



# Usage des plateformes de rendez-vous en ligne chez les médecins et les patients

**RAPPORT – 26/11/18**

## CONTACTS IFOP

**William MACGILLIVRAY**

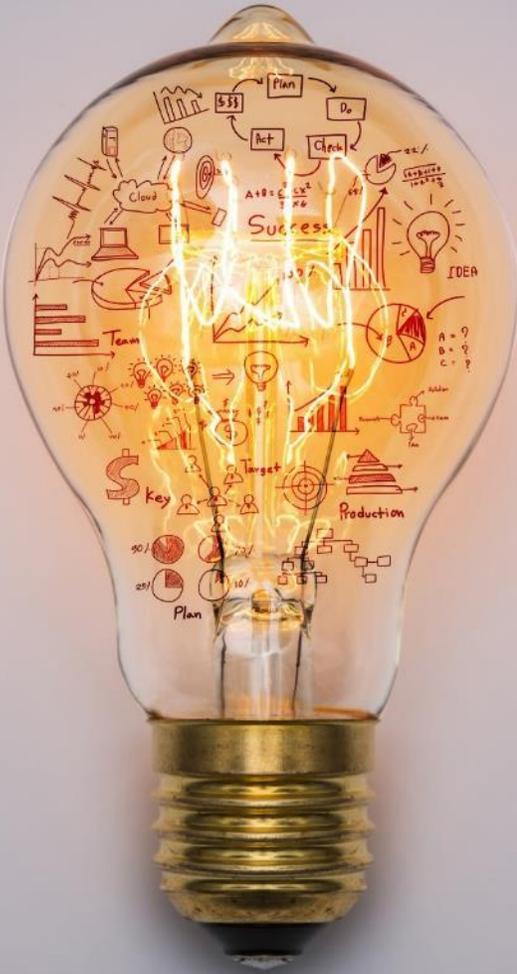
Directeur de clientèle  
[William.MacGillivray@ifop.com](mailto:William.MacGillivray@ifop.com)  
01 72 34 94 60

**Chloé JACQUET**

Chargée d'Études  
[Chloe.Jacquet@ifop.com](mailto:Chloe.Jacquet@ifop.com)  
01 72 34 94 36

**Julien HODY**

[julien.hody@urps-med-idf.org](mailto:julien.hody@urps-med-idf.org)  
01 40 64 14 85



# RAPPEL DU CONTEXTE ET DES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

## CONTEXTE, OBJECTIFS ET METHODOLOGIE

### SONDER LES PATIENTS ET LES MÉDECINS D'ÎLE DE FRANCE SUR LEUR USAGE DES PLATEFORMES DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE:

- Décrire les usagers, médecins et patients
- Décrire leur motivations et freins à l'utilisation de ces plateformes
- Analyser l'impact de ces plateformes dans l'exercice médical
- Identifier les attentes des médecins à l'avenir pour ces logiciels

L'IFOP A CONDUIT, AU MOIS D'OCTOBRE 2018, UNE ÉTUDE AUPRÈS DE MEDECINS ET DE PATIENTS POUR RÉPONDRE À CES OBJECTIFS



### Présentation de l'échantillon

Patients: Echantillon représentatif de la région IDF

- 749 interrogés en CAWI
- 257 interrogés en CATI

*Représentativité assurée par la méthode des quotas sur l'âge, le sexe, la CSP et le département*

Médecins: Echantillon de médecins libéraux d'IDF adhérents à URPS

- 710 interrogés en CAWI



### Recueil des données

CAWI (Computer Assisted Web Interviews)

CATI (Computer Assisted telephone Interviews)



### Durée du questionnaire

- ▶ 5 minutes / patient
- ▶ 8 minutes / médecin



### Terrain

- ▶ Patients:  
CATI: Du 25 octobre au 28 octobre  
CAWI: 25 octobre au 8 novembre
- ▶ Médecins: Du 25 octobre au 13 novembre

Les différences significatives ont été observées sur les échantillons suivants:

→ Médecins

- âge : 25-34 ans; 35-49 ans; 50-64 ans; 65 ans ou plus
- Département d'exercice (75 ; 78 ; 77 ; 91 ; 92 ; 93 ; 94 ; 95 )
- Généralistes / spécialistes

→ Patients

- Sexe: Hommes, femmes
- âge : 25-34 ans; 35-49 ans; 50-64 ans; 65 ans ou plus
- Profession de l'interviewé : CSP+ , CSP- , inactifs
- Département de résidence (75 ; 78 ; 77 ; 91 ; 92 ; 93 ; 94 ; 95 )
- Ayant un médecin traitant, sans médecin traitant
- Utilisateurs de plateformes Vs non utilisateurs

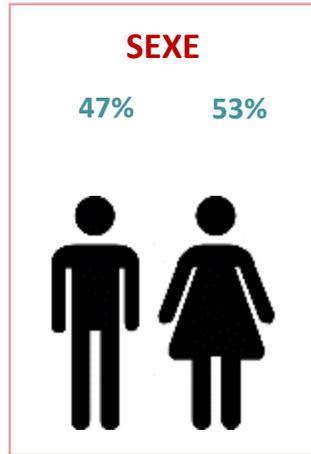
Suivant la légende suivante:

XX% / XX% : résultat significativement supérieur / inférieur au total (95%)

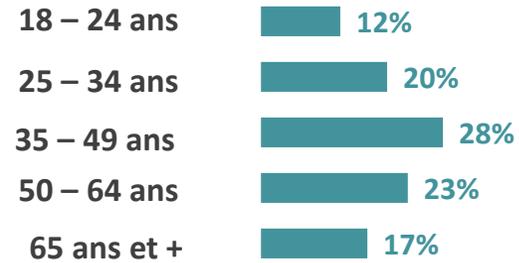
Les différences significatives présentées dans ce rapport ne sont pas exhaustives.



BASE : Tous (n=1000)



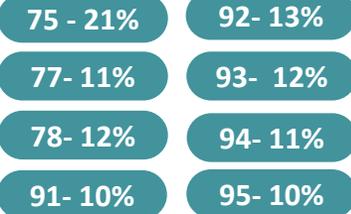
### ÂGE MOYEN : 45,6 ANS



### PROFESSION DU REpondANT

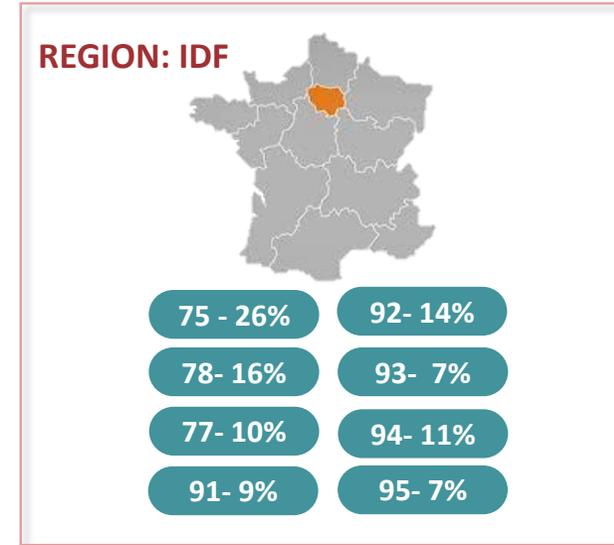
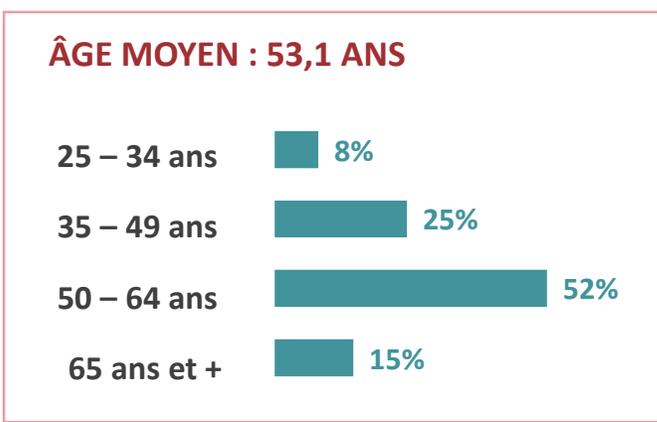
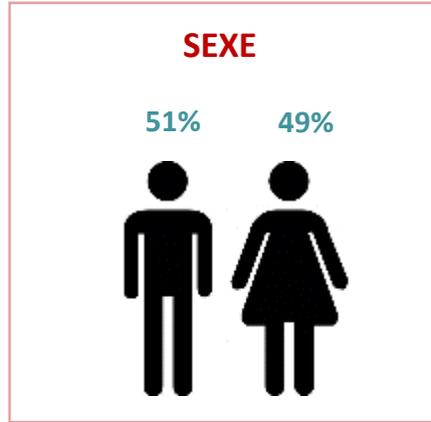


### REGION: IDF





BASE : Tous (n=710)



<b>MÉDECINE GÉNÉRALE</b>		<b>SPÉCIALITÉ</b>			
<b>MÉDECINE GÉNÉRALE</b>	<b>46%</b>	L'anesthésiologie	1%	La stomatologie	0,6%
<b>SPÉCIALISTE</b>	<b>54%</b>	L'angiologie	1%	L'écographie, imagerie médicale	0,6%
La psychiatrie	7%	L'endocrinologie	1%	Nutritionniste	0,6%
La pédiatrie	6%	La pneumologie	1%	L'allergologie ou l'immunologie	0,4%
La dermatologie	4%	La rhumatologie	1%	La chirurgie maxillo-faciale	0,4%
La gynécologie	4%	La chirurgie générale	1%	La chirurgie pédiatrique	0,4%
La radiologie	3%	La chirurgie	1%	La médecine interne	0,4%
La cardiologie	3%	La neurologie	1%	L'urologie	0,4%
L'ophtalmologie	3%	L'obstétrique	1%	La gériatrie	0,3%
L'Oto-rhino-laryngologie	3%	La chirurgie esthétique	1%	La chirurgie vasculaire	0,1%
La gastro-entérologie	2%	La médecine physique	0,6%	L'hématologie	0,1%
L'orthopédie	2%			La néphrologie	0,1%
				Autre	2%



# PRÉSENTATION DES RÉSULTATS



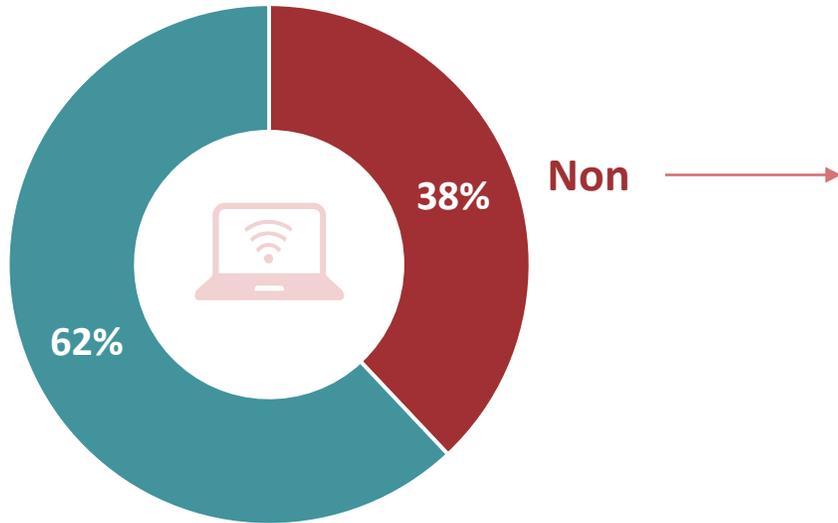
# PARTIE 1 : Population générale

# 6 Franciliens sur 10 utilisent les plateformes de rendez-vous en ligne. Les non utilisateurs préfèrent pour la plupart utiliser le téléphone.



