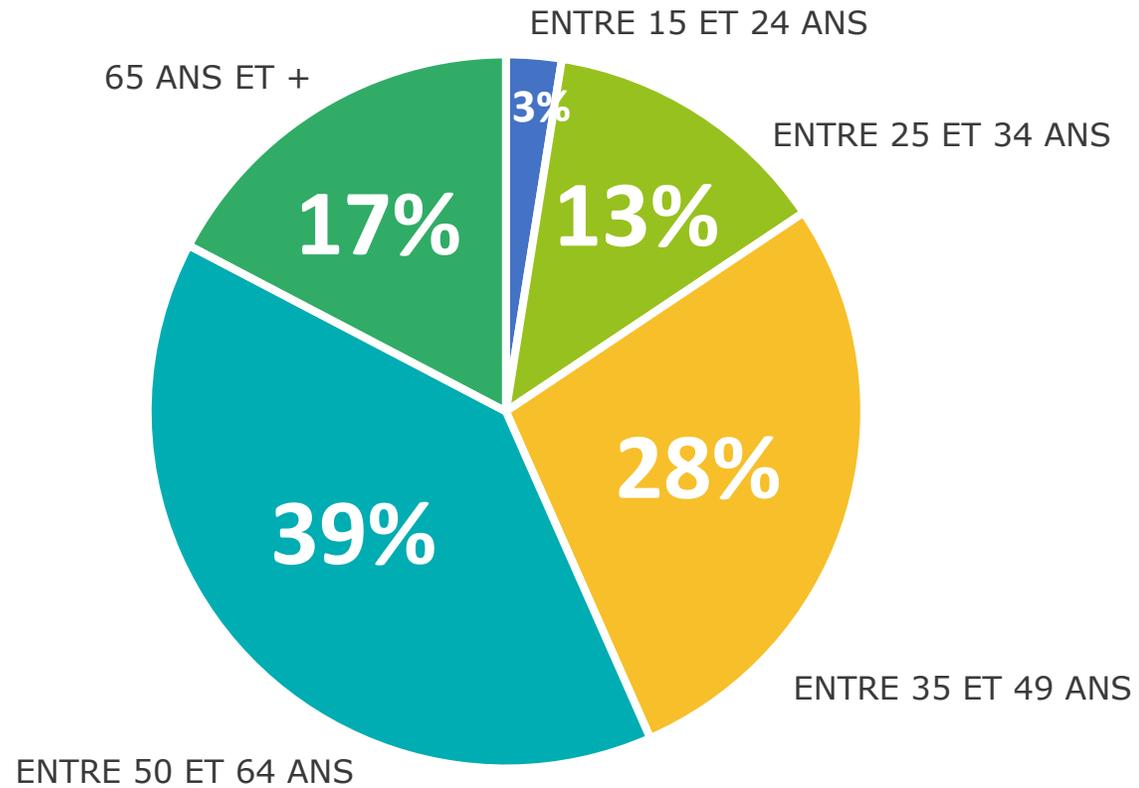
HOMMES



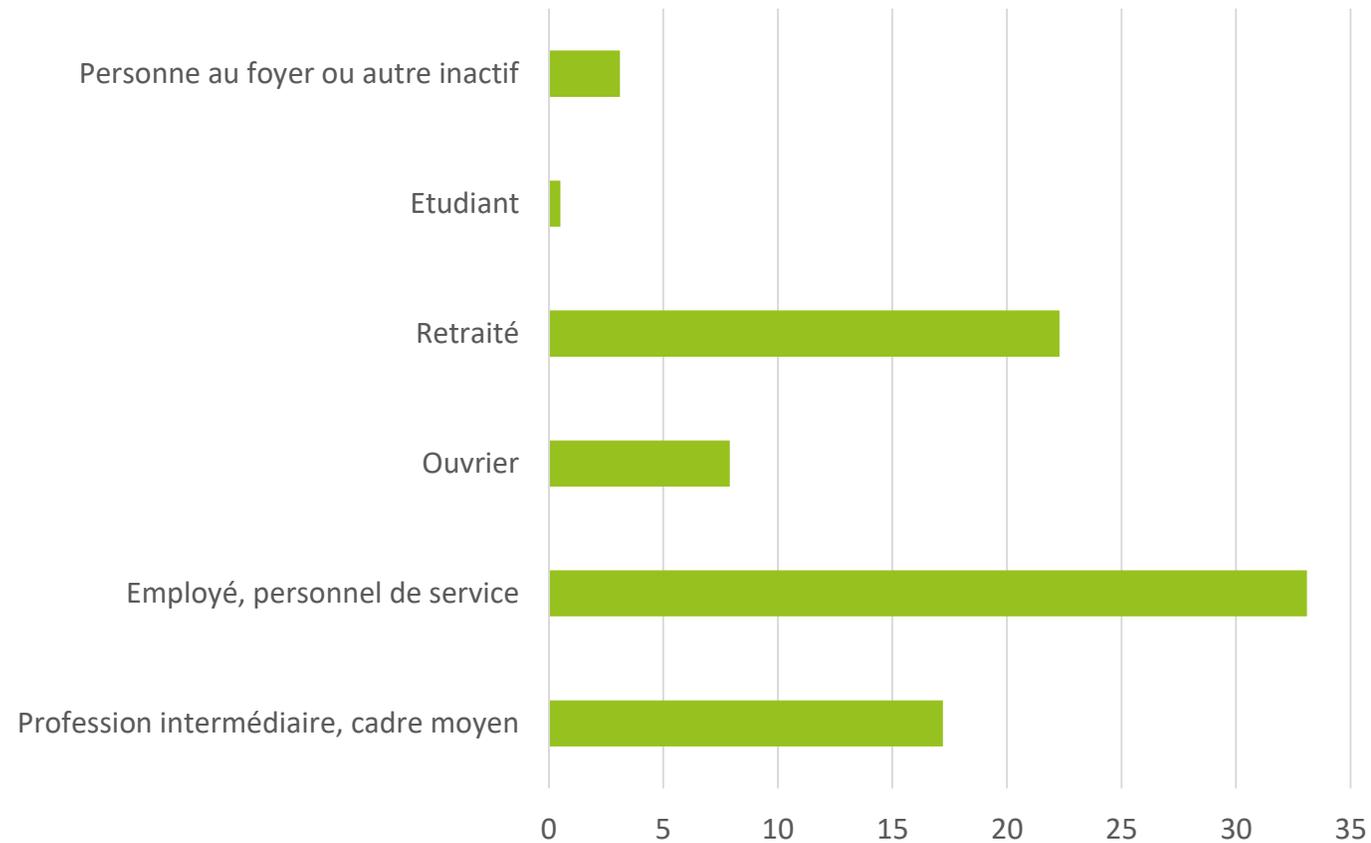
59%

FEMMES

ÂGE DES RÉPONDANTS



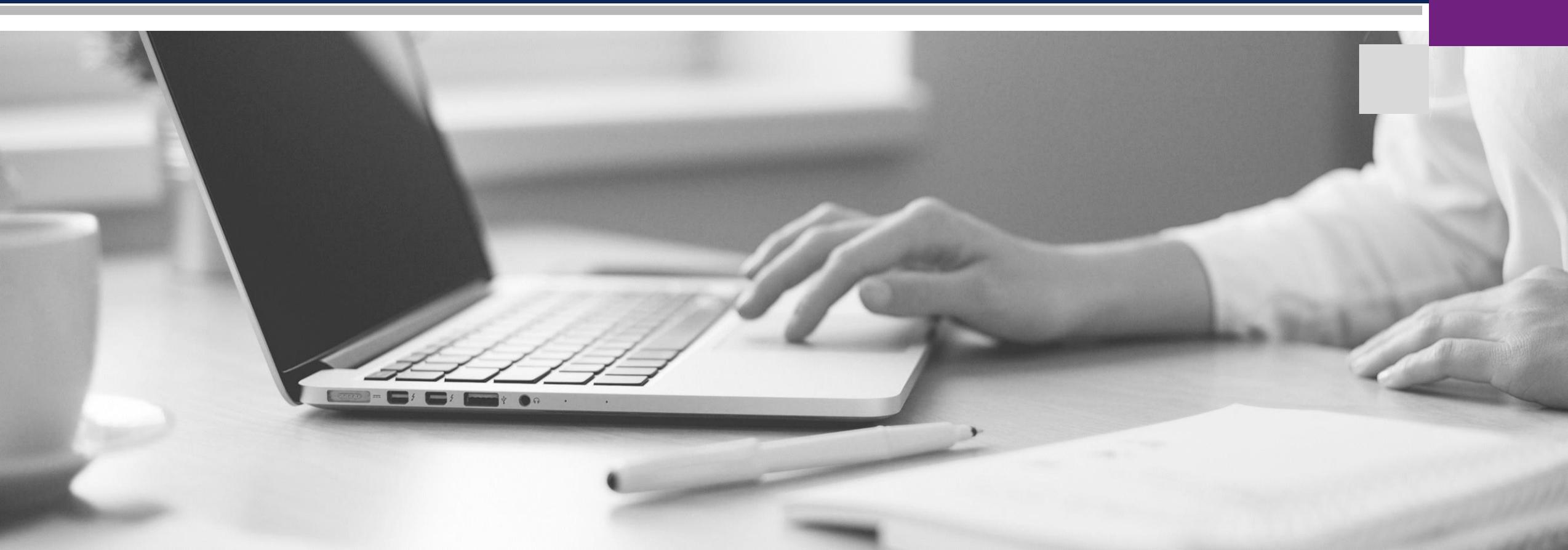
CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES





CONNAISSANCE

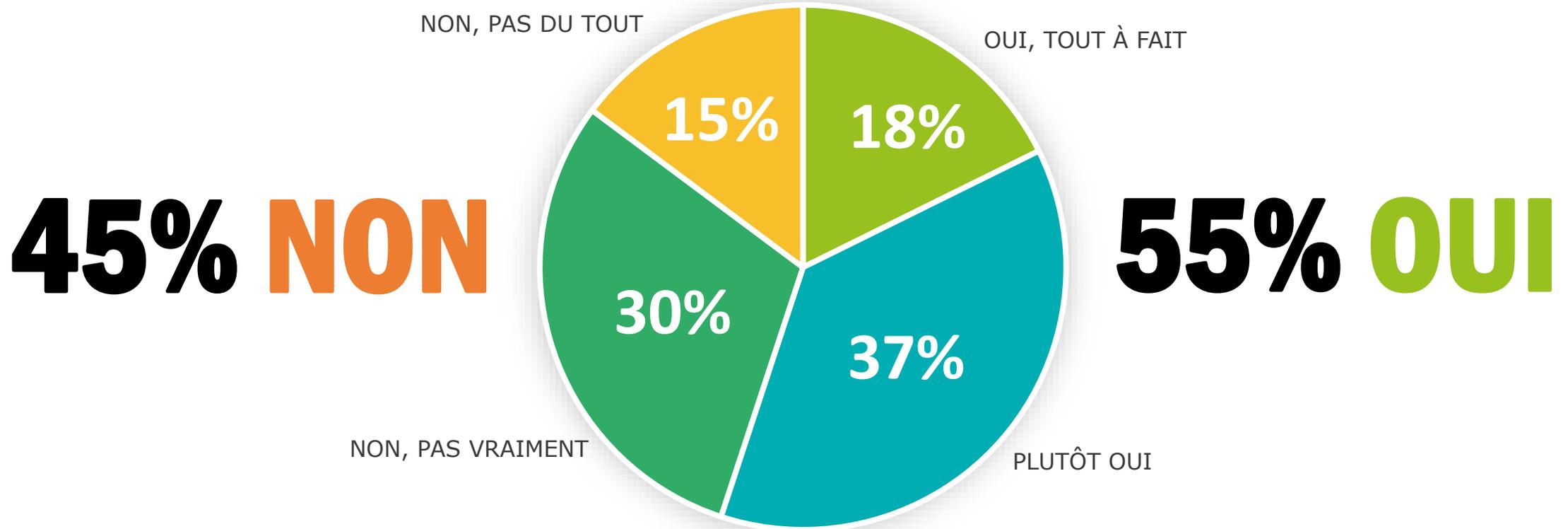
DE LA TÉLÉMÉDECINE



UN NIVEAU DE CONNAISSANCE MODÉRÉ



1. SAVEZ-VOUS EN QUOI CONSISTE LA TÉLÉMÉDECINE ?



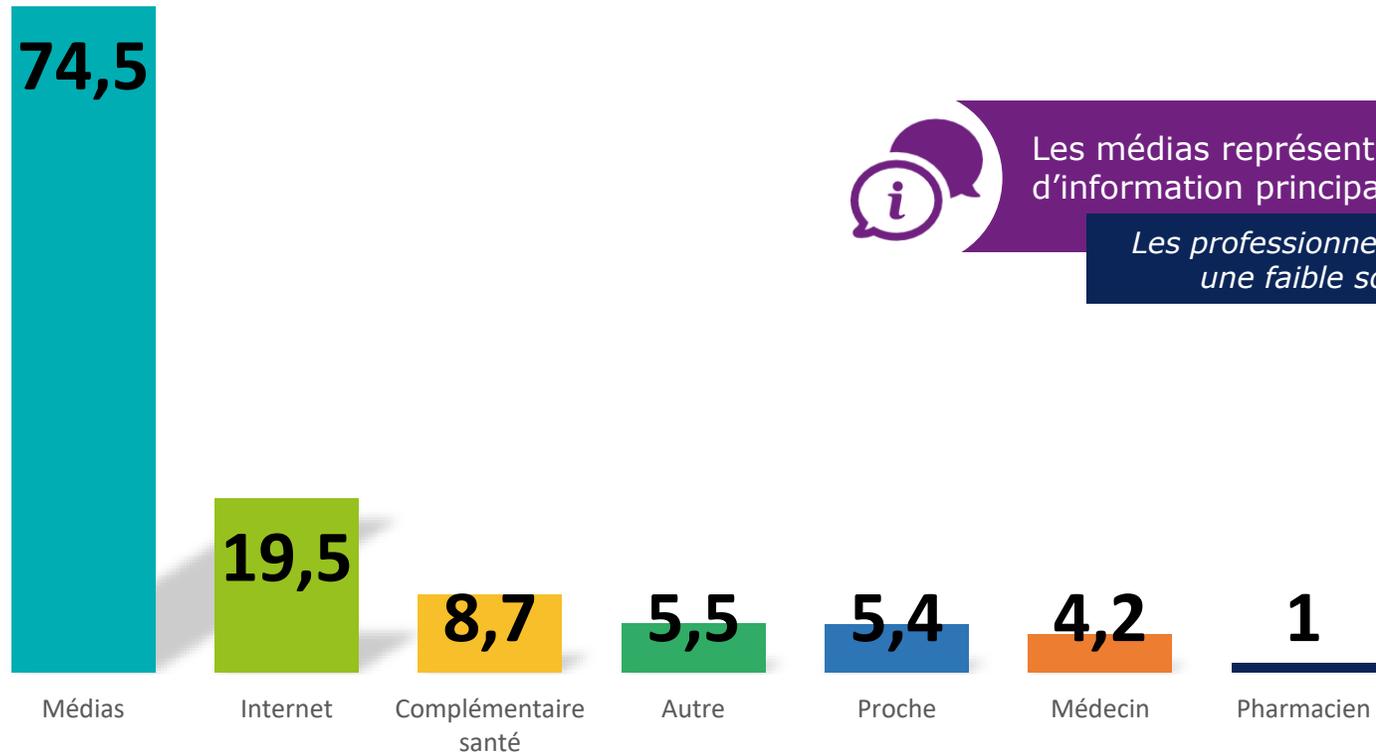
Les répondants ne connaissant « pas du tout » la télémédecine sont passés directement à la question 8.

**Nombre de répondants
pour les questions à venir :**

6 860

QUEL NIVEAU DE CONNAISSANCE ?

2. COMMENT AVEZ-VOUS ENTENDU PARLER DE TÉLÉMÉDECINE ?



Les médias représentent la source d'information principale des répondants.

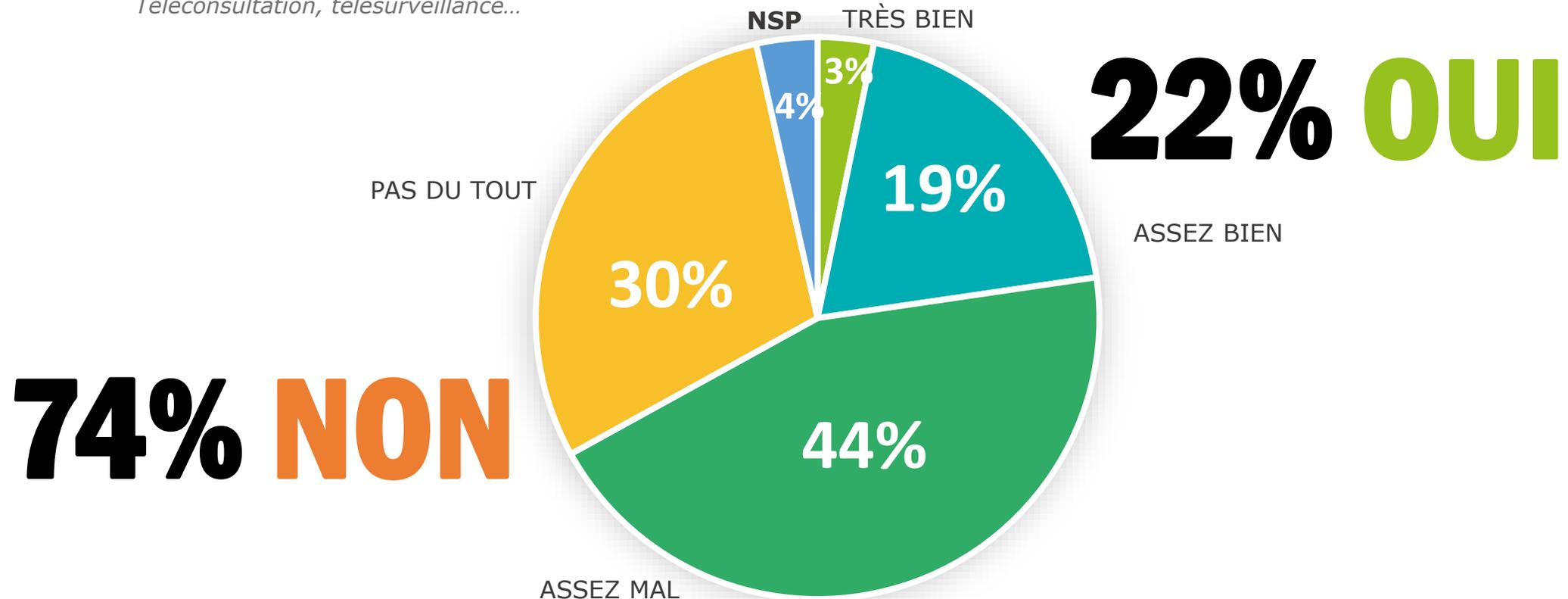
Les professionnels de santé représentent une faible source d'information.

