

Études & Résultats

DIRECTION DE LA RECHERCHE, DES ÉTUDES, DE L'ÉVALUATION ET DES STATISTIQUES



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



PANEL D'OBSERVATION DREES
des pratiques et des conditions d'exercice ORS
en Médecine Générale URPS Médecins Libéraux

SEPTEMBRE
2020
NUMÉRO
1162

Trois médecins généralistes sur quatre ont mis en place la téléconsultation depuis le début de l'épidémie de Covid-19

Au cours des mois de mai et de juin 2020, les participants au quatrième Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale de la DREES ont été interrogés sur leur pratique de la téléconsultation pendant la première vague de l'épidémie de Covid-19.

Les trois quarts des médecins généralistes ont mis en place la téléconsultation depuis le début de l'épidémie de Covid-19, alors que moins de 5 % la pratiquaient auparavant. Au cours de la première semaine du déconfinement, 7 médecins sur 10 ont réalisé au moins une téléconsultation. Parmi eux, 1 sur 10 a déclaré avoir même réalisé plus de 25 % de ses consultations par ce biais.

L'utilisation de cet outil entraîne cependant certaines difficultés pour les médecins généralistes : plus de la moitié de ceux qui l'ont utilisé estiment que l'examen clinique en présentiel reste souvent ou systématiquement indispensable. Un peu moins de la moitié a souvent ou systématiquement rencontré des problèmes techniques.

Les médecins sont partagés sur la satisfaction qu'ils retirent de la pratique de la médecine *via* la téléconsultation : un peu moins de la moitié des médecins se disent moyennement satisfaits, mais un tiers d'entre eux en sont peu ou pas satisfaits et, à l'inverse, un quart d'entre eux en sont très ou tout à fait satisfaits. C'est dans les départements les plus touchés par l'épidémie que son utilisation a été la plus importante et que la satisfaction des médecins est plutôt plus élevée.

Martin Monziols, Hélène Chaput (DREES), Pierre Verger, Dimitri Scronias (ORS Provence-Alpes-Côte d'Azur) et Bruno Ventelou (AMSE), en collaboration avec Muriel Barlet, Sylvie Rey (DREES), Romain Lutaud (département universitaire de médecine générale, Aix-Marseille Université), Marie-Astrid Metten, Jean-François Buyck, (ORS Pays de la Loire), Michel Garnier (URPS-ML Provence-Alpes-Côte d'Azur), Thomas Héroult (URML Pays de la Loire)

Afin d'étudier les conditions d'exercice et l'activité des médecins généralistes pendant l'épidémie de Covid-19, le quatrième Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale s'est enrichi de deux volets d'enquête exceptionnels. Pour faire suite au premier volet réalisé pendant le confinement (Monziols, *et al.*, 2020 et Verger, *et al.* 2020), les médecins généralistes libéraux ont été interrogés du 18 mai au 21 juin 2020 sur leur activité et leurs perceptions pendant la première semaine du déconfinement, ainsi que sur leur pratique depuis le début de l'épidémie (*encadré 1*). En plus des importantes modifications du rythme de l'activité des médecins (Monziols, *et al.*, 2020a), la pratique de la médecine générale a connu un changement notable pendant cette période avec le recours massif à la téléconsultation¹, dont l'usage a été facilité par l'Assurance maladie (*encadré 2*).

Une grande majorité des médecins généralistes ont mis en place la téléconsultation depuis le début de l'épidémie

La téléconsultation a connu un essor massif depuis le début de l'épidémie de Covid-19 : alors que moins de 5 % des médecins déclaraient la pratiquer avant, ils sont plus de 16 fois plus nombreux à le

...