Proportion d'utilisateurs et raison de non utilisation

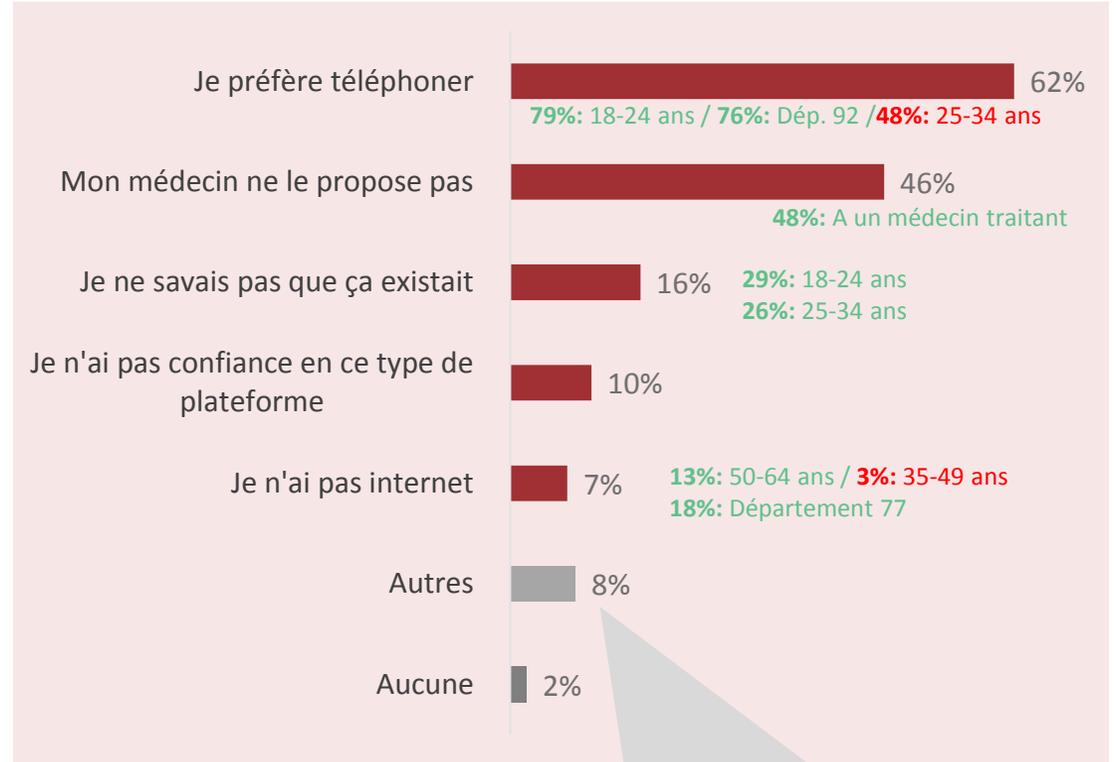
BASE : A tous (n=1000)



66%: Femmes  
73%: 25-34 ans  
75%: CSP+  
73%: Département 75

54%: 18-24 ans  
51%: 65 ans ou +  
53%: Département 77  
50%: Département 91

BASE : Non utilisateurs (n=377)



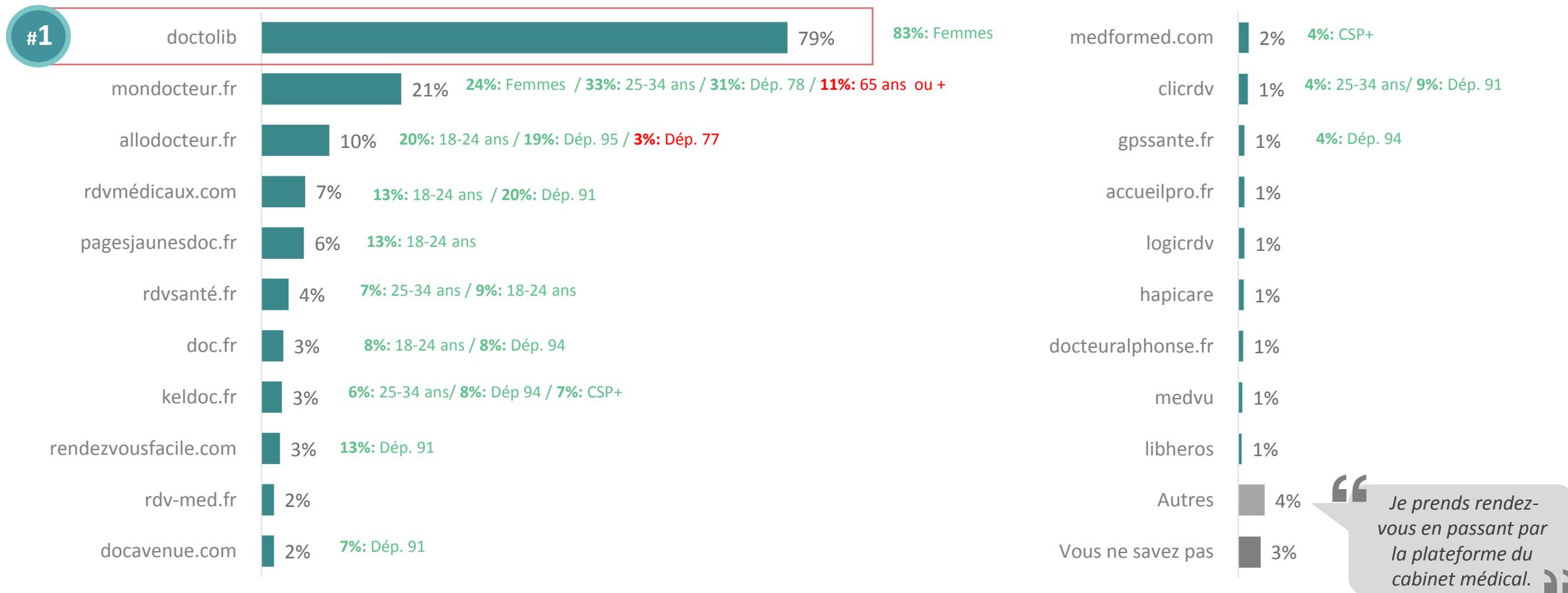
Consultation libre, pas de RDV proposé : 2%  
Ne se rend pas chez le médecin : 2%  
Difficulté d'utilisation d'internet : 2%  
Pas besoin car le cabinet est à proximité du lieu de domicile : 1%  
Privilégie le contact humain : 1%



# La grande majorité des utilisateurs ont recours à Doctolib, la plateforme la plus largement utilisée.

Plateformes utilisées

BASE : Utilisateurs (n=623)



“ Je prends rendez-vous en passant par la plateforme du cabinet médical. ”

# Les plateformes sont plus utilisées pour les rendez-vous chez les médecins spécialistes que chez les généralistes.

## L'orientation vers le premier médecin disponible est plus récurrente pour les rendez-vous chez les spécialistes.

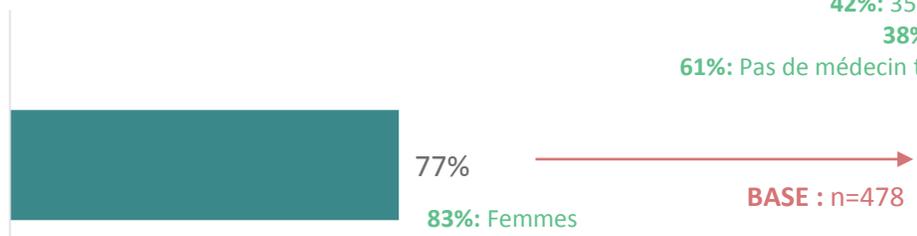
Utilisation des plateformes



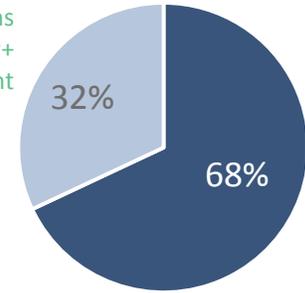
BASE : Utilisateurs (n=623)

### Type de rendez-vous pris :

Rendez-vous chez un **médecin spécialiste**



### Choix prioritaire



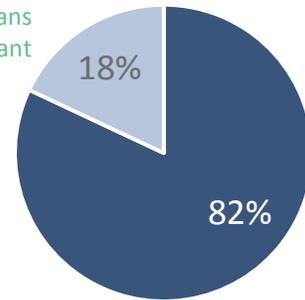
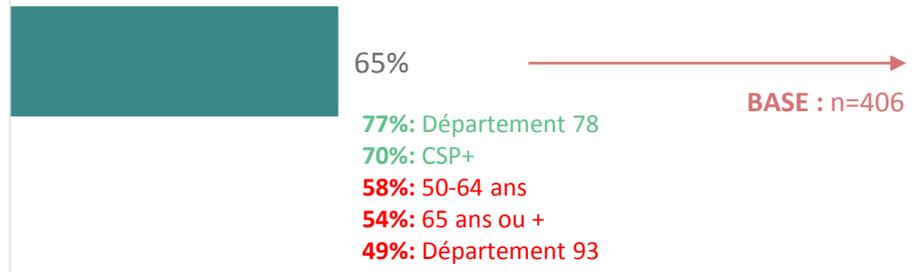
83%: Inactifs  
85%: 65 ans ou plus  
81%: Département 78  
69%: A un médecin traitant

■ Médecin connu  
■ Premier médecin disponible

42%: 35-49 ans  
38%: CSP+  
61%: Pas de médecin traitant

BASE : n=478

Rendez-vous chez un **médecin généraliste**



90%: Inactifs  
92%: 50-64 ans  
98%: 65 ans ou plus  
85%: A un médecin traitant

28%: 35-49 ans  
52%: Pas de médecin traitant

BASE : n=406

Autre

4%  
Dentiste : 1%  
Kinésithérapeute / ostéopathe : 1%  
Analyses médicales et radiologie : 1%



