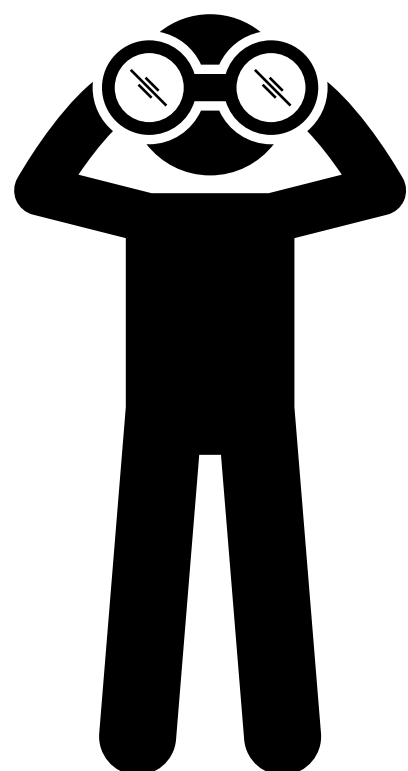




3 juillet 2025

Enquête sur les téléconsultations et les patients en ALD.

**Résultats
d'enquête**



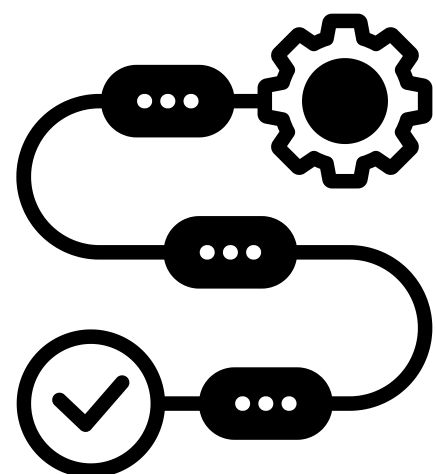
Contexte : La téléconsultation s'est imposée dans le paysage de l'offre de soins depuis la crise du Covid-19. Cependant, l'usage de la téléconsultation reste aujourd'hui cantonné à :

- certains besoins : soins non-programmés pour éviter d'aller aux urgences
- certains publics : jeunes et urbains.

Un questionnement commun a émergé entre France Assos Santé et le Ministère de la santé (DGOS) pour utiliser au mieux la télémédecine dans les parcours des patients chroniques qui n'en bénéficient aujourd'hui que trop peu.



Objectif de l'étude : Documenter auprès de patients chroniques en Affection Longue Durée leurs usages de la téléconsultation et identifier des points de blocage et des leviers pour faciliter ces usages.



Méthodologie : Préparation sur 4 mois de l'étude, co-construction du questionnaire puis diffusion sur plateforme en ligne par la DGOS 15 avril au 15 mai 2024. Questions fermées et quelques espaces d'expression ouverte. France Assos Santé a diffusé via son réseau associatif le questionnaire en ligne.