1. Par « téléconsultation », il est entendu une consultation à distance, sans prendre en compte les consultations uniquement par téléphone.

faire durant la crise, soit près de 80 % d'entre eux. Ainsi, environ trois quarts des médecins généralistes ont mis en place la téléconsultation dans le contexte de l'épidémie. À l'inverse, 1 médecin sur 5 n'a pas mis en place la téléconsultation. Parmi ceux qui ont mis en place la téléconsultation depuis le début de l'épidémie, près des trois-quarts estiment que cela a été facile (plutôt : 53 %, très : 21 %). Seuls 5 % déclarent que cela a été très difficile. La mise en place a été jugée plus souvent facile par les médecins de moins de 50 ans (82 %) que par les autres (69 %) et par les femmes (80 %) que par les hommes (71 %). Ces résultats sont confirmés par l'analyse toutes choses égales par ailleurs, qui tient compte simultanément de l'âge, du sexe, du volume d'activité habituel, de la région d'exercice (Provence-Alpes-Côte d'Azur, Pays de la Loire ou autre), de l'offre de soins environnante², de l'exercice en groupe et de l'utilisation en temps normal des outils socles de la e-santé.

7 médecins sur 10 ont réalisé au moins une téléconsultation la première semaine du déconfinement

La téléconsultation a été utilisée par 7 médecins généralistes sur 10 pendant la semaine du 11 mai 2020. Parmi eux, la grande majorité (81 %) a réalisé moins du quart de ses consultations par téléconsultation, quel qu'en soit le motif, et seulement 7 % ont réalisé plus de la moitié de leurs consultations par ce biais. Environ 1 médecin sur 10 n'en a réalisé aucune cette semaine-là, tout en ayant déclaré avoir mis en place la téléconsultation. Les autres, 2 médecins sur 10, n'ont pas mis en place la téléconsultation. Comme pour l'utilisation des outils de la e-santé (Chaput, *et al.*, 2020b), l'âge et l'exercice en groupe sont particulièrement liés à la réalisation de téléconsultations pendant cette première semaine du déconfinement (*graphique 1*). En effet, quand 8 médecins de moins de 50 ans sur 10 ont réalisé au moins une téléconsultation pendant cette semaine, ils sont 6 sur 10 chez les 60 ans ou plus. Ils sont 8 sur 10 dans ce cas parmi ceux qui exercent en groupe et 5 sur 10 parmi ceux qui exercent seuls. D'autres facteurs y contribuent également. En particulier, l'utilisation d'outils numériques est positivement associée au fait d'avoir réalisé

ENCADRÉ 1 Source

Le quatrième Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale est une enquête menée en France entière, hors Mayotte, par la Direction de la recherche des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), les observatoires régionaux de la santé (ORS) et unions régionales des professions de santé-médecins libéraux (URPS-ML) des régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Pays de la Loire, auprès de 3 300 médecins généralistes libéraux, installés au 1^{er} janvier 2018, ayant au moins 200 patients dont ils sont le médecin traitant et sans mode d'exercice particulier exclusif (comme homéopathe ou acupuncteur).

Cette vague d'enquête a été menée par internet et par téléphone entre le 18 mai et le 21 juin 2020, pendant la première phase du déconfinement et a porté sur l'activité des médecins lors de la semaine du 11 mai 2020. Près de 1 200 médecins y ont répondu. Le questionnaire comporte 27 questions sur l'utilisation de la télémédecine par les médecins généralistes pendant l'épidémie, leur volume d'activité ainsi que leurs perceptions et ressentis vis-à-vis de l'épidémie, et en particulier vis-à-vis de la fin du confinement. Ces deux derniers thèmes sont traités dans les publications Monziols, *et al.*, 2020a et Verger, *et al.*, 2020a.

Les données d'enquête sont pondérées afin de tenir compte de la non-réponse et calées. Ainsi, l'échantillon des répondants est représentatif de l'ensemble du champ de l'enquête selon le sexe, l'âge, le volume d'activité, l'exercice ou non dans une région partenaire et l'exercice ou non dans une zone à faible densité médicale. Les analyses présentées ici sont systématiquement pondérées.

ENCADRÉ 2 Évolution des téléconsultations pendant l'épidémie

Selon l'Assurance maladie (Assurance maladie, 2020), moins de 40 000 téléconsultations ont été réalisées au mois de février 2020, toutes professions confondues. Dans le cadre de l'épidémie, certaines dispositions ont facilité le recours à la téléconsultation : prise en charge à 100 % par l'Assurance maladie obligatoire, dérogation possible à la connaissance préalable du patient (un patient pouvait consulter à distance un professionnel de santé qu'il n'avait pas déjà vu au cours des douze derniers mois), dérogation à l'obligation de vidéotransmission¹. Ainsi, leur utilisation a explosé : sur mars et avril 2020, 5,5 millions de téléconsultations ont été comptabilisées. Plus de 80 % d'entre elles ont été réalisées par des médecins généralistes. 80 % des téléconsultations ont été réalisées entre un patient et un médecin qui s'étaient déjà vus dans les douze précédents mois.

