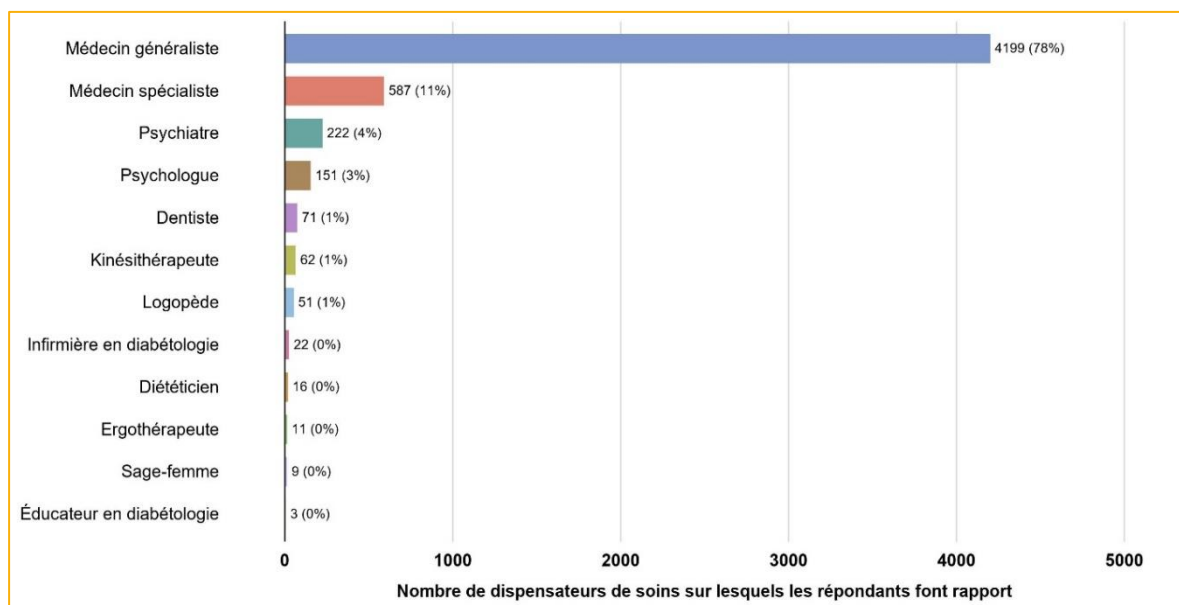


ANNEXE 1

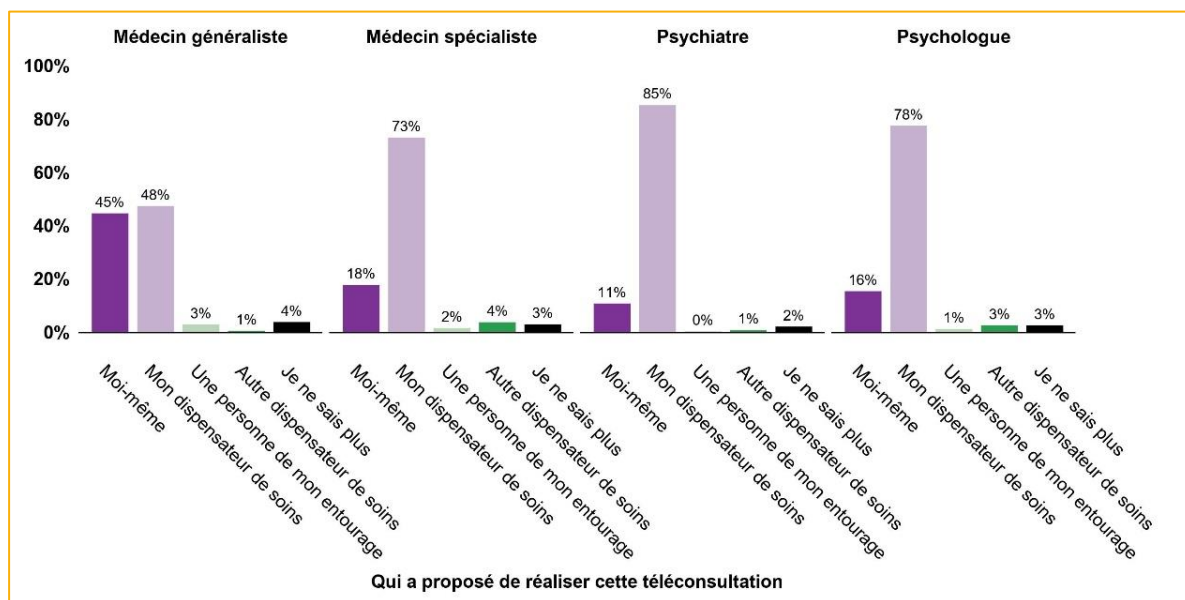
PRINCIPAUX RESULTATS

- 8.181 questionnaires ont été remplis par 7.739 répondants uniques (taux de réponse = 7,7 %). Après l'application de filtres, 5.404 questionnaires ont été retenus pour 5.092 répondants uniques. Les répondants pouvaient soumettre plusieurs enquêtes s'ils avaient eu des téléconsultations avec plusieurs prestataires de soins.
- La majorité des réponses concernaient une téléconsultation auprès d'un médecin généraliste (78 %), suivie par les médecins spécialistes (11 %), les psychiatres (4 %) et les psychologues (3 %). Pour les autres prestataires de soins de santé, les réponses reçues étaient trop peu nombreuses pour être représentatives. Le rapport se concentre dès lors sur les 4 groupes mentionnés ci-dessus.

