



# Téléconsultation : retours d'expériences

Regards croisés employeurs & salariés



Éléments de comparaisons « soin » et « santé travail »

Didier MICHAUT - Directeur

22 juin 2020



# Méthodologie

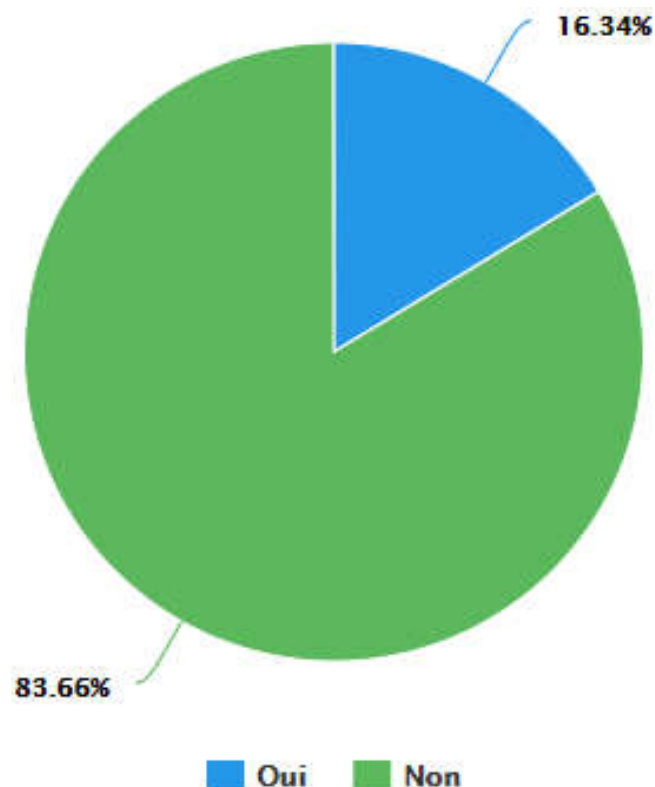
- Enquête réalisée du 12 juin 2020 au 19 juin 2020, auprès des salariés et des entreprises adhérentes à MT71.
  - Envoi d'un questionnaire par SMS aux salariés après leur téléconsultation
  - Mailing aux employeurs enregistrés dans notre base d'adhérents
- Un bloc de questions communes salariés / employeurs
- Des questions identiques à l'enquête ODOXA publiée le 17 janvier 2020 « *Panorama sur la télémédecine aujourd'hui et perspectives pour l'avenir* » - enquête sur la télémédecine dans le monde du soin réalisée en 2019
- Outils utilisés par MT71 :  



# Résultats de la campagne

- 452 réponses sur une semaine dont
  - 195 employeurs
  - 257 salariés
- Les réponses sont anonymes

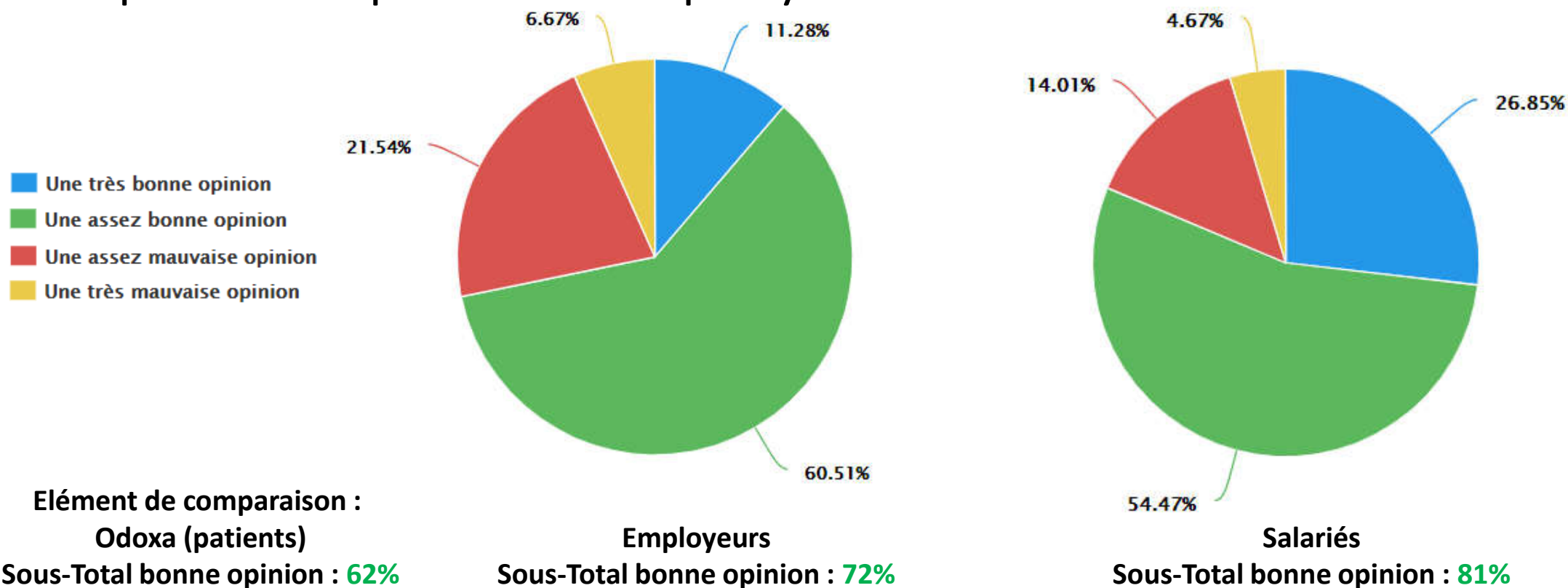
# Aviez-vous déjà suivi une téléconsultation auprès de votre médecin ou d'un médecin spécialiste ?