1. Sur la définition des téléconsultations, les chiffres qui suivent se rapportent à une définition différente de celle de la présente étude. Dans cet encadré, les consultations réalisées uniquement par téléphone sont comptabilisées comme téléconsultations, ce qui n'est pas le cas dans le reste de l'étude.

au moins une consultation par téléconsultation. Ainsi, seuls 26 % de ceux qui utilisent les trois outils socles de la e-santé³ n'en ont pas réalisé, contre 44 % pour les autres ; 16 % de ceux qui ont un secrétariat à distance sont dans ce cas, contre 35 % pour les autres. Les médecins les plus à l'aise et les plus en contact avec le numérique semblent capitaliser sur ce savoir-faire et donc être les plus enclins à pratiquer régulièrement la médecine *via* les téléconsultations. L'intensité de l'épidémie semble également avoir un effet notable : les médecins exerçant dans les départements les moins touchés (classe 1⁴) sont 67 % à avoir réalisé au moins une téléconsultation pendant la semaine du 11 mai, contre 74 % de ceux qui exercent dans les départements les plus touchés (classes 2 et 3). Il semble ainsi que là où cet outil a pu être le plus utile – dans

le contexte particulier de l'épidémie, où la distanciation physique est recommandée –, il a été également le plus utilisé. Tous ces constats restent significatifs une fois contrôlés simultanément de l'ensemble de ces caractéristiques observées.

Des difficultés modérées dans la pratique de la téléconsultation

L'utilisation de la téléconsultation peut cependant s'accompagner de certaines difficultés (*graphique 2*). Le sentiment qu'un examen clinique en présentiel reste indispensable et les problèmes techniques (par exemple, les problèmes de connexion) sont les difficultés, parmi celles proposées, le plus souvent rencontrées : elles l'ont été systématiquement ou souvent pour respectivement 53 % et 46 % des médecins.

-
- 2. Mesurée en quartiles d'accessibilité potentielle localisée (APL).
- 3. Le dossier patient informatisé, le logiciel d'aide à la prescription et la messagerie sécurisée.
- 4. Ces classes de départements correspondent à des regroupements de départements en fonction de la surmortalité observée en 2020 par rapport à 2019 sur les mois de mars et d'avril. La classe 1 correspond aux départements les plus faiblement touchés, la classe 2 aux départements très touchés par l'épidémie et la classe 3 à ceux dans laquelle l'épidémie a été la plus intense.

L'échange avec certains patients a été difficile, souvent ou systématiquement, pour moins de 3 médecins sur 10 et près de 4 sur 10 ont estimé que leurs patients n'étaient pas souvent bien équipés. Enfin, la facturation des honoraires n'a pas été une difficulté majeure pour les médecins dans le cadre de l'utilisation de la téléconsultation : près de 9 sur 10 estiment qu'ils n'ont jamais ou rarement rencontré une difficulté de ce type. Ces complications sont en partie corrélées entre elles. En particulier, les problèmes techniques et les échanges difficiles avec les patients sont souvent associés : 47 % des médecins qui ont rencontré souvent ou systématiquement des problèmes techniques mentionnent souvent ou systématiquement des difficultés dans l'échange avec les patients, contre 28 % dans l'ensemble. Le sentiment qu'un examen clinique en présentiel reste indispensable est moins fortement associé aux autres difficultés, à l'exception, dans une certaine mesure, de l'équipement perçu des patients : 67 % des médecins qui estiment leurs patients rarement ou jamais bien équipés déclarent que l'examen clinique en présentiel leur semble souvent ou systématiquement indispensable, alors qu'ils sont 52 % dans ce cas dans l'ensemble du champ.

