

# SANTÉ

## La télé-médecine en pleine poussée de fièvre

Alors que les déserts médicaux s'étendent, les services de téléconsultation assurent déjà 13 millions de rendez-vous par an. Mais la Sécu entend désormais réguler ce business.

**P**rofiter du retard de son train pour s'entretenir de ses coups de fatigue chroniques avec un médecin ? Voilà qui va devenir possible pour les voyageurs transitant par un des ces déserts médicaux qui s'étendent en France. Fin novembre, la filiale de la SNCF dédiée à l'exploitation de ses gares a en effet détaillé son ambition de déployer, d'ici à 2028, des cabines de téléconsultation dans 300 stations au total, soit 10% du parc. Les futurs patients qui fréquenteront ces espaces, installés par le spécialiste Loxamed, ne devraient pas être déçus, puisqu'un infirmier diplômé sera physiquement présent pour les assister lors de ces examens, et qu'ils pourront, par exemple, s'y faire injecter un vaccin prescrit à distance.

Après le boom enregistré lors de la pandémie de Covid, qui avait vu le nombre de téléconsultations passer entre 2019 et 2020 de seulement 80 000 à plus de... 18 millions, la télé-médecine n'en finit pas de poursuivre son expansion. Alors même que la Sécurité sociale n'a reconnu cette pratique qu'en 2018, les plateformes se sont multipliées sur ce créneau. Le potentiel de développement de ces Doctolib, Qare, Medadom, Livi, MédecinDirect et autres, dont le poids ne représente pour l'heure que 5% du total des consultations remboursées, est

énorme. «En Suède, 40% des diagnostics s'effectuent à distance», observe **Olivier Thierry**, PDG de Qare. Pour grossir, ces plateformes peuvent également compter sur les téléconsultations dispensées en dehors du parcours de soins : ces actes, bien que non remboursés aux patients, devraient avoisiner le million en 2023, selon Les Entreprises de télé-médecine (LET), le syndicat qui fédère les acteurs du secteur.

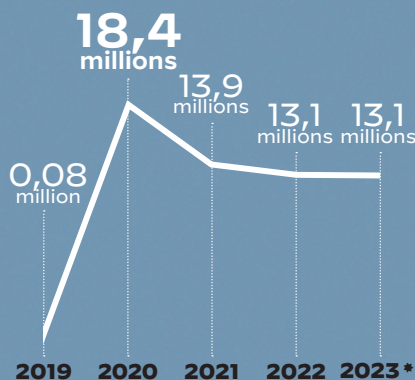
Essentiellement centrée sur les médecins généralistes, la téléconsultation s'élargit par ailleurs aux spécialistes, dont la proportion atteint jusqu'à 30% des rendez-vous chez certains prestataires.

Si les plateformes misent avant tout sur des démarches effectuées depuis le domicile, via le téléphone, la tablette ou l'ordinateur, elles complètent aussi leur maillage du territoire à l'aide de bornes et de cabines. De nombreux centres commerciaux, pharmacies ou résidences seniors disposent désormais de tels équipements qui, grâce à leurs instruments de mesure (stéthoscope, tensiomètre, thermomètre, dermatoscope, etc.), permettent une meilleure qualité de soins. Pas étonnant dans ces conditions que ces plateformes affichent une croissance éclair, à l'image de Qare, qui s'attend à assurer 40% de consultations de plus en 2023, pour un total de 2 millions. De son côté, Medadom vise 1,5 million de rendez-vous, soit le double de l'an passé, tandis que Livi devrait en comptabiliser près de 750 000. «Soit une croissance à deux chiffres sur un an», assure **Nicolas Leblanc**, son directeur médical.

Pour les patients, ces services cumulent les avantages. Les plateformes promettent le plus souvent une consultation sans rendez-vous, et sans attente. Le tout sur des plages horaires élargies, parfois de 6 heures à minuit, et souvent 7 jours sur 7. Et à des ➔

### Cette pratique a explosé avec le Covid

Nombre de téléconsultations remboursées par l'assurance-maladie. \* Estimation. Sources : Cnam et opérateurs.



# Doctolib

**6 millions de téléconsultations**

Le leader vise les médecins libéraux, à qui il loue, pour 79 euros par mois, son service de visioconférence.

# Qare

**2 millions de téléconsultations**

La plateforme a enregistré une hausse de 40% de ses téléconsultations en un an.



**MEDADOM**

**1,5 million de téléconsultations**

Ce spécialiste a déployé 4 000 bornes et cabines de téléconsultation, surtout dans des pharmacies.

# livi

**750 000 téléconsultations**

La plateforme, leader du secteur en Europe, affiche en France une croissance d'activité à deux chiffres.



Estimation du nombre de consultations pour l'année 2023.  
Source: opérateurs.