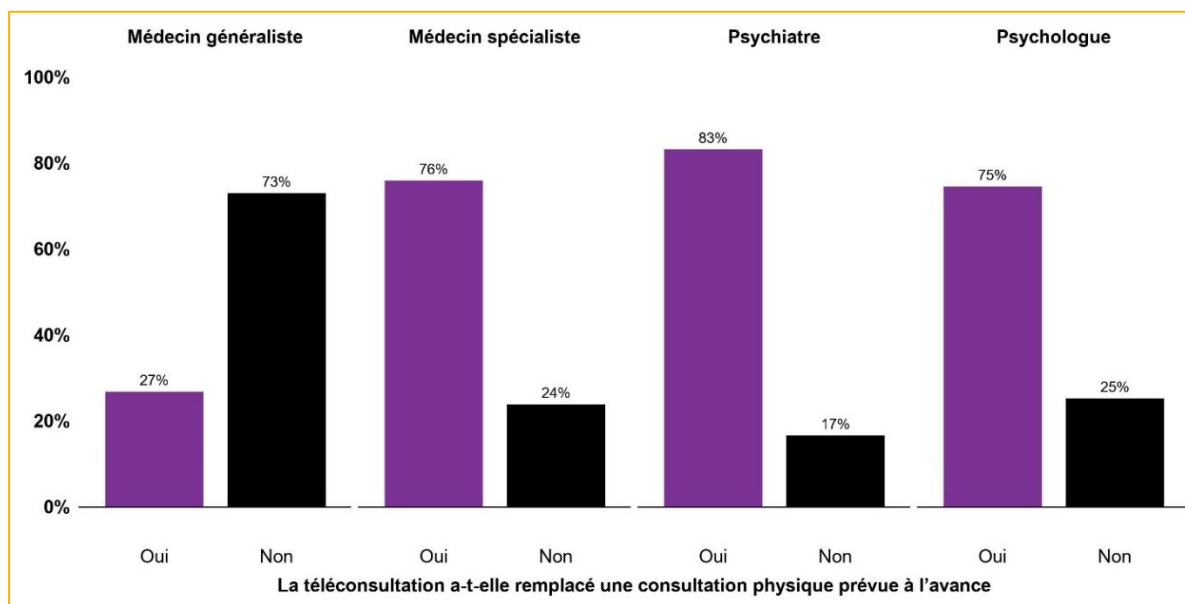


Caractéristiques générales de la consultation à distance

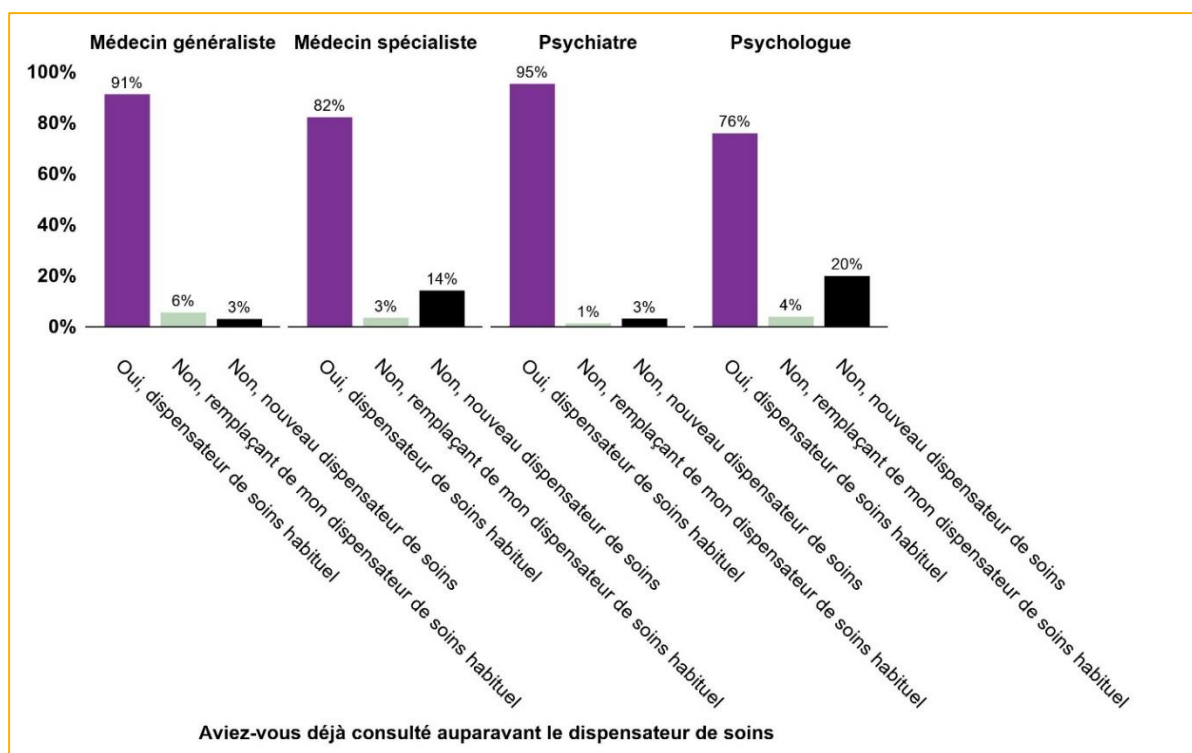
- L'initiative des consultations à distance auprès des médecins généralistes a été prise par le prestataire lui-même dans près de la moitié des cas. Les médecins spécialistes, psychiatres et psychologues ont pris, eux aussi, l'initiative dans la grande majorité des consultations.