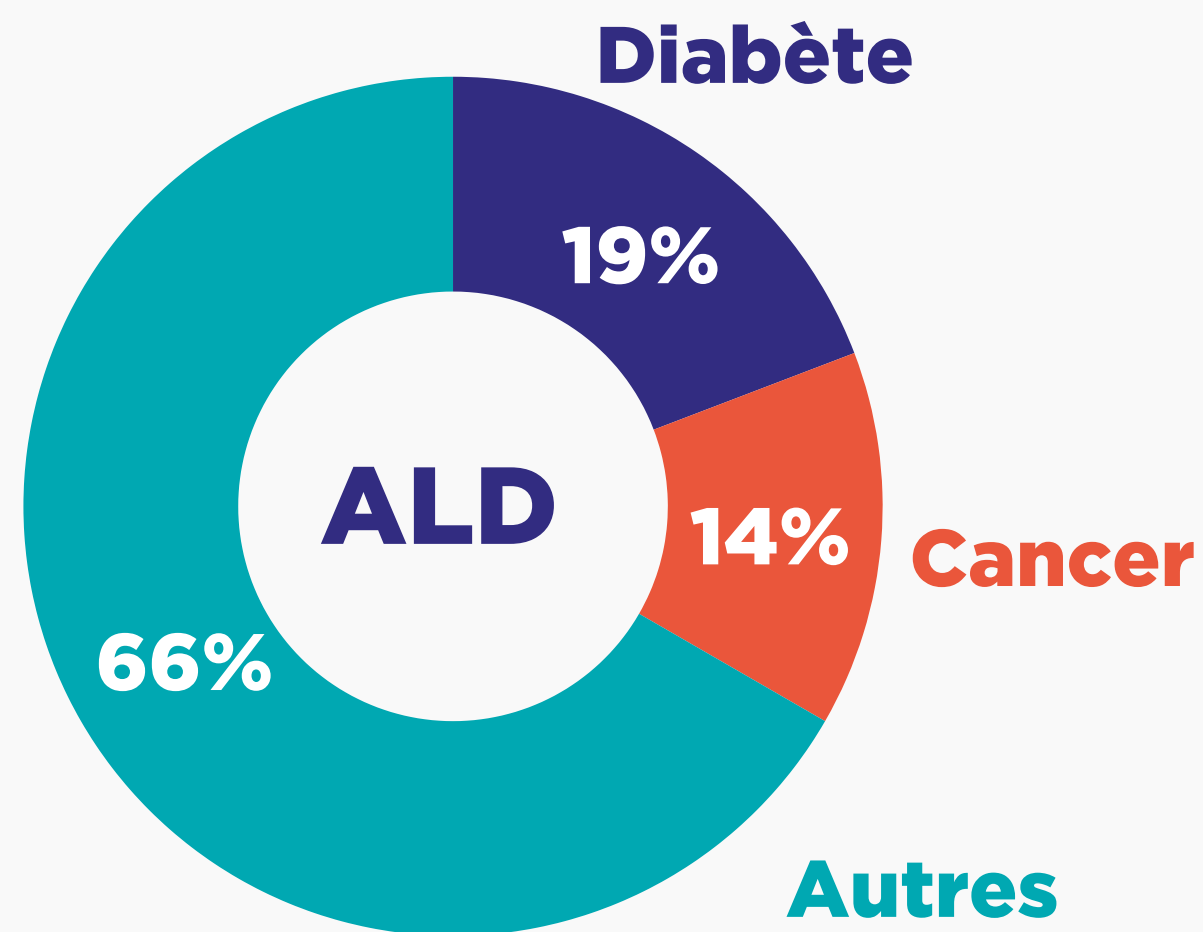
Proposition de participer à une phase qualitative (entretiens individuels) ensuite menés par la DGOS.



