

Année 2017

N°

**Thèse**  
Pour le  
**DOCTORAT EN MEDECINE**  
Diplôme d'État  
par  
**Baptiste JAUNEAU**  
Né le 4 janvier 1986 à Saumur (49)

---

**TITRE**

Prise de rendez-vous par internet en médecine générale  
Satisfaction des patients de la MSP d'Avoine (37)

---

Présentée et soutenue publiquement le **mardi 13 juin 2017** devant un jury composé de :

Président du Jury : Professeur Henri MARRET, Vice-Doyen, Gynécologie-obstétrique, PU, Faculté de Médecine -Tours

Membres du Jury :

Professeur Annabel MARUANI, Dermatologie-vénéréologie, Faculté de Médecine - Tours

Professeur Jacques CHANDENIER, Parasitologie, mycologie, Faculté de Médecine – Tours

Docteur Christophe RUIZ, Médecine Générale – Neuvy-St-Sepulchre

**Directeur de thèse : Docteur Alice PERRAIN, Médecine Générale - La Croix-en-Touraine**

UNIVERSITE FRANCOIS RABELAIS  
**FACULTE DE MEDECINE DE TOURS**

**DOYEN**

Pr. Patrice DIOT

**VICE-DOYEN**

Pr. Henri MARRET

**ASSESSEURS**

Pr. Denis ANGOULVANT, *Pédagogie*  
Pr. Mathias BUCHLER, *Relations internationales*  
Pr. Hubert LARDY, *Moyens – relations avec l'Université*  
Pr. Anne-Marie LEHR-DRYLEWICZ, *Médecine générale*  
Pr. François MAILLOT, *Formation Médicale Continue*  
Pr. Patrick VOURC'H, *Recherche*

**SECRETAIRE GENERALE**

Mme Fanny BOBLETER

\*\*\*\*\*

**DOYENS HONORAIRES**

Pr. Emile ARON (†) – 1962-1966  
*Directeur de l'Ecole de Médecine - 1947-1962*  
Pr. Georges DESBUQUOIS (†) – 1966-1972  
Pr. André GOUAZÉ – 1972-1994  
Pr. Jean-Claude ROLLAND – 1994-2004  
Pr. Dominique PERROTIN – 2004-2014

**PROFESSEURS EMERITES**

Pr. Catherine BARTHELEMY  
Pr. Philippe BOUGNOUX  
Pr. Etienne DANQUECHIN-DORVAL  
Pr. Loïc DE LA LANDE DE CALAN  
Pr. Noël HUTEN  
Pr. Olivier LE FLOCH  
Pr. Yvon LEBRANCHU  
Pr. Elisabeth LECA  
Pr. Gérard LORETTE  
Pr. Roland QUENTIN  
Pr. Alain ROBIER

**PROFESSEURS HONORAIRES**

P. ANTHONIOZ – A. AUDURIER – A. AUTRET – P. BAGROS – G. BALLON – P. BARDOS – J.L. BAULIEU – C. BERGER – JC. BESNARD – P. BEUTTER – P. BONNET – M. BROCHIER – P. BURDIN – L. CASTELLANI – B. CHARBONNIER – P. CHOUTET – J.P. FAUCHIER – F. FETISSOF – J. FUSCIARDI – P. GAILLARD – G. GINIES – A. GOUAZE – J.L. GUILMOT – M. JAN – J.P. LAMAGNERE – F. LAMISSE – J. LANSAC – Y. LANSON – J. LAUGIER – P. LECOMTE – G. LELORD – E. LEMARIE – G. LEROY – Y. LHUINTRE – M. MARCHAND – C. MAURAGE – C. MERCIER – J. MOLINE – C. MORAINÉ – J.P. MUH – J. MURAT – H. NIVET – L. POURCELOT – P. RAYNAUD – D. RICHARD-LENOBLE – M. ROBERT – J.C. ROLLAND – A. SAINDELLE – J.J. SANTINI – D. SAUVAGE – B. TOUMIEUX – J. WEILL

## PROFESSEURS DES UNIVERSITES - PRATICIENS HOSPITALIERS

|                                      |                                                                 |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| ALISON Daniel .....                  | Radiologie et imagerie médicale                                 |
| ANDRES Christian.....                | Biochimie et biologie moléculaire                               |
| ANGOULVANT Denis .....               | Cardiologie                                                     |
| ANGOULVANT Théodora .....            | Pharmacologie clinique                                          |
| ARBEILLE Philippe .....              | Biophysique et médecine nucléaire                               |
| AUPART Michel .....                  | Chirurgie thoracique et cardiovasculaire                        |
| BABUTY Dominique .....               | Cardiologie                                                     |
| BALLON Nicolas .....                 | Psychiatrie ; addictologie                                      |
| BARILLOT Isabelle .....              | Cancérologie ; radiothérapie                                    |
| BARON Christophe.....                | Immunologie                                                     |
| BERNARD Louis .....                  | Maladies infectieuses et maladies tropicales                    |
| BODY Gilles.....                     | Gynécologie et obstétrique                                      |
| BONNARD Christian.....               | Chirurgie infantile                                             |
| BONNET-BRILHAULT Frédérique .....    | Physiologie                                                     |
| BRILHAULT Jean.....                  | Chirurgie orthopédique et traumatologique                       |
| BRUNEREAU Laurent .....              | Radiologie et imagerie médicale                                 |
| BRUYERE Franck .....                 | Urologie                                                        |
| BUCHLER Matthias.....                | Néphrologie                                                     |
| CALAIS Gilles.....                   | Cancérologie, radiothérapie                                     |
| CAMUS Vincent.....                   | Psychiatrie d'adultes                                           |
| CHANDENIER Jacques.....              | Parasitologie, mycologie                                        |
| CHANTEPIE Alain .....                | Pédiatrie                                                       |
| COLOMBAT Philippe .....              | Hématologie, transfusion                                        |
| CONSTANS Thierry.....                | Médecine interne, gériatrie                                     |
| CORCIA Philippe .....                | Neurologie                                                      |
| COSNAY Pierre .....                  | Cardiologie                                                     |
| COTTIER Jean-Philippe .....          | Radiologie et imagerie médicale                                 |
| COUET Charles .....                  | Nutrition                                                       |
| DE TOFFOL Bertrand .....             | Neurologie                                                      |
| DEQUIN Pierre-François .....         | Thérapeutique                                                   |
| DESTRIEUX Christophe.....            | Anatomie                                                        |
| DIOT Patrice .....                   | Pneumologie                                                     |
| DU BOUEXIC de PINIEUX Gonzague ..... | Anatomie & cytologie pathologiques                              |
| DUCLUZEAU Pierre-Henri .....         | Endocrinologie, diabétologie, et nutrition                      |
| DUMONT Pascal .....                  | Chirurgie thoracique et cardiovasculaire                        |
| EL HAGE Wissam.....                  | Psychiatrie adultes                                             |
| EHRMANN Stephan .....                | Réanimation                                                     |
| FAUCHIER Laurent .....               | Cardiologie                                                     |
| FAVARD Luc .....                     | Chirurgie orthopédique et traumatologique                       |
| FOUQUET Bernard .....                | Médecine physique et de réadaptation                            |
| FRANCOIS Patrick .....               | Neurochirurgie                                                  |
| FROMONT-HANKARD Gaëlle.....          | Anatomie & cytologie pathologiques                              |
| GOGA Dominique .....                 | Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie                       |
| GOUDEAU Alain .....                  | Bactériologie-virologie, hygiène hospitalière                   |
| GOUPILLE Philippe.....               | Rhumatologie                                                    |
| GRUEL Yves.....                      | Hématologie, transfusion                                        |
| GUERIF Fabrice .....                 | Biologie et médecine du développement et de la reproduction     |
| GUYETANT Serge.....                  | Anatomie et cytologie pathologiques                             |
| GYAN Emmanuel.....                   | Hématologie, transfusion                                        |
| HAILLOT Olivier.....                 | Urologie                                                        |
| HALIMI Jean-Michel .....             | Thérapeutique                                                   |
| HANKARD Régis.....                   | Pédiatrie                                                       |
| HERAULT Olivier.....                 | Hématologie, transfusion                                        |
| HERBRETEAU Denis.....                | Radiologie et imagerie médicale                                 |
| LABARTHE François.....               | Pédiatrie                                                       |
| LAFFON Marc.....                     | Anesthésiologie et réanimation chirurgicale, médecine d'urgence |
| LARDY Hubert.....                    | Chirurgie infantile                                             |
| LARIBI Saïd .....                    | Médecine d'urgence                                              |
| LARTIGUE Marie-Frédérique .....      | Bactériologie-virologie                                         |
| LAURE Boris.....                     | Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie                       |
| LECOMTE Thierry .....                | Gastroentérologie, hépatologie                                  |
| LESCANNE Emmanuel .....              | Oto-rhino-laryngologie                                          |

|                              |                                                             |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| LINASSIER Claude.....        | Cancérologie, radiothérapie                                 |
| MACHET Laurent.....          | Dermato-vénéréologie                                        |
| MAILLOT François.....        | Médecine interne                                            |
| MARCHAND-ADAM Sylvain.....   | Pneumologie                                                 |
| MARRET Henri.....            | Gynécologie-obstétrique                                     |
| MARUANI Annabel.....         | Dermatologie-vénéréologie                                   |
| MEREGHETTI Laurent.....      | Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière              |
| MORINIERE Sylvain.....       | Oto-rhino-laryngologie                                      |
| MOUSSATA Driffa.....         | Gastro-entérologie                                          |
| MULLEMAN Denis.....          | Rhumatologie                                                |
| ODENT Thierry.....           | Chirurgie infantile                                         |
| OUAISSI Mehdi.....           | Chirurgie digestive                                         |
| PAGES Jean-Christophe.....   | Biochimie et biologie moléculaire                           |
| PAINTAUD Gilles.....         | Pharmacologie fondamentale, pharmacologie clinique          |
| PATAT Frédéric.....          | Biophysique et médecine nucléaire                           |
| PERROTIN Dominique.....      | Réanimation médicale, médecine d'urgence                    |
| PERROTIN Franck.....         | Gynécologie-obstétrique                                     |
| PISELLA Pierre-Jean.....     | Ophtalmologie                                               |
| QUENTIN Roland.....          | Bactériologie-virologie, hygiène hospitalière               |
| REMERAND Francis.....        | Anesthésiologie et réanimation, médecine d'urgence          |
| ROINGEARD Philippe.....      | Biologie cellulaire                                         |
| ROSSET Philippe.....         | Chirurgie orthopédique et traumatologique                   |
| ROYERE Dominique.....        | Biologie et médecine du développement et de la reproduction |
| RUSCH Emmanuel.....          | Epidémiologie, économie de la santé et prévention           |
| SAINT-MARTIN Pauline.....    | Médecine légale et droit de la santé                        |
| SALAME Ephrem.....           | Chirurgie digestive                                         |
| SALIBA Elie.....             | Biologie et médecine du développement et de la reproduction |
| SANTIAGO-RIBEIRO Maria.....  | Biophysique et médecine nucléaire                           |
| SIRINELLI Dominique.....     | Radiologie et imagerie médicale                             |
| THOMAS-CASTELNAU Pierre..... | Pédiatrie                                                   |
| TOUTAIN Annick.....          | Génétique                                                   |
| VAILLANT Loïc.....           | Dermato-vénéréologie                                        |
| VELUT Stéphane.....          | Anatomie                                                    |
| VOURC'H Patrick.....         | Biochimie et biologie moléculaire                           |
| WATIER Hervé.....            | Immunologie                                                 |

## **PROFESSEUR DES UNIVERSITES DE MEDECINE GENERALE**

---

LEBEAU Jean-Pierre  
LEHR-DRYLEWICZ Anne-Marie

## **PROFESSEURS ASSOCIES**

---

MALLET Donatien.....Soins palliatifs  
POTIER Alain.....Médecine Générale  
ROBERT Jean.....Médecine Générale

## **MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES - PRATICIENS HOSPITALIERS**

---

BAKHOS David.....Physiologie  
BARBIER Louise.....Chirurgie digestive  
BERNARD-BRUNET Anne.....Cardiologie  
BERTRAND Philippe.....Biostatistiques, informatique médical et technologies de communication  
BLANCHARD Emmanuelle.....Biologie cellulaire  
BLASCO Hélène.....Biochimie et biologie moléculaire  
CAILLE Agnès.....Biostatistiques, informatique médical et technologies de communication  
DESOUBEAUX Guillaume.....Parasitologie et mycologie  
DOMELIER Anne-Sophie.....Bactériologie-virologie, hygiène hospitalière  
DUFOUR Diane.....Biophysique et médecine nucléaire

|                                   |                                                    |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------|
| FOUQUET-BERGEMER Anne-Marie ..... | Anatomie et cytologie pathologiques                |
| GATAULT Philippe .....            | Néphrologie                                        |
| GAUDY-GRAFFIN Catherine.....      | Bactériologie-virologie, hygiène hospitalière      |
| GOUILLEUX Valérie .....           | Immunologie                                        |
| GUILLON Antoine .....             | Réanimation                                        |
| GUILLON-GRAMMATICO Leslie.....    | Epidémiologie, économie de la santé et prévention  |
| HOARAU Cyrille .....              | Immunologie                                        |
| HOURIOUX Christophe.....          | Biologie cellulaire                                |
| IVANES Fabrice .....              | Physiologie                                        |
| LE GUELLEC Chantal .....          | Pharmacologie fondamentale, pharmacologie clinique |
| MACHET Marie-Christine .....      | Anatomie et cytologie pathologiques                |
| PIVER Éric.....                   | Biochimie et biologie moléculaire                  |
| ROUMY Jérôme .....                | Biophysique et médecine nucléaire                  |
| PLANTIER Laurent .....            | Physiologie                                        |
| SAMIMI Mahtab .....               | Dermatologie-vénéréologie                          |
| TERNANT David.....                | Pharmacologie fondamentale, pharmacologie clinique |
| ZEMMOURA Ilyess.....              | Neurochirurgie                                     |

## MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES

---

|                               |                                   |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| AGUILLON-HERNANDEZ Nadia..... | Neurosciences                     |
| DIBAO-DINA Clarisse .....     | Médecine Générale                 |
| LEMOINE Maël.....             | Philosophie                       |
| MONJAUZE Cécile .....         | Sciences du langage - orthophonie |
| PATIENT Romuald.....          | Biologie cellulaire               |
| RENOUX-JACQUET Cécile .....   | Médecine Générale                 |