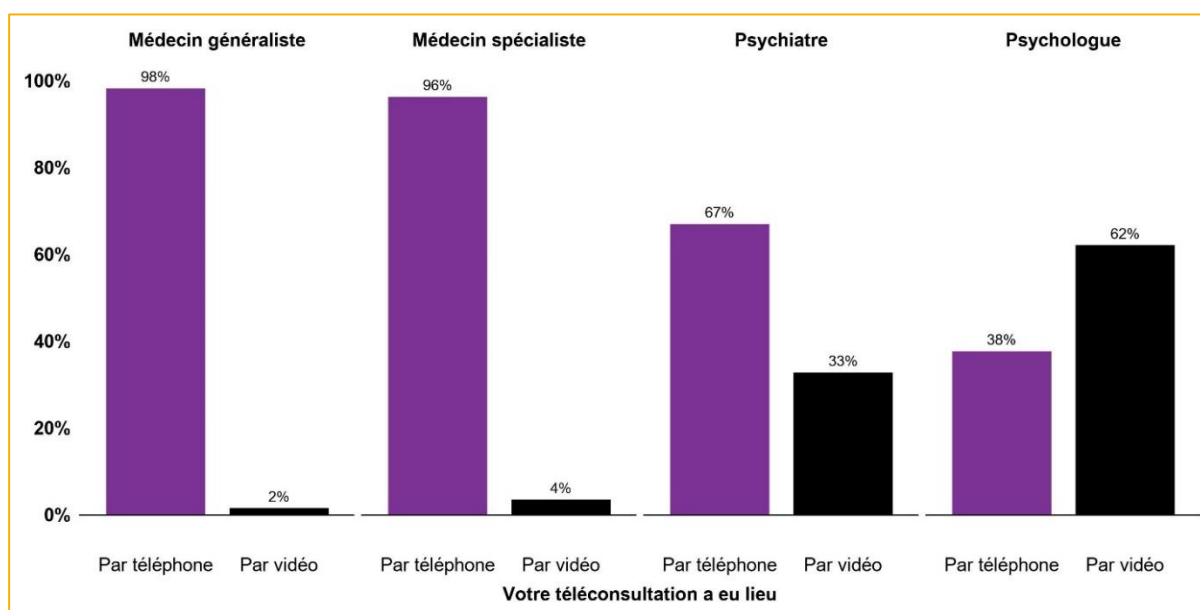
- Chez les médecins généralistes, près de 3 consultations à distance sur 4 n'ont pas remplacé une consultation physique antérieure. Cependant, on observe un schéma complètement différent chez les médecins spécialistes, psychiatres et psychologues : au moins 3 consultations à distance sur 4 ont remplacé une consultation physique préalablement planifiée.



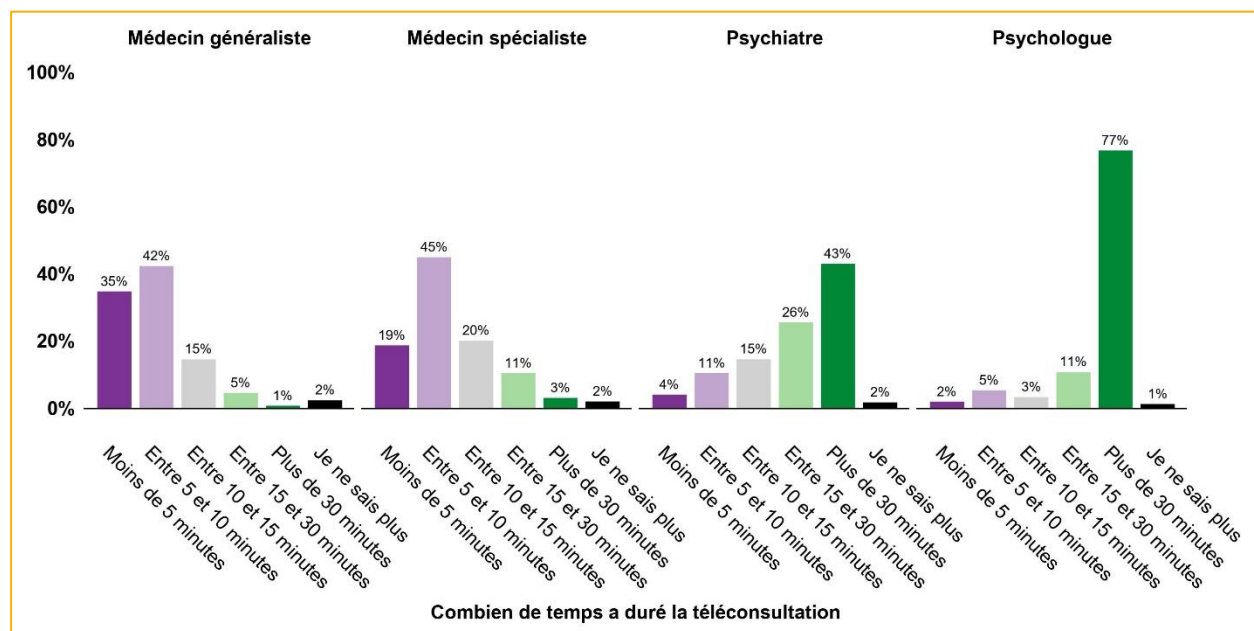
- La plupart des téléconsultations ont eu lieu chez le prestataire de soins habituel. Néanmoins : contrairement aux médecins généralistes (3 %) et psychiatres (3 %), il s'agissait plutôt de consultations avec un nouveau prestataire de soins dans le cas des médecins-spécialistes (14 %) et des psychologues (20 %).



- 95 % des consultations à distance ont été effectuées par téléphone, contre seulement 5 % par appel vidéo. Les consultations par appel vidéo sont plus fréquentes chez les psychologues (62 %) et les psychiatres (33 %). Celles-ci se sont principalement déroulées via WhatsApp, Zoom ou Skype.