Lorsque les cinq difficultés ressenties sont considérées ensemble en les cumulant dans un score de difficultés⁵, les seuls critères déterminants de ce score qui apparaissent sont la classe épidémique du département d'exercice, la fréquence des téléconsultations la semaine du 11 mai, ainsi que le nombre de consultations réalisées par jour travaillé cette même semaine⁶. En effet, les médecins exerçant dans les départements les moins touchés (classe 1) ont un score de difficultés perçues plus élevé que leurs confrères des autres départements, ce qui suggère que là où l'utilisation de la téléconsultation est la plus utile étant donné l'intensité de l'épidémie, les médecins sont moins sensibles aux difficultés rencontrées. Au-delà de la perception des difficultés, il peut également s'agir d'un effet d'apprentissage : c'est d'abord dans les zones les plus touchées que les téléconsultations ont été le plus nécessaires et ce sont donc ces médecins, en priorité, qui ont dû apprendre à surmonter d'éventuelles difficultés. Également, plus la fréquence des téléconsultations a été élevée la semaine du 11 mai, moins le score de

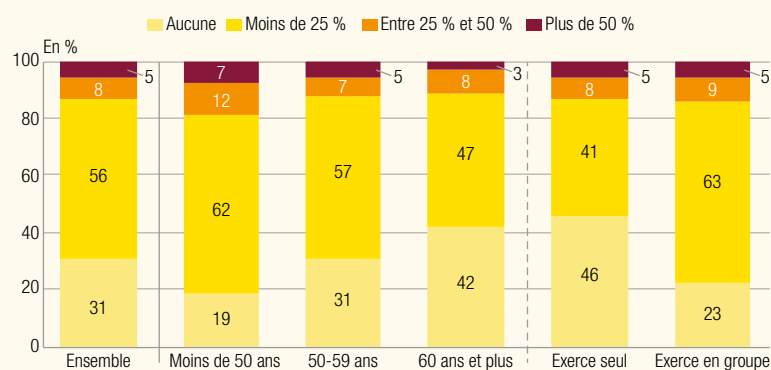
difficultés est important. Cela peut être dû soit à un effet d'apprentissage, soit à un effet de sélection : au-delà de la seule utilisation des outils socles, prise en compte dans l'analyse, ce sont certainement les médecins ayant une plus forte appétence pour le numérique qui, d'une part, recourent le

plus à la téléconsultation et, d'autre part, éprouvent le moins de difficultés. Inversement, les médecins qui rencontrent le plus de difficultés recourent probablement moins à la téléconsultation. Enfin, les médecins qui réalisent moins de 20 consultations par jour travaillé et ceux qui en réalisent

5. Le fait de déclarer que ses patients sont bien équipés a été considéré avec une échelle inversée par rapport aux autres items.

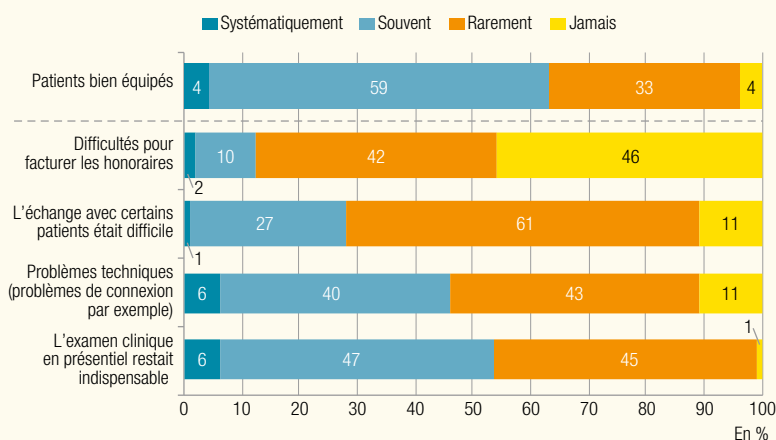
6. Ces analyses toutes choses égales par ailleurs sont réalisées sur le champ de ceux qui ont mis en place la téléconsultation pendant l'épidémie ou qui en faisaient auparavant.