QUEL NIVEAU DE CONNAISSANCE ?



3. ÊTES-VOUS INFORMÉ SUR LES DIFFÉRENTES PRATIQUES ?

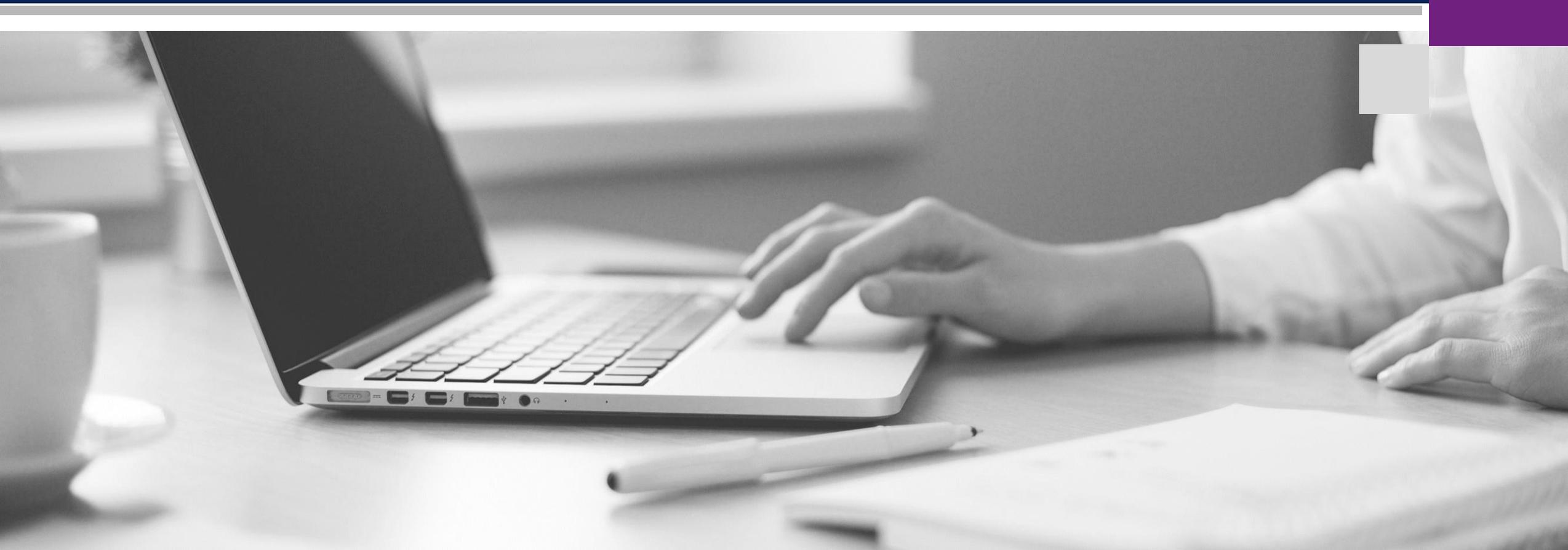
Téléconsultation, télésurveillance...





UTILISATION

DE LA TÉLÉMÉDECINE



UN NIVEAU D'UTILISATION TRÈS FAIBLE



4. AVEZ-VOUS DÉJÀ UTILISÉ LA TÉLÉCONSULTATION ?

98,7% **NON** 1,3% **OUI**



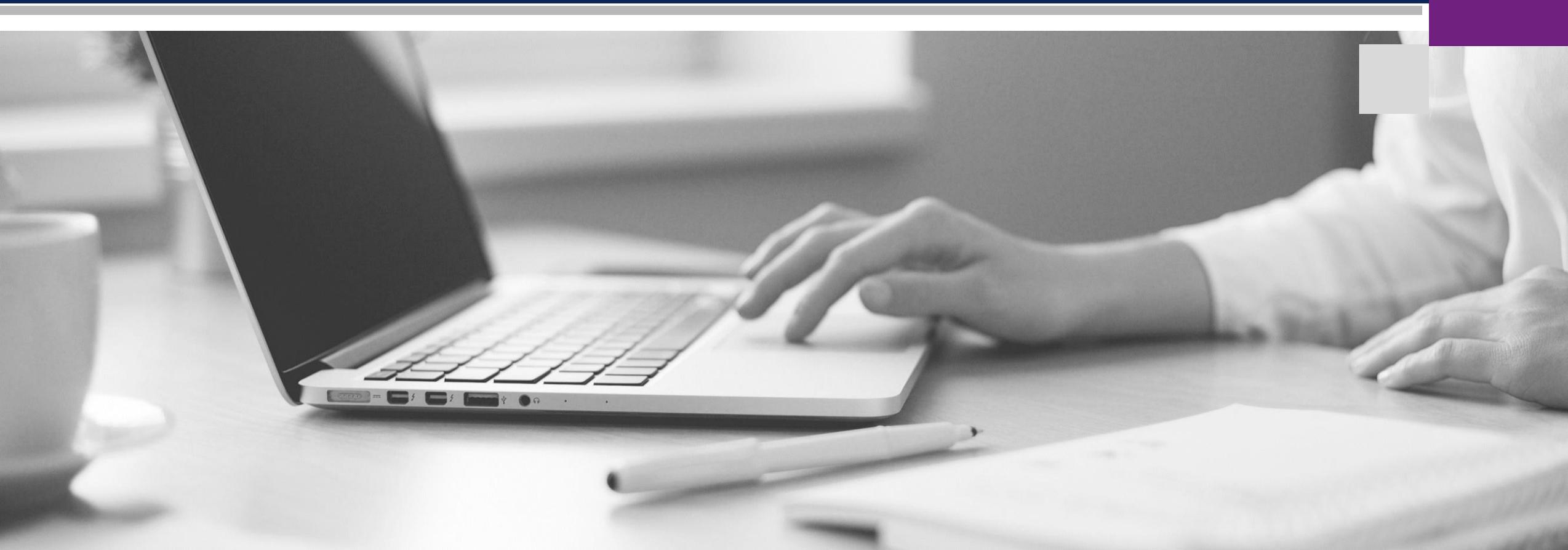
6. AVEZ-VOUS DÉJÀ UTILISÉ LA TÉLÉSURVEILLANCE ?

99,6% **NON** 0,4% **OUI**



POPULATIONS CIBLES

& TÉLÉMÉDECINE



Tous les répondants ont dû répondre à la question 8 et aux suivantes.

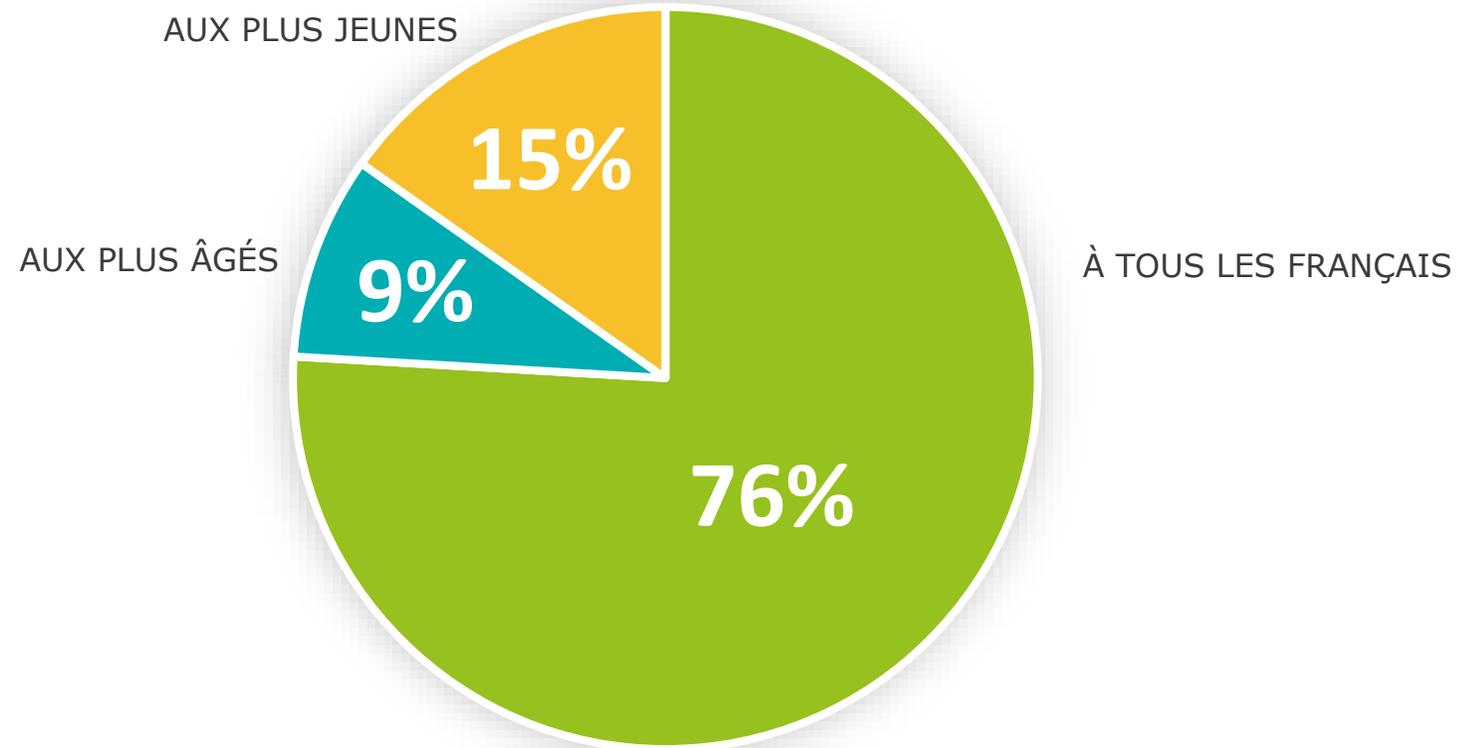
**Nombre de répondants
pour les questions à venir :**

