

# E-santé : opinions et pratiques des médecins généralistes libéraux des Pays de la Loire

## État des lieux et tendances

D'après le 4e Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice conduit en Pays de la Loire, les trois outils socles de la e-santé, à savoir le dossier patient informatisé (DPI), un logiciel d'aide à la prescription (LAP) et une messagerie sécurisée de santé (MSS) sont utilisés début 2022 par respectivement 93 %, 84 % et 96 % des médecins ligériens. Les proportions d'utilisateurs du DPI et du LAP sont très proches de ce qui avait été observé lors d'une enquête similaire réalisée début 2019, tandis que le pourcentage d'utilisateurs d'une MSS a augmenté (+ 9 points). L'utilisation du Dossier médical partagé (DMP) restait encore faible début 2022 en Pays de la Loire (76 % ne l'utilisent jamais, 20 % l'utilisent parfois).

Début 2022, une large majorité (84 %) des médecins ligériens déclarent avoir déjà effectué des téléconsultations. Ce résultat est très supérieur à ce qui avait été observé lors de l'enquête menée avant la crise sanitaire (6 % des médecins ligériens déclaraient alors avoir déjà eu recours à des actes de téléconsultations). Le bilan des téléconsultations pour la pratique de la médecine fait par les praticiens ligériens est assez mitigé puisque 44 % se déclarent « insatisfaits » par ce mode de consultation. Début 2022, un peu plus de la moitié (56 %) des praticiens déclarent qu'ils n'envisagent pas de continuer à effectuer des téléconsultations après l'épidémie de Covid-19. Enfin un peu plus d'un médecin sur deux (57 %) ne considère pas la télémédecine comme une solution pour la prise en charge des patients résidant dans les territoires à faible densité médicale.



**D**ans le cadre de la 6e vague d'enquête du Panel 4 d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale, menée entre janvier et avril 2022, les médecins généralistes libéraux ont été interrogés, au plan national et régional, sur leur utilisation d'outils de e-médecine (dossier patient informatisé, logiciel d'aide à la prescription, messagerie sécurisée de santé, dossier médical partagé, téléconsultations).

Des questions similaires avaient été posées lors de la 1ère vague d'enquête du Panel menée entre octobre 2018 et avril 2019, ce qui permet d'étudier les grandes tendances évolutives en matière de pratiques et d'opinions sur le sujet, et notamment d'explorer l'impact de la crise sanitaire sur l'utilisation de la téléconsultation en médecine générale.

La présente publication restitue les résultats observés parmi les médecins généralistes des Pays de la Loire. Elle vient compléter de premières données publiées au plan national [1].

## La part de praticiens utilisant une messagerie sécurisée de santé est en progression par rapport à 2019

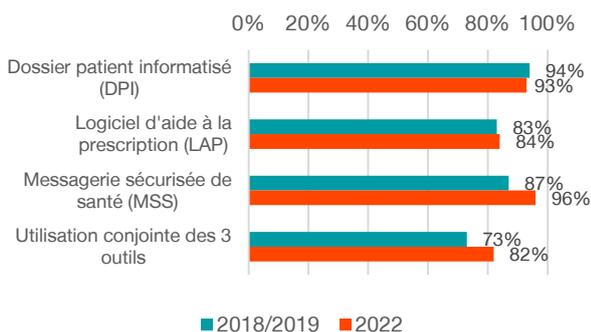
Début 2022, le dossier patient informatisé (DPI)<sup>1</sup>, un logiciel d'aide à la prescription (LAP) et une messagerie sécurisée de santé (MSS) sont utilisés par respectivement 93 %, 84 % et 96 % des médecins ligériens.

Les proportions d'utilisateurs du DPI et du LAP sont très similaires avec ce qui avait été observé début 2019, tandis que le pourcentage d'utilisateurs d'une MSS a augmenté entre les deux enquêtes (+ 9 points) [2] (figure 1). Les proportions en Pays de la Loire sont légèrement supérieures à celles observées au plan national (91 %, 79 % et 94 %).