## CHERCHEURS INSERM - CNRS - INRA

---

|                              |                                                 |
|------------------------------|-------------------------------------------------|
| BOUAKAZ Ayache .....         | Directeur de Recherche INSERM – UMR INSERM 930  |
| CHALON Sylvie .....          | Directeur de Recherche INSERM – UMR INSERM 930  |
| COURTY Yves .....            | Chargé de Recherche CNRS – UMR INSERM 1100      |
| DE ROCQUIGNY Hugues .....    | Chargé de Recherche INSERM – UMR INSERM 966     |
| ESCOFFRE Jean-Michel.....    | Chargé de Recherche INSERM – UMR INSERM 930     |
| GILOT Philippe .....         | Chargé de Recherche INRA – UMR INRA 1282        |
| GOUILLEUX Fabrice .....      | Directeur de Recherche CNRS – UMR CNRS 7292     |
| GOMOT Marie .....            | Chargée de Recherche INSERM – UMR INSERM 930    |
| HEUZE-VOURCH Nathalie.....   | Chargée de Recherche INSERM – UMR INSERM 1100   |
| KORKMAZ Brice .....          | Chargé de Recherche INSERM – UMR INSERM 1100    |
| LAUMONNIER Frédéric.....     | Chargé de Recherche INSERM - UMR INSERM 930     |
| LE PAPE Alain .....          | Directeur de Recherche CNRS – UMR INSERM 1100   |
| MAZURIER Frédéric.....       | Directeur de Recherche INSERM – UMR CNRS 7292   |
| MEUNIER Jean-Christophe..... | Chargé de Recherche INSERM – UMR INSERM 966     |
| PAGET Christophe.....        | Chargé de Recherche INSERM – UMR INSERM 1100    |
| RAOUL William.....           | Chargé de Recherche INSERM – UMR CNRS 7292      |
| SI TAHAR Mustapha.....       | Directeur de Recherche INSERM – UMR INSERM 1100 |
| WARDAK Claire .....          | Chargée de Recherche INSERM – UMR INSERM 930    |

## CHARGES D'ENSEIGNEMENT

---

### **Pour l'Ecole d'Orthophonie**

|                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| DELORE Claire .....    | Orthophoniste         |
| GOUIN Jean-Marie ..... | Praticien Hospitalier |
| MONDON Karl.....       | Praticien Hospitalier |
| PERRIER Danièle.....   | Orthophoniste         |

### **Pour l'Ecole d'Orthoptie**

|                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|
| LALA Emmanuelle ..... | Praticien Hospitalier |
| MAJZOUB Samuel .....  | Praticien Hospitalier |

### **Pour l'Ethique Médicale**

|                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|
| BIRMELE Béatrice..... | Praticien Hospitalier |
|-----------------------|-----------------------|

## Remerciements

**Monsieur le Professeur Henri MARRET,**

Vous m'avez fait l'honneur d'accepter la présidence de cette thèse. Je vous remercie de l'intérêt que vous avez porté à ce travail.

**Madame le Professeur Annabel MARUANI,**

Vous me faites un grand honneur en acceptant de juger ce travail. Merci de l'intérêt que vous avez manifesté pour ce travail.

**Monsieur le Professeur Jacques CHANDENIER,**

Je vous remercie de m'avoir fait l'honneur de participer à ce jury de thèse. Merci de votre grand intérêt pour ce travail.

**Monsieur le Docteur Christophe RUIZ,**

Je vous remercie d'avoir accepté de faire partie de ce jury. Soyez assuré de mon profond respect. Je me suis beaucoup retrouvé dans votre vision de la médecine générale.

**Madame le Docteur Alice PERRAIN,**

Je tenais à te remercier de m'avoir fait le grand honneur de diriger cette thèse. Un grand merci pour ton expertise, ta disponibilité et ta gentillesse.

**Monsieur le Docteur Laurent BRÉCHAT, Mesdames GASNE, BARDIN et RABINEAU,**

Merci infiniment pour votre aide précieuse sans laquelle cette étude n'aurait pu voir le jour.

**A ma famille, à ma mère, à mon père, à mon petit-frère,**

**A mes amis, co-externes et désormais confrères Matthieu, Solène, Adrien et Victor,**

**A mes amis du Son et Lumière de Cléry,**

**A mes amis d'Ingré,**

## **SERMENT D'HIPPOCRATE**

En présence des Maîtres de cette Faculté,  
de mes chers condisciples  
et selon la tradition d'Hippocrate,  
je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité dans l'exercice de la Médecine.

Je donnerai mes soins gratuits à l'indigent,  
et n'exigerai jamais un salaire au-dessus de mon travail.

Admis dans l'intérieur des maisons, mes yeux  
ne verront pas ce qui s'y passe, ma langue taira  
les secrets qui me seront confiés et mon état ne servira pas à  
corrompre les mœurs ni à favoriser le crime.

Respectueux et reconnaissant envers mes Maîtres, je rendrai à  
leurs enfants  
l'instruction que j'ai reçue de leurs pères.

Que les hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes  
promesses. Que je sois couvert d'opprobre  
et méprisé de mes confrères  
si j'y manque.

# Table des matières

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Résumé.....</b>                                                        | <b>9</b>  |
| <b>Introduction.....</b>                                                  | <b>11</b> |
| <b>Matériel et méthode.....</b>                                           | <b>15</b> |
| 1. Type d'étude .....                                                     | 16        |
| 2. Population et échantillon .....                                        | 16        |
| 3. Questionnaire .....                                                    | 17        |
| 4. Déroulement de l'étude .....                                           | 18        |
| 5. Traitement des données .....                                           | 18        |
| <b>Résultats.....</b>                                                     | <b>19</b> |
| 1. Échantillon .....                                                      | 20        |
| 2. Marge d'erreur .....                                                   | 20        |
| 3. Le profil internaute des patients .....                                | 20        |
| 4. La satisfaction des patients .....                                     | 23        |
| 5. L'intérêt des patients pour la prise de rendez-vous par internet ..... | 27        |
| 6. Commentaires libres .....                                              | 31        |
| <b>Discussion .....</b>                                                   | <b>32</b> |
| 1. Les forces et les limites de l'étude .....                             | 33        |
| 2. Analyse des résultats .....                                            | 35        |
| <b>Conclusion .....</b>                                                   | <b>41</b> |
| <b>Bibliographie .....</b>                                                | <b>44</b> |
| <b>Annexes .....</b>                                                      | <b>48</b> |
| 1. Présentation de la Maison de Santé du Véron .....                      | 49        |
| 2. Questionnaire .....                                                    | 51        |
| 3. Commentaires libres, réponses à la question 26 du questionnaire .....  | 55        |

## Résumé

Introduction Internet est présent partout dans notre quotidien, y compris dans la santé. Apparue aux États-Unis en 2007, la prise de rendez-vous par internet est en pleine croissance puisque 31% des français déclaraient en mars 2017 l'avoir utilisées au moins une fois. Au printemps 2015, la Maison de Santé Pluridisciplinaire (MSP) du Véron (37) a mis en place son propre service. Le but de cette étude est d'évaluer la satisfaction des patients utilisateurs.

Matériel et méthode Étude quantitative auprès des patients de plus de 15 ans de la MSP du Véron ayant utilisé au moins une fois le service de rendez-vous en ligne.

Résultats 78% des patients étaient satisfaits du système de prise de rendez-vous en ligne de la MSP. Il n'existait pas de différence significative selon le profil des patients. Les 2 principales fonctionnalités plébiscitées étaient le fait de pouvoir prendre rendez-vous à n'importe quelle heure (91%) et de visualiser sur son écran les créneaux de consultation disponibles (92%). Le faible nombre de créneaux disponibles et un agenda trop restreint dans le temps étaient les aspects sur lesquels les patients étaient le moins satisfaits. 68% des patients étaient intéressés par la réception d'un SMS de rappel.

Discussion Les 2 principaux biais étaient un biais de sélection et un biais de déclaration. La puissance de l'étude n'était pas suffisante pour mettre en évidence des différences significatives selon le profil des patients. L'étude ayant été réalisée au sein d'une MSP précise, l'extrapolation des résultats doit rester prudente. Les résultats étaient cohérents avec les données de la littérature. L'âge des patients ne semblerait plus être un frein à l'utilisation d'un système de prise de rendez-vous par internet. Les patients resteraient attachés au secrétariat téléphonique. Également interrogés dans une autre étude, les professionnels de santé de la MSP du Véron partagent la satisfaction des patients.

Conclusion Les patients étaient très satisfaits du système de prise de rendez-vous en ligne mis en place à la MSP du Véron. Les patients souhaitaient voir le système perdurer et s'enrichir de nouvelles fonctionnalités.

**Mot clés : Médecine générale, rendez-vous, internet, en ligne, patients, satisfaction**

## Summary

Introduction Internet is everywhere in our daily lives, including in health. Appearance in the United States in 2007, online appointments are growing, with 31% of French people reporting in March 2017 that they used it at least once. In the spring of 2015, Veron medical center (MSP) got equipped with such a tool. The aim of this study is to evaluate patients satisfaction.

Method Quantitative study of patients of more than 15 years of Veron medical center who used the online appointments system at least once.

Results 78% of patients were satisfied with online appointments system. There wasn't significant difference depending on patients profile. The 2 most popular features were the ability to make an appointment at any time (91%) and view available time slots (92%) on computer or phone's screen. The low number of time slots available and an too restricted over time agenda were the main points of dissatisfaction. 68% of patients were interested in receiving a reminder SMS.

Discussion The 2 main biases were a selection bias and a reporting bias. Study's power wasn't sufficient to reveal significant differences depending on patients profile. The study was realized in a specific medical center, therefore extrapolation of the results must be careful. Our results are similar with literature. In our study, age of the patients wasn't a hindrance to use a online appointment system. Patients would be attached to telephone secretary. Also questioned in another study, health professionals of Veron medical center share patients satisfaction.

Conclusion Patients was very satisfied with online appointments system set up at Veron medical center. Patients wanted system to continue and get new features.

**Keywords : general medicine, online appointments, internet, scheduling, patients, satisfaction**

# Introduction

Internet a révolutionné notre quotidien. Le projet voit le jour dans les années 60 avec pour objectif de créer un nouveau réseau de communication pour l'armée américaine, APRANET. Il s'agit d'inventer un réseau permettant à plusieurs ordinateurs de communiquer simultanément entre eux, et non plus uniquement entre deux machines. On passe ainsi d'un système « point par point » centralisé, à un système « maillé ». A l'image d'une toile d'araignée, si un point (un serveur) est indisponible, cela n'empêche pas l'information de circuler et de transiter vers d'autres ordinateurs. Le web est né. Il faudra attendre les années 1990 avec la création du langage HTML et le protocole d'échange HTTP pour entrevoir son utilisation dans le civil [1]. Dès lors, sa croissance n'aura de cesse d'être exponentielle. Aujourd'hui, internet, c'est 3,025 milliards d'internautes dans le monde [2], 43,8 millions en France en 2014 [3]. Il est partout dans notre quotidien, sur nos ordinateurs, nos tablettes, nos smartphones et demain intégré directement à nos voitures, notre électroménager, nos vêtements, etc... Les applications sont multiples. Ainsi, chacun peut se documenter, converser avec le monde entier, acheter en ligne, faire ses démarches administratives. Tous les secteurs d'activités sont concernés, y compris celui de la santé.

71% des français recherchent des informations médicales ou de santé sur internet [4]. En 2007, parmi les 25 sites les plus consultés en France, 2 sites internet étaient dédiés à la santé [5]. Du côté des médecins, l'arrivée d'internet, a également permis l'accès à de nombreuses ressources d'informations bio-médicales. De la classification et structuration de l'information avec pubmed à la pratique quotidienne avec antibioclic ou le site du Crat, plus de 80% des médecins français sont aujourd'hui connectés quotidiennement à internet [6]. Internet en médecine, c'est également la dématérialisation d'un certain nombre de tâches administratives. La télétransmission des feuilles de soins à partir de 1998 [7], la réception des comptes-rendus de laboratoire, de consultation avec des dispositifs tel Apicrypt. L'essor du web va irrémédiablement se poursuivre et les services dans le domaine de la santé se développer. Parmi eux, la prise de rendez-vous par internet.

Le concept est né aux États-Unis avec la création du site [ZocDoc.com](http://ZocDoc.com) en 2007 et aujourd'hui leader sur le marché américain avec près de 5 millions d'utilisateurs par mois [8]. En France, plusieurs sites proposent le même service comme Doctolib, MonDocteur ou encore Keldoc [9]. Le premier d'entre eux, Doctolib est en pleine croissance, en annonçant avoir franchi le cap du million de rendez-vous passés depuis sa plateforme [19]. Sur ces sites et moyennant un abonnement mensuel, les médecins peuvent mettre en ligne leur planning de consultation, mis à jour en temps réel. De leur côté, les patients peuvent prendre rendez-vous gratuitement auprès de ces praticiens. Développé également pour d'autres secteurs d'activité (coiffeur,

administration etc...), ces sites de rendez-vous en ligne promettent aux médecins l'arrivée de nouveaux patients et la réduction de leurs rendez-vous non honorés, problème bien connu des praticiens, puisque estimés à plus de 28 millions chaque année en France [10]. Pour les patients, ces sites seraient un moyen efficace de trouver rapidement un rendez-vous chez un médecin, même à la dernière minute. A côté de ces solutions payantes, certains médecins ou maisons de santé ont développé leur propre système de rendez-vous en ligne depuis leur site internet. C'est le cas de la maison médicale de la Maison de Santé Pluridisciplinaire (MSP) du Véron à Avoine en Indre et Loire depuis 2015.

Marginale, il y a encore quelques années, touchant 3% de la population française en 2008 [11] (versus 5% pour l'ensemble de l'Europe [12]) et 7% en 2015 [23], la prise de rendez-vous par internet dans la santé est un service nouveau en plein essor. Selon un récent sondage réalisé en mars 2017, la majorité des français (54%) connaissent ce type de service et 31% l'ont déjà utilisé [22]. Les dernières études sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication en santé (NTIC) montrent un réel intérêt des patients comme des médecins pour la prise de rendez-vous par internet. En France, selon un sondage IPSOS sur les NTIC, 62% des patients et 45% des médecins voient dans la prise de rendez-vous par internet un progrès. Ces résultats montent respectivement à 78% et 75% pour l'ensemble des pays européens [11]. En Angleterre, 64 % des patients seraient intéressés par ce mode de rendez-vous [13]. Différentes thèses travaillant sur l'informatique et internet en médecine générale aboutissent à un constat identique [14][15] [16].

En 2009, la thèse du Dr Manteau Thierry soutenue à Lille, s'intéressant spécifiquement à la prise de rendez-vous par internet relève les mêmes tendances avec un taux d'intérêt des patients de 73% [17]. Interrogés sur les avantages potentiels d'un tel système chez leur médecin généraliste, les patients placent en premier lieu le fait de pouvoir prendre rendez-vous n'importe où, à n'importe quelle heure, 24h24, 7j/7 et ce, sans déranger leur médecin. Et bien que certains médecins redoutent l'altération de la relation médecin-patient avec l'utilisation d'internet, les patients pensent que celle-ci restera inchangée [14] [15].