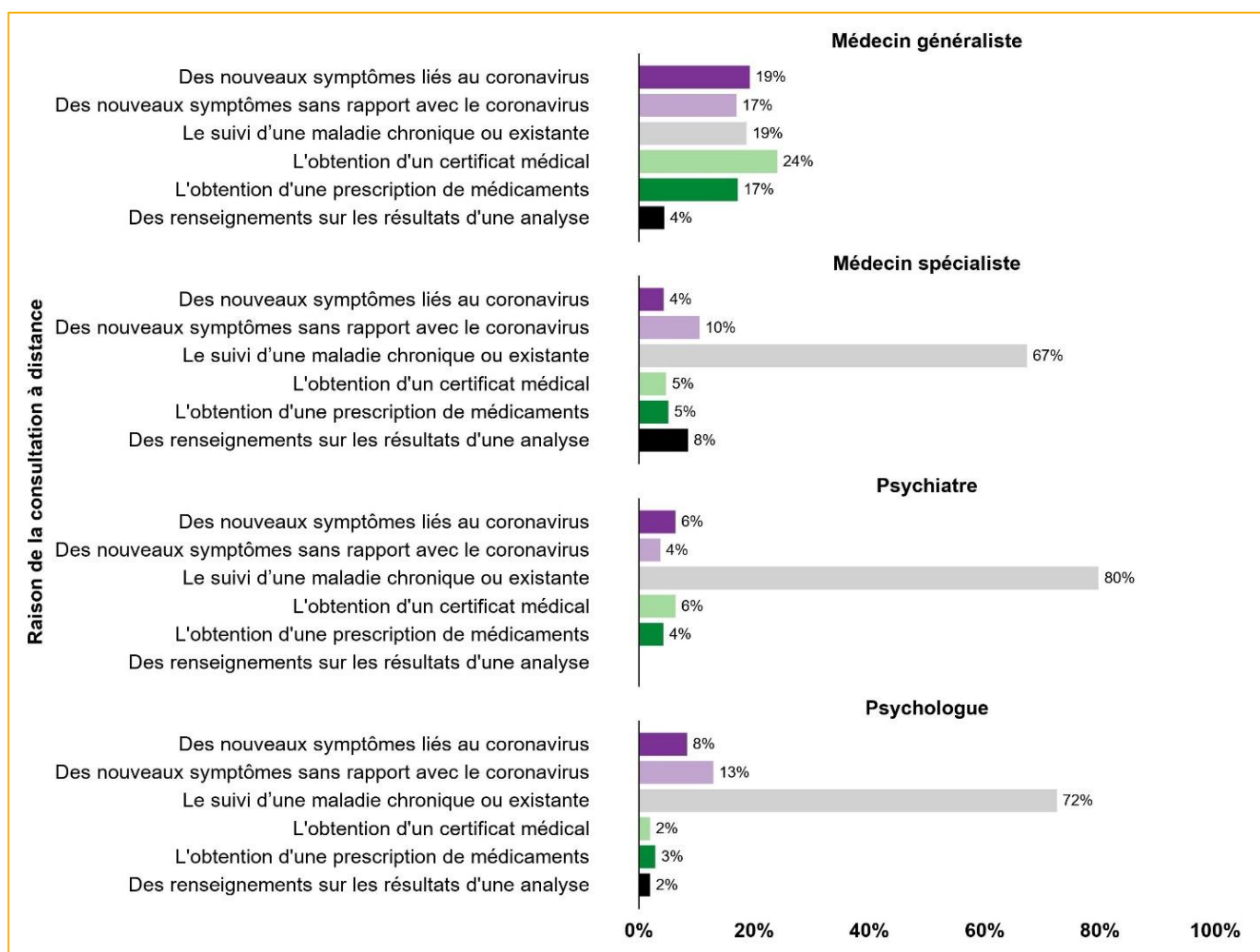
- Très courte durée : plus de 3 consultations sur 4 (77 %) chez les médecins généralistes ont duré moins de 10 minutes (35 % même moins de 5 minutes). Chez les spécialistes, cette proportion s'élève à 64 %, mais chez les psychiatres et psychologues, il tombe respectivement à 15 % et 7 %. Chez ces derniers, 77 % des consultations ont duré plus d'une demi-heure, alors que chez les médecins généralistes, ce pourcentage est de 1 % et chez les spécialistes, 3 %.



- Examinons les chiffres de plus près : les consultations sont plus longues lorsque l'initiative vient du prestataire de soins, lorsque la vidéo est utilisée, et lorsque le patient est une femme. Elles sont plus courtes lorsqu'il s'agit d'obtenir un certificat, une prescription ou lorsque le patient est une personne âgée. Il est frappant de constater que les consultations pour de nouvelles plaintes sont relativement courtes.

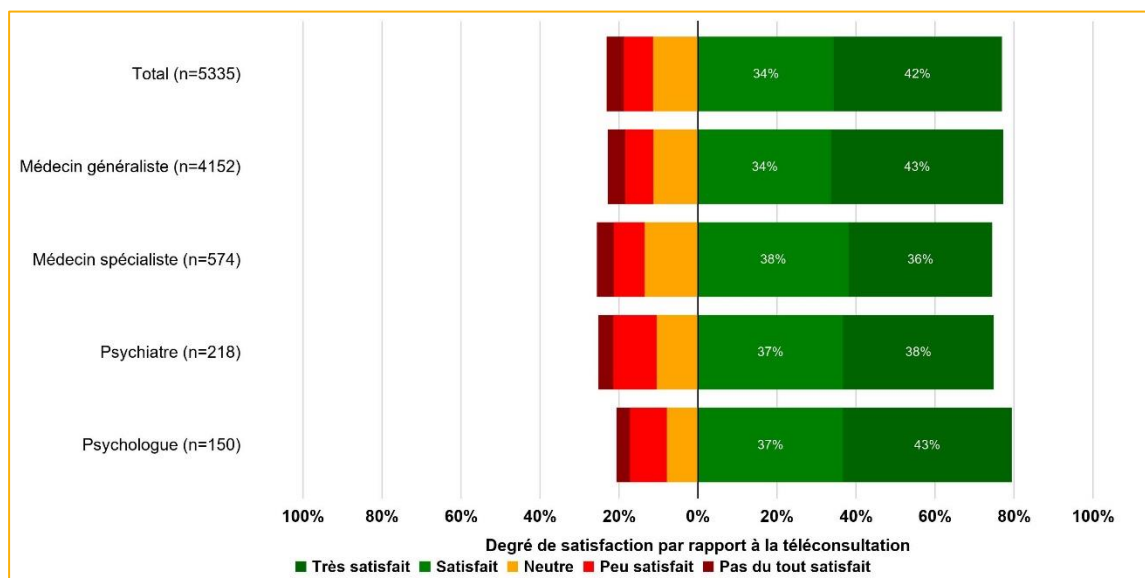
Raison de la consultation à distance

- Chez les médecins spécialistes (67 %), psychiatres (80 %) et psychologues (72 %), la principale raison d'une consultation à distance est le suivi d'une maladie chronique ou existante. Il faut souligner que 6 % et 8 % respectifs des consultations chez les psychiatres et psychologues entraînent dans le cadre de nouveaux symptômes liés au coronavirus.
- En revanche, chez les médecins généralistes, la plupart des consultations à distance se sont déroulées en vue d'obtenir une prescription de médicaments, ce qui représente environ 1/4 (24 %) du nombre total de consultations à distance. Pour le reste, un peu moins d'1 consultation sur 5 chez les médecins généralistes a eu lieu en vue d'obtenir un certificat médical (17 %), en raison d'une nouvelle plainte n'ayant rien à voir avec le coronavirus (17 %), pour assurer le suivi d'une maladie chronique ou existante (19 %), ou en raison de nouveaux symptômes liés au coronavirus (19 %).