Si l'on considère l'utilisation conjointe des 3 outils<sup>2</sup>, 82 % des médecins ligériens sont concernés (+ 7 points par rapport à l'échantillon national) (figure 1). Comme cela avait déjà été précédemment montré en 2019, l'âge est le principal facteur associé à l'utilisation des outils de e-santé : 93 % des moins de 50 ans, 79 % des 50-59 ans et 73 % des 60 ans et plus utilisent conjointement les 3 outils.

**FIG. 1** Utilisation dans la pratique courante des outils socles de la e-santé

Part (%) de médecins généralistes déclarant utiliser...



Source : Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale (oct. 2018-avril 2019 / janvier-avril 2022). ORS et URML des Pays de la Loire.

Comme au plan national, l'utilisation du Dossier médical partagé (DMP) reste encore faible début 2022 en Pays de la Loire (76 % des praticiens ne l'utilisent jamais, 20 % l'utilisent parfois). Seuls 4 % des médecins déclarent

<sup>1</sup> Terme utilisé dans l'enquête, bien que les termes « logiciel de gestion de cabinet médical » (LGC) ou encore « logiciel des professionnels de santé » (LPS) soient plus adaptés aux professionnels libéraux.

l'utiliser fréquemment ou systématiquement. Cependant la part des médecins ligériens ne l'utilisant *jamais* a tendance à diminuer par rapport au résultat de l'enquête précédente (83 % en 2019). L'utilisation du DMP par les médecins généralistes a potentiellement évolué depuis l'enquête de 2022, du fait des développements récents en matière de logiciels métiers (encadré 1), invitant à renouveler l'enquête auprès des praticiens sur ce sujet, et à évaluer plus précisément l'évolution de leurs usages et de leur satisfaction.

### Encadré 1 > Le Ségur du numérique en santé et le DMP

Lancé en 2021, le « Ségur du numérique en santé » a pour objectif de faciliter le partage sécurisé de données de santé entre professionnels de santé et patients, notamment en modernisant les logiciels métier des soignants (libéraux, hospitaliers, et du secteur médico-social). En 2022/2023, les médecins libéraux pouvaient obtenir des aides financières de l'État pour remplacer ou mettre à jour leurs logiciels de gestion de cabinet en version Ségur. Ces logiciels référencés Ségur proposent comme fonctionnalité l'alimentation du DMP des patients.

Selon l'Observatoire de la e-santé (Agence du numérique en santé), en Pays de la Loire en septembre 2023 :

- le rythme d'alimentation du DMP (tous secteurs confondus) est de 1,98 document par habitant par an,
- 25 % de ces alimentations de DMP se font par la médecine de ville, avec en majorité des prescriptions comme document alimenté.

Source : Agence du numérique en santé. Les chiffres clés du déploiement du Ségur du numérique en santé  
<https://esante.gouv.fr/segur/transparence>

## La téléconsultation, une pratique rendue courante par la crise sanitaire

Début 2022, une large majorité (84 %) des médecins généralistes ligériens déclarent avoir déjà effectué des téléconsultations. C'est davantage qu'en région PACA

<sup>2</sup> Les logiciels des professionnels de santé peuvent intégrer des fonctions LAP et MSS.

(82 %) et qu'au niveau national (77 %). Ce résultat est par ailleurs très largement supérieur à ce qui avait été observé lors de l'enquête menée avant la crise sanitaire (6 % des médecins ligériens déclaraient alors avoir déjà eu recours à des actes de téléconsultations) [2]. À caractéristiques comparables<sup>3</sup>, les médecins exerçant en groupe déclarent plus fréquemment y avoir eu recours que les médecins exerçant seuls (89 % versus 63 %), ainsi que les médecins plus jeunes (94 % des moins de 50 ans, 86 % des 50-59 ans et 73 % des 60 ans et plus).