## 10 minutes et demie en moyenne en visio contre... 18 en présentiel

➔ tarifs, hors frais propres aux plateformes, identiques à ceux d'un rendez-vous en présentiel, et le plus souvent en secteur I. Cette télémedecine serait donc le remède idéal contre le renoncement aux soins, auquel se résolvent des malades confrontés à de trop longs délais d'attente. Mais elle permettrait aussi de satisfaire l'aspiration, très consumériste, à trouver une solution immédiatement, qu'il s'agisse de renouveler une ordonnance ou de faire soigner vite et bien les petits maux du quotidien. Les avis vérifiés, laissés sur le Web, ne laissent pas de doute quant à son utilité : « Mon médecin était en vacances, vous avez été ma bouée de sauvetage », ou alors « Ordonnance rapide avec de bonnes explications »...

### La flexibilité permet à des retraités d'exercer quelques heures par semaine

Les médecins, eux aussi, y trouvent leur compte. « C'est plus confortable puisque je peux le faire de mon domicile. Le planning offre de la flexibilité, ça me change de la pratique en cabinet, pour une rémunération équivalente », résume **Bertille Fauris**, une généraliste francilienne, qui propose ses services neuf heures par semaine sur MédecinDirect. Flexibles, ces plateformes permettent aussi à des praticiens à la retraite de continuer à exercer quelques heures par semaine, ou à des médecins installés en outre-mer de compléter leur activité, en répondant aux sollicitations nocturnes des patients de métropole !

Ce que ces professionnels disent moins, c'est que cette pratique leur est aussi profitable. Selon une étude du cabinet de conseil Télémedecine 360, une consultation à distance s'effectue en effet en dix minutes et demie en moyenne contre... dix-huit en présentiel. MédecinDirect indique de son côté que la norme, sur sa plateforme, est de 3 à 6 consultations par heure. Une forte productivité, qui s'explique aussi par le fait que le patient accomplit de lui-même certaines tâches, comme celle de remplir son dossier administratif ou de payer en ligne. La Sécu a tout de même posé une limite à



### L'abus de téléconsultations peut nuire à la Sécu

➔ La télémedecine ne serait pas toujours une bonne affaire pour la Sécu, à en croire certaines dérives, pointées du doigt par les syndicats de médecins et le conseil de l'Ordre. C'est ainsi que le développement de cette pratique pourrait « déséquilibrer l'offre de soins, au détriment des malades chroniques qui ont besoin de consultations longues en présentiel », estime le syndicat MG France. Faute de pouvoir palper ou examiner le patient en face-à-face, le diagnostic à distance pousserait par ailleurs les praticiens à prescrire davantage de médicaments qu'en présentiel, afin de se rassurer. La téléconsultation encouragerait aussi le nomadisme médical des patients, au risque de casser le parcours de soins coordonnés. Le gouvernement, lui, suspecte surtout les plateformes de participer à la forte hausse des arrêts maladie (+7,9% l'an dernier). En 2022, il avait ainsi voulu imposer que seul le médecin traitant puisse prescrire à distance de tels arrêts, avant de se faire censurer par le Conseil constitutionnel. Cette fois, il entend limiter, dès avril 2024, à seulement trois jours (soit le délai de carence le plus fréquent avant de percevoir les indemnités) la durée des arrêts maladie qu'il sera possible de prescrire en télémedecine, sauf s'ils sont le fait du médecin traitant.

ces rendez-vous en série : l'activité à distance des médecins ne peut excéder 20% des actes conventionnés qu'ils facturent. « La téléconsultation est un outil intéressant qui doit demeurer ponctuel, et ne doit détourner ni les patients des parcours de soins, ni les médecins des consultations en présentiel », rappelle **Yohan Saynac**, délégué régional Ile-de-France de MG France, le syndicat qui fédère les généralistes.

Pour se développer, toutes les plateformes n'adoptent cependant pas la même stratégie. C'est ainsi que Doctolib, de loin le leader du secteur, cible exclusivement les médecins exerçant en libéral, auxquels il propose, pour 79 euros par mois, un abonnement à son service de visioconférence, Doctolib Téléconsultation. Un complément naturel à l'offre de base de cette licorne valorisée à 5,8 milliards d'euros, qui aide déjà les médecins, pour 139 euros par mois, à gérer leur agenda. Autre spécificité, près de 80% des consultations opérées grâce à ses outils concerneraient des patients déjà connus du praticien, le plus souvent leur médecin traitant. Les challengers de Doctolib, eux, ne s'interdisent pas d'embaucher directement des médecins, qu'ils salarient à temps partiel. Les généralistes peuvent de la sorte espérer gagner de 40 à 55 euros brut de l'heure. Ce modèle, où la plateforme facture directement le patient, permet de répondre à la demande d'une clientèle à la recherche d'une réponse immédiate, au près du premier praticien disponible. « Mais rien n'empêche de prendre ensuite rendez-vous avec un médecin déjà consulté. Cela permet de bénéficier d'un meilleur suivi médical », précise **Olivier Thierry**.

