ENQUÊTE INTERMUTUALISTE

TÉLÉCONSULTATIONS

vendredi 18 septembre 2020

Hervé Avalosse, Luk Bruyneel, Evelyne Hens, Wies Kestens, Didier Willaert

En collaboration avec l'INAMI

TABLE DES MATIÈRES :

1. RÉSUMÉ 3

2. INTRODUCTION 4

3. MÉTHODE 5

3.1. Échantillonnage 5

3.2. Contenu de l'enquête 7

3.3. Analyse statistique 8

4. RÉSULTATS 9

4.1. Description de l'échantillon 9

4.2. Caractéristiques de la téléconsultation 13

4.3. Satisfaction de la téléconsultation 20

4.4. Avenir des consultations à distance 25

4.5. Aspects techn(olog)iques de la téléconsultation 28

4.6. Téléconsultation à distance et protection des données privées 29

4.7. Aspects financiers par rapport à la téléconsultation 32

5. CONCLUSION 33

6. ANNEXES 39

Annexe 1. Nomenclature sélectionnée 39

Annexe 2. Nombre d'affiliés convoqués par compagnie d'assurance participante 42

Annexe 3. Questionnaire 44

Annexe 4. Comparaison entre l'échantillon et la population 57

Annexe 5. Résultats descriptifs 60

Annexe 6. Méthodologie et résultats des analyses de régression 70

1. RÉSUMÉ

Dans le cadre de la crise du coronavirus, des téléconsultations ont été instaurées temporairement à un rythme soutenu pour assurer la continuité des soins, et ce pour plusieurs disciplines de soins. Entre les mois de mars et mai 2020, plus de 2 millions d'affiliés des compagnies d'assurance ont eu recours à une téléconsultation.

Les compagnies d'assurance et l'INAMI ont donc pris l'initiative de procéder à une enquête à grande échelle en juillet 2020. L'enquête (disponible en néerlandais, français et allemand) a été envoyée à 100.000 affiliés pour lesquels une téléconsultation a été facturée. Les points suivants ont été examinés : les affiliés sont-ils généralement satisfaits des téléconsultations et de quels aspects sont-ils le plus ou le moins satisfaits ? ; pourquoi la téléconsultation a-t-elle été choisie, avec quel dispensateur de soins et qui a pris l'initiative ? ; quelle est l'expérience des affiliés en ce qui concerne les aspects techn(olog)iques et financiers ainsi que la confidentialité des téléconsultations ? ; quel est leur avis sur l'avenir des téléconsultations ?

5.404 questionnaires pour 5.092 personnes interrogées uniques ont été retenus après l'application d'un certain nombre de filtres. La majorité des réponses concernaient des téléconsultations avec des médecins généralistes (78 %), suivies par des médecins spécialistes (11 %), des psychiatres (4 %) et des psychologues (3 %). Pour les autres dispensateurs de soins, trop peu de réponses ont été reçues pour procéder à une analyse approfondie. Le rapport se concentre donc sur les quatre groupes susmentionnés.

En bref, nous pouvons conclure que les affiliés sont satisfaits des téléconsultations qu'ils ont expérimentées en période de Covid. Toutefois, en ce qui concerne l'avenir de la pratique, ils indiquent clairement que les consultations physiques remportent leur préférence et que les téléconsultations doivent être une exception plutôt qu'une règle. Les téléconsultations sont considérées comme particulièrement utiles pour les questions administratives, notamment les prescriptions de médicaments, et pour le suivi des maladies chroniques existantes. Il est frappant de constater qu'un quart des téléconsultations avec des médecins généralistes avaient pour but l'obtention d'une prescription de médicaments. La plupart des consultations ont également duré moins de 10 minutes (sauf pour des psychiatres et psychologues). Il convient également de noter que la plupart des consultations ont eu lieu avec le dispensateur de soins régulier et que c'est souvent le dispensateur de soins qui a pris l'initiative. Pratiquement toutes les téléconsultations (95 %) se sont faites par téléphone. Les téléconsultations se sont généralement déroulées sans problème, mais il est toutefois

indiqué qu'une aide technique devrait être proposée. Environ la moitié des personnes interrogées pensent que le dispensateur de soins peut gagner tout autant pour une téléconsultation que pour une consultation physique. Les opinions divergent également sur le montant du ticket modérateur.

2. INTRODUCTION

La crise du coronavirus a également durement frappé la Belgique. Une période de confinement a été imposée à la population du 14 mars au 5 mai 2020 afin de prévenir la propagation du COVID-19. Cela a également eu un impact important sur les soins de santé. Les professionnels de la santé ont été invités à annuler ou reporter les interventions médicales non urgentes. Toutefois, la continuité des soins essentiels aux patients devait être garantie.

Afin de permettre aux dispensateurs de soins d'assurer cette continuité des soins tout en réduisant à un minimum les risques de propagation du virus, des téléconsultations (appels téléphoniques ou vidéo) ont été instaurées temporairement. Dans un premier temps, chez le médecin (généraliste) pour obtenir des conseils dans le cadre de la continuité des soins et du triage des patients atteints du COVID-19. Et bien vite, d'autres dispensateurs de soins ont suivi, notamment les dentistes, les kinésithérapeutes, les logopèdes, les psychologues, etc.[1] Ces consultations sont généralement payées par le biais du système du tiers payant et aucun ticket modérateur n'est (généralement) facturé.

Les téléconsultations sont largement utilisées. Entre les mois de mars et mai 2020, plus de 2 millions d'affiliés ont eu recours à une téléconsultation. La plupart de ces consultations (plus de 1,7 million) concernent des médecins généralistes.

Les téléconsultations ont été rapidement déployées dans le cadre de la crise du coronavirus, pour toute la durée de cette crise. Néanmoins, on s'attend à ce que, sous certaines conditions, les téléconsultations soient structurellement ancrées dans l'assurance maladie. Ce point suscite la réflexion depuis longtemps. Toutefois, il est important que des leçons soient tirées de la période écoulée et que les conseils téléphoniques et vidéo soient adaptés en faveur de la qualité, de l'efficacité et de l'accessibilité des soins.

Des discussions seront menées à cet égard par le groupe de travail *Mobile Health* dès le mois d'octobre 2020. Il est important de tenir compte des expériences et de la satisfaction des patients lors de cette

[1] https://www.riziv.fgov.be/SiteCollectionDocuments/20200429-prestations-distance-tabel-fr.pdf

discussion. Les compagnies d'assurance ont donc pris l'initiative de mener une enquête commune et à grande échelle auprès de leurs affiliés. L'INAMI a collaboré à cette enquête et les organisations coupoles de patients (VPP, LUSS, RaDiOrg) ont été invitées à y contribuer.

En juillet 2020, les compagnies d'assurance ont envoyé un e-mail contenant l'enquête à 100.000 affiliés pour lesquels une téléconsultation a été facturée. L'enquête était disponible en néerlandais, français et allemand. Près de 8.000 affiliés ont répondu au questionnaire.

L'enquête posait notamment les questions suivantes :

- Les affiliés sont-ils satisfaits des téléconsultations et de quels aspects sont-ils le plus ou le moins satisfaits ?
- Pourquoi la téléconsultation a-t-elle été choisie, avec quel dispensateur de soins et qui a pris l'initiative ?
- Quelle est l'expérience des affiliés en ce qui concerne les aspects techn(olog)iques et financiers ainsi que la confidentialité des téléconsultations ?
- Quel est leur avis sur l'avenir des téléconsultations ?

Les résultats de cette enquête menée auprès des affiliés sont repris dans le présent rapport.

3. MÉTHODE

3.1. Échantillonnage

Cette enquête est le résultat d'une collaboration entre l'INAMI et l'Alliance nationale des mutualités chrétiennes, l'Union nationale des mutualités socialistes, l'Union nationale des mutualités libres, l'Union nationale des mutualités libérales, l'Union nationale des mutualités neutres, la Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité et la Caisse des soins de santé de HR Rail. Les compagnies d'assurance étaient chargées d'inviter leurs affiliés, d'analyser les données et de fournir le rapport.

Compte tenu du court délai de réalisation de cette enquête, il a été décidé d'envoyer une invitation à participer à l'enquête aux affiliés par courrier électronique. L'enquête devait être complétée de façon électronique, via un lien SurveyMonkey. La seule exception est HR Rail, qui a mis l'enquête en ligne sur son propre site. Les membres de plus de 80 ans n'ont pas été contactés. Les membres âgés de moins de 18 ans ont été contactés par l'intermédiaire de leur titulaire.

Dans un premier temps, les compagnies d'assurance ont évalué le nombre de leurs affiliés (de 80 ans ou moins) qui ont eu recours à une téléconsultation entre le 14 mars et le 31 mai (voir l'Annexe 1 pour la nomenclature utilisée). Cette population a été ventilée par région, par âge et par consultation chez le médecin généraliste par rapport à une consultation chez d'autres dispensateurs de soins. Un peu plus de 2 millions d'affiliés uniques des compagnies d'assurance participantes ont eu recours à une téléconsultation au cours de la période concernée, essentiellement chez les médecins généralistes (Tableau 1).

Tableau 1. Nombre d'affiliés uniques qui ont eu recours à une téléconsultation, par tranche d'âge, par région et par type de prestataire

Région	Âge	Médecin généraliste	Autres dispensateurs de soins	Total
Région de Bruxelles-Capitale	00-17	9968	8145	18 113
	18-50	58 236	14 625	72 861
	51-80	50 909	12 812	63 721
Région flamande	00-17	78 437	29 175	107 612
	18-50	406 470	59 341	465 811
	51-80	450 297	81 117	531 414
Région wallonne	00-17	56 543	20 445	76 988
	18-50	280 822	40 302	321 124
	51-80	334 901	52 148	387 049
Total	00-17	144 948	57 765	202 713
	18-50	745 528	114 268	859 796
	51-80	836 107	146 077	982 184
	Total	1 726 583	318 110	2 044 693

Sur la base des chiffres du Tableau 1, la répartition de l'échantillon a pu être calculée (Tableau 2). L'échantillonnage s'est donc écarté des codes de nomenclature pertinents.

Tableau 2. Structure de l'échantillon souhaité en pourcentages

Région	Âge	Médecin généraliste	Autres dispensateurs de soins
Région de Bruxelles-Capitale	00-17	0,49%	0,40%
	18-50	2,85%	0,72%
	51-80	2,49%	0,63%
Région flamande	00-17	3,84%	1,43%
	18-50	19,88%	2,90%
	51-80	22,02%	3,97%
Région wallonne	00-17	2,77%	1,00%
	18-50	13,73%	1,97%
	51-80	16,38%	2,55%

5.000 personnes interrogées étaient ciblées. En se basant sur un taux de réponse de 5 %, les compagnies d'assurance ont dû convoquer 100.000 affiliés. En fonction de leur nombre d'affiliés, le nombre d'affiliés que les compagnies d'assurance devaient convoquer dans chaque catégorie a été

calculé pour chacune d'elles. Les nombres d'affiliés convoqués par compagnie d'assurance sont repris à l'Annexe 2. Le Tableau 3 reprend le nombre total final d'affiliés convoqués.

Tableau 3. Nombre total d'affiliés convoqués, pour l'ensemble des compagnies d'assurance, par tranche d'âge, de région et de type de prestataire

Région	Âge	Médecin généraliste	Autres dispensateurs de soins	Total
Région de Bruxelles-Capitale	00-17	488	399	887
	18-50	2847	715	3562
	51-80	2490	626	3116
Région flamande	00-17	3837	1427	5264
	18-50	19 879	2903	22 782
	51-80	22 022	3967	25 989
Région wallonne	00-17	2765	1000	3765
	18-50	13 735	1972	15 707
	51-80	16 378	2550	18 928
Total	00-17	7090	2826	9916
	18-50	36 461	5590	42 051
	51-80	40 890	7143	48 033
	Total	84 441	15 559	100 000

Le questionnaire en ligne a été géré de façon centralisée par l'INAMI. Il n'était pas possible de retracer par quelle compagnie d'assurance la personne interrogée a complété le questionnaire. L'enquête était entièrement anonyme. Les affiliés convoqués ont été largement informés de la collecte et du traitement de leurs réponses. Ils ont rempli les questionnaires de leur plein gré et n'étaient pas obligés de répondre à chaque question. Le questionnaire pouvait être rempli plusieurs fois pour différentes téléconsultations obtenues, avec ou sans le même type de dispensateur de soins.

Certaines personnes interrogées (12 %) ont répondu à l'enquête pour d'autres : pour le/la partenaire (7 %), un enfant (4 %) ou quelqu'un d'autre (1 %). Dans ce qui suit, nous supposons que les caractéristiques sociodémographiques de cette autre personne correspondent aux caractéristiques sociodémographiques de la personne qui a répondu à l'enquête.

3.2. Contenu de l'enquête

Les personnes interrogées ont tout d'abord indiqué le dispensateur de soins sur lequel ils rapportent. Ensuite, le questionnaire ciblait les expériences avec la téléconsultation pour ce dispensateur de soins particulier. Cela a été fait sur la base d'un large éventail de questions, comme la satisfaction générale et la satisfaction à l'égard d'aspects spécifiques de la consultation, la vision sur l'application et l'utilisation des téléconsultations à l'avenir, l'expérience sur les aspects techn(olog)iques liés à la téléconsultation, le sentiment de confidentialité pendant la téléconsultation et les aspects financiers

liés à la téléconsultation. Les catégories de réponses et les questions concrètes sont détaillées dans la section relative aux résultats. Pour un certain nombre de questions ouvertes, la personne interrogée a pu formuler elle-même la réponse à une question.

Afin d'avoir une idée du contexte de la téléconsultation, il a été demandé les motifs de la consultation, la personne qui a initié la consultation, ou s'il y avait une relation antérieure avec le dispensateur de soins, si la téléconsultation a remplacé une consultation physique précédemment planifiée, si la téléconsultation a eu lieu par téléphone ou par vidéo, et la durée de la téléconsultation.

Enfin, un certain nombre de caractéristiques sociodémographiques des personnes interrogées ont été demandées : sexe, âge, composition du ménage, niveau de formation, situation financière, droit à l'intervention majorée, droit au statut de personne atteinte d'une affection chronique (province).

Le questionnaire complet est disponible en Annexe 3.

3.3. Analyse statistique

Dans la section sur les résultats, nous décrivons tout d'abord le taux de réponse et les dispensateurs de soins sur lesquels les personnes interrogées rapportent. Nous décrivons ensuite les caractéristiques sociodémographiques des personnes interrogées uniques. Nous décrivons les similitudes et les différences dans la distribution de ces caractéristiques sociodémographiques entre notre échantillon et la population. Par exemple, nous examinons si la proportion des hommes et des femmes dans l'échantillon et de l'ensemble de la population est égale ou non. Dans la mesure du possible, nous utilisons la population de personnes qui ont eu recours à une téléconsultation. Toutefois, pour certaines caractéristiques démographiques, nous utilisons l'ensemble de la population belge.

