



# Les Français sont-ils prêts pour la Télémedecine ?

Résultats d'enquête

18 octobre 2012



# Sommaire

- Contexte, problématique et objectifs de l'enquête
- Méthodologie d'enquête
- Rappel méthodologique
- Structure de l'échantillon
- Résultats Détaillés
  - *Notoriété*
  - *Niveau d'information personnelle*
  - *Image*
  - *Intention*
  - *Freins et leviers*
  - *Cibles perçues*
  - *Avenir de la télémédecine*
  - *Attentes concrètes*
- Si l'on ne devait retenir que 10 chiffres
- Principaux enseignements

# Contexte, problématique et objectifs de l'enquête

Dans le cadre de sa mission sociale, de soutien de l'innovation dans les pratiques de soins et d'accompagnement, la **Fondation de l'Avenir**, en partenariat avec la **Banque Fédérale Mutualiste**, a souhaité connaître l'état de l'opinion des Français en matière de télémédecine.

Relèvent de la télémédecine définie à l'article L. 6316-1 du code de la santé publique, les actes médicaux, réalisés à distance, au moyen d'un dispositif utilisant les technologies de l'information et de la communication.

Conformément au décret du 19 octobre 2010 constituent des actes de télémédecine :

- **La téléconsultation**, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient (lequel peut-être assisté d'un professionnel de santé).
- **La télésurveillance médicale**, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical d'interpréter à distance les données nécessaires au suivi médical d'un patient et, le cas échéant, de prendre des décisions relatives à la prise en charge de ce patient.
- **La télé expertise**, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical de solliciter à distance l'avis d'un ou de plusieurs professionnels médicaux en raison de leurs formations ou de leurs compétences particulières, sur la base des informations médicales liées à la prise en charge d'un patient ;
- **La téléassistance médicale**, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical d'assister à distance un autre professionnel de santé au cours de la réalisation d'un acte ;
- **La réponse médicale** qui est apportée dans le cadre de la régulation médicale.

**Pour cette enquête, seuls les domaines concernant la relation directe médecin -patient ont été ciblés, à savoir la téléconsultation et la télésurveillance.**

# Contexte, problématique et objectifs de l'enquête

- Dans ce contexte, la Fondation de l'Avenir a demandé à Mediaprism de réaliser une enquête quantitative, répondant à plusieurs objectifs :
  - 1. Dresser un panorama de la télémédecine, et plus particulièrement la téléconsultation et la télésurveillance (notoriété, image, intention d'utilisation)**
  - 2. Identifier les leviers et les freins du Grand Public à l'égard de cette discipline**
  - 3. Identifier les acteurs qui peuvent jouer un rôle pour le développement de la télémédecine**
- Ce document présente les résultats de l'enquête réalisée.

# Méthodologie d'enquête



Les résultats présentés dans ce document sont issus d'un échantillon de **1 154 individus**. Les répondants ayant retourné un questionnaire incomplet ont été exclus de l'analyse.



**L'enquête a été réalisée online** auprès de la communauté EmailetVous, composée d'internautes âgés de 18 ans ou plus. **L'échantillon a été redressé** sur les critères de genre, âge, CSP individu, lieu de résidence, taille d'agglomération et revenu net du foyer de manière à être représentatif de la population de 18 ans ou plus.



**Le terrain a été mené** du 13 au 20 septembre 2012.

# Note méthodologique



La télémédecine est un vaste domaine, qui n'est pas forcément connu de tous. Pourtant, le questionnaire entre précisément dans le vif du sujet, abordant des notions qui peuvent sembler complexes aux non-initiés.

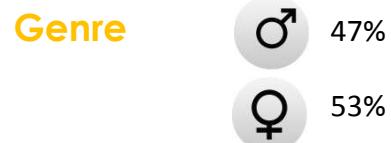


**Pour parer à cela, nous avons appliqué la méthodologie suivante en posant :**

- Des questions en **spontané**, fondées sur un « a priori » (notoriété par ex.)
- Des questions plus précises (image, intention) **après avoir défini** les termes qui peuvent poser problème  
(récapitulatif de ces définitions en Annexes)

# Structure de l'échantillon

L'échantillon de 1 154 individus se répartit comme suit:



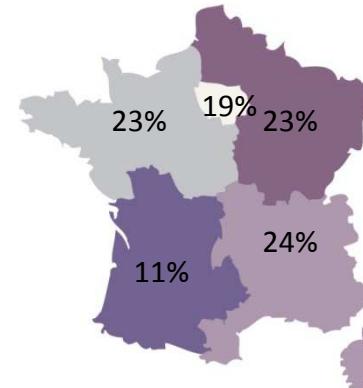
## Age

- 18-24 ans : 10%
- 25-34 ans : 15%
- 35-49 ans : 26%
- 50-64 ans : 26%
- 65 ans ou plus : 23%

## Catégorie socio-professionnelle de l'interviewée(e)

- CSP + : 13%
- Professions intermédiaires: 13%
- CSP -: 28%
- Inactifs: 45%

## Lieu de résidence



## Taille d'agglomération

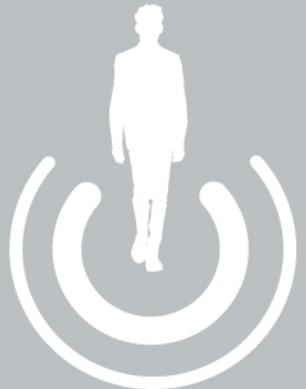
- Agglomération Parisienne : 16%
- Grande agglomération de + de 100 000 hab. : 28%
- Ville de 20 000 à 100 000 hab. : 14%
- Ville de 2 000 à 20 000 hab. : 17%
- Commune de moins de 2 000 hab. : 25%

## Revenu mensuel net du foyer

- 1 500 euros ou moins : 25%
- De 1 500 à 3 000 euros : 36%
- 3 000 euros ou plus: 29%
- Ne souhaitant pas répondre : 10%



## Résultats détaillés

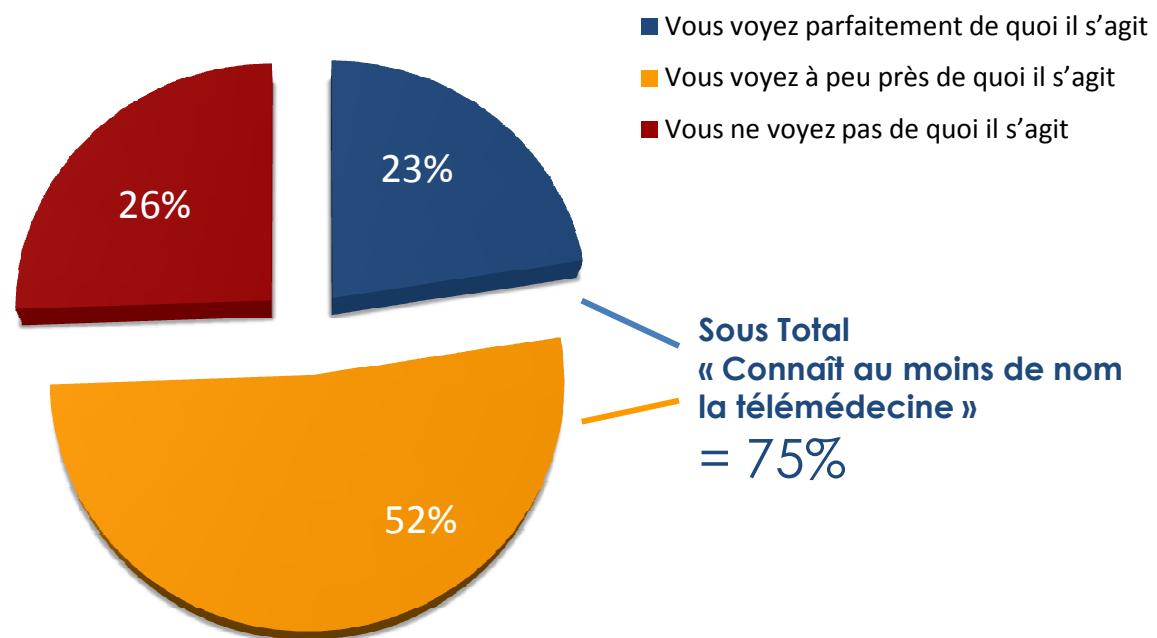


## 1. Notoriété

La télémédecine : on « connaît sans connaître »

**La notion de « télémédecine » semble familière pour ¾ des répondants. En revanche, seul ¼ d'entre eux déclarent savoir en quoi cela consiste réellement.**

Spontanément, le terme "télémédecine" vous évoque-t-il quelque chose ?



Base : ensemble

## NOTORIETE GLOBALE - FOCUS

**Les individus les plus avertis, hormis les professionnels du secteur médical, sont les seniors et les Franciliens.**

**A contrario, les moins de 35 ans et les CSP- ont un niveau de connaissance particulièrement bas de la télémédecine.**

**Spontanément, le terme "télémédecine" vous évoque-t-il quelque chose ?**

**« Connaît au moins de nom la télémédecine »**

RAPPEL Sous Total ENSEMBLE

= 75%



+

**Les professionnels du secteur médical**

95% des médecins

83% des autres professionnels médicaux

**Les seniors : 83% des 65 ans et plus**

**Les Franciliens : 80%**

**Les moins de 35 ans**

68% des 25-34 ans

53% des 18-34 ans

**Les CSP- : 63%**

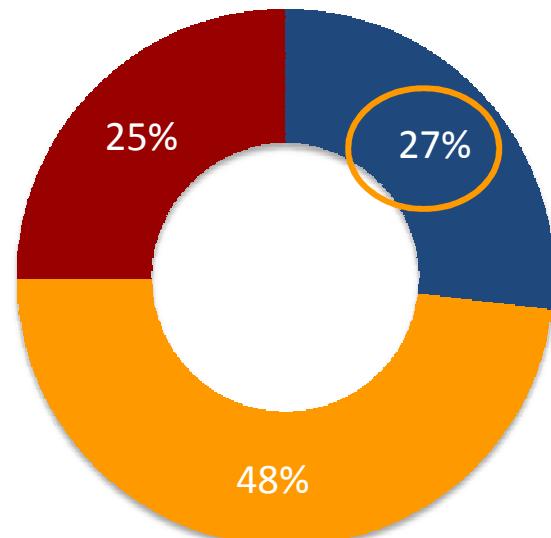
-

Lorsque l'on distingue téléconsultation et télésurveillance, on s'aperçoit que  $\frac{3}{4}$  des répondants connaissent au moins de nom la première discipline, et près de 8 répondants sur 10 la seconde.