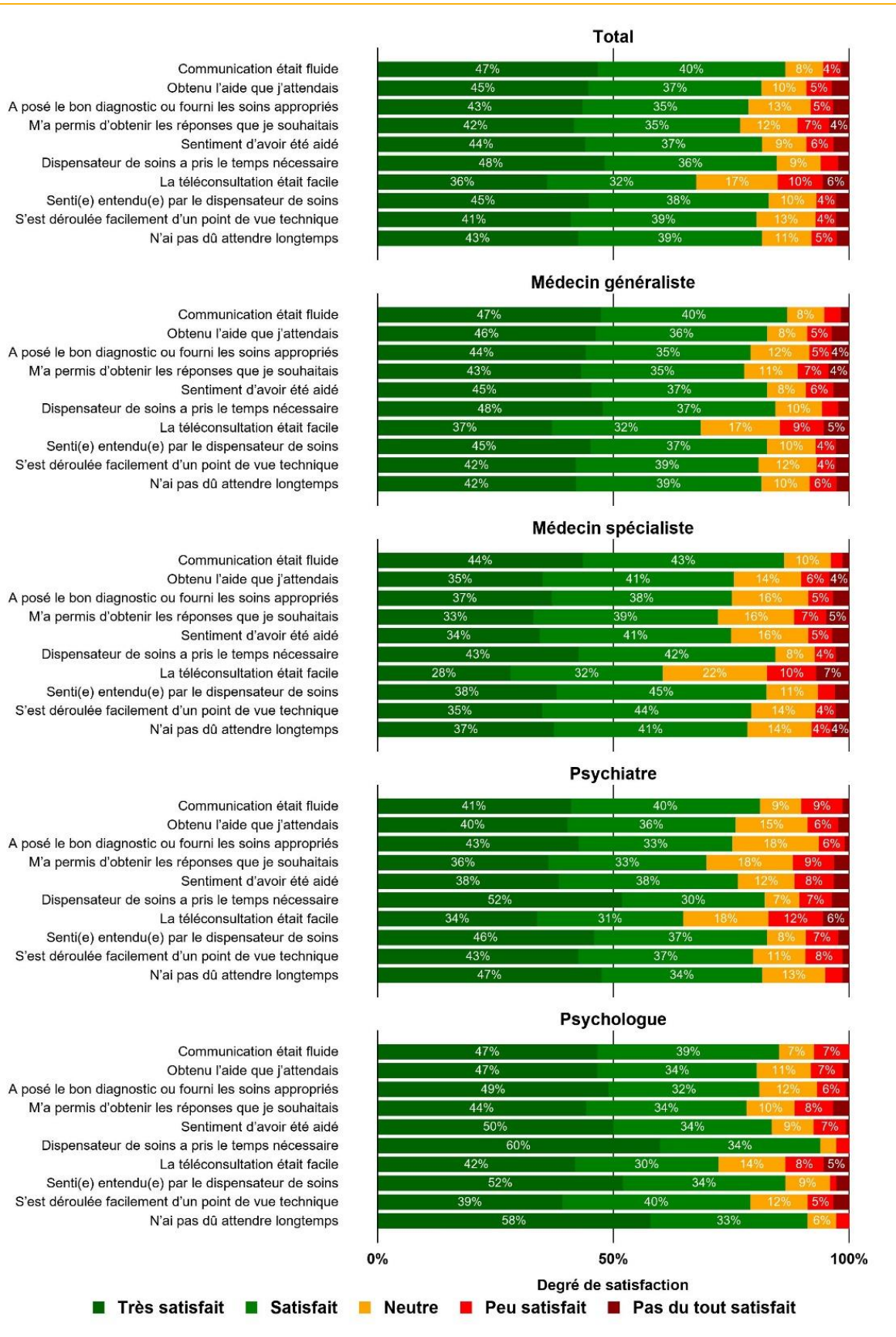


Satisfaction concernant la consultation à distance

- Environ 3 répondants sur 4 (77 %) sont généralement satisfaits ou très satisfaits de la consultation à distance. Seule une petite minorité est peu satisfaite (8 %) ou pas satisfaite du tout (4 %). 11,5 % des personnes interrogées estiment que leur satisfaction générale est neutre.

