

Bilan et perspectives de la prise en charge de la santé psychique des français via la téléconsultation depuis le début de l'épidémie de Covid 19

Le constat de la pénurie d'offre de soins en santé mentale est partagé par tous. L'importance majeure de garantir une prise en charge de qualité à l'ensemble des français l'est également. Les réponses à apporter sont de diverses natures. Nous soutenons que l'accès effectif à la téléconsultation est l'une d'entre elles. En effet, la crise sanitaire lui a permis de se révéler comme une véritable solution de prise en charge de la santé mentale des patients.

□ Il y a eu un véritable besoin en soins de santé mentale supplémentaire chez les français depuis le début de la pandémie, auquel la téléconsultation a permis en partie de répondre.

Qare a relevé une hausse substantielle des téléconsultations de santé mentale sur sa plateforme.

→ Durant l'année 2020, les téléconsultations de santé mentale sur Qare ont été multipliées par 15.

→ Au total sur l'année 2020, plus de 40 000 téléconsultations de santé mentale (psychologues et psychiatres) auront été réalisées, avec un délai d'attente moyen inférieur à 24 heures, et 2 pics de demande correspondant aux pics épidémiques.

→ Les téléconsultations en santé mentale représentent désormais 13% de toutes les téléconsultations réalisées sur Qare, alors que celles-ci ne représentaient que 10% fin 2020.

→ La psychiatrie est la 2ème spécialité la plus consultée de la solution après la médecine générale.

→ Les téléconsultations santé mentale par les 18-25 ans ont été multipliées par 4 depuis mars 2020.

→ Le nombre moyen de téléconsultations en santé mentale réalisées par patient sur une période de 6 mois a atteint un record en avril 2021 avec plus de 5 téléconsultations en moyenne sur 6 mois, preuve que les patients ont eu besoin d'un suivi continu et durable (et non pas seulement d'une aide ponctuelle).

→ Mon Sherpa, l'application de soutien psychologique développée par Qare, a été téléchargée plus de 200 000 fois depuis sa création et le nombre d'utilisateurs actifs est en constante augmentation, avec un pic de +300% de téléchargement pendant le premier confinement.

Ces données confirment que l'offre de soins de "e-santé mentale" répond à un réel besoin et à des pratiques de santé qui se sont "digitalisées" depuis le début de la crise sanitaire.

De plus, la téléconsultation en santé mentale est l'un des leviers qui permet de répondre aux limites de l'organisation des soins de psychiatrie et d'améliorer la délivrance de soins de santé mentale à l'échelle nationale :

→ **La téléconsultation permet de délivrer des soins à distance sans que le lien thérapeutique ne s'en trouve altéré.**

- La téléconsultation engendre un doublement de l'espace thérapeutique, mais voir le patient chez lui apporte une richesse sémiologique complémentaire. De plus, ce dernier dispose d'une plus grande capacité à se détendre dans un environnement familial¹.
- En dépit de contraintes importantes, d'efforts d'adaptation et du renoncement à certaines pratiques, la majorité des télépraticiens interrogés considèrent qu'il n'y a pas de « travail empêché » ou d'« activité empêchée ».²

→ **La téléconsultation offre une réponse à l'inégale répartition des professionnels de santé sur le territoire** en faisant coïncider les moyens (les psychiatres qui exercent majoritairement dans les grandes métropoles) avec les besoins (les patients qui vivent sur l'ensemble du territoire).

- Comme l'explique l'American Psychiatric Association (APA), « la télépsychiatrie est une technologie qui vise, au départ, à renforcer l'accès aux soins pour les personnes difficiles à atteindre géographiquement ou dans un contexte de pénurie de l'offre spécialisée locale ».

→ **La téléconsultation en santé mentale améliore le suivi et contribue à éviter les ruptures de prise en charge.**

- 75% des patients ayant démarré la démarche prennent rendez-vous pour une seconde téléconsultation³.
- Pour le suivi de la dépression, on constate une meilleure observance de la thérapie : la rupture de thérapie passe à 5,7% contre 18,5% pour les consultations de cabinet.⁴
- La pratique permet d'intercaler une téléconsultation entre 2 rendez-vous en cabinet pour une plus grande flexibilité de l'agenda du psychiatre, et donc un renforcement du suivi.

→ **La téléconsultation en santé mentale facilite l'accès à des expertises rares.**

- Comme l'affirme le psychiatre Jean-Christophe Seznec, « elle favorise l'accès sur toute la France, à des psychiatres spécialisés dans un domaine très spécifique (trichotillomanie....) ». Il en va de même pour la périnatalité, les troubles du comportement alimentaires ou les phobies sociales.

→ **La téléconsultation correspond à une véritable demande des patients.**

- Parmi les avantages les plus cités par les patients Qare se trouvent la réduction des déplacements et l'accès plus rapide.
- Le développement des outils numériques et des nouvelles technologies dans le champ de la santé mentale est « un facteur d'émancipation » et de développement du « pouvoir d'agir » des patients, comme l'a fait valoir le délégué ministériel à la santé mentale et à la psychiatrie, Frank Bellivier.

¹ « Thérapies en ligne - La pratique analytique au défi de la communication virtuelle », par Alberto Eiguier (octobre 2020) <http://alberto-eiguier-psy.fr/>

² « Les téléconsultations en santé mentale- Ou comment établir la relation psychothérapeutique à distance », par Alexandre Mathieu-Fritz dans Réseaux 2018/1 (n° 207), pages 123 à 164

³ Chiffre Qare.