Q4. Pour quel(s) type(s) de rendez-vous utilisez-vous internet pour une prise de rendez-vous en ligne ?  
Q5. Lorsque vous prenez rendez-vous sur internet pour consulter un médecin généraliste, vous choisissez en priorité :  
Q6. Lorsque vous prenez rendez-vous sur internet pour consulter un médecin spécialiste, vous choisissez en priorité :



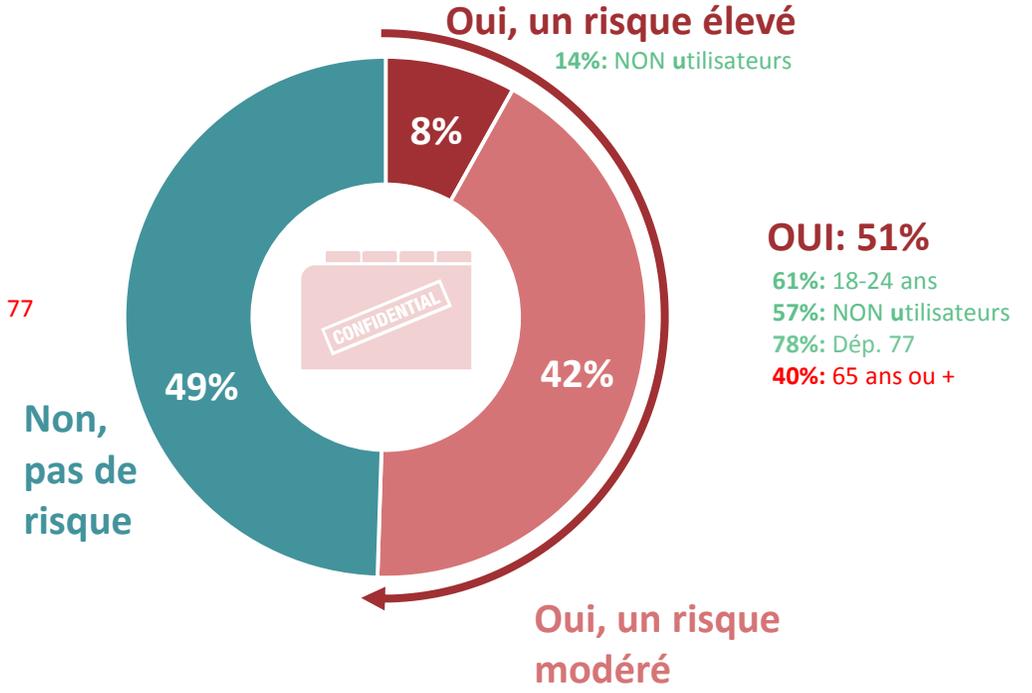
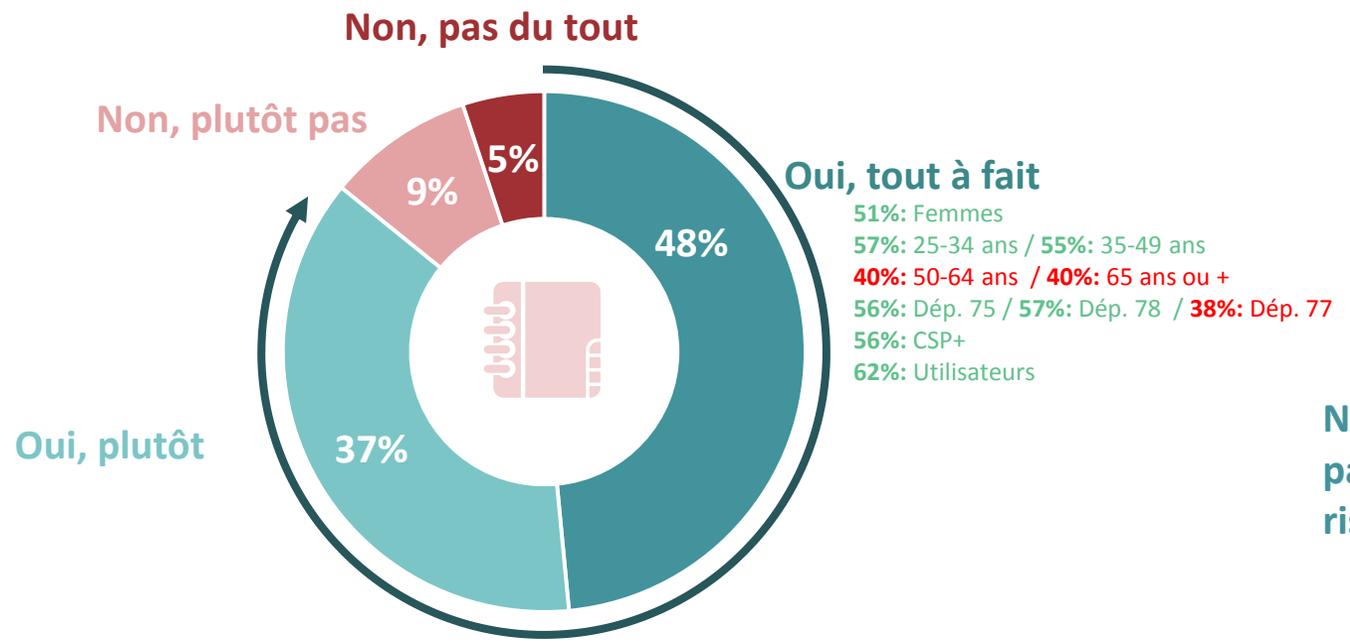
Les plateformes facilitent la prise de rendez-vous pour la majorité des répondants.  
Cependant, la moitié des répondants pensent qu'il existe un risque pour la protection des données confidentielles.

Motivations/ Freins des plateformes

BASE : A tous (n=1000)

**Les plateformes facilitent la prise de rendez-vous**

**Les plateformes présentent un risque pour la confidentialité**



Q7. Diriez-vous que les plateformes de prise de rendez-vous sur Internet facilitent la prise de rendez-vous avec un médecin ?  
Q8. Pour finir, considérez-vous qu'il y ait un risque pour la protection de la confidentialité de vos informations personnelles d'ordre médicale en utilisant les plateformes de prise de rendez-vous sur Internet ?



## PARTIE 2 : Médecins

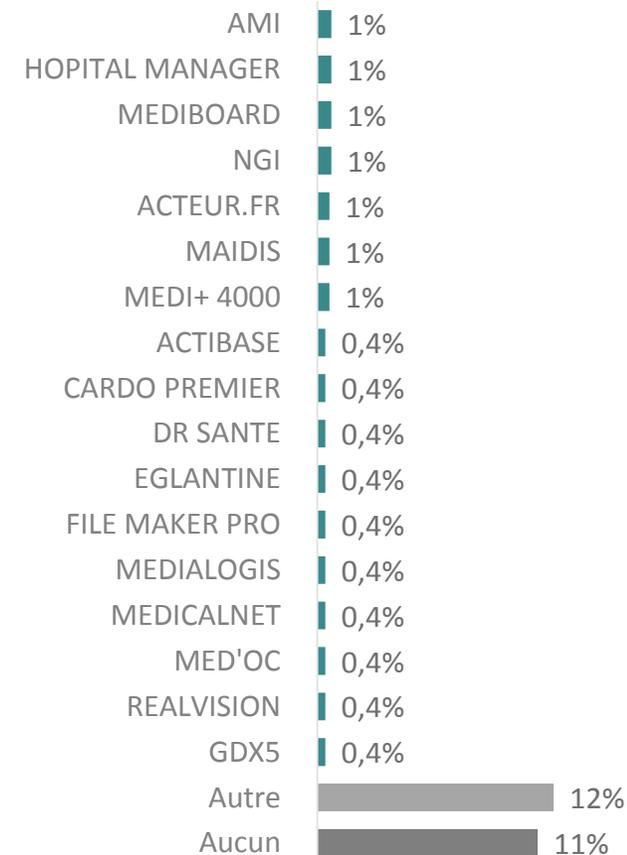
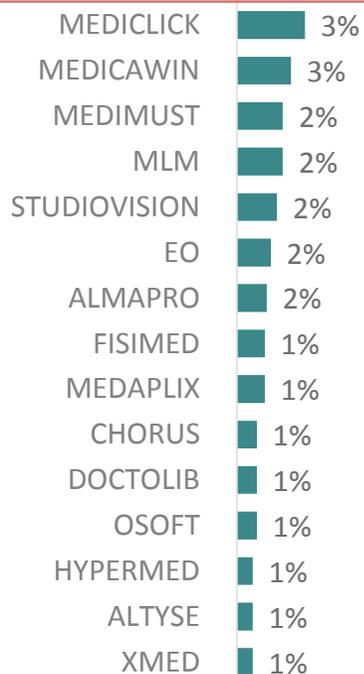
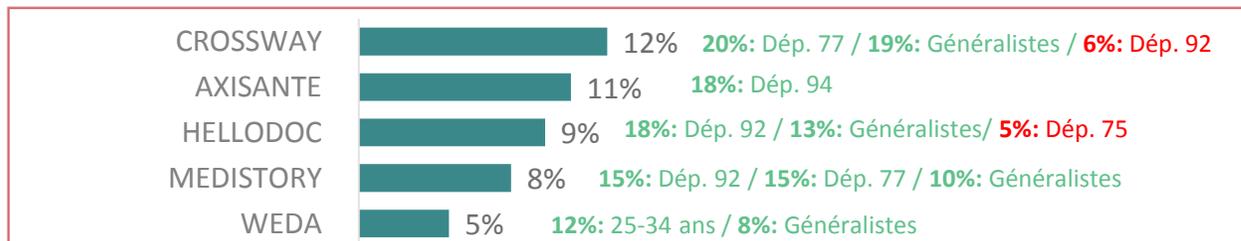
# Les premiers logiciels métiers utilisés par les médecins sont: Crossway, Axisanté, Hellodoc, Medistory et Weda.



Logiciels métier utilisés

BASE : A tous (n=710)

TOP 5



20%: 65 ans ou +  
 20%: Dép. 75/ 1%: Dép. 77  
 17%: Spécialistes



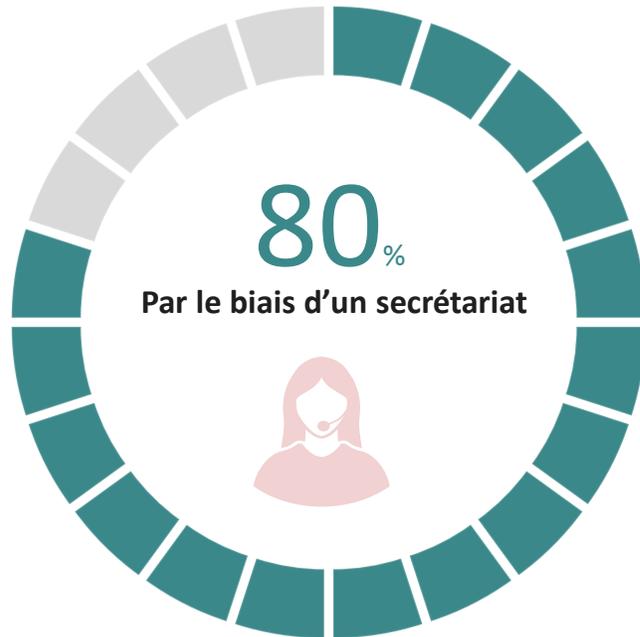
Même si les plateformes internet sont beaucoup utilisées (les deux tiers des médecins), le secrétariat reste le premier moyen de prise de rendez-vous.