Nous décrivons ensuite le contexte de la téléconsultation. Nous présentons graphiquement les réponses à chacune des questions. Nous finissons par une régression logistique multiple avec laquelle nous estimons l'association entre la durée de la téléconsultation, d'une part, et les autres aspects contextuels de la téléconsultation et les caractéristiques sociodémographiques, d'autre part. Par exemple, cela nous permet d'évaluer la mesure dans laquelle la durée de la téléconsultation est associée à la manière dont la téléconsultation s'est tenue (par téléphone ou vidéo), en tenant compte de toutes les autres variables du modèle statistique.

Nous examinons ensuite les réponses des personnes interrogées pour toutes les expériences (satisfaction, vision de l'avenir, etc.). Encore une fois, nous finissons par une régression logistique multiple afin de nous faire une idée des aspects contextuels de la téléconsultation ainsi que des

caractéristiques sociodémographiques associées à la satisfaction générale à l'égard de la téléconsultation.

Enfin, la section des résultats est complétée par un certain nombre de passages tirés des questions ouvertes.

4. RÉSULTATS

4.1. Description de l'échantillon

8.181 questionnaires ont été remplis par 7.739 personnes interrogées uniques (taux de réponse = 7,7 %). 5.404 questionnaires pour 5.092 personnes interrogées uniques ont été retenus après l'application des filtres suivants :

- Lors de la désignation du dispensateur de soins pour lequel le questionnaire devait être rempli, il devait s'agir de l'un des 12 types de dispensateurs de soins pour lesquels une consultation était effectivement possible : médecin généraliste, médecin spécialiste (par ex. pneumologue, cardiologue, dermatologue, etc.), psychiatre[2], psychologue, dentiste, kinésithérapeute, logopède, infirmière en diabétologie, diététicien, ergothérapeute, sage-femme, éducateur en diabétologie ;
- Uniquement des formulaires faisant référence à ces 12 dispensateurs de soins ;
- La téléconsultation aurait dû avoir lieu par téléphone ou vidéo ;
- La durée pour remplir le questionnaire est d'au moins 5 minutes ;
- Les personnes interrogées ont 80 ans ou moins.

Le taux de réponse final est de 5,1 % (5092/100.000).

---

[2] Nous utilisons $p<0,05$ comme limite de signification statistique. Une valeur p indique la probabilité que l'association observée soit observée dans l'hypothèse nulle. L'hypothèse nulle suppose qu'il n'y a pas d'association statistiquement significative, en l'occurrence entre la durée de la consultation et nos différentes variables explicatives. Plus la valeur p est petite, moins il est probable qu'une telle association statistiquement significative ne soit pas présente. Si $p = 0,05$, on admet une probabilité de 5 % que les associations trouvées soient injustement significatives. C'est la norme en matière de recherche (biomédicale).

[2] Les psychiatres relèvent de la catégorie des médecins spécialistes, mais ils ont été considérés comme une catégorie à part entière dans cette enquête et cette analyse en raison de leur pertinence pour les téléconsultations.

Environ 8 questionnaires remplis sur 10 (78 %, n=4199) concernaient des généralistes (Figure 1). Ce taux est légèrement inférieur au taux réel de téléconsultations avec des généralistes (84 %) et pour lesquelles les affiliés ont été proportionnellement invités à remplir le questionnaire (voir les Tableaux 1 à 3). Onze pour cent (n=587) des questionnaires ont été complétés pour des médecins spécialistes et 4 % (n=222) et 3 % (n=151) des questionnaires, respectivement, ont été complétés pour des psychiatres et des psychologues. Moins de 100 questionnaires ont été complétés pour d'autres dispensateurs de soins. Puisque les analyses de sous-groupes au niveau des dispensateurs de soins sont particulièrement intéressantes et puisque des nombres suffisants en sont une condition préalable, l'accent est uniquement mis, dans la suite de l'étude, sur les téléconsultations avec des médecins généralistes, des médecins spécialistes, des psychiatres et des psychologues. Cela concerne 5.159 questionnaires complétés pour 4.897 personnes interrogées uniques.

Les honoraires de la téléconsultation de ces quatre dispensateurs de soins sont les suivants :

- Médecin généraliste : 20 euros, pas de supplément ni de ticket modérateur pour le patient.
- Médecin spécialiste : 20 euros, pas de supplément ni de ticket modérateur pour le patient.
- Psychiatre : 20 à 200 euros, selon le contenu de la téléconsultation. Le montant de 20 euros porte sur un avis de référencement urgent tandis que celui de 200 euros concerne une évaluation psychiatrique individuelle approfondie chez les enfants. Pour une séance de psychothérapie de 45 minutes, le psychiatre reçoit 70 euros et pour 30 minutes, 45 euros. Pas de ticket modérateur ni de supplément pour le patient.
- Psychologue : les tarifs pour le psychologue de première ligne ainsi que le ticket modérateur pour le patient sont les mêmes que dans le cas de consultations physiques. À savoir, 61,17 euros de l'heure et 45,88 euros pour 45 minutes. Les patients paient un ticket modérateur de 11,2 euros (4 euros pour les personnes bénéficiant d'une intervention majorée).

Figure 1. Dispensateurs de soins sur lesquels les personnes interrogées rapportent

Sur les 4.897 personnes interrogées uniques qui ont complété le questionnaire pour des médecins généralistes, des médecins spécialistes, des psychiatres ou des psychologues, 30 % (n=1303) ont déclaré avoir eu 1 téléconsultation au cours des mois de mars, avril ou mai 2020. 25 % (n=1112) et 18 % (n=788) respectivement ont indiqué avoir eu 2 ou 3 téléconsultations au cours de cette période de trois mois. Un peu plus d'une personne interrogée sur quatre (27 %, n =1195) a donc indiqué avoir eu plus de trois téléconsultations. 499 personnes interrogées n'ont pas répondu à cette question.

Le Tableau 4 présente les caractéristiques des 4.897 personnes interrogées uniques. Une description détaillée de la comparaison de l'échantillon avec la population (de référence) se trouve à l'Annexe 4. En résumé, en comparant notre échantillon final de 4.897 personnes interrogées uniques pour 5.159 questionnaires complétés avec la population belge, on constate une surreprésentation dans notre échantillon (i) des personnes âgées, (ii) des résidents en Région wallonne, (iii) des femmes interrogées, (iv) des personnes au statut de maladie chronique et (v) des personnes célibataires avec ou sans enfants. Comparativement à la population spécifique de personnes ayant eu recours à une téléconsultation, on relève une surreprésentation des personnes âgées dans notre échantillon. Le lieu de résidence (région) est représentatif de cette population.

Tableau 4. Caractéristiques sociodémographiques des personnes interrogées

Caractéristiques sociodémographiques	Personnes interrogées ayant eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, un médecin spécialiste, un psychiatre ou un psychologue (nombre de personnes interrogées uniques=4.897, nombre de questionnaires=5.159)	
	n	%
Sexe		
Homme	1714	38,7
Femme	2697	60,9
Non genré	14	0,3
Âge		
19-39	434	9,9
40-49	562	12,9
50-59	1217	27,8
60-69	1312	30,0
70+	848	19,4
Diplôme le plus élevé		
Pas de diplôme	157	3,6
Enseignement primaire	163	3,8
Enseignement secondaire inférieur	800	18,5
Enseignement secondaire supérieur	1309	30,3
Enseignement supérieur non universitaire	1285	29,8
Enseignement universitaire	602	14,0
Joindre les deux bouts avec le revenu familial actuel		
Très difficile	202	4,7
Plutôt difficile	609	14,1
Ni facile ni difficile	1672	38,7
Plutôt facile	1292	29,9
Très facile	551	12,7
Composition du ménage		
J'habite avec mon/ma partenaire.	2018	48,7
J'habite avec mon/mes enfant(s) et mon/ma partenaire.	993	24,0
J'habite avec mon/mes enfant(s), sans partenaire.	241	5,8
Je vis seul(e).	889	21,5
Droit à l'intervention majorée		
Oui	681	15,5
Non	3149	71,9
Je ne sais pas.	551	12,6
Droit au statut de personne atteinte d'une affection chronique		
Oui	889	20,4
Non	2707	62,2
Je ne sais pas.	757	17,4
Lieu de résidence		
Région de Bruxelles-Capitale	344	7,8
Région flamande	2333	53,1
Région wallonne	1714	39,1
Dans un autre pays	2	0,0
Langue		
Néerlandais	2622	53,5
Français	2158	44,1
Allemand	117	2,4

L'Annexe 5 donne un aperçu de tous les résultats descriptifs détaillés pour tous les thèmes abordés dans la suite de la présente étude.

4.2. Caractéristiques de la téléconsultation

En général, les initiatives de téléconsultation sont à attribuer au dispensateur de soins dans la moitié des cas (53 %) et au patient (40 %) quatre fois sur dix (cf. « Moi »). Cependant, dans le cas des médecins spécialistes, des psychiatres et des psychologues, les téléconsultations étaient bien plus fréquemment initiées par le dispensateur de soins (Figure 2). Dans le cas de généralistes, l'initiative de consultation était plus équilibrée, ce qui est inextricablement associé au motif de la téléconsultation, dont il sera question plus loin. Un pourcentage très limité de téléconsultations ont été tenues avec d'autres dispensateurs de soins (1 %) ou un proche du patient (3 %).

Figure 2. Initiateur de la téléconsultation, par type de dispensateur de soins

La même explication s'applique également aux différences que nous constatons quant à savoir si la téléconsultation a remplacé une consultation physique prévue à l'avance (Figure 3). Pour l'ensemble de l'échantillon, 64 % des téléconsultations n'ont pas remplacé une consultation physique prévue à l'avance. On relève toutefois un schéma très différent pour les médecins spécialistes, les psychiatres et les psychologues, où au moins trois téléconsultations sur quatre ont remplacé une consultation physique prévue à l'avance.

Figure 3. La téléconsultation a-t-elle remplacé une consultation physique prévue à l'avance ?

En général, le principal motif de la téléconsultation était le suivi d'une maladie existante ou chronique (27 %), puis l'obtention d'une prescription de médicaments (21 %), les symptômes liés au coronavirus (17 %), un nouveau symptôme sans rapport avec le coronavirus (16 %), l'obtention d'un certificat médical (15 %) et des renseignements sur les résultats d'une analyse (5 %).

> *« J'aime les téléconsultations parce que je suis une médication régulière et je perds beaucoup de temps pour de nouvelles prescriptions de médicaments, si je dois attendre dans la salle d'attente. C'est un gain de temps. »*

> *"Me trouver dans une salle d'attente bondée m'angoisse très fort, donc la consultation à distance est une bonne solution mais j'avoue que le contact physique avec le médecin est un manquement."*

Chez les médecins spécialistes (67 %), les psychiatres (80 %) et les psychologues (72 %), le suivi d'une maladie existante ou chronique est de loin le principal motif d'une téléconsultation (Figure 4). En revanche, chez les généralistes, la plupart des téléconsultations ont eu lieu dans le but d'obtenir une prescription de médicaments, ce qui représente environ un quart (24 %) du nombre total de téléconsultations. Pour le reste, un peu moins d'un cinquième des consultations chez les généralistes ont chaque fois eu lieu dans le but d'obtenir un certificat médical (17 %), un nouveau symptôme non associé au coronavirus (17 %), le suivi d'une maladie existante ou chronique (19 %) ou des symptômes liés au coronavirus (19 %).

Il est frappant de constater qu'une grande partie des téléconsultations avec des généralistes ont eu lieu afin d'obtenir une prescription de médicaments. Il convient de souligner qu'en principe, les médecins généralistes peuvent en l'occurrence facturer le code de nomenclature 109012. La rémunération prévue est en l'occurrence de 4,01 euros. Toutefois, à strictement parler, cela ne peut pas se faire par téléphone. La rémunération d'une téléconsultation s'élève à 20 euros.

Il convient de noter que 6 % et 8 % des consultations chez les psychiatres et les psychologues, respectivement, ont eu lieu à la suite de symptômes liés au coronavirus.

Figure 4. Motif de la téléconsultation, par type de dispensateur de soins

Il ressort déjà de la Figure 3 que, dans le cas de médecins spécialistes, de psychiatres et de psychologues, la téléconsultation remplace souvent une consultation physique prévue à l'avance. Toutefois, dans le cas de médecins spécialistes (14 %) et de psychologues (20 %), il s'agissait d'une consultation chez un nouveau dispensateur de soins (Figure 5), soit plus que chez les généralistes (3 %) et les psychiatres (3 %). En général, 90 % des téléconsultations concernaient le dispensateur de soins habituel.

« Si on n'a pas encore rencontré le prestataire en personne, une téléconsultation, ce n'est pas évident, du fait que vous ne l'avez jamais vu auparavant. Chez le psychologue, j'étais très fortement freiné pour poser mes questions. J'avais la sensation de ne pas pouvoir poser mes questions librement. Surtout avec la consultation téléphonique, il y a bien moins de ressenti avec le dispensateur de soins, ce qui est toutefois important dans le cadre d'un accompagnement psychologique. Chez le psychiatre, il y avait des consultations par vidéo, ce qui allait bien mieux que par téléphone. »

Figure 5. Relation avec le dispensateur de soins avant la téléconsultation, par type de dispensateur de soins

En général, presque toutes les téléconsultations (95 %) ont eu lieu par téléphone (Figure 6). Au total, on recense seulement 256 (5 %) vidéoconsultations. Toutefois, chez les psychiatres et les psychologues, respectivement un tiers (33 %) et près des deux tiers (62 %) des téléconsultations ont eu lieu par vidéo. Lors d'une vidéoconsultation, ce sont essentiellement WhatsApp (n=52, 28 %), Zoom (n=37, 20 %) ou Skype (n=29, 16 %).

« J'ai eu un contact par téléphone, mais j'ai convenu avec le médecin généraliste d'essayer des appels vidéo à l'avenir. Le fait de se voir, c'est une valeur ajoutée. »

"Mes consultations ont été simplement des sms entre moi et mon généraliste. Les sms ne remplacent pas une conversation avec son médecin. J'ai simplement été considérée comme quelqu'un qui n'avait pas le droit de comprendre la situation parce que tout était compliqué pour les patients et les médecins."

Figure 6. Mode de la téléconsultation, par type de dispensateur de soins

Environ 7 téléconsultations sur 10 (71 %) ont duré moins de 10 minutes. Une sur 20 (5 %) a duré plus d'une demi-heure. Nous voyons que la durée de la téléconsultation varie considérablement selon le type de dispensateur de soins (Figure 7). Plus de trois consultations sur quatre (77 %) chez les généralistes ont duré moins de 10 minutes. Chez les médecins spécialistes, c'est encore de 64 %, mais ce pourcentage chute à 15 % et 7 % respectivement pour les psychiatres et les psychologues. Chez les psychologues, 77 % des consultations prennent plus d'une demi-heure, alors que dans le cas des médecins généralistes, ce pourcentage n'est que de 1 %, et de 3 % chez les médecins spécialistes.

« Le médecin avait bien plus de temps à nous consacrer lors de cet entretien par rapport à une consultation physique. Il n'a pas été dérangé par le téléphone ou la porte comme lors d'une consultation classique. »

"Je trouve que les consultations téléphoniques sont très dur d'autant plus recette avec son psychiatre et que ça dure 20 minutes à la place de 45 minutes."