Les outils utilisés en Pays de la Loire pour réaliser des téléconsultations sont, par ordre décroissant de fréquence : un outil de vidéotransmission proposé par une plateforme du marché (Doctolib, Qare, etc.) (54 %), un téléphone sans vidéotransmission (37 %), un outil de vidéotransmission proposé par une plateforme de l'ARS (32 %), un outil grand public (type Zoom, Skype, WhatsApp, etc.) permettant la vidéotransmission (19 %), et beaucoup plus rarement, une cabine de téléconsultation (0,5 %).

Comparativement aux moyennes nationales, les médecins ligériens ont davantage utilisé un outil de vidéotransmission proposé par une plateforme de l'ARS (+ 14 points) et ont moins eu recours à un outil grand public (- 12 points) (figure 2).

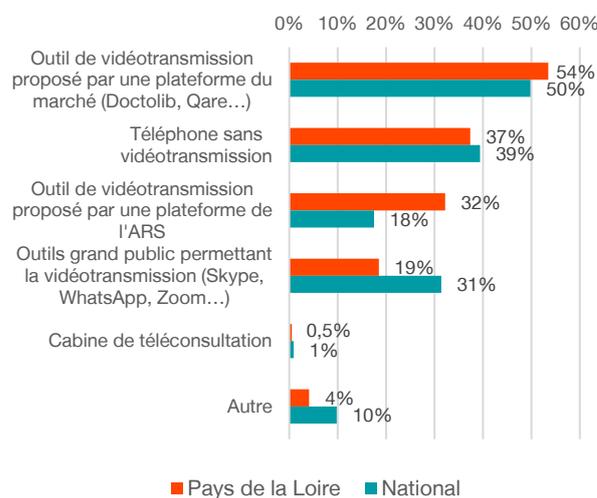
### Encadré 2 > La solution régionale de télésanté

La solution régionale de télésanté Covalia, financée par l'ARS Pays de la Loire et portée par le GCS e-santé existe depuis 2017. Elle permet de réaliser des actes de téléexpertise, téléconsultation et visio-régulation. Depuis 2020, environ 140 000 téléconsultations et 20 000 téléexpertises ont été réalisées pour une trentaine de spécialités (bilan en octobre 2023). Cet outil est disponible pour les professionnels de santé libéraux et en structure sanitaire ou médicosociale.

Source : <https://www.esante-paysdelaloire.fr>

**FIG. 2 Outils utilisés par les médecins généralistes pour la réalisation de téléconsultations**

Part (%) de médecins généralistes déclarant avoir utilisé...



Source : Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale (janvier-avril 2022). ORS et URML des Pays de la Loire.

## La téléconsultation pour la pratique de la médecine : un bilan mitigé

Début 2022, 44 % des médecins ligériens se déclarent « *insatisfaits* » de la pratique de la médecine *via* les téléconsultations (17 % pas du tout satisfaits, 27 % peu satisfaits), environ un tiers (36 %) sont moyennement satisfaits, tandis qu'un médecin sur 5 se dit satisfait (14 % très satisfaits, 6 % tout à fait satisfaits). La proportion de médecins satisfaits en Pays de la Loire est légèrement supérieure à celle observée au plan national (+ 4 points). Interrogés dans le cadre du Panel en mai-juin 2020 en sortie du premier confinement, les médecins généralistes exprimaient déjà, au plan national, un niveau de satisfaction mitigé concernant la pratique de la médecine *via* les téléconsultations (32 % s'estimaient pas du tout ou peu satisfaits, 43 % moyennement satisfaits et 25 % très ou tout à fait satisfaits) [3]. Ces résultats sont à rapprocher du fait que la téléconsultation peut être considérée comme une solution de prise en charge « dégradée » pour les praticiens, et qu'elle ne pourra pas remplacer une consultation de visu avec le ou la patiente. L'enquête menée en 2022 ne permettait pas d'explorer plus finement

<sup>3</sup> Résultat obtenu par analyse multivariée. Facteurs étudiés dans les modèles de régression logistique : âge du médecin, sexe, mode d'exercice, volume d'activité et offre locale en médecine générale.



ce niveau de satisfaction, et notamment d'étudier s'il différerait selon le type de téléconsultation (par exemple, entre les téléconsultations ponctuelles chez de nouveaux patients, et celles chez des patients connus des médecins et pour lesquels des consultations physiques avaient eu lieu en amont ou en aval de la téléconsultation).