8 050

RÉPARTITION PAR ÂGE



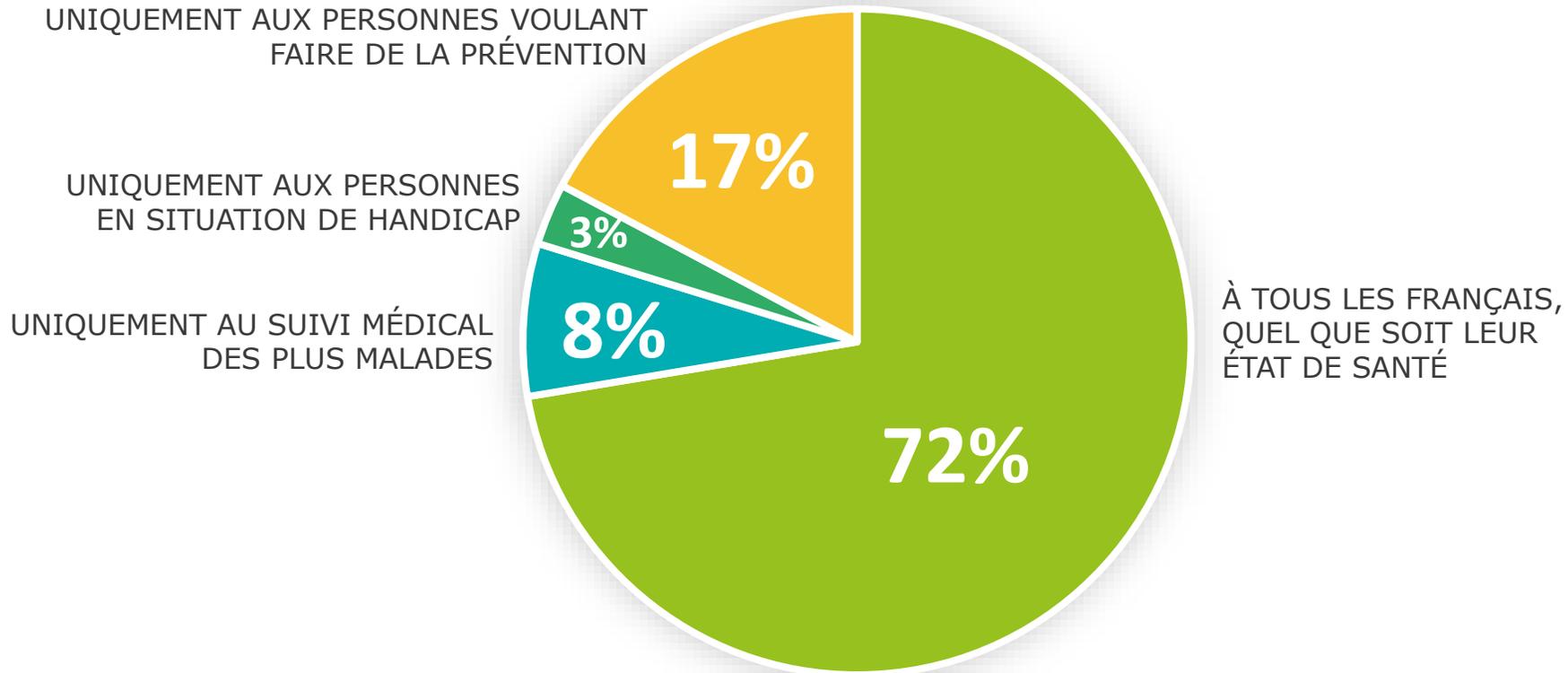
8. D'APRÈS VOUS, À QUI S'ADRESSE LA TÉLÉMÉDECINE ?



RÉPARTITION PAR PATHOLOGIE



9. D'APRÈS VOUS, À QUI S'ADRESSE LA TÉLÉMÉDECINE ?

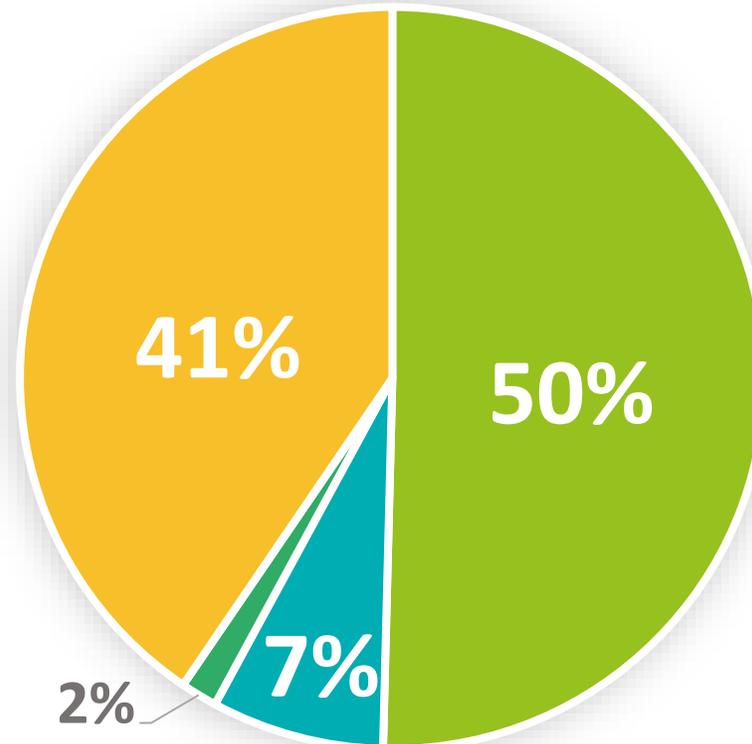


RÉPARTITION PAR ZONE D'HABITATION



10. D'APRÈS VOUS, À QUI S'ADRESSE LA TÉLÉMÉDECINE ?

AUX PERSONNES HABITUANT
DES ZONES À FAIBLE DENSITÉ
DE PROFESSIONNELS DE SANTÉ
(désert médical)