Du côté des médecins, si 56% se sont dit intéressés, beaucoup restent septiques estimant que ce mode de prise de rendez-vous ne sera pas adapté à leur patientèle, âgée notamment [17].

Quasiment toutes ces données ont été réalisées sur des populations qui n'utilisaient pas encore ce mode de rendez-vous. Les patients interrogés ne faisaient alors que se projeter dans un avenir hypothétique où leur médecin déciderait d'installer ce système.

Aussi, il serait intéressant de compléter ces travaux par des études s'intéressant aux réels utilisateurs de ce service, qu'ils soient patients ou médecins, et d'analyser le retour de leur expérience. A ce jour, seule la plateforme Doctolib, a publié en septembre 2015, un certain nombre de données statistiques sur son activité [19].

Deux thèses de médecine générale se proposent d'étudier la satisfaction des utilisateurs du système de réservation par internet de la MSP du Véron.

Patrick BIARD a étudié la satisfaction des professionnels de la MSP (médecins, podologue, ostéopathe et secrétaires) : "Les praticiens et secrétaires de la MSP du Véron sont-ils satisfaits de leur système de prise de RDV par internet ? » (recherche qualitative).

Notre thèse étudiera quant à elle, la satisfaction des patients : "Les patients de la MSP du Véron, qui ont utilisé au moins une fois son service de prise de rendez-vous par internet, pour une consultation chez leur médecin généraliste, sont-ils satisfaits ?"

# **Matériel et Méthode**

## **1. Type de l'étude**

Cette thèse quantitative a été réalisée à partir d'une étude observationnelle, descriptive et rétrospective.

## **2. Population et échantillon**

### **A. Population cible**

La population cible était l'ensemble des patients de la MSP d'Avoine, ayant pris au moins une fois rendez-vous par internet pour une consultation avec leur médecin traitant. Une présentation de la MSP est disponible en annexe 1.

Après consultation de la base de données du logiciel informatique de la MSP, 1790 comptes utilisateurs du système de rendez-vous en ligne ont été relevés.

### **B. Echantillon**

Compte tenu de la taille de la population cible, l'étude a été réalisée sur un échantillon de cette population.

#### Critères d'inclusion:

- Patient de plus de 15 ans.
- Patient ayant utilisé au moins une fois le système de prise de rendez-vous par internet de la MSP d'Avoine pour prendre rendez-vous chez leur médecin traitant.
- Patient dont le médecin traitant exerce à la MSP du Véron.

#### Critères d'exclusion:

- Patient ayant uniquement pris rendez-vous par internet à la Maison de Santé d'Avoine pour un autre professionnel de santé que leur médecin traitant.

L'échantillon a été constitué à partir des patients ayant répondu au questionnaire.

### C. Calcul de l'échantillon

Le calcul de l'échantillon a été fait à partir de la formule statistique suivante :

$$n = t^2 \times p ( 1 - p ) / m^2$$

*n* = taille de l'échantillon

*t* = niveau de confiance selon la loi normale centrée réduite (pour un niveau de confiance de 95%, *t* = 1.96)

*p* = proportion estimée de la population qui présente la caractéristique (par défaut *p* = 0.5)

*m* = marge d'erreur tolérée

Pour un niveau de confiance de 95% et une marge d'erreur de 5%, la taille de l'échantillon devait être de base de 384 sujets.

Comme ce résultat est supérieur à 1/7 de la population cible, nous avons pu pondérer la taille minimale de l'échantillon nécessaire, à partir de la formule des échantillons sur population exhaustive :

$$n_{adj} : (N \times n) / (N + n)$$

*n<sub>adj</sub>* : taille de l'échantillon ajusté

*N* : taille de la population cible

*n* : taille de l'échantillon initial

Avec ces calculs nous sommes arrivés à un échantillon nécessaire de 317 personnes.

### 3. Questionnaire

Le questionnaire a été rédigé et mis en page sur le logiciel PAGES d'Apple.

Il était constitué de 25 questions ouvertes et d'une question à commentaires libres.

Le questionnaire fut testé avant le démarrage de l'étude auprès d'un panel de 8 personnes, d'âge, de sexe et de niveau socio-économique différents afin de s'assurer de sa compréhension par tous. A l'issue de cette phase de test, les intitulés des questions 22, 23 et 24 ont été modifiés et l'impression au format A4 a été actée.

Le questionnaire a été imprimé à 550 exemplaires sous la forme d'un livret de 2 pages au format A4. Il est disponible en annexe 2.

#### **4. Déroulement de l'étude**

Le recueil des données a débuté le 28 octobre 2016 et s'est terminé le 24 février 2017. Il a été réalisé en collaboration avec les secrétaires de la maison de santé, Mesdames Bardin, Gasne et Rabineau. Elles ont apporté leurs conseils dans la mise en place des questionnaires et des affiches au sein de l'accueil de la MSP. Elles ont également aiguillé et motivé les patients à répondre au questionnaire.

Les questionnaires étaient disponibles à la MSP, en libre accès, à l'accueil et dans la salle d'attente. Les patients pouvaient retirer le questionnaire, le remplir en salle d'attente ou chez eux, puis le déposer dans une urne située au même endroit, dans la salle d'attente.

L'étude et les questionnaires étaient signalés au moyen d'affiches A4 et A3 disposées dans toute la MSP. 48h avant le début du recueil des données, les médecins ont été avertis par mail, afin de pouvoir répondre aux questions éventuelles des patients lors des consultations.

#### **5. Traitement des données**

La saisie et l'encodage des résultats ont été faits manuellement à partir du logiciel Numbers d'Apple.

Le croisement des résultats a été réalisé à partir du même logiciel.

Les calculs statistiques ont été réalisés à partir du logiciel BiotasTGV disponible à l'adresse suivante : <http://marne.u707.jussieu.fr/biostatgv/>

# Résultats

## 1. Échantillon

258 questionnaires ont été réceptionnés. 31 ont été exclus, car tous provenant de patients n'ayant pas pris de rendez-vous par internet. Les résultats sont ainsi basés sur un échantillon de 227 personnes.

## 2. Marge d'erreur

Avec 227 réponses sur une population d'étude de 1790 personnes. Pour un indice de confiance de 95%, notre marge d'erreur est estimée à 6%.

## 3. Le profil internaute des patients

### A. Sexe

Q.2. Vous êtes ?

| SEXE  | RÉPONSES | %     |
|-------|----------|-------|
| Homme | 63       | 28 %  |
| Femme | 164      | 72 %  |
| Total | 227      | 100 % |

Tableau 1 : répartition des sexes

### B. Âge

Q.3. Quel est votre âge ?

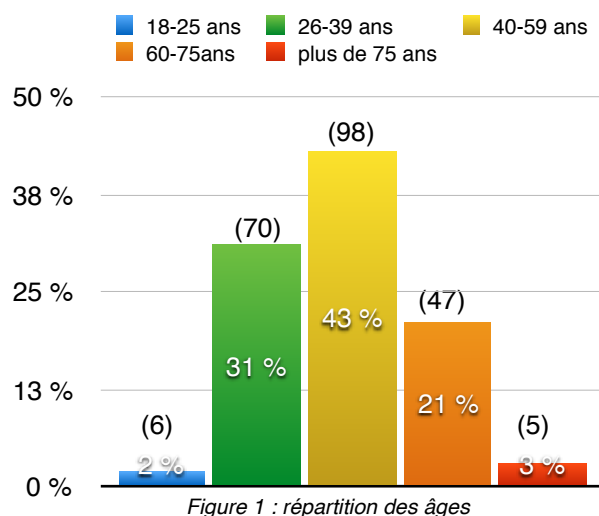


Figure 1 : répartition des âges

Moyenne d'âge : 48 ans

Ecart-type: 14,51

Répondant le plus jeune : 18 ans

Répondant le plus âgé : 93 ans

## C. Profession

Q.4. Quelle est votre profession ?

| PROFESSION                                                  | RÉPONSES | %     |
|-------------------------------------------------------------|----------|-------|
| Agriculteur                                                 | 2        | 1 %   |
| Artisan, commerçant, chef d'entreprise, profession libérale | 8        | 4 %   |
| Cadre supérieur                                             | 24       | 11 %  |
| Employé                                                     | 114      | 50 %  |
| Ouvrier                                                     | 3        | 1 %   |
| Demandeur d'emploi                                          | 13       | 6 %   |
| Retraité                                                    | 55       | 24 %  |
| Étudiant                                                    | 3        | 1 %   |
| Non réponse                                                 | 5        | 2 %   |
| Total                                                       | 227      | 100 % |

Tableau 2 : répartition des professions

## D. Nombre d'appareils utilisés

Q.5. Avec quel(s) appareil(s) utilisez-vous internet ? (Question à choix multiples)

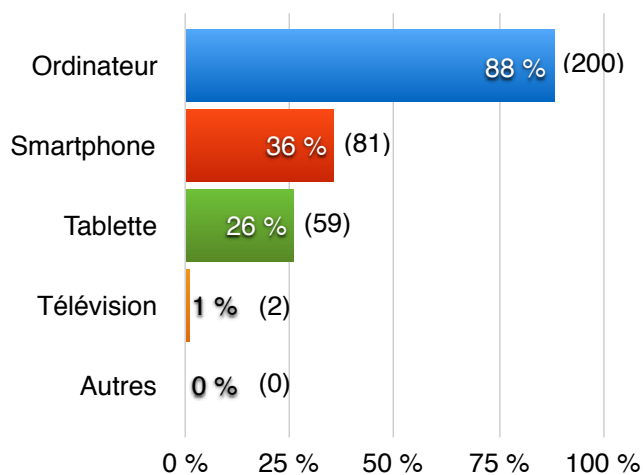


Figure 2 : Appareils utilisés pour naviguer sur internet

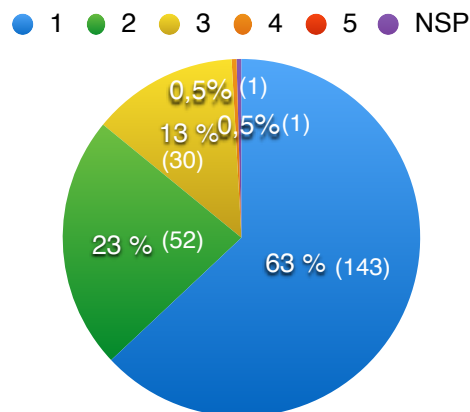


Figure 3 : nombre d'objets connectés utilisés par patients

## E. Fréquence de connexion à internet

Q.6. A quelle fréquence utilisez-vous internet ?

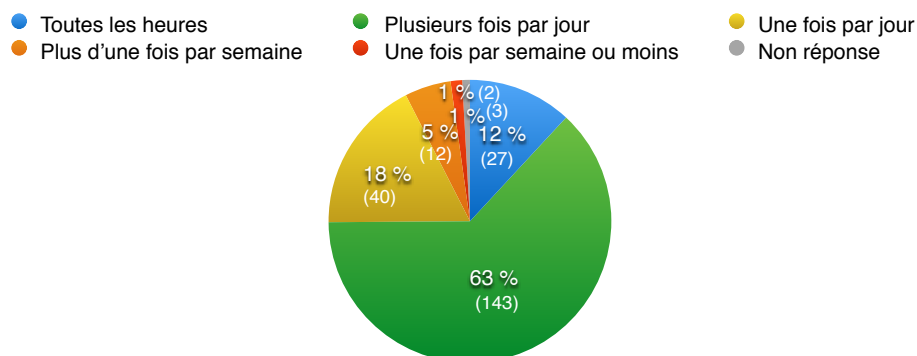


Figure 4 : Fréquence de connexion à internet

## F. Activités réalisées sur internet.

Q.7. Quelles activités réalisez-vous sur internet ?

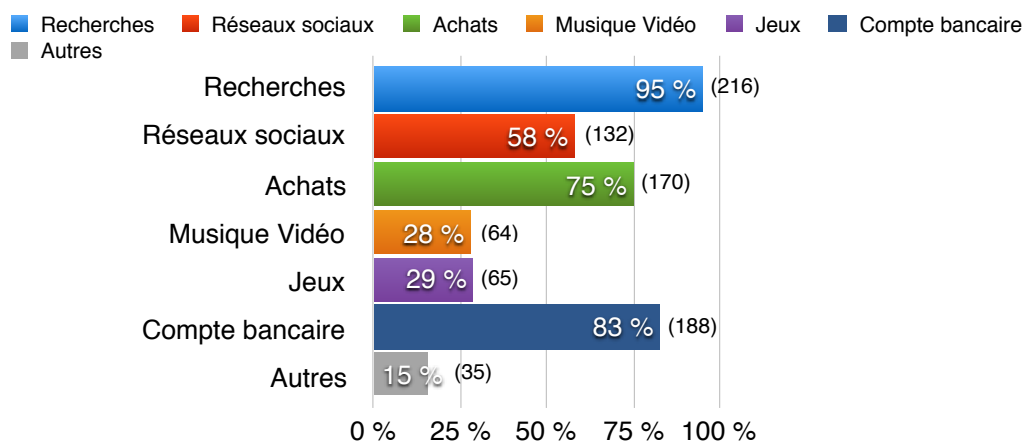


Figure 5 : Activités réalisées sur internet

| NOMBRE D'ACTIVITÉS | RÉPONSES | %    |
|--------------------|----------|------|
| 1                  | 7        | 3 %  |
| 2                  | 28       | 12 % |
| 3                  | 46       | 20 % |
| 4                  | 77       | 34 % |
| 5                  | 45       | 20 % |
| 6                  | 20       | 9 %  |
| 7                  | 2        | 1 %  |
| NSP                | 2        | 1 %  |
| Total              | 227      | 1,00 |

Tableau 3 : Nombre d'activités réalisées sur internet par patient

## 4. La satisfaction des patients

### A. Satisfaction globale initiale

Q.1. Avant de répondre aux différentes questions de ce questionnaire, comment vous définiriez-vous concernant la prise de rendez-vous par internet à la Maison de santé du Véron ?

● Très insatisfait ● Insatisfait ● Satisfait ● Très satisfait ● NSP

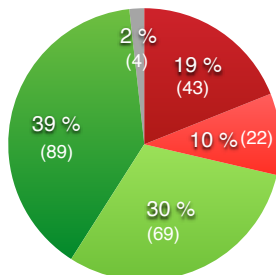


Figure 6 : satisfaction globale initiale

### B. Inscription

Q.8. Concernant le site de prise de rendez-vous en ligne, quelle est votre appréciation sur l'inscription au système de rendez-vous ?

