



En partenariat avec



Communiqué de Presse

23 septembre 2021

Téléconsultation : un an et demi après le début de la crise, un usage progressif et ponctuel de la consultation à distance

Depuis le début de la crise sanitaire, le déploiement des outils numériques en santé s'est accéléré pour permettre la continuité des soins et protéger les professionnels de santé ainsi que les patients des risques de contamination. Pour mieux connaître les usages et les besoins du côté des professionnels de santé et des usagers, une étude partenariale¹ sur la téléconsultation auprès de ces publics a été réalisée fin 2020.

La crise sanitaire a accéléré l'usage des outils numériques en santé. En Bretagne, les actes de téléconsultation ont ainsi connu un « boom » lors du premier confinement avec 40 000 actes remboursés par semaine sur le mois de mars 2020. Un an et demi après, le nombre se stabilise à 10 000 actes hebdomadaires².

Une enquête pour comprendre les usages et besoins

“ Pour pas mal de patients, on avait l'impression qu'ils étaient un peu plus détendus (...) sinon il n'y a pas tant de différences que ça au niveau prise en charge. Quand il y a besoin d'examiner physiquement le patient c'est un peu plus compliqué, c'est plutôt lui qui est acteur du coup ”
Médecin généraliste

Au-delà du nombre d'actes de téléconsultation réalisés, il était nécessaire de disposer d'une analyse **quantitative et qualitative des usages, besoins et opinions** sur la téléconsultation. *Quelle tranche d'âge pratique le plus la téléconsultation ? Quel type d'usagers est le plus concerné ? Quel est le niveau de satisfaction de l'outil de téléconsultation ? Quel usage est à maintenir après la crise ? ...*

L'enquête régionale s'est déroulée entre **octobre et décembre 2020** auprès de 430 usagers et 1 129 professionnels de santé libéraux sous la forme d'un questionnaire en ligne et d'entretiens. L'objectif : mieux identifier les leviers et les freins de cette nouvelle pratique et ainsi l'améliorer et la développer.

¹ Enquête réalisée par la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA), France Assos Santé et l'Inter-URPS Bretagne, en partenariat avec l'Agence Régionale de Santé Bretagne, l'Assurance Maladie et le GCS e-Santé Bretagne accompagnés par un groupe d'étudiantes de l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique (EHESP)

² Sources Assurance Maladie Bretagne sur les données du régime général

➤ **Pour les professionnels de santé libéraux : un appui complémentaire à leur activité en présentiel**

*“Cette pratique se révèle très utile **dans le cadre de cette crise sanitaire** pour le suivi de nos patients chroniques à risque, évite le risque de contagiosité”*

Infirmièr(e) libéral(e)

Selon les professionnels libéraux, la téléconsultation s’est rapidement imposée pour faire face à l’épidémie de la Covid 19. Elle permet de faciliter l’accès aux soins, de ne pas rompre le parcours de l’usager, de diminuer les déplacements et les rendez-vous non honorés.

Cependant, elle ne remplace pas une consultation en présentiel et doit être adaptée aux usagers. Elle est donc vue comme un **appui complémentaire à leur activité habituelle** en présentiel **et plutôt pour les usagers bien connus et/ou atteints de maladies chroniques**. Ils précisent également que cette nouvelle pratique ne peut être la seule réponse au problème de la démographie médicale.

Les problèmes techniques et l’absence de formation à cet exercice ont été perçus comme pouvant être des freins.

➤ **Pour les usagers : une facilité logistique reconnue mais une utilisation à modérer**

“Ça ne s’applique pas à tous les types de pathologie” - Usager

Les usagers y voient des bénéfices pour la réduction des déplacements, la rapidité de la prise de rendez-vous, et le maintien du lien avec les professionnels de santé.

Certains expriment toutefois des réserves sur la sécurité des données et la difficulté à exprimer leurs symptômes. De plus, l’écran peut être considéré comme une barrière. Enfin, les personnes interrogées affirment que la téléconsultation ne remplacera jamais une consultation en présentiel.

Des pistes d’amélioration

La téléconsultation est une **forme d’exercice médical et paramédical qui s’est intégrée dans les usages des professionnels de santé et des usagers lors de la crise sanitaire, mais elle doit être pratiquée de façon ponctuelle et en appui à l’activité de soins si le contexte le justifie**.

Des pistes d’amélioration ont été identifiées comme notamment :

- un modèle de facturation pérenne et adéquat,
- des formations pour intégrer l’usage de la téléconsultation dans les pratiques médicales,
- des outils numériques simples d’utilisation
- et une meilleure couverture du réseau Internet dans les zones blanches.

Les résultats de cette enquête **confirment des tendances** déjà observées par tous les partenaires en région, chacun par leurs interlocuteurs de terrain (hôpitaux, cabinets médicaux, usagers) en matière d’usages, de freins et de leviers au développement de la téléconsultation.

Un travail conjoint des représentants des professionnels de santé, des représentants des usagers, de l’Etat et l’Assurance Maladie sur la communication et l’accompagnement de professionnels et usagers permettra d’assurer le maintien et le développement de cette pratique à l’avenir.

Annexe : [télécharger le dépliant synthèse de l’enquête avec citations et chiffres clés](#)

Contacts :

France Assos Santé Bretagne : Vanessa MARIE vmarie@france-assos-sante.org 02 99 53 56 79

Inter-URPS : Anaïs GHEDAMSI a.ghedamsi@urpsmlb.org 02 99 30 36 45