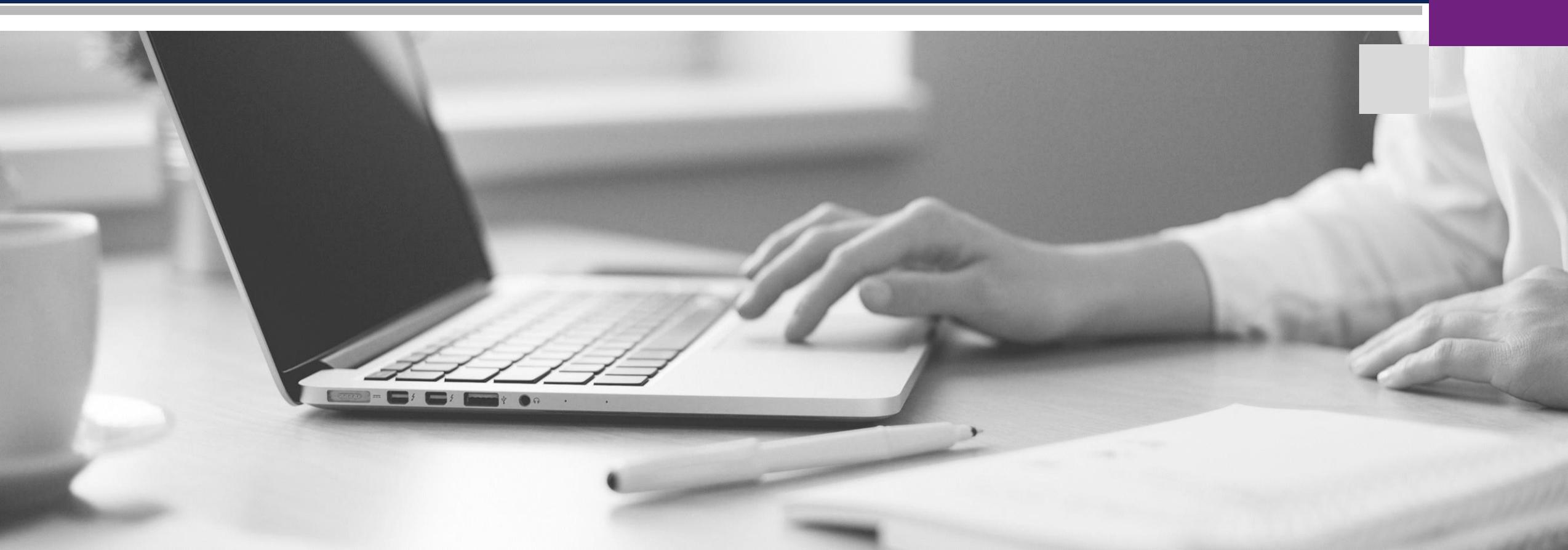
À TOUT LE MONDE, QUELLE QUE
SOIT LA ZONE D'HABITATION

AUX PERSONNES HABITANT
EN MILIEU URBAIN

AUX PERSONNES HABITANT
EN MILIEU RURAL



RECOURS À LA TÉLÉMÉDECINE

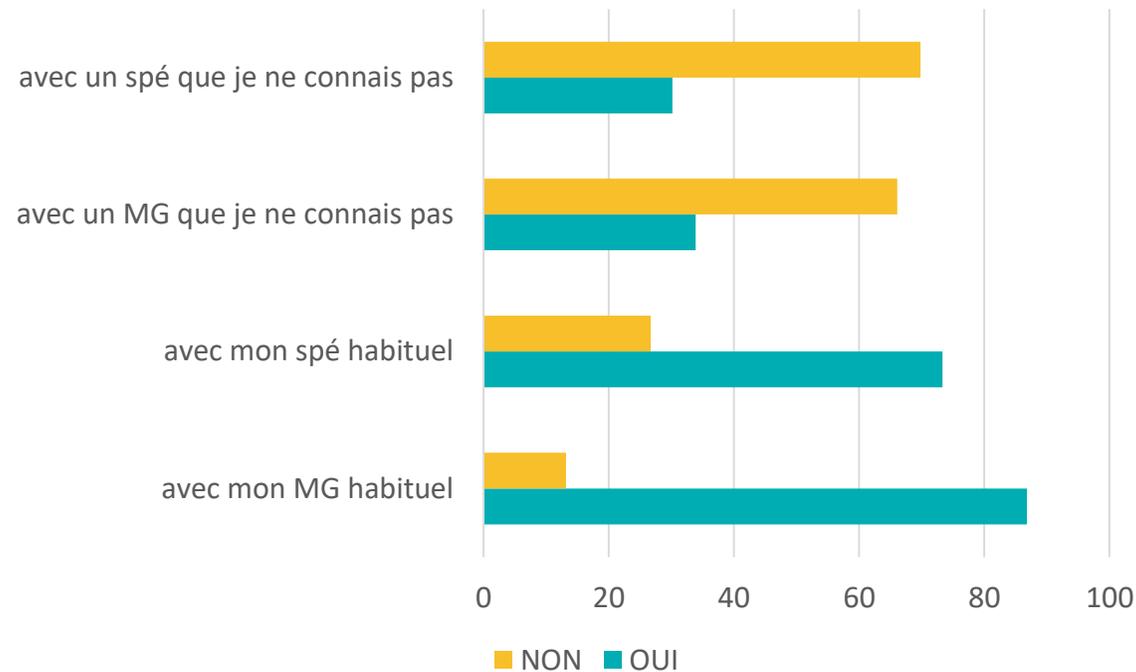


TÉLÉCONSULTATION



11. DANS QUELLES SITUATIONS SERIEZ-VOUS PRÊTS À RECOURIR À LA TÉLÉCONSULTATION ?

Obtention ou renouvellement d'une ordonnance

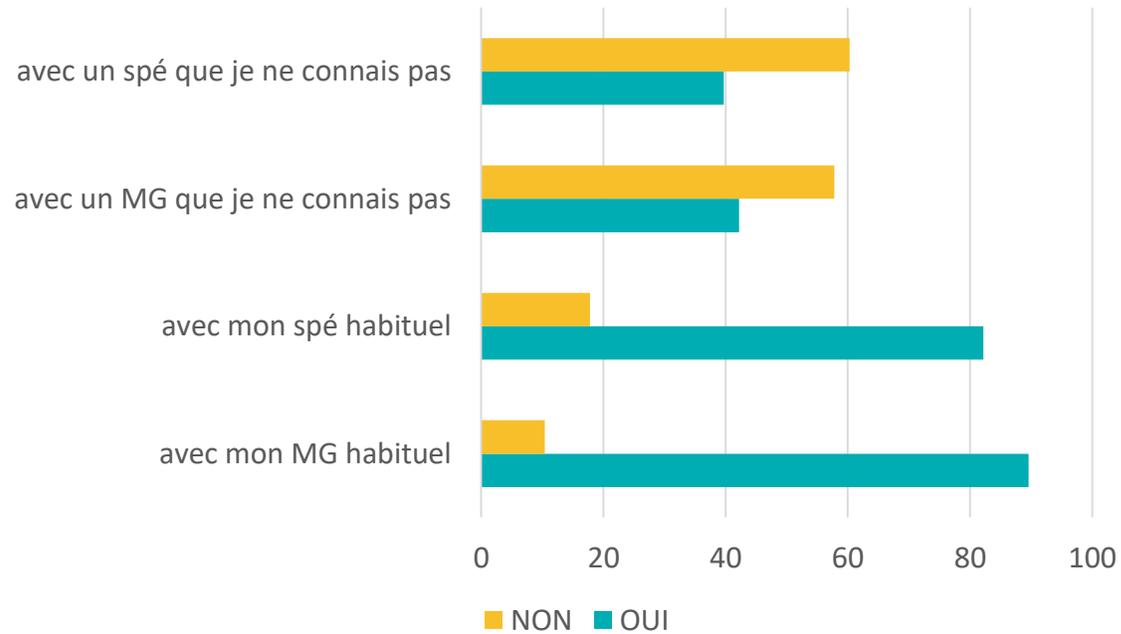


TÉLÉCONSULTATION



11. DANS QUELLES SITUATIONS SERIEZ-VOUS PRÊTS À RECOURIR À LA TÉLÉCONSULTATION ?

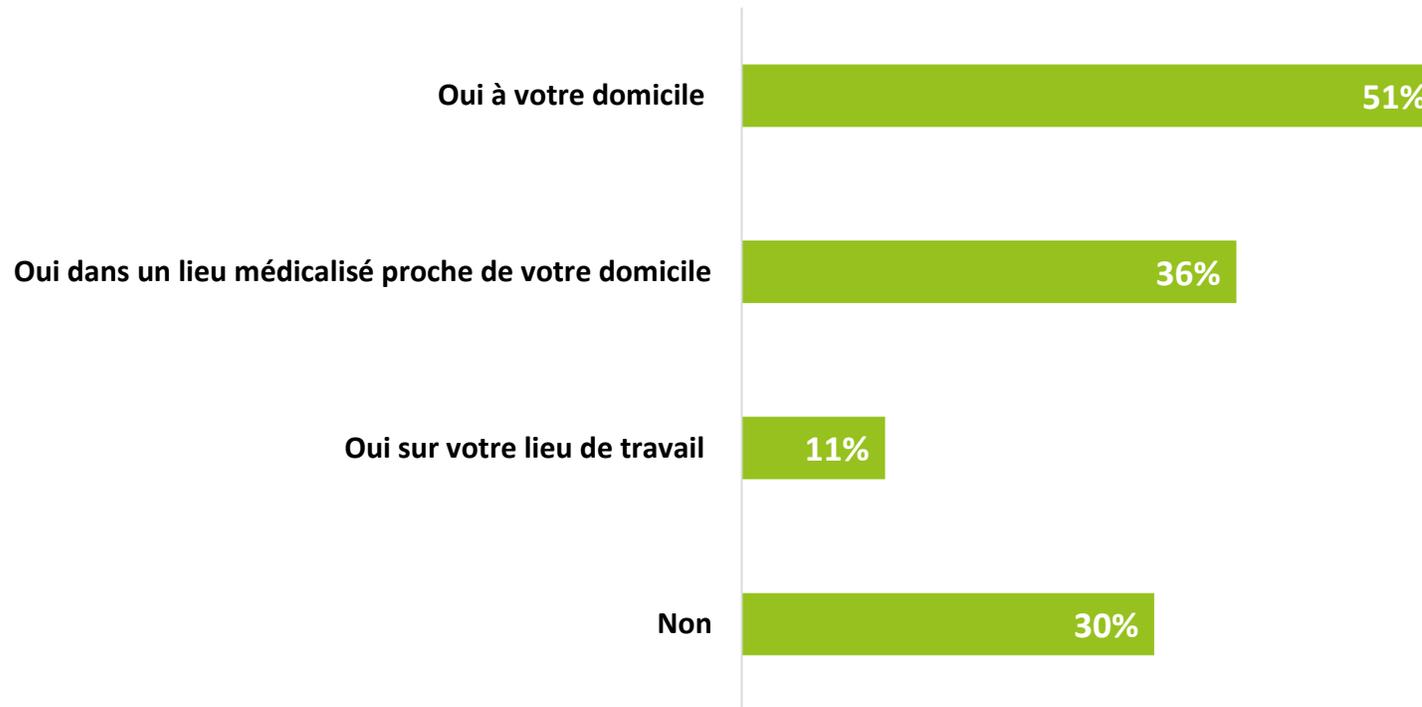
Obtention plus rapide d'un conseil médical