● Très insatisfait ● Insatisfait ● Satisfait ● Très satisfait ● NSP

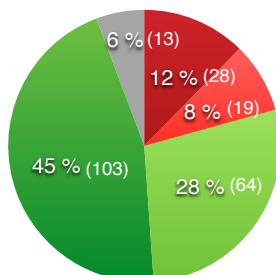


Figure 7 : satisfaction sur la procédure d'inscription

### C. Fiabilité du service

Q.9. Concernant le site de prise de rendez-vous en ligne, quelle est votre appréciation sur la fiabilité du service ?

● Très insatisfait ● Insatisfait ● Satisfait ● Très satisfait ● NSP

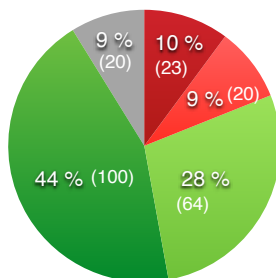


Figure 8 : satisfaction sur la fiabilité du site

## D. Simplicité d'utilisation

Q.10. Concernant le site de prise de rendez-vous en ligne, quelle est votre appréciation sur la simplicité d'utilisation ?

● Très insatisfait ● Insatisfait ● Satisfait ● Très satisfait ● NSP

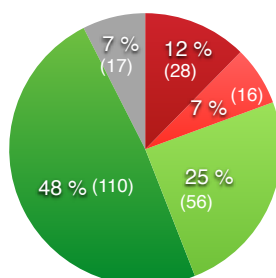


Figure 9 : satisfaction sur la simplicité d'utilisation

## E. Nombre de créneaux disponibles

Q.11. Concernant le site de prise de rendez-vous en ligne, quelle est votre appréciation sur le nombre de créneaux disponibles ?

● Très insatisfait ● Insatisfait ● Satisfait ● Très satisfait ● NSP

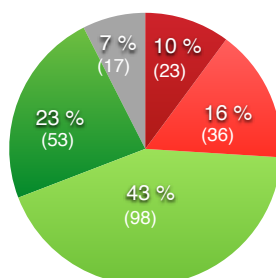


Figure 10 : satisfaction sur le nombre de créneaux disponibles

## F. Délais de prise de rendez-vous

Q.12. Concernant le site de prise de rendez-vous en ligne, quelle est votre appréciation sur les délais possibles de prise de rendez-vous ?

● Très insatisfait ● Insatisfait ● Satisfait ● Très satisfait ● NSP

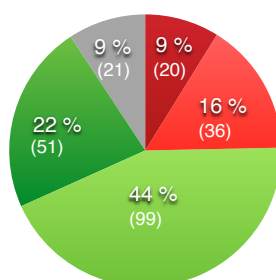


Figure 11 : satisfaction sur le délai de prise de rendez-vous

## G. E-mail de confirmation du rendez-vous

Q.13. Concernant le site de prise de rendez-vous en ligne, quelle est votre appréciation sur le mail de confirmation ?

● Très insatisfait ● Insatisfait ● Satisfait ● Très satisfait ● NSP

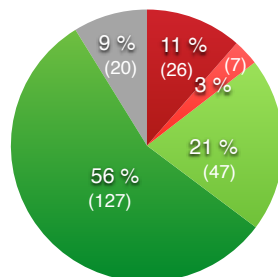


Figure 12 : satisfaction sur le mail de confirmation du rendez-vous

## H. Procédure d'annulation ou de changement du rendez-vous

Q.14. Concernant le site de prise de rendez-vous en ligne, quelle est votre appréciation sur la procédure d'annulation ou de changement du rendez-vous ?

● Très insatisfait ● Insatisfait ● Satisfait ● Très satisfait ● NSP

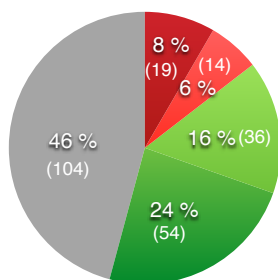


Figure 13: satisfaction sur la procédure d'annulation d'un rendez-vous

● Total insatisfait ● Total satisfait

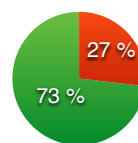


Figure 14: satisfaction sur la procédure d'annulation d'un rendez-vous, NSP exclus

## I. Satisfaction globale finale

Q.25. A l'issue de ce questionnaire, comment vous définiriez-vous concernant la prise de rendez-vous par internet à la maison de santé ?

● Très insatisfait ● Insatisfait ● Satisfait ● Très satisfait ● NSP

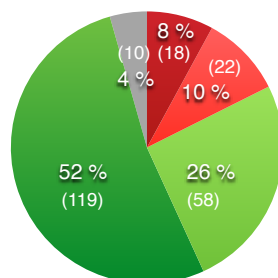


Figure 15: satisfaction globale finale

### Satisfaction globale finale Femme versus Homme

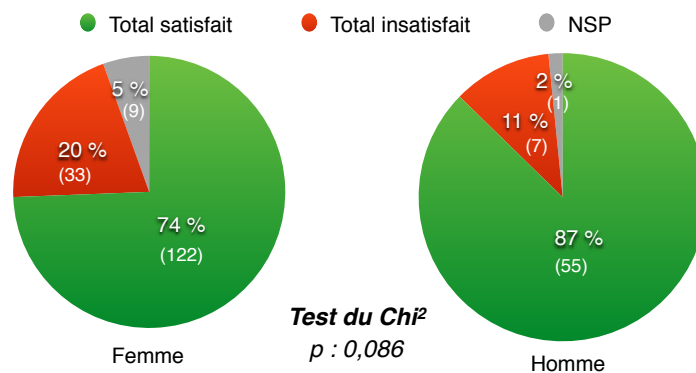


Figure 16: satisfaction globale finale Femme vs Homme

### Satisfaction globale finale « Moins de 30 ans » versus « Plus de 60 ans »

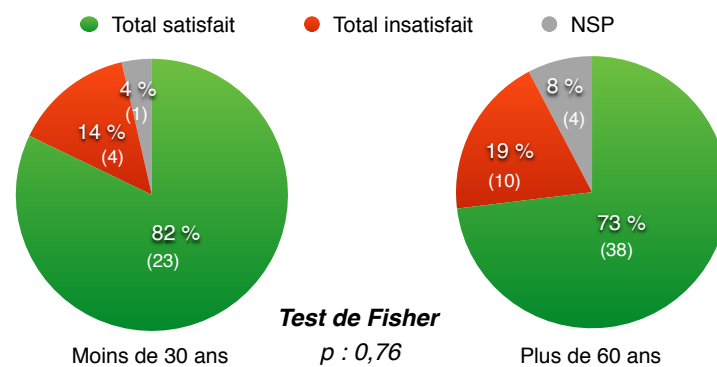


Figure 17: satisfaction globale finale « Moins de 30 ans » vs « Plus de 30 ans »

### Satisfaction globale finale « Hyperconnecté » versus « Hypoconnecté »

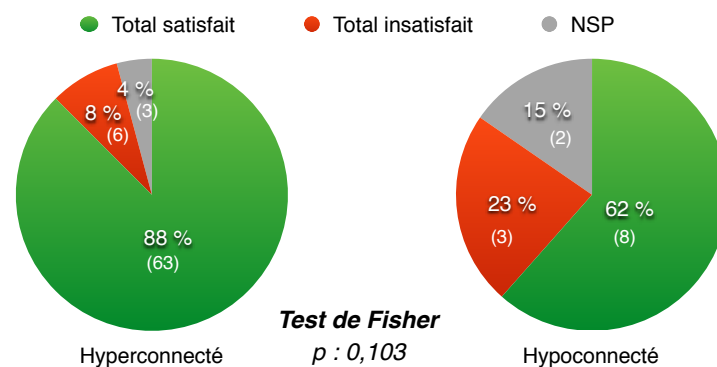


Figure 18: satisfaction globale finale « Hyperconnecté » vs « Hypoconnecté »

## Satisfaction globale finale « Cadres supérieurs » versus « Employés »

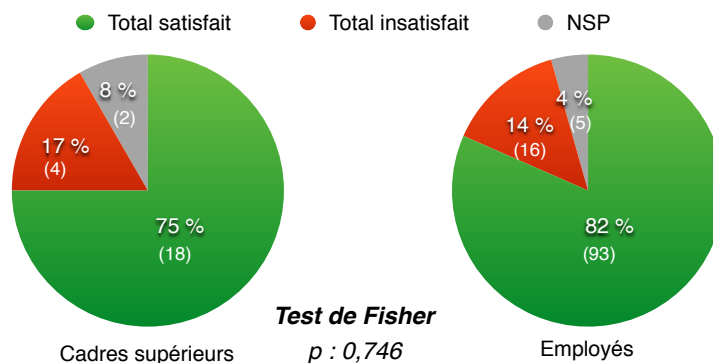


Figure 19: satisfaction globale finale « Cadres supérieurs » vs « Employés »

## 5. L'intérêt des patients pour la prise de rendez-vous par internet

### A. Prendre rendez-vous n'importe quand

Q.15. En prenant rendez-vous par internet, est-ce intéressant pour vous de pouvoir prendre rendez-vous n'importe quand ?

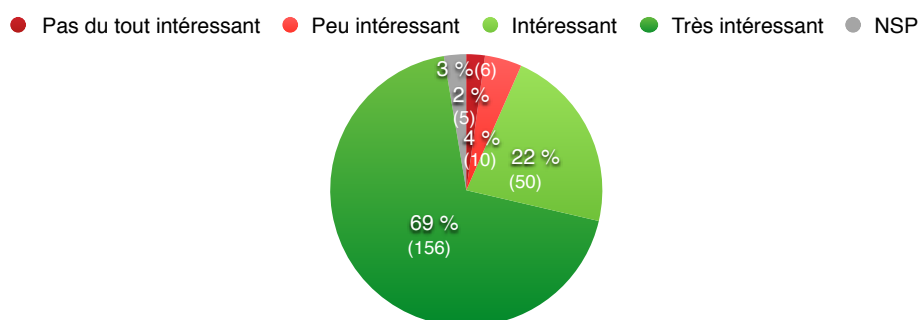


Figure 20: intérêt sur le fait de prendre rendez-vous n'importe quand

### B. Visualiser les créneaux de consultation disponibles

Q.16. En prenant rendez-vous par internet, est-ce intéressant pour vous de visualiser les créneaux de consultation disponibles ?

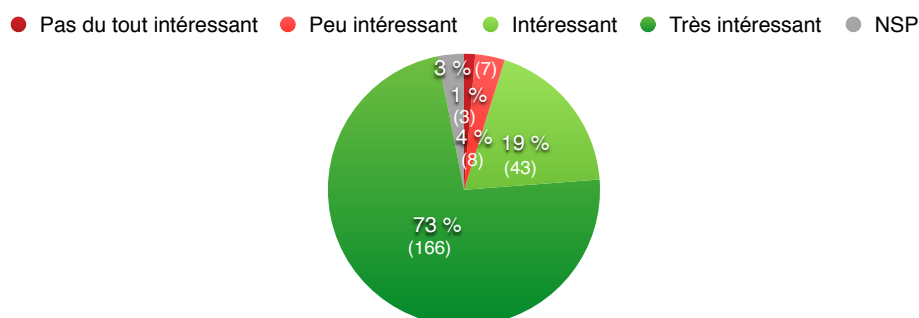


Figure 21: intérêt sur le fait de visualiser les créneaux de consultation disponibles

### C. Annuler ou modifier un rendez-vous

Q.17. En prenant rendez-vous par internet, est-ce intéressant pour vous d'annuler ou modifier rapidement et simplement un rendez-vous ?

● Pas du tout intéressant ● Peu intéressant ● Intéressant ● Total intéressant ● Total non intéressant  
● Très intéressant ● NSP

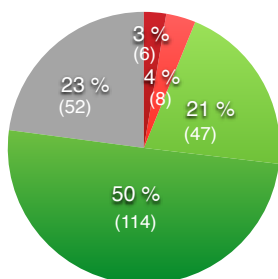


Figure 22: intérêt sur le fait de pouvoir annuler ou modifier un rendez-vous

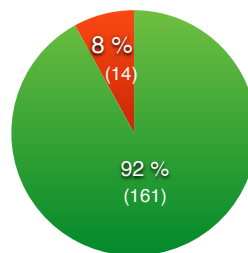


Figure 23: intérêt sur le fait de pouvoir annuler ou modifier un rendez-vous, NSP exclus

### D. Ne plus appeler le secrétariat

Q.18. En prenant rendez-vous par internet, est-ce intéressant pour vous de ne plus appeler le secrétariat ?

● Pas du tout intéressant ● Peu intéressant ● Intéressant ● Très intéressant ● NSP

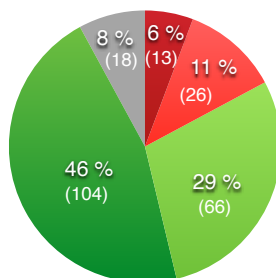


Figure 24: intérêt sur le fait de ne plus avoir besoin d'appeler le secrétariat

## E. Les aspects les plus intéressants de la prise de rendez-vous par internet

Q.19. Concernant la prise de rendez-vous par internet, classez les propositions suivantes de la plus intéressante (1) à la moins intéressante (4).

| PROPOSITIONS                        | MOYENNE <sup>(1)</sup> | TOP 1 <sup>(2)</sup> | TOP 1 et TOP 2 <sup>(3)</sup> | CLASSEMENT |
|-------------------------------------|------------------------|----------------------|-------------------------------|------------|
| Prendre rendez-vous n'importe quand | 1,39                   | 104                  | 174                           | 1          |
| Visualiser les créneaux disponibles | 1,63                   | 72                   | 153                           | 2          |
| Annuler simplement un rendez-vous   | 2,81                   | 0                    | 20                            | 4          |
| Ne plus appeler le secrétariat      | 2,81                   | 19                   | 45                            | 3          |

(1) Moyenne des classements obtenus pour chaque proposition. De la plus intéressant (1) à la moins intéressante(4).

(2) Nombre de fois où la proposition a été classée en première position.

(3) Nombre de fois où la proposition a été classée en première ou seconde position.

Tableau 4 : classement des aspects les plus intéressants de la prise de rendez-vous par internet

■ Prendre rendez-vous n'importe quand ■ Visualiser les créneaux disponibles  
■ Annuler un rendez-vous ■ Ne plus appeler le secrétariat

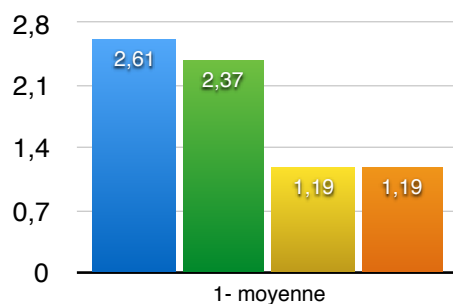


Figure 25: classement des aspects les plus intéressants de la prise de rendez-vous par internet

## D. SMS de rappel

Q.20. Seriez-vous intéressé par la réception d'un sms de rappel de votre rendez-vous, 24h avant ?

