

# La téléconsultation a-t-elle un avenir en France ?

*Près d'un an après l'annonce du remboursement de la téléconsultation en France, le grand public a-t-il adopté cette nouvelle avancée médicale ? Les médecins ont-ils sauté le pas, également ? L'échange avec un médecin par visioconférence a-t-il de beaux jours devant lui ?*

Temps de lecture : minute

---

25 novembre 2019

Depuis le 15 septembre 2018, la téléconsultation est officiellement remboursée par la sécurité sociale française, sous certaines conditions. L'objectif de cette démarche : désengorger les urgences, qui subissent chaque année, depuis près de vingt ans, une hausse de 3,5% de la fréquentation de leurs services. Ainsi, 20,3 millions de patients sont recensés tous les ans dans les services d'urgences hospitaliers, selon le rapport Mesnier.



À lire aussi

**Téléconsultations : ce qui change (vraiment) le 15 septembre**

Une hausse qui s'explique en partie par une augmentation des déserts médicaux : 8 millions de Français vivent dans un désert médical et 6 médecins français sur 10 seraient concernés directement par cette problématique. Entre 2007 et 2015, la région Île-de-France, " le premier désert médical français ", a ainsi perdu 17% de ses médecins généralistes. Les Français doivent ainsi attendre jusqu'à 6 jours pour consulter un médecin généraliste, s'ils ne renoncent pas tout simplement pas à se soigner (63% des Français ont déjà renoncé aux soins, selon une enquête BVA, publiée par France Assos Santé).

## Un objectif loin d'être atteint...

Face à de telles difficultés, l'Assurance Maladie en est persuadée : la téléconsultation se présente comme une solution efficace pour permettre

à chacun des Français d'accéder à des soins. Le médecin n'est pas physiquement présent aux côtés du patient qui le consulte mais l'entend et le voit par visioconférence. L'idée est tellement exaltante que l'Assurance Maladie vise grand : 500 000 téléconsultations remboursées dans l'année.

Pourtant, elle devra finalement se contenter de "seulement" 60 000 téléconsultations remboursées en un an : *"on est passé de 1000 téléconsultations sur tout le mois de décembre 2018 à près de 12 000 en août 2019, et plus de 60 000 au total depuis un an"*, explique-t-elle dans un communiqué.

Alors que les acteurs se multiplient dans le secteur, les Français ne semblent en effet pas totalement prêts à recourir à cette nouvelle méthode. En cause : une certaine méfiance, liée à un manque de connaissance de cette pratique. Ainsi, selon un sondage OpinionWay pour Medaviz publié en septembre, 79% des Français disent avoir le sentiment que la téléconsultation reste moins fiable qu'un rendez-vous physique chez le médecin et 54% d'entre eux doutent qu'elle offre un meilleur accès aux soins. Un sentiment encore plus important chez les plus de 65 ans : 1/3 d'entre-eux doutent que la téléconsultation permette un meilleur accès aux soins, contre 55% parmi les 25/34 ans.

Les médecins, de leur côté, sont encore trop peu à être équipés du matériel nécessaire à la téléconsultation et ont du mal à sauter le pas en investissant dans la technologie.

## ... mais un avenir radieux ?

Malgré cela, l'écosystème ainsi que l'État restent confiants : la téléconsultation entrera bientôt dans les habitudes des Français et permettra d'équilibrer un système de santé trop fragile. Un avis que ne réfute pas le grand public, puisque 54% des Français se disent prêts à

recourir à ce mode de consultation à l'avenir. Deux Français sur trois souhaiteraient également en savoir plus sur le fonctionnement d'une téléconsultation, tandis qu'un Français sur deux aimerait que son médecin propose ce moyen de consultation.

Et pour répondre aux attentes de leurs patients, les médecins devront, eux aussi, sauter le pas, en commençant par s'équiper. Là aussi, l'Assurance Maladie se veut rassurante et optimiste : *"les modes d'organisation des médecins vont continuer d'évoluer vers plus d'exercice regroupé (maisons de santé, communautés professionnelles territoriales de santé, etc.), ce qui permet de diviser le poids financier de l'équipement"*, explique-t-elle, en précisant qu'elle peut désormais prendre en charge le financement d'une partie du matériel requis.

Les acteurs spécialisés du secteur, eux, continuent de s'organiser. TokTokDoc levait 2 millions d'euros en mai dernier afin d'accélérer son développement commercial sur les secteurs de l'Ehpad et du handicap, tandis qu'Urgence Docteurs annonçait un tour de table d'un million d'euros mi-septembre pour se développer sur le territoire français. La plateforme MédecinDirect annonçait de son côté, en mars dernier, son acquisition par le groupe américain Teladoc Health, leader des prestations de santé virtuelles. Enfin, Medadom, qui revendique quant à lui une hausse mensuelle de 20% des téléconsultations sur sa plateforme depuis son lancement (et qui s'est offert Docadom en septembre dernier), a commencé à déployer des bornes de consultation équipées d'objets médicaux dans 200 pharmacies en région parisienne, et vise près de 2000 pharmacies équipées fin 2020.