Par ailleurs,  $\frac{1}{4}$  d'entre eux déclarent réellement connaître la pratique de la téléconsultation et un tiers celle de la télésurveillance.

### Quel niveau de connaissance avez-vous de la téléconsultation et de la télésurveillance ?

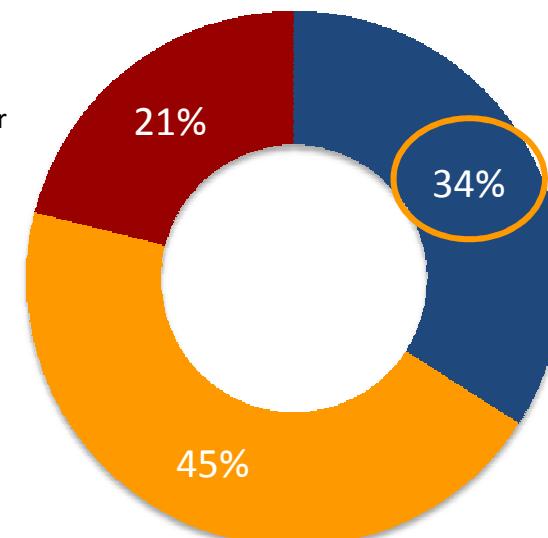
Téléconsultation



**Sous Total**  
«Connaît au moins de nom la téléconsultation»  
= 75%

Base : ensemble

Télésurveillance



**Sous Total**  
«Connaît au moins de nom la télésurveillance»  
= 79%

## NIVEAU DE CONNAISSANCE DETAILLE - FOCUS

On s'aperçoit pour chacune de ces disciplines que les publics les plus avertis restent les 50 ans et plus, et bien sûr les professionnels du secteur médical.



Quel niveau de connaissance avez-vous de la téléconsultation et de la télésurveillance ?

### Téléconsultation

«Connaît au moins de nom la téléconsultation »

RAPPEL Sous Total ENSEMBLE = 75%



### Télésurveillance

«Connaît au moins de nom la télésurveillance »

RAPPEL Sous Total ENSEMBLE = 79%

#### Les professionnels du secteur médical

97% des médecins

86% des autres professionnels médicaux

#### Les matures

84% des 65 ans et plus

81% des 50-64 ans

83% de ceux s'occupant d'un proche dépendant

#### Les professionnels du secteur médical

95% des médecins

91% des autres professionnels médicaux

#### Les matures

88% des 65 ans et plus

83% des 50-64 ans



## **2. Niveau d'information personnelle**

Des répondants qui s'estiment sous-informés en matière  
de télémédecine



## 2. Niveau d'information personnelle

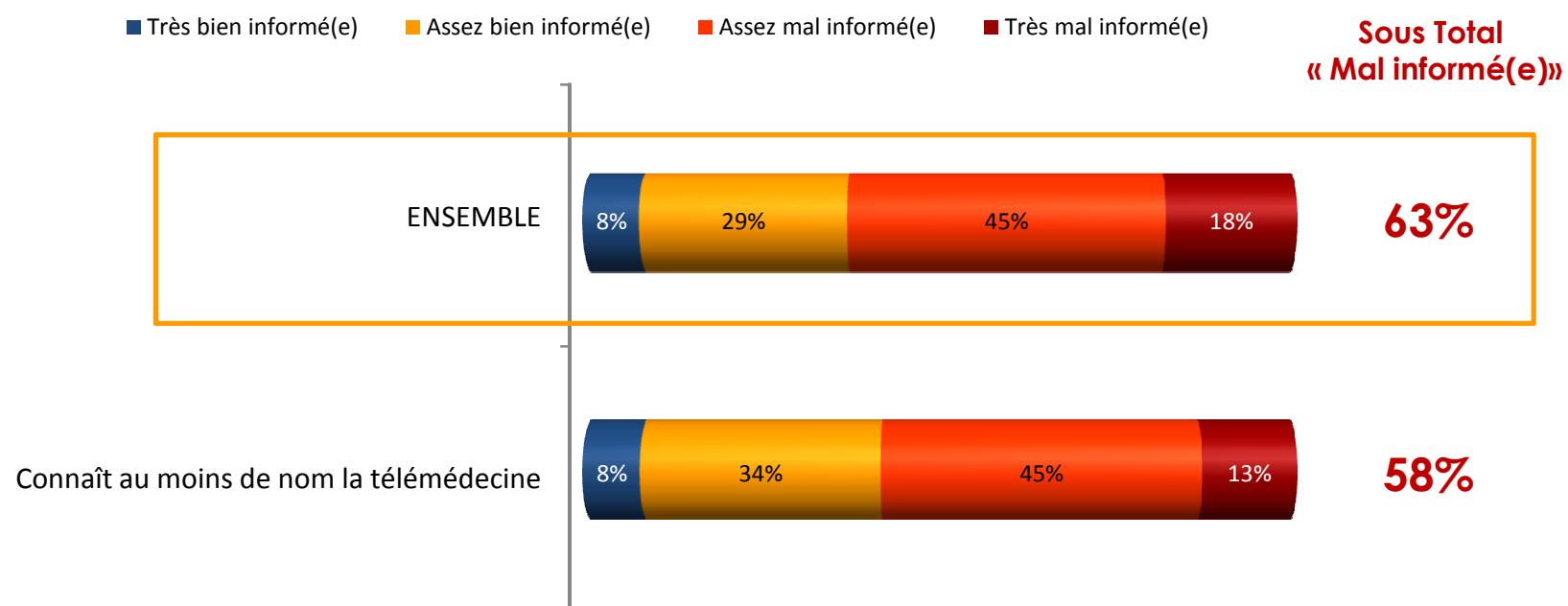
Des répondants qui s'estiment sous-informés en matière de télémédecine

**RAPPEL : Avant de répondre à ces questions, tous les répondants ont été exposés aux définitions des termes « télémédecine », « téléconsultation » et « télésurveillance » (définitions en Annexes)**

## On constate un réel sentiment de sous-information quant à la télémédecine : près de 2/3 des répondants se considèrent mal informés à ce sujet.

A NOTER : près de 6 répondants sur 10 ayant déclaré connaître au moins de nom la télémédecine s'estiment également mal informés.

Avez-vous le sentiment d'être bien informé(e) concernant ces pratiques, leurs avantages, inconvénients, risques... ?



## NIVEAU D'INFORMATION PERSONNEL - FOCUS

Excepté au sein de la communauté des médecins, le niveau de sous-information est élevé, et ce plus encore chez les 25-49 ans et les CSP- ; les plus avertis sont les matures.

Avez-vous le sentiment d'être bien informé(e) concernant ces pratiques, leurs avantages, inconvénients, risques... ?

### RAPPEL

Sous Total ENSEMBLE  
« Mal informé(e) »  
= 63%

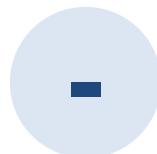


#### Les 25-49 ans

73% au sein des 35-49 ans

71% au sein des 25-34 ans

72% au sein des CSP-



#### Les matures

55% au sein des 65 ans et plus

#### Les professionnels du secteur médical

5% au sein de la communauté des médecins



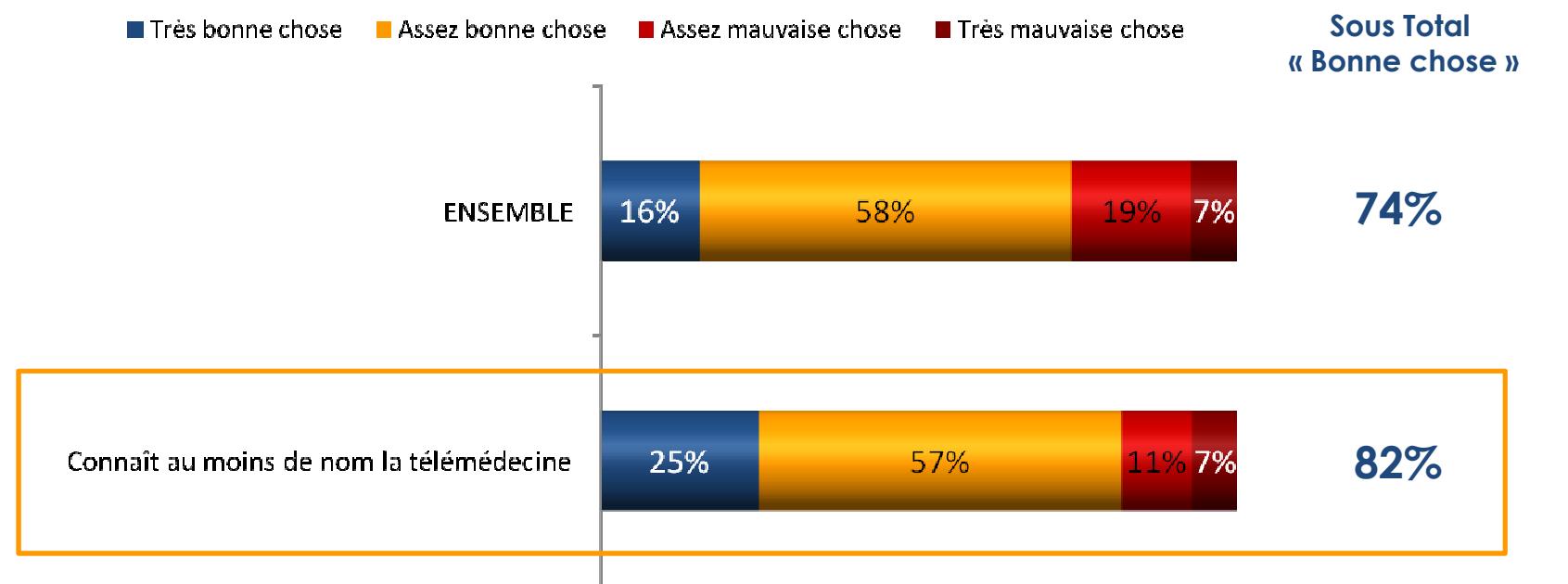
### 3. Image

**Une bonne image globale**, principalement  
chez certains types de publics

**Si l'ensemble des personnes interrogées (74%) a une bonne perception de la télémédecine au global, ceux qui connaissent au moins de nom la télémédecine en ont une excellente image (82%)**

A NOTER : seuls 7% des répondants estiment qu'il s'agit d'une très mauvaise chose.

