

# **THÈSE DE MÉDECINE GÉNÉRALE**

**LES PLATEFORMES DE PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE :  
UTILISATION ET APPRÉCIATIONS EN 2020**

Étude quantitative auprès de 1410 médecins généralistes

Président du jury : Pr Emmanuel ANDRES  
Directeur de thèse : Dr Claude BRONNER

YRAETA Arnaud  
Le 8 Décembre 2020

# SOMMAIRE

- 1. Choix du sujet
- 2. Choix de la méthode
- 3. Résultats et discussion
- 4. Conclusion

# 1. CHOIX DU SUJET

- Le contexte :
  - Modernisation de la médecine : e-santé
  - Croissance des plateformes :
    - Offre pléthorique
    - Souscription très hétérogène
  - Avantages mis en avant

# 1. CHOIX DU SUJET

- Les études :
  - Surtout orientées vers les patients
  - Peu nombreuses

## 2. CHOIX DE LA MÉTHODE

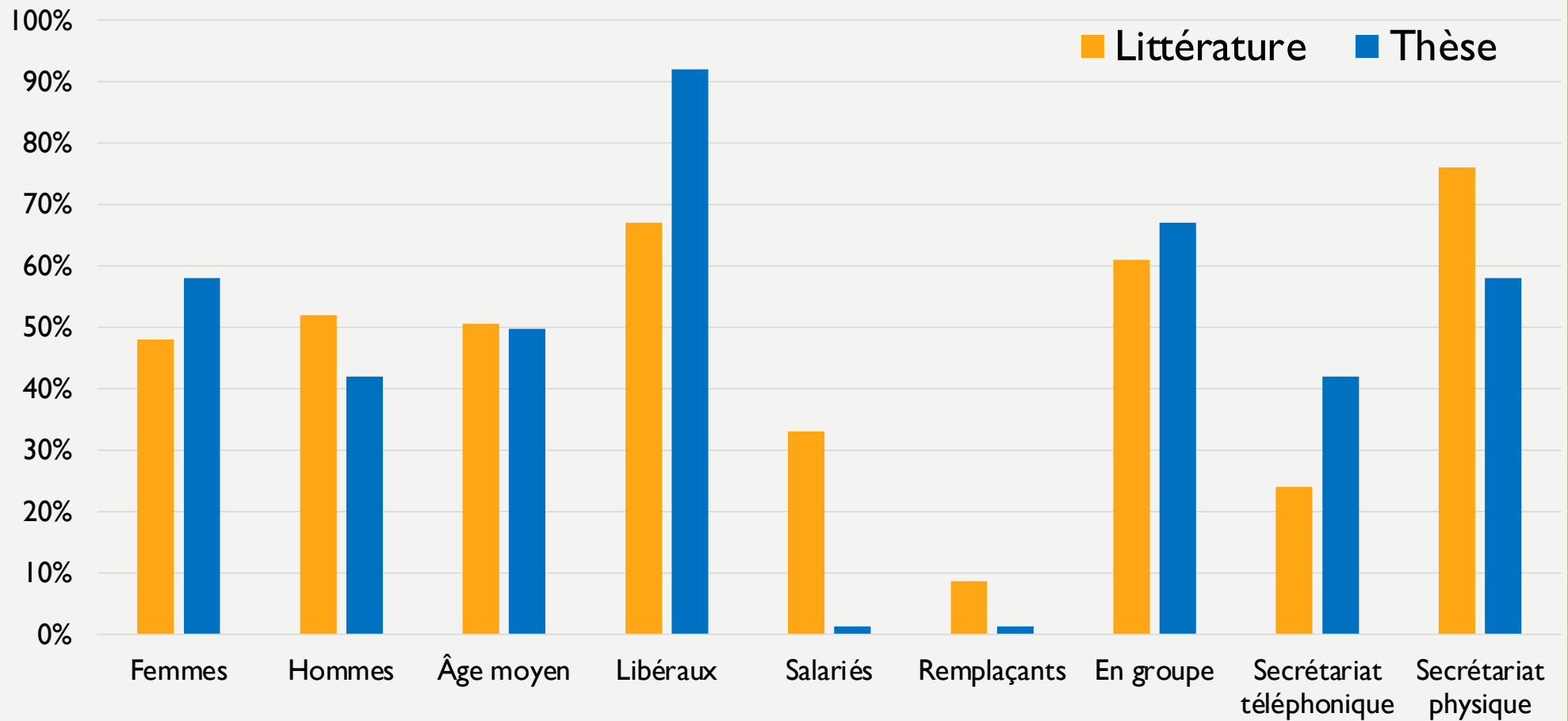
- Etude descriptive :
  - Caractéristiques des utilisateurs de plateforme : qui sont-ils ?
  - Connaissance et utilisation des outils proposés : quelle pratique ?
  - Appréciation des outils proposés : quel intérêt ?
- Composante qualitative :
  - Expression libre sur le sujet
  - Recherche d'éléments nouveaux : compléments d'informations, pistes à explorer