TÉLÉCONSULTATION



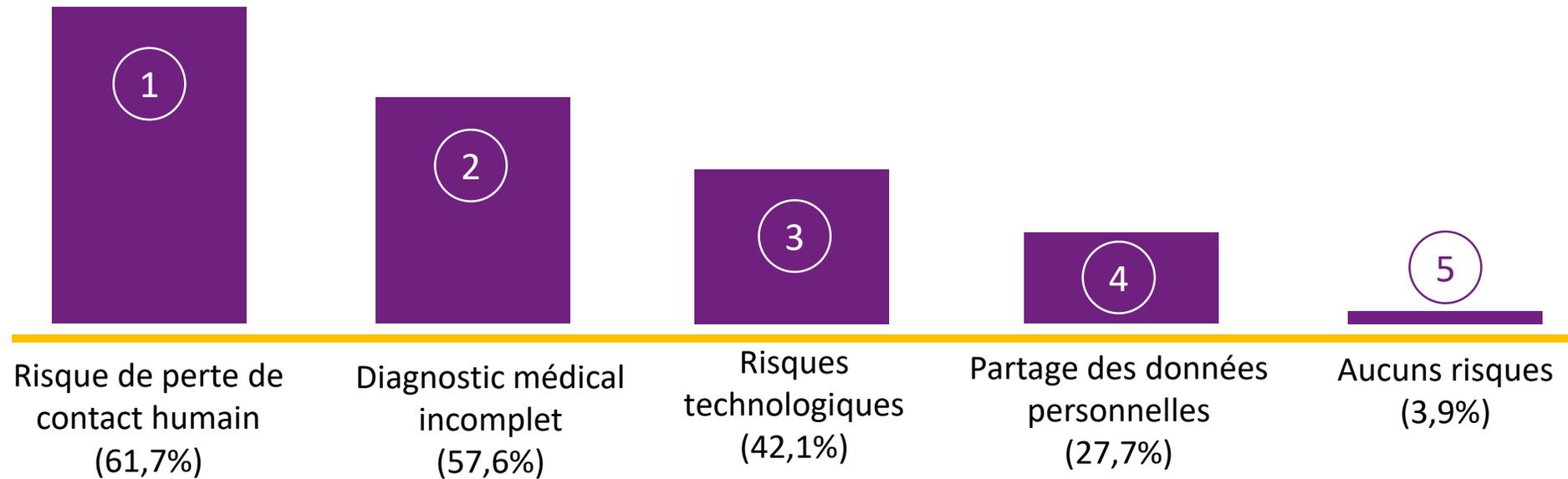
13. DANS QUEL LIEU SERIEZ-VOUS PRÊT À CONSULTER UN SPÉCIALISTE EN TÉLÉCONSULTATION ?



TYPOLOGIE DES FREINS



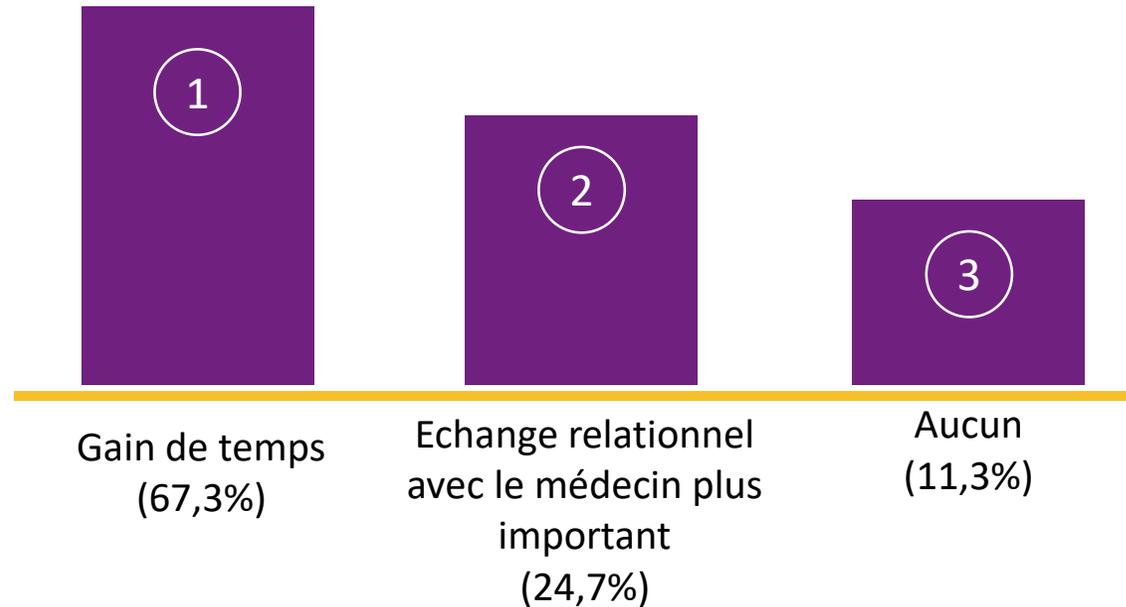
14. QUELS SONT LES FREINS LIÉS À L'UTILISATION DE LA TÉLÉMÉDECINE ?



TYPOLOGIE DES AVANTAGES



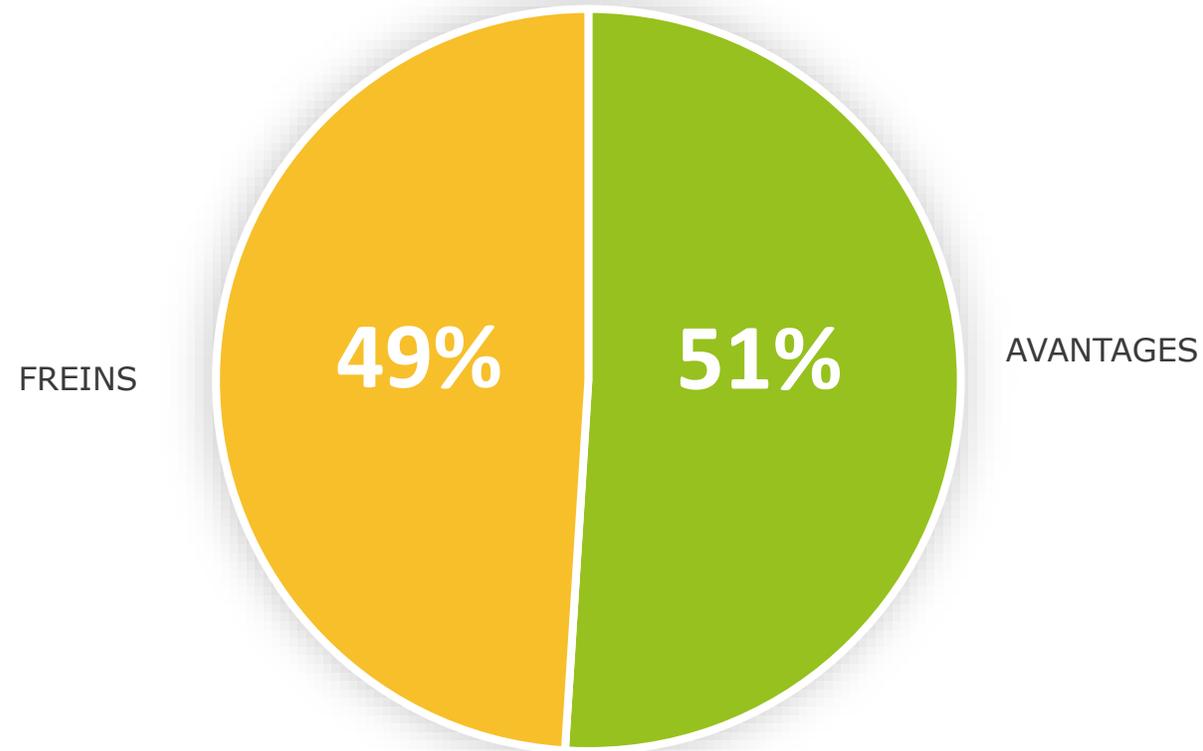
15. QUELS SONT LES AVANTAGES LIÉS À L'UTILISATION DE LA TÉLÉMÉDECINE ?