Pour une très large majorité de salariés, la téléconsultation proposée représentait leur première expérience.

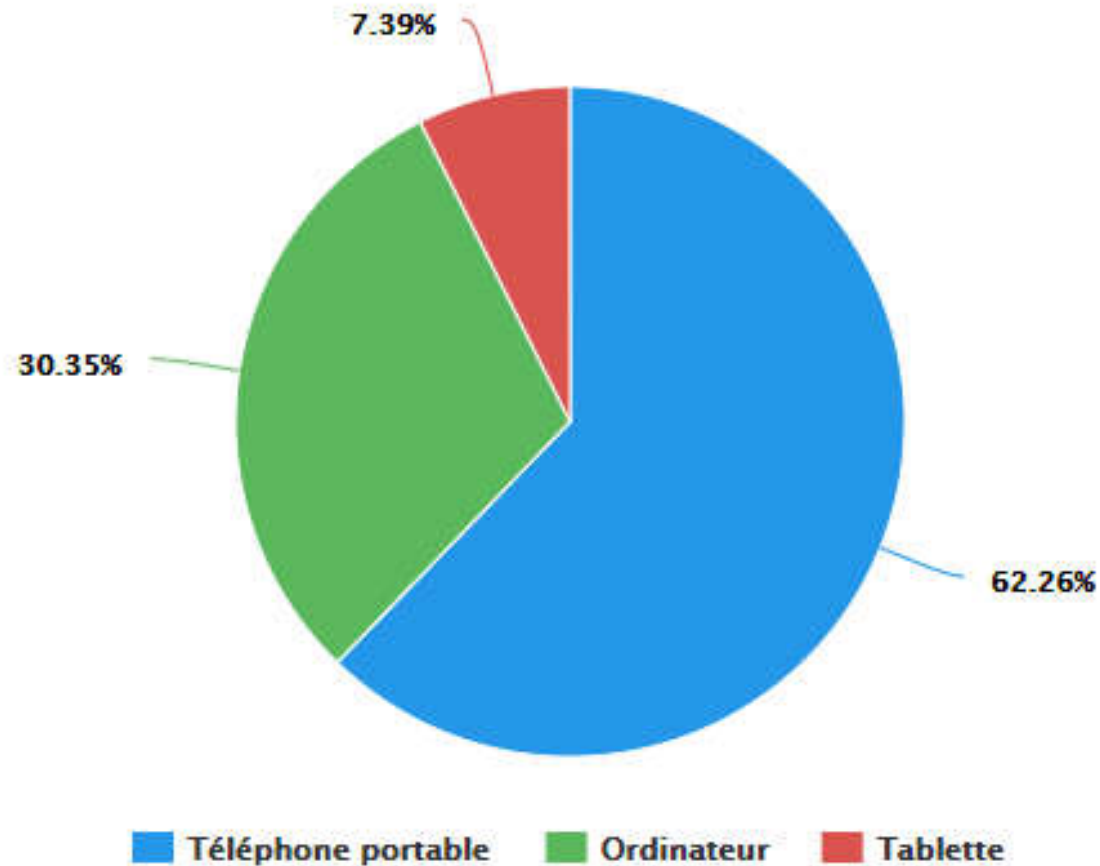
Élément de comparaison enquête ODOXA :  
14% oui – 86% non (novembre 2019) → les résultats sont cohérents avec notre échantillon

