

## Etude CSA pour Maiia

### Maiia (ex Docavenue) dévoile les résultats de son étude sur LES FRANÇAIS ET LA TÉLÉCONSULTATION EN 2020

#### Ce qu'il faut retenir :

- Au sortir du confinement, 96% des Français ont déjà entendu parler de la téléconsultation ;
- Près d'1 Français sur 3 a déjà eu recours à la téléconsultation au cours des 12 derniers mois ;
- 56,6% des Français n'ayant jamais utilisé la téléconsultation ont l'intention d'y recourir prochainement ;
- Le gain de temps (51%) et la rapidité de la prise de rendez-vous (43%) sont les principales motivations des Français ; à noter que le désert médical est invoqué par 20% d'entre eux.
- L'absence de contact direct avec le professionnel de santé, le manque de confiance sur la qualité de la consultation et la réticence à changer de médecin traitant sont aujourd'hui les principaux freins à la téléconsultation ;
- Globalement satisfaits de la pratique, les Français attribuent à la téléconsultation une note moyenne de 16,6/20.

*En réponse à l'épidémie de Covid-19 et au confinement, boostée par la simplification de son remboursement, la téléconsultation s'est imposée massivement en France. Représentant seulement **0,1%** du total des consultations en février 2020, la téléconsultation a atteint **28%** pendant le confinement.*

*Ce sont ainsi **69% des médecins généralistes qui ont téléconsulté au moins une fois** entre mars et avril 2020.*

*Même constat chez les patients, qui sont 5 fois plus nombreux à avoir téléconsulté au moins une fois depuis le 20 janvier 2020.*

**Maiia, acteur majeur de la téléconsultation et prise de RDV en ligne en France, a réalisé une étude avec CSA afin d'évaluer la perception des Français au sujet de la téléconsultation, d'analyser leurs usages et les raisons de leur utilisation et d'identifier les enjeux et leviers de demain afin de les anticiper au mieux.**

Pour ce faire, CSA a interrogé, entre le 11 et 15 mai dernier, un échantillon national représentatif de 800 Français âgés de 18 ans et plus.



Télécharger l'étude

**A L'HEURE DU BILAN :**

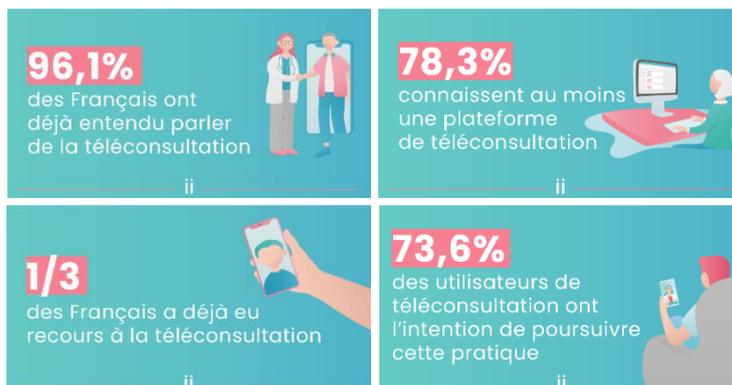
**PLÉBISCITÉE PAR PRÈS D'1 FRANÇAIS SUR 3, LA TÉLÉCONSULTATION OBTIENT UNE NOTE GLOBALE DE 16,6/20**

Boostée par la crise sanitaire, près d'1 Français sur 3 a eu recours à la téléconsultation au cours des 12 derniers mois. **Trois quarts** d'entre eux déclarent avoir l'intention d'y recourir à nouveau. Globalement satisfaits de la pratique, les Français attribuent à la téléconsultation une note moyenne de **16,6/20**.

Parmi les Français qui n'ont pas encore utilisé la téléconsultation, **56,6%** d'entre eux ont l'intention d'y recourir prochainement (ils sont **69%** chez les 35 et 49 ans).

Avec un fort attrait pour la téléconsultation et bien que la majorité des français restera fidèle à son médecin traitant, **28,5%** d'entre eux seraient prêts à changer pour un médecin qui pratique la téléconsultation et plus d'1 Français sur 2 souhaiterait que son médecin la pratique.

L'étude révèle également que **64%** des Français appellent au maintien de l'assouplissement des conditions de téléconsultation consenties par l'Assurance Maladie durant le Covid19. Ils souhaitent notamment que la téléconsultation soit remboursée, qu'elle soit faite par le biais de leur médecin traitant vu au cours des 12 derniers mois ou non.



## GAGNER DU TEMPS ET ACCÉLÉRER LA PRISE DE RENDEZ-VOUS SONT LES PRINCIPALES MOTIVATIONS DES FRANÇAIS

**54,7%** des utilisateurs de la téléconsultation le font pour gagner du temps dans leur journée, et pour **44,7%**, pour obtenir un rendez-vous plus rapidement.

Les motifs premiers de téléconsultation tenant compte de la crise sanitaire, sont le renouvellement d'ordonnance (**66,8%**), le suivi à la suite d'examens médicaux (**51,4%**), en cas de maladies contagieuses (**45,3%**) et pour le suivi de maladies chroniques (**39,5%**).