RAPPORT AVANTAGES / FREINS



16. IL Y A PLUS D'AVANTAGES OU DE FREINS À L'UTILISATION DE LA TÉLÉMÉDECINE ?



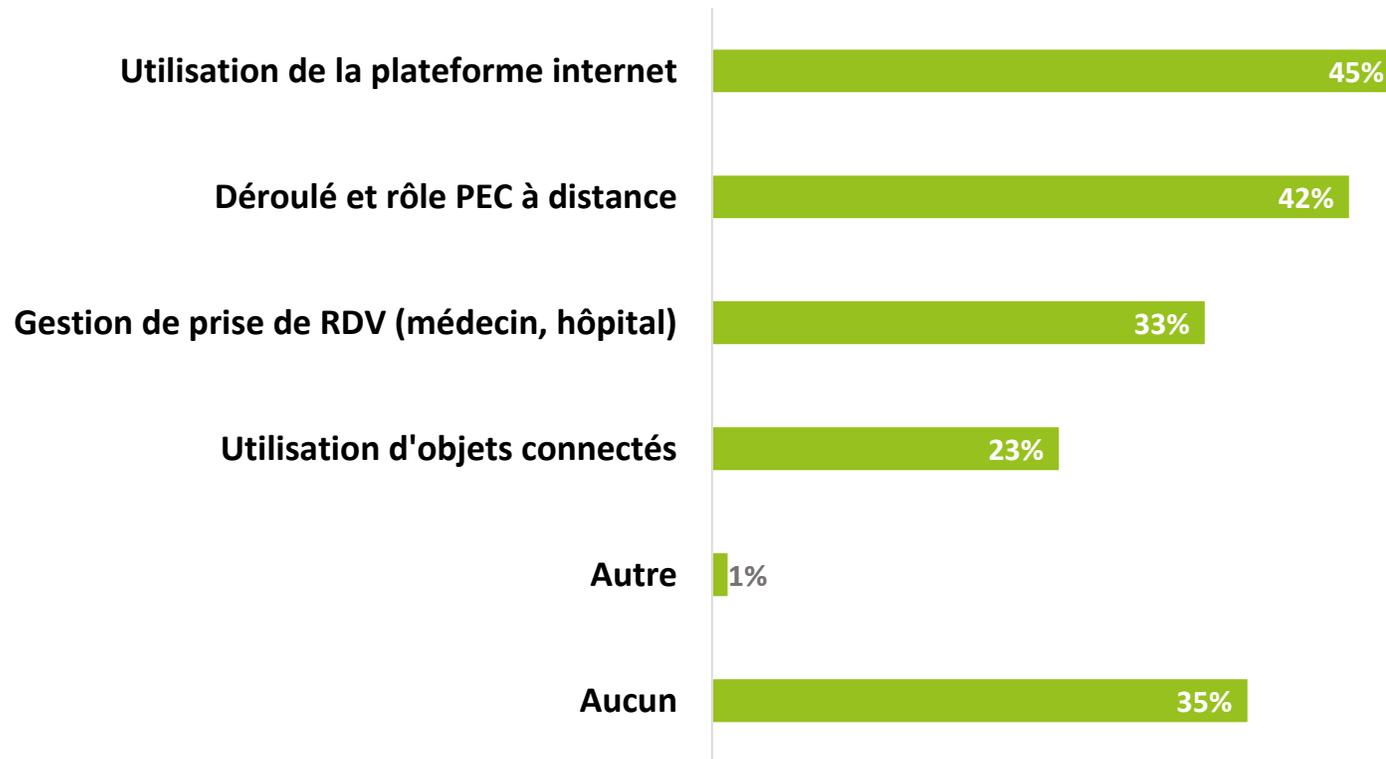
(IN)FORMATION



SUJETS D'INTÉRÊT PRIORITAIRES



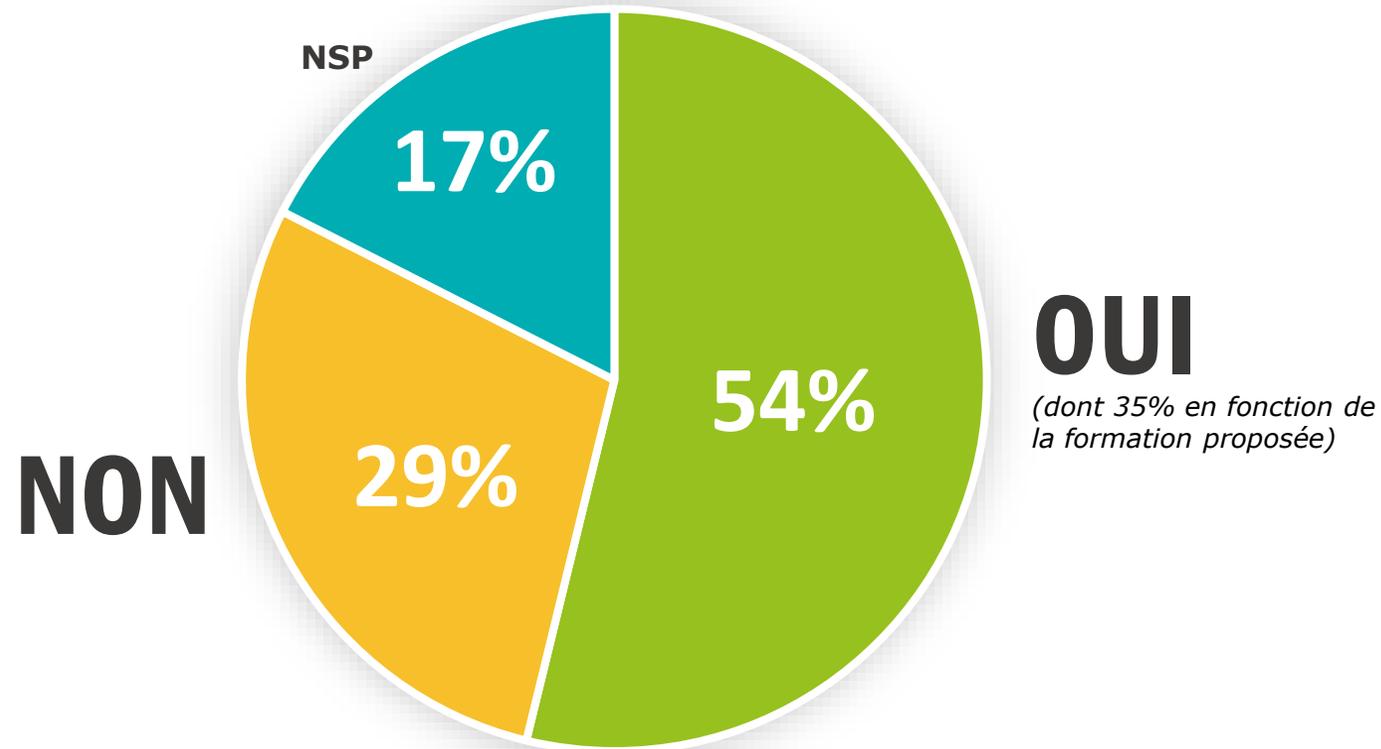
17. SOUHAITERIEZ-VOUS UNE NOTICE EXPLICATIVE POURTANT SUR...?



UTILITÉ DE LA FORMATION À LA TÉLÉMÉDECINE



18. VOUS PARAÎT-IL INDISPENSABLE D'ÊTRE FORMÉ SPÉCIFIQUEMENT AUX OUTILS NUMÉRIQUES DE LA TÉLÉMÉDECINE POUR MIEUX EN COMPRENDRE LES BÉNÉFICES EN TERME DE SANTÉ ?



UTILITÉ DE LA FORMATION À LA TÉLÉMÉDECINE



19. DANS L'HYPOTHÈSE D'UNE PROPOSITION DE FORMATION GLOBALE SUR LA TLM, POUR VOUS, AFIN DE MIEUX UTILISER LES OBJETS CONNECTÉS, PARLER FACILEMENT À UN MÉDECIN À DISTANCE, ÊTRE ACTEUR DE VOTRE MALADIE, LA SUIVRIEZ-VOUS ?



63%

Souhaitent une formation globale sur la télémédecine (*objets connectés, parler à un médecin, être acteur de sa maladie*)