# La téléconsultation perçue de manière positive par les employeurs et les salariés

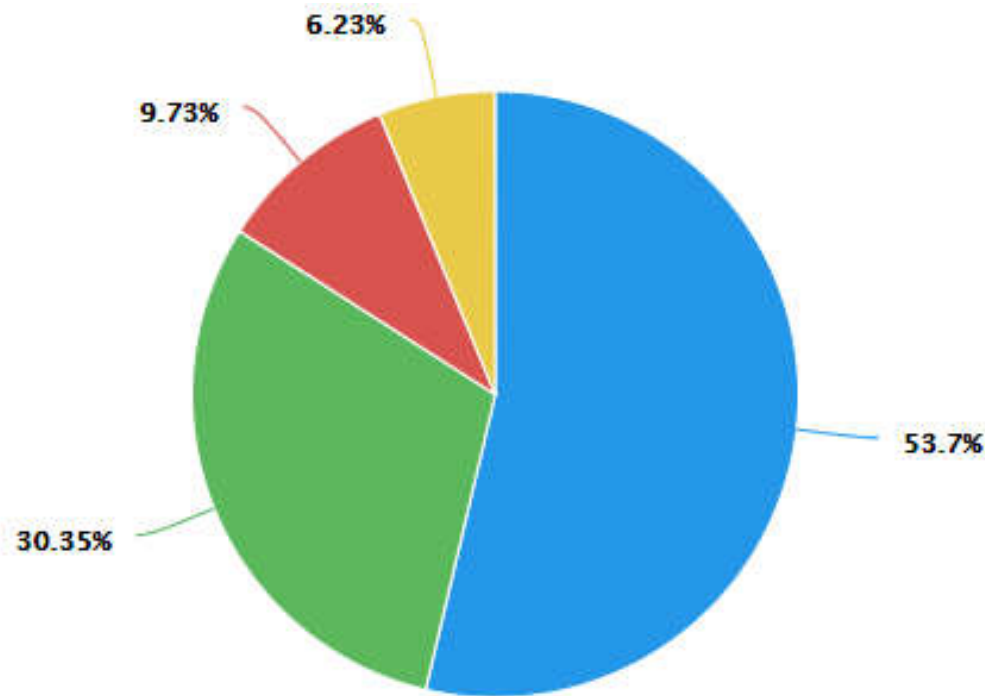


La téléconsultation en Santé au Travail est globalement mieux perçue que dans le soin (+10 à +19 points), c'est encore plus significatif pour les salariés, avec près de +11% d'opinion favorable que les employeurs, dont +15% de très bonne opinion

# Quel moyen pour suivre la téléconsultation MT71 pour le salarié ?



# L'expérience de la téléconsultation en Santé au Travail...



Élément de comparaison ODOXA :  
Sous total satisfaisant : 71%  
Sous total non satisfaisant : 29%

Sur notre échantillon l'expérience de téléconsultation en Santé au Travail est plébiscitée dans 84% des cas, soit +13% par rapport au soin.

■ Très satisfaisante ■ Assez satisfaisante ■ Peu satisfaisante ■ Pas du tout satisfaisante

# Pourquoi est-ce satisfaisant ?

| Pourquoi estimez vous que la téléconsultation a été satisfaisante ou assez satisfaisante ? | %    | Odoxa |
|--|------|-------|
| Parce que tout a bien fonctionné   | 63 % | 36%   |
| Parce que très vite vous avez été à l'aise et c'était comme une consultation en présentiel | 47 % | 29%   |
| Parce que c'est pratique de ne pas se déplacer en centre médical                           | 39 % | -     |
| Autres raisons   | 8 %  | -     |
| Parce que l'un de vos proches était à vos côtés pour vous aider                            | 0 %  | 18 %  |

Comparaison avec quelques données ODOXA

- +27% de satisfaction pour la solution technique MT71
- +18% de salariés plus à l'aise en téléconsultation « santé travail » qu'en « santé »

Près d'un salarié sur deux dit se sentir à l'aise comme dans une consultation en présentiel (47%).