6% des médecins utilisent les plateformes comme moyen exclusif de prise de rendez-vous.

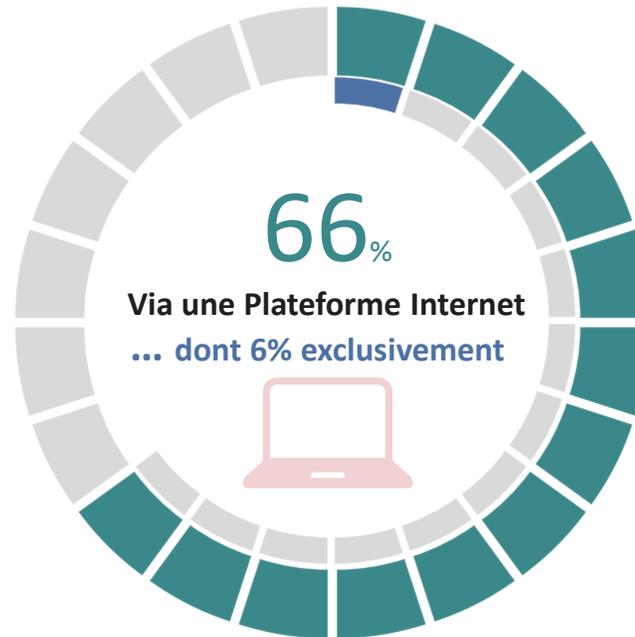
Moyens mis à disposition pour la prise de rendez-vous des patients



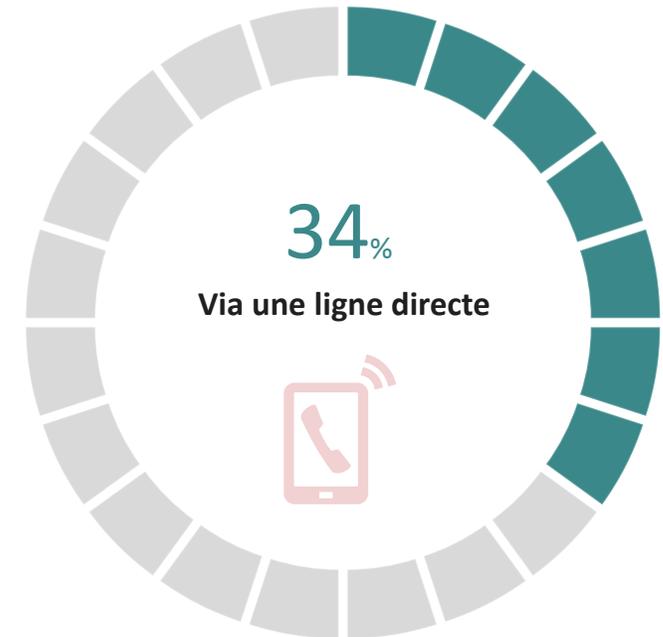
BASE : A tous (n=710)



92%: 25-34 ans  
94%: Département 77  
90%: Département 95



88%: 25-34 ans  
79%: 35-49 ans  
76%: Département 92  
70%: Spécialistes



37%: 50-64 ans  
47%: 65 ans ou plus  
43%: Département 75  
45%: Département 92

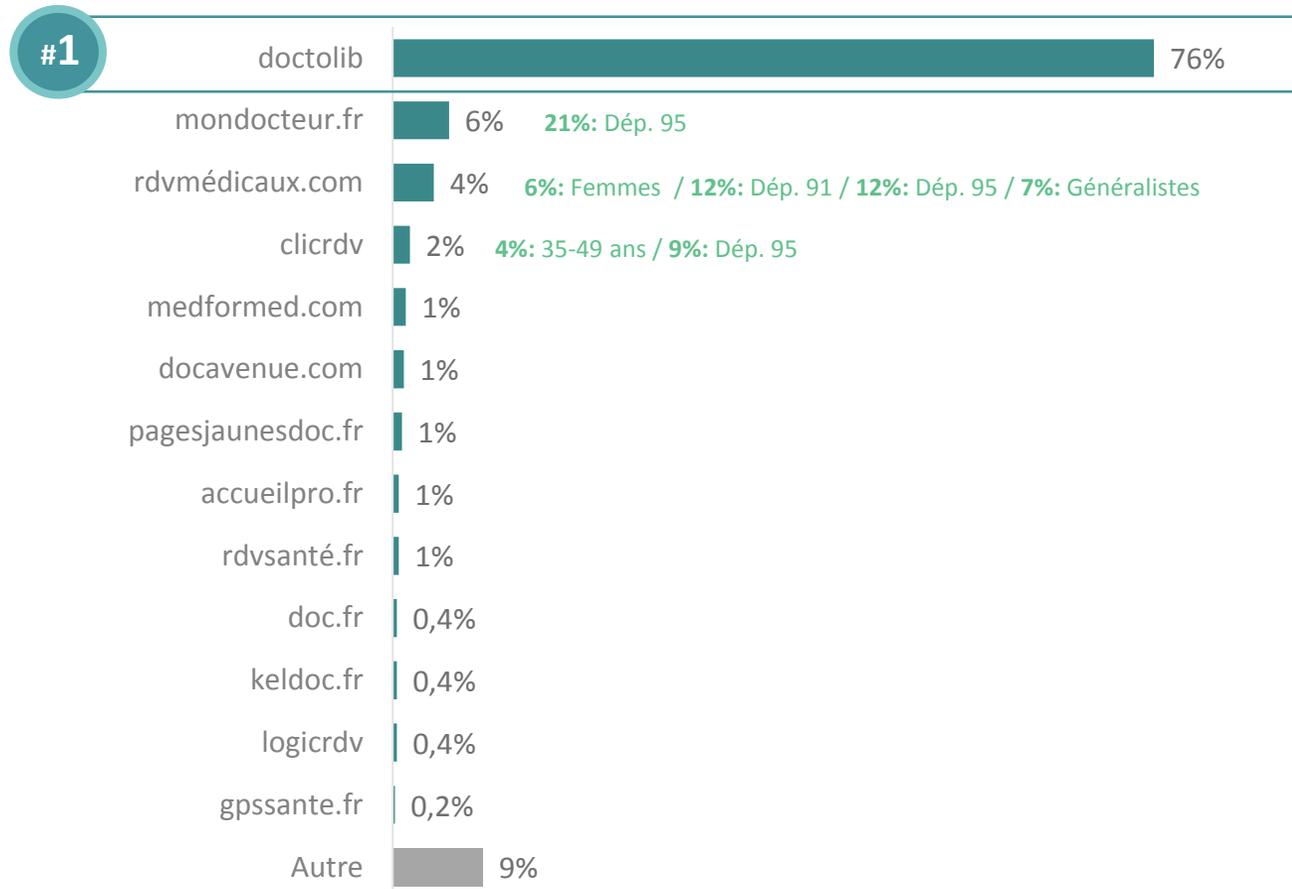
# Doctolib est la plateforme de prédilection pour les médecins, dépassant de très loin les autres plateformes.

Plateformes utilisées

BASE : Utilisateurs (n=467)



Rappel Partie patient :  
Doctolib: 79%



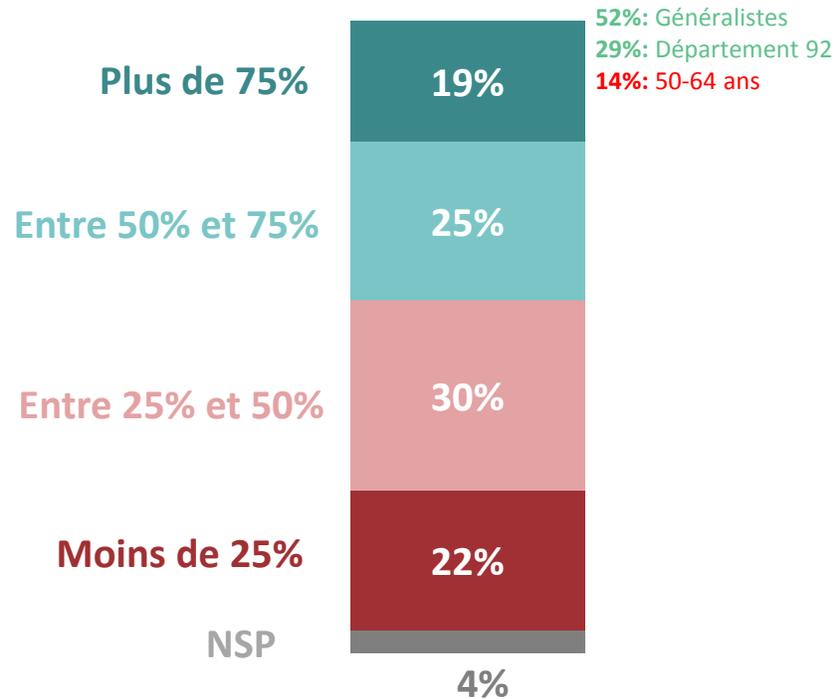
89%: 65 ans ou plus  
87%: Dép. 75 / 64%: Dép. 78 / 49%: Dép. 95  
87%: Spécialistes

Parmi les utilisateurs, la moitié d'entre eux ont un agenda rempli à moins de 50% par des rendez-vous pris en ligne. La majorité pensent que les plateformes améliorent la prise en charge des patients.