Figure 7. Durée de la téléconsultation, par type de dispensateur de soins

Il ressort des résultats de l'analyse de régression que les aspects contextuels et les caractéristiques sociodémographiques suivants sont statistiquement significativement associés à la durée de la téléconsultation (à savoir plus de 10 minutes) :

- Par rapport aux médecins généralistes, les consultations chez les psychiatres et les psychologues prennent plus de temps.
- Par rapport aux symptômes liés au coronavirus comme motif de consultation, la consultation prend moins de temps lorsqu'il s'agit d'obtenir une prescription de médicaments ou un certificat médical.
- Par rapport à une téléconsultation qui n'a pas remplacé une consultation physique prévue à l'avance, une téléconsultation qui a remplacé une consultation physique prévue à l'avance prendra plus de temps.
- Par rapport à une téléconsultation téléphonique, une vidéoconsultation prend plus de temps.
- Par rapport aux personnes interrogées de sexe masculin, les téléconsultations chez les personnes interrogées de sexe féminin durent plus de temps.
- Plus la personne interrogée est âgée, plus la téléconsultation est courte.

Pour les aspects contextuels et les caractéristiques sociodémographiques suivants, aucune association statistiquement significative n'est observée avec la durée de la consultation :

- L'initiative de la consultation.
- S'il existe une relation antérieure avec le dispensateur de soins.
- Diplôme le plus élevé
- Joindre les deux bouts avec le revenu familial actuellement disponible
- Composition du ménage
- Droit à l'intervention majorée
- Droit au statut de personne atteinte d'une affection chronique

La méthodologie et les résultats de cette analyse de régression sont expliqués à l'Annexe 6A.

La Figure 8 illustre les conclusions sur l'association entre l'âge des personnes interrogées et la durée de la téléconsultation. Elle indique que cette association est cohérente chez les médecins généralistes, les médecins spécialistes et les psychiatres. Les psychologues ont été écartés en raison des petits nombres dans les tableaux croisés entre l'âge et la durée, ce qui s'applique également aux psychiatres et aux tranches d'âge supérieures des personnes interrogées.

Figure 8. Durée de la téléconsultation, par type de dispensateur de soins et par tranche d'âge

4.3. Satisfaction de la téléconsultation

Environ trois personnes interrogées sur quatre (77 %) sont généralement satisfaites ou très satisfaites de la téléconsultation. Seule une petite minorité est moins satisfaite (7 %) voire pas du tout satisfaite (4 %). Un peu plus d'une personne interrogée sur 10 (11 %) a indiqué une satisfaction globale neutre.

Figure 9. Satisfaction globale avec la téléconsultation, par type de dispensateur de soins

« Tout s'est bien déroulé. Très bien aidé par des téléconsultations pendant une période difficile d'anxiété et de solitude, en tenant compte du problème médical sous-jacent de l'insuffisance rénale. »

"Mon médecin n'a rien su faire pour moi, je n'ai pas été guéri par téléconsultation vu qu'elle ne m'a pas auscultée, je me suis tourné vers un spécialiste."

Il ressort des résultats de l'analyse de régression que les aspects contextuels et les caractéristiques sociodémographiques suivants sont statistiquement significativement associés à la satisfaction globale de la téléconsultation (à savoir satisfait ou très satisfait) :

- Par rapport aux médecins généralistes, les personnes interrogées sont moins satisfaites des téléconsultations avec les médecins spécialistes, les psychiatres et les psychologues.
- Comparativement aux symptômes liés au coronavirus comme motif de la consultation, les personnes interrogées sont plus satisfaites d'une téléconsultation concernant le suivi d'une maladie chronique existante, l'obtention d'une prescription de médicaments, l'obtention d'un certificat médical ou des renseignements sur les résultats d'une analyse.
- Comparativement à une téléconsultation initiée par la personne interrogée même, celle-ci est moins satisfaite lorsque l'initiative vient du dispensateur de soins.

- Par rapport à une téléconsultation avec le dispensateur de soins habituel, on est moins satisfait dans le cas d'une téléconsultation avec un remplaçant du dispensateur de soins habituel.
- Par rapport à une téléconsultation téléphonique, la personne interrogée est plus satisfaite d'une vidéoconsultation.
- Plus la durée de la téléconsultation est longue, plus la personne interrogée en est satisfaite.
- Plus la personne interrogée est âgée, plus elle est satisfaite de la téléconsultation.
- Par rapport aux personnes moins qualifiées, les personnes moyennement qualifiées et plus qualifiées sont plus satisfaites de la téléconsultation.
- Par rapport aux personnes interrogées qui trouvent qu'il est très difficile ou assez difficile de joindre les deux bouts avec le revenu familial actuellement disponible, les personnes interrogées qui trouvent qu'il est plus facile ou très facile de joindre les deux bouts sont plus satisfaites.
- Par rapport aux personnes interrogées vivant avec un(e) partenaire, les personnes interrogées vivant avec leurs enfants sans partenaire ainsi que les personnes interrogées vivant seules sont plus satisfaites.

Pour les aspects contextuels et les caractéristiques sociodémographiques suivants, aucune association statistiquement significative n'est observée avec la satisfaction générale :

- Si la téléconsultation a remplacé une consultation physique prévue à l'avance ?
- Sexe.
- Droit à l'intervention majorée
- Droit au statut de personne atteinte d'une affection chronique

La méthodologie et les résultats de cette analyse de régression sont expliqués à l'Annexe 6B.

La satisfaction à l'égard de certains aspects de la téléconsultation est également positive. L'aspect « J'ai trouvé la téléconsultation facile » est clairement évalué le plus bas. L'aspect « Je pense que mon dispensateur de soins a pris le temps nécessaire » affiche un score très élevé chez le psychologue.

“Malgré une bonne expérience de téléconsultation, je suis d'avis que cela ne remplace en rien une consultation physique. Je me suis d'ailleurs rendue chez le spécialiste pour une consultation après le confinement .”

« La semaine dernière, je suis retourné à une consultation physique et j’ai remarqué que j’ai posé plus de questions importantes sur ma médication. J’oublierais tout ça au téléphone si je ne l’écrivais pas. Peut-être parce que je suis un peu stressé ou parce que j’ai l’impression de faire perdre son temps au médecin par téléphone. »

« La télécommunication est un processus plutôt stérile. Il y a un manque d’interaction émotionnelle. »

« J’ai constaté qu’il n’est pas si facile de faire un bon diagnostic par cette voie. Par conséquent, 5 semaines plus tard, je n’étais toujours pas bien. »

"Je n'ai pas fait de consultation vidéo mais par contre pour un meilleur diagnostic j'ai envoyé une photo à mon médecin ce qui l'a aidé à déterminer la cause.”

“Une visite dure environ 15 minutes, un appel téléphonique ou en ligne moins de 5 minutes.”

« Pas évident avec un bébé malade. En tant qu’adulte, vous pouvez décrire ce que vous ressentez en termes de symptômes, etc., mais c’est très difficile avec un bébé qui ne peut pas s’exprimer. Heureusement, nous avons 3 enfants. L’expérience nous a appris à estimer les choses. Mais si ça avait été mon premier enfant, j’aurais été vraiment perdu avec une telle consultation téléphonique... Pour la logopédie, les choses se sont bien passées, dans le cadre du suivi d’un processus continu. Le logopède et l’enfant se connaissaient déjà. »

Figure 10. Satisfaction de certains aspects de la téléconsultation, par type de dispensateur de soins

4.4. Avenir des consultations à distance

On a sondé pour quels dispensateurs de soins les personnes interrogées envisageraient de pratiquer la téléconsultation.[3] En général, le score était très faible. Bien que 73 % des personnes interrogées aient encore indiqué qu'elles envisageaient une téléconsultation avec le médecin généraliste, ce pourcentage a chuté (bien bas) sous les 20 % pour tous les autres dispensateurs de soins. Toutefois, si l'on considère uniquement le dispensateur de soins pour lequel la personne interrogée a rempli le questionnaire, on constate que 77 % du nombre de personnes interrogées rapportant une téléconsultation avec un médecin généraliste envisageraient une téléconsultation avec un médecin généraliste. 65 % des personnes interrogées qui rapportent une téléconsultation avec un psychologue envisageraient une téléconsultation avec un psychologue. 57 % des personnes interrogées qui rapportent une téléconsultation avec un psychiatre envisageraient une téléconsultation avec un psychiatre. 32 % des personnes interrogées qui rapportent une téléconsultation avec un médecin spécialiste envisageraient une téléconsultation avec un médecin spécialiste. Cela suggère que d'autres facteurs, comme l'expérience antérieure ou tout besoin de soins par ce type de dispensateur de soins, influencent fortement la réponse à cette question.

> *« Dans le cas d'un médecin généraliste, je trouve une téléconsultation justifiée que s'il existe un doute quant à savoir si une consultation est une valeur ajoutée pour un problème particulier, ou pour obtenir des prescriptions de médicaments pour un problème chronique qui est également suivi périodiquement par un contact physique. »*

> *« J'ai eu du mal à parler à mon dispensateur de soins (psychiatre) de problèmes personnels sans la voir. Ça m'a rendu nerveux. Si j'ai le choix, j'opte pour un contact personnel/physique. »*

> *"Je suis très contente de ce système et son application par mon psychiatre ! Merci à vous."*

[3] Dans les questionnaires en néerlandais et en allemand est survenue une erreur technique qui a empêché l'utilisation des réponses à cette question. Les résultats de la Figure 11 et de l'Annexe 4 ne décrivent donc que les personnes interrogées qui ont complété le questionnaire en français.

Figure 11. Pour quels dispensateurs de soins les personnes interrogées envisageraient-elles une téléconsultation ?

Lorsque l'on demande aux personnes interrogées la raison pour laquelle elles considèrent qu'une téléconsultation est bonne, les réponses varient grandement pour certaines affirmations. Seulement 43 % des personnes interrogées indiquent qu'une téléconsultation leur permettrait d'obtenir des conseils en matière d'autosoins. Toutefois, il convient de tenir compte du fait que les personnes interrogées qui n'ont pas besoin d'autosoins ont tendance à n'être (plutôt) pas d'accord avec cette question, sans tenir compte du contexte social. L'obtention d'un nouveau certificat de maladie ou de conseils sur un nouveau problème/symptôme affiche un score considérablement plus faible que les autres affirmations. En revanche, avec 88 % des personnes interrogées qui sont (plutôt) d'accord avec cette affirmation, l'obtention d'une nouvelle prescription de médicaments se distingue.

"Beaucoup plus pratique et sécurisante en période de pandémie que la visite au cabinet. Et plus rapide et écologique en général. Ce type de consultation devrait être la norme, de la a prévoir une visite ultérieure si un examen clinique se révélait nécessaire."

« La téléconsultation est un moyen sûr de suivre les maladies chroniques (comme le diabète) et de demander des prescriptions, tandis que pour d'autres symptômes soudains, je préfère un examen physique chez le médecin. Je ne sais pas gérer une vidéoconférence sur smartphone, ce qui me stresse plus qu'autre chose. Mais les consultations téléphoniques ne posent aucun problème. »

« Après les consultations téléphoniques, la consultation physique est redevenue possible après un certain temps, quoique strictement sur rendez-vous afin que la salle d'attente reste vide. Auparavant, les consultations sur rendez-vous étaient exceptionnelles chez mon médecin généraliste. Aujourd'hui, en pleine crise du coronavirus, j'imagine les risques inutiles qui ont été pris avant cette crise. On attendait pendant 1 à 1,5 heure dans une salle d'attente de 5 mètres sur 5, parfois bondée avec 10 à 20 patients. Y compris des personnes atteintes du virus de la grippe (classique). »

Figure 12. À quelles fins les personnes interrogées estiment-elles qu'une téléconsultation convient parfaitement ?

Conformément à la Figure 12, où les personnes interrogées indiquent qu'une téléconsultation est particulièrement utile pour le suivi d'un problème connu (74 % (plutôt) d'accord), 81 % des personnes interrogées indiquent qu'une téléconsultation est particulièrement utile pour le suivi régulier d'un

problème connu quand un examen physique n'est pas nécessaire (Figure 13). 83 % indiquent qu'elle est particulièrement utile pour un bref avis, par exemple pour savoir si une consultation physique s'impose. Une conclusion importante est que 70 % indiquent qu'une telle consultation physique est le moyen le plus approprié et le plus souhaitable de consulter son dispensateur de soins et 62 % conviennent que la téléconsultation doit être plutôt une exception que la règle.

> *"Cela doit rester exceptionnel comme type de consultation. Le médecin n'est pas devin et son patient n'est pas toujours capable de s'exprimer clairement. De plus, tout le monde n'a pas des connaissances médicales et un vis-à-vis est toujours préférable."*

Figure 13. Déclarations générales sur une téléconsultation

Remarque : dans cette figure, les personnes « D'accord » sont en rouge et les personnes « Pas d'accord » sont en vert parce que nous prenons le point de vue de la téléconsultation.

4.5. Aspects techn(olog)iques de la téléconsultation

Un peu plus de la moitié (56 %) des personnes interrogées indiquent qu'un patient doit pouvoir compter sur un soutien technique pour mener une vidéoconsultation. Environ la moitié des personnes interrogées (51 %) ont indiqué pouvoir démarrer elles-mêmes une vidéoconsultation. En revanche, 25 % des personnes interrogées ont indiqué qu'elles n'étaient pas d'accord ou plutôt pas d'accord avec cette affirmation.

> *« Je ne parviens pas à bien parler à cause de ma maladie. Donc, les téléconsultations par téléphone sont difficiles pour moi. »*

« Pour la première téléconsultation, nous avons décidé de passer un appel vidéo ou quelque chose comme ça. Ce fut un échec complet. Mon Internet se coupait en permanence et nous avons finalement décidé de revenir au bon vieux téléphone. »

« Je n'aime pas du tout la téléconsultation et devoir tout faire avec l'ordinateur, ce n'est pas facile. Je dois demander de l'aide à mes enfants et les embêter en permanence. »

Figure 14. Aspects techn(olog)iques de la téléconsultation

4.6. Téléconsultation à distance et protection des données privées

7 % des personnes interrogées indiquent être inquiètes au sujet de la protection des données privées lors d'une téléconsultation, tandis que 20 % indiquent ne pas encore s'être posé la question. En revanche, 73 % indiquent ne pas être inquiètes au sujet de la protection des données privées quand elles téléconsultent. Le pourcentage de personnes interrogées qui se disent inquiètes au sujet de la protection des données privées et le pourcentage qui indique ne pas encore s'être posé la question sont plus élevés pour les psychiatres et les psychologues que pour les médecins généralistes et les médecins spécialistes (Figure 15).

"En ce qui concerne la visio-consultation, on pourrait envisager une connexion sécurisée et cryptée de bout en bout avec le certificat de la carte d'identité ou Itsme"

> *“Avoir la certitude que l'utilisation de réseau tel que WhatsApp, Zoom, Skype et autres est bien sécurisée et confidentielle car relève de données très personnelles et confidentielles. Les mutuelles devraient mettre en place une application unique destinées à ces consultations à distance par vidéoconférence”*

Figure 15. Téléconsultation et protection des données privées, par type de fournisseur de soins

Sur le nombre de personnes interrogées qui se disent inquiètes, 43 % disent craindre que des tiers puissent suivre la conversation. Un pourcentage similaire de personnes interrogées (40 %) se disent inquiètes quant à la fiabilité de l’application ou du site. Avec 54 %, le principal motif d’inquiétude quant à la protection des données privées lors d’une téléconsultation est la crainte que les données médicales confidentielles ne restent pas sécurisées.