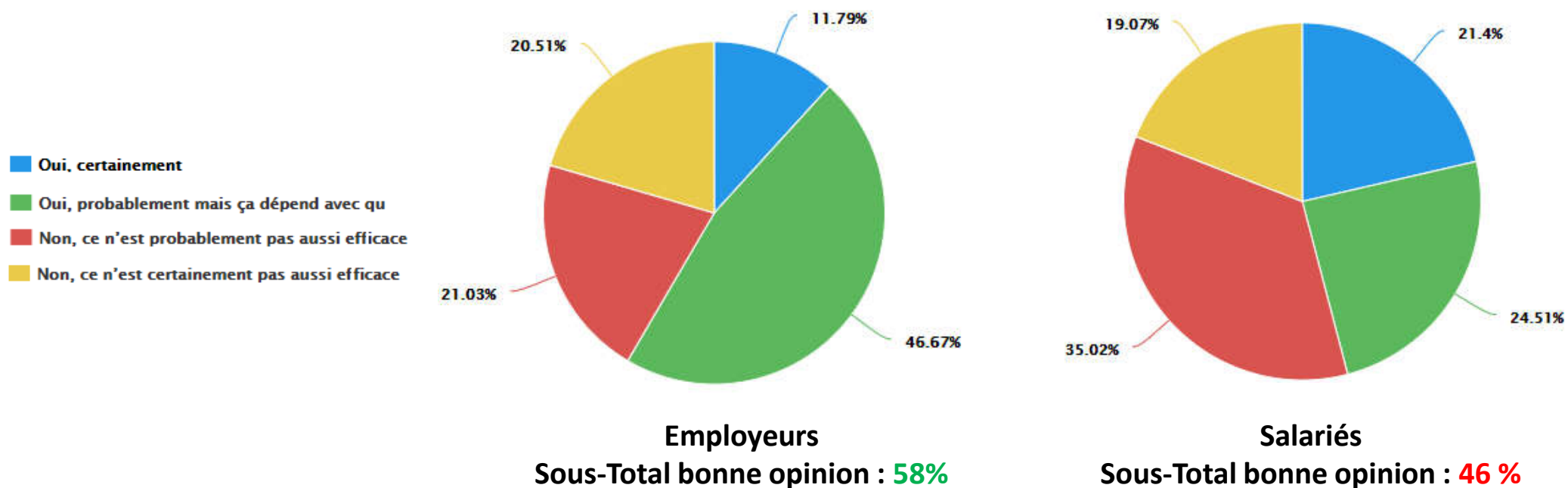
# Les points de vigilance : causes de non satisfaction

| Pourquoi estimez vous que la téléconsultation n'a pas été satisfaisante ?           | %    | Odoxa |
|---|------|-------|
| Parce qu'il y a eu des problèmes techniques de connexion                            | 46 % | 17 %  |
| Parce que là ou vous étiez les conditions de confidentialité n'étaient pas adaptées | 15 % | 17 %  |
| Parce que vous étiez mal à l'aise   | 12 % | 17%   |
| Parce que vous n'entendiez pas bien le professionnel de santé                       | 7 %  | 14%   |
| Parce que la qualité de l'image n'était pas bonne                                   | 5 %  | 21 %  |
| Parce qu'il était difficile pour vous d'être seul (personne pour vous aider)        | 5 %  | 14 %  |

Comparaison avec quelques données ODOXA : Les problèmes techniques de connexion causes principales de non satisfaction en santé au travail, loin devant les autres causes de non satisfaction.

