



HAL
open science

Télémédecine vétérinaire et échanges de données de santé chez les carnivores domestiques : opinions et attentes des propriétaires

Sylvie Chastant, Grégory Santaner, Olivier Roger, Olivier Mathiaud, Annick Valentin-Smith, Raphaël Guatteo

► To cite this version:

Sylvie Chastant, Grégory Santaner, Olivier Roger, Olivier Mathiaud, Annick Valentin-Smith, et al.. Télémédecine vétérinaire et échanges de données de santé chez les carnivores domestiques : opinions et attentes des propriétaires. *Le Point vétérinaire*, 2024, 455-456, pp. 45-51. hal-04630900

HAL Id: hal-04630900

<https://hal.inrae.fr/hal-04630900v1>

Submitted on 28 Jan 2025

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Télémédecine vétérinaire et échanges de données de santé chez les carnivores domestiques : opinions et attentes des propriétaires

TÉLÉMÉDECINE VÉTÉRINAIRE

Enquête

Auteur(s) : Sylvie Chastant*, Grégory Santaner**, Olivier Roger***, Olivier Mathiaud****, Annick Valentin-Smith*****, Raphaël Guatteo*****

Fonctions

*Vet In Tech (groupe de réflexion sur l'e-santé animale), 14 rue Louis Hervé, 78000 Versailles et Reproduction ENV d'Alfort, Inrae BREED, 7 avenue du Général de Gaulle 94700 Maisons-Alfort

**Vet In Tech, VetoNetwork, Anicoon vétérinaires et Dr Patounes

***Vet In Tech et Horlogerie du Web, 1 rue des Charrières 03420 Arpheuilles-Saint-Priest

****Vet In Tech et Groupe de santé animale du Blavet 2 rue Pierre Guillemot 56500 Locminé

*****Vet In Tech et AVS Health Factory 14 rue Louis Hervé 78000 Versailles

*****Vet In Tech et Oniris, Inrae, Bioepar 101 route de Gachet 44300 Nantes

Une enquête en ligne montre le grand intérêt des propriétaires d'animaux de compagnie pour la télémédecine, ouvrant ainsi des perspectives à la profession.

En mai 2020, une phase d'expérimentation de la télémédecine vétérinaire, au sens d'une « forme de pratique médicale vétérinaire à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication », a été lancée (décret n° 2020-526 du 5 mai 2020) (encadré 1) [1, 10, 15]. Après un essai de dix-huit mois, une enquête de l'Ordre national des vétérinaires a révélé une faible utilisation par les praticiens et un intérêt limité de la part de la profession [2]. Alors que les vétérinaires se montraient réticents – peut-être en raison du suivi administratif prévu par le décret instaurant les dix-huit mois d'essai –, leurs clients y avaient accès pour eux-mêmes, puisque la téléconsultation s'est largement développée en médecine humaine pendant et à l'issue de l'épidémie de Covid-19. Il devenait donc intéressant de connaître l'opinion des propriétaires d'animaux (chiens, chats et nouveaux animaux de compagnie) à propos de la télémédecine vétérinaire.

ENQUÊTE EN LIGNE

Matériels et méthodes

Un questionnaire conçu par Vet In Tech a été diffusé par l'institut BVA via Internet entre le 18 et le 27 janvier 2021 auprès d'un échantillon national représentatif (méthode des quotas) de 1 000 personnes âgées de 18 ans et plus, parmi lesquelles 544 possédaient au moins un chien, un chat ou un nouvel animal de compagnie (lapin, hamster, cochon d'Inde, etc.). Les réponses de ces 544 propriétaires ont été analysées. Après la description de l'animal, de son mode de vie et des modalités de son suivi vétérinaire, l'enquête s'est intéressée aux échanges d'informations digitales avec le vétérinaire, ainsi qu'aux attentes et à l'opinion des propriétaires sur la télémédecine.