**Pensez-vous que la télémédecine au global (c'est-à-dire l'ensemble de tous ces champs) soit une très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise chose ?**



## IMAGE GLOBALE - FOCUS

Premiers publics séduits : les habitants des petites villes, les CSP+, les 65 ans et plus, les hommes... et les personnes dont aucun membre de l'entourage n'est médecin.

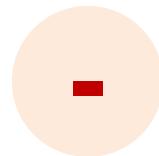
Pensez-vous que la télémédecine au global (c'est-à-dire l'ensemble de tous ces champs) soit une très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise chose ?

### RAPPEL

Sous Total ENSEMBLE

« Bonne chose »

= 74%



81% des CSP+ et dans les petits villes (2000 – 20000 habitants)

78% des 65 ans et plus

77% des hommes

75% des gens dont aucun membre de l'entourage proche n'est médecin

30% des gens dont un membre de l'entourage proche est médecin

30% des CSP-

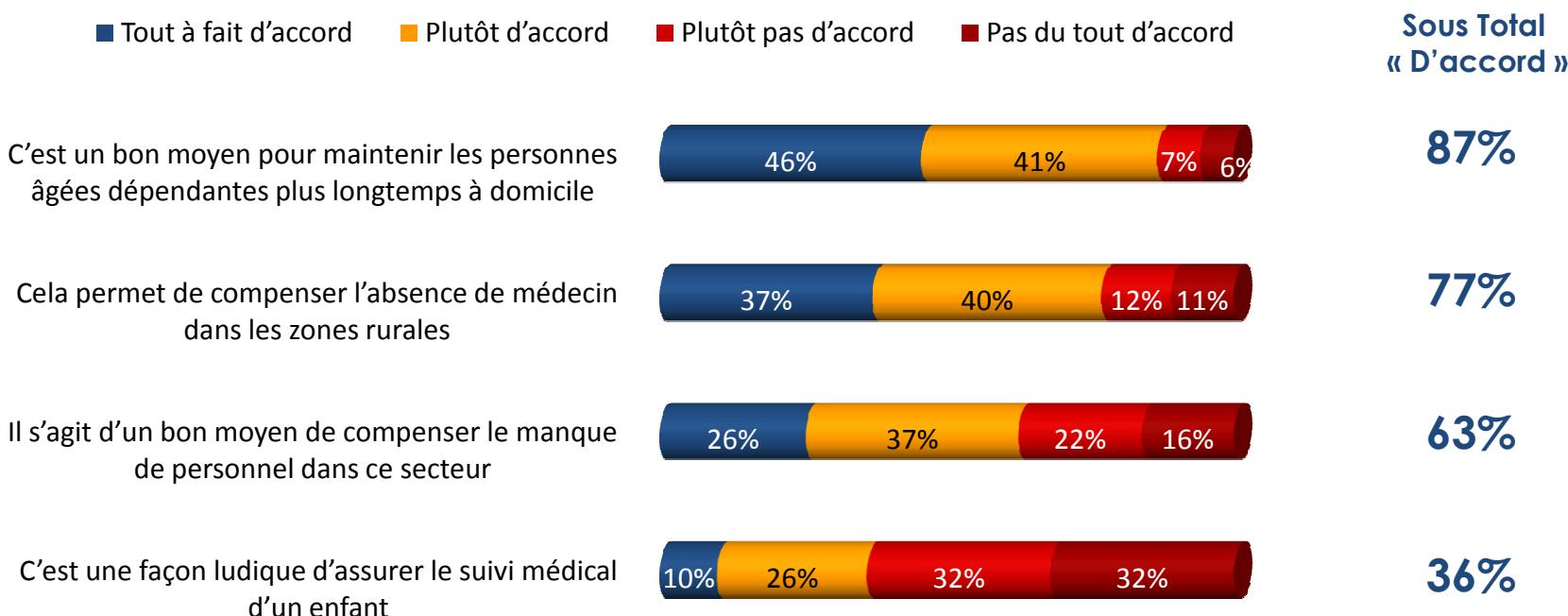
32% des 25-34 ans

34% des professions intermédiaires

Plusieurs constats s'ajoutent au bon accueil global réservé à la télémédecine. Les répondants la perçoivent comme un bon moyen de maintenir les personnes âgées à domicile, de palier à la désertification médicale dans les zones rurales, et de compenser le manque de personnel dans ce secteur professionnel.

En revanche, peu de répondants y voient un aspect « ludique »

**Etes-vous d'accord avec chacune des propositions suivantes concernant la téléconsultation et la télésurveillance?**



Base : ensemble



## **4. Intention de faire appel à ces deux disciplines**

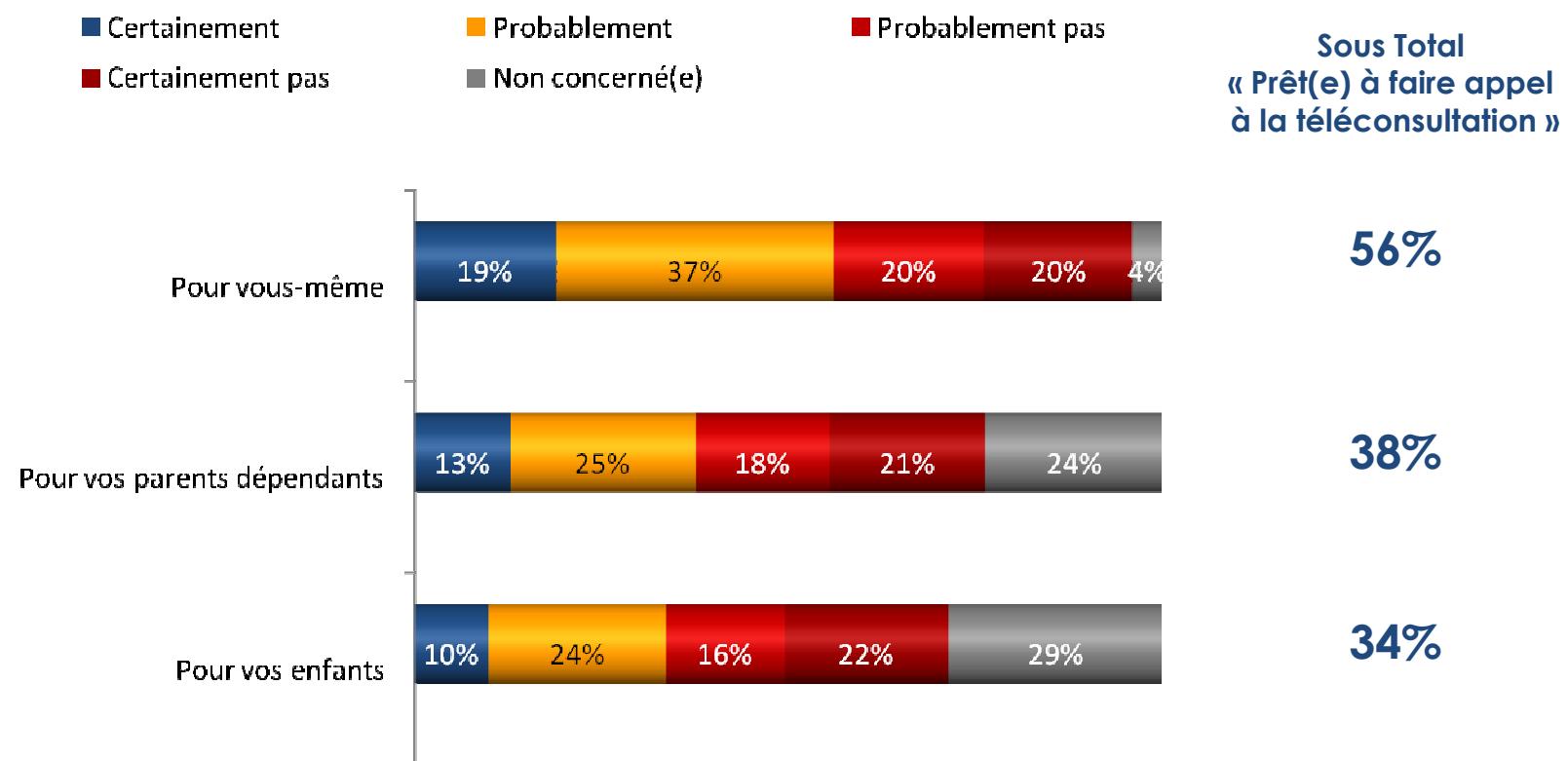
**Des publics qui se montrent plus ou moins  
frileux, selon le type de patient concerné**

## TELECONSULTATION

On constate deux niveaux d'intention concernant la téléconsultation.

En effet, si une large moitié de répondants pourrait y faire appel pour eux-mêmes (56%)... peu seraient prêts à y avoir recours pour leurs parents dépendants (38%), ou moins encore pour leurs enfants (34%).

**Dans l'absolu, seriez-vous prêt(e) à faire appel à la téléconsultation ?**



Base : ensemble

## PROFIL DES RÉPONDANTS PRÊTS À FAIRE APPEL À LA TÉLÉCONSULTATION POUR EUX-MÊMES : masculin, âgé de 65 ans ou plus, CSP+ ou inactif, disposant d'une mutuelle personnelle, et n'ayant pas de médecin dans son entourage proche.