Là aussi, nous relevons de fortes disparités entre les dispensateurs de soins (Figure 16). Bien que nous devions tenir compte de petits nombres, on constate que pour les médecins généralistes (55 %) et les médecins spécialistes (67 %), le pourcentage de personnes interrogées inquiètes quant à la protection des données privées par peur que les données médicales confidentielles ne restent pas sécurisées est plus élevé que pour les psychiatres (32 %) et les psychologues (41 %). En revanche, les psychiatres (52 %) et les psychologues (64 %) affichent un pourcentage de personnes interrogées inquiètes quant à la protection des données privées par souci de confidentialité de l’application ou du site significativement plus élevé que les médecins généralistes (37 %) et les médecins spécialistes (38 %).

Par rapport aux autres dispensateurs de soins, pour les médecins généralistes, on craignait le moins que des tiers puissent suivre la conversation.

« Toutes les questions qui sont posées, quand vous voulez prendre rendez-vous avec votre médecin généraliste, une secrétaire ne peut pas y répondre. »

« Vous ne pouvez pas toujours parler librement à la maison. »

"Le mode de délivrance des prescriptions était plutôt chaotique. Soit photos presque illisibles envoyées par mail, soit codes avec erreur envoyés par sms et de ce fait totalement dématérialisation (impossibilité de voir ce qui était prescrit, à quelle dose, sur quel format, sous quel délai). Sentiment d'être dépossédée de mon dossier de santé"

Figure 16. Motif de l'inquiétude quant à la protection des données privées, par type de dispensateur de soins

76 % des personnes interrogées se sentaient dans un environnement informatisé sécurisé. Cela variait très légèrement de 70 % pour les psychiatres à 76 % pour les psychologues et les médecins généralistes.

En parallèle, 69 % se sentaient en sécurité pour parler au dispensateur de soins de la même manière que s'il s'agissait d'une consultation physique. Ce pourcentage variait de 61 % pour les psychiatres à 70 % pour les médecins généralistes. Dans les deux derniers groupes de dispensateurs de soins, 26 % et 17 % des personnes interrogées se sont dits respectivement moins satisfaits ou pas du tout satisfaits de cet aspect.

4.7. Aspects financiers par rapport à la téléconsultation

Au moment de la consultation, une grande majorité (65 %) des personnes interrogées ne savaient pas que le dispensateur de soins était payé par la mutualité. Pour les personnes interrogées qui ont déclaré avoir téléconsulté un psychiatre, elles représentaient 50 %, pour les médecins généralistes 64 %, pour les médecins spécialistes 73 % et pour les psychologues 80 %.

Bien qu'une nette minorité (6 %) de personnes interrogées aient déclaré avoir dû payer quelque chose, elles représentaient 58 % pour les psychologues. Pour les médecins généralistes, les médecins spécialistes et les psychiatres, ces pourcentages s'élevaient respectivement à 3 %, 8 % et 17 %.

La moitié des personnes interrogées (50 %) étaient (plutôt) d'accord pour dire que les dispensateurs de soins de santé peuvent gagner autant pour une téléconsultation que pour une consultation physique. Chez les personnes interrogées qui ont déclaré avoir téléconsulté des médecins spécialistes, ce pourcentage s'élevait à 39 %. Il était de 50 % pour les médecins généralistes, de 55 % pour les psychiatres et de 63 % pour les psychologues.

Enfin, une personne interrogée sur trois (34 %) estime normal de payer le même montant pour une téléconsultation que pour une consultation physique. Les rapports sont similaires à ceux de la question précédente : 25 % pour les médecins spécialistes, 34 % pour les médecins généralistes, 46 % pour les psychologues et 55 % pour les psychiatres.

« En tant que patient, on ne sait pas toujours si le médecin facture des honoraires pour ce type de consultation. La plupart des médecins (et aussi mon médecin généraliste) procéderont en toute honnêteté, mais je crains que la porte soit ouverte à l'abus. Comment le contrôler ? Chaque question simple doit-elle être considérée comme une consultation ? Alors que j'avais besoin d'une prescription de médicaments, le médecin m'a facturé un conseil de 4 €. Maintenant, c'est une téléconsultation (je crois), mais je n'en sais rien. »

"Comment savoir si le prestataire ne se fait pas payer pour des consultations à distance qui n'ont pas eu lieu ? En tant que patient nous n'avons aucunes vues sur les demandes envoyées à notre mutuelle. Vous indiquez à plusieurs reprises que les médecins peuvent se faire payer pour une consultation à distance lorsque nous demandons 1 simple renouvellement d'ordonnance? Je trouve cela 1 très beau salaire pour envoyer une ordonnance par email (durée 5 minutes)."

« Pour moi, cette consultation a duré environ 5 minutes, donc je ne pense pas que je devrais payer le même montant pour 5 minutes que pour 15 minutes. Tout comme le médecin ne devrait pas gagner le même montant pour une consultation téléphonique, à moins que 15 minutes ne soient prévues pour tout le monde... Ça donne à réfléchir ! »

Figure 17. Aspects financiers par rapport à la téléconsultation

5. CONCLUSION

Sur la base de 5.159 questionnaires complétés, nous avons analysé l'utilisation des téléconsultations avec les psychologues, les psychiatres, les médecins spécialistes et les médecins généralistes. Par rapport à la population belge, on constate dans notre échantillon une surreprésentation de personnes âgées, de femmes, de résidents en Région wallonne, des personnes au statut de maladie chronique, des cohabitants (avec ou sans enfants et/ou partenaire) et des personnes très et peu qualifiées. Toutefois, l'échantillon est représentatif de la population belge en ce qui concerne le statut d'intervention majorée et le revenu familial disponible. Par rapport à la population ayant eu recours

à une téléconsultation, nous constatons une surreprésentation des personnes interrogées âgées dans notre échantillon, mais une représentation représentative en termes de lieu de résidence (région). Cependant, nous pouvons affirmer que la validité externe de l'étude suffit pour faire des déclarations générales.

L'initiative de la téléconsultation venait du dispensateur de soins dans plus de la moitié des cas. La majorité des téléconsultations n'ont pas remplacé une consultation physique prévue à l'avance. On relève toutefois un schéma très différent pour les médecins spécialistes, les psychiatres et les psychologues, où au moins trois téléconsultations sur quatre ont remplacé une consultation physique prévue à l'avance.

La consultation a généralement eu lieu avec le dispensateur de soins habituel, mais pour les psychologues et les médecins spécialistes, un certain nombre de consultations ont eu lieu avec un nouveau dispensateur de soins.

Motif pour une téléconsultation :

- De nombreux motifs différents sont invoqués pour justifier les téléconsultations avec des médecins généralistes. Il est frappant de constater que, dans un quart des cas, les personnes interrogées indiquent l'obtention d'une prescription de médicaments. Pour la dispense de conseils ou la délivrance d'une prescription de médicaments, il existe en principe un code de nomenclature spécifique donnant lieu à une rémunération de 4,01 euros. Avec 20 euros, la rémunération d'une téléconsultation est bien plus élevée. Parmi les autres dispensateurs de soins, une grande majorité des téléconsultations sont organisées pour surveiller une maladie existante ou chronique.
- Une téléconsultation pour obtenir un certificat de maladie, obtenir une prescription de médicaments ou se renseigner sur le résultat d'une analyse prend moins de temps qu'une téléconsultation pour parler d'une maladie ou un symptôme nouveau ou existant.
- Il convient de noter que 6 % et 8 % des consultations chez les psychiatres et les psychologues, respectivement, ont eu lieu à la suite de symptômes liés au coronavirus.

Satisfaction

- Pour chacun des dispensateurs de soins, les personnes interrogées se disent satisfaites à très satisfaites des téléconsultations, et la satisfaction est la plus élevée pour les médecins généralistes : l'aide nécessaire a été fournie, le diagnostic adéquat a été posé ou les soins

appropriés ont été fournis. Le patient s'est senti entendu et a reçu les réponses attendues à sa question.

- Une plus grande satisfaction à l'égard des téléconsultations est associée à un âge plus avancé, un niveau d'instruction plus élevé, la composition du ménage et un revenu familial élevé. Nous ne voyons aucune différence de satisfaction selon le sexe, le statut d'intervention majorée et le statut de personne atteinte d'une affection chronique.

Aspects techniques/technologiques

- Une assistance technique devrait être mise à disposition pour les vidéoconsultations, bien qu'il n'y ait généralement pas de problèmes techniques et que seule une petite minorité des personnes interrogées ne parviennent pas à démarrer une vidéoconsultation seules.
- Les personnes interrogées indiquent que la communication avec chaque dispensateur de soins est fluide et qu'ils ne doivent pas attendre longtemps avant d'avoir le dispensateur de soins en ligne.
- Seuls les psychologues et les psychiatres ont reçu une partie des vidéoconsultations. La satisfaction est plus élevée pour les téléconsultations par vidéo que pour les téléconsultations par téléphone.

Durée de la téléconsultation

- Pour chaque dispensateur de soins de santé, une grande majorité des personnes interrogées se disent satisfaites de la durée de la téléconsultation. Quel que soit le type de dispensateur de soins et d'autres facteurs, la satisfaction de la téléconsultation augmente à mesure que la durée augmente elle aussi.
- Dans le cas des médecins généralistes et des médecins spécialistes, la majorité des téléconsultations prend jusqu'à 10 minutes, tandis que dans le cas des psychiatres et des psychologues, la grande majorité des téléconsultations dure au moins 15 minutes et au moins 30 minutes, respectivement.
    - Pour les psychiatres, aucune durée fixe de la téléconsultation n'a été déterminée pour un *« Avis avec renvoi éventuellement urgent d'un patient »*, tandis que pour les autres

téléconsultations avec un psychiatre, la durée a été déterminée à 30 minutes – 120 minutes.[4] Voir également l'Annexe 1 pour les codes de nomenclature spécifiques.

- Pour les psychologues, l'INAMI déclare que pour les téléconsultations « *La durée de 60/45 minutes doit toujours être respectée.*»[5] Voir également l'Annexe 1 pour les codes de nomenclature spécifiques.

- La téléconsultation dure plus longtemps chez les femmes, ce qui correspond aux conclusions de la littérature[6], et chez les plus jeunes personnes. Ce dernier point est frappant étant donné que les personnes interrogées plus âgées se disent plus satisfaites des téléconsultations que les personnes interrogées plus jeunes.
- La plupart des téléconsultations, en particulier avec le médecin généraliste, ont eu lieu avec le dispensateur de soins habituel. On recense relativement beaucoup de consultations pour des psychologues et des médecins spécialistes qui n'ont pas été tenues avec le dispensateur de soins habituel. La satisfaction globale est plus élevée si la consultation a eu lieu avec le dispensateur de soins habituel par rapport à un autre dispensateur de soins.
- Seuls les psychiatres et les psychologues s'attribuent une grande proportion des téléconsultations par vidéo, tandis que pour les médecins généralistes et les médecins spécialistes, pratiquement toutes les consultations se sont faites par téléphone.

---

[4] INAMI : Continuité des soins de santé mentale : prestations à distances pour les psychiatres et pédopsychiatres ; https://www.riziv.fgov.be/fr/covid19/Pages/continuite-soins-sante-mentale-prestations-distances-psychiatres-pedopsychiatres.aspx

[5] INAMI : Covid-19 - Soins psychologiques de première ligne : Consultation par vidéo, plus de flexibilité, quel que soit l'âge du patient; https://www.riziv.fgov.be/fr/covid19/Pages/soins-psychologiques-premiere-ligne-consultation-video-autres-assouplissements-covid19.aspx

[6] Stevens S, Bankhead C, Mukhtar T on behalf of the NIHR School for Primary Care Research, Nuffield Department of Primary Care Health Sciences, University of Oxford. Patient-level and practice-level factors associated with consultation duration: a cross-sectional analysis of over one million consultations in English primary care. BMJ Open 2017;7:e018261.

- Selon la nomenclature, les téléconsultations avec des psychologues ne peuvent être organisées que par vidéo[7] et certaines téléconsultations avec des psychiatres doivent également avoir lieu par vidéo.[8]
- Compte tenu des autres facteurs, la satisfaction des vidéoconsultations est plus élevée que pour les consultations par téléphone.

Protection des données privées

- Seule une minorité de personnes interrogées estiment qu'il y a des problèmes en matière de protection des données privées et elles ne se sentent pas en sécurité lors de la téléconsultation. Une nuance est en l'occurrence que 1 personne interrogée sur 4 à 1 personne interrogée sur 5 indique qu'elle ne se sent pas en sécurité de parler à un dispensateur de soins de la même manière que s'il s'agissait d'une consultation physique.
- Une proportion importante de personnes interrogées ne s'était pas encore interrogée sur d'éventuels problèmes en matière de protection de la vie privée lors d'une téléconsultation.
- Les téléconsultations avec des psychologues et des psychiatres, qui se font souvent par vidéo, suscitent davantage d'inquiétude en matière de protection des données privées. Les personnes interrogées sont inquiètes par rapport à la protection des données privées quant à la fiabilité de l'application ou du site pour les psychiatres et les psychologues.

Aspects financiers

- Au moment de la consultation, la plupart des personnes interrogées ne savaient pas que le dispensateur de soins de santé est payé par la mutualité pour la téléconsultation.
- Les opinions sont fortement disparates sur la contribution propre qu'un patient devrait payer pour une téléconsultation : certains considèrent qu'elle peut être aussi élevée qu'une consultation physique, d'autres non.
- Seule une minorité de personnes interrogées soutient qu'un dispensateur de soins ne doit pas gagner autant pour une téléconsultation que pour une consultation physique. Les

[7] INAMI : Covid-19 - Soins psychologiques de première ligne : Consultation par vidéo, plus de flexibilité, quel que soit l'âge du patient; https://www.riziv.fgov.be/fr/covid19/Pages/soins-psychologiques-premiere-ligne-consultation-video-autres-assouplissements-covid19.aspx

[8] INAMI COVID-19 : Rémunération pour les prestations à distance sans contact physique, dans le cadre de la crise du COVID-19 ; https://www.riziv.fgov.be/SiteCollectionDocuments/20200429-prestations-distance-tabel-fr.pdf

psychiatres et les psychologues, en particulier, avec lesquels les téléconsultations ont duré en moyenne plus longtemps qu'avec les médecins spécialistes et les médecins généralistes, et avec lesquels la consultation a eu lieu plus fréquemment par vidéo, peuvent gagner autant pour une téléconsultation que pour une consultation physique.

- Avec le psychologue uniquement, il faudrait payer un ticket modérateur pour la téléconsultation et pour les autres dispensateurs, aucun ticket modérateur ne peut être comptabilisé. Plus de la moitié des personnes interrogées affirment avoir payé de leurs propres poches le psychologue et de petites minorités également avec les autres dispensateurs de soins, bien que cela soit contraire à la réglementation.