Résultats

Caractéristiques de l'échantillon

Parmi les 544 propriétaires d'au moins un animal de compagnie constituant la population d'étude, 68 % possédaient (au moins) un chien, 51 % un chat et 7 % un nouvel animal de compagnie. Les chiens et chats étaient âgés en moyenne de 6,8 +/- 4,5 ans, et 72 % d'entre eux étaient stérilisés (chiens 57,3 %, chats 80,5 %, n = 527). En moyenne, l'animal était

présenté en consultation chez son vétérinaire 1,6 +/- 1,7 fois par an (entre 0 et 12, moyenne +/- écart-type) et 80 % des animaux étaient examinés par un vétérinaire au moins une fois par an. Parmi ces derniers (n = 433), 82 % étaient suivis par le même vétérinaire depuis leur acquisition, tandis que seuls 21 % des animaux avaient déjà consulté un vétérinaire spécialisé. Seulement 16 % de la population d'animaux bénéficiait d'une assurance santé, mais ce chiffre est nettement supérieur au taux d'assurance connu pour la population française des carnivores domestiques (aux alentours de 4 %). Au total, 16 % des propriétaires ont déclaré posséder un animal atteint d'une affection chronique (c'est-à-dire nécessitant un traitement au long cours et plusieurs visites annuelles chez un vétérinaire) : 26 % de ces animaux étaient assurés et 49 % avaient déjà consulté un vétérinaire spécialisé au moins une fois.

Souhait d'une diversité d'échanges digitaux avec le vétérinaire

En dehors des consultations, 84 % des propriétaires n'avaient jamais échangé avec leur vétérinaire par courriel ou par tchat pour obtenir ses conseils ou un avis sur la nécessité de consulter (7 % une seule fois et 9 % plusieurs fois ; n = 544). Pourtant, 57 % auraient souhaité pouvoir le faire (figure 1). Les interactions digitales avec le vétérinaire venaient d'ailleurs en bonne place parmi les services jugés comme importants puisqu'une prise de rendez-vous possible par Internet était le second le plus fréquemment cité (58 % des réponses), la télémedecine et les échanges par courriel ayant ensuite été mentionnés par près d'un tiers des propriétaires (29 % et 31 % respectivement, 52 % des répondants ayant cité l'un ou l'autre) (figure 2). En outre, plus de la moitié des propriétaires (58 %) souhaiteraient avoir la possibilité de transmettre régulièrement les données de santé de leur animal à la clinique vétérinaire (n = 544). Une partie de cet échange d'informations pourrait concerner les données issues d'objets connectés (gamelle, fontaine, colliers traqueurs d'activité, etc.) : 37 % des personnes interrogées connaissaient ce type de dispositif (photo 1). Néanmoins, seulement 5 % de ces personnes en avaient déjà acheté et 22 % en avaient l'intention. Sur le principe en tout cas, les propriétaires sont plutôt ouverts au partage des données puisque 39 % accepteraient que leur animal soit équipé d'un objet connecté visant à transmettre des données de santé à leur vétérinaire pour un meilleur suivi, versus 17 % qui refuseraient.

Exigence de réactivité, mais facturée

Le délai souhaité par les propriétaires pour la réponse aux échanges digitaux est court : dans les quatre heures qui suivent la demande pour 64 %, et 94 % dans la journée. Mais en contrepartie, ils sont prêts à une facturation de ce service, qui serait alors préférentiellement décomptée pour chaque échange et non sur la base d'un forfait (figure 3).

Appétence pour la télémedecine

En janvier 2021, au moment de l'enquête, seuls 16 % des propriétaires d'animaux avaient entendu parler de la téléconsultation vétérinaire. Parmi ces 87 personnes, 36 % avaient lu un article dans la presse, 32 % avaient été informées par leur entourage, 31 % par leur vétérinaire et 8 % par leur assurance animale (plusieurs réponses possibles). Chez les 19 personnes ayant déjà eu recours à la téléconsultation vétérinaire à la date de l'enquête (soit 3,5 % des propriétaires interrogés), toutes ont déclaré que la mise en œuvre avait été facile et 17 en étaient satisfaites ou très satisfaites. Parmi les 525 personnes ayant un animal de compagnie et n'ayant pas bénéficié d'une téléconsultation à la date de l'enquête, 52 % ont déclaré qu'elles envisageraient de réaliser une consultation en vidéo si leur vétérinaire le leur proposait, alors que 13 % ont répondu qu'elles n'auraient certainement pas recours à ce service (figure 4). Les 275 propriétaires potentiellement intéressés par la téléconsultation ont mentionné plusieurs motifs : pour obtenir un avis, un conseil, pour