Le format de cette formation reste entièrement à déterminer

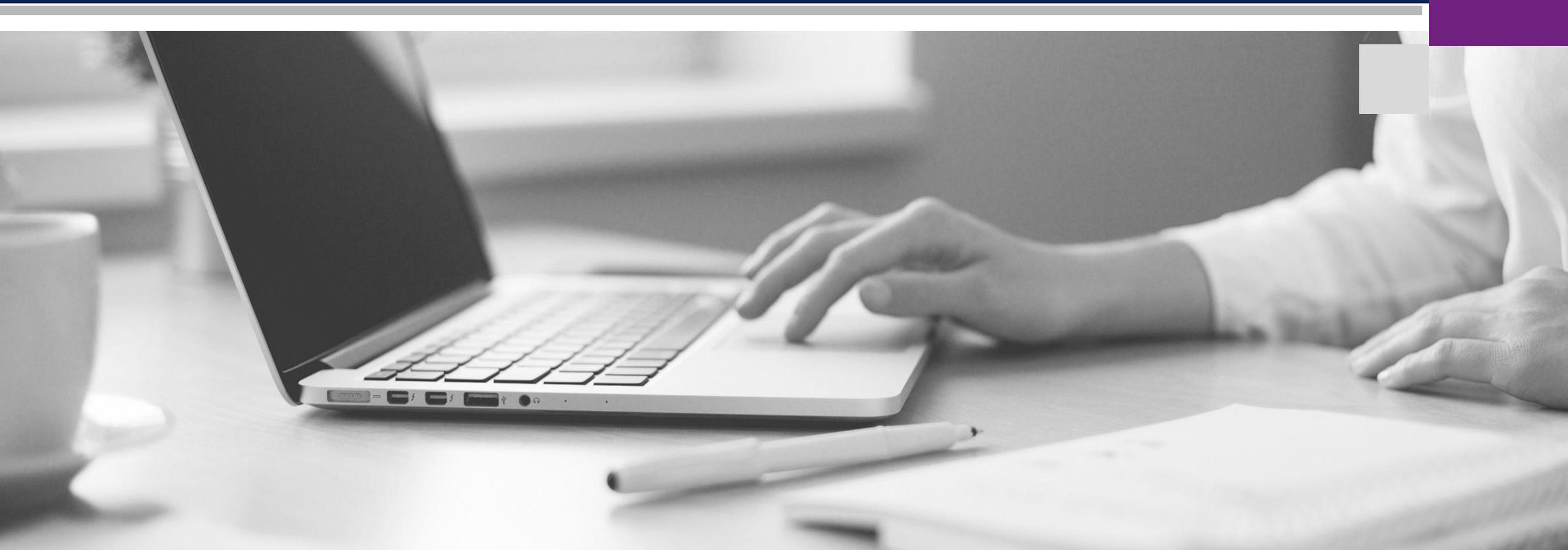


37%

Ne souhaitent pas de formation globale liée à la télémédecine



CORRÉLATIONS STATISTIQUES



ANALYSE DES FREINS POSSIBLES

**RISQUE DE PERTE
DE CONTACT
HUMAIN**

TRÈS SIGNIFICATIF

50-64 ans

40,5%

35-49 ans

25,7%

**PARTAGE DES MES
DONNÉES DE
SANTÉ**

TRÈS SIGNIFICATIF

50-64 ans

37,1%

35-49 ans

29,6%

**DIAGNOSTIC
MÉDICAL
INCOMPLET**

TRÈS SIGNIFICATIF

50-64 ans

36,9%

35-49 ans

31,3%

**FREINS
TECHNOLOGIQUES**

SIGNIFICATIF

50-64 ans

41,1%

35-49 ans

27,1%

ANALYSE QUALITATIVE



RÉPONSE EN SAISIE LIBRE



22. AURIEZ-VOUS D'AUTRES ÉLÉMENTS D'INFORMATION À APPORTER, DU POINT DE VUE DE VOTRE EXPÉRIENCE CONCRÈTE DE LA TÉLÉMÉDECINE ET/OU DE VOS SOUHAITS À PROPOS DE SON DÉVELOPPEMENT ?

6 839
LIGNES

CONTACT

113 occurrences

EXAMEN

21 occurrences

AUSCULTATION

13 occurrences

EXEMPLES DE VERBATIM

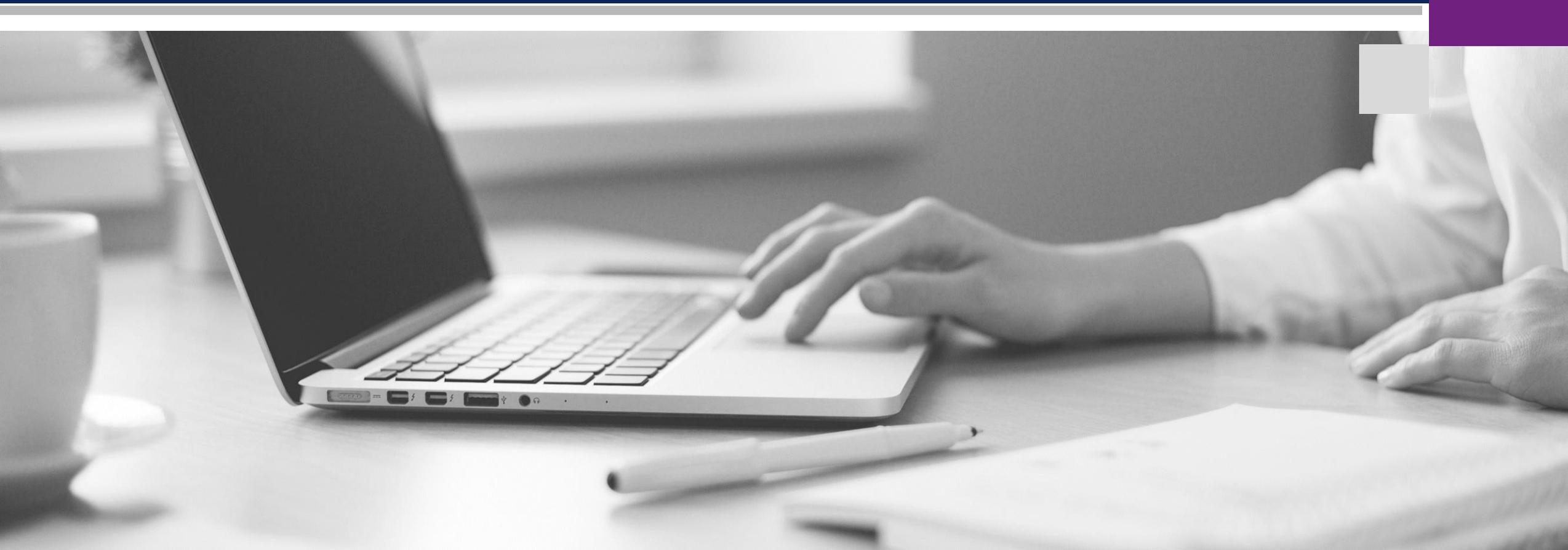


22. AURIEZ-VOUS D'AUTRES ÉLÉMENTS D'INFORMATION À APPORTER, DU POINT DE VUE DE VOTRE EXPÉRIENCE CONCRÈTE DE LA TÉLÉMÉDECINE ET/OU DE VOS SOUHAITS À PROPOS DE SON DÉVELOPPEMENT ?

« Pour moi c'est encore une façon de **supprimer des emplois** et d'**isoler** encore plus les campagnes bientôt tout contact ne sera plus que virtuel. »

« Si la télémédecine n'aboutit pas à **remplacer les médecins par un robot** je suis tout à fait favorable. Il faut à tout prix éviter le **danger des plateformes délocalisées** (comme on le rencontre en téléphonie) et rendre toujours possible la faculté de parler à un interlocuteur personne physique. »

TYPOLOGIE DES REPRÉSENTATIONS



LE MÉDECIN REMPLACÉ

REPRÉSENTE LA MAJORITÉ DES RÉPONSES

Plusieurs peurs :

- ➔ Perte de la relation et du contact
- ➔ Dégradation du diagnostic
- ➔ Réalisation pour des raisons externes (*réductions des coûts...*)
- ➔ Sauvegarde du secret médical

« Rien ne remplace le dialogue et la consultation concrète en direct avec la personne faut arrêter avec l'internet et les robots qui aident l'homme d accord mais ne le remplaceront jamais. »

« Je suis pour la télémédecine pour le conseil, mais opposée à la télémédecine pour remplacer l'humain. »

LA SOCIÉTÉ DIVISÉE

Plusieurs peurs :

- ➡ Télémédecine pour les pauvres
- ➡ Dans les déserts médicaux

« La télémédecine ne doit ni devenir la médecine des pauvres et des isolés, ni une médecine banalisée. »

LA MÉDECINE OPTIMISÉE

- ➔ Avec le médecin de famille, car on le connaît
- ➔ Renouvellement des ordonnances, ou interprétation des résultats
- ➔ Dans certains cas simples, être rassuré pour des « bobos »

« Je pense que la télémedecine ne peut convenir qu'à des petits maux. Lorsqu'il y a maladie sérieuse rien ne peut remplacer le contact avec son médecin généraliste ou spécialiste. »

« Télémedecine en dernier recours pour moi à moins qu'elle ne me relie à MON médecin référent dans lequel j'ai toute confiance. »

LE MÉDECIN AUGMENTÉ



RÉPONDANTS AYANT EXPÉRIMENTÉ LA TÉLÉMÉDECINE

91

PERSONNES

21

RÉPONSES
OUVERTES

5

RÉPONSES
POSITIVES

« Développer l'accès d'un médecin en télé-consultation au service des urgences pourrait désencombrer une partie des urgences, tel fut mon cas personnel. »

« Il est urgent de mettre en place la télémédecine et de pouvoir la pratiquer sans retenue car je pense que c'est une médecine d'avenir qui deviendra aussi efficace et rapide voire plus que la médecine traditionnelle. »

CONCLUSION

- Une enquête instructive sur l'état d'information et de connaissance de la télémédecine
- **Très peu d'expérience** de la télémédecine
- Information notamment par les **médias hors Internet**
- Freins à lever : **techniques** (accès ordinateur, connexion Internet), **information**.
- Informations nécessaires pour diminuer la peur : sur les **bénéfices de la télémédecine**, sur la **gestion des données personnelle**.
- Attachement au **médecin de famille**
- **L'auscultation et le contact humain**, au centre de la consultation.



UN POTENTIEL INEXPLOITÉ



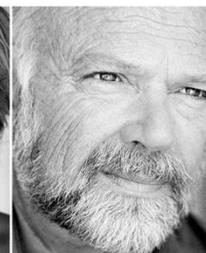
CONCLUSION ET PERSPECTIVES



- Le niveau d'expérience de la population est encore très faible
- Les sources d'information hors media sont encore très peu utilisées (professionnels de santé et assureurs)
- L'intérêt d'un dispositif de Télémédecine est reconnu par la majorité des répondants de façon universelle, même si il apparaît particulièrement important dans les zones à faible densité médicale



- Pour répondre au manque d'information constatée, les plateformes de services santé ont tout leur rôle à jouer auprès des bénéficiaires
 - acculturation et acceptabilité
 - accompagnement à la mise en œuvre de programmes dédiés
- L'acceptabilité est plus manifeste sur les soins de 1^{er} recours pour lesquels CBP a déjà développé et continue de développer une offre de services variés



MERCI POUR VOTRE ATTENTION