GRAPHIQUE 1
 Fréquence des téléconsultations pendant la semaine du 11 mai 2020



Note • Les médecins de moins de 50 ans représentent 24 % des médecins du champ, ceux de 50-59 ans 51 %. Les médecins qui exercent seuls représentent, quant à eux, 34 % du champ.
Lecture • 31 % des médecins généralistes n'ont fait aucune téléconsultation la semaine du 11 mai 2020 ; parmi ceux qui exercent seuls, ils sont 46 %.
Champ • Médecins généralistes libéraux installés au 1^{er} janvier 2018 sans mode d'exercice particulier exclusif, France entière, hors Mayotte.
Sources • DREES, observatoires régionaux de la santé (ORS) et unions régionales des professions de santé (URPS) de Provence-Alpes-Côte d'Azur et des Pays de la Loire, quatrième Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale de ville, 18 mai au 21 juin 2020. Données semi-définitives.

GRAPHIQUE 2
 Fréquence de difficultés rencontrées dans la pratique de la téléconsultation



Notes • Le fait de déclarer que ses patients sont bien équipés a été considéré avec une échelle inversée par rapport aux autres items. En raison des arrondis, la somme peut ne pas être égale à 100.
Lecture • 40 % des médecins généralistes estiment avoir rencontré souvent des problèmes techniques dans leur pratique de la téléconsultation.
Champ • Médecins généralistes libéraux installés au 1^{er} janvier 2018 sans mode d'exercice particulier exclusif, France entière, hors Mayotte, pratiquant la téléconsultation.
Sources • DREES, observatoires régionaux de la santé (ORS) et unions régionales des professions de santé (URPS) de Provence-Alpes-Côte d'Azur et des Pays de la Loire, quatrième Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale de ville, 18 mai au 21 juin 2020. Données semi-définitives.

30 ou plus ont un score de difficultés plus faible. Toutes les autres caractéristiques observées, y compris l'âge et l'exercice en groupe⁷, ne sont pas associées avec plus ou moins de difficultés cumulées, toutes choses égales par ailleurs⁸. Cette absence de lien avec l'âge⁹ masque des différences dans les difficultés rencontrées : si les médecins âgés ne rencontrent, toutes choses égales par ailleurs, pas plus de difficultés dans l'ensemble, ce ne sont pas les mêmes que les médecins les plus jeunes. Ces derniers rencontrent avant tout des problèmes techniques, alors que les plus âgés semblent mettre en avant l'examen clinique qu'ils jugent plus souvent indispensable.

Les médecins généralistes partagés sur la téléconsultation

Au-delà de la fréquence du recours à la téléconsultation et des difficultés rencontrées dans cette pratique, les médecins généralistes sont, dans l'ensemble, partagés concernant leur satisfaction de la pratique de la médecine *via* les téléconsultations. En effet, parmi ceux qui ont mis en place la téléconsultation ou qui en faisaient déjà auparavant, 32 % s'estiment pas du tout ou peu satisfaits, alors que 25 % s'estiment au contraire très ou tout à fait satisfaits. Les autres (43 %) s'estiment moyennement satisfaits. Les médecins femmes se disent plus souvent très ou tout à fait satisfaites (30 %) que

leurs confrères (21 %), tout comme les plus jeunes (29 % des moins de 50 ans sont dans ce cas) par rapport aux plus âgés (23 % des 50 ans ou plus). Un effet générationnel est probablement à l'œuvre : les plus jeunes médecins sont ceux qui ont été plus tôt en contact avec l'informatique et seraient ainsi plus enclins à être satisfaits par une pratique par téléconsultation. Également, la fréquence des téléconsultations la semaine du 11 mai est positivement associée à la satisfaction : un plus grand nombre de téléconsultations peut être à l'origine d'une satisfaction éprouvée plus importante et une pratique satisfaisante favorise un recours plus fréquent à cet outil. Enfin, l'intensité de l'épidémie dans le département d'exercice est positivement associée à la satisfaction : 3 médecins sur 10 des départements les plus touchés se disent très ou tout à fait satisfaits. Ils sont seulement 2 sur 10 dans les départements les moins touchés. En parallèle, 25 % des médecins des départements les plus touchés se déclarent pas du tout ou peu satisfaits, lorsqu'ils sont 34 % dans les départements les moins touchés. La proportion de moyennement satisfaits est semblable, aux alentours de 40 %. Concernant le fait d'être très ou tout à fait satisfait de la téléconsultation, par opposition au fait de ne l'être pas du tout, peu ou moyennement, seuls le sexe et le score de difficultés sont associés à des différences