	ENSEMBLE DE LA POPULATION	APPETENTS
<b>SEXÉ</b>		
Homme	47%	51%
Femme	53%	50%
<b>AGE</b>		
18-24	10%	6%
25-34	15%	13%
35-49	26%	27%
50-64	26%	28%
65+	23%	26%
<b>CSP</b>		
CSP+	13%	15%
PI	13%	12%
CSP-	28%	25%
INACTIF	45%	48%
<b>LIEU DE RÉSIDENCE</b>		
Ile de France	19%	20%
Nord Ouest	23%	23%
Nord Est	23%	22%
Sud Ouest	11%	11%
Sud Est	24%	24%
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>		
Dans l'agglomération Parisienne	16%	16%
Dans une grande agglomération de plus de 100 000 habitants	28%	28%
Dans une ville de 20 000 à 100 000 habitants	14%	14%
Dans une ville de 2 000 à 20 000 habitants	17%	18%
Dans une commune de moins de 2 000 habitants	25%	24%

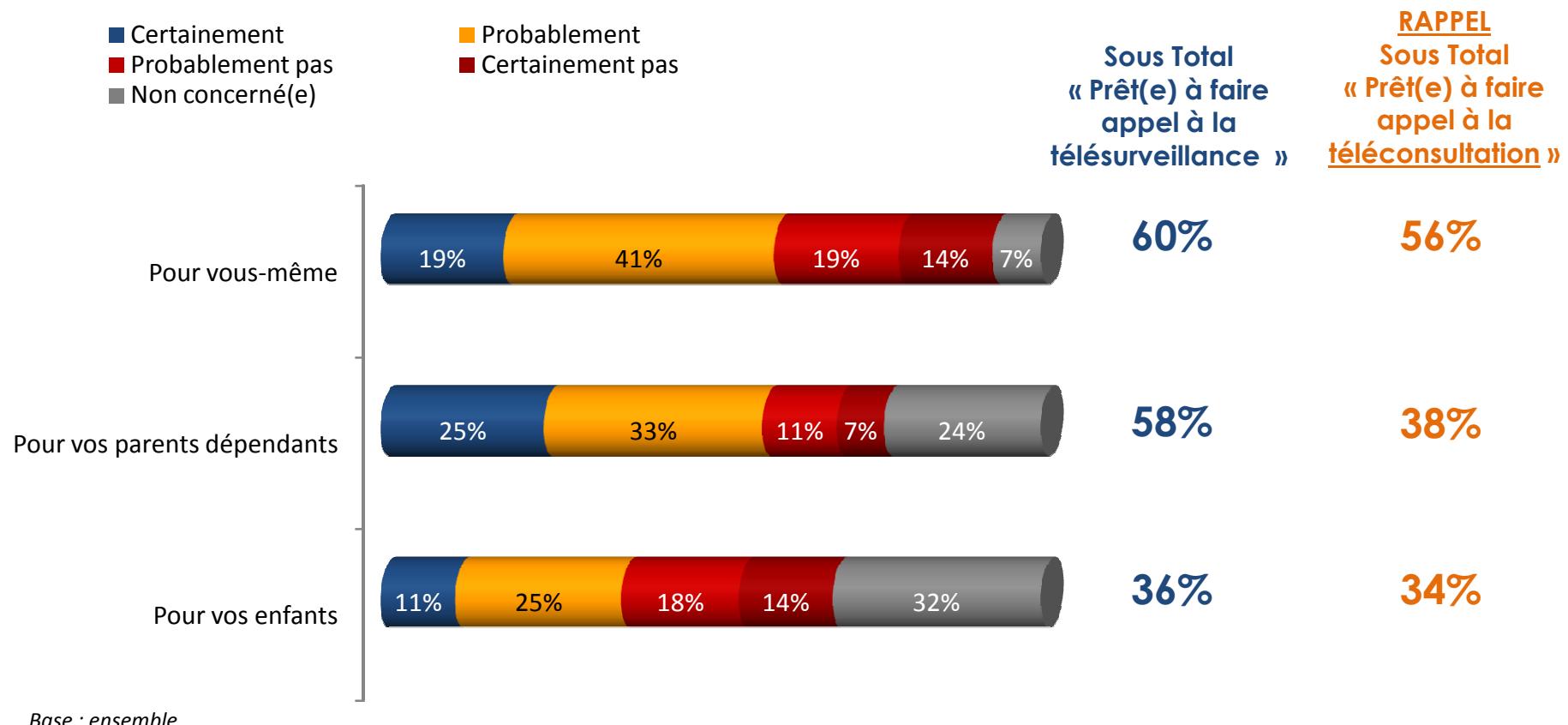
	ENSEMBLE DE LA POPULATION	APPETENTS
<b>Vous personnellement, disposez-vous d'une mutuelle complémentaire santé ?</b>		
Par votre activité professionnelle	35%	33%
Par l'activité professionnelle de votre conjoint	9%	8%
Personnelle	47%	52%
Autre	4%	4%
Vous n'avez pas de mutuelle	5%	4%
<b>Y a t-il des enfants de moins de 15 ans vivant dans votre foyer ?</b>		
De moins de 2 ans	4%	4%
De 2 à 7 ans	8%	8%
De 7 à 11 ans	5%	6%
De 11 à 15 ans	8%	7%
Aucun	74%	75%
<b>Vous occupez-vous d'un parent nécessitant des soins personnels pour cause d'alimentation, d'handicap...?</b>		
Oui	11%	12%
Non	89%	88%
<b>Travaillez-vous dans le secteur de la santé?</b>		
Oui, je suis médecin	3%	2%
Oui, j'exerce une autre profession médicale que médecin	9%	9%
Non	89%	89%
<b>Et dans votre entourage proche, y a-t-il des médecins ?</b>		
Oui	24%	21%
Non	76%	79%

= significativement positif par rapport à l'ensemble

## TELESURVEILLANCE

La télésurveillance suscite un peu plus l'adhésion du grand public que la téléconsultation, mais le niveau d'intention reste ici encore assez inégal. Les répondants y feraient appel pour eux-mêmes (60%) au même titre que pour leurs parents dépendants (58%). Ils n'en auraient en revanche que peu d'usage pour leurs enfants (à peine plus d'1/3)

**Dans l'absolu, seriez-vous prêt(e) à faire appel à la télésurveillance ?**



# PROFIL DES RÉPONDANTS PRÊTS À FAIRE APPEL À LA TÉLÉSURVEILLANCE POUR EUX-MÊMES : masculin, âgé de 50 ans ou plus, CSP+ ou inactif, francilien, disposant d'une mutuelle personnelle, et n'ayant pas d'enfant au foyer.

	ENSEMBLE DE LA POPULATION	APPETENTS		ENSEMBLE DE LA POPULATION	APPETENTS
<b>SEXÉ</b>					
Homme	47%	50%			
Femme	53%	50%			
<b>AGE</b>					
18-24	10%	5%			
25-34	15%	12%			
35-49	26%	26%			
50-64	26%	29%			
65+	23%	28%			
<b>CSP</b>					
CSP+	13%	15%			
PI	13%	12%			
CSP-	28%	25%			
INACTIF	45%	48%			
<b>LIEU DE RÉSIDENCE</b>					
IDF	19%	21%			
NO	23%	22%			
NE	23%	22%			
SO	11%	11%			
SE	24%	24%			
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Dans l'agglomération Parisienne	16%	17%			
Dans une grande agglomération de plus de 100 000 habitants	28%	30%			
Dans une ville de 20 000 à 100 000 habitants	14%	13%			
Dans une ville de 2 000 à 20 000 habitants	17%	17%			
Dans une commune de moins de 2 000 habitants	25%	24%			
<b>Vous personnellement, disposez-vous d'une mutuelle complémentaire santé ?</b>					
Par votre activité professionnelle			35%		34%
Par l'activité professionnelle de votre conjoint			9%		8%
Personnelle			47%		51%
Autre			4%		3%
<b>Vous n'avez pas de mutuelle</b>					
			5%		4%
<b>Y a t-il des enfants de moins de 15 ans vivant dans votre foyer ?</b>					
De moins de 2 ans			4%		4%
De 2 à 7 ans			8%		8%
De 7 à 11 ans			5%		6%
De 11 à 15 ans			8%		6%
Aucun			74%		76%
<b>Vous occupez-vous d'un parent nécessitant des soins personnels pour cause d'alitement, d'handicap...?</b>					
Oui			11%		11%
Non			89%		89%
<b>Travaillez-vous dans le secteur de la santé</b>					
Oui, je suis médecin			3%		3%
Oui, j'exerce une autre profession médicale que médecin			9%		8%
Non			89%		89%
<b>Et dans votre entourage proche, y a-t-il des médecins ?</b>					
Oui			24%		23%
Non			76%		77%

= significativement positif par rapport à l'ensemble



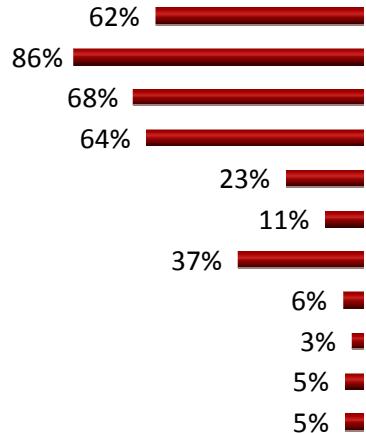
## 5. Quid des freins et leviers de la télémédecine ?

# Des freins qui se cristallisent autour de la peur d'un diagnostic incomplet / erroné, et de la déshumanisation de la médecine.

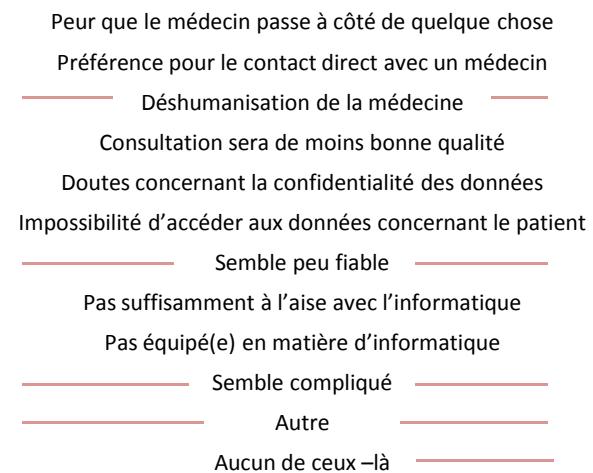
A noter : les freins techniques sont marginaux.

Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas favorable à la...