## 2. CHOIX DE LA MÉTHODE

- Réalisation du questionnaire
  - Revue de la littérature
  - Série de questions d'après 15 plateformes étudiées en détail
  - Intégration de questions d'actualité
- Diffusion du questionnaire
  - Mailing liste issue de l'Espace Médecine
  - Adressage par courriel aux médecins généralistes

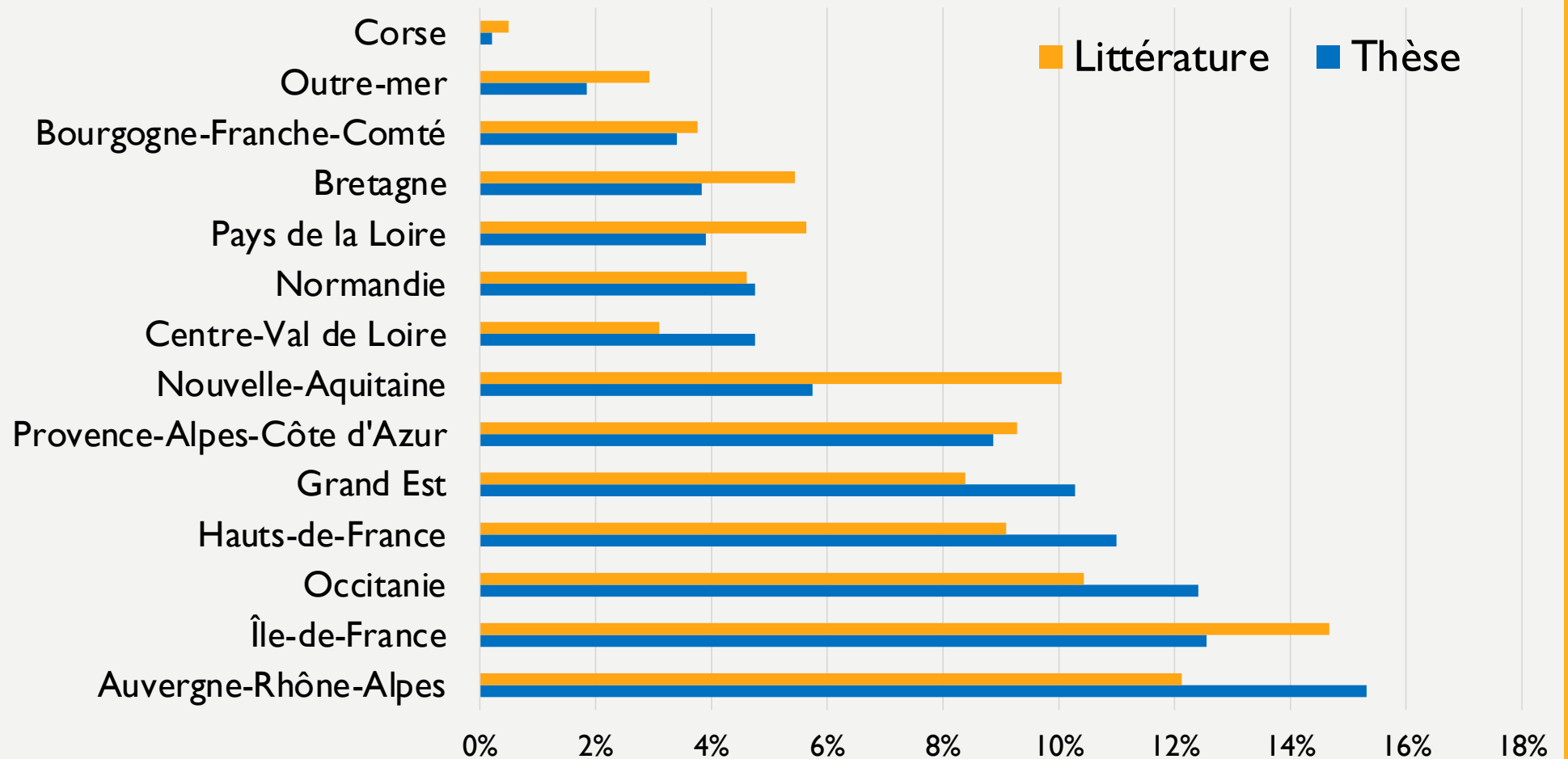
# 3. RÉSULTATS ET DISCUSSION

## Profil de l'échantillon



# 3. RÉSULTATS ET DISCUSSION

## Profil de l'échantillon

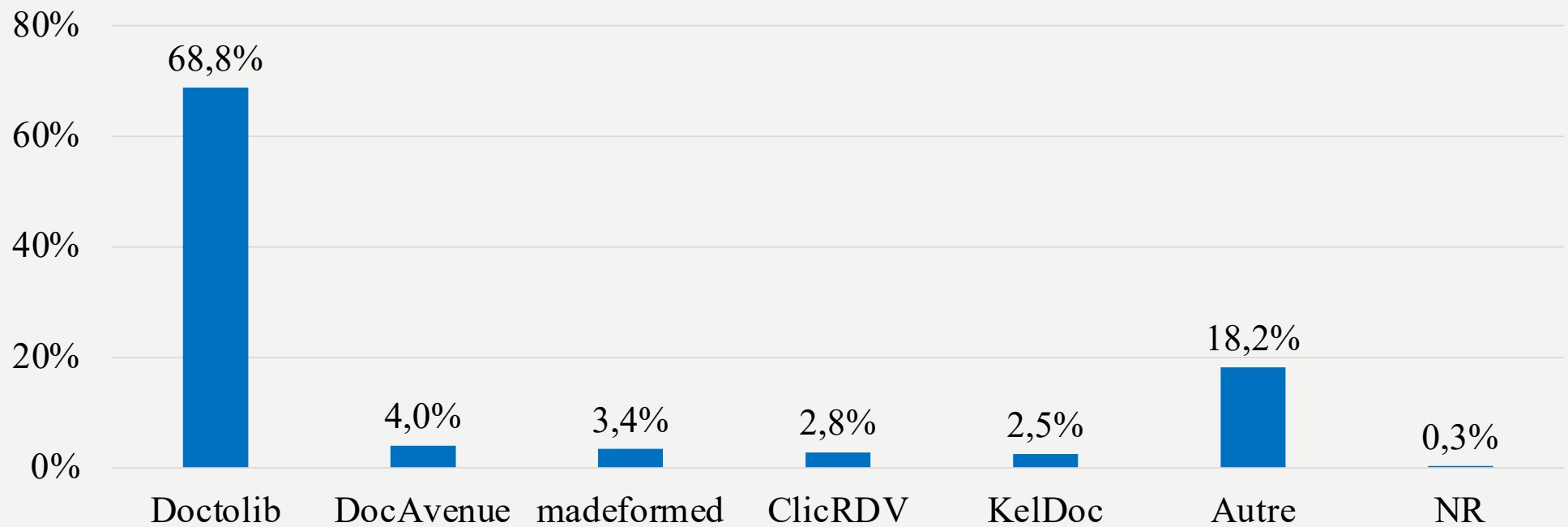




# 3. RÉSULTATS ET DISCUSSION

## Adhérents à une