### La téléconsultation est une pratique qui ne devrait pas se pérenniser, pour un médecin sur deux

Début 2022, les avis des médecins généralistes ligériens restent assez partagés, quant au fait de vouloir continuer à effectuer des téléconsultations après l'épidémie de Covid-19 : un peu plus de la moitié (56 %) des praticiens des Pays de la Loire déclarent qu'ils n'envisagent pas continuer ce mode de consultation (36 % probablement pas, 20 % certainement pas), tandis que 44 % envisagent de poursuivre (26 % certainement, 18 % probablement). Au niveau national, l'écart est encore plus faible entre ceux qui souhaitent continuer (51 %) et ceux qui ne le souhaitent pas (49 %). En Pays de la Loire, les médecins ayant un volume d'activité élevé expriment davantage le souhait de continuer l'utilisation des téléconsultations<sup>4</sup>.

### Plus de la moitié des praticiens ne considèrent pas la téléconsultation comme une solution pour les territoires à faible densité médicale

Un peu plus d'un tiers des médecins généralistes (36 %) considèrent que la téléconsultation constitue une solution pour la prise en charge des patients résidant dans des zones à faible densité médicale (10 % sont tout à fait d'accord, 26 % sont plutôt d'accord). Plus de la moitié (57 %) ne sont en revanche pas de cet avis (36 % plutôt pas d'accord, 21 % pas du tout d'accord) et près de 7 % ne se prononcent pas. Ces proportions sont proches de celles observées au niveau national. Les opinions diffèrent selon l'âge des médecins (seulement un quart des médecins les plus jeunes pensent qu'il s'agit d'une

solution, contre un tiers des médecins âgés de 50 à 59 ans, et la moitié de ceux âgés de 60 ans et plus), mais également selon la densité médicale du lieu d'exercice des médecins (seulement 18 % des médecins exerçant en zone sous-dense<sup>5</sup> pensent que la téléconsultation est une solution, contre 38 % des autres médecins)<sup>4</sup>. Une question proche avait été posée lors de la précédente enquête du Panel menée sur la même thématique en 2019, mais elle concernait les outils de télémédecine au sens large (téléconsultation, mais aussi téléexpertise). À l'époque, ces outils ne faisaient pas non plus l'unanimité car moins d'un médecin sur deux était en accord avec le fait que ces outils pouvaient être des solutions pour les territoires à faible densité médicale (47 %).

#### Encadré 3 > Les téléconsultations en Pays de la Loire sur la période 2019-2022

*Depuis septembre 2018, les téléconsultations sont accessibles à l'ensemble des patients et sont remboursées par l'assurance maladie sous réserve du respect de certains critères (parcours de soins coordonné, suivi régulier du patient, respect de la territorialité).*

Le nombre de téléconsultations réalisées par des médecins généralistes libéraux ligériens (hors mode d'exercice particulier) est passé de 2 400 en 2019 à 595 000 en 2020 (figure 3. page 5). Il a ensuite diminué sur les années 2021 et 2022 (respectivement 344 000 et 254 000 téléconsultations). En 2022, les téléconsultations représentent 2 % de leur activité contre 5 % en 2020 (activité mesurée à partir des consultations, visites et téléconsultations). 62 % des médecins généralistes libéraux ont réalisé des téléconsultations au cours de l'année 2022 (contre 85 % en 2020). Cette proportion, supérieure de 6 points à la moyenne nationale (56 %), varie cependant selon les départements : de 51 % en Sarthe à 70 % en Loire-Atlantique. Parmi les praticiens ayant réalisé des téléconsultations en 2022, plus d'un quart (26 %) en ont réalisé moins de 10 au cours de l'année, 26 % entre 10 et 49, 21 % entre 50 et 149, 20 % entre 150 et 499, et 7 % plus de 500 téléconsultations.