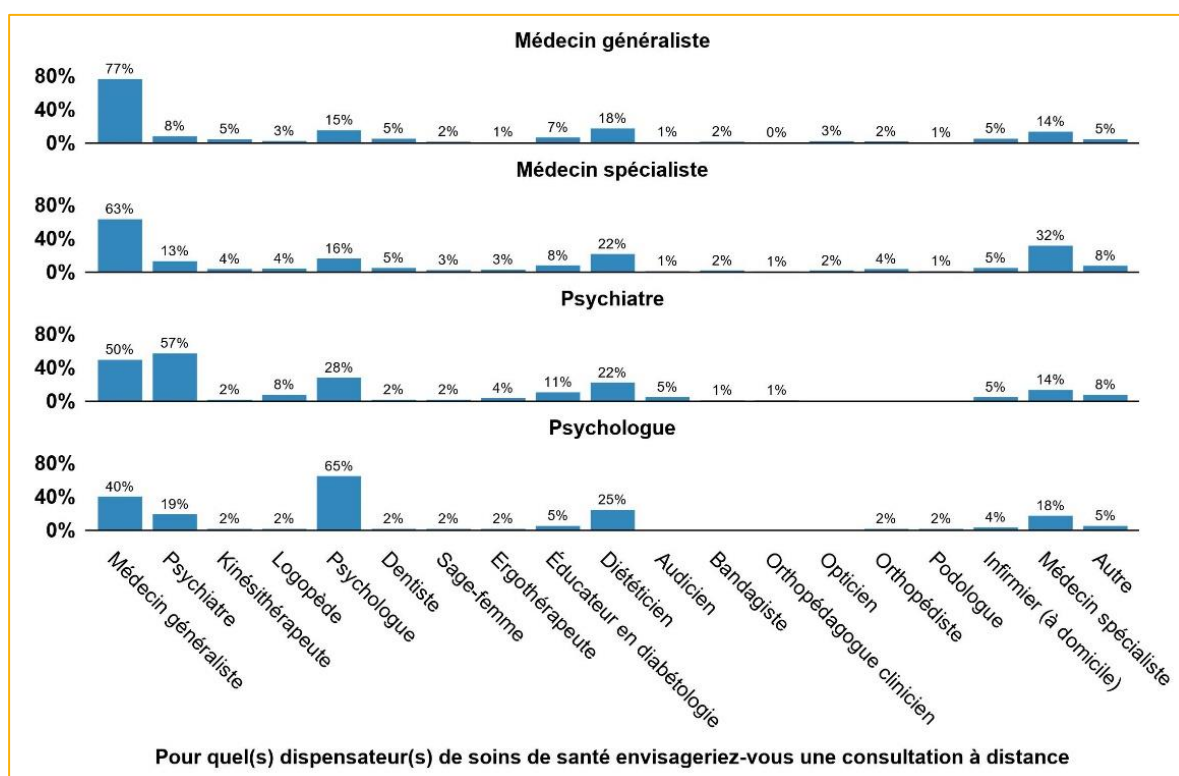


- Si l'on examine et analyse les chiffres plus en détail, les personnes interrogées sont :
 - plus satisfaites des consultations à distance chez les médecins généralistes
 - plus satisfaites des téléconsultations pour le suivi d'une maladie chronique ou existante, l'obtention d'une prescription médicale, d'un certificat ou la demande d'informations sur les résultats d'une analyse
 - plus satisfaites en cas de consultations par vidéo et d'une durée plus longue
 - plus satisfaites lorsqu'elles sont plus âgées, capables de joindre les deux bouts, lorsque l'initiative vient d'elles-mêmes et que la téléconsultation a lieu chez leur prestataire de soins habituel
- Si l'on examine les différents éléments étudiés en termes de satisfaction, on constate que l'option « la téléconsultation était facile » est la moins bien notée. C'est la réponse « communication fluide » qui est cochée le plus souvent (avec, pour les psychologues, l'élément « a pris le temps nécessaire »).