Avenir des téléconsultations

- La grande majorité des personnes interrogées ont indiqué que les téléconsultations sont particulièrement utiles pour obtenir de brefs conseils et assurer un suivi régulier d'un problème connu.
- Une grande majorité des personnes interrogées soutiennent que la consultation physique reste le moyen le plus approprié et le plus souhaitable pour contacter le dispensateur de soins. Les téléconsultations sont particulièrement utiles pour obtenir une nouvelle prescription de médicaments, pour être référencé chez un médecin et pour assurer le suivi d'un problème connu ou d'une affection chronique.
- Les téléconsultations sont jugées inappropriées pour obtenir un avis sur un nouveau symptôme ou pour guider le patient dans ses autosoins.
- Pour les médecins généralistes, uniquement, une majorité des personnes interrogées indiquent que les téléconsultations sont appropriées. Pour les autres dispensateurs de soins, seule une petite minorité a indiqué que les téléconsultations seraient appropriées. Une nuance est en l'occurrence qu'une majorité des personnes interrogées qui ont eu recours à une téléconsultation avec un psychiatre ou un psychologue ont indiqué qu'une téléconsultation avec ce dispensateur de soins spécifique est toutefois appropriée.

6. ANNEXES

Annexe 1. Nomenclature sélectionnée[9]

Dispensateur de soins		Code et libellé de la prestation
Médecins	Tous (n° INAMI)	101990 - Avis triage COVID-19
		101135 - Avis continuité des soins
	Médecins généralistes	101835 - Avis triage COVID-19 - Postes de garde
	Psychiatres	101872 - Avis renvoi d'urgence vers équipe mobile ou psych. urg.
		101894 - Diagnostic psych. ou psychothérapie - 30 minutes - Par téléphone ou communication vidéo
		101916 - Psychothérapie - continuité - 45 minutes - Par communication vidéo
	Pédopsychiatres	101931 - Thérapie de médiation - 60 minutes - Communication vidéo
		101953 - Concertation du médecin avec le psychologue ou l'orthopédagogue - 30 minutes - Par téléphone ou communication vidéo
		101975 - Évaluation pschy. indiv. approfondie - 120 minutes - 60 minutes communication vidéo avec le patient, restent hétéroanamnèse, tiers, constitution dossier, rapport
	Neuropédiatres	101791 - Séance de 45 minutes minimum, sans présence physique, en vue d'assurer le suivi d'enfants, d'adolescents ou de jeunes adultes de moins de 23 ans présentant des troubles neuro-développementaux (trouble du spectre de l'autisme, trouble déficitaire de l'attention/hyperactivité, déficience intellectuelle) associés à des troubles graves du comportement - communication téléphonique ou vidéo
	COM : Consultation oncologique multidisciplinaire	La COM est autorisée par communication vidéo.
Psychologues	Psychologues cliniciens, orthopédagogues cliniciens avec convention séances de	Séance de psychologie de 60 minutes par communication vidéo : - Patients de moins de 18 ans : 791195 (à partir du 02.04.2020) - Patients de 18 à 64 ans : 789950 (à partir du 14.03.2020) - Patients de plus de 64 ans : 791372 (à partir du 02.04.2020)

[9] Source : INAMI – COVID-19 : Rémunération pour les prestations à distance sans contact physique, dans le cadre de la crise du COVID-19 ; https://www.riziv.fgov.be/SiteCollectionDocuments/20200429-prestations-distance-tabel-fr.pdf

	psychologie de 1ère ligne - SSM-adulte - Réseau	Séance de psychologie de 45 minutes par communication vidéo : - Patients de moins de 18 ans : 791210, 791232, 791254, 791276 (à partir du 02.04.2020) - Patients de 18 à 64 ans : - soit 789972 (du 14.03 au 14.05.2020) - soit 791291, 791313, 791335 (à partir du 14.03.2020) - soit 791350 (à partir du 02.04.2020) - Patients de plus de 64 ans : 791394, 791416, 791431, 791453 (à partir du 02.04.2020)
	Psychologues - thérapeutes cognitivocomportementalistes pour le SFC cf. CMD-convention SFC	788970-788981 CGT- Séance TCC par communication vidéo
Hôpitaux	Hôpitaux généraux et psychiatriques	Montant par jour/montant par admission pour l'hospitalisation partielle dans les services A de jour, A de nuit T de jour, T de nuit K de jour, K de nuit
	Hôpitaux psychiatriques	Prestation 762974 Postcure de rééducation : montant par heure effectivement prestée et indivisible est remplacée par Prestation 762996 Postcure de rééducation: séances individuelles de 45 minutes par communication vidéo
Dentistes	Tous (n° INAMI)	389012 - Avis par téléphone avec renvoi éventuel d'un patient avec une demande de soins communiquée
		389034 - Avis par téléphone avec renvoi éventuel d'un patient avec une demande de soins communiquée dans le cadre d'un service de garde organisé
Logopédie	Tous (n° INAMI)	Porter en compte les prestations actuelles avec le pseudocode 792433 pour la communication vidéo sur l'attestation
Kinésithérapie	Tous (n° INAMI)	518011 - Rééducation fonctionnelle via communication vidéo - minimum 2 communications vidéo dont une d'au moins 20 minutes - forfait hebdomadaire
		518033 - Consultation par téléphone - min. 2 contacts
Sage-femme	Tous (n° INAMI)	Porter en compte les prestations actuelles avec le pseudocode 792433 pour la communication vidéo sur l'attestation
Éducation au diabète	N° INAMI - Éducateurs en diabétologie	794415 et 794430 - Patients diabétiques avec trajet de soins - Attester avec pseudocode 792433 pour communication téléphonique ou vidéo d'au moins 30 min.
	N° INAMI - Éducateurs en diabétologie	794253 - Patients diabétiques avec prétrajet (102852), de 15 à 69 ans inclus, IMC > 30 ou hypertension artérielle - Attester avec pseudocode 792433 pour communication téléphonique ou vidéo d'au moins 30 min.
	Diététicien avec n° INAMI	794275 - Patients diabétiques avec prétrajet (102852), de 15 à 69 ans inclus, IMC > 30 ou hypertension artérielle - Attester avec pseudocode 792433 pour communication téléphonique ou vidéo d'au moins 30 min.
	Pharmacien avec n° INAMI	794953 - Patients diabétiques avec prétrajet (102852), de 15 à 69 ans inclus, IMC > 30 ou hypertension artérielle - pour communication vidéo d'au moins 30 minutes

	Praticien de l'art infirmier avec n° INAMI	794312 - Patients diabétiques avec prétrajet (102852), de 15 à 69 ans inclus, IMC > 30 ou hypertension artérielle - attester avec pseudocode 792433 pour communication téléphonique ou vidéo d'au moins 30 minutes
Formes alternatives de soins aux personnes âgées	Médecin généraliste	794496 - séance de case management basse intensité - médecin généraliste
	Médecin généraliste	794614 - séance de case management haute intensité - médecin généraliste
	Assistant social	794570 - séance de case management basse intensité – assistant social
	Assistant social	794695 - séance de case management haute intensité – assistant social
	Praticien de l'art infirmier (tous n° INAMI)	794533 - séance de case management basse intensité – infirmier
	Praticien de l'art infirmier (tous n° INAMI)	794651 - séance de case management haute intensité – infirmier
	Psychologues cliniciens	794776 - - Séance de suivi psychologique
	Ergothérapeutes	794732 - Séance d'ergothérapie
Diététiciens	N° INAMI	771131 - Patients diabétiques avec pré-trajet (nomenclature 102852) - attester avec pseudocode 792433 pour communication téléphonique ou vidéo d'au moins 30 minutes
		794010 - Patients diabétiques avec trajet de soins - attester avec pseudocode 792433 pour communication téléphonique ou vidéo d'au moins 30 min.
		794010 - Patients souffrant d'insuffisance rénale chronique avec trajet de soins - Attester avec pseudo-code 792433 pour communication téléphonique ou vidéo d'au moins 30 min.
Ergothérapeutes	N° INAMI	784335 - Séance d'information, de conseil et d'apprentissage d'une heure pour les patients qui ont suivi un programme complet de rééducation fonctionnelle dans un centre de rééducation conventionné pour troubles locomoteurs et neurologiques (programme de rééducation fonctionnelle dans le cadre de la convention de rééducation fonctionnelle) et pour lesquels un bilan d'observation (784291-784302) a été établi - attester avec pseudocode 792433 pour communication vidéo d'au moins 60 minutes
Prestations dans le cadre des conventions avec les centres de rééducation et les centres spécialisés	Centres 771	783495-783506 prestation de logopédie par vidéo (30 minutes) dans le cadre de la convention 771
	Centres 7.76.1	788992-789003 séance par vidéo réalisée par un psychologue dans le cadre de la convention 7.76.1
	Centres 7.76.2	785971-785982 séance par vidéo réalisée par un psychologue dans le cadre de la convention 7.76.2
	Centres 7.76.6	783996 séance d'accompagnement par vidéo ou par téléphone
	Centres 7.78.1	785993-786004 séance par vidéo réalisée par un psychologue dans le cadre de la convention 7.78.1
	Centres 7.89.50	784394-784405 prestation avis ponctuel par téléphone ou par vidéo
	Centres 950	791475-791486 prestation de logopédie par vidéo (30 minutes) dans le cadre de la convention 950
	Centres 951	791534-791545 prestation de logopédie par vidéo (30 minutes) dans le cadre de la convention 951

Annexe 2. Nombre d'affiliés convoqués par compagnie d'assurance participante

Alliance nationale des mutualités chrétiennes (100)

Région	Âge	Médecin généraliste	Autres dispensateurs de soins	Total
Région de Bruxelles-Capitale	00-17	199	162	361
	18-50	1161	292	1453
	51-80	1015	255	1270
Région flamande	00-17	1564	582	2146
	18-50	8104	1183	9287
	51-80	8978	1617	10595
Région wallonne	00-17	1127	408	1535
	18-50	5599	804	6403
	51-80	6677	1040	7717
Total		34424	6343	40767

Union nationale des mutualités neutres (200)

Région	Âge	Médecin généraliste	Autres dispensateurs de soins	Total
Région de Bruxelles-Capitale	00-17	29	24	53
	18-50	169	42	211
	51-80	148	37	185
Région flamande	00-17	228	85	313
	18-50	1179	172	1351
	51-80	1306	235	1541
Région wallonne	00-17	164	59	223
	18-50	815	117	932
	51-80	971	151	1122
Total		5009	922	5931

Union nationale des mutualités socialistes (300)

Région	Âge	Médecin généraliste	Autres dispensateurs de soins	Total
Région de Bruxelles-Capitale	00-17	149	122	271
	18-50	869	218	1087
	51-80	760	191	951
Région flamande	00-17	1171	435	1606
	18-50	6067	886	6953
	51-80	6,721	1211	7932
Région wallonne	00-17	844	305	1149
	18-50	4192	602	4794
	51-80	4999	778	5777
Total		25772	4748	30 520

Union nationale des mutualités libérales (400)

Région	Âge	Médecin généraliste	Autres dispensateurs de soins	Total
Région de Bruxelles-Capitale	00-17	12	10	22
	18-50	68	17	85
	51-80	60	15	75
Région flamande	00-17	92	34	126
	18-50	477	70	547
	51-80	528	95	623
Région wallonne	00-17	66	24	90
	18-50	330	47	377
	51-80	393	61	454
Total		2026	373	2399

Union nationale des mutualités libres (500)

Région	Âge	Médecin généraliste	Autres dispensateurs de soins	Total
Région de Bruxelles-Capitale	00-17	99	81	180
	18-50	580	146	726
	51-80	507	128	635
Région flamande	00-17	782	291	1073
	18-50	4052	592	4644
	51-80	4489	809	5298
Région wallonne	00-17	564	204	768
	18-50	2799	402	3201
	51-80	3338	520	3858
Total		17210	3173	20 383

Annexe 3. Questionnaire

1. Avec quel(s) dispensateur(s) de soins avez-vous eu une téléconsultation ? (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Médecin généraliste
- ☐ Médecin spécialiste (gynécologue, dermatologue, cancérologue, cardiologue, ...)
- ☐ Psychiatre
- ☐ Kinésithérapeute
- ☐ Logopède
- ☐ Psychologue
- ☐ Dentiste
- ☐ Sage-femme
- ☐ Diététicien
- ☐ Ergothérapeute
- ☐ Éducateur en diabétologie
- ☐ Infirmière en diabétologie
- ☐ Autre

Merci de préciser quel type de médecin spécialiste ou quel autre dispensateur de soins :

2. Qui vous a informé des possibilités de téléconsultations?

- ○ Mon dispensateur de soins
- ○ Les médias
- ○ Un ami ou la famille
- ○ Les médias sociaux
- ○ Autre (merci de préciser)
- ○ Ma mutualité
- ○ Une association de patients
- ○ Je ne sais plus

3. Concernant votre expérience de téléconsultation, par rapport à quel dispensateur de soins voulez-vous exprimer votre avis ? (vous ne pouvez indiquer qu'un seul dispensateur de soins auquel les réponses se rapportent. À la fin du questionnaire, vous pourrez choisir de le compléter à nouveau pour un autre dispensateur de soins).

- ◯ Médecin généraliste
- ◯ Médecin spécialiste (veuillez préciser quel type de médecin spécialiste dans le champ ci-dessous)
- ◯ Psychiatre
- ◯ Kinésithérapeute
- ◯ Logopède
- ◯ Psychologue
- ◯ Dentiste
- ◯ Sage-femme
- ◯ Diététicien
- ◯ Ergothérapeute
- ◯ Éducateur en diabétologie
- ◯ Infirmières en diabétologie
- ◯ Autre

Merci de préciser quel type de médecin spécialiste ou quel autre dispensateur de soins :

4. Vous remplissez cette enquête concernant une téléconsultation pour :

- ◯ Moi-même
- ◯ Mon enfant
- ◯ Mon/ma partenaire - mon/ma conjoint(e)
- ◯ Un autre proche

5. Qui a proposé de réaliser cette téléconsultation ?

- ◯ Moi-même
- ◯ Mon dispensateur de soins
- ◯ Une personne de mon entourage (famille, ami, proche,...)
- ◯ Autre dispensateur de soins
- ◯ Je ne sais plus

6. La téléconsultation a-t-elle remplacé une consultation physique prévue à l'avance ?

- ◯ Oui
- ◯ Non

7. Votre téléconsultation a eu lieu :

- ◯ uniquement par téléphone
- ◯ par vidéo (le dispensateur de soins pouvait vous voir)

8. Via quel logiciel avez-vous pris contact avec le dispensateur de soins ?

- Skype
- WhatsApp
- Zoom
- Clickdoc
- Communicare
- Doctena
- FaceTalk
- Autre (merci de préciser)
- Helena
- Telemedi
- TelePHON
- Intersysto
- Signal
- Je ne sais plus

9. La principale raison de votre téléconsultation :

- des nouveaux symptômes liés au coronavirus.
- des nouveaux symptômes liés sans rapport avec le coronavirus.
- le suivi d'une maladie chronique ou existante.
- l'obtention d'un certificat médical.
- l'obtention d'une prescription de médicaments.
- des renseignements sur les résultats d'une analyse (échantillons tels que le sang, les urines, les selles, etc...).
- Autre (merci de préciser)

10. Aviez-vous déjà consulté auparavant le dispensateur de soins avec lequel vous avez eu une téléconsultation ?

- ◯ Oui, c'est mon dispensateur de soins habituel, médecin généraliste, médecin traitant, kinésithérapeute,...
- ◯ Non, c'était le remplaçant de mon dispensateur de soins habituel.
- ◯ Non, c'était un nouveau dispensateur de soins.

11. Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la téléconsultation ?

Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait
◯	◯	◯	◯	◯

12. Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ?

	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait
La communication avec mon dispensateur de soins était fluide.	○	○	○	○	○
J'ai le sentiment d'avoir été aidé.	○	○	○	○	○
Je pense que mon dispensateur de soins a pris le temps nécessaire.	○	○	○	○	○
J'ai trouvé la téléconsultation facile.	○	○	○	○	○
Je me suis senti(e) entendu(e) par le dispensateur de soins.	○	○	○	○	○
J'estime que la téléconsultation s'est déroulée facilement d'un point de vue technique.	○	○	○	○	○
Je me sentais dans un environnement informatique sécurisé (l'utilisation du téléphone portable, ordinateur).	○	○	○	○	○
Je me sentais autant en sécurité pour parler avec le dispensateur de soins que dans le cadre d'une consultation en face à face.	○	○	○	○	○
Je n'ai pas dû attendre longtemps avant d'avoir mon dispensateur de soins en ligne.	○	○	○	○	○
J'ai obtenu l'aide que j'attendais.	○	○	○	○	○
J'ai l'impression que le dispensateur de soins a posé le bon diagnostic ou fourni les soins appropriés.	○	○	○	○	○
Cette téléconsultation m'a permis d'obtenir les réponses que je souhaitais.	○	○	○	○	○

13. Combien de temps a duré la téléconsultation (approximativement) ?

- ○ Moins de 5 minutes
- ○ Entre 5 et 10 minutes
- ○ Entre 10 et 15 minutes
- ○ Entre 15 et 30 minutes
- ○ Plus de 30 minutes
- ○ Je ne sais plus

14. Saviez-vous, au moment de la téléconsultation, que votre prestataire de soins était payé par votre mutualité ?

- Oui
- Non

15. Avez-vous dû payer de votre poche pour les téléconsultations ?

- Oui
- Non
- Je ne sais plus

16. J'estime que la téléconsultation était appropriée pour

	Pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Neutre	Plutôt d'accord	D'accord
obtenir une nouvelle prescription de médicaments.					
obtenir un nouveau certificat médical.					
obtenir un avis pour un nouveau problème/une nouvelle plainte.					
assurer le suivi de ma maladie chronique.					
suivre un problème de santé déjà connu.					
m'accompagner dans des soins autonomes (exercices de kinésithérapie ou de logopédie ou pour une consultations avec un psychologue/psychiatre, ...).					
partager un souci avec mon dispensateur de soins.					
contacter facilement et en toute sécurité mon dispensateur de soins.					
gagner du temps.					
obtenir une référence vers le bon dispensateur de soins/spécialiste.					
entrer en contact rapidement et de toute urgence avec mon dispensateur de soins.					
obtenir une prescription pour une consultation chez une infirmière, un kinésithérapeute, un psychologue, ...					

17. Aviez-vous des inquiétudes quant à la protection de vos données privées lors des téléconsultations ?

- ◯ Oui
- ◯ Non
- ◯ Je n'y ai pas réfléchi

18. Pourquoi êtes-vous inquiet/inquiète au sujet de la protection de vos données privées ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ J'ai peur que d'autres personnes suivent la conversation.
- ☐ J'ai peur que mes données médicales confidentielles ne soient pas sécurisées.
- ☐ Je suis préoccupé(e) par la fiabilité de l'application ou du site internet.
- ☐ Autre (merci de préciser)

19. Pour quel(s) dispensateur(s) de soins de santé envisageriez-vous une consultation à distance ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Médecin généraliste
- ☐ Psychiatre
- ☐ Kinésithérapeute
- ☐ Logopède
- ☐ Psychologue
- ☐ Dentiste
- ☐ Sage-femme
- ☐ Ergothérapeute
- ☐ Éducateur en diabétologie
- ☐ Diététicien
- ☐ Audicien
- ☐ Bandagiste
- ☐ Orthopédagogue clinicien
- ☐ Opticien
- ☐ Orthopédiste
- ☐ Podologue
- ☐ Infirmier (à domicile)
- ☐ Médecin spécialiste
- ☐ Autre

Merci de préciser quel type de médecin spécialiste ou quel autre dispensateur de soins :

20. Comment jugez-vous les phrases suivantes ?

	Pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Neutre	Plutôt d'accord	D'accord
Le dispensateur de soins doit être rémunéré autant pour la téléconsultation que pour une consultation physique.					
Il est normal de payer la même somme de sa poche pour une téléconsultation que pour une consultation physique.					
Les téléconsultations devraient plutôt être l'exception que la règle.					
Les téléconsultations sont principalement utiles pour le suivi régulier de maladies chroniques, lorsqu'un examen physique n'est pas nécessaire.					
Les téléconsultations sont principalement utiles pour un avis rapide, pour savoir s'il est nécessaire que je me présente à une consultation physique.					
Je suis techniquement capable de lancer une vidéoconsultation avec mon dispensateur de soins.					
En tant que patient, j'estime que je dois pouvoir compter sur du soutien et de l'aide technique lors des vidéoconsultations.					
La consultation physique est la manière la plus appropriée et souhaitable pour consulter mon médecin.					
Les téléconsultations devraient être accessibles à tout le monde.					

21. Combien de consultation(s) à distance avez-vous eue(s) au cours des mois de mars - avril - mai 2020 ? (tous dispensateurs de soins confondus)

22. Quelle a été votre satisfaction globale à l'égard de ces téléconsultations ?

Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait

23. Vous êtes :

- Un homme
- Une femme
- Neutre du point de vue du genre

24. Quelle est votre année de naissance ?

25. Où habitez-vous ?

- Région de Bruxelles-Capitale
- Province d'Anvers
- Province de Limbourg
- Province de Flandre orientale
- Province du Brabant flamand
- Province de Flandre occidentale
- Province de Hainaut
- Province de Liège
- Province de Luxembourg
- Province de Namur
- Province du Brabant wallon
- À l'étranger

26. Avez-vous droit à l'intervention majorée (statut BIM, ancien VIPO) ?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

27. Bénéficiez-vous du statut malade chronique ?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

28. Dans quelle mesure votre famille peut-elle joindre les deux bouts avec le revenu familial disponible actuellement ?

Très difficilement	Assez difficilement	Ni facilement, Ni difficilement	Assez facilement	Très facilement
○	○	○	○	○

29. Quel est le diplôme le plus élevé que vous avez obtenu ?

- Aucun diplôme
- Enseignement primaire
- Enseignement secondaire inférieur
- Enseignement secondaire supérieur
- Enseignement supérieur non universitaire
- Enseignement universitaire

30. Avec qui vivez-vous ? (Si vous avez des enfants en coparenté ou des enfants de votre partenaire, indiquez la situation qui s'applique le mieux à votre cas)

- Je vis avec mon/ma partenaire.
- Je vis avec mon/mes enfant(s) et mon/ma partenaire.
- Autre (merci de préciser)
- Je vis avec mon/mes enfant(s), sans partenaire.
- Je vis seul.

31. L'âge de mon/mes enfant(s) :

enfant 1	
enfant 2	
enfant 3	
enfant 4	
enfant 5	
enfant 6	

32. Souhaitez-vous remplir à nouveau le questionnaire pour une téléconsultation concernant un autre dispensateur de soins ?

- ◯ Oui
- ◯ Non

Remarque : si la personne interrogée a indiqué « Oui », une itération de toutes les questions précédentes a suivi, à l'exception des caractéristiques sociodémographiques.

71. Avez-vous des commentaires/suggestions sur ce questionnaire ou sur les consultations à distance?

Annexe 4. Comparaison entre l'échantillon et la population

Âge

Environ 11 % (n=524) des personnes interrogées n'ont fourni aucune information sur leur âge.

Comme décrit dans la méthodologie, 48 % des personnes ayant eu recours à une téléconsultation avaient entre 51 et 80 ans, 42 % entre 18 et 50 ans et 10 % moins de 18 ans. L'enquête n'a pas été envoyée aux enfants mêmes, mais à leurs parents, ce qui signifie qu'aucune personne interrogée n'a moins de 19 ans (dernière année de naissance = 2001).[10] Par rapport aux personnes ayant eu recours à une téléconsultation, nous constatons une surreprésentation des 51-80 ans et une sous-représentation des enfants et des 18-50 ans parmi nos personnes interrogées.

Au sein de la population belge de 20 à 80 ans affiliée à une compagnie d'assurance, plus de la moitié (56 %) a moins de 50 ans et 44 % ont au moins 50 ans.[11] Il y a donc une surreprésentation des personnes interrogées âgées de 51 à 80 ans et une sous-représentation des personnes interrogées plus jeunes dans notre échantillon par rapport à la population belge.

Lieu de résidence (région)

Parmi les personnes ayant bénéficié d'une téléconsultation entre le 14 mars et le 31 mai, 8 % résident à Bruxelles, 54 % en Flandre et 38 % en Wallonie. En termes de lieu de résidence, l'échantillon est représentatif de la population de personnes ayant eu recours à une téléconsultation.

De la population belge de 20 à 80 ans affiliée à une compagnie d'assurance, 10 % résident en Région de Bruxelles-Capitale, 31 % en Région wallonne, 58 % en Région flamande (et 2 % à l'étranger) (situation au 31 décembre 2019).[12] On relève donc une surreprésentation des personnes interrogées en Région wallonne et une sous-représentation des personnes interrogées en Région flamande et en Région de Bruxelles-Capitale par rapport à l'ensemble de la population.

---

[10] 178 personnes (3 %) ont toutefois répondu à l'enquête au nom de leur enfant.

[11] Source : INAMI - statistiques des affiliés aux mutualités

[12] Source : INAMI - statistiques des affiliés aux mutualités

Sexe

Environ 10 % (n=472) des personnes interrogées n'ont fourni aucune information sur leur sexe.

Les femmes représentent la moitié (50,4 %) de la population belge de 20 à 80 ans affiliée à une compagnie d'assurance.[13] Il y a donc une surreprésentation des personnes interrogées de sexe féminin dans l'échantillon. Cette surreprésentation des femmes est en partie nuancée par le fait qu'une plus grande proportion de femmes âgées de 15 ans ou plus ont des contacts avec le médecin généraliste que les hommes[14]. On peut donc s'attendre à ce qu'il y ait plus de femmes que d'hommes parmi les personnes ayant eu recours à une téléconsultation.

Niveau d'instruction

Environ 12 % (n=581) des personnes interrogées n'ont fourni aucune information sur leur niveau d'instruction.

Des 25-64 ans en Belgique, 41 % sont très instruits, 38 % le sont moyennement et 21 % le sont peu.[15] On relève donc parmi les personnes interrogées une légère surreprésentation des personnes très instruites (43,8 % dans l'enseignement supérieur) et des personnes peu instruites (25,9 % tout au plus dans l'enseignement secondaire inférieur) ainsi qu'une sous-représentation des personnes moyennement instruites (30,3 % dans l'enseignement secondaire supérieur) par rapport à la population belge.

Statut d'intervention majorée

Environ 11 % (n=516) des personnes interrogées n'ont fourni aucune information sur le statut d'intervention majorée.

De la population belge de 15 à 79 ans affiliée à une compagnie d'assurance, 17 % ont droit au statut d'intervention majorée (situation au 31 décembre 2019).[16] Parmi les personnes interrogées, 15,5 %

---

[13] Source : INAMI - statistiques des affiliés aux mutualités

[14] Source : AIM - contact avec le médecin généraliste ventilé par sexe et âge, 2017

[15] Source : Statbel – Niveau d'enseignement de la population belge à partir de 15-64 ans; https://statbel.fgov.be/fr/themes/emploi-formation/formation-et-enseignement/niveau-dinstruction#figures

[16] Source : INAMI - statistiques des affiliés aux mutualités

disent avoir droit à l'intervention majorée et 12,6 % ne connaissent pas leur statut. En termes de droit à l'intervention majorée, l'échantillon est donc représentatif de la population de personnes ayant eu recours à une téléconsultation.

Statut de personne atteinte d'une affection chronique

Environ 11 % (n=544) des personnes interrogées n'ont fourni aucune information sur le statut de personne atteinte d'une affection chronique.

En 2017, 12 % de la population belge affiliée à une compagnie d'assurance ont le statut de personne atteinte d'une affection chronique.[17] On relève donc une surreprésentation du nombre de personnes interrogées au statut de personne atteinte d'une affection chronique dans l'échantillon (20,4%) par rapport à l'ensemble de la population.

Revenu familial disponible

Environ 12 % (n=571) des personnes interrogées n'ont fourni aucune information sur le revenu familial disponible.

Il ressort de l'enquête EU-SILC de 2019 que 5 % de la population belge vit dans un ménage confronté à une privation matérielle sévère[18]. Parmi les personnes interrogées, 4,7 % indiquent qu'il est très difficile et 14,1 % qu'il est assez difficile de joindre les deux bouts avec le revenu familial disponible. Les résultats de l'enquête EU-SILC suggèrent donc que les personnes interrogées sont représentatives de la population belge en termes de revenu familial disponible.

Composition du ménage

Environ 15 % (n=756) des personnes interrogées n'ont fourni aucune information sur la composition du ménage ou n'ont complété une option autre que les 4 choix proposés.

---

[17] Source : Atlas AIM

[18] SMD : Une personne se trouve dans un état de privation matérielle sévère lorsque son ménage est confronté à des conditions de vie caractérisées par un manque de ressources ; au moins quatre des neuf indicateurs de privation s'y appliquent : incapacité de 1 : payer le loyer ou les factures des services d'utilité générale ; 2 : chauffer correctement le lieu de résidence ; 3 : couvrir les dépenses imprévues ; 4 : manger de la viande, du poisson ou un équivalent protéique tous les deux jours ; 5 : partir en vacances en dehors du lieu de résidence une semaine par an ; 6 : acheter une voiture ; 7 : acheter une machine à laver ; 8 : acheter une télévision couleur ou 9 : payer un raccordement téléphonique.

Des personnes interrogées, près de la moitié (48,7 %) vivent avec un partenaire sans enfants, un quart (24,0 %) vivent avec un partenaire et un ou plusieurs enfants, un cinquième (21,5 %) vivent seuls et une petite minorité (5,8 %) vivent seuls avec des enfants.

En 2019, les célibataires représentaient 35 % de l'ensemble des ménages en Belgique, les célibataires avec enfants représentaient 10 % et les cohabitants avec ou sans enfants 55 %.[19] Par rapport à la population belge, on relève donc une sous-représentation des célibataires, avec ou sans enfants, dans notre échantillon, et proportionnellement, une surreprésentation des cohabitants, avec ou sans enfants.