**4 critères négatifs sur les 6 communs sont minorés dans la téléconsultation en santé au travail par rapport à l'enquête ODOXA sur le soin**

# Selon vous, est-ce aussi efficace que le présentiel ?

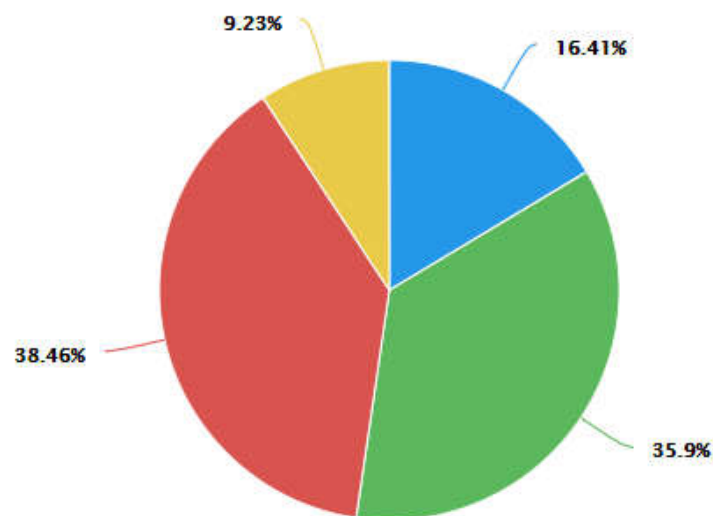


Globalement c'est du **50% / 50%**, dans le détail :

Pour les employeurs, sentiment plus positif que les salariés (**58%**) .

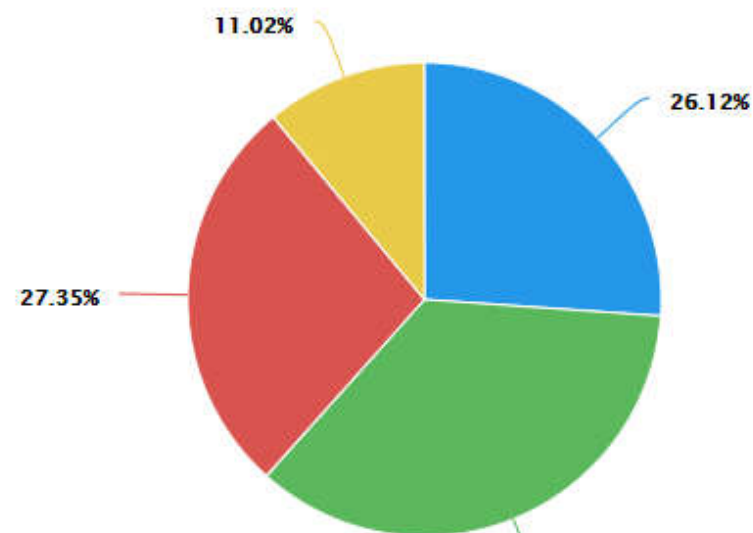
Pour les salariés les réponses sont plus équilibrées : certainement (**21%**) = certainement pas (**19%**), probablement 1 sur 4 / probablement pas 1 sur 3

# Téléconsultation, selon vous une diminution de la prise en charge ?



**Employeurs**

Sous-Total « d'accord » : **52%**



**Salariés**

Sous-Total « d'accord » : **63%**

Si pour la moitié des employeurs la prise en charge n'est pas affectée par téléconsultation, les salariés estiment que la téléconsultation fait baisser le niveau de prise en charge : **63%** contre **37%**

# Analyse des critères négatifs de la téléconsultation

Comparaison des sous-totaux : « d'accord »  
= « tout à fait d'accord » + « plutôt d'accord »

|                    | Déshumanise la relation professionnel de santé / salarié | Crée des risques de piratage des données | Crée des risques d'erreurs plus importants | Moyenne des 3 critères négatifs |
|--------------------|--|--|--|---------------------------------|
| Employeurs         | 62 %   | 35 %                                     | 52 %                                       | 50 %                            |
| Salariés           | 67 %   | 49 %                                     | 46 %                                       | 54 %                            |
| Odoxa « Patients » | 76 %   | 73 %                                     | 66%  | 72 %                            |

Les 3 critères négatifs sont minorés en téléconsultation en santé au travail par rapport à l'enquête ODOXA sur le soin. L'écart est significatif, d'environ 20 points.