De son côté, le spécialiste Medadom parie plutôt sur les bornes et cabines de consultation, dont il a déjà installé 4000 exemplaires. « Elles sont essentiellement situées dans des pharmacies, où les patients peuvent bénéficier d'une assistance », détaille **Nathaniel Bern**, cofondateur de l'entreprise. Malin, ce modèle lui permet de faire subventionner le développement de son parc : l'Etat ou les collectivités locales prennent en effet en charge jusqu'à 50% du coût de ces équipements (qui se louent de 260 à 460 euros par mois). Enfin, un dernier type d'acteurs, comme Maïia, MesDocteurs ou Medaviz, privilégient les partenariats avec des mutuelles santé, qui cherchent à étoffer les services rendus à leurs adhérents. « Nous opérons exclusivement à destination de cette clientèle. Et, avec 250 000 consultations en 2023, nous sommes déjà rentables, car nous supportons moins de frais marketing

qu'en partant nous-mêmes à la conquête du grand public», détaille **Stéphanie Hervier**, directrice générale de Medaviz.

Inutile de dire que ce foisonnement d'initiatives ne va pas sans quelques dérives. En 2020, la Répression des fraudes avait ainsi relevé que près d'un quart des 69 opérateurs contrôlés ne respectaient pas la réglementation, notamment en matière de transparence sur les tarifs et honoraires. En juin dernier, c'est le groupe de cliniques privées Ramsay Santé qui avait défrayé la chronique, en proposant un service de téléexpertise sur abonnement, facturé 11,90 euros par mois, dans la limite de 20 appels par an - une offre qui est toujours d'actualité. Face à de telles initiatives qui, comme le souligne l'Ordre des médecins, pourraient faire «de la médecine un commerce», la Sécu a donc décidé de réguler. A partir de janvier 2024, les services employant des médecins salariés devront avoir obtenu un agrément de l'assurance-maladie pour que leurs téléconsultations soient prises en charge. «La procédure va inciter patients et praticiens à s'orienter vers les plateformes les plus fiables», espère **Marguerite Cazeneuve**, directrice déléguée à la gestion et à l'organisation des soins de ville à la Caisse nationale d'assurance-maladie. Pour obtenir ce label, les opérateurs devront notamment s'engager à respecter un référentiel de bonnes pratiques défini par la Haute Autorité de santé, mais aussi instaurer un comité médical, chargé de rendre un avis sur la politique de la plateforme. Au passage, l'agrément interdira toutes les ponctions effectuées en sus des honoraires que facturent ces plateformes à la plupart des patients sous couvert de frais techniques ou de service. C'est ainsi que Livi prélève encore 3 euros, tandis que la note grimpe à 4 euros chez Qare, et même à 6 euros chez MédecinDirect.

## 20% des plateformes assurent déjà près de 80% des téléconsultations

PHOTOS : V2B / LOXAMED - 2023 - SP  
Ce durcissement de la réglementation n'arrange pas les affaires de ces plateformes. «Notre équilibre économique demeure précaire», prévient Olivier Thierry. La rentabilité devrait donc encore se faire attendre pour nombre d'opérateurs, «d'autant qu'ils doivent continuer à investir pour recruter des patients et des médecins, afin d'atteindre une taille critique», pointe **Patrick Biecheler**, associé en charge de la santé au sein du cabinet de conseil Bain. Soucieux de devenir des partenaires

## Une consultation médicale à la pharmacie, dans une résidence senior ou... à la gare !



**1.** Medadom équipera de bornes de téléconsultation jusqu'à 100 résidences seniors non médicalisées de Domitys, où les patients peuvent par exemple faire renouveler certains traitements chroniques. **2.** Assurant une meilleure confidentialité que les bornes, les cabines de téléconsultation du même Medadom sont souvent déployées dans les pharmacies. **3.** D'ici à 2028, la SNCF entend équiper 300 gares (10% du parc) d'espaces de téléconsultation, installés par Loxamed. Un infirmier diplômé y assistera les patients.

légitimes de la Sécu, les plus gros intermédiaires entendent toutefois jouer le jeu. «Nous sommes déjà en phase de concentration : parmi la quinzaine de plateformes ayant sollicité l'agrément, près de 20% assurent déjà 80% des téléconsultations. A terme, il n'en restera que 5 ou 6 en tout», estime **Jean-Pascal Piermé**, président du LET. Toutes militent pour la levée du verrou plafonnant à 20% le volume d'actes effectués en téléconsultation par un même médecin. «La limite est infondée sur le plan médical, et devrait être modulée en fonction des spécialités», plaide Nathaniel

Bern. En bridant de la sorte le développement de la téléconsultation, la France se priverait par ailleurs de jolies économies : au minimum 1 milliard d'euros par an, selon une étude de l'Institut économique Molinari, qui inclut dans son calcul aussi bien les économies liées au moindre recours aux services d'urgence que celles dues à la baisse des dépenses de transport de la part des patients, à la diminution des risques d'aggravation de leur état de santé, ou encore à la réduction des hospitalisations. Voilà qui a tout du remède miracle...

**FRÉDÉRIC BRILLET**