## Refractaires

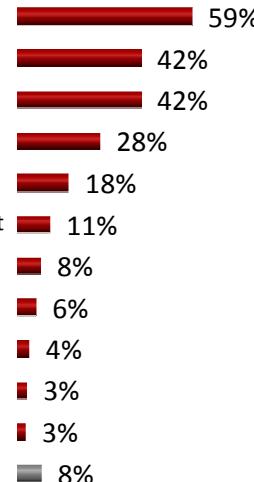


## Téléconsultation

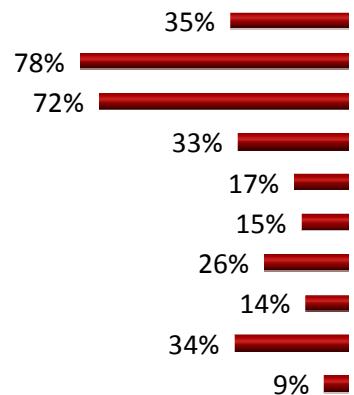


Quels seraient les principaux inconvénients à recourir à la ...

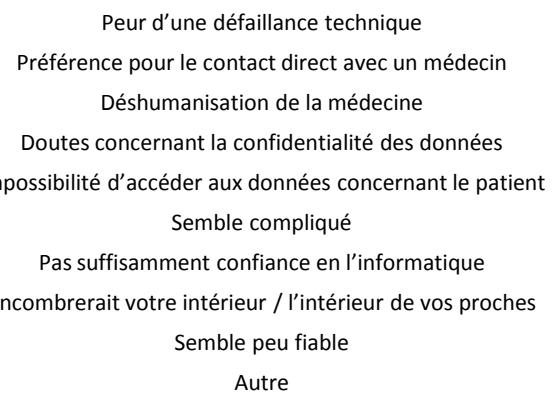
## Appétents



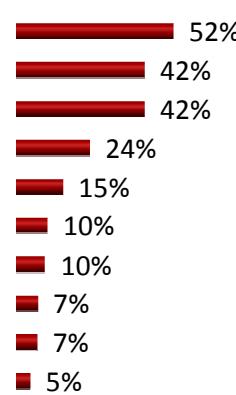
## Réfractaires



## Télésurveillance



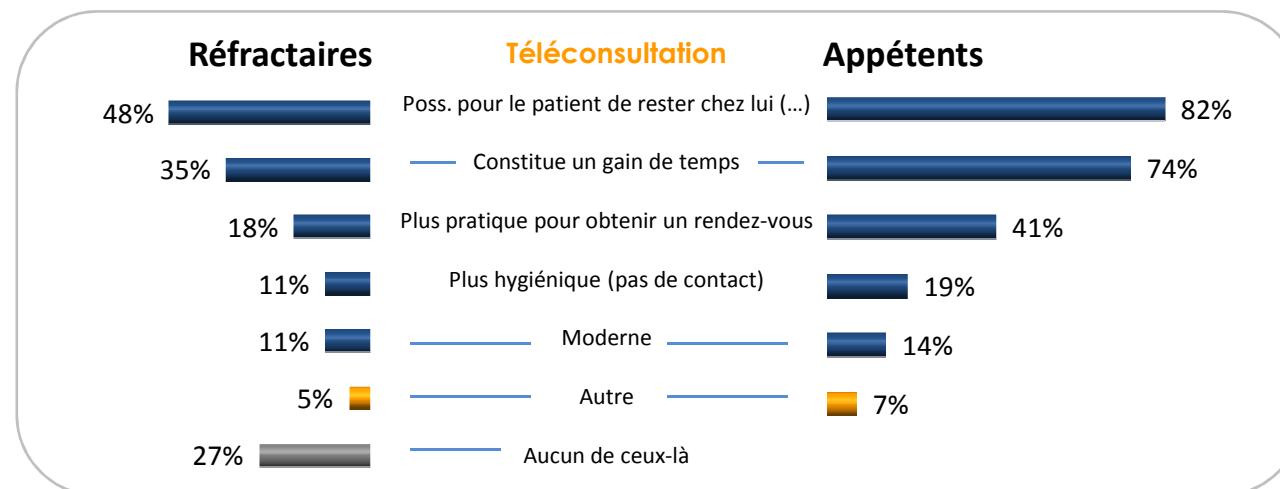
## Appétents



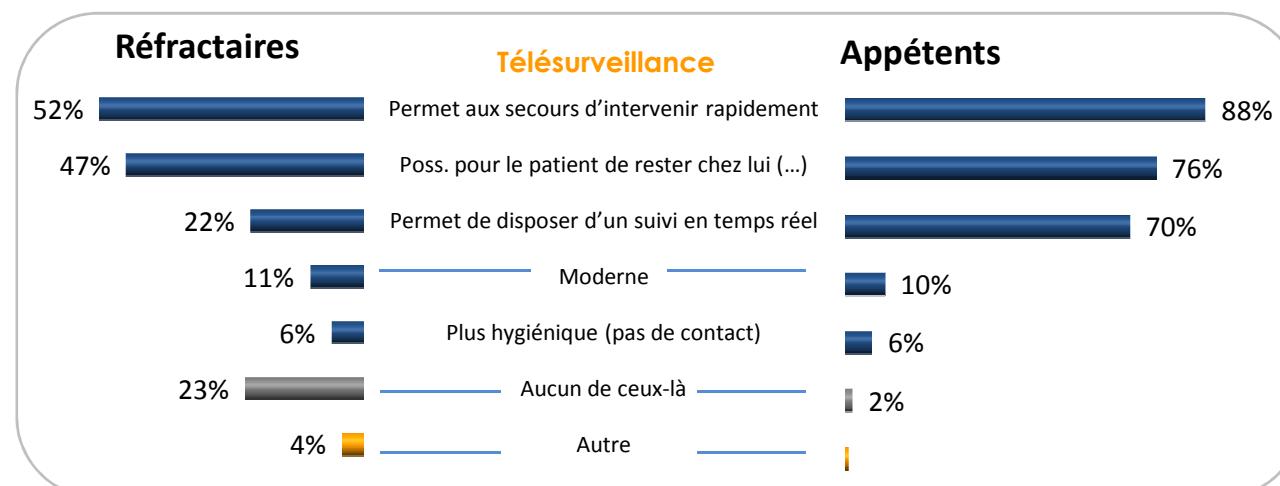
## Les leviers en revanche se concentrent sur l'aspect « praticité » et « réactivité » de ces disciplines

A noter : modernité et aspect « hygiénique » importent peu.

Quelles propositions vous semblent tout de même constituer un avantage ?



Quels seraient les principaux avantages à recourir à la ...





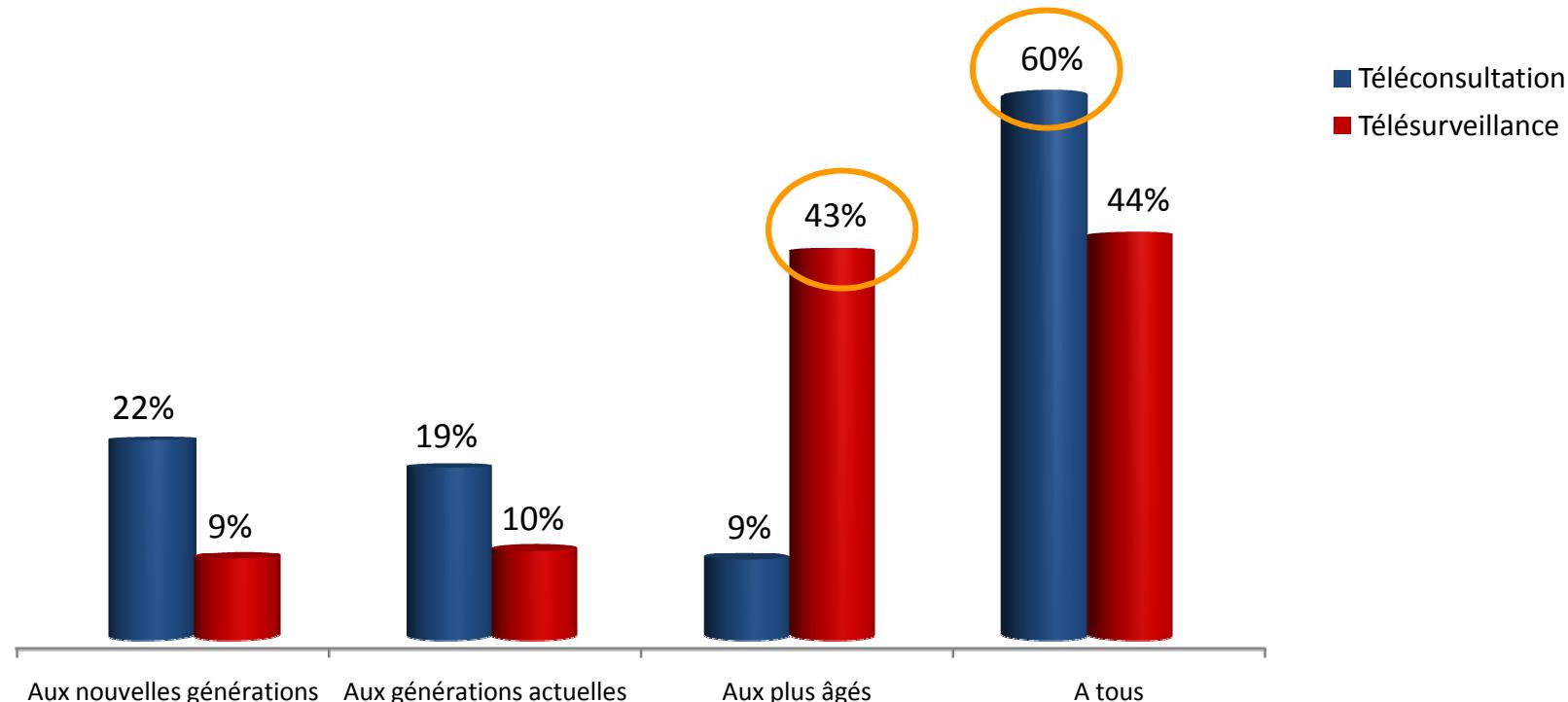
## 6. Cibles perçues

Des dispositifs qui répondent à des besoins distincts,  
et ce en fonction de l'âge mais pas du lieu de résidence

Les répondants attribuent à chacune des disciplines un public-cible légèrement différent. Ainsi, pour la majorité des répondants (6 sur 10), la téleconsultation concerne tous types de publics.