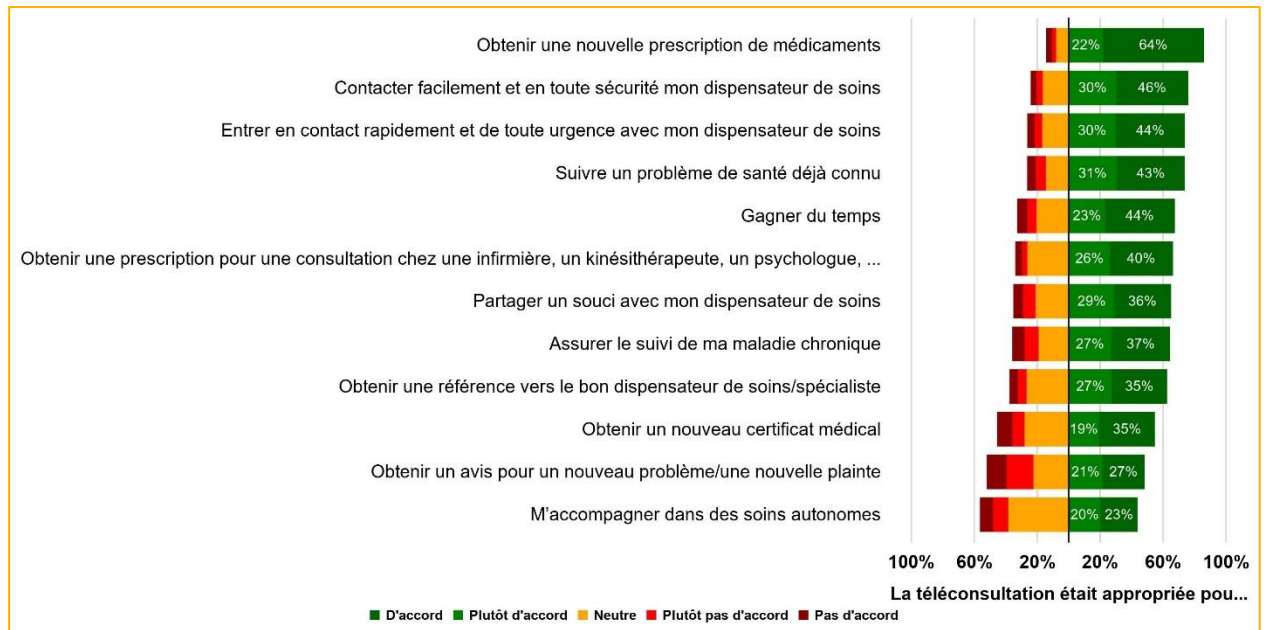


Futur des consultations à distance

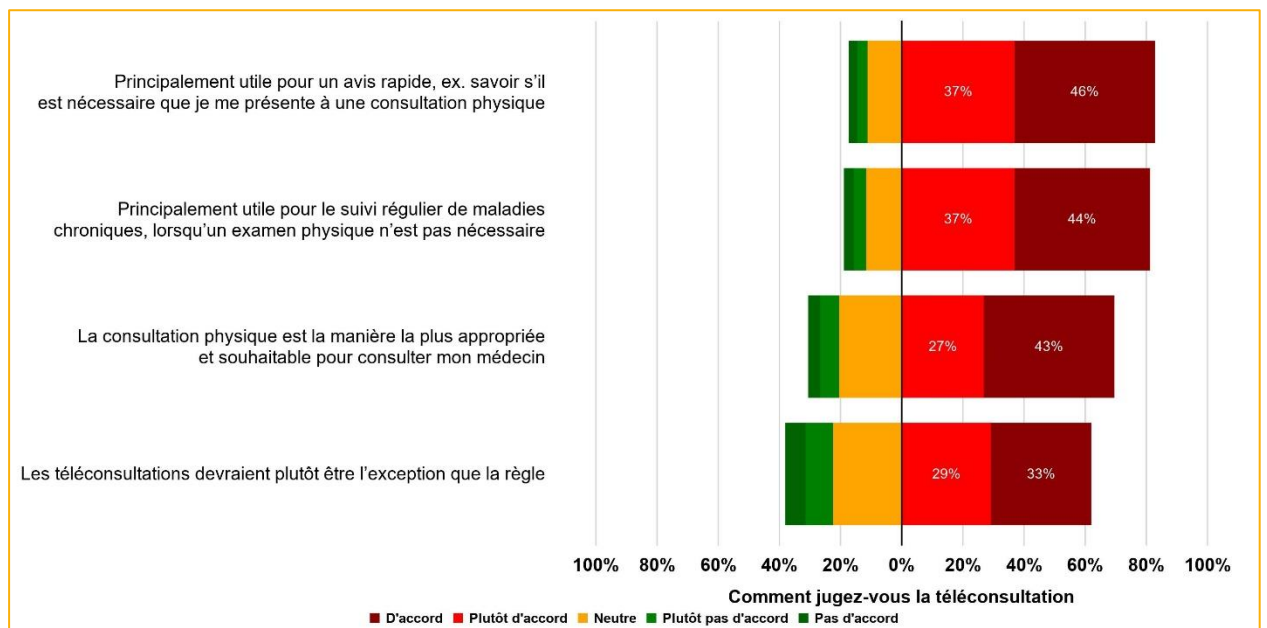
- Nous avons également interrogé les répondants quant aux prestataires de soins de santé pour lesquels ils envisageraient une consultation à distance. En général, cette question remporte un score très faible. Bien que 73 % des personnes interrogées aient indiqué qu'elles envisageraient une consultation à distance avec leur médecin généraliste, ce pourcentage était (bien) inférieur, moins de 20 %, pour tous les autres prestataires de soins de santé. Ces pourcentages augmentent toutefois pour les répondants qui ont déjà eu une consultation à distance avec le prestataire de soins.



- Voici le top 5 des situations pour lesquelles les répondants indiquent qu'une consultation à distance est appropriée : 86 % pour la nouvelle prescription de médicaments, 76 % pour un contact facile et en toute sécurité avec le prestataire de soins, 74 % pour un contact rapide et de toute urgence avec le prestataire de soins, 74 % pour le suivi d'un problème de santé déjà connu, 67 % pour le gain de temps. Situations en queue de peloton : 43 % pour un accompagnement pour ses soins autonomes, 48 % pour un avis en cas de nouveau problème ou une nouvelle plainte, 54 % pour un nouveau certificat médical.

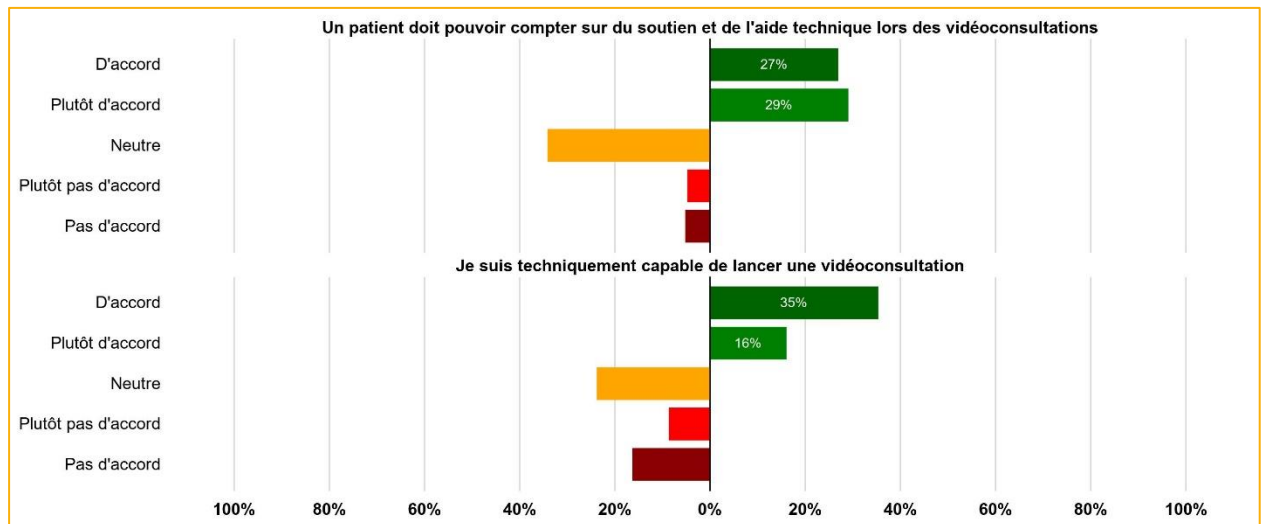


- Interrogés de manière générale sur la position relative aux consultations à distance, les participants ont répondu qu'ils trouvent ces consultations particulièrement utiles pour un avis rapide (83 %) et pour le suivi régulier de maladies chroniques (81 %). 80 % affirment qu'une consultation physique reste la solution la plus appropriée et 62 % estiment que les consultations à distance devraient plutôt être l'exception que la règle.