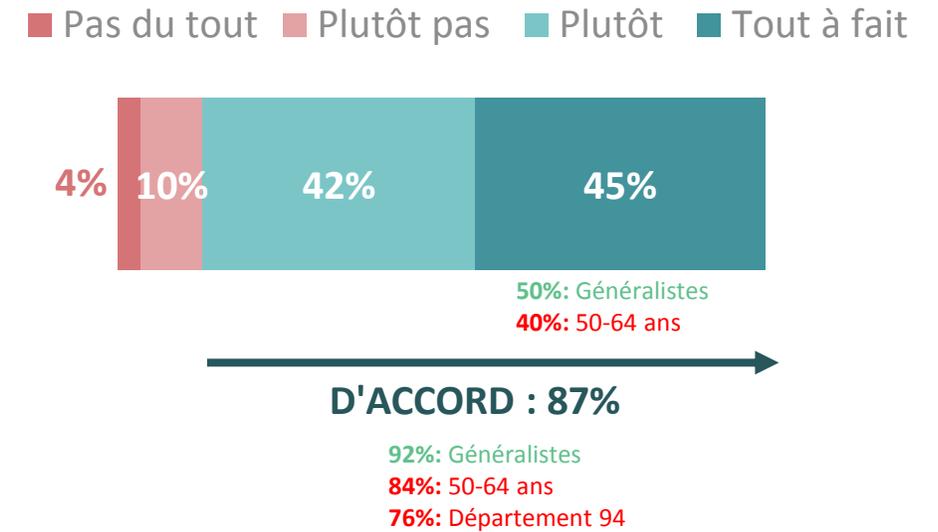


BASE : Utilisateurs (n=467)

### Part de rendez-vous pris via les plateformes



### Amélioration de la prise en charge des patients par les plateformes



# La facilité de la prise de rendez-vous et la gestion optimisée constituent deux leviers majeurs de l'amélioration de la prise en charge des patients grâce aux plateformes. En revanche, un impact négatif peut être constaté sur le plan professionnel.



Raisons spontanées d'amélioration / de non amélioration de la prise en charge des patients grâce aux plateformes

BASE : Utilisateurs (n=467)



## POSITIF : 82%

<b>PRISE DE RENDEZ-VOUS FACILITÉE</b>	<b>60%</b>
<b>Accessibilité optimisée</b>	<b>40%</b>
Accessible 24h/24, 7j/ 7 / Accessible à tout moment / Accessibilité étendue	32%
Pas d'attente téléphonique / Accès rapide	14%
<b>Facilité de prise de rendez-vous / Facilité de prise de rendez-vous par les patients (sp)</b>	<b>13%</b>
<b>Rapidité</b>	<b>10%</b>
Rapide (sp) / Rendez-vous rapide (sp)	6%
Rapidité de prise de rendez-vous	4%
<b>GESTION DES RENDEZ-VOUS</b>	<b>41%</b>
<b>Souplesse sur les horaires</b>	<b>24%</b>
Possibilité de choisir son créneau horaire / Choix des horaires, des jours	11%
Possibilité d'avoir un RDV rapide en cas d'annulation / Alerte quand désistement	8%
Annulation facile des rendez-vous	6%
Modification facile des rendez-vous	4%
<b>Bonne visibilité du planning, des disponibilités par patients</b>	<b>12%</b>
<b>Confirmation, rappel des rendez-vous</b>	<b>10%</b>
<b>Meilleure observance des rendez-vous (moins de rendez-vous non honorés)</b>	<b>5%</b>
<b>RDV possibles en journée / Plus de RDV à court terme / Possibilité de RDV en urgence</b>	<b>3%</b>

<b>IMPACT PROFESSIONNEL</b>	<b>13%</b>
Désengorgement, déchargement du secrétariat / Baisse du nombre d'appels	8%
Permet de ne pas être dérangé durant les consultations / de ne pas gérer la prise de RDV	4%
<b>GÉNÉRALITÉS : pratique...</b>	<b>7%</b>
<b>COMMUNICATION : possibilité de laisser un message ...etc</b>	<b>5%</b>
<b>DIVERS</b>	<b>5%</b>
Patients sont satisfaits de ce service	3%
<b>AUTRE POSITIF</b>	<b>3%</b>

## NEGATIF : 23%

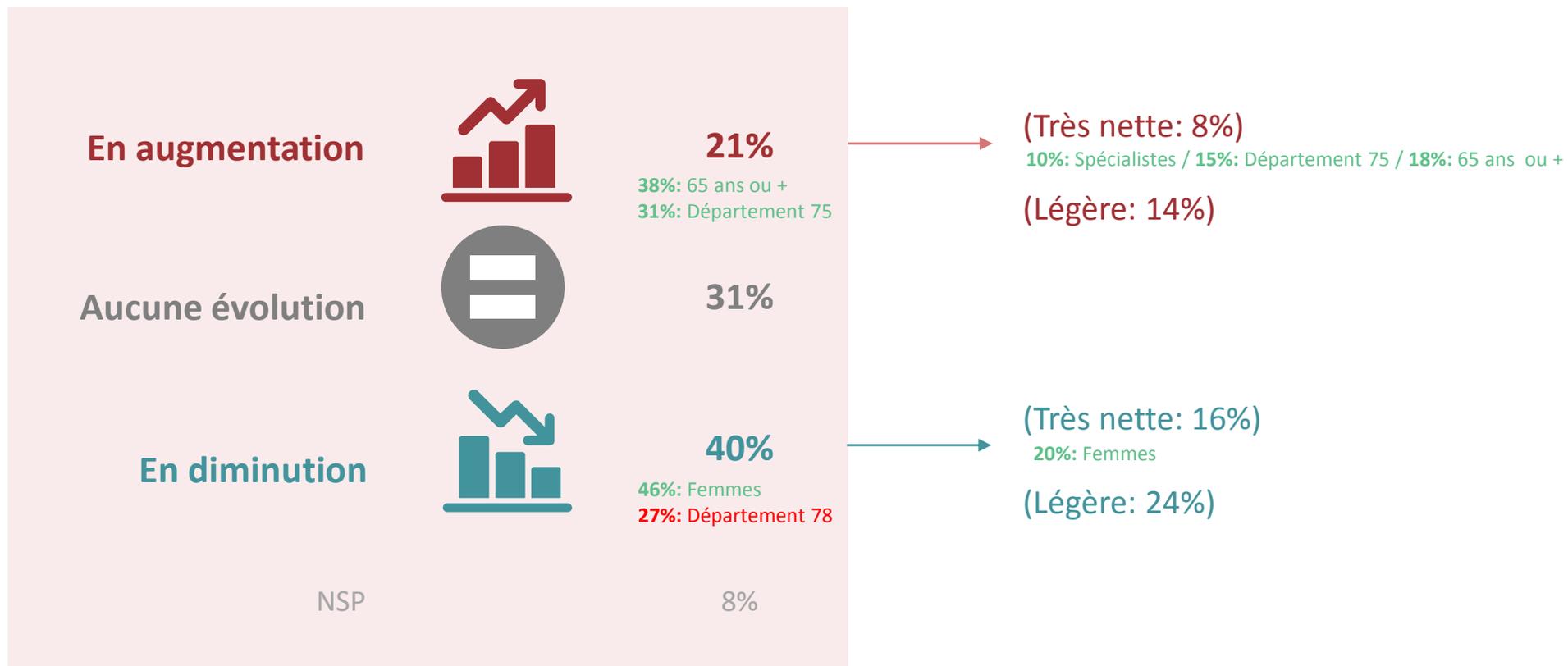
<b>IMPACT PROFESSIONNEL</b>	<b>14%</b>
Nomadisme médical / Concurrence entre praticiens	4%
Pas de filtrage possible (nx patients / consultations lourdes s'enchainant / urgences...)	3%
Pas d'amélioration de la prise en charge / Pas d'impact sur la prise en charge	3%
<b>GESTION DES RENDEZ-VOUS</b>	<b>7%</b>
Manque d'observance des rendez-vous	6%
Plus de place pour mes patients / Créneaux pris d'assaut / Prise de rendez-vous avec plusieurs médecins en même temps	2%
<b>MANQUE D'ACCESSIBILITÉ (personnes âgées, personnes n'ayant pas internet)</b>	<b>3%</b>
<b>AUTRE NÉGATIF</b>	<b>3%</b>



# Seulement 21% des médecins utilisateurs pensent que l'absentéisme est en augmentation depuis qu'ils ont recours au service de prise de rendez-vous en ligne, contre 40% qui constate une diminution de l'absentéisme

Impact sur le taux d'absentéisme

BASE : Utilisateurs (n=466)

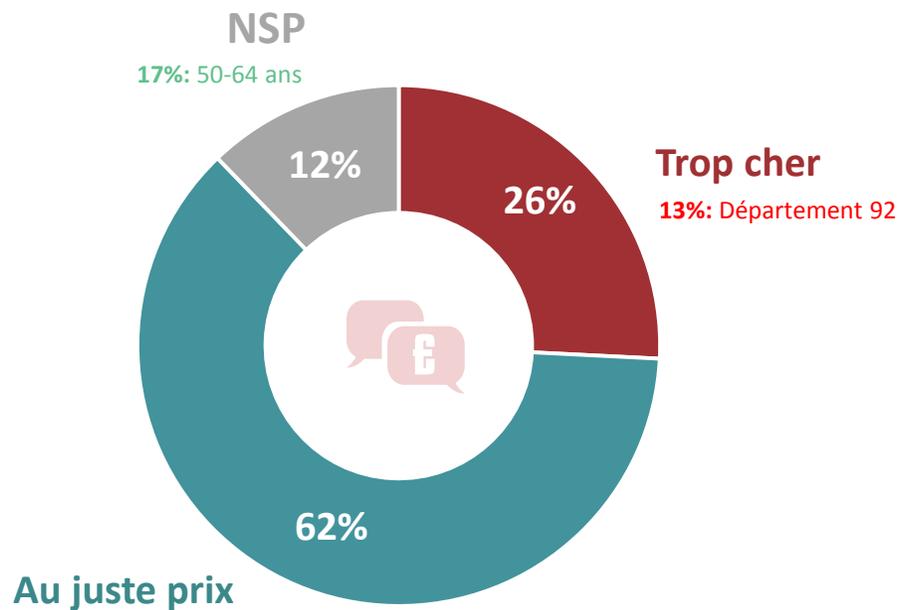


Plus de 60% des répondants trouvent le prix d'abonnement aux plateformes raisonnable. Cependant, près de la moitié des médecins utilisateurs pensent qu'il existe un risque d'exploitation des données à des fins commerciales

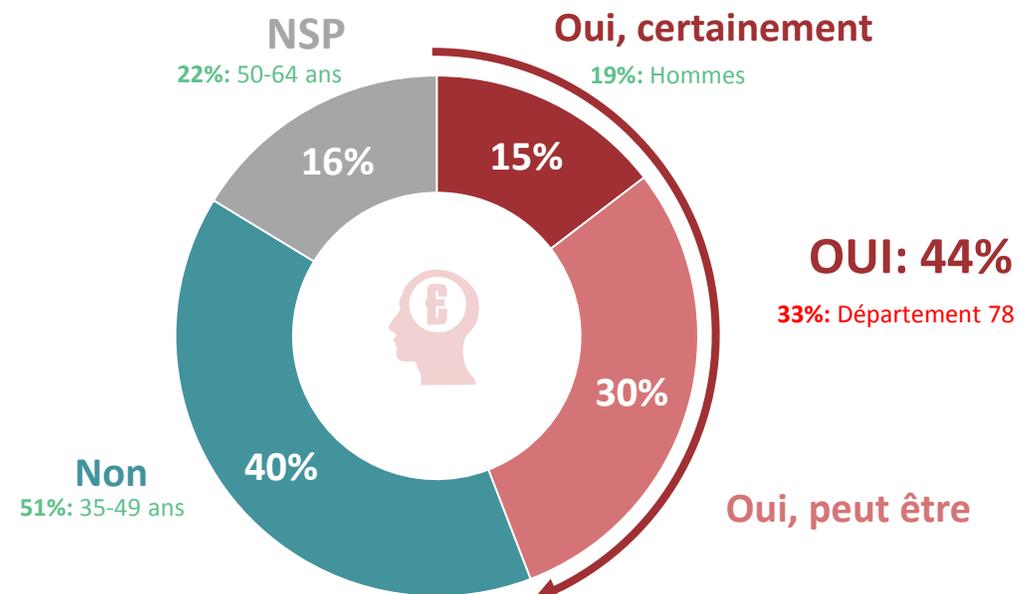


BASE : Utilisateurs (n=466)

### Rapport qualité/prix des plateformes



### Risque d'exploitation des données personnelles à des fins commerciales



La majorité des médecins utilisateurs constatent que l'utilisation des plateformes génère une baisse importante des échanges téléphoniques pour la prise de rendez-vous. A l'inverse, peu de médecins pensent que cela fidélise la patientèle.