En revanche, la télésurveillance est sensiblement plus attribuée aux plus âgés.

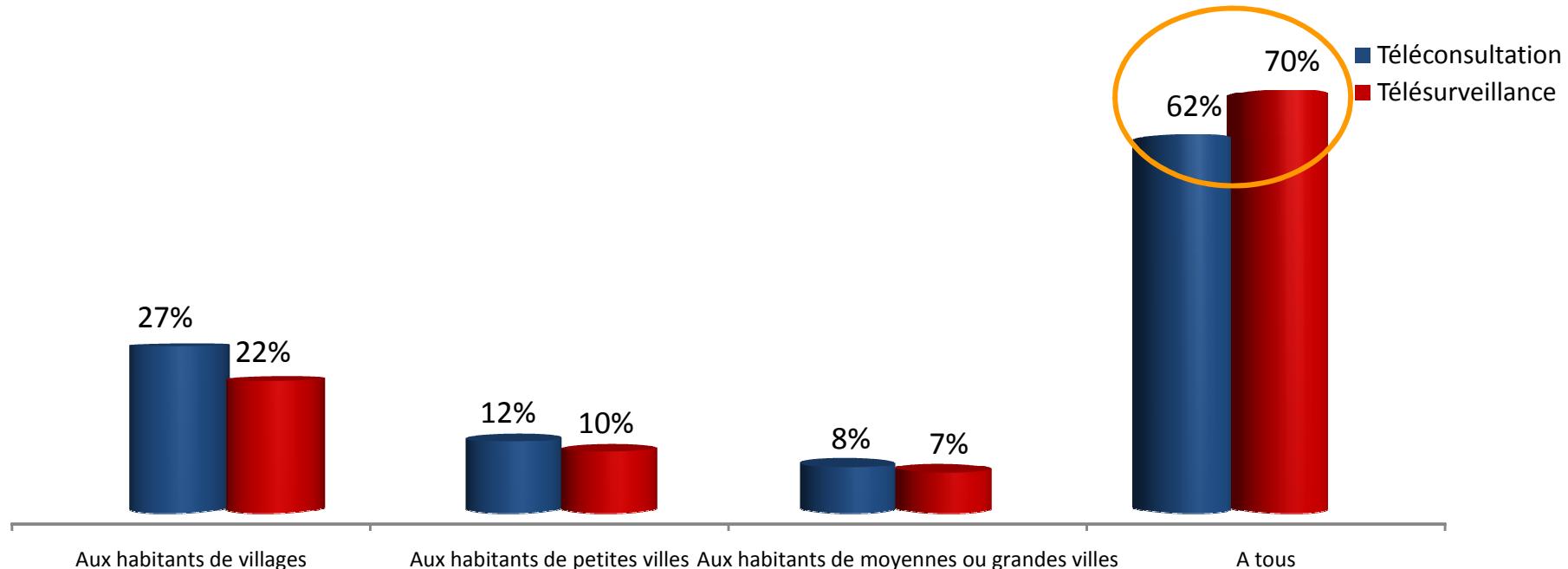
Selon vous, à qui s'adresse chacun de ces dispositifs ?



Base : ensemble

Si l'âge est un facteur clivant, ce n'est pas le cas de la zone de résidence. Les répondants estiment ainsi que téléconsultation et télésurveillance concernent tout un chacun, qu'il habite dans village, petite ou grande ville.

Selon vous, à qui s'adresse chacun de ces dispositifs ?



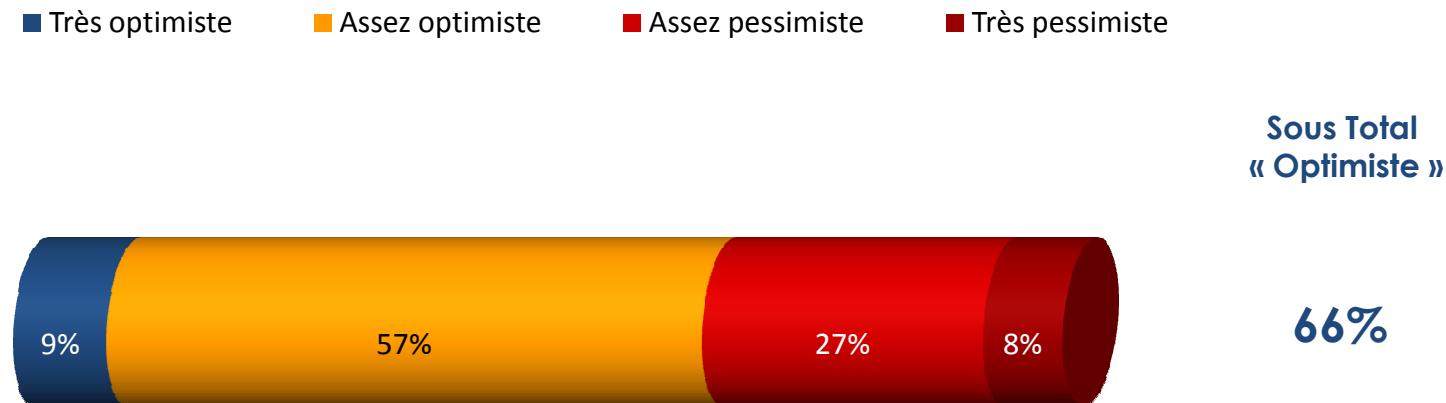
Base : ensemble



## **7.La télémédecine, un dispositif qui a sa place dans l'avenir pour les répondants**

Si les deux tiers des répondants font preuve d'optimisme vis-à-vis de l'avenir de la télémédecine au global...

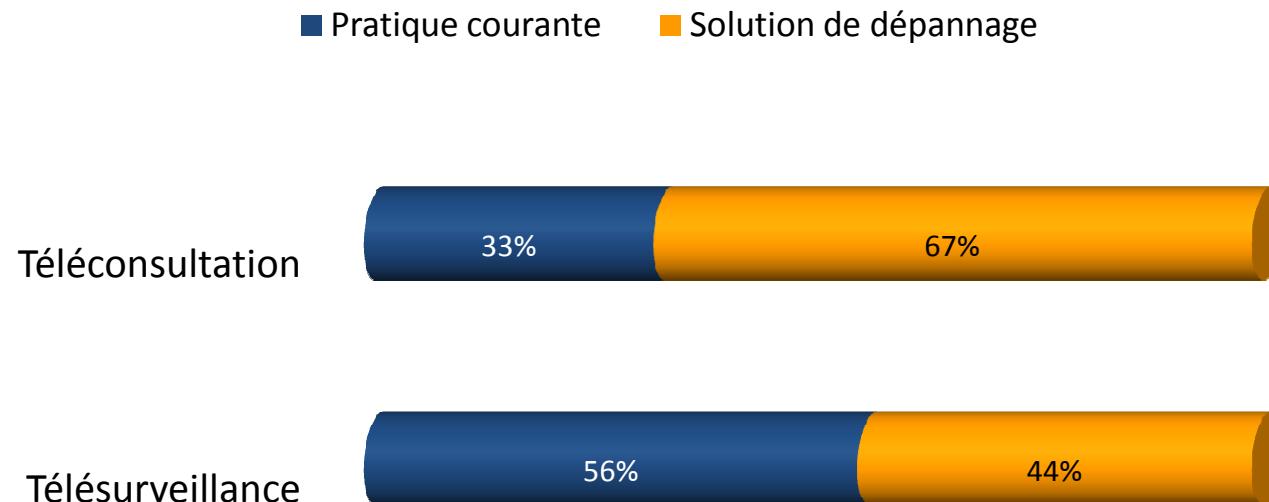
Enfin, êtes-vous optimiste concernant l'avenir de la télémédecine ?



Base : ensemble

... on constate un décalage entre le rôle qu'ils attribuent à la téléconsultation et à la télésurveillance. La première est ainsi plus perçue comme une solution de dépannage, tandis que la seconde semble plus considérée comme une future pratique courante.

Pensez-vous que ces deux domaines sont amenés à devenir une pratique courante ou resteront une solution de dépannage ?



Base : ensemble

\*

# PROFIL DES RÉPONDANTS OPTIMISTES CONCERNANT L'AVENIR DE LA TÉLÉMÉDECINE : masculin, CSP+ ou inactif, disposant d'une mutuelle personnelle, et ayant des enfants de 7 à 11 ans au foyer.