Annexe 5. Résultats descriptifs

Caractéristiques de la téléconsultation (Figures 2 à 7)

Qui a proposé de tenir cette téléconsultation ?				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Moi	2008	39,47	2008	39,47
Mon dispensateur de soins	2693	52,93	4701	92,39
Un proche (famille, amis, etc.)	139	2,73	4840	95,13

[19] Source : Les personnes seules et les familles monoparentales représentent 45% des ménages belges ; https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/les-personnes-seules-et-les-familles-monoparentales-representent-45-des-menages-belges

Qui a proposé de tenir cette téléconsultation ?	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Un autre dispensateur de soins	56	1,10	4896	96,23
Je ne m'en souviens plus.	192	3,77	5088	100,00
n manquant = 71				

La téléconsultation a-t-elle remplacé une consultation physique prévue à l'avance ?	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Oui	1867	36,31	1867	36,31
Non	3275	63,69	5142	100,00
n manquant = 17				

Le principal motif de votre consultation à distance était...	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Symptômes liés au coronavirus	795	16,82	795	16,82
Un nouveau symptôme sans rapport avec le coronavirus	735	15,55	1530	32,37
Le suivi d'une maladie existante ou chronique	1298	27,46	2828	59,83
L'obtention d'une prescription de médicaments	978	20,69	3806	80,52
L'obtention d'un certificat médical	707	14,96	4513	95,47
Des renseignements sur les résultats d'une analyse	214	4,53	4727	100,00
n manquant = 432				

Avez-vous déjà consulté le dispensateur de soins avec qui vous avez eu une téléconsultation ?	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Oui, il s'agissait de mon dispensateur de soins habituel.	4570	90,00	4570	90,00
Non, c'était un remplaçant de mon dispensateur de soin habituel.	262	5,16	4832	95,16
Non, c'était un nouveau dispensateur de soins.	246	4,84	5078	100,00
n manquant = 81				

Votre téléconsultation a eu lieu...	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Par téléphone	4903	95,04	4903	95,04
Par vidéo (vous pouviez voir le dispensateur de soins)	256	4,96	5159	100,00
n manquant = 0				

Combien de temps a duré la téléconsultation ?	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Moins de 5 minutes	1547	30,78	1547	30,78
Entre 5 et 10 minutes	2025	40,29	3572	71,07
Entre 10 et 15 minutes	752	14,96	4324	86,03
Entre 15 et 30 minutes	323	6,43	4647	92,46
Plus de 30 minutes	260	5,17	4907	97,63
Je ne m'en souviens plus.	119	2,37	5026	100,00
n manquant = 133				

Satisfaction de la téléconsultation (Figures 9 et 10)

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ? La communication avec mon dispensateur de soins était fluide.	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas du tout satisfait	215	4,22	215	4,22
Peu satisfait	380	7,46	595	11,68

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ? La communication avec mon dispensateur de soins était fluide.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Neutre	586	11,50	1181	23,18
Satisfait	1753	34,41	2934	57,60
Très satisfait	2160	42,40	5094	100,00
n manquant = 65				

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ? La communication avec mon dispensateur de soins était fluide.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas du tout satisfait	83	1,66	83	1,66
Peu satisfait	186	3,73	269	5,39
Neutre	406	8,14	675	13,53
Satisfait	1988	39,86	2663	53,39
Très satisfait	2325	46,61	4988	100,00
n manquant = 171				

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ? J'ai obtenu l'aide que j'attendais.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas du tout satisfait	178	3,62	178	3,62
Peu satisfait	264	5,37	442	9,00
Neutre	468	9,53	910	18,52
Satisfait	1805	36,74	2715	55,26
Très satisfait	2198	44,74	4913	100,00
n manquant = 246				

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ? J'ai l'impression que le dispensateur de soins a posé le bon diagnostic ou fourni les soins appropriés.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas du tout satisfait	170	3,49	170	3,49
Peu satisfait	235	4,82	405	8,31
Neutre	642	13,17	1047	21,47
Satisfait	1713	35,13	2760	56,60
Très satisfait	2116	43,40	4876	100,00
n manquant = 283				

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ? Cette téléconsultation m'a permis d'obtenir les réponses que je souhaitais.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas du tout satisfait	213	4,36	213	4,36
Peu satisfait	327	6,69	540	11,05
Neutre	596	12,19	1136	23,24
Satisfait	1714	35,06	2850	58,29
Très satisfait	2039	41,71	4889	100,00
n manquant = 270				

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ? J'ai le sentiment d'avoir été aidé.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas du tout satisfait	162	3,31	162	3,31
Peu satisfait	285	5,83	447	9,14
Neutre	458	9,37	905	18,51
Satisfait	1836	37,55	2741	56,05
Très satisfait	2149	43,95	4890	100,00
n manquant = 269				

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ? Je pense que mon dispensateur de soins a pris le temps nécessaire.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas du tout satisfait	115	2,33	115	2,33
Peu satisfait	183	3,71	298	6,05
Neutre	464	9,41	762	15,46
Satisfait	1817	36,86	2579	52,32
Très satisfait	2350	47,68	4929	100,00
n manquant = 230				

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ? J'ai trouvé la téléconsultation facile.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas du tout satisfait	273	5,57	273	5,57
Peu satisfait	465	9,49	738	15,06
Neutre	851	17,37	1589	32,43
Satisfait	1547	31,57	3136	64,00
Très satisfait	1764	36,00	4900	100,00
n manquant = 259				

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ? Je me suis senti(e) entendu(e) par le dispensateur de soins.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas du tout satisfait	138	2,81	138	2,81
Peu satisfait	208	4,23	346	7,04
Neutre	506	10,29	852	17,33
Satisfait	1874	38,11	2726	55,44
Très satisfait	2191	44,56	4917	100,00
n manquant = 242				

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ? J'estime que la téléconsultation s'est déroulée facilement d'un point de vue technique.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas du tout satisfait	138	2,82	138	2,82
Peu satisfait	208	4,25	346	7,07
Neutre	608	12,42	954	19,49
Satisfait	1928	39,39	2882	58,88
Très satisfait	2013	41,12	4895	100,00
n manquant = 264				

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ? Je n'ai pas dû attendre longtemps avant d'avoir mon dispensateur de soins en ligne.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas du tout satisfait	131	2,66	131	2,66
Peu satisfait	263	5,35	394	8,01
Neutre	522	10,61	916	18,62
Satisfait	1925	39,13	2841	57,76

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ? Je n'ai pas dû attendre longtemps avant d'avoir mon dispensateur de soins en ligne.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Très satisfait	2078	42,24	4919	100,00
n manquant = 240				

Avenir de la téléconsultation (Figures 11, 12 et 13)

Pour quels dispensateurs de soins envisageriez-vous une téléconsultation ?				
	Oui		Non	
	n	%	N	%
Médecin généraliste	1633	73,10	601	26,90
Psychiatre	253	11,32	1981	88,68
Kinésithérapeute	98	4,39	2136	95,61
Logopède	67	3,00	2167	97,00
Psychologue	387	17,32	1847	82,68
Dentiste	111	4,97	2123	95,03
Sage-femme	39	1,75	2195	98,25
Ergothérapeute	32	1,43	2202	98,57
Éducateur en diabétologie	155	6,94	2079	93,06
Diététiciens	411	18,40	1823	81,60
Audicien	31	1,39	2203	98,61
Bandagiste	36	1,61	2198	98,39
Orthopédagogue clinique	12	0,54	2222	99,46
Opticien	51	2,28	2183	97,72
Orthopédiste	49	2,19	2185	97,81
Podologue	17	0,76	2217	99,24
Infirmier/-ère (à domicile)	115	5,15	2119	94,85
Médecin spécialiste	349	15,62	1885	84,38
Autres	117	5,24	2117	94,76

J'estime que la téléconsultation était appropriée pour obtenir une nouvelle prescription de médicaments.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	158	3,28	158	3,28
Pas vraiment d'accord	120	2,49	278	5,78
Neutre	390	8,10	668	13,88
Plutôt d'accord	1055	21,92	1723	35,81
D'accord	3089	64,19	4812	100,00
n manquant = 347				

J'estime que la téléconsultation était appropriée pour contacter facilement et en toute sécurité mon dispensateur de soins.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	156	3,45	156	3,45
Pas vraiment d'accord	181	4,00	337	7,45
Neutre	758	16,75	1095	24,20
Plutôt d'accord	1370	30,28	2465	54,48
D'accord	2060	45,52	4525	100,00
n manquant = 634				

J'estime que la téléconsultation était appropriée pour entrer en contact rapidement et de toute urgence avec mon dispensateur de soins.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	205	4,58	205	4,58
Pas vraiment d'accord	209	4,67	414	9,25
Neutre	763	17,05	1177	26,30

J'estime que la téléconsultation était appropriée pour entrer en contact rapidement et de toute urgence avec mon dispensateur de soins.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Plutôt d'accord	1337	29,88	2514	56,18
D'accord	1961	43,82	4475	100,00
n manquant = 684				

J'estime que la téléconsultation était appropriée pour suivre un problème de santé déjà connu.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	238	5,23	238	5,23
Pas vraiment d'accord	289	6,35	527	11,58
Neutre	674	14,81	1201	26,38
Plutôt d'accord	1390	30,54	2591	56,92
D'accord	1961	43,08	4552	100,00
n manquant = 607				

J'estime que la téléconsultation était appropriée pour gagner du temps.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	281	6,19	281	6,19
Pas vraiment d'accord	261	5,75	542	11,94
Neutre	939	20,69	1481	32,63
Plutôt d'accord	1054	23,22	2535	55,85
D'accord	2004	44,15	4539	100,00
n manquant = 620				

J'estime que la téléconsultation était appropriée pour obtenir une prescription pour une consultation chez une infirmière, un kinésithérapeute, un psychologue, etc.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	175	4,08	175	4,08
Pas vraiment d'accord	138	3,22	313	7,29
Neutre	1136	26,47	1449	33,76
Plutôt d'accord	1135	26,44	2584	60,21
D'accord	1708	39,79	4292	100,00
n manquant = 867				

J'estime que la téléconsultation était appropriée pour partager un souci avec mon dispensateur de soins.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	266	5,98	266	5,98
Pas vraiment d'accord	359	8,07	625	14,05
Neutre	953	21,42	1578	35,47
Plutôt d'accord	1282	28,82	2860	64,28
D'accord	1589	35,72	4449	100,00
n manquant = 710				

J'estime que la téléconsultation était appropriée pour assurer le suivi de ma maladie chronique.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	333	7,47	333	7,47
Pas vraiment d'accord	394	8,83	727	16,30
Neutre	869	19,48	1596	35,78
Plutôt d'accord	1205	27,02	2801	62,80
D'accord	1659	37,20	4460	100,00
n manquant = 699				

J'estime que la téléconsultation était appropriée pour obtenir une référence vers le bon dispensateur de soins/spécialiste.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	219	5,04	219	5,04
Pas vraiment d'accord	237	5,46	456	10,50
Neutre	1173	27,02	1629	37,52
Plutôt d'accord	1189	27,38	2818	64,90
D'accord	1524	35,10	4342	100,00
n manquant = 817				

J'estime que la téléconsultation était appropriée pour obtenir un nouveau certificat médical.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	394	9,25	394	9,25
Pas vraiment d'accord	327	7,67	721	16,92
Neutre	1208	28,35	1929	45,27
Plutôt d'accord	830	19,48	2759	64,75
D'accord	1502	35,25	4261	100,00
n manquant = 898				

J'estime que la téléconsultation était appropriée pour obtenir un avis pour un nouveau problème/symptôme.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	557	12,49	557	12,49
Pas vraiment d'accord	762	17,09	1319	29,58
Neutre	1002	22,47	2321	52,05
Plutôt d'accord	956	21,44	3277	73,49
D'accord	1182	26,51	4459	100,00
n manquant = 700				

J'estime que la téléconsultation était appropriée pour m'accompagner dans des soins autonomes (exercices de kinésithérapie ou de logopédie ou pour une consultation avec un psychologue/psychiatre, etc.).				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	348	8,29	348	8,29
Pas vraiment d'accord	402	9,57	750	17,86
Neutre	1653	39,36	2403	57,21
Plutôt d'accord	841	20,02	3244	77,24
D'accord	956	22,76	4200	100,00
n manquant = 959				

Comment jugez-vous les phrases suivantes ? Les téléconsultations sont principalement utiles pour un avis rapide, pour savoir s'il est nécessaire que je me présente à une consultation physique.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	122	2,66	122	2,66
Pas vraiment d'accord	150	3,27	272	5,92
Neutre	511	11,13	783	17,05
Plutôt d'accord	1702	37,06	2485	54,12
D'accord	2107	45,88	4592	100,00
n manquant = 567				

Comment jugez-vous les phrases suivantes ? Les téléconsultations sont principalement utiles pour le suivi régulier de maladies chroniques, lorsqu'un examen physique n'est pas nécessaire.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	145	3,15	145	3,15
Pas vraiment d'accord	180	3,92	325	7,07
Neutre	539	11,73	864	18,79
Plutôt d'accord	1705	37,09	2569	55,88

Comment jugez-vous les phrases suivantes ? Les téléconsultations sont principalement utiles pour le suivi régulier de maladies chroniques, lorsqu'un examen physique n'est pas nécessaire.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
D'accord	2028	44,12	4597	100,00
n manquant = 562				

Comment jugez-vous les phrases suivantes ? La consultation physique est la manière la plus appropriée et souhaitable pour consulter mon médecin.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	173	3,78	173	3,78
Pas vraiment d'accord	284	6,21	457	10,00
Neutre	943	20,63	1400	30,62
Plutôt d'accord	1232	26,95	2632	57,57
D'accord	1940	42,43	4572	100,00
n manquant = 587				

Comment jugez-vous les phrases suivantes ? Les téléconsultations devraient plutôt être l'exception que la règle.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	291	6,30	291	6,30
Pas vraiment d'accord	413	8,94	704	15,23
Neutre	1053	22,79	1757	38,02
Plutôt d'accord	1359	29,41	3116	67,43
D'accord	1505	32,57	4621	100,00
n manquant = 538				

Aspects techn(olog)iques de la téléconsultation (Figure 14)

Comment jugez-vous les phrases suivantes ? Un patient doit pouvoir compter sur une assistance (technique) pour mener des consultations par vidéo.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	234	5,23	234	5,23
Pas vraiment d'accord	213	4,76	447	9,98
Neutre	1533	34,24	1980	44,23
Plutôt d'accord	1300	29,04	3280	73,26
D'accord	1197	26,74	4477	100,00
n manquant = 682				

Comment jugez-vous les phrases suivantes ? J'arrive à démarrer moi-même une vidéoconsultation.				
	n	%	Cumul, n	Cumul, %
Pas d'accord	745	16,54	745	16,54
Pas vraiment d'accord	389	8,64	1134	25,18
Neutre	1086	24,12	2220	49,30
Plutôt d'accord	720	15,99	2940	65,29
D'accord	1563	34,71	4503	100,00
n manquant = 656				