● Pas du tout intéressant ● Peu intéressant ● Intéressant ● Très intéressant ● NSP

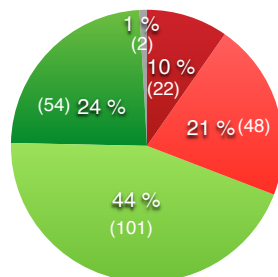


Figure 26: intérêt pour la réception d'un sms de rappel

## E. Automatisation de la prise de rendez-vous

Q.21. Par internet, tout est automatisé. Est-ce pour vous...

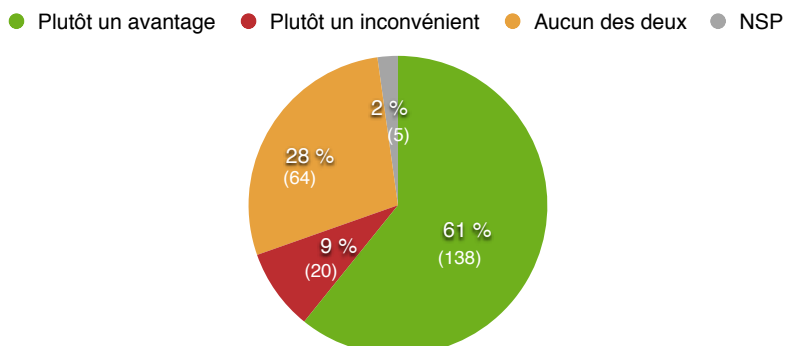


Figure 27: opinion sur l'automatisation de la prise de rendez-vous par internet

## F. Intention de reprendre rendez-vous

Q.22. Après avoir pris au moins une fois rendez-vous par internet, à la Maison de santé du Véron, avez-vous l'intention de reprendre rendez-vous par internet chez votre médecin traitant ?

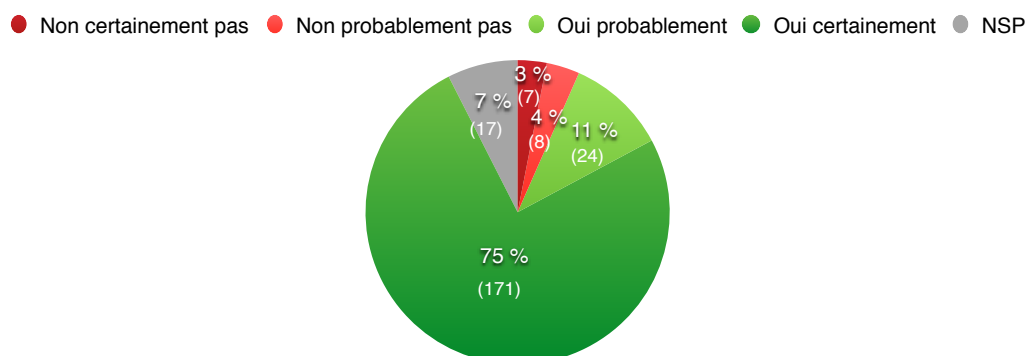


Figure 28: intention de reprendre rendez-vous par internet

## G. Recommandation à d'autres patients

Q.23. Après avoir pris au moins une fois rendez-vous par internet, à la Maison de santé du Véron, recommanderiez-vous la prise de rendez-vous en ligne à d'autres patients ?

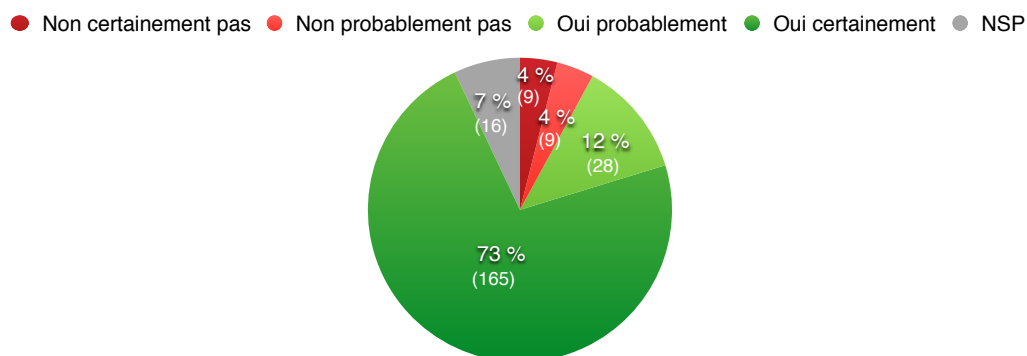


Figure 29: recommandation de la prise de rendez-vous par internet à d'autres patients

## H. Encouragement aux autres professionnels de santé pour la mise en place d'un système de prise de rendez-vous par internet.

Q.24. Après avoir pris au moins une fois rendez-vous par internet, à la Maison de santé du Véron, encourageriez-vous d'autres professionnels de santé à mettre en place un tel système de prise de rendez-vous en ligne ?

● Non certainement pas ● Non probablement pas ● Oui probablement ● Oui certainement ● NSP

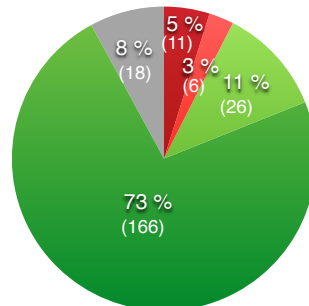


Figure 30: encouragement des patients aux autres professionnels pour la mise en place de la prise de rendez-vous par internet

## 6. Commentaires libres

La question 26 était une question ouverte. Tous les commentaires libres ont été saisis et regroupés dans l'annexe 2. Ils n'ont pas fait l'objet d'un encodage particulier.

# Discussion

## **1. Les forces et les limites de l'étude**

### **A. Les forces de l'étude**

La valeur ajoutée de cette étude est qu'elle a été réalisée auprès de patients ayant déjà pris rendez-vous par internet. Elle est ainsi complémentaire des autres études de la littérature qui jusqu'à maintenant n'avaient recueilli que l'opinion de patients se projetant par rapport à une possible utilisation de ce service. Ici, l'utilisation de ce service est réelle et concrète, et son évaluation également.

L'étude a été réalisée au sein d'une maison de santé qui a conservé son secrétariat téléphonique et ainsi laissé la possibilité aux patients opposés à la prise de rendez-vous par internet de continuer à prendre leur rendez-vous par téléphone. Le contraire aurait pu créer des oppositions et transformer notre enquête en référendum pour/contre la prise de rendez-vous par internet. Les utilisateurs sont ici bien volontaires, il s'agit ainsi bien d'une enquête de satisfaction.

### **B. Les limites de l'étude**

Bien qu'ayant réalisé le recueil des données pendant près de 3 mois (du 8 octobre 2016 au 24 février 2017 avec une pénurie de questionnaires en janvier), nous n'avons recueilli que 227 questionnaires, contrairement aux 317 prévus initialement. Lorsque l'on sait qu'un patient consulte son médecin en moyenne 4 fois par an [24] et que le taux moyen de réponse à un questionnaire est de 10 à 20% [25] [26], le nombre de questionnaires obtenus paraît correct. De plus, nous avons constaté que la majorité des questionnaires ont été recueillis dans les premières semaines et que le recueil s'est essoufflé fin février. Ainsi, il n'est pas certain que prolonger le recueil de quelques semaines aurait permis d'atteindre notre objectif initial de 317 questionnaires.

Notre échantillon est ainsi limité à 227 réponses. La marge d'erreur de nos résultats est ainsi de 6%. En conséquence, nous n'avons pu obtenir que des résultats généraux, sur l'ensemble de la population. Les recherches de différences entre des groupes d'âge ou de professions n'ont pas mis en évidence de résultats significatifs.

L'extrapolation des résultats doit rester prudente. Ils ont été obtenus dans une maison de santé donnée, à partir d'un site internet donné et avec une population précise. Ainsi il faut simplement voir le cas de la MSP du Véron comme un témoignage, un retour d'expérience sur la mise en place et l'utilisation d'un système de rendez-vous par internet, et non comme LA méthode unique et obligatoire pour la réussite d'un tel système.

## C. Les biais

2 principaux biais peuvent être retrouvés dans cette étude.

Le premier est un biais de sélection des patients constituant notre échantillon. Parmi les critères d'inclusion figurait celui d'avoir obligatoirement utilisé le service de rendez-vous par internet. Dans les questionnaires remplis, quelques-uns des répondants ont indiqué dans leurs commentaires libres n'avoir pas encore utilisé ce service. Ils ont ainsi été exclus et non comptabilisés. Et bien qu'il soit aisé de les reconnaître notamment dans leurs difficultés à s'exprimer sur certaines questions, il n'est pas exclu que certains questionnaires aient été retenus alors que le patient n'avait pas pris rendez-vous par internet. Il a manqué vraisemblablement une question au début de ce questionnaire pour s'assurer de ce critère.

Le second, est un biais de déclaration. Un certain nombre de patients se sont visiblement trompés dans certaines de leurs réponses. En effet lors du traitement des données, nous nous sommes aperçus d'un certain nombre de ratures, ou d'inversion des réponses sur les questions de satisfaction. Pour ces dernières, alors que les propositions de réponse allaient de la plus négative à la plus positive, un certain nombre de répondants ont vu l'inverse. Ils ont ainsi répondu « très insatisfait » alors qu'ils étaient en réalité « très satisfait ». Quelques questionnaires ont affiché ainsi des résultats assez incohérents, les patients apparaissant dans leurs réponses très enthousiastes sur le système de rendez-vous en ligne, tout en s'affichant très insatisfaits aux questions 1 et 25 (satisfaction globale). La phase de pré-test avec relecture par un public test n'a pas permis d'éviter ce biais. En conséquence, il est possible que la satisfaction des patients soit sous-estimée. Enfin, des critères sans rapport avec les caractéristiques du site de prise de rendez-vous, ont pu avoir une influence sur la satisfaction des patients. La qualité de leur connexion internet, l'obsolescence de leur appareil informatique par exemple, ont pu être déterminants dans la qualité de leur expérience de prise de rendez-vous.

## **2. Analyse des résultats**

### **A. Des patients très satisfaits**

La satisfaction globale des patients était sans appel avec un taux de 78%. Il est fort probable que ce taux soit sous-estimé, et soit plus proche en réalité des 85%. En cause, principalement le biais de déclaration décrit plus haut.

Nous avons interrogé les patients sur leur satisfaction globale au tout début et en toute fin de questionnaire (Q1 et Q25). On a constaté une progression de 8 points entre ces deux questions, avec un taux de satisfaction passant de 70% à 78%. Plus précisément, on a observé 2 mouvements : un grand mouvement de « très insatisfait » vers « très satisfait », et un mouvement plus modeste de « satisfait » vers « très satisfait ». Le premier s'expliquerait par l'erreur de lecture des répondants que l'on vient d'évoquer plus haut. Le second par une correction de la note globale de certains patients, ayant pu, à travers le questionnaire, décliner et détailler tous les aspects et avantages de la prise de rendez-vous par internet.

Ce taux de satisfaction important était conforté par les résultats des questions 22, 23 et 24 qui relevaient également de très bons scores. Ainsi 86% des patients sondés, envisageaient de reprendre rendez-vous par internet, 85% encourageaient d'autres patients à tester la prise de rendez-vous en ligne. Enfin, ils étaient 85% à encourager d'autres professionnels de santé à mettre en place un tel dispositif. Les patients plébiscitaient donc le système de prise de rendez-vous par internet de la MSP du Véron.

Ces résultats semblent cohérents avec ce que l'on peut trouver dans la littérature. Différentes études sur la thématique de l'internet et de la santé, montrent l'intérêt voire la demande des patients pour le système de prise de rendez-vous par internet. [11] [14] [15] [16]. La thèse du Dr Manteau de 2009 relève un taux d'intérêt des patients de 73%. [17] De même l'essor et la croissance de sociétés en ligne comme Doctolib.fr ou MonDocteur.fr qui proposent ce système confirment cet intérêt. Créée en 2014, la société Doctolib a franchi la barre du million de rendez-vous passés depuis sa plate-forme en août 2015. La croissance du site est importante et constante. En 2017, la plate-forme annonce 8 millions de visiteurs par mois, c'est 2 fois plus qu'il y a un an. Le site revendique aujourd'hui près de 19000 praticiens inscrits. [18] [19]

## **B. Pas de différences significatives selon le profil des patients**

Nous n'avons pas mis en évidence de différences statistiquement significatives sur la satisfaction des patients en fonction de l'âge, du sexe, des catégories sociaux-professionnelles, ou des habitudes de consommation internet.

Dans la littérature, si l'ensemble des gens sont intéressés, un profil particulier de patient ressort: celui d'une femme, jeune, de haut niveau socio-économique et hyperconnectée. [17] C'est une tendance que nous pensions retrouver dans notre étude. En comparant les groupes, les jeunes étaient en effet plus satisfaits que les plus âgés (82% chez les moins de 30 ans, versus 73% chez les plus de 60 ans), les hyperconnectés plus que les hypoconnectés (88% versus 62%). En revanche, les hommes étaient plus satisfaits que les femmes (87% versus 74%), et les employés plus que les cadres supérieurs (82% versus 75%). Malgré tout dans notre étude, ces différences n'étaient pas statistiquement significatives, avec à chaque fois un  $p > 0,05$ . On pourrait alors émettre l'hypothèse que ces différences, si elles existent réellement, seraient très faibles et notre étude ne serait alors pas assez puissante pour les mettre en évidence et les prouver statistiquement.

## **C. Les seniors utilisaient le système de prise de rendez-vous par internet**

Dans notre étude, le taux de satisfaction était de 73% chez les plus de 60 ans. 24% des patients ayant répondu à notre enquête avaient plus de 60 ans et 19% d'entre eux utilisaient au moins 2 objets connectés. Nos résultats étaient semblables aux statistiques publiées par Doctolib qui annonce en 2015 que 22% de ses utilisateurs ont plus de 50 ans (versus 29% pour les 18-24 ans et 25% pour les 35-49 ans), portant la moyenne d'âge à 41 ans (versus 48 ans pour notre étude). [19] Il semblerait ainsi que les seniors utilisent volontiers le système de rendez-vous en ligne.

C'est pourtant une crainte de voir les personnes âgées rejeter ce nouveau moyen de prise de rendez-vous. Dans sa thèse de 2009, le Dr Manteau montre que le frein principal des médecins à la mise en place d'un tel système, est justement le sentiment que celui-ci n'est pas adapté à leur patientèle assez âgée (48% des médecins interrogés). [17] Ceci a pu être vrai, il y a 10 ans. Cela ne semblerait plus être le cas aujourd'hui.