Image des plateformes

BASE : Utilisateurs (n=466)

La prise de rendez-vous sur Internet amène une **baisse significative des appels téléphoniques**

Les plateformes sur Internet sont un **canal d'information supplémentaire**

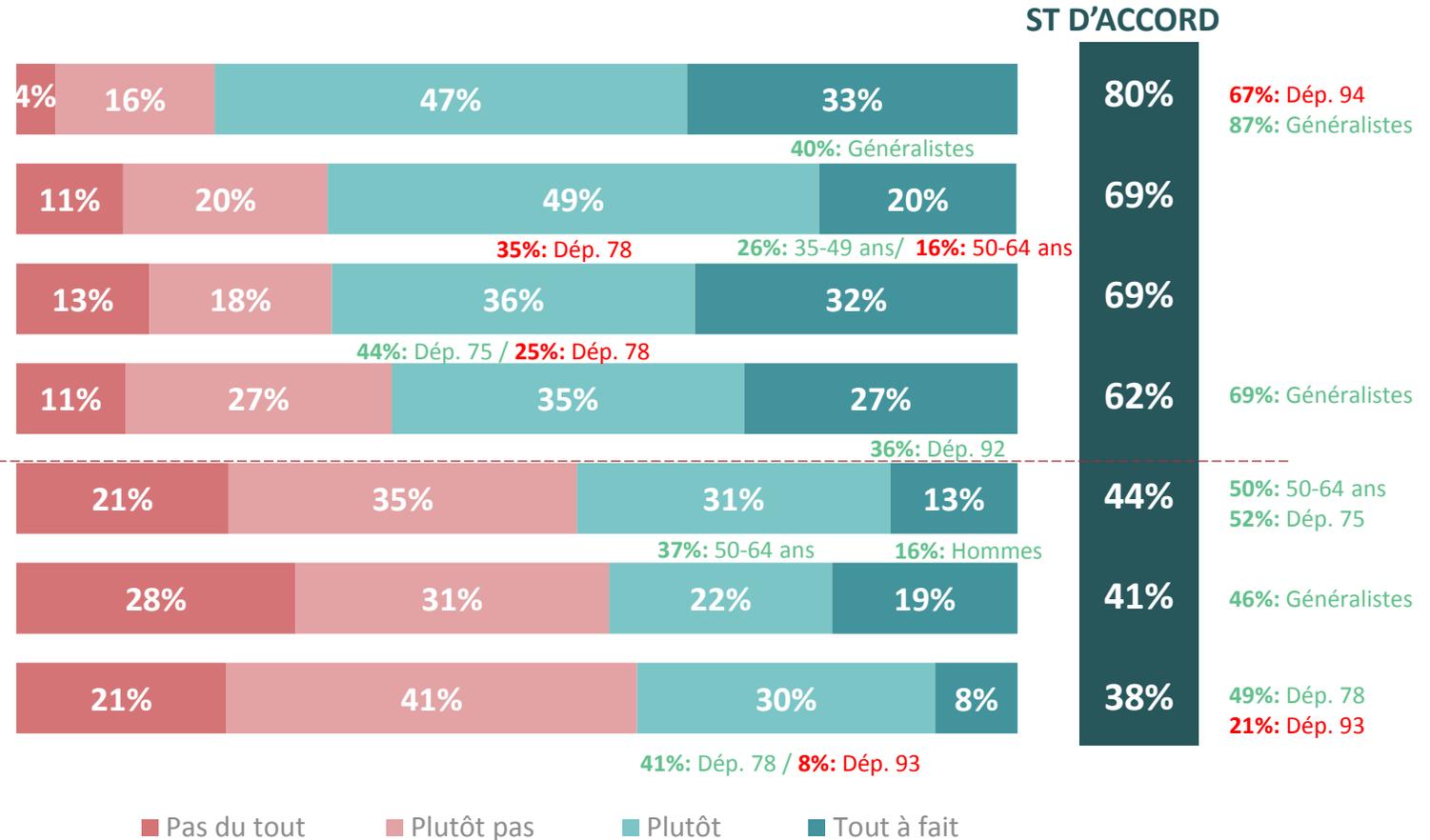
La prise de rendez-vous sur Internet me permet de **gagner du temps dans ma pratique au quotidien**

Si la plateforme était indisponible, cela aurait un fort **impact négatif sur mon exercice** quotidien

L'utilisation de ces plateformes présente un **risque de dépendance**

La prise de rendez-vous sur Internet me permet de **passer plus de temps avec mes patients** qui en ont le plus besoin

La prise de rendez-vous sur Internet **fidélise la patientèle**

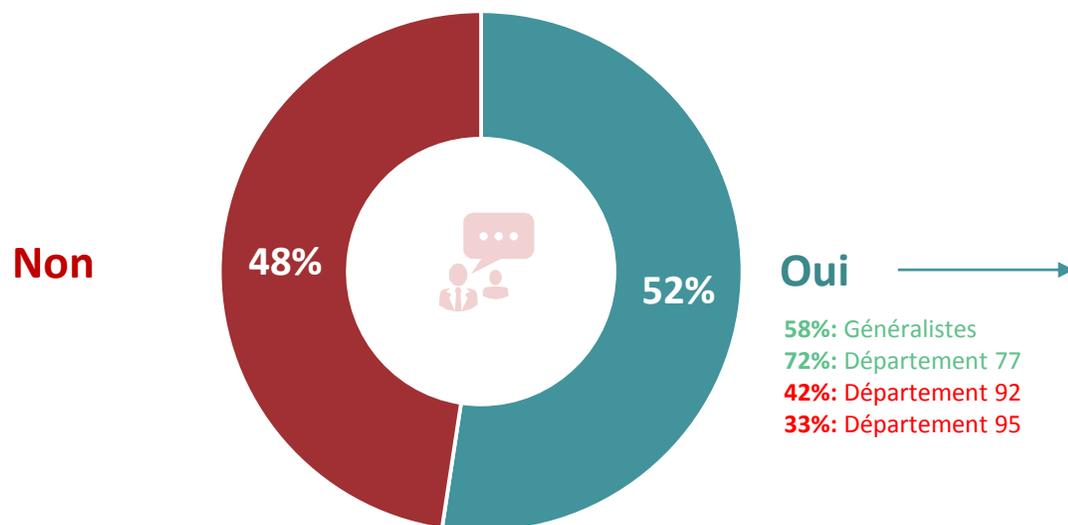




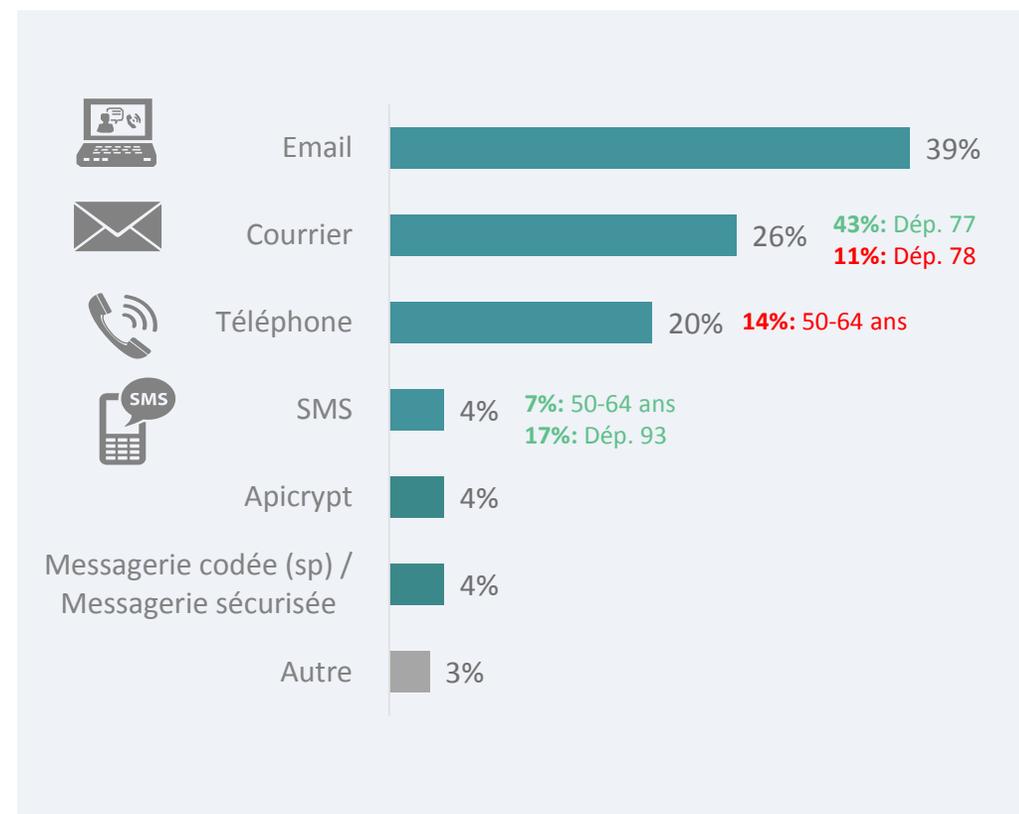
# 52% ont un canal de communication privilégié avec les professionnels de santé qui est l'email pour 39% d'entre eux

Mode de communication privilégié avec les autres professionnels de Santé

BASE : Utilisateurs (n=466)



BASE : Favorisent un mode de communication (n=244)