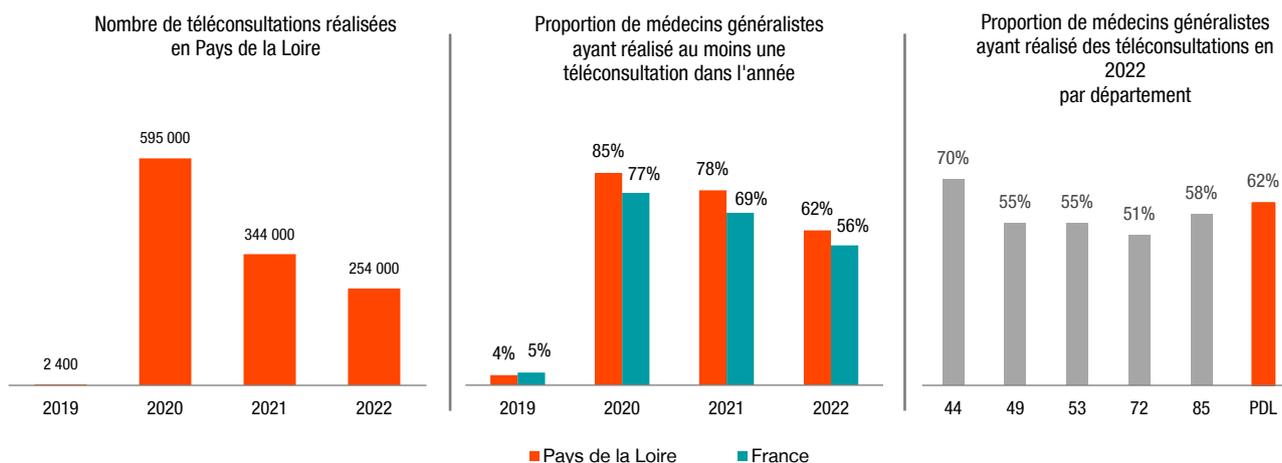
<sup>4</sup> Résultat obtenu par analyse multivariée. Facteurs étudiés dans les modèles de régression logistique : âge du médecin, sexe, mode d'exercice, volume d'activité et offre locale en médecine générale.

<sup>5</sup> Mesurée à partir de l'accessibilité potentielle localisée (APL) du territoire vie-santé 2017 auquel la commune d'exercice des médecins est rattachée (zone sous-dense : APL <-2,8).

Encadré 3 (suite) > Les téléconsultations en Pays de la Loire sur la période 2019-2022

**FIG. 3** Évolution du nombre de téléconsultations réalisées par les médecins généralistes libéraux, évolution de la proportion de médecins ayant réalisé des téléconsultations dans l'année, proportion de médecins ayant réalisé des téléconsultations en 2022 par département

Pays de la Loire, France (2019-2022)



Source : DCIR/SNDS (Cnam) - exploitation ORS Pays de la Loire  
 Champ : Médecins généralistes libéraux, hors mode d'exercice particulier.

### SOURCE DES DONNÉES

Les données présentées dans ce document ont été recueillies par téléphone et par internet de janvier à avril 2022 auprès d'un échantillon représentatif de 304 médecins généralistes (hors mode d'exercice particulier exclusif) des Pays de la Loire.

Ces médecins font partie du 4e Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice qui comprend un échantillon national (France métropolitaine) de médecins généralistes libéraux, installés au 1er janvier 2018, ayant au moins 200 patients en tant que médecin traitant et sans mode d'exercice particulier exclusif (comme homéopathe ou acupuncteur), dont deux sous-échantillons surreprésentés de médecins des régions Pays de la Loire et de Provence-Alpes-Côte d'Azur. Il s'agit ici de la 6e vague d'enquête de ce 4e Panel.