plateforme

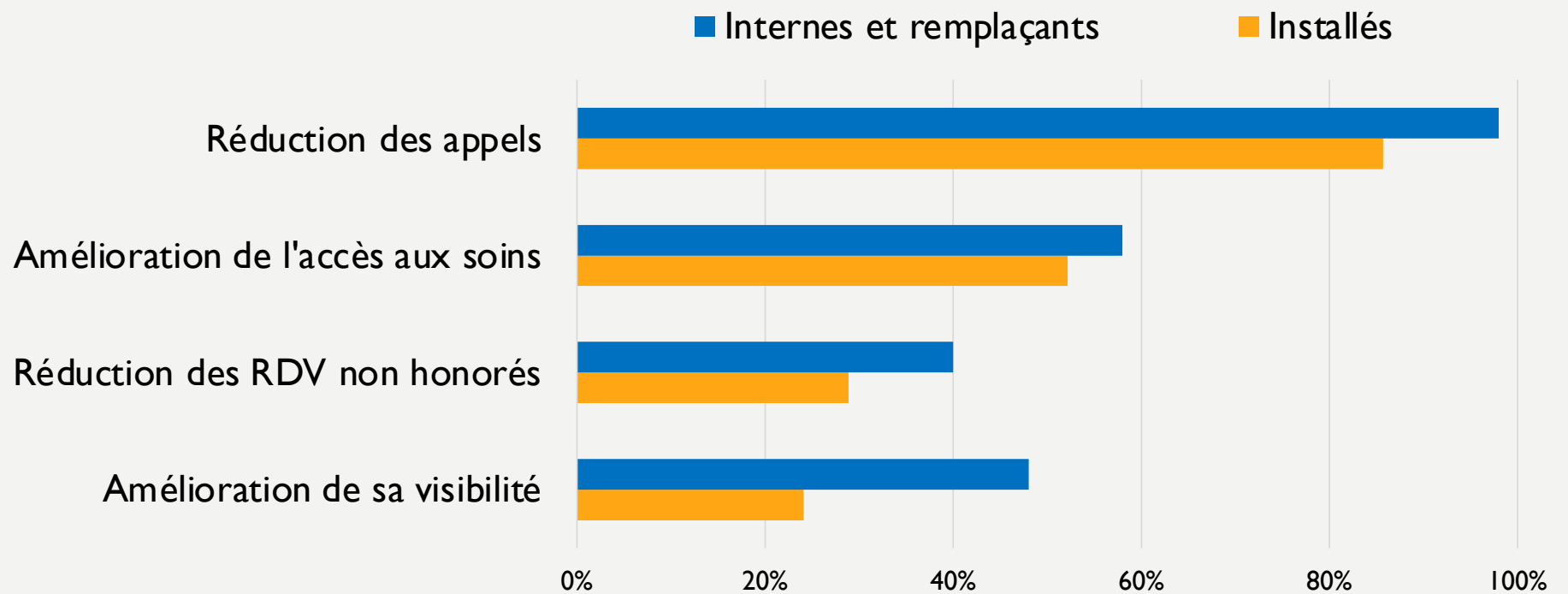
- 1 médecin sur 2 : 644/1348
- Doctolib largement en tête



# 3. RÉSULTATS ET DISCUSSION

## Adhérents à une plateforme

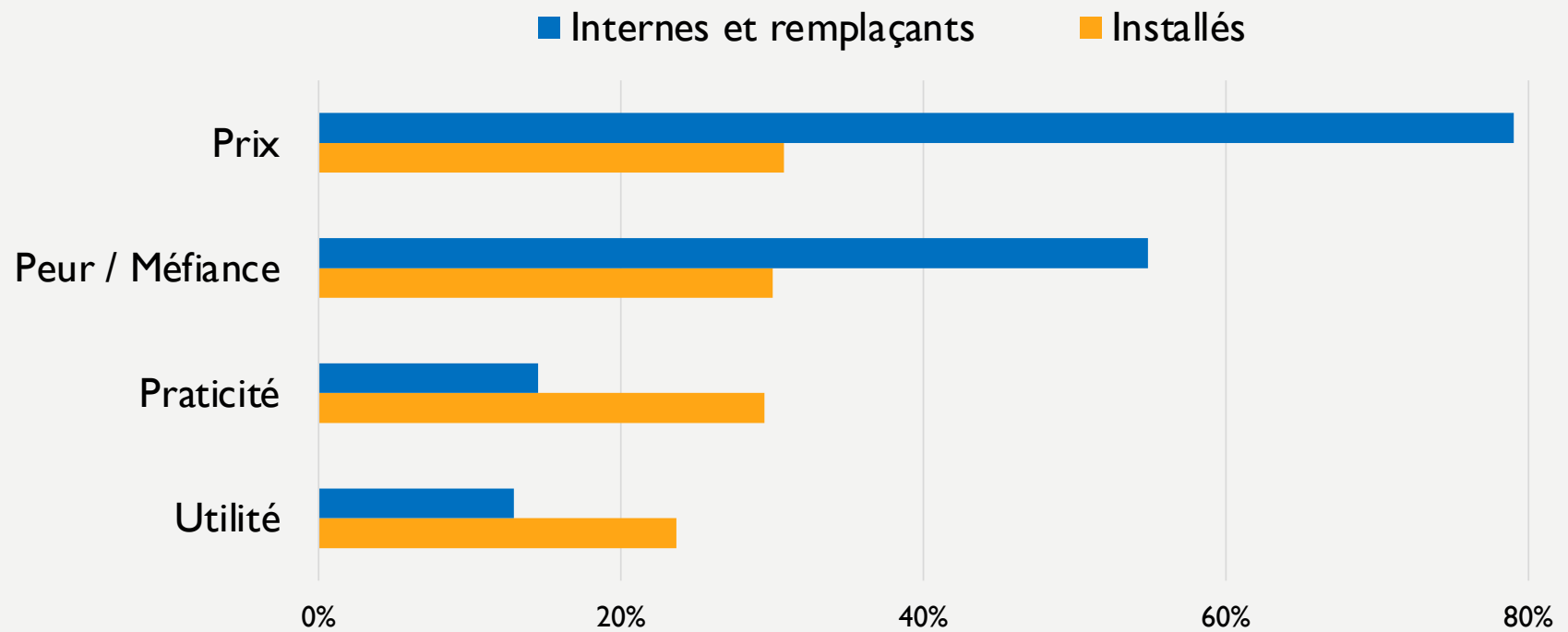
- Motivations : réduction des appels, améliorer l'accès aux soins