Téléconsultation à distance et protection des données privées (Figures 15 et 16)

Aviez-vous des inquiétudes quant à la protection de vos données privées lors des téléconsultations ?				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Oui	364	7,37	364	7,37
Non	3609	73,10	3973	80,47
Je n'y ai pas encore réfléchi.	964	19,53	4937	100,00
n manquant = 222				

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ? Je me sentais dans un environnement informatique sécurisé (l'utilisation du téléphone portable, ordinateur).				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas du tout satisfait	114	2,34	114	2,34
Peu satisfait	141	2,90	255	5,24
Neutre	922	18,95	1177	24,19
Satisfait	1827	37,55	3004	61,73
Très satisfait	1862	38,27	4866	100,00
n manquant = 293				

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ? Je me sentais autant en sécurité pour parler avec le dispensateur de soins que dans le cadre d'une consultation en face à face.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas du tout satisfait	239	4,87	239	4,87
Peu satisfait	485	9,88	724	14,75
Neutre	789	16,08	1513	30,83
Satisfait	1658	33,79	3171	64,62
Très satisfait	1736	35,38	4907	100,00
n manquant = 252				

Aspects financiers par rapport à la téléconsultation (Figure 17)

Saviez-vous, au moment de la téléconsultation, que votre prestataire de soins était payé par votre mutualité ?				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Oui	1672	35,03	1672	35,03
Non	3101	64,97	4773	100,00
n manquant = 386				

Avez-vous dû payer de votre poche pour les téléconsultations ?				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Oui	295	5,92	295	5,92
Non	4401	88,28	4696	94,20
Je ne sais pas.	289	5,80	4985	100,00
n manquant = 174				

Comment jugez-vous les phrases suivantes ? Un dispensateur de soins doit être rémunéré autant pour une téléconsultation que pour une consultation physique.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	435	9,35	435	9,35
Pas vraiment d'accord	797	17,13	1232	26,47
Neutre	1113	23,91	2345	50,39
Plutôt d'accord	1046	22,48	3391	72,86
D'accord	1263	27,14	4654	100,00
n manquant = 505				

Comment jugez-vous les phrases suivantes ? Il est normal de payer la même somme de sa poche pour une téléconsultation que pour une consultation physique.				
	n	%	Cumul. n	Cumul. %
Pas d'accord	820	17,86	820	17,86
Pas vraiment d'accord	1215	26,46	2035	44,32
Neutre	996	21,69	3031	66,01
Plutôt d'accord	770	16,77	3801	82,77
D'accord	791	17,23	4592	100,00
n manquant = 567				

Annexe 6. Méthodologie et résultats des analyses de régression

A. Association entre la durée et les caractéristiques démographiques et les caractéristiques de la téléconsultation

Quand on évalue les aspects contextuels et les caractéristiques démographiques qui sont associés à la durée de la consultation, on a recours à des personnes interrogées qui ont répondu à toutes les questions pertinentes par une réponse qui peut être considérée comme significative à cette fin spécifique. Par exemple, nous excluons « Je ne m'en souviens plus » comme réponse à la question sur la durée. Nous excluons également les catégories de réponses avec très peu d'observations, comme le nombre de personnes interrogées qui ont indiqué qu'elles n'étaient pas genrées. À cet égard, différentes catégories sous « Diplôme le plus élevé obtenu » et « Joindre les deux bouts avec le revenu familial actuellement disponible » ont également été fusionnées. 2.776 observations subsistent. Nous simplifions l'interprétation des résultats de l'analyse de régression en dichotomisant la variable dépendante (durée) comme suit: « Moins de 10 minutes » (« Moins de 5 minutes », « Entre 5 et 10 minutes ») versus « Plus de 10 minutes » (« Entre 10 et 15 minutes », « Entre 15 et 30 minutes », « Plus de 30 minutes »). Nous modélisons vers « Plus de 10 minutes ». Par conséquent, si le *odds ratio* (rapport entre deux rapports de probabilité) est supérieur à 1 et ne comprend pas 1, cela signifie que, par rapport à la catégorie de référence et en maintenant toutes les autres variables constantes, le rapport de probabilité pour une durée plus longue (à savoir « Plus de 10 minutes ») pour cette catégorie est statistiquement significativement plus élevé, et inversement.

Association entre la durée et les caractéristiques sociodémographiques et les caractéristiques de la téléconsultation (régression logistique multiple)

Caractéristiques sociodémographiques/caractéristique de la téléconsultation	Durée		Odds ratio (IC 95%)
	<10 min., % (n)	≥10 min., % (n)	
Dispensateur de soins			
Médecin généraliste	79,9 (1870)	20,1 (470)	Réf.
Médecin spécialiste	66,5 (189)	33,5 (95)	1,08 (0,78-1,51)
Psychiatre	15,2 (15)	84,8 (84)	8,09 (4,40-14,88)*
Psychologue	7,6 (4)	92,4 (49)	11,15 (3,74-33,27)*
Motif de la téléconsultation			
Symptômes liés au coronavirus	71,4 (375)	28,6 (150)	Réf.
Un nouveau symptôme sans rapport avec le coronavirus	76,5 (336)	23,5 (103)	0,81 (0,59-1,09)
Le suivi d'une maladie existante ou chronique	57,8 (414)	42,2 (302)	1,19 (0,88-1,60)
L'obtention d'une prescription de médicaments	88,9 (513)	11,1 (64)	0,38 (0,27-0,55)*
L'obtention d'un certificat médical	86,9 (351)	13,1 (53)	0,44 (0,31-0,64)*
Des renseignements sur les résultats d'une analyse	77,4 (89)	25,6 (26)	0,84 (0,50-1,42)
Initiative de la téléconsultation			
Moi	82,0 (922)	18,0 (202)	Réf.
Mon dispensateur de soins	69,7 (1081)	30,3 (470)	1,20 (0,97-1,48)
Un proche (famille, amis, etc.)	77,2 (61)	22,8 (18)	1,07 (0,58-1,97)
Un autre dispensateur de soins	63,6 (14)	36,4 (8)	1,53 (0,58-4,02)
Relation antérieure avec le dispensateur de soins			

Oui, il s'agissait de mon dispensateur de soins habituel.	75,3 (1915)	24,7 (628)	Réf.
Non, c'était un remplaçant de mon dispensateur de soin habituel.	74,6 (100)	25,4 (34)	1,30 (0,78-2,11)
Non, c'était un nouveau dispensateur de soins.	63,6 (63)	36,4 (36)	1,11 (0,72-1,71)
En remplacement d'une consultation physique prévue à l'avance			
Non	79,8 (1465)	20,2 (372)	Réf.
Oui	65,3 (613)	34,7 (326)	1,37 (1,08-1,72)*
Mode de la téléconsultation			
Par téléphone	77,3 (2060)	22,7 (605)	Réf.
Via vidéo	16,2 (18)	83,8 (93)	4,42 (2,41-8,10)*
Sexe			
Homme	81,3 (882)	18,7 (203)	Réf.
Femme	70,7 (1196)	29,3 (495)	1,37 (1,11-1,70)*
Âge			
19-39	58,4 (160)	41,6 (114)	Réf.
40-49	64,7 (225)	35,3 (123)	0,71 (0,49-1,03)
50-59	71,1 (521)	28,9 (212)	0,55 (0,40-0,77)*
60-69	79,8 (692)	20,2 (175)	0,48 (0,34-0,69)*
70+	86,6 (480)	13,4 (74)	0,36 (0,24-0,56)*
Diplôme le plus élevé			
Aucun diplôme/Enseignement primaire/ Enseignement secondaire inférieur	75,6 (481)	24,4 (155)	Réf.
Enseignement secondaire supérieur	76,4 (641)	23,6 (198)	0,89 (0,68-1,17)
Enseignement supérieur non universitaire/enseignement universitaire	73,5 (956)	26,5 (345)	0,87 (0,66-1,13)
Joindre les deux bouts avec le revenu familial actuellement disponible			
Très difficile/plutôt difficile	66,9 (305)	33,1 (151)	Réf.
Ni facile ni difficile	74,6 (722)	25,4 (246)	0,91 (0,68-1,21)
Plutôt facile/très facile	77,7 (1051)	22,3 (301)	0,86 (0,64-1,16)
Composition du ménage			
J'habite avec mon/ma partenaire.	80,6 (1102)	19,4 (265)	Réf.
J'habite avec mon/mes enfant(s) et mon/ma partenaire.	66,5 (459)	33,5 (231)	1,19 (0,91-1,56)
J'habite avec mon/mes enfant(s), sans partenaire.	64,7 (101)	35,3 (55)	1,06 (0,68-1,65)
Je vis seul(e).	73,9 (416)	26,1 (147)	1,03 (0,78-1,35)
Droit à l'intervention majorée			
Non	75,9 (1784)	24,1 (566)	Réf.
Oui	69,0 (294)	31,0 (132)	1,21 (0,90-1,63)
Droit au statut de personne atteinte d'une affection chronique			
Non	76,5 (1617)	23,5 (497)	Réf.
Oui	69,6 (461)	30,4 (201)	1,25 (0,98-1,61)

IC = intervalle de confiance ; * signifie que p<0,05 et que le résultat est considéré comme statistiquement significatif.

B. Association entre la satisfaction générale et les caractéristiques sociodémographiques et les caractéristiques de la téléconsultation

La même procédure que celle de l'analyse de régression précédente a été appliquée. 2.770 questionnaires ont été pertinents pour cette analyse. La satisfaction globale a été dichotomisée comme suit : « (Très) satisfait » (« Satisfait », « Très satisfait ») versus « (Très) insatisfait/neutre » (« Très insatisfait », « Insatisfait », « Neutre »).

Association entre la satisfaction générale et les caractéristiques sociodémographiques et les caractéristiques de la téléconsultation (régression logistique multiple)

Caractéristiques sociodémographiques/caractéristique de la téléconsultation	Satisfaction générale		Odds ratio (IC 95%)
	(Très) insatisfait/neutre	(Très) insatisfait	
Dispensateur de soins			

Médecin généraliste	52,8 (1234)	47,2 (1103)	Réf.
Médecin spécialiste	63,5 (179)	36,5 (103)	0,70 (0,51-0,95)*
Psychiatre	64,3 (63)	35,7 (35)	0,32 (0,18-0,56)*
Psychologue	54,7 (29)	45,3 (24)	0,39 (0,18-0,85)*
Motif de la téléconsultation			
Symptômes liés au coronavirus	66,5 (348)	33,5 (175)	Réf.
Un nouveau symptôme sans rapport avec le coronavirus	62,0 (272)	38,0 (167)	1,24 (0,94-1,64)
Le suivi d'une maladie existante ou chronique	58,8 (419)	41,2 (294)	1,46 (1,11-1,93)*
L'obtention d'une prescription de médicaments	39,9 (230)	60,1 (347)	3,52 (2,67-4,63)*
L'obtention d'un certificat médical	44,7 (180)	55,3 (223)	2,81 (2,10-3,76)*
Des renseignements sur les résultats d'une analyse	48,7 (56)	51,3 (59)	2,11 (1,36- 3,83)*
Initiative de la téléconsultation			
Moi	47,0 (528)	53,0 (595)	Réf.
Mon dispensateur de soins	59,3 (917)	40,7 (629)	0,67 (0,57-0,80)*
Un proche (famille, amis, etc.)	62,0 (49)	38,0 (30)	0,71 (0,43-1,19)
Un autre dispensateur de soins	50,0 (11)	50,0 (11)	1,29 (0,53-3,16)
Relation antérieure avec le dispensateur de soins			
Oui, il s'agissait de mon dispensateur de soins habituel.	53,1 (1348)	46,9 (1190)	Réf.
Non, c'était un remplaçant de mon dispensateur de soin habituel.	67,9 (91)	32,1 (43)	0,54 (0,36-0,81)*
Non, c'était un nouveau dispensateur de soins.	67,4 (66)	32,6 (32)	0,67 (0,42-1,07)
En remplacement d'une consultation physique prévue à l'avance			
Non	54,7 (512)	45,3 (424)	Réf.
Oui	54,1 (993)	45,9 (841)	0,96 (0,79-1,17)
Mode de la téléconsultation			
Par téléphone	54,6 (1452)	45,4 (1207)	Réf.
Via vidéo	47,8 (53)	52,3 (58)	1,98 (1,19-3,31)*
Durée			
Moins de 5 minutes	61,2 (564)	38,8 (357)	Réf.
Entre 5 et 10 minutes	52,6 (607)	47,4 (547)	1,80 (1,49-2,19)*
Entre 10 et 15 minutes	46,8 (200)	53,2 (227)	3,15 (2,42-4,08)*
Entre 15 et 30 minutes	48,4 (73)	51,6 (78)	3,48 (2,35-5,16)*
Plus de 30 minutes	52,1 (61)	47,9 (56)	4,16 (2,27-7,64)*
Sexe			
Homme	52,4 (567)	47,6 (515)	Réf.
Femme	55,6 (938)	44,4 (750)	0,95 (0,80-1,13)
Âge			
18-39	65,7 (180)	334,3 (94)	Réf.
40-49	56,8 (197)	43,2 (150)	1,38 (0,97-1,95)
50-59	58,5 (427)	41,5 (303)	1,48 (1,08-2,03)*
60-69	51,7 (448)	48,3 (418)	1,66 (1,18-2,32)*
70+	45,8 (253)	54,3 (300)	1,98 (1,37-2,85)*
Diplôme le plus élevé			
Aucun diplôme/Enseignement primaire/ Enseignement secondaire inférieur	61,3 (389)	38,8 (246)	Réf.
Enseignement secondaire supérieur	52,2 (437)	47,9 (401)	1,60 (1,27-2,01)*
Enseignement supérieur non universitaire/enseignement universitaire	52,4 (679)	47,7 (618)	1,65 (1,32-2,07)*
Joindre les deux bouts avec le revenu familial actuellement disponible			
Très difficile/plutôt difficile	58,4 (265)	41,6 (189)	Réf.
Ni facile ni difficile	59,2 (572)	40,8 (394)	0,98 (0,76-1,26)
Plutôt facile/très facile	49,5 (668)	50,5 (682)	1,56 (1,21-2,01)*
Composition du ménage			
J'habite avec mon/ma partenaire.	53,9 (735)	46,1 (629)	Réf.
J'habite avec mon/mes enfant(s) et mon/ma partenaire.	59,2 (407)	40,8 (280)	1,06 (0,84-1,35)
J'habite avec mon/mes enfant(s), sans partenaire.	53,9 (84)	46,1 (72)	1,54 (1,05-2,26)*
Je vis seul(e).	49,6 (279)	50,4 (284)	1,35 (1,08-1,68)*
Droit à l'intervention majorée			
Non	54,2 (1271)	45,8 (1073)	Réf.
Oui	54,9 (234)	45,1 (192)	0,98 (0,76-1,26)
Droit au statut de personne atteinte d'une affection chronique			
Non	54,6 (1153)	45,4 (958)	Réf.
Oui	53,4 (352)	46,6 (307)	1,06 (0,86-1,30)

IC = intervalle de confiance ; * signifie que $p<0,05$ et que le résultat est considéré comme statistiquement significatif.