Les études du CREDOC (Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie) sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication (NTIC) montrent en effet qu'en 10 ans, de 2005 à 2015, le pourcentage de personnes équipées d'un ordinateur à leur domicile est passé de 26% à 76% chez les 60-69 ans (versus 71% à 91% chez les 18-24 ans). Cette progression importante s'observe également sur l'accès à une connexion internet où les mêmes 60-69 ans sont passés, de 2005 à 2015, de

18% en 80% à être connectés à internet (versus 18-24 ans, 44% en 2005; 91% en 2015). [20] [21] Les seniors sembleraient ainsi se familiariser avec les technologies et les nouveaux moyens de communication. Les différences d'utilisation des NTIC entre les classes d'âge sembleraient s'estomper.

#### **D. Principaux avantages de la prise de rendez-vous par internet : prendre rendez-vous n'importe où et visualiser les créneaux disponibles**

Les deux grandes fonctionnalités de la prise de rendez-vous en ligne qui intéressaient le plus les patients étaient la possibilité de prendre rendez-vous n'importe quand et de visualiser depuis leur écran les créneaux de rendez-vous disponibles. Ces deux fonctionnalités étaient plébiscitées aux questions 15 et 16 où respectivement 91% et 92% des patients se disaient intéressés. A la question 24, les patients les classaient en 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> place, quasi à égalité et très loin devant « la simplicité d'annuler » et « ne plus avoir à appeler le secrétariat ».

Ces résultats allaient dans le même sens que ceux de la thèse du Dr Manteau où la possibilité de prendre rendez-vous n'importe quand, est plébiscitée par 67,2% des patients interrogés, soit le principal avantage de la prise de rendez-vous en ligne. [17] Cette liberté d'horaire dans la prise de rendez-vous est confirmée également chez Doctolib où 29% des rendez-vous sont pris en dehors des heures de bureau. [19]

#### **E. Des patients désireux de voir le système de rendez-vous en ligne se développer davantage**

Dans notre étude les patients étaient satisfaits du système de prise de rendez-vous par internet et souhaitaient que ce dernier se développe davantage.

Les patients étaient demandeurs d'une plus grande offre de créneaux disponibles, avec la possibilité de prendre rendez-vous longtemps à l'avance. La satisfaction sur le nombre de créneaux disponibles (Q11) et sur les délais de prise de rendez-vous (Q12) atteignaient respectivement 67% et 66% seulement quand les autres aspects du système avaient un taux de satisfaction supérieur à 70%. De plus, sur ces questions, le taux de « très satisfait » était inférieur à celui de « satisfait » (Q11: 23% contre 43%; Q12: 22% contre 44%), tendance qui ne s'est pas reproduite sur les autres questions. Enfin, ces résultats étaient confirmés par de nombreux commentaires libres réclamant plus de créneaux disponibles.

Ce sont ainsi les aspects du système sur lesquels les utilisateurs étaient le moins satisfaits si l'on met de côté la procédure d'annulation d'un rendez-vous qui affichait un taux de satisfaction à 40% seulement. Cette question enregistrait en effet un pourcentage important de non réponse ( 46% ) qui pourrait s'expliquer, non pas par une insatisfaction sur la procédure d'annulation mais visiblement par une faible utilisation de cette fonctionnalité, le système ayant été mis en place assez récemment. D'ailleurs, si on excluait les non-réponses, nous obtenions sur un taux de satisfaction de 73%, soit un taux comparable aux autres aspects développés dans les autres questions.

Les gens étaient également intéressés par la réception d'un SMS de rappel, fonctionnalité qui n'était pas encore mise en place à la MSP du Véron. Ils étaient 68% à se déclarer intéressés. L'étude Accenture de 2014, montre que 67% des seniors interrogés sont demandeurs de rappels électroniques [23]. En commentaires libres, certains demandaient d'autres fonctionnalités comme une application smartphone ou la possibilité de poser une question à son médecin traitant. Ceci ne paraît pas étonnant quand on sait que Doctolib annonce que 46% de leurs patients inscrits utilisent leur smartphone ou leur tablette pour prendre rendez-vous. [19]

Enfin, les patients souhaitaient que d'autres professionnels de santé de la MSP proposent la prise de rendez-vous par internet. Ils étaient en effet 85% à encourager les autres professionnels de santé à proposer ce système. Dans les commentaires libres, la demande des patients revenait souvent pour le dentiste et les para-médicaux. Les médecins n'étaient effect pas les seuls professionnels de santé concernés par la prise de rendez-vous en ligne. Doctolib annonce en 2015, 15% de dentistes et 11% de paramédicaux parmi ses inscrits. [19]

## **F. Un secrétariat téléphonique plus humain et plus adapté pour les urgences.**

Ne plus avoir à appeler le secrétariat pour prendre rendez-vous n'était jugé intéressant que pour 75% des personnes interrogées. Un taux certes important mais qui restait inférieur à celui des questions 15 et 16 sur la possibilité de prendre rendez-vous n'importe quand et de visualiser les créneaux de consultation disponibles, respectivement à 91% et 92% de satisfaits.

Deux raisons seraient susceptibles d'expliquer ce résultat plus pondéré :

La première serait que les patients estimaient les secrétaires plus compétentes pour la gestion des rendez-vous urgents. Cette idée était clairement exprimée dans les commentaires libres.

La seconde serait que les patients restaient encore attachés à la prise de rendez-vous par téléphone auprès des secrétaires de la MSP car ils trouvaient ce système plus agréable et chaleureux. Nombre de patients interrogés insistaient dans les commentaires libres sur l'importance d'une relation humaine dans la santé et ce, dès l'étape de la prise du rendez-vous. Dans la thèse du Dr Manteau, 52,6% des patients refusant le système de rendez-vous par internet le sont au motif qu'ils préfèrent un contact humain. [17] Il serait fort probable que l'opposition de certains patients de la MSP du Véron eût la même origine, à en croire les commentaires libres, notamment ceux exprimant la crainte que les postes de secrétaires puissent être supprimés.

En définitive, on pourrait émettre l'hypothèse que les patients de la MSP du Véron n'imaginaient pas la prise de rendez-vous par internet remplacer le secrétariat téléphonique mais le voyaient plutôt comme un service complémentaire, offrant des fonctionnalités supplémentaires.

Toutefois, ces résultats ont été obtenus dans une maison santé où les secrétaires étaient physiquement présentes. Etant présentes à l'accueil de la MSP, elles étaient donc clairement connues et identifiées, et ce depuis plusieurs années pour certains patients. Il serait intéressant de comparer l'attachement des patients à leur secrétaire avec un cabinet de médecin qui ne propose qu'un secrétariat téléphonique à distance. Déjà en 2009, et bien que les résultats ne soient pas statistiquement significatifs, le Dr Manteau indique dans son étude sur les NTIC que la patientèle des médecins qui utilisent un secrétariat téléphonique à distance sont plus intéressés par la prise de rendez-vous par internet (86%) que celle des médecins qui possèdent un secrétariat physiquement présent au cabinet (79%) ou répondent eux-mêmes au téléphone (72%). [17] Autre question de recherche qui pourrait compléter ces résultats : existe-t-il à l'instar d'une relation médecin/patient, une relation secrétaire/patient ?

## **G. Satisfaction des patients versus satisfaction des professionnels de santé.**

Patrick Biard a réalisé en parallèle une enquête de satisfaction sur le système de prise de rendez-vous par internet auprès des professionnels de santé.

Tout comme les patients, les professionnels de santé sont très satisfaits de la mise en place de ce système. Ils paraissent avoir une bonne vision de l'opinion et de l'utilisation des patients. Ils mettent en avant le fait

pour les patients de pouvoir prendre rendez-vous n'importe quand comme le principal atout du service. On peut remarquer également que patients et professionnels s'accordent pour penser que le nombre de créneaux disponibles doit augmenter à l'avenir pour accroître la qualité et l'offre du service. Tous perçoivent ce système en ligne comme complémentaire du secrétariat téléphonique et non comme un substitut. Enfin, de la même manière que les patients réclamaient encore plus de fonctionnalités (rappel SMS, application smartphone), les professionnels de santé réfléchissent à l'amélioration du système.

Seule différence retrouvée par rapport à notre étude, la place des rendez-vous urgents. Alors que les patients estimaient dans notre étude que les secrétaires étaient plus compétentes pour gérer les rendez-vous urgents, les professionnels de santé ont le sentiment au contraire que les patients utilisent en priorité internet pour leurs rendez-vous non programmés.

# Conclusion

Internet est aujourd'hui présent partout dans notre quotidien, y compris dans le domaine de la santé. Apparue pour la première fois en 2007 aux États-Unis, la prise de rendez-vous en ligne est actuellement en pleine croissance en France. Une toute dernière étude montre que la majorité des français (54%) connaissent ce type de service et 31% l'ont déjà utilisé [22]. Pour autant, si la littérature met en exergue ce sentiment et cette attente des patients, il n'existait pas de travaux, notamment universitaires et indépendants, étudiant la satisfaction des patients après utilisation de ce service.

Nous avons donc mené une enquête de satisfaction auprès des patients de la MSP du Véron à Avoine (37), qui a ouvert son propre système de prise de rendez-vous par internet, en 2015. Seuls les patients ayant utilisé au moins une fois le service ont été interrogés.

78% des patients interrogés se disaient satisfaits du système de prise de rendez-vous par internet à la MSP du Véron. Les principaux critères de satisfaction étaient la possibilité de prendre rendez-vous à n'importe quelle heure (91%) et de visualiser sur son écran les créneaux de consultation disponibles (92%). A l'inverse, le faible nombre de créneaux disponibles et un agenda trop restreint dans le temps étaient les aspects sur lesquels les patients étaient le moins satisfaits. Ainsi, s'ils étaient 86% à envisager reprendre rendez-vous et 85% à encourager d'autres professionnels de santé à mettre en place un tel système, les patients souhaitaient le voir se développer et se perfectionner. Ils étaient notamment demandeurs d'une augmentation du nombre de créneaux de consultation et étaient 68% à être intéressés par la réception d'un SMS de rappel.

L'étude ayant été réalisée au sein d'une MSP donnée et évaluant un système de prise de rendez-vous précis, l'extrapolation des résultats doit être prudente. L'échantillon étant restreint, nous n'avons pas pu mettre en évidence de différences significatives selon le profil des patients (âge, sexe, catégorie professionnelle). Dans notre étude, l'âge ne semblait pas être un frein à la prise de rendez-vous par internet. C'est la principale crainte des médecins interrogés par le Dr Manteau en 2009, qui de fait, peuvent être réticents à l'installation d'un tel système de prise de rendez-vous. Les seniors se familiarisent avec l'informatique et sont de plus en plus nombreux à être connectés à internet [20] [21]. Toutefois, si les patients ont accueilli positivement la prise de rendez-vous par internet à la MSP du Véron, ils restaient encore attachés à un secrétariat téléphonique traditionnel. Ils jugeaient ce dernier plus humain et plus efficace pour obtenir un rendez-vous en urgence. La prise de rendez-vous par internet serait perçue comme un système complémentaire. En parallèle, le Dr Biard, a réalisé une étude visant à mesurer la satisfaction des professionnels de santé de la MSP du Véron. Ils sont également très satisfaits du service, mettant en avant la satisfaction des patients

qu'ils ont pu percevoir. Ils sont conscients des améliorations à apporter au système, notamment une plus grande offre de créneaux de consultation, très attendue des patients, comme le montre notre étude. En revanche, pour les médecins de la MSP, internet est adapté pour les rendez-vous urgents. Nous avons retrouvé le sentiment inverse auprès des patients que nous avons interrogés.

Ainsi dans leur ensemble, les patients étaient satisfaits du système de rendez-vous en ligne mis en place à la MSP du Véron en 2015. Il pourrait être intéressant d'effectuer la même étude sur un échantillon plus grand afin de voir si une étude plus puissante permettrait de mettre en évidence des différences selon le profil des patients. Enfin si la MSP du Véron a conservé un secrétariat téléphonique, d'autres cabinets libéraux ont fait le choix inverse. Il pourrait être intéressant de vérifier dans ces structures où la prise de rendez-vous en ligne est imposée, si la satisfaction des patients est aussi forte.

# Bibliographie

[1] OPENCLASSROOMS. L'histoire d'Internet. [Consulté le 15 novembre 2015]. Disponible: [www.openclassrooms.com/courses/apprenez-le-fonctionnement-des-reseaux-tcp-ip/l-histoire-d-internet](http://www.openclassrooms.com/courses/apprenez-le-fonctionnement-des-reseaux-tcp-ip/l-histoire-d-internet)

[2] BLOG DU MODÉRATEUR. Chiffres internet 2015. [Consulté le 15 novembre 2015]. Disponible: [www.blogdumoderateur.com/chiffres-internet/](http://www.blogdumoderateur.com/chiffres-internet/)

[3] MÉDIAMÉTRIE. L'année internet 2014. Communiqué de presse du 19 février 2015. [Consulté le 15 novembre 2015]. Disponible: [www.](http://www.mediametrie.fr)

[4] CONSEIL NATIONAL DE L'ORDRE DES MÉDECINS. Les conséquences des usages d'internet sur les relations patients-médecins. [Consulté le 25 novembre 2015]. Disponible: <http://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/Synthèse%20des%20résultats%20du%20sondage%202010.pdf>

[5] HAS. Questions/réponses internet et santé. La certification/ un moyen d'améliorer la qualité des sites dédiés à la santé. [Consulté le 15 novembre 2015]. Disponible : [www.has-ante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/question\\_reponses\\_internet\\_sante.fr](http://www.has-ante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/question_reponses_internet_sante.fr)

[6] ORANGE. Infographie. Professionnels de santé et TIC. [Consulté le 25 novembre 2015]. Disponible : <http://healthcare.orange.com/content/download/13582/74939/version/2/file/infographie+-+professionnels+de+santé+et+informatique+FR.pdf>

[7] AMELI. La carte vitale [consulté le 17 novembre 2015]. Disponible : [www.ameli.fr/assures/soins-et-remboursements/comment-etre-rembourse/la-carte-vitale/la-carte-vitale-est-votre-carte-d-assure-social\\_bas-rhin.php](http://www.ameli.fr/assures/soins-et-remboursements/comment-etre-rembourse/la-carte-vitale/la-carte-vitale-est-votre-carte-d-assure-social_bas-rhin.php)

[8] Galewitz, Phil. USA Today. Medical practices increasingly allow online appointments. 30 juillet 2012 [Consulté le 21 novembre 2015]. Disponible : [http://usatoday30.usatoday.com/yourlife/health/healthcare/doctorsnurses/2011-01-03-online-appointments\\_N.htm](http://usatoday30.usatoday.com/yourlife/health/healthcare/doctorsnurses/2011-01-03-online-appointments_N.htm)

[9] Melinda Davan-Soulas. LCI. Médecins, pharmacies, spécialistes : prenez rendez-vous sur internet ! 13 avril 2015. [Consulté le 10 octobre 2015]. Disponible : <http://lci.tf1.fr/france/societe/medecins-pharmacies-specialistes-quand-internet-vous-facilite-8586108.html>

[10] LE QUOTIDIEN DU MÉDECIN. Rendez-vous non honorés : la CSMF en campagne pour chasser les lapins. 9 juillet 2013. [Consulté le 25 novembre 2015]. Disponible : [http://](http://www.lequotidienmedecin.fr)

[www.lequotidiendumedecin.fr/actualites/article/2013/07/09/rendez-vous-non-honores-la-csmf-en-campagne-pour-chasser-les-lapins\\_668961](http://www.lequotidiendumedecin.fr/actualites/article/2013/07/09/rendez-vous-non-honores-la-csmf-en-campagne-pour-chasser-les-lapins_668961)

[11] IPSOS– ORANGE DIVISION SANTE. Perceptions et usages des NTIC en France; Conférence de presse du 28 octobre 2008. [Consulté le 17 novembre 2015]. Disponible: [www.i-med.fr/IMG/pdf/Orange-Sante-IPSOS\\_octobre\\_2008.pdf](http://www.i-med.fr/IMG/pdf/Orange-Sante-IPSOS_octobre_2008.pdf)

[12] IPSOS. Perceptions et usages des NTIC dans la santé en France et en Europe. septembre 2007 [Consulté le 24 octobre 2015]. Disponible : [www.ipsos.com](http://www.ipsos.com)

[13] Ross J, Chapman C, Murray C, Stevenson M, Natin D, Rogstad K. How much interest is the Internet to patients? Sex Transm Infect 2000;76(5):393-4.

