

Titre : Patients' preferences for synchronous teleconsultation with a general practitioner: A discrete choice labeled survey among the French adult general population

Gabin F. Morillon, Marlène Guillon, Maude Laberge, Thomas G. Poder

Notre objectif est de recueillir les préférences de la population adulte française concernant la téléconsultation synchrone avec un médecin généraliste (MG) et d'évaluer l'acceptabilité des consultations par téléphone et par vidéo.

Une expérience en choix discret a été menée au printemps 2025 au moyen d'une enquête en ligne. Sept attributs, identifiés à partir de la littérature, de groupes de discussion qualitatifs et d'échanges entre experts et patients, ont été retenus : modalité de consultation, type de problème de santé, spécificité du problème de santé, relation patient/MG, prochain créneau disponible, temps total impliqué et coût total. Un modèle logit mixte a été appliqué pour estimer les paramètres aléatoires individuels, les probabilités de choix prédites et la disposition à payer.

Un total de 1 999 réponses a été retenu. Les attributs les plus importants étaient le coût total, la modalité de consultation, la relation patient/MG et le prochain créneau disponible. La consultation en présentiel demeurait l'option préférée, mais les consultations par téléphone et par vidéo-conférence étaient jugées acceptables selon le type et la spécificité du problème de santé. Par exemple, la consultation par téléphone était privilégiée pour un problème de santé bénin ou urgent, tandis que la consultation par vidéo était préférée pour un problème de santé mentale, complexe ou grave. Comparées à une consultation en présentiel, les individus étaient prêts à payer respectivement 50 € et 42 € de moins pour une consultation téléphonique et une consultation par vidéo. Les caractéristiques sociodémographiques et économiques, l'usage de la téléconsultation par le MG et la confiance dans la technologie constituaient des déterminants majeurs de l'acceptabilité.

Ces résultats suggèrent que la consultation en présentiel doit rester la référence et l'option de première intention, tandis que les consultations par téléphone et vidéo peuvent être proposées de manière sélective en fonction de l'objet de la consultation et du profil du patient.