# 3. RÉSULTATS ET DISCUSSION

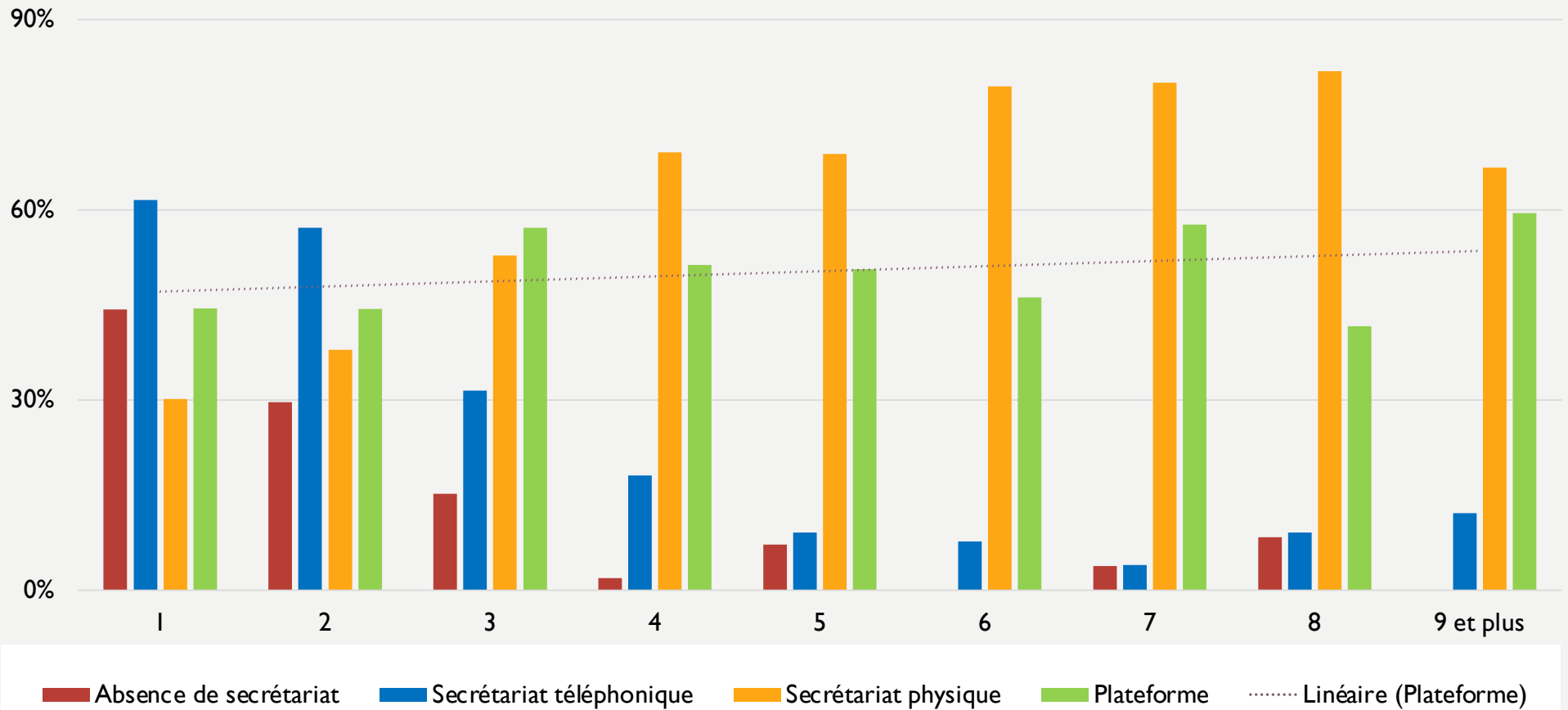
## Adhérents à une plateforme

- Freins : prix, peur / méfiance, praticité



# 3. RÉSULTATS ET DISCUSSION

## Adhérents à une plateforme



# 3. RÉSULTATS ET DISCUSSION

## Adhérents à une plateforme

Critères	Tendances du profil du médecin	
	"À l'ancienne"	Moderne
Sexe	♂	♀
Âge moyen	Plus âgé	Plus jeune
Mode de travail	Seul	En groupe
Secrétariat	Non, ou plutôt physique	Oui
Connaissance des outils	Moins bonne	Meilleure

# 3. RÉSULTATS ET DISCUSSION

## Connaissance des outils

- Connaissance globale : 50%
- Connaissance plus importante chez :
  - Les plus jeunes
  - Les plus modernes (agenda informatisé)
  - Les groupes de 3 et plus
  - Les possesseurs d'un secrétariat téléphonique

# 3. RÉSULTATS ET DISCUSSION

## Connaissance des outils

- Outils les plus connus :
  - Télé-secrétariat
  - Téléconsultation
  - Messages de rappels
- Outils les moins connus :
  - Télé-conseil
  - Commande de matériel et médicaments

Donc connaissance essentiellement d'outils génériques, et les messages de rappels, outil largement plébiscité.

# 3. RÉSULTATS ET DISCUSSION

## Utilisation des outils

- Utilisation globale : 50%
- Utilisation plus importante chez :
  - Les plus modernes (agenda informatisé)
  - Les possesseurs d'un secrétariat téléphonique



# 3. RÉSULTATS ET DISCUSSION

## Utilisation des outils

- Outils les plus utilisés :
  - Paramétrage des RDV