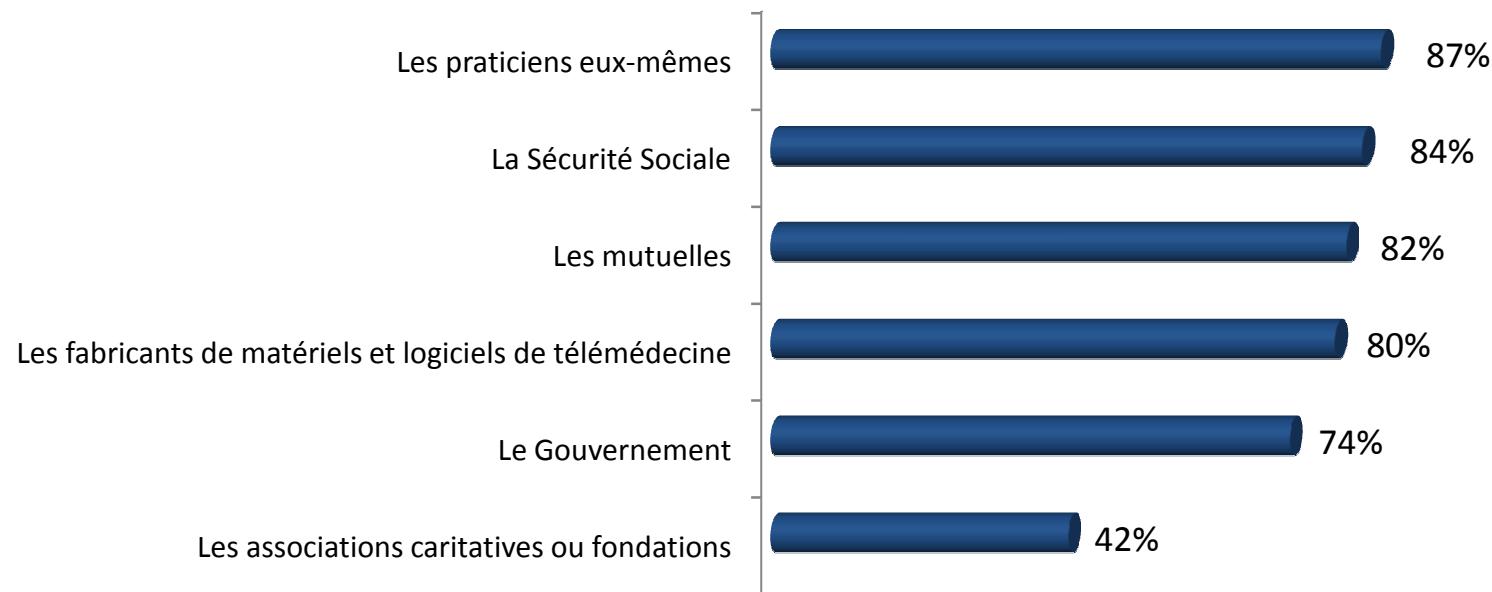
	ENSEMBLE DE LA POPULATION	OPTIMISTES		ENSEMBLE DE LA POPULATION	OPTIMISTES
<b>SEXÉ</b>				<b>Vous personnellement, disposez-vous d'une mutuelle complémentaire santé ?</b>	
Homme	47%	51%		Par votre activité professionnelle	35% 33%
Femme	53%	49%		Par l'activité professionnelle de votre conjoint	9% 8%
<b>AGE</b>				Personnelle	47% 50%
18-24	10%	10%		Autre	4% 5%
25-34	15%	13%		Vous n'avez pas de mutuelle	5% 4%
35-49	26%	27%		<b>Y a-t-il des enfants de moins de 15 ans vivant dans votre foyer ?</b>	
50-64	26%	26%		De moins de 2 ans	4% 4%
65+	23%	24%		De 2 à 7 ans	8% 8%
<b>CSP</b>				De 7 à 11 ans	5% 6%
CSP+	13%	15%		De 11 à 15 ans	8% 7%
PI	13%	12%		Aucun	74% 75%
CSP-	28%	25%		<b>Vous occupez-vous d'un parent nécessitant des soins personnels pour cause d'alimentation, d'handicap...?</b>	
INACTIF	45%	48%		Oui	11% 11%
<b>LIEU DE RÉSIDENCE</b>				Non	89% 90%
IDF	19%	19%		<b>Travaillez-vous dans le secteur de la santé?</b>	
NO	23%	24%		Oui, je suis médecin	3% 2%
NE	23%	24%		Oui, j'exerce une autre profession médicale que médecin	9% 9%
SO	11%	11%		Non	89% 89%
SE	24%	23%		<b>Et dans votre entourage proche, y a-t-il des médecins ?</b>	
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>				Oui	24% 23%
Dans l'agglomération	16%	17%		Non	76% 77%
Parisienne					
Dans une grande agglomération de plus de 100 000 habitants	28%	28%			
Dans une ville de 20 000 à 100 000 habitants	14%	13%			
Dans une ville de 2 000 à 20 000 habitants	17%	18%			
Dans une commune de moins de 2 000 habitants	25%	25%			

= significativement positif par rapport à l'ensemble

**Pour installer ces disciplines dans le temps, plusieurs acteurs sont identifiés par le grand public : tout d'abord les praticiens eux-mêmes, suivi de près par la Sécurité Sociale, et par les mutuelles.**

A NOTER : Les associations caritatives et les fondations n'ont pour les répondants, qu'un faible rôle à jouer dans ce développement.

**Selon vous, les acteurs suivants ont-ils un vrai rôle à jouer dans le développement de la télémédecine ?**



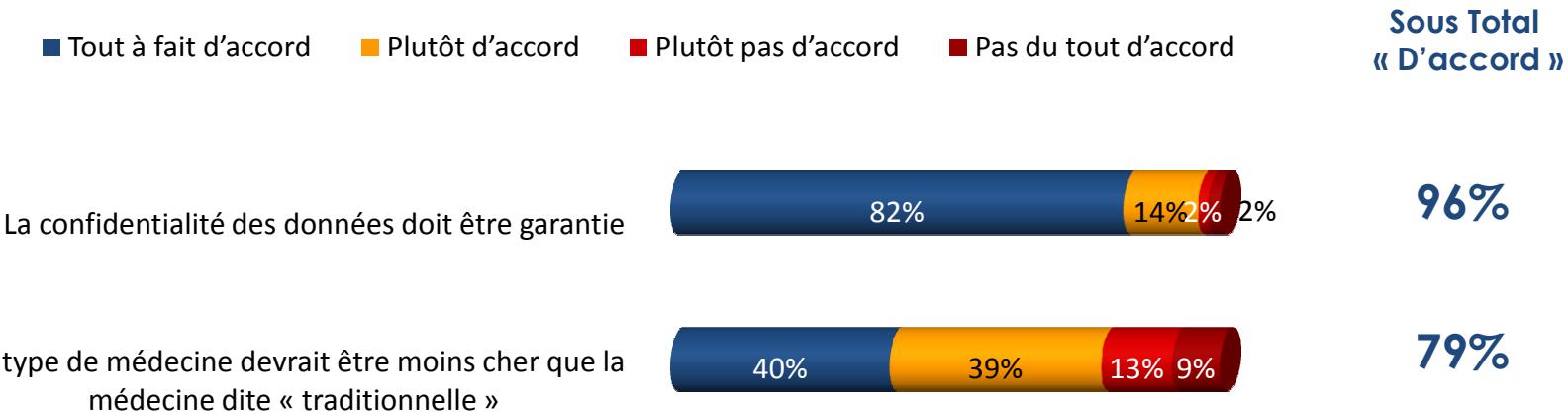
*Base : ensemble*



## **8. Pré-requis à l'égard de la télémédecine et de son système de fonctionnement**

Des répondants certes optimistes pour l'avenir de la télémédecine... mais qui ont deux pré-requis à son égard : téléconsultation et télésurveillance se doivent de garantir la confidentialité des données (96%) et être moins chères que la médecine traditionnelle (79%).

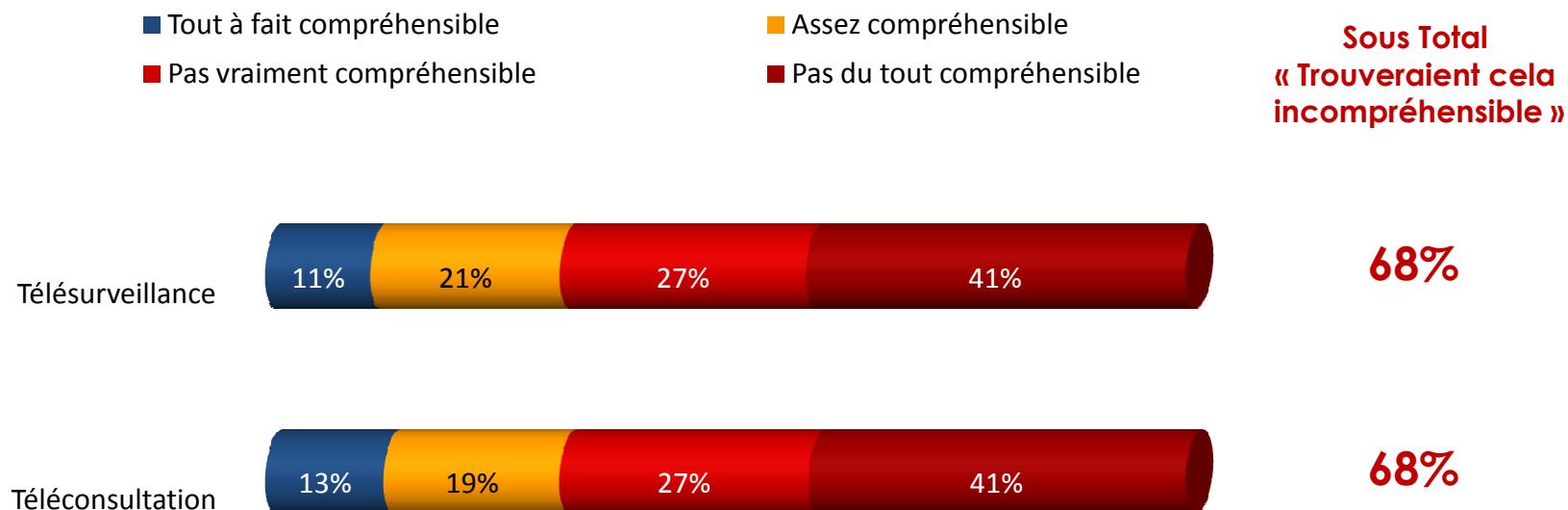
Etes-vous d'accord avec chacune des propositions suivantes concernant la téléconsultation et la télésurveillance?



Base : ensemble

Il apparaît par ailleurs inconcevable pour deux tiers des répondants que ces prestations ne soient pas entièrement prises en charge par la Sécurité Sociale.

Trouveriez-vous compréhensible que chacune de ces prestations ne soit pas entièrement prise en charge par la Sécurité Sociale ?



Base : ensemble

# Si l'on ne devait retenir que 10 chiffres

75% des répondants connaissent au moins de nom la télémédecine.

23% voient précisément de quoi il s'agit.

75 % déclarent connaître au moins de nom la téléconsultation et 79% la télésurveillance.

Parmi eux, seul **un quart** déclare réellement connaître la téléconsultation et **un tiers** la télésurveillance.

→ Ces chiffres s'améliorent au sein des populations plus âgées, et chez les professionnels du secteur médical.

63% des individus interrogés s'estiment mal informés concernant la télémédecine, ses pratiques, ses avantages, inconvénients, risques.