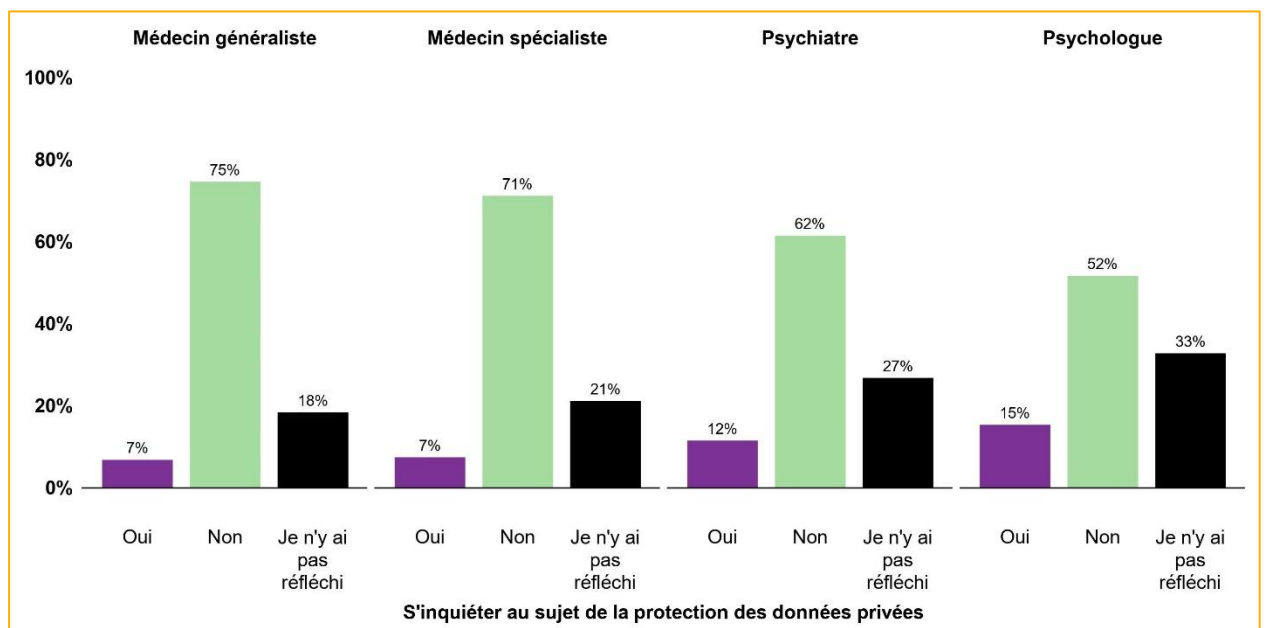


Aspects techniques/technologiques, financiers et relatifs à la vie privée pour la consultation à distance

- Un peu plus de la moitié (56 %) des personnes interrogées ont indiqué qu'un patient doit pouvoir compter sur un support technique pour la tenue d'une consultation vidéo. Environ la moitié des répondants (51 %) indiquent qu'ils peuvent lancer une consultation vidéo eux-mêmes. 25 % des personnes interrogées ne sont pas d'accord ou plutôt pas d'accord avec cette affirmation.

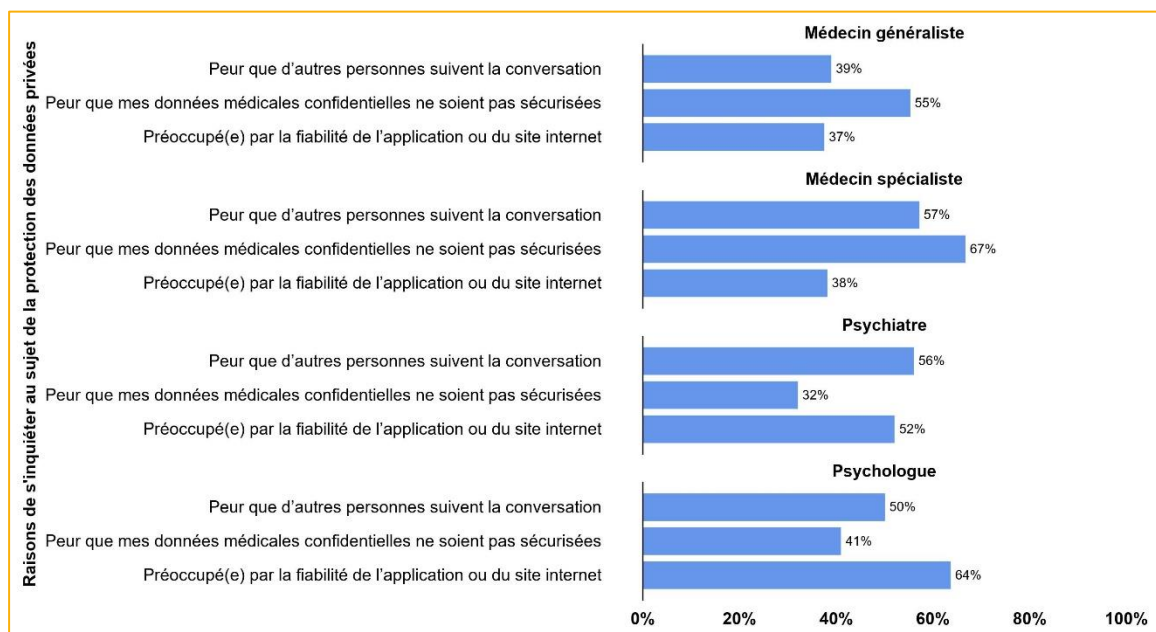


- Près de 3 sur 4 ne s'inquiètent pas pour leur vie privée ; environ 8 % s'en préoccupent (surtout pour les consultations avec les psychiatres et psychologues). Fait remarquable : près de 2 sur 10 n'y avaient pas encore réfléchi.



- Lorsque les personnes interrogées se montrent préoccupées par le respect de leur vie privée, 43 % déclarent qu'elles craignent que d'autres personnes puissent suivre la

conversation. 40 % d'entre elles mettent en doute la fiabilité de l'application ou du site web. 54 % craignent que les données médicales confidentielles ne soient pas sécurisées.



- Près de 7 sur 10 déclarent se sentir en sécurité lorsqu'elles parlent au prestataire de soins, comme lors d'une consultation physique.
- 65 % des répondants déclarent ne pas savoir que le prestataire de soins a été payé pour la consultation à distance. 6 % disent avoir dû payer quelque chose eux-mêmes, surtout lors des consultations avec les psychologues (58 %). Ce qui est logique, étant donné qu'il y a un ticket modérateur applicable dans ce cas. Pour les premiers groupes, bien que peu nombreux, cela n'est par contre pas conforme à la réglementation, car aucun ticket modérateur ni supplément n'est prévu en cas de téléconsultation.
- Près de la moitié des personnes interrogées ont déclaré qu'elles étaient (plutôt) d'accord avec le fait que les prestataires de soins de santé puissent gagner autant pour une consultation à distance que pour une consultation physique. Parmi celles qui ont déclaré avoir eu une consultation à distance avec des médecins spécialistes, ce pourcentage était de 39 %. Pour les consultations avec des généralistes, il passe à 50 %, avec des psychiatres à 55 %, et avec des psychologues, à 63 %.
- Enfin, un répondant sur trois (34 %) estime qu'il est normal de payer le même montant pour une consultation à distance que pour une consultation physique. Les proportions sont similaires à celles de la question précédente : 25 % chez les médecins spécialistes, 34 % chez les médecins généralistes, 46 % chez les psychologues, 55 % chez les psychiatres.