L'anonymat et le respect de la confidentialité des données sont garantis, conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD). Afin d'être représentatives de l'ensemble des médecins généralistes (hors mode d'exercice particulier exclusif), les données ont fait l'objet de plusieurs traitements statistiques avant analyse. Toutes les analyses prennent en compte le plan de sondage (stratifié complexe) et les pondérations.

L'ensemble des publications régionales déjà parues, le calendrier des résultats à paraître, ainsi que les questionnaires d'enquêtes sont disponibles sur [www.orspaysdelaloire.com](http://www.orspaysdelaloire.com) et [www.urml-paysdelaloire.org](http://www.urml-paysdelaloire.org). La présentation générale du Panel et les résultats nationaux peuvent être consultés sur : <https://panel-mg.org/>.

### PARTENARIAT ET FINANCEMENT

Le Panel Pays de la Loire est porté par l'Observatoire régional de la santé (ORS) et l'Union régionale des professions de santé-médecins libéraux (URML). Il est mis en œuvre en partenariat avec la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees) du Ministère chargé de la santé, et l'ORS et l'URML PACA. En Pays de la Loire, ce projet est financé par la Drees, l'Agence régionale de santé (ARS) et l'URML.

### AUTEURS

L'analyse des résultats a été réalisée par les équipes et membres de l'ORS<sup>1</sup> et de l'URML<sup>2</sup> des Pays de la Loire. Ils s'appuient sur l'expérience professionnelle de médecins généralistes actuellement en activité.

1. Dr Marie-Astrid Metten, Lucie Cadon, Dr Jean-François Buyck, Sandrine David, Marie-Cécile Goupil
2. Drs Anne-Marie Ladeveze-Cayla, Thomas Hérault, Vincent Simon, Marie Rocheteau

### REMERCIEMENTS

**Merçi** à tous les médecins généralistes libéraux qui, à travers le temps qu'ils consacrent à ce Panel, contribuent à la connaissance des pratiques et des conditions d'exercice des médecins généralistes de la région.

**Merçi** à Anne-Alexandra Babu et Alice Jouanny (GCS e-santé Pays de la Loire) pour leur relecture et leurs commentaires qui ont permis d'enrichir cette publication.

### CITATION SUGGÉRÉE

ORS Pays de la Loire, URML Pays de la Loire. (2023). E-santé : opinions et pratiques des médecins généralistes libéraux des Pays de la Loire. État des lieux et tendances. N° 36. Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale. 6 p.

### BIBLIOGRAPHIE

- [1] Kamionka J, Bergeat M. (2022). Sept téléconsultations de médecine générale sur dix concernent des patients des grands pôles urbains en 2021. *Études et Résultats*. Drees. n°1249. 6 p.
- [2] ORS Pays de la Loire, URML Pays de la Loire. (2020). E-Santé. Pratiques et représentations des médecins généralistes dans les Pays de la Loire. N° 25. Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale. 10 p.
- [3] Monziols M, Chaput H, Verger P, *et al.* (2020). Trois médecins généralistes sur quatre ont mis en place la téléconsultation depuis le début de l'épidémie de Covid-19. *Études et Résultats*. Drees. n°1162. 4 p.

L'ORS et l'URML autorisent l'utilisation et la reproduction des résultats de cette enquête sous réserve de mention des sources.

Cette publication est téléchargeable sur les sites internet [www.orspaysdelaloire.com](http://www.orspaysdelaloire.com) et [www.urml-paysdelaloire.org](http://www.urml-paysdelaloire.org)

ORS - Tél. 02 51 86 05 60 - [accueil@orspaysdelaloire.com](mailto:accueil@orspaysdelaloire.com) • URML - Tél. 02 51 82 23 01 - [contact@urml-paysdelaloire.org](mailto:contact@urml-paysdelaloire.org)