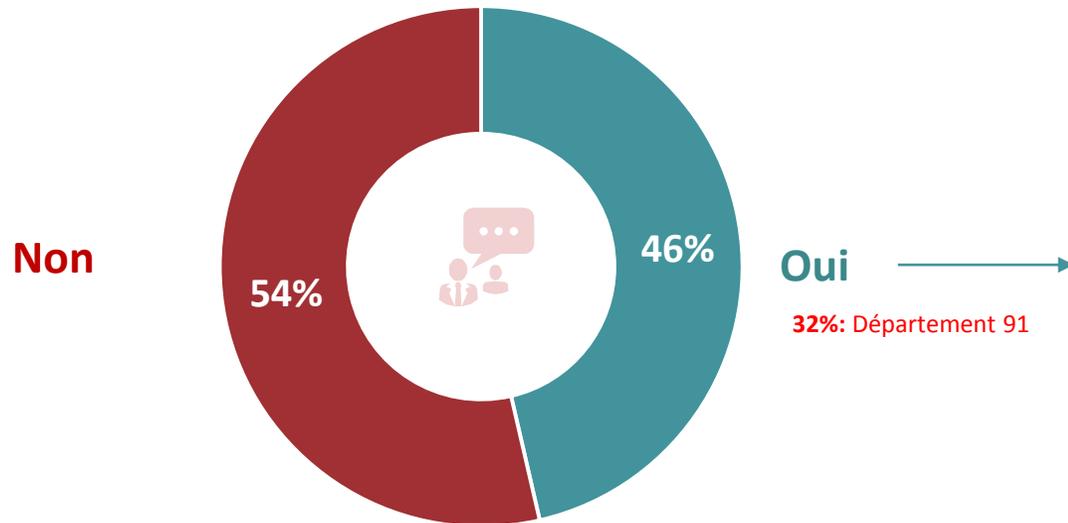


# Seulement 46% des médecins ont un canal de communication privilégié avec les patients complexes : le téléphone pour 47% d'entre eux et l'email pour 39%

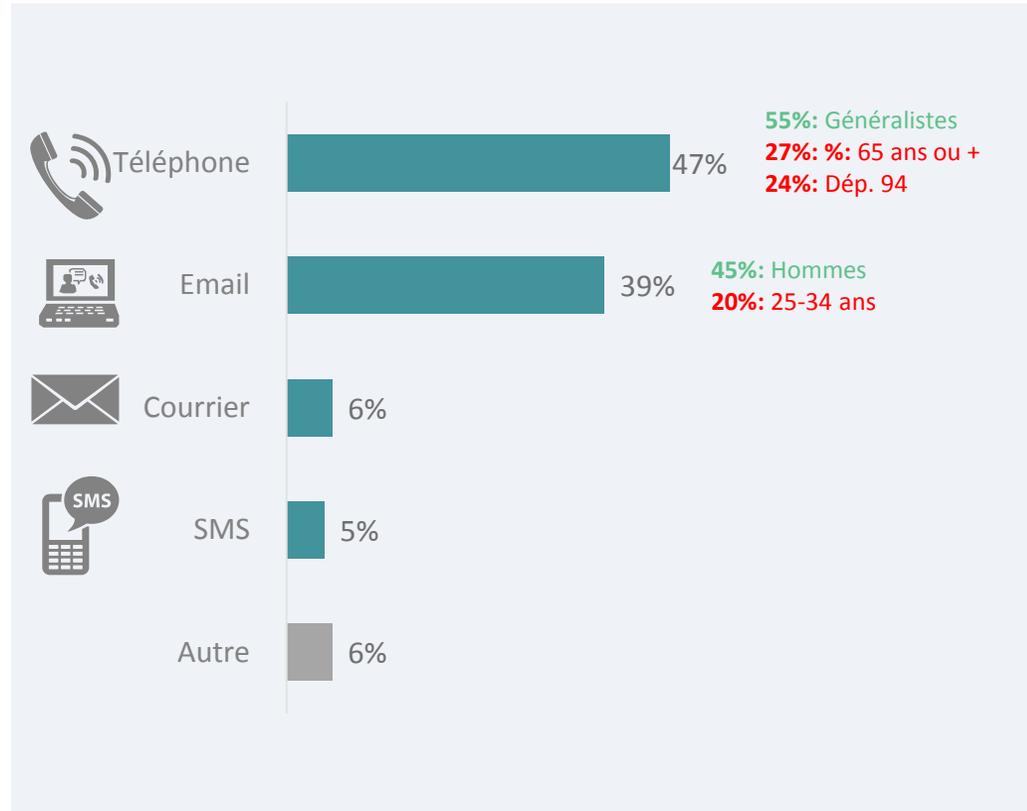


Mode de communication privilégié avec les patients complexes

BASE : Utilisateurs (n=466)



BASE : Favorisent un mode de communication (n=216)

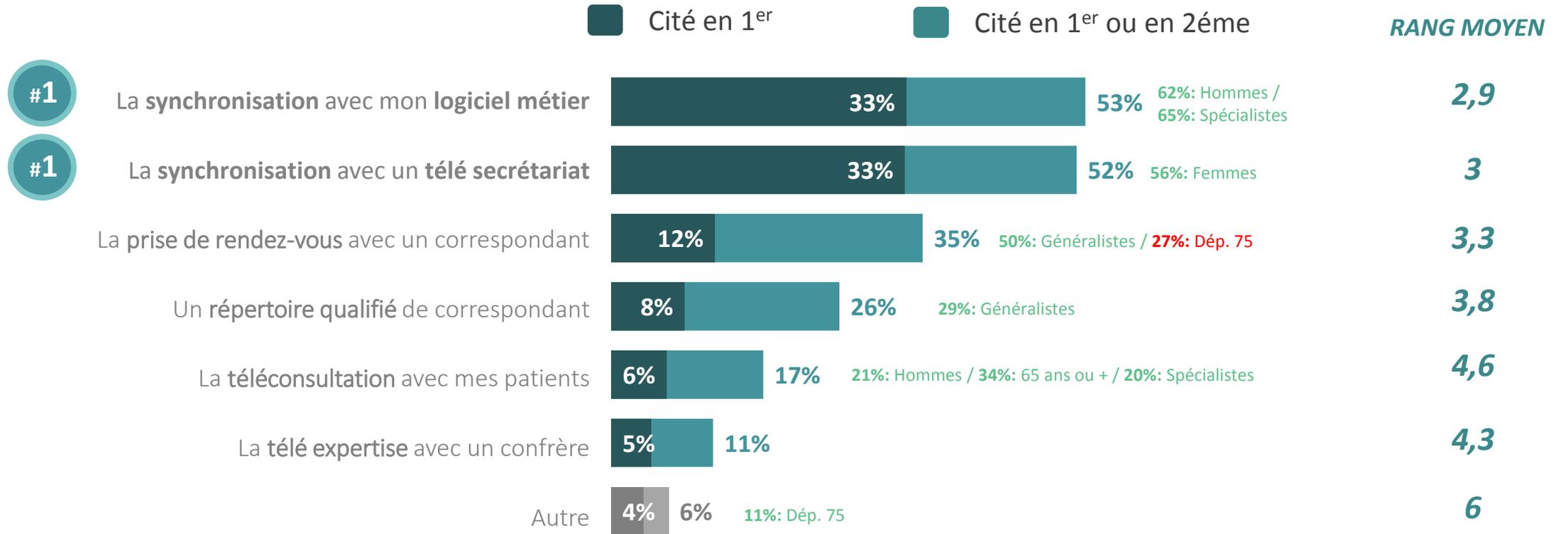


# La synchronisation avec le logiciel métier et le secrétariat est le premier service complémentaire suscitant l'intérêt des médecins utilisateurs.



Intérêt pour les services complémentaires à la prise de rendez-vous sur internet

BASE : Utilisateurs (n=466)



“  
 Messagerie avec les patients / Envoi de documents / Echanges : 3%  
 Paiement des consultations / Prépaiement / liaison avec logiciel de comptabilité : 2%  
 Gestion des rendez-vous (pas de nouveaux patients, rappel des rendez-vous, déterminer l'urgence) : 2%  
 Accès au dossier médical : 2%  
 Sanction des patients n'honorant pas leur rendez-vous: 1%  
 ”

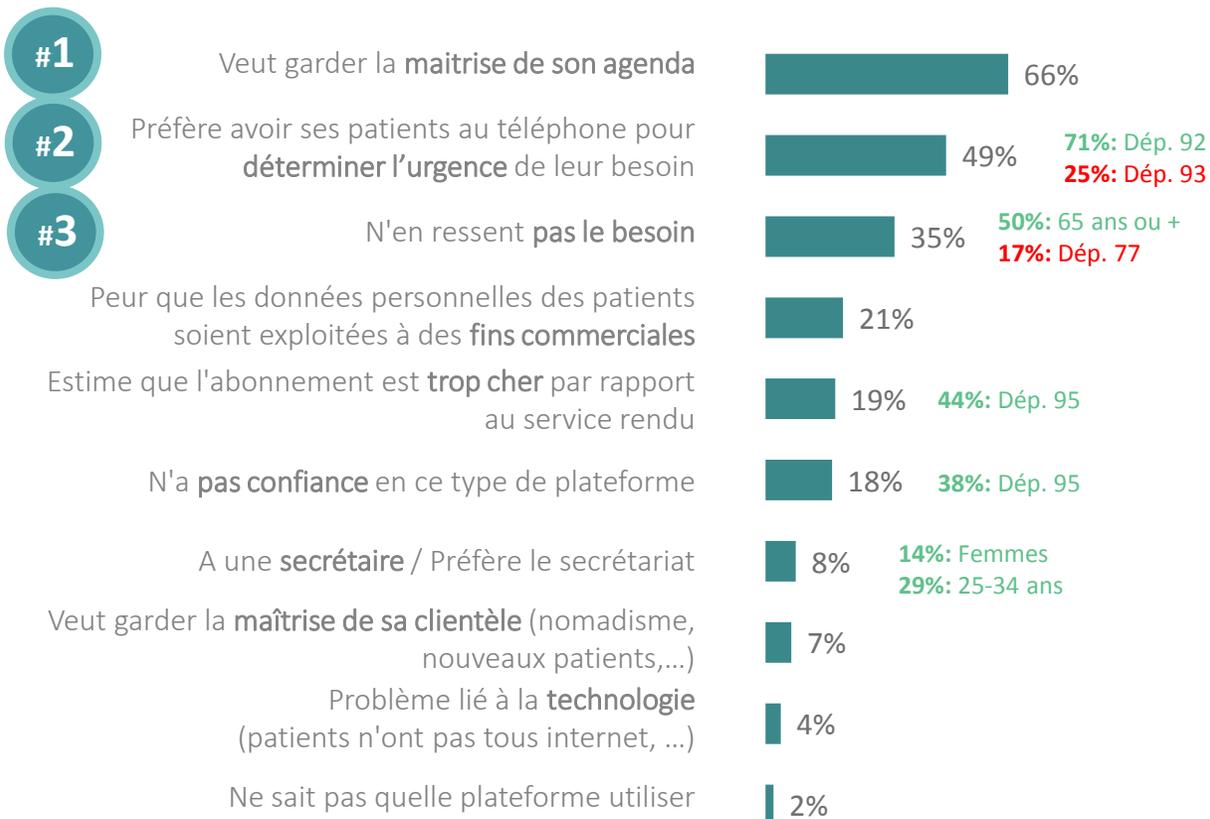
Pour 66% des médecins non utilisateurs, l'utilisation des plateformes pourrait leur faire perdre la maîtrise de leur agenda.