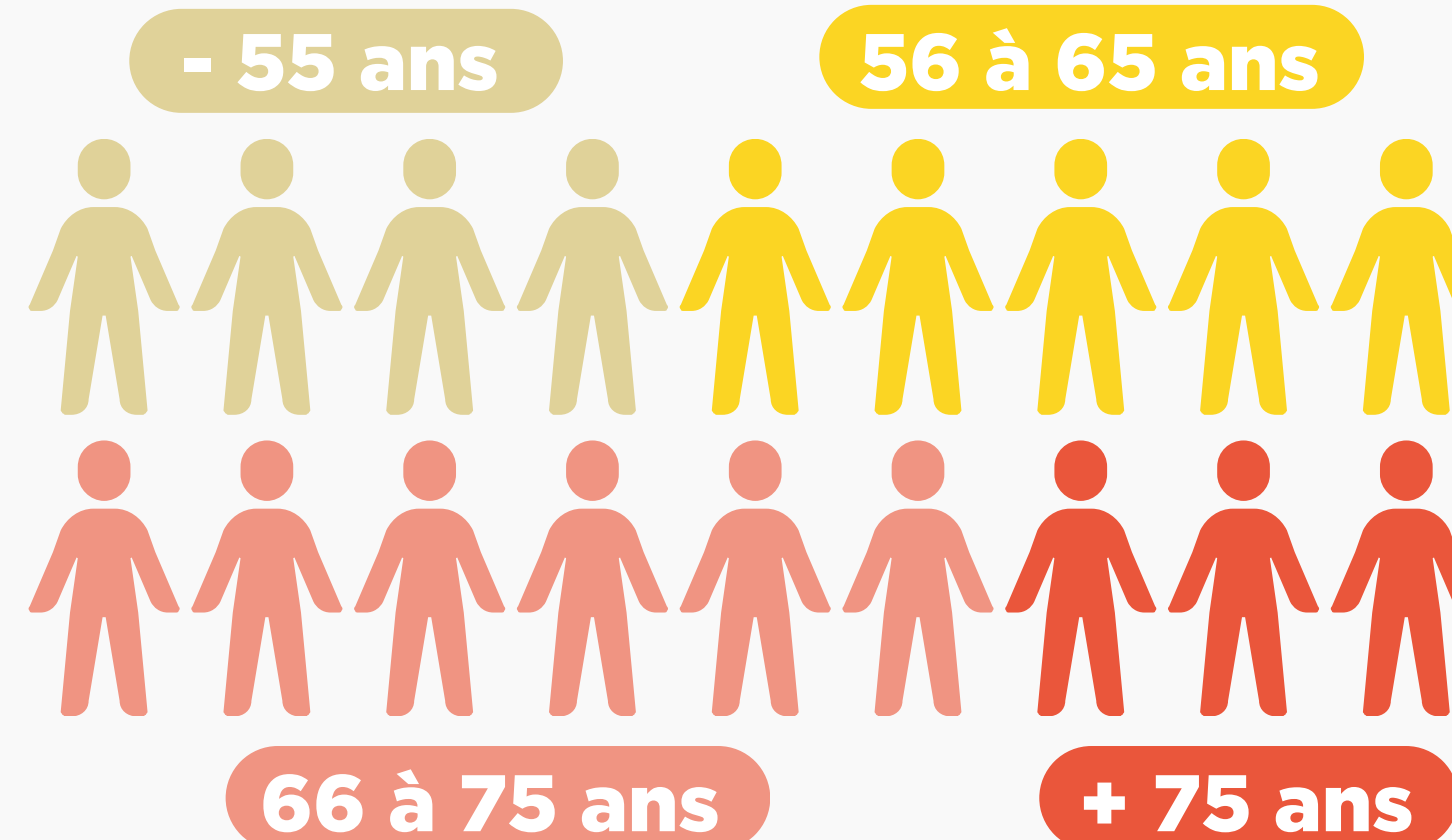
Choix du public cible : patients chroniques en ALD avec distinction entre 2 ALD fréquentes mais avec des parcours différents :
Cancer et Diabète de type 2

Résultats : 150 répondants au formulaire en ligne, 2 entretiens individuels avec des patients.

Profil des répondants :