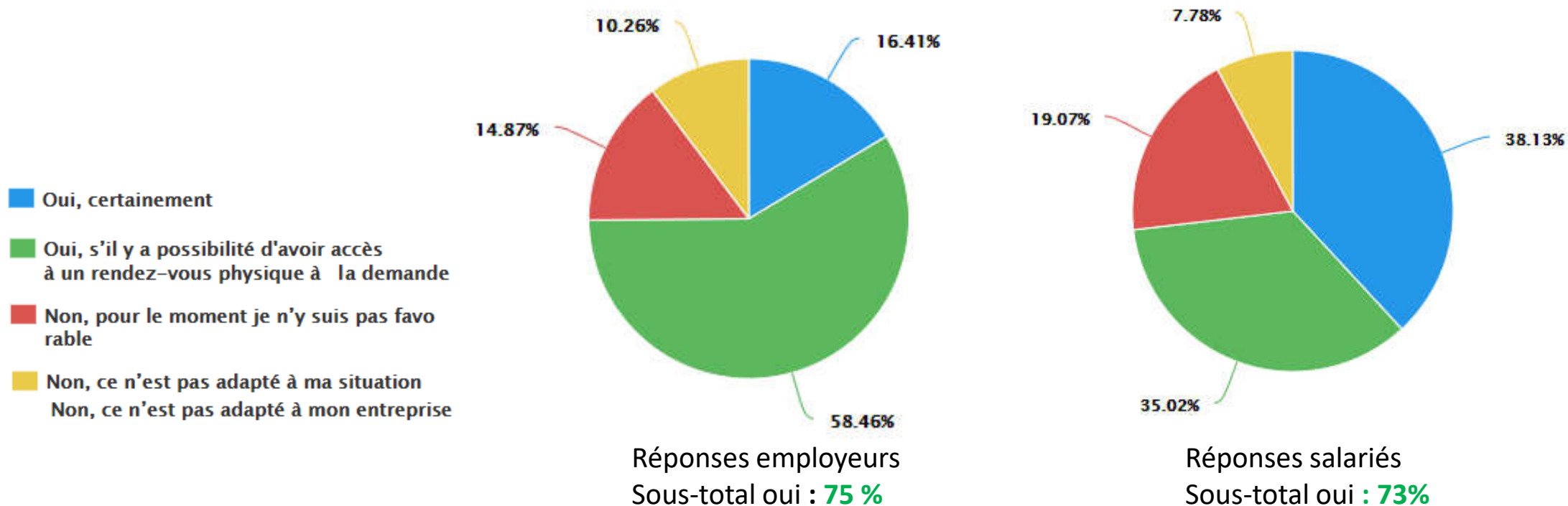
# Analyse des critères positifs : majoration en santé au travail par rapport au soin.

Comparaison des sous-totaux : « d'accord »  
= « tout à fait d'accord » + « plutôt d'accord »

|                | Moyen efficace de reconnecter les territoires en déserts médicaux | Fait gagner du temps | Facilite la vie | Moyenne |
|----------------|---|----------------------|-----------------|---------|
| Employeurs     | 79 %  | 73 %                 | 68 %            | 73 %    |
| Salariés       | 74 %  | 76 %                 | 74%             | 75 %    |
| Odoxa Patients | 67 %  | 67 %                 | 61 %            | 65 %    |

Les 3 critères positifs sont majorés en téléconsultation en santé au travail par rapport à l'enquête ODOXA sur le soin. L'écart est d'environ 10 points.

# A l'avenir, souhaiteriez-vous poursuivre votre suivi santé travail en téléconsultation ?



Employeurs et salariés : 3 sur 4 souhaitent que la téléconsultation se poursuive :

- Avec accès au rendez-vous physique pour 58% des employeurs.
- Les salariés partagés entre le tout téléconsultation (38%) et mix présentiel (35%)

# La Téléconsultation, c'est l'avenir ?

Comparaison des sous-totaux : « d'accord »  
= « tout à fait d'accord » + « plutôt d'accord »

|                |                                      |
|----------------|--------------------------------------|
| Employeurs     | 58 % (dont 22% tout à fait d'accord) |
| Salariés       | 61 % (dont 28% tout à fait d'accord) |
| Odoxa Patients | 56 %                                 |

Convergences des réponses entre questionnaire salarié /  
employeur / patients (ODOXA)



## Quelques témoignages salariés reçus par SMS

*« Bonjour la télé consultation, pour une première fois c'est très bien passé très agréable »*

*« Parfait. »*

*« Très bien pas de problème une bonne ambiance »*

*« C'est très bien, on peut s'expliquer et le médecin peut nous donner des conseils et des explications en toute confidentialité. »*

*« Bonjour Monsieur ou Madame voilà j'ai suivi la télé consultation avec un médecin qui était très agréable et sympathique »*