74% ont une bonne image de la télémédecine

56% des répondants seraient prêts à faire appel à la téléconsultation et 60% à la télésurveillance pour eux-mêmes

66% d'entre eux sont optimistes concernant l'avenir de la télémédecine

# Principaux enseignements

## La télémédecine : on « connaît sans connaître »

Ainsi, s'il apparaît de prime abord que le terme télémédecine est un concept connu par une majorité de répondants (75%), très peu d'individus déclarent finalement savoir en quoi cela consiste réellement (23%).

Le mécanisme est similaire en faisant le distinguo « télésurveillance » et « téléconsultation ». Une large majorité d'individus déclare connaître au moins de nom chacune de ces deux disciplines (resp. 75% et 79%). Pourtant, seuls un quart d'entre eux déclare réellement connaître la téléconsultation et un tiers celle de la télésurveillance.

**A noter :** *ces chiffres s'améliorent au sein des populations plus matures, et chez les professionnels du secteur médical.*

## Ce niveau de connaissance superficiel est à relier au faible niveau d'information personnelle en matière de télémédecine.

Près de deux tiers des répondants se considèrent en effet mal informés à ce sujet.

## Malgré cela, la télémédecine est perçue positivement, et ce plus encore par ceux qui connaissent au moins de nom cette discipline.

Les répondants la perçoivent ainsi comme un bon moyen de maintenir les personnes âgées à domicile (87%), de palier à la désertification médicale dans les zones rurales (77%), et de compenser le manque de personnel dans ce secteur (63%).

## Le niveau d'intention de faire appel à ces deux disciplines est variable.

Les répondants se montrent assez frileux à l'égard de la téléconsultation, avant tout pour leurs enfants (34% pourraient y avoir recours), et pour leurs parents dépendants (38%). 56% d'entre eux pourraient en revanche y faire appel pour eux-mêmes.

La télésurveillance reçoit un meilleur accueil : 6 répondants sur 10 pourraient y avoir recours pour eux-mêmes ou pour leurs parents dépendants. Les craintes restent en revanche fortes concernant leurs enfants.

**Principaux leviers (en assisté) :** possibilité pour le malade de rester chez lui, gain de temps (téléconsultation et télésurveillance), intervention rapide en cas d'urgence et suivi en temps réel (télésurveillance uniquement). La modernité et l'aspect hygiénique ne constituent pas des leviers.

**Principaux freins (en assisté) :** préférence pour le contact direct avec un médecin, sentiment de déshumanisation de la médecine (téléconsultation et télésurveillance), consultation de moins bonne qualité / crainte d'un mauvais diagnostic (téléconsultation uniquement), peur d'une défaillance technique (télésurveillance uniquement).

## La télémédecine est un dispositif qui a sa place dans l'avenir.

Deux tiers des répondants sont optimistes concernant l'avenir de la télémédecine, même s'ils n'ont pas la même vision de chacune des deux disciplines. Pour la majorité d'entre eux, la téléconsultation deviendra une solution de dépannage, tandis que la télésurveillance pourra devenir une pratique courante.



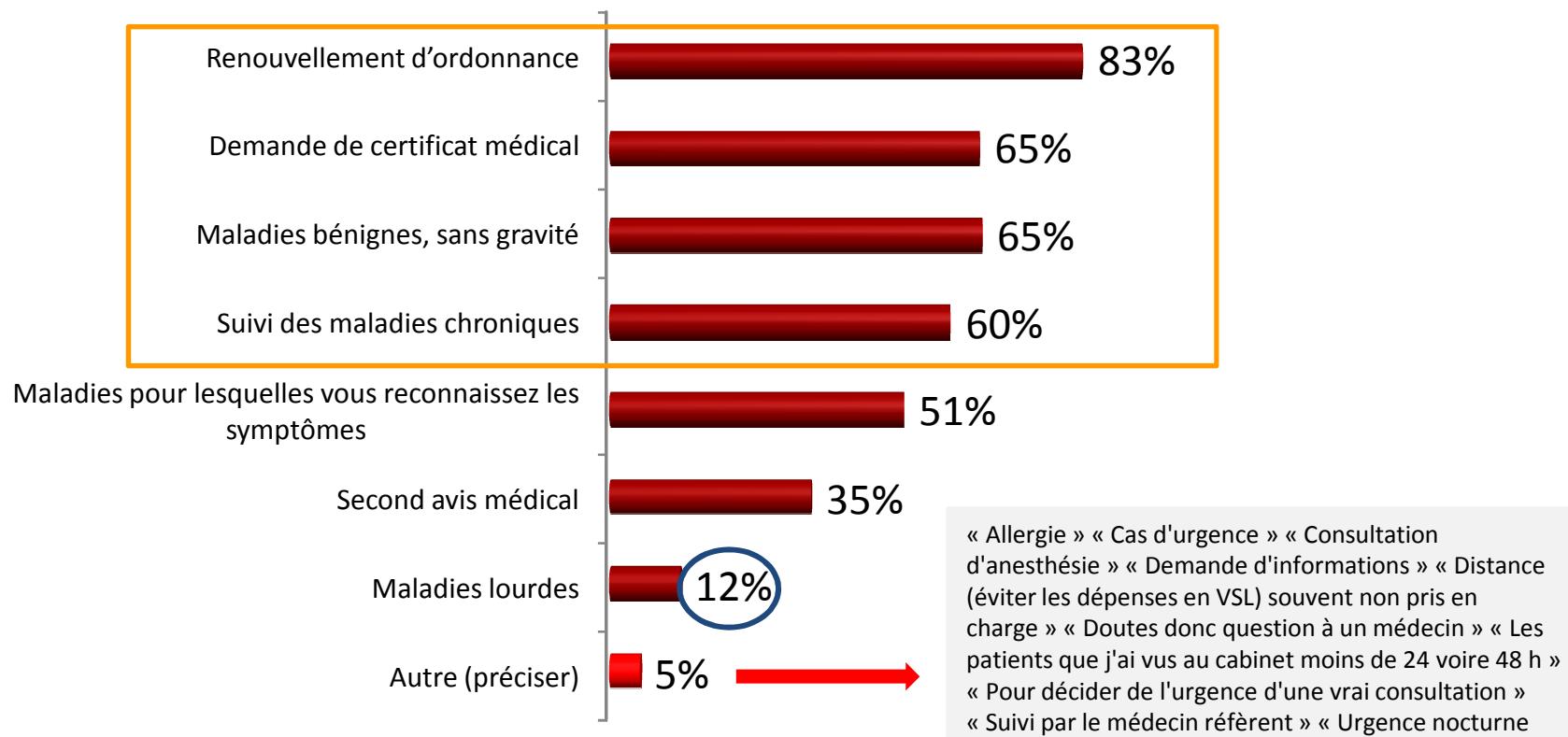
## Annexes

**S'ils devaient téléconsulter, les réfractaires le feraient essentiellement pour des raisons administratives (renouvellement d'ordonnance, demande de certificat médical), pour des maladies bénignes ou qu'ils connaissent déjà.**

Seuls 12% accepteraient de téléconsulter pour une maladie lourde.

### Pour quel(s) type(s) de consultation accepteriez-vous une téléconsultation ?

Plusieurs réponses possibles



Base : réfractaires à la téléconsultation pour eux-mêmes

## Emailing d'invitation à l'enquête

NOUS COMPTONS SUR VOUS !

BFM

Email et Vous, la Fondation de l'Avenir et la Banque Fédérale Mutualiste  
aimeraient connaitre votre point de vue à l'égard des nouvelles technologies  
en matière de médecine.

Votre participation permettra à cette association d'être encore  
plus pertinente dans ses actions.

Nous vous remercions sincèrement de répondre à ces quelques questions très rapides !

CLIQUEZ ICI  
POUR DÉMARRER CETTE ENQUÊTE

- **Expéditeur :** Enquête Zoom
- **Objet :** Quelques rapides questions sur...

# Rappel des définitions données aux répondants à l'enquête

## ■ Télémédecine

**Le 19 octobre 2010, un décret public autorisait la « télémédecine».**

Elle concerne plusieurs champs : la **téléconsultation**, la **télésurveillance**, la **téléexpertise** et la **téléassistance médicale**.

Nous nous intéresserons particulièrement aux domaines **concernant directement les patients**, à savoir :

- la **téléconsultation**, qui permet à qui le souhaite de consulter un médecin (généraliste ou spécialiste) à distance, de chez soi ou non, par le biais d'Internet
- la **télésurveillance**, qui permet à un professionnel médical de surveiller son patient à distance (capteurs déposés dans l'habitation du malade, qui collectent des données sur le patient et les envoient à des centres de télésurveillance)

## ■ Téléconsultation

**Nous aimerions parler plus précisément de la téléconsultation**, c'est-à-dire de la consultation d'un médecin par le biais d'Internet. Cette pratique n'est pas encore mise en place, seules quelques expérimentations ont été lancées. Voici un rappel quant à son fonctionnement.

1. Le patient consultera un médecin via une liaison spécialisée et sécurisée (visioconférence ou webcam).
2. Le médecin procèdera alors à la consultation en posant une série de questions au patient, et éventuellement un auxiliaire médical. La consultation pourra éventuellement être complétée par des envois par email.
3. A l'issue de la consultation, le médecin envoie par email ou voie postale l'ordonnance si nécessaire, soit au patient directement, soit au pharmacien.

## ■ Télésurveillance

**Nous aimerions maintenant parler de la télésurveillance**, c'est-à-dire de la surveillance d'un patient par un professionnel médical, à distance, notamment après une sortie d'hôpital ou pour le suivi de patients atteints d'une maladie chronique.

Des capteurs, déposés dans l'habitation du malade reçoivent des données comme l'activité du patient (déplacements, positions, chute), l'environnement (température, éclairage, ouverture des issues) et la physiologie (pression artérielle, poids).

Ces capteurs observent les comportements du patient et les comparent à ses habitudes de vie. Les données sont envoyées à un centre de télésurveillance.



**Fondation de l'Avenir :**

Armelle Genuit – 01 40 43 23 78 – [agenuit@fondationdelavenir.org](mailto:agenuit@fondationdelavenir.org)  
[www.fondationdelavenir.org](http://www.fondationdelavenir.org)

**Banque Fédérale Mutualiste :**

Anne-Valérie Lanne - 01 46 76 96 64 - [avlanne@bfm.fr](mailto:avlanne@bfm.fr)  
[www.bfm.fr](http://www.bfm.fr)