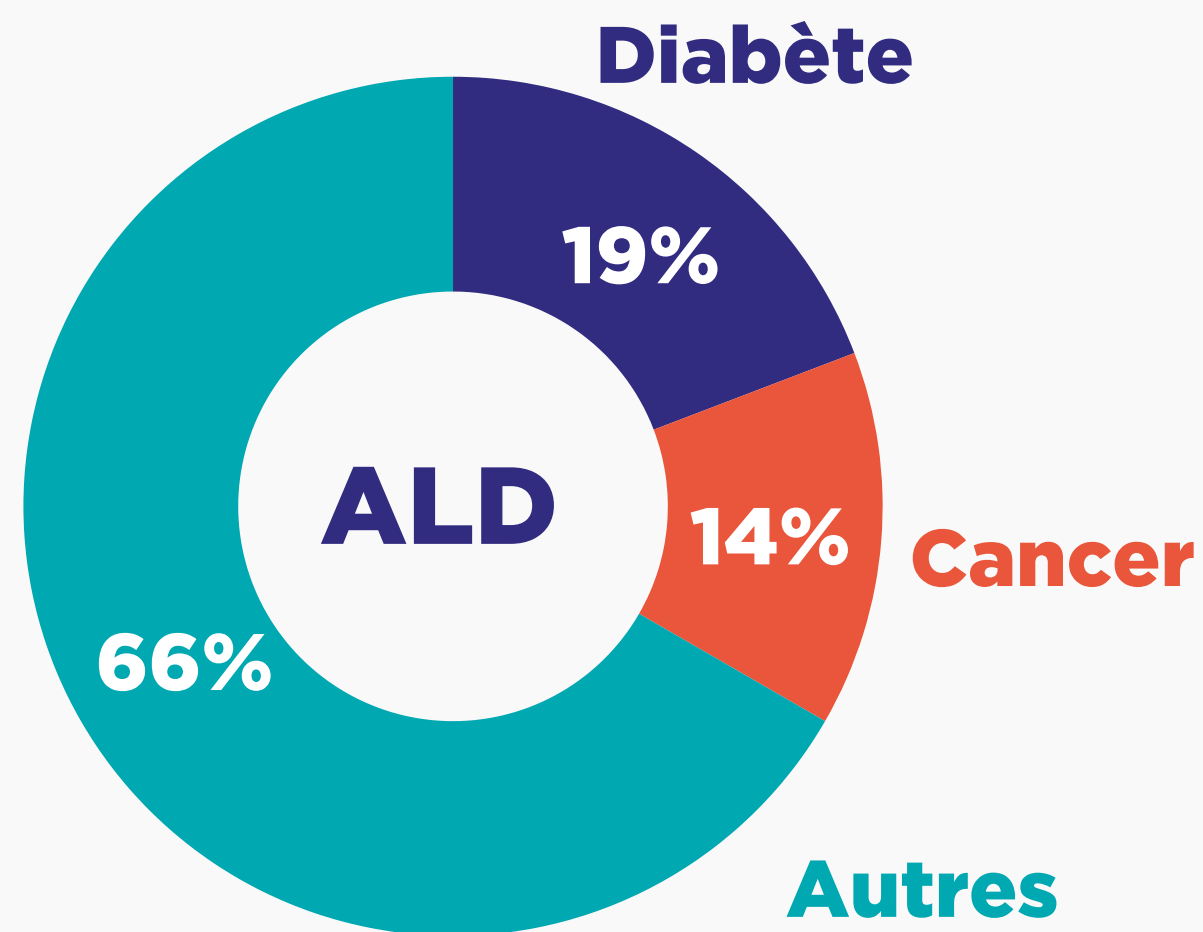


Age des répondants

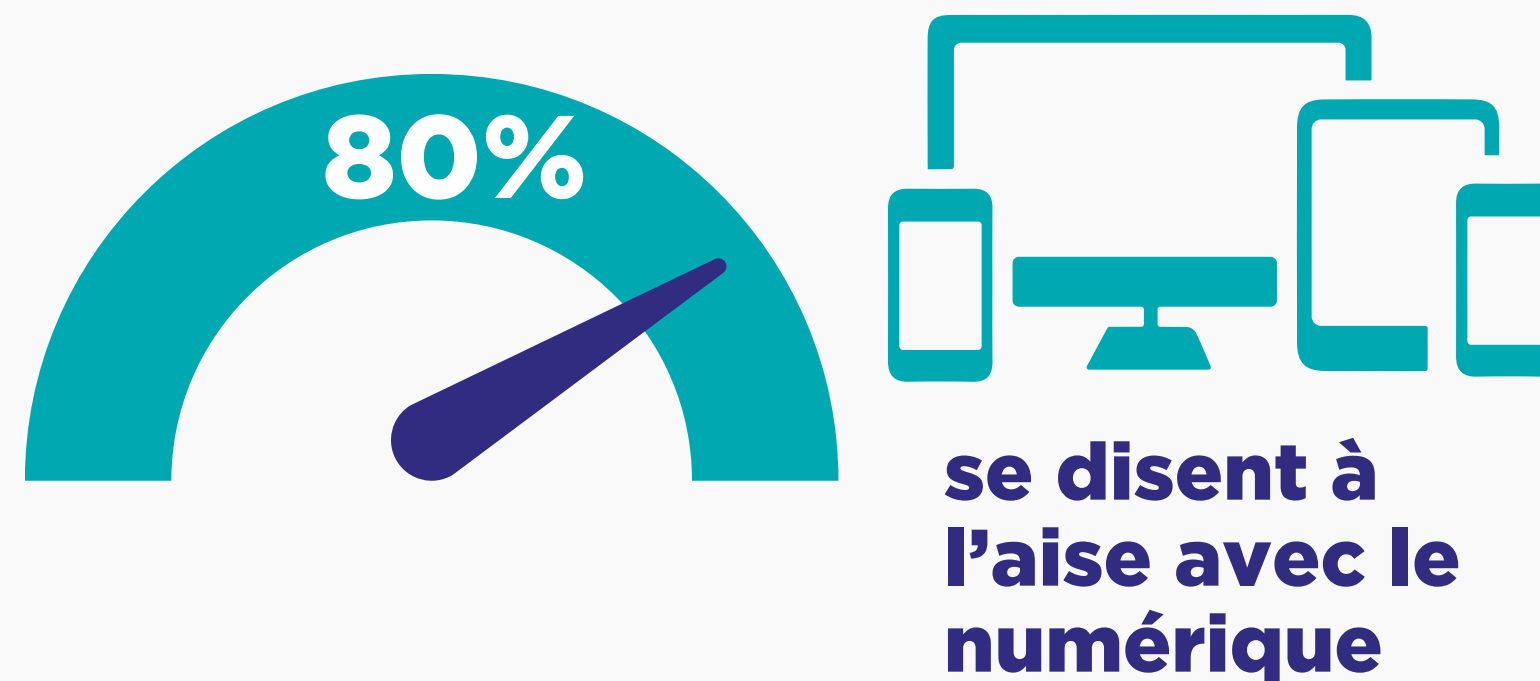


Résultats : 150 répondants au formulaire en ligne, 2 entretiens individuels avec des patients.

