



Joyeux Noël

 **Santé publique**

**La téléconsultation :
une solution d'avenir pour l'accès aux soins ?**

La téléconsultation de médecine générale est-elle une réponse possible au manque de médecins, en particulier dans les zones rurales ? De fait, une étude révèle qu'un praticien sur trois estime que la téléconsultation peut constituer une solution de prise en charge des patients des zones peu dotées en médecins généralistes.

Dans *Études et Résultats* n° 1249 de décembre 2022, Julie Kamionka et Maxime Bergeat (Drees) analysent l'évolution du recours à la téléconsultation ⁽¹⁾. Avant l'épidémie de Covid-19, moins de 5 % des médecins généralistes libéraux proposaient des consultations à distance à leurs patients (3 000 consultations à distance en 2018 et 80 000 en 2019). À la faveur de la crise sanitaire, la pratique de la téléconsultation s'est considérablement développée chez les médecins généralistes salariés : ils en ont effectué 13,5 millions en 2020, soit 5,7 % de leur activité. S'y ajoutent 600 000 téléconsultations par des médecins généralistes salariés de centres de santé.

Cependant, en 2021, le nombre est redescendu à 9,4 millions pour les libéraux (3,7 % de leur activité), plus 1,1 million par les salariés. Julie Kamionka et Maxime Bergeat précisent que la téléconsultation est davantage adoptée par les médecins femmes (4,5 % de l'activité libérale en 2021, contre 3,3 % de celle des hommes). En outre, ce sont plus les médecins jeunes ou exerçant en zone urbaine. Du côté des patients, les téléconsultations concernent plus largement les femmes, les jeunes et les peu précaires.

Dès lors, la téléconsultation est-elle une solution spécifique en cas de risque épidémique, ou bien une solution à encourager dans la perspective de développer l'accès de tous aux soins ?



CEAS-point-com

Bulletin hebdomadaire diffusé par messagerie électronique aux seuls adhérents du CEAS.

Contributeurs pour ce numéro :
Claude Guioillier.
Nathalie Houdayer.

(1) – « Sept téléconsultations de médecine générale sur dix concernent des patients des grands pôles urbains en 2021 » (6 pages). *Études et Résultats* est une publication de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees).



Forte croissance et forte rotation de main d'œuvre Les centres d'appels se portent bien... Et les salariés ?

Vous n'en avez pas marre d'être en permanence dérangé au téléphone pour du démarchage commercial ? En tout cas, l'activité des centres d'appels semble florissante si l'on en croit Philippe Gallot (Insee) qui s'est intéressé à ce « *secteur en forte croissance durant la crise sanitaire* » ⁽²⁾.

Si l'activité intègre la vente de biens ou de services à des clients potentiels, elle comprend aussi, en « appels sortants », la réalisation d'études de marché ou de sondages, et, en « appels entrants », la réception d'appels liés à des demandes de clients.

Entre 2010 et 2019, le chiffre d'affaires du secteur a augmenté à un rythme soutenu (+ 4,1 % en moyenne par an). Il a même progressé de 5,9 % en 2020 et de 12,0 % en 2021. Philippe Gallot explique que « *la crise sanitaire a stimulé la demande en matière de gestion à distance de la relation client en 2020 et 2021, celle-ci se substituant aux contacts en face-à-face* ». En outre, la crise sanitaire a généré de nouveaux besoins. Les services publics, notamment, ont sollicité le secteur pour informer le public sur le protocole sanitaire ou pour gérer les prises de rendez-vous pour les vaccinations. Dans le secteur privé, l'activité s'est accrue avec le commerce électronique ou encore du fait des annu-

lations et/ou remboursements consécutifs aux confinements.

En 2019, le secteur des centres d'appels compte 1 300 entreprises et réalise un chiffre d'affaires de 2,6 milliards d'euros. Cependant, l'activité du secteur est concentrée : les quatre premières entreprises réalisent 67 % de la valeur ajoutée. À l'opposé, seulement 4 % de la valeur ajoutée provient des micro-entreprises, qui représentent 88 % des entreprises du secteur.

Toujours en 2019, le secteur compte 27 300 salariés en équivalent temps plein, très majoritairement des employés (80 %). Deux tiers des salariés sont des femmes. La moitié a moins de 35 ans. Le taux de rotation est très élevé : 41 % des salariés n'étaient pas présents sur leur poste un an plus tôt. Le salaire horaire brut moyen est de 14,6 euros en 2019.

Insee Première n° 1931 - Décembre 2022

Les centres d'appels, un secteur en forte croissance durant la crise sanitaire

Entre 2010 et 2021, le chiffre d'affaires du secteur des centres d'appels a connu une croissance soutenue, passant de 1,4 milliard d'euros en 2010 à 2,6 milliards en 2021. Cette croissance est due à la forte demande de services à distance, notamment dans le secteur des services publics et du commerce électronique.

En 2019, le secteur compte 1 300 entreprises et réalise un chiffre d'affaires de 2,6 milliards d'euros. Cependant, l'activité est très concentrée : les quatre premières entreprises réalisent 67 % de la valeur ajoutée.

Le secteur emploie 27 300 salariés en équivalent temps plein, très majoritairement des employés (80 %). Deux tiers des salariés sont des femmes. La moitié a moins de 35 ans. Le taux de rotation est très élevé : 41 % des salariés n'étaient pas présents sur leur poste un an plus tôt. Le salaire horaire brut moyen est de 14,6 euros en 2019.

PDF



Une programmation TV hors du temps

Noël, c'est le 25 décembre, et pour les chrétiens, c'est la fête de la naissance de Jésus – la Nativité. Pâques, toujours pour les chrétiens, c'est la fête de sa résurrection, deux jours après sa mort. C'est pourtant simple ! Et pourtant, chaque année, la télévision effectue des programmations anachroniques...

Ainsi, le mardi 27 décembre – surlendemain de Noël –, RMC Story (TNT 23) programme le documentaire de Juliette Desbois, *Les Mystères de la mort de Jésus* (2019, 52 mn). Sûrement passionnant, mais une programmation tout de même quelque peu fantaisiste !



La pensée hebdomadaire

« *La climatologie est la seule discipline dans laquelle les chercheurs espèrent se tromper.* »
Valérie Masson-Delmotte, directrice de recherche au Commissariat à l'Énergie atomique et aux Énergies alternatives (CEA),
« Valérie Masson-Delmotte : la vigie de la planète », *L'Obs* du 3 novembre 2022.

(2) – « Les centres d'appels, un secteur en forte croissance durant la crise sanitaire », *Insee Première* n° 1931 de décembre 2022 (4 pages).