Si dans **44,9%** des cas, ce sont les médecins qui ont incité à la téléconsultation, **28,6%** des patients l'ont spontanément utilisée.

## ZOOM SUR LA TELECONSULTATION PENDANT LE CONFINEMENT

Le choix de la téléconsultation a été fortement encouragé par le contexte sanitaire (confinement, pandémie, etc.). En effet, les principales raisons qui ont poussé les patients à téléconsulter étaient : le respect du confinement (**48%**), éviter la contamination par le COVID-19 (**37%**) et obtenir un rendez-vous plus rapidement (**22%**).

Durant cette période, *Maiia* a notamment enregistré une très forte augmentation des téléconsultations : 450 000 téléconsultations ont été réalisées au 30 avril (dont 22 500 accompagnées en pharmacies) vs 12 000 téléconsultations en février.

## SI LA TÉLÉCONSULTATION S'EST FORTEMENT DÉMOCRATISÉE EN OFFRANT DE NOMBREUX AVANTAGES, IL RESTE NÉANMOINS DES FREINS À LEVER

L'étude a permis d'identifier les principaux freins à la téléconsultation. Trois quarts des téléconsultations aboutissent à une ordonnance. La principale difficulté est précisément liée à l'émission de la prescription, autrement dit l'impression, sa lisibilité ainsi que la transmission à la pharmacie. En effet, **40,6%** des Français disent avoir rencontré au moins une difficulté avec l'ordonnance émise pour récupérer le traitement.

Aujourd'hui, **59,1%** des Français ne sont pas encore décidés à pratiquer la téléconsultation. En cause : l'absence de contact direct avec le professionnel de santé. Raison également évoquée par **52,6%** des initiés qui prévoient de l'abandonner.

**DANS LES FAITS :**

Plus de **2/3** des téléconsultations ont été réalisées, de façon autonome, avec un généraliste via un ordinateur (**55,1%**) ou un smartphone (**38%**).

Les prises de rendez-vous ont été majoritairement effectuées sur une plateforme dédiée (**66,1%**) ou par téléphone (**17,1%**).

A noter qu'un tiers des patients utilisateurs de la téléconsultation ont entre 35 et 49 ans. Si la pratique est fortement représentée en région Ile-de-France (**24%**), elle est également répandue sur tout le territoire national.

« La crise sanitaire a considérablement accéléré le développement de la téléconsultation et sa démocratisation en France. Cet épisode somme toute malheureux a néanmoins permis à la téléconsultation une avancée de 2 ans. En tant qu'acteurs dans le domaine de la santé, nous appelons au maintien des mesures d'assouplissements consenties par l'Assurance Maladie durant le confinement pour redessiner ensemble l'avenir de la santé et ainsi pallier les déserts médicaux encore trop présents sur le territoire », déclare **Arnaut Billy, Directeur Général de Maiia**.

**À propos de Maiia**

Maiia, évolution de Docavenue, est la filiale du Groupe Cegedim dédiée à la téléconsultation et aux services facilitant la mise en relation médecin-patient : prise de rendez-vous en ligne, télésecrétariat notamment avec l'acquisition de RDV médicaux en 2019. Elle s'appuie sur l'expertise pionnière de Cegedim en matière de digitalisation du cabinet médical. Inscrite dans le parcours de soins coordonnés, son offre de téléconsultation intègre toutes les étapes d'une téléconsultation simple à mettre en œuvre et sûre.

Pour en savoir plus : [www.maiia.com](http://www.maiia.com)

Pour suivre Maiia sur les réseaux sociaux : [Twitter](#), [LinkedIn](#) et [Facebook](#).

**À propos de Cegedim**

Fondée en 1969, Cegedim est une entreprise innovante de technologies et de services spécialisée dans la gestion des flux numériques de l'écosystème santé et B to B, ainsi que dans la conception de logiciels métier destinés aux professionnels de santé et de l'assurance. Cegedim compte près de 5 000 collaborateurs dans plus de 10 pays et a réalisé un chiffre d'affaires de plus de 500 millions d'euros en 2019.

Cegedim SA est cotée en bourse à Paris (EURONEXT : CGM).

Pour en savoir plus : [www.cegedim.fr](http://www.cegedim.fr)

Pour suivre Cegedim sur [Twitter](#), [LinkedIn](#) et [Facebook](#).

**Aude Baileydier**  
Cegedim  
Responsable Communication  
et Relations Médias  
Tél. : +33 (0)1 49 09 68 81  
[aude.baileydier@cegedim.fr](mailto:aude.baileydier@cegedim.fr)

**Mathieu Becamel**  
Maiia  
Directeur Communication  
et Marketing  
Tél. : +33 (0)7 63 85 75 01  
[mathieu.becamel@maiia.com](mailto:mathieu.becamel@maiia.com)

**Sophie Faroux**  
Agence suPR !  
Consultante en Relations Médias  
Tél. : +33 (0)6 52 21 17 30  
[sfaroux@supr-agency.com](mailto:sfaroux@supr-agency.com)

Suivez Cegedim :