Profil des répondants :



Maitrise du numérique



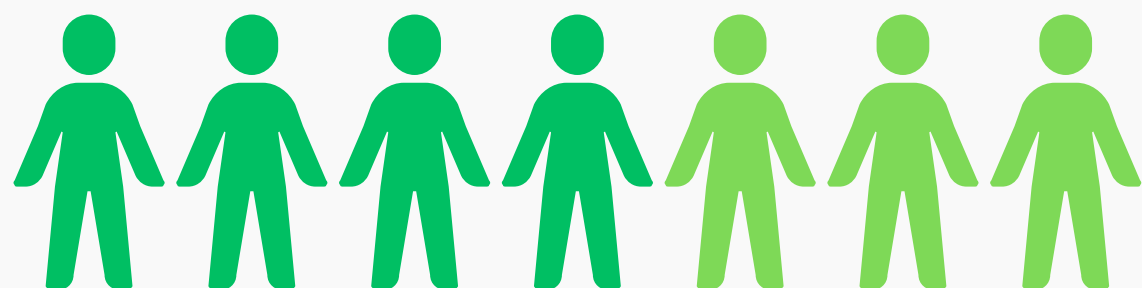
Résultats : 150 répondants au formulaire en ligne, 2 entretiens individuels avec des patients.

Profil des répondants :