[14] HAS. Le patient internaute. Revue de la littérature. Mai 2007

[15] Troalen, R. Le site internet du médecin généraliste: point de vue des patients. Enquêtes auprès des patients d'Ile de France [thèse]. Paris: Université Pierre et Marie Curie Paris IV ; 2009

[16] Remoiville, M. Informatisation des médecins généralistes: qu'en pensent les patients ? Enquête auprès de 150 patients au sein de trois cabinets médicaux informatisés [thèse]. Nancy: Université Henri Poincaré, Nancy I; 2011

[17] Manteau, T. Nouvelles technologies d'informations et de communications en soin primaire : la prise de rendez-vous par internet [thèse]. Lille: Université de Lille 2 ; 2009

[18] Doctolib, Dossier de presse. [Consulté le 08 avril 2017]. Disponible sur : [http://res.cloudinary.com/doctolib/image/upload/v1491569795/Doctolib\\_-\\_Dossier\\_de\\_presse\\_-\\_Avril\\_2017\\_gsfsbj.pdf](http://res.cloudinary.com/doctolib/image/upload/v1491569795/Doctolib_-_Dossier_de_presse_-_Avril_2017_gsfsbj.pdf)

[19] Doctolib, Communiqué de presse du 1er septembre 2015. [Consulté le 08 avril 2017]. Disponible sur : [http://res.cloudinary.com/doctolib/image/upload/v1484041864/CP\\_-\\_Déjà\\_1\\_million\\_de\\_réservations\\_chez\\_le\\_médecin\\_prises\\_sur\\_Internet\\_xslcwc.pdf](http://res.cloudinary.com/doctolib/image/upload/v1484041864/CP_-_Déjà_1_million_de_réservations_chez_le_médecin_prises_sur_Internet_xslcwc.pdf)

[20] CREDOC, Bigot.R, Croutte P; La diffusion des technologie de l'information et de la communication dans la société française (2009); Novembre 2009. [Consulté le 15 février 2017]. Disponible sur : <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R317.pdf>

[21] CREDOC, Bigot.R, Croutte P; La diffusion des technologie de l'information et de la communication dans la société française (2014); Novembre 2014. [Consulté le 15 février 2017]. Disponible sur : <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R261.pdf>

[22] Mondocteur.fr Baromètre de la santé numérique 2017; Mars 2017. [Consulté le 16 avril 2017]. Disponible sur : <https://blog.mondocteur.fr/telechargez-notre-barometre-2017-de-la-sante-numerique>

[23] Harris interactive. Rendez-vous en ligne et rappels plébicités par les patients seniors. BuzzMedecin; 2013. [Consulté le 15 février 2017]. Disponible sur : <http://comparatif-logiciels-medicaux.fr/actualite/rv-en-ligne-et-rappels-electronique-plebiscites-par-les-seniors>

[24] IPSOS. Qu'attendent les français de leur médecin ? 2012. [Consulté le 27 avril 2017]. Disponible sur : <https://ipsosante.fr/le-projet/attentes-patient/>

[24] INSEE. Muriel Barlet, Clémentine Collin, Drees, Mélanie Bigard, David Lévy. Offre de soins de premier recours : proximité ne rime pas toujours avec accessibilité. Octobre 2012. [Consulté le 04 mai 2017]. Disponible sur : <https://www.snmkr75.fr/IMG/pdf/ip1418.pdf>

[25] Catherine Séguin. Sondage : suivi et quelques résultats... Mai 2011. [Consulté le 06 mai 2017]. Disponible sur : <https://tribuneci.wordpress.com/2011/05/02/sondage-suivi-et-quelques-resultats/>

[26] Jennifer Taylor. Questionnaires de satisfaction client : 8 conseils pour doubler vos taux de réponses. Juin 2016. [Consulté le 06 mai 2017]. Disponible sur : <http://wizville.fr/blog/doubler-reponses-questionnaires-satisfaction/>

# Annexes

## Présentation de la Maison de Santé du Véron

La Maison de Santé Pluridisciplinaire et Universitaire du Véron a ouvert ses portes au printemps 2010. Située au 12 rue des Roches sur la commune d'Avoine, elle dispose d'une superficie de 1480 m<sup>2</sup> au rez-de-chaussée d'un immeuble comportant une trentaine d'appartements. C'est une structure pluridisciplinaire de santé qui regroupe actuellement une vingtaine de professionnels:

7 médecins généralistes

8 infirmiers (es)

5 kinésithérapeutes

4 orthophonistes

3 dentistes

2 psychomotriciens

2 psychologues

1 orthoptiste

1 diététicienne

1 pédicure-podologue.

1 ostéopathe.

Tous les médecins sont maîtres de stage universitaires (MSU) et peuvent accueillir à leur cabinet des étudiants en médecine (Interne en 1<sup>er</sup> niveau et/ou SASPAS et/ou externes).

Les consultations des médecins généralistes se déroulent du lundi au vendredi sur rendez vous, et le samedi sans rendez vous. En dehors des horaires de continuité des soins, le répondeur de la MSP dirige les patients vers le 15, qui régule les appels.

Pour prendre rendez-vous auprès d'un des médecins de la MSP, les patients ont trois possibilités :

- Auprès du secrétariat de la MSP par téléphone.
- Sur place où ils sont accueillis par 3 secrétaires du lundi au vendredi de 8h à 12h30 et de 13h30 à 19h.
- Par internet depuis le site web de la MSP : [www.mspuveron.fr](http://www.mspuveron.fr)

Le système de prise de rendez-vous en ligne est intégré directement au site internet de la MSP. Il s'agit du module de rendez-vous en ligne, iRendez-vous, du logiciel de télé-secretariat Agenda 5, commercialisé par la société C.F.T.S installée à Bordeaux. Le site internet présente par ailleurs la MSP, ses professionnels de santé, ses activités, et donne ainsi de nombreuses informations sur le fonctionnement de la MSP (horaires, adresse, accès...)

L'accès à la plateforme de rendez-vous en ligne n'est possible pour chaque patient qu'après la création d'un compte avec identifiant et mot de passe. Pour la création de ce compte, le patient doit remplir en ligne un formulaire renseignant ses nom, prénom, numéro de portable et adresse mail. Ce formulaire peut également être imprimé et remis au secrétariat. Une fois sa demande traitée par le secrétariat de la MSP, le patient reçoit par mail, son identifiant (correspondant à son adresse mail) ainsi que son mot de passe.

Une fois connecté et identifié, le patient arrive sur une page web où il peut choisir successivement le professionnel de santé qu'il souhaite consulter, puis un créneau de consultation libre. Après avoir sélectionné le rendez-vous, une seconde page web s'affiche, récapitulant les détails du rendez-vous (professionnel, date, horaire). Le patient peut à ce moment, s'il le souhaite indiquer le motif de rendez-vous. Après avoir validé, le patient reçoit par mail, la confirmation de son rendez-vous. Le patient peut annuler son rendez-vous depuis son compte en ligne et choisir un autre créneau disponible. Le patient n'a pas accès à tout l'agenda du médecin, mais uniquement aux créneaux encore disponibles et indiqués par le médecin comme pouvant être pris par internet. Chaque patient ne peut prendre que deux rendez-vous par jour. La MSP peut à tout moment changer (ajout, suppression, modification) les créneaux disponibles ainsi que la liste des patients autorisés à prendre rendez-vous en ligne.

# ENQUÊTE DE SATISFACTION DES PATIENTS

## PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR INTERNET À LA MAISON DE SANTÉ PLURIDISCIPLINAIRE DU VÉRON

Je suis interne de médecine générale. Dans le cadre de mes études, je réalise une thèse sur la prise de rendez-vous par internet en médecine générale. La Maison de santé pluridisciplinaire du Véron à Avoine a mis en place un tel système depuis le printemps 2015. Le questionnaire suivant va permettre de mesurer la satisfaction des patients utilisateurs de ce service, un an et demi après sa mise en place. Toutes les réponses seront traitées de manière anonyme.

Merci de votre participation

Baptiste Jauneau, *interne de médecine générale*

1. Avant de répondre aux différentes questions de ce questionnaire, comment vous définiriez-vous concernant la prise de rendez-vous par internet à la Maison de santé du Véron ?

☐ Très insatisfait    ☐ Insatisfait    ☐ Satisfait    ☐ Très satisfait

### VOTRE PROFIL INTERNAUTE

2. Vous êtes ?

☐ Un homme    ☐ Une femme

3. Quel est votre âge ?

..... ans

4. Quelle est votre profession ? (une seule réponse possible)

|                                                                                      |                                          |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Agriculteur                                                 | <input type="checkbox"/> Cadre supérieur | <input type="checkbox"/> Demandeur d'emploi |
| <input type="checkbox"/> Artisan, commerçant, chef d'entreprise, profession libérale | <input type="checkbox"/> Employé         | <input type="checkbox"/> Retraité           |
|                                                                                      | <input type="checkbox"/> Ouvrier         | <input type="checkbox"/> Étudiant           |

**5. Avec quel(s) appareil(s) utilisez-vous internet ? (plusieurs réponses possibles)**

- ☐ Un ordinateur ☐ Une tablette
- ☐ Un smartphone (avec abonnement 3G ou 4G) ☐ Une télévision connectée
- ☐ Autre : .....

**6. A quelle fréquence utilisez-vous internet ? (une seule réponse possible)**

- ☐ Toutes les heures ☐ Une fois par jour ☐ Une fois par semaine ou moins
- ☐ Plusieurs fois par jour ☐ Plus d'une fois par semaine

**7. Quelles activités réalisez-vous sur internet ? (plusieurs réponses possibles)**

- ☐ Recherches ☐ Jeux
- ☐ Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc...) ☐ Consultation de mon compte bancaire
- ☐ Achats en ligne ☐ Autre (précisez) :  
.....
- ☐ Musique ou vidéo en streaming ou en téléchargement

**VOTRE EXPÉRIENCE DE LA PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR INTERNET À LA MAISON DE SANTÉ DU VÉRON**

Concernant le site de prise de rendez-vous en ligne, quelle est votre appréciation sur...

|                                                                                                                                       | <i>Très insatisfait</i>  | <i>Plutôt insatisfait</i> | <i>Plutôt satisfait</i>  | <i>Très satisfait</i>    | <i>Ne sais pas</i>       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>8. L'inscription au système de rendez-vous ?</b>                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>9. La fiabilité du service ?</b>                                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>10. La simplicité d'utilisation ?</b>                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>11. Le nombre de créneaux disponibles ?</b>                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>12. Les délais possibles de prise de rendez-vous ?</b> (soit le temps entre la prise de rendez-vous et le rendez-vous en lui même) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>13. L'e-mail de confirmation ?</b>                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>14. La procédure d'annulation ou de changement du rendez-vous ?</b>                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

En prenant rendez-vous par internet, est-ce intéressant pour vous de pouvoir...

|                                                                     | <i>Pas du tout<br/>intéressant</i> | <i>Peu<br/>intéressant</i> | <i>Intéressant</i>       | <i>Très<br/>intéressant</i> | <i>Ne sais<br/>pas</i>   |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 15. Prendre rendez-vous n'importe quand ?                           | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| 16. De visualiser les créneaux de consultation disponibles ?        | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| 17. D'annuler ou modifier rapidement et simplement un rendez-vous ? | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| 18. De ne plus appeler le secrétariat ?                             | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |

19. Concernant la prise de rendez-vous par internet, classer les propositions suivantes de la plus intéressante (1) à la moins intéressante (4).

Prendre rendez-vous n'importe quand ? ☐

Visualiser les créneaux disponibles ? ☐

Annuler ou modifier rapidement et simplement un rendez-vous ? ☐

Ne plus avoir besoin d'appeler le secrétariat ? ☐

20. Seriez-vous intéressé par la réception d'un sms de rappel de votre rendez-vous, 24h avant ?

☐ Pas du tout intéressé      ☐ Peu intéressé      ☐ Intéressé      ☐ Très intéressé

21. Par internet, tout est automatisé. Est-ce pour vous... (une seule réponse possible)

☐ Plutôt un avantage ?      ☐ Plutôt un inconvénient ?      ☐ Aucun des deux ?

Après avoir pris au moins une fois rendez-vous par internet, à la Maison de santé du Véron...

|                                                                                                                             | <i>Non<br/>certainement<br/>pas</i> | <i>Non<br/>probablement<br/>pas</i> | <i>Oui<br/>probablement</i> | <i>Oui<br/>certainement</i> | <i>Ne sais<br/>pas</i>   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 22. Avez-vous l'intention de reprendre rendez-vous par internet chez votre médecin traitant ?                               | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| 23. Recommanderiez-vous la prise de rendez-vous en ligne à d'autres patients ?                                              | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| 24. Encourageriez-vous d'autres professionnels de santé à mettre en place un tel système de prise de rendez-vous en ligne ? | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |

25. A l'issue de ce questionnaire, comment vous définiriez-vous concernant la prise de rendez-vous par internet à la Maison de santé du Véron ?

☐ *Très insatisfait*      ☐ *Insatisfait*      ☐ *Satisfait*      ☐ *Très satisfait*

26. Avez-vous des remarques, des propositions concernant le système de rendez-vous de la Maison de santé du Véron?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Fin du questionnaire !**

**Merci beaucoup pour votre participation !**

## **Commentaires libres**

### **Réponses de la question 26 du questionnaire**

RAS

C'est leur Pb !!