74% d'entre eux ne comptent pas les utiliser dans un avenir proche

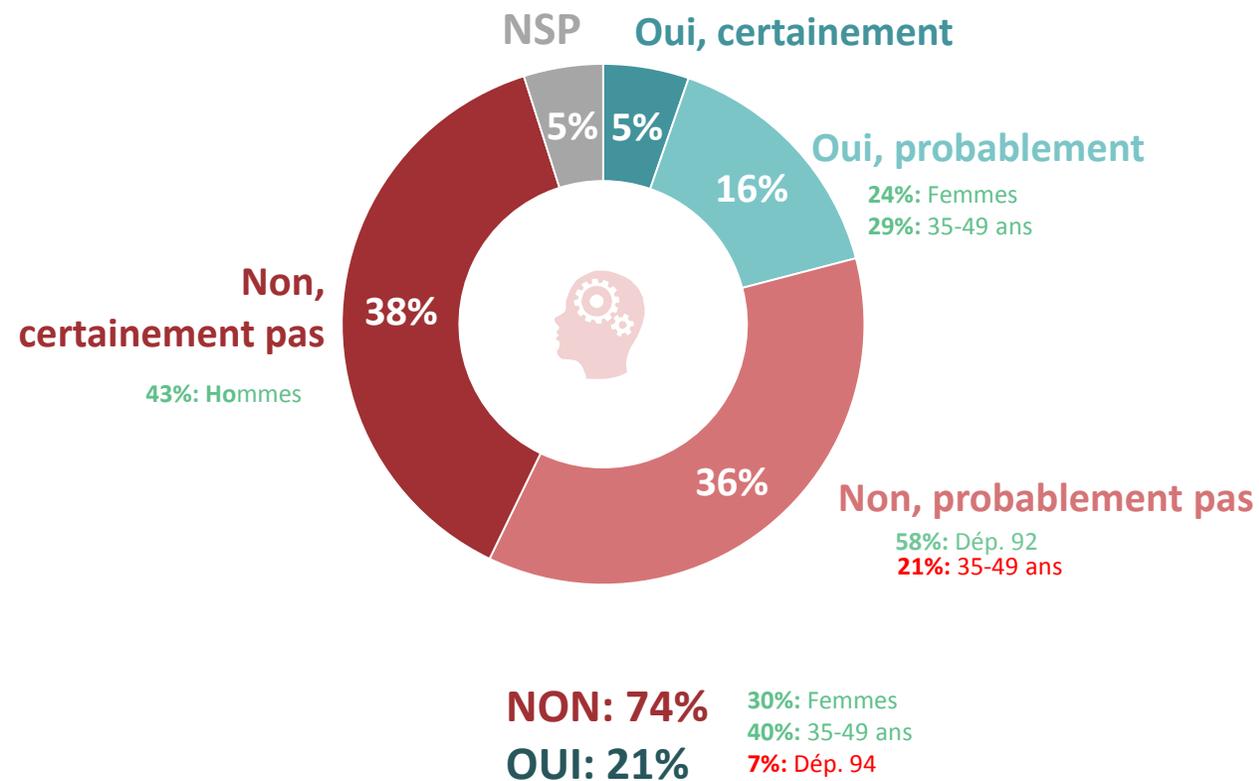


BASE : NON Utilisateurs (n=243)

### Raisons de non utilisation des plateformes



### Intention futur d'utilisation des plateformes

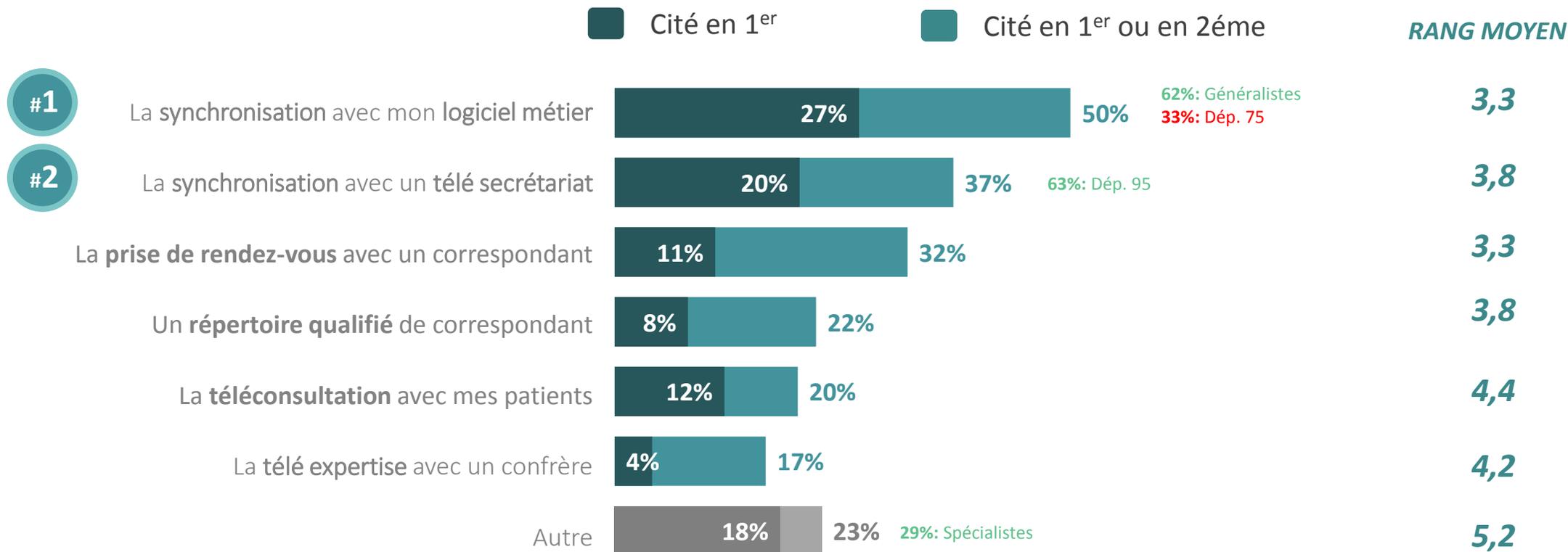


# La synchronisation avec le logiciel et le secrétariat est également le premier argument intéressant pour les non utilisateurs et qui pourrait les inciter à utiliser les plateformes.



Intérêt pour les services complémentaires à la prise de rendez-vous sur internet

BASE : NON Utilisateurs (n=243)



“

Gestion des rendez-vous (pas de nouveaux patients, rappel des rendez-vous, déterminer l'urgence): 5%  
 Messagerie avec les patients / Envoi de documents / Echanges : 3%  
 Synchronisation avec mon secrétariat / Avec un secrétariat humain : 2%

”

## En spontané, peu de remarques sont ajoutées mis à part une méfiance pour 10% des répondants.

Remarques spontanées sur les plateformes

BASE : A tous (n=710)



### AU MOINS UNE MENTION : 44%

<b>MÉFIANCE ET CRAINTE VIS À VIS DES PLATEFORMES</b>	<b>10%</b>
Dangereux / Ne veut pas être dépendant de ces grosses structures / monopole	3%
Risque d'exploitation des données patients	3%
Plateformes à but lucratif / Commercial	2%
Je ne veux pas de ce type de service / Je ne l'utiliserai pas	2%
<b>MANQUE DE CONTRÔLE DES RENDEZ-VOUS</b>	<b>8%</b>
<b>Manque de souplesse</b>	<b>4%</b>
Peu souple / Peu flexible / Pas de gestion possible de l'agenda	2%
Ne permet pas de hiérarchiser les urgences / Les demandes	2%
<b>Pas de pénalisation des comportements inadéquats</b> (RDV non-honorés / en même temps chez plusieurs confrères...)	<b>2%</b>
<b>Pas de filtrage possible</b> (nouveaux patients, rendez-vous réservés pour sa clientèle)	<b>2%</b>
<b>INCIDENCE SUR LE COMPORTEMENT DES PATIENTS</b>	<b>8%</b>
Favorise le non-respect des rendez-vous (trop de changements, trop d'annulations)	5%
Favorise le nomadisme médical	2%
Surconsommation médicale / Prises de rendez-vous multiples	2%

<b>Autre source d'insatisfaction</b>	<b>8%</b>
Insatisfait de la gestion des médecins (possibilité pour patients de laisser des commentaires / Insatisfait de la gestion de l'annuaire / Mélange de toutes les spécialités)..	2%
Améliorer l'aspect technique du site (paramétrage, ergonomie, erreurs techniques)	2%
Trop cher	2%
<b>SERVICE SATISFAISANT</b>	<b>6%</b>
Suis satisfait / Me fait gagner du temps / Vais l'avoir	4%
Sont facilitantes pour le patient / Outils pratiques pour le patient	2%
<b>INCIDENCE SUR LA PROFESSION</b>	<b>4%</b>
« Ubérise la profession / nous devenons de simples prestataires de service »	2%
Détournement de patient, captage de clientèle	1%
<b>MANQUE DE PROXIMITÉ</b>	<b>3%</b>
Trop impersonnel / Déshumanisation	2%
Je préfère une secrétaire sur place	2%
<b>SERVICE NON-ADAPTÉ, SANS INTERÊT</b>	<b>2%</b>
<b>AUTRE</b>	<b>4%</b>



# PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS ET CHIFFRES CLÉ

## Patients:

6 Français sur 10 utilisent les plateformes de prise de rendez-vous médicaux en ligne. La première plateforme utilisée est Doctolib avec 79% d'utilisateurs.

Pour 85% des répondants, ces plateformes facilitent la prise de rendez-vous. Cependant, 51% pensent aussi que cela comporte un risque pour la protection de la confidentialité de leur informations personnelles.

## Médecins:

66% des médecins utilisent les plateformes de prise de rendez-vous en ligne. Il s'agit de Doctolib pour 76% d'entre eux. Ces plateformes améliorent la prise en charge des patients pour 87% des médecins grâce à une prise de rendez-vous facilitée et une gestion des rendez-vous optimisée. Cependant, 44% des utilisateurs pensent qu'il y a un risque d'exploitation des données personnelles à des fins commerciales.

En complément de la gestion des rendez-vous, la synchronisation avec le logiciel métier et le secrétariat est le premier service suscitant l'intérêt des médecins utilisateurs. C'est également un service qui pourrait inciter les non utilisateurs à adhérer aux plateformes.

Pour 66% des médecins non utilisateurs, l'utilisation des plateformes pourrait faire perdre leur maîtrise sur leur agenda. 74% d'entre eux ne comptent pas les utiliser dans un avenir proche