Nombre d'habitants dans leur ville de résidence

-5 000

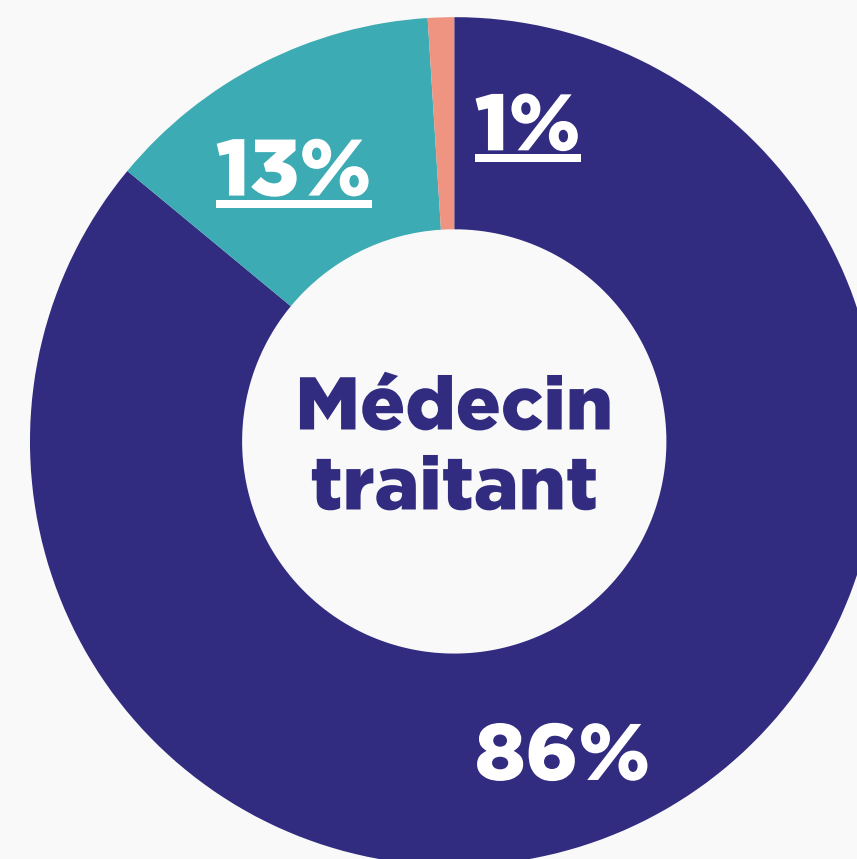
5 000 à 20 000



50 000 à 200 000

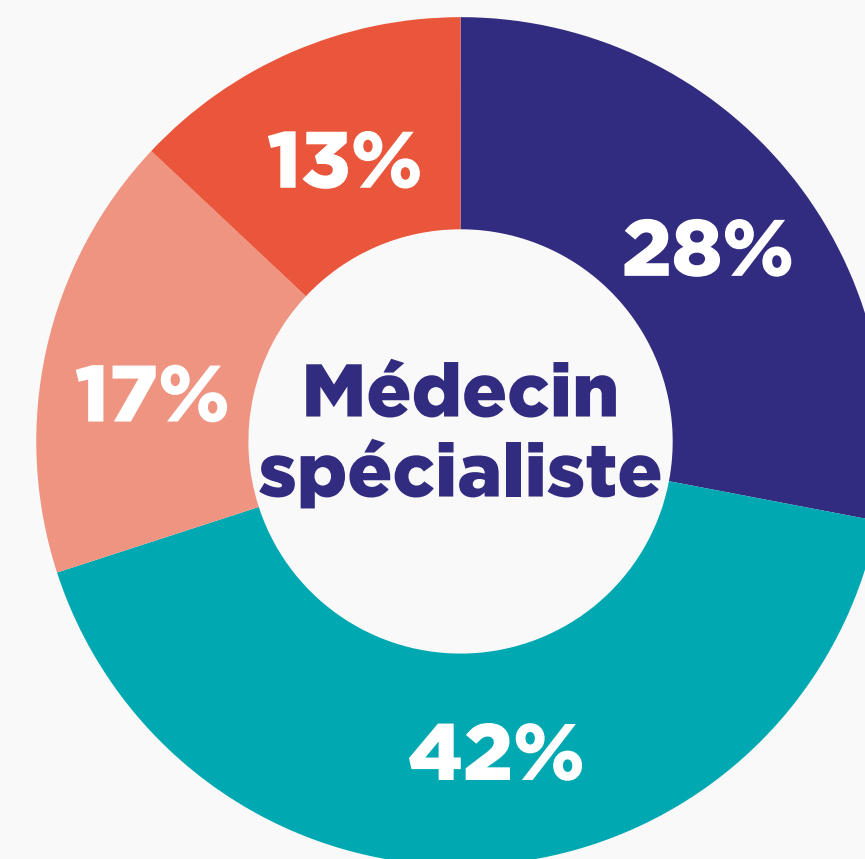
+ 200 000

Temps de trajet entre le domicile des répondants et leurs médecins



0-30 min

30min à 1h



1h à 1h30

plus d'1h30

Les grands enseignements de l'enquête :