Faciliter la connexion par une adresse simple. pas facile quand on est âgé de «réaliser la syntaxe». Cependant, il faut conserver une relation humaine comme par exemple un créneau horaire journalier.

RDV pour les nourrissons, nécessite 2 RDV (1/2h et non 1/4h) à la suite. Par ailleurs certains RDV nécessitent plus de temps que d'autres (visites médicales) et certains médecins préfèrent que l'on évite (dans la mesure du possible) certains jours ou certains créneaux (par ex éviter le «rush » du lundi pour lessives médicales des nourrissons). Ces informations devraient apparaître de façon lisible sur le site, sur la page de prise de RDV, afin de faciliter le choix du jour ou du créneau horaire. En effet, quand il s'agit des RDV pour mes enfants en bas âge, la prise de RDV par internet pose parfois pb (médecin moins dispo, moins de temps) et je suis obligé d'appeler le secrétariat. C'est dommage.

Il ne faudrait pas que cela enlève le travail des secrétaires !

Le système de prise de RV par internet est très intéressant lorsqu'on a besoin d'1 RV « planifié » à l'avance. Par contre pour les urgences où lorsque l'on a besoin d'un RV rapidement, il est absolument nécessaire de pouvoir contacter les secrétaires.

Ce système est très avantageux lorsque l'on ne peut pas appeler pendant ses heures de travail ou rester trop longtemps au téléphone pour voir les créneaux horaires avec la secrétaire mais la prise de ddv par téléphone est néanmoins plus chaleureux.

Il ne manque plus qu'une application par téléphone

Garder le lien avec l'humain reste le plus appréciable. Je suis contre ce système.

Il faut maintenir une relation humaine dans l'acte de soigner d'où l'importance d'un secrétariat avec des secrétaires pour palier au « tout informatique » de nos quotidiens.

On ne peut pas choisir un mot de passe perso, c'est dommage.

Pour ce genre de prestation.

Pas de créneaux horaires le soir après 18h de disponibles. manque le côté « humain » du personnel d'accueil.

Je n'ai jusqu'alors pris rendez-vous que pour des problèmes de santé qui ne nécessitaient pas d'urgence ou ne présentaient pas un caractère grave.

Possibilité de prendre rendez-vous chez les autres professionnels de santé, dentiste...

Pouvoir poser des questions à son médecin sans forcément prendre RDV et que celui-ci réponde sous 48h ou 24h.

La maison de santé du Véron est accueillante avec des professionnels compétents et une prise de rendez-vous assez rapide contrairement à d'autres régions. Ne changez rien.

RAS

Aucune

S.O.

Il faut garder un contact téléphonique avec des secrétaires lorsque l'on a des questions à poser concernant des éventuels soucis de santé.

Impossible d'avoir le service. Toujours en panne !!!

Il faudrait que tous les médecins ouvrent des créneaux plus larges, par exemple le soir après 17h00. Merci de l'initiative.

Bonne idée mis en place mais il faut garder le côté sociale avec le secrétariat car rien remplace totalement les relations humaines.

Je ne suis pas satisfaite de la mise en place de cette méthode (ce n'est pas un service) car ma connexion internet fonctionne mal (merci Orange !) et je préfère prendre RV par téléphone mais c'est devenu presque impossible car c'est presque tout le temps occupé et donc pas facile à joindre par téléphone.

trop ! 30 mn avant. Que le système bloque le créneau horaire et laisse le temps d'indiquer la raison du RDV. J'ai déjà « perdu » un créneau horaire le temps de mentionner la raison du RDV. Un sms de rappel paramétrable (de 24h à 30min avant) serait un plus.

Les délais de prise de rendez-vous ne sont pas toujours satisfaisantes mais cela est dû à la disponibilité du praticien et non à un défaut de l'outil.

La communication c'est très important. L'humain avant tout. Laissez-nous nos secrétaires. Le message d'accueil pour les différents pro de santé est soulant plutôt gavant. Impersonnel. Bon bref le côté positif c'est que nos médecins sont des vrais pro. Parfois pas en avance mais ce n'est pas le plus important. Continuez à prendre soins de nous. SVP.

Pas de portable ! C'est un avantage et un inconvénient. Pas le choix ! Avec le secrétariat, si une personne se désiste, il est possible de nous rappeler. Par internet, NON.

Aucune

Dans le sens où cela soulage vos secrétaires. Car tout se fait facilement. cependant, moi qui connaît vos secrétaires depuis plus de vingt ans, j'apprécie de les voir lors de RDV. N'ayez surtout pas l'idée de les isoler dans un bureau pour qu'elles soient tranquilles. C'est parfait. Mais laissez-nous vos secrétaires à l'entrée. Les rapports humains se perdent mais sont très importants. Merci à vous.

Pas assez de créneaux disponibles.

Pour côtoyer des personnes âgées, elles ont des difficultés à accepter ce mode de fonctionnement.

Pas de remarques particulières.

RAS

Je ne l'ai fait qu'une seule fois pour l'instant, donc peut être qu'avec des aléas mes réponses ne seraient pas les mêmes.

Visibilité par professionnel de santé à revoir car recherche longue pour trouver des créneaux libres/chaque médecin. Une vue générale sur 1 mois serait 1 + notable car le système actuel est peu lisible et assez archaïque pour trouver un rendez-vous (plus de 5 minutes en moyenne).

Dans le mail de confirmation, il faudrait un lien sans annuler ou modifier son RDV. Directement sans avoir à passer de nouveau par [mspu.fr](http://mspu.fr)

La prise de rendez-vous par internet reste pour moi adaptée aux consultations lambda (renouvellement d'ordonnance- surveillance annuelle). Le standard du secrétariat reste très pertinent en cas de problème ponctuel.

Pas évident d'avoir un RDV avec le médecin en cas d'urgence. Intéressant : gain de temps/ rapidité. peu intéressant : manque expertise de la secrétaire. Sous réserve de conserver l'emploi et l'expertise de la/des secrétaire(s). Lorsqu'on met le détail/le motif du rendez-vous. il est remis dans l'email de confirmation. Ces données pouvant être de l'ordre du confidentiel médical. Conseil : Sécurisé les données et mettre une liste des motifs pré-définis. Évaluer le temps - 15 minutes. Un renouvellement de médicament c'est court/ un patient avec une pathologie/maladie chronique, cela peut être plus long. Le système informatique ne doit pas remplacer l'humain et doit rester un outil d'appui.

Le seul soucis c'est pour annuler ou changer de rendez-vous. Actuellement, on ne peut pas.

NON

Pouvoir élargir la prestation aux autres professionnels de la maison de santé du Véron.

Non, très bien. Il fonctionne très bien.

Avoir un lien avec les autres professionnels de santé.

Domage que les membres d'une même famille ne soit pas rassemblés dans le profil puis cocher la personne pour qui on prend le Rdv.

Possibilité de prendre un RDV chez le dentiste via internet. La possibilité de changer son numéro de téléphone.

Impossible d'avoir le secrétariat, toujours occupé, désagréable.

Il faudrait la même chose pour les autres professionnels (dentiste).

Solution de dépannage. Je préfère le contact avec le secrétariat.

Nécessaire quelques fois

Il me semble que le site n'est pas adapté pour les smartphones... Voir cette amélioration.

Étendre le système aux dentistes.

Système très pratique. Gain de temps appréciable. Devrait se développer à d'autres professionnels de santé comme le dentiste sur Avoine.

Étendre le système aux autres professionnels de santé : infirmiers, kinés, dentistes, podologue, etc...

Si cela pouvait générer le Rdv dans le calendrier Google, ce serait parfait.

Verrouillage du logiciel plus performant. Accès au site parfois impossible (déangement ou encombrement). Maintenir le secrétariat pour les vraies urgences.

Il faudrait que ce système s'applique aux autres professionnels de santé : dentiste, podologue, Kiné...

Ce serait bien que tous les praticiens de la Maison de santé adhèrent à ce service.

Je prends aussi les rendez-vous chez le pédicure, l'ostéopathe sur internet. C'est bien.

C'est intéressant quand le rendez-vous n'est pas urgent. Les praticiens doivent garder des créneaux d'urgence, auxquels les secrétaires peuvent répondre.

Très bien. Si cela ne supprime pas de poste.

s.o.

Récemment, problème de connexion.

Avoir un accueil téléphonique plus personnel.

Génial. Continuez dans cette voie. Surtout

Ca pourrait être ça quand ça fonctionne bien. Pas confiance. Pour un rendez-vous pris par internet, il ne faut pas que ce soit une urgence... Inconvénient : Et pas son médecin traitant.

RAS

Pourriez-vous mettre plus différentes heures, très réduit, les horaires pour un rendez-vous qui peu convenir ou non. Merci.

Très bon système. ( Convivialité assurée avec les secrétaires...)

La possibilité de prendre des RDV plus rapidement avec le médecin traitant (Dr Gondrecourt)

Pas identifié si il y avait une appli mobile. Visualisation des créneaux des internes afin d'avoir un RDV le jour même sur des problèmes mineurs (rhume, etc...). Doit rester complémentaires d'un contact humain. Dommage qu'il ne soit pas possible de poser 1 question par mail.

Pourquoi pas avec RDV Kiné ?!

Augmenter le Nbre de créneaux disponibles !

Possibilité de changer son code de connexion de mettre un raccourci sur la page d'accueil du téléphone ou ordinateur. Merci.

Aucune remarque. L'idéal serait la même chose pour les dentistes et éventuellement les professionnels paramédicaux.

Super pratique ! Gain de temps !

Le lien pour accéder à la prise de RDV n'est pas facile à retrouver si on perd le mail d'inscription. L'accueil téléphonique reste nécessaire parfois pour qualifier le RDV (urgence, RDV long si points de sutures par exemple). On pourrait avoir une alerte SMS en cas de retard important du médecin ?

Le délai entre la prise de rendez-vous et les créneaux proposées sont trop long. En cas de besoin rapide de rendez-vous, il faut passer par le secrétariat qui pose trop de questions sur le motif du rendez-vous souhaité.

Très difficile

La seule fois où j'ai voulu prendre ddv, le planning n'était pas en ligne, il a donc fallu que j'appelle...

Que du + : même après déménagement à Saumur, on garde notre médecin traitant à Avoine car il y a trop de temps d'attente chez les docteurs sur Saumur.

Votre étude est ciblée pour les personnes qui ont déjà pris un ddv par internet. Impossible de prendre un ddv la 1ère fois; il faut faire un enregistrement, un mot de passe. C'est difficile pour une personne malade de faire la demande.

non

Lors de la 1ère inscription, délais pour recevoir son code pour pouvoir se connecter et prendre rdv

J'ai essayé mais cela n'a pas marché donc j'ai abandonné l'idée et j'ai appelé le secrétariat.

Il faut que les professionnels de santé, mettent à jour leurs créneaux de rendez-vous en avance. Sinon la prise de rendez-vous par internet n'est pas toujours possible. Cordialement

Tout les créneaux ne sont pas affichés sur internet. les urgences ne peuvent ni être traités ni prise en compte. Plus de communication humaine ! L'attente téléphonique au secrétariat, est plus longue qu'avant malgré un nombre d'appel moins important avec la mise en place de ce système !

C'est facile et parfait.

Selon les horaires c'est très intéressant d'utiliser internet mais le principal défaut : Ce n'est pas toujours à jour. En téléphonant on peut avoir des créneaux qui n'existe pas sur le site. C'est très bien pour les RDV pris longtemps à l'avance.

Dans ma profession, le fait de pouvoir visualiser les créneaux est très intéressant car je peux m'organiser plus facilement.

Parfois il n'y a de créneaux disponibles sur internet alors que lorsqu'on appelle le secrétariat il y a beaucoup plus de créneaux libres.

Lors de l'annulation d'un rendez-vous, ce serait bien d'avoir un mail de confirmation comme lors de la prise de rendez-vous.

Inscription et accès facile mais impossible de valider le RDV. Aucune solution proposée au secrétariat pour résoudre cette problématique. Dommage !!!

**Vu, le Directeur de Thèse**

**Vu, le Doyen  
De la Faculté de Médecine de Tours  
Tours, le**

## **JAUNEAU Baptiste**

62 pages – 4 tableaux – 30 figures

### **Résumé :**

**Introduction** Internet est présent partout dans notre quotidien, y compris dans la santé. Apparue aux États-Unis en 2007, la prise de rendez-vous par internet est en pleine croissance puisque 31% des français déclaraient en mars 2017 l'avoir utilisé au moins une fois. Au printemps 2015, la Maison de Santé Pluridisciplinaire (MSP) du Véron (37) a mis en place son propre service. Le but de cette étude est d'évaluer la satisfaction des patients utilisateurs.

**Matériel et méthode** Étude quantitative auprès des patients de plus de 15 ans de la MSP du Véron ayant utilisé au moins une fois le service de rendez-vous en ligne.

**Résultats** 78% des patients étaient satisfaits du système de prise de rendez-vous en ligne de la MSP. Il n'existait pas de différence significative selon le profil des patients. Les 2 principales fonctionnalités plébiscitées étaient le fait de pouvoir prendre rendez-vous à n'importe quelle heure (91%) et de visualiser sur son écran les créneaux de consultation disponibles (92%). Le faible nombre de créneaux disponibles et un agenda trop restreint dans le temps étaient les aspects sur lesquels les patients étaient le moins satisfaits. 68% des patients étaient intéressés par la réception d'un SMS de rappel.

**Discussion** Les 2 principaux biais étaient un biais de sélection et un biais de déclaration. La puissance de l'étude n'était pas suffisante pour mettre en évidence de différences significatives selon le profil des patients. L'étude ayant été réalisée au sein d'une MSP précise, l'extrapolation des résultats doit rester prudente. Les résultats étaient cohérents avec les données de la littérature. L'âge des patients ne semblait plus être un frein à l'utilisation d'un système de prise de rendez-vous par internet. Les patients resteraient attachés au secrétariat téléphonique. Également interrogés dans une autre étude, les professionnels de santé de la MSP du Véron partagent la satisfaction des patients.

**Conclusion** Les patients étaient très satisfaits du système de prise de rendez-vous en ligne mis en place à la MSP du Véron. Les patients souhaitaient voir le système perdurer et s'enrichir de nouvelles fonctionnalités.

**Mots clés :** Médecine générale, rendez-vous, internet, en ligne, patients, satisfaction

### **Jury :**

Président du Jury : Professeur Henri Marret

Directeur de thèse : Docteur Alice Perrain

Membres du Jury : Professeur Annabel Maruani  
Professeur Jacques Chandenier  
Docteur Christophe Ruiz

Date de soutenance : Mardi 13 juin 2017