significatives, toutes choses égales par ailleurs¹⁰. En croisant l'effet de l'âge et du sexe, il apparaît qu'aucune différence significative n'est relevée entre les hommes et les femmes, à l'exception de la seule classe d'âge des 60 ans ou plus. Les femmes, très minoritaires dans cette classe d'âge, sont significativement plus satisfaites de la téléconsultation que leurs confrères. Lorsque le score de difficultés, qui est négativement associé à la satisfaction, est omis de l'analyse, le fait d'exercer dans un des départements les plus touchés est également significativement associé à une satisfaction plus élevée, suggérant que les différences de satisfaction observées selon l'intensité de l'épidémie sont avant tout le fait de moindres difficultés rencontrées ou ressenties, qui elles-mêmes peuvent être liées à une utilisation plus fréquente de la téléconsultation dans les départements les plus touchés. Au final, la téléconsultation s'est avérée une solution utile et utilisée pendant l'épidémie, particulièrement dans les départements les plus touchés. Dans ces territoires, son utilisation y a été plus importante, les difficultés perçues ont été moins importantes et les médecins généralistes en sont plutôt plus satisfaits qu'ailleurs. ■

Les auteurs remercient l'ensemble des médecins généralistes libéraux qui ont accepté de répondre à l'enquête.

- 7. L'absence de lien entre les difficultés rencontrées et ces deux variables, pourtant habituellement structurantes est observée conditionnellement à l'utilisation des téléconsultations masquant ainsi un effet de sélection : seuls ceux qui pratiquent la téléconsultation sont concernés par cette analyse. Les effets de l'âge et de l'exercice en groupe sont très certainement captés par l'utilisation ou non de la téléconsultation.
- 8. Ce constat est le même que la fréquence des téléconsultations soit intégrée ou non dans l'analyse.
- 9. Exprimé en tranches : moins de 50 ans, 50-59 ans et 60 ans ou plus.
- 10. En excluant la fréquence des téléconsultations.

POUR EN SAVOIR PLUS

- L'ensemble de la documentation relative au Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale est disponible sur le site de la DREES, rubrique Open data, sous-rubrique Professions de santé et du social.
- **Assurance maladie** (2020, juillet). *Rapport charges et produits – Propositions de l'Assurance maladie pour 2021*. Rapport.
- **Chaput, H., et al.**, (2020, janvier). E-santé : les principaux outils numériques sont utilisés par 80 % des médecins généralistes de moins de 50 ans. DREES, *Études et Résultats*, 1139.
- **Monziols, M., et al.**, (2020, mai). Comment les médecins généralistes ont-ils exercé leur activité pendant le confinement lié au Covid-19 ? DREES, *Études et Résultats*, 1150.
- **Monziols, M., et al.**, (2020, septembre). Après le confinement, les médecins généralistes ne reviennent que progressivement à une activité normale. DREES, *Études et Résultats*, 1160.
- **Verger, P., et al.**, (2020, mai). Perception des risques et opinions des médecins généralistes pendant le confinement lié au Covid-19. DREES, *Études et Résultats*, 1151.
- **Verger, P., et al.**, (2020, septembre). Perceptions et opinions des médecins généralistes lors du déconfinement. DREES, *Études et Résultats*, 1161.

LA DREES SUR INTERNET

Retrouvez toutes nos publications sur notre site drees.solidarites-sante.gouv.fr

Retrouvez toutes nos données sur www.data.drees.sante.gouv.fr

Pour recevoir nos avis de parution drees.solidarites-sante.gouv.fr/etudes-et-statistiques/publications/avis-de-parution

Directeur de la publication : Fabrice Lenglant

Responsable d'édition : Souphaphone Douangdara

Rédactrice en chef technique : Sabine Boulanger

Secrétaire de rédaction : Elisabeth Castaing

Composition et mise en pages : NDBD

Conception graphique : Julie Hiet et Philippe Brulin

Pour toute information : drees-infos@sante.gouv.fr

Reproduction autorisée sous réserve de la mention des sources •

ISSN électronique 1146-9129 • AIP 0001384



STATISTIQUE
PUBLIQUE

La DREES fait partie du Service statistique public piloté par l'Insee.