  - Accès agenda en mobilité
  - Blocage d'un patient
- Outils les moins utilisés :
  - Adressage d'un patient
  - Télé-conseil
  - Commande de matériel et médicaments

Donc utilisation préférentielle d'outils en lien avec la prise de rendez-vous en ligne.

# 3. RÉSULTATS ET DISCUSSION

## Appréciation des outils

- Appréciation globale : 53%
- Appréciation plus importante chez :
  - Les possesseurs d'un secrétariat, notamment téléphonique
  - Les plus jeunes
  - Les groupes de 2 et plus

# 3. RÉSULTATS ET DISCUSSION

## Appréciation des outils

- Outils les plus appréciés :
  - Messages de rappels
  - Accès agenda en mobilité
  - Blocage d'un patient
  - Paramétrage des RDV
- Outils les moins appréciés :
  - Ouverture automatique de nouveaux créneaux
  - Commande de matériel et médicaments

Donc appréciation également d'outils plutôt en lien avec la prise de rendez-vous en ligne.

# 3. RÉSULTATS ET DISCUSSION

## Téléconsultation

Pratique de la téléconsultation	Oui	NSP
Avant épidémie	19%	0,5%
Pendant épidémie	83%	0,5%
Après épidémie	40%	25%

## 4. CONCLUSION

- Une utilisation fréquente : 1/2 utilise une plateforme
- Une utilisation large :
  - En soutien pour les grands groupes
  - Au premier plan pour les petits groupes
  - Rarement seule, quoique possiblement en hausse
- Des médecins divisés : 1/4 mentionne peur ou méfiance
  - Déshumanisation
  - Agressivité commerciale
  - Protection des données



Je vous remercie de votre attention.