⁴ Hungerbuehler I, et al .Home-Based Psychiatric Outpatient Care Through Videoconferencing for Depression: A Randomized Controlled Follow-Up Trial. JMIR Ment Health 2016;3(3):e36

La télépsychiatrie est à la fois une solution palliative à l'offre de soins et une solution complémentaire à la consultation de cabinet qui la complète et l'enrichit. Comme l'explique le psychiatre Sadeq Haouzir, « Ce n'est pas « à la place », c'est bien un outil complémentaire, qui a aussi ses propres inconvénients et ses propres limites, mais la télépsychiatrie est une évolution qui a des avantages que nous ne pouvons aujourd'hui qu'à peine imaginer. »⁵

❑ Une réglementation peu favorable aux téléconsultations pour la psychiatrie avant la crise sanitaire

Actuellement, les réglementations pour accéder à une téléconsultation remboursée sont défavorables au regard de la répartition des médecins psychiatres. Car si pour d'autres spécialités, les médecins sont répartis de façon relativement homogène sur le territoire, ce n'est pas le cas en psychiatrie. En effet, 13 départements comptent moins d'un psychiatre pour 9 000 habitants alors que 30 départements en comptent 1 pour 3 000.

Avant la crise, les patients devaient impérativement téléconsulter un psychiatre exerçant au sein d'une CPTS (Communauté Professionnelle Territoriale de Santé). Or dans de très nombreuses CPTS, il n'y a aucun psychiatre en exercice. Cette obligation prive de fait nos concitoyens les plus ruraux de la faculté de téléconsulter.

Finalement, le remboursement est conditionné à une première consultation en présentiel dans les 12 mois précédant la téléconsultation. En psychiatrie, cette première consultation en présentiel constitue un frein très important au démarrage du suivi puisque le délai d'attente dans certaines régions peut atteindre 9 mois. Or l'obstacle principal en matière de santé mentale, et qui en fait un véritable enjeu de santé publique, est le retard de prise en charge et de fait, le retard du diagnostic. Il faudra par exemple 10 ans en moyenne pour diagnostiquer un trouble bipolaire.

Nous souhaitons continuer à nous engager pour faciliter l'accès aux soins en santé mentale des français. La téléconsultation n'a pas vocation à remplacer les consultations en présentiel. La téléconsultation représente une offre de soins de qualité pouvant être, tout particulièrement dans le cas de la psychiatrie, une solution en réponse à la déficience d'offre de soins.

C'est pour cela que **nous demandons la suppression des deux conditions d'accès à la prise en charge des téléconsultations de psychiatrie, à savoir :**

- **la condition de rendez-vous présentiel préalable ;**
- **la condition de territoire.**

Ces deux demandes sont distinctes mais toutefois complémentaires pour garantir aux français un meilleur accès aux soins en santé mentale.

⁵ Virtualité et psychiatrie, par Sadeq Haouzir dans Rhizome 2016/3 (N° 61), page 11

*Qare est le pionnier de la téléconsultation pour tous en France. Sa solution de qualité est accessible par tous les patients, pour tous les professionnels de santé, sur l'ensemble du territoire, 7j/7 de 6h à 23h. Qare développe depuis début 2020 une verticale santé mentale – Qare Psy – dirigée par le Docteur Fanny Jacq, médecin psychiatre et co-fondatrice de Doctopsy. L'entreprise spécialiste de la téléconsultation et des services digitaux dédiés à la santé mentale avait été acquise par Qare en février 2020. Un rapprochement qui s'inscrit dans la stratégie de Qare de faciliter l'accès aux soins et d'améliorer le suivi des patients en médecine générale comme en médecine de spécialité, en accompagnant les professionnels de santé dans l'évolution de leur pratique. Qare Psy développe également une application gratuite de thérapie digitale, Mon Sherpa, déjà téléchargée plus de 200 000 fois et nommée dans le top 3 des applications de « développement personnel » selon le classement Google Play 2020. 95 % des utilisateurs, patients et professionnels recommandent Qare pour la qualité du service. Depuis janvier 2021, la société est intégrée à la deuxième French Tech 120, qui distingue les startups françaises au fort potentiel de développement et à l'impact sociétal positif. Qare a rejoint en avril 2021 le groupe européen de e-santé HealthHero. Pour plus d'informations : <https://www.qare.fr/>
Depuis janvier 2020, la société est intégrée à la première promotion French Tech 120, qui distingue les startups françaises au fort potentiel de développement et à l'impact sociétal positif.*

Un positionnement différenciant

Une approche historique de la téléconsultation

Qare a, dès sa création, choisi de se positionner sur le secteur de la téléconsultation et est donc, en ce sens, un spécialiste de son sujet.

Un ADN médical

La construction de la solution Qare a été réalisée avec une dimension médicale importante : le Dr Alexandre Maisonneuve, médecin généraliste et urgentiste, est l'un des co-fondateur de Qare ; la startup dispose d'une direction médicale, d'un comité scientifique ainsi que d'un comité éthique qui valident l'ensemble des décisions de développement de la solution.

Une forte verticale santé mentale

Avec le rachat de Doctopsy début 2020, Qare propose des téléconsultations avec des experts de la santé mentale, et développe une application d'accompagnement psychologique, Mon Sherpa. Une application reconnue à la fois par les patients (200 000 téléchargements à ce jour) et par la communauté médicale psychiatrique (lauréat du « Prix de l'Innovation : Prix du Comité scientifique », dans le cadre du congrès de l'Encéphale - Version Digitale 2021).

Vers la téléconsultation augmentée

Qare développe un dispositif d'objets connectés pour les pharmacies, entreprises et universités afin d'enrichir les téléconsultations et permettre aux professionnels de santé une plus grande précision de soins.