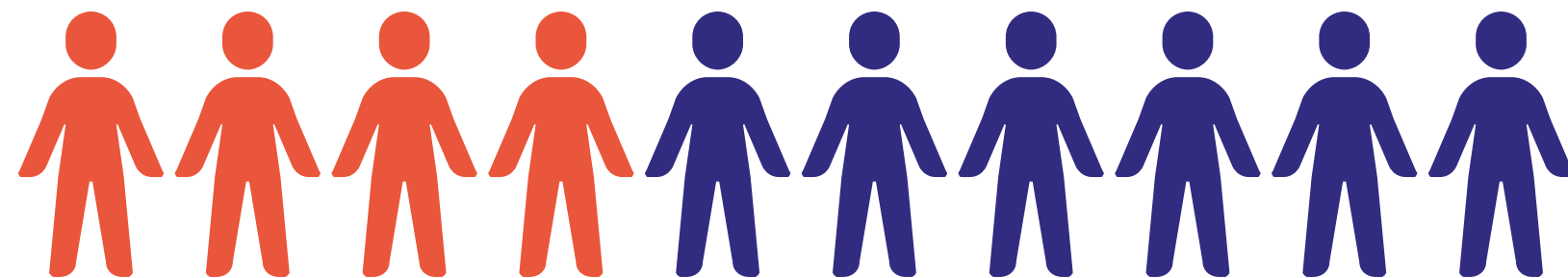


95%

des patients savent ce qu'est
une téléconsultation

3/4

parmi ceux qui ne connaissent
pas vivent dans une commune
de moins de 5000 habitants



42% des répondants avaient déjà
réalisé une téléconsultation



Les grands enseignements de l'enquête :



95%

des patients savent ce qu'est
une téléconsultation

3/4

parmi ceux qui ne connaissent
pas vivent dans une commune
de moins de 5000 habitants

Les patients habitant
dans des communes
de moins de 50 000
habitants étaient

6 fois
moins

nombreux que la
moyenne à avoir utilisé
la téléconsultation



TOP 3

des raisons pour
effectuer une
téléconsultation



Raisons médicales

#1

Renouveler une
ordonnance

#2

Indisponibilité
médecin traitant

#3

Consultation en
urgence



Raisons pratiques

#1

Être loin de
chez soi

#2

Rapidité du RDV et
d'obtention d'ordonnance

#3

Difficultés de
déplacement

Parmi les raisons qui pourraient les
dissuader, arrive largement en tête
le besoin d'être ausculté ou en
contact direct avec le médecin.

Mais cela ne représente pas
un frein insurmontable

Pas besoin si aucune
auscultation n'est nécessaire,
les infirmiers remplissent ce
rôle quand nécessaire

patient suivi en diabétologie et psychiatrie



Les grands enseignements de l'enquête :

**Des patients volontaires pour la téléconsultation
mais en attente de propositions de leurs médecins**

**Ils prendraient plus souvent un
rendez-vous en téléconsultation si...**

Si je suis sûr de connaître
mon médecin et que ma
situation soit bien comprise

Si mon oncologue
l'acceptait ...
et si cabinet médical
de mon médecin
traitant était équipé

S'il s'agit de mon médecin traitant
ou autre spécialiste déjà informés
de mes nombreuses pathologies
chroniques



Si cela était possible
avec appel au 15, en
cas d'urgence, si on
ne peut pas avoir de
RDV physique
rapidement



Valorisation : Prise de conscience :

- sur les attentes des patients chroniques, ouverts à l'usage de la téléconsultation et qui sont même demandeurs.
- sur le manque de proposition par l'équipe de soin (spécialiste).

Alimenter les réflexions pour atteindre les objectifs gouvernementaux d'augmenter le recours de la télémédecine pour les patients ALD.



cf. **Objectifs ARS** : évaluation du nombre de patients en ALD ayant effectué un acte de télésanté

Résultats portés à l'occasion des **Assises de la télémédecine** organisées le 27 juin par l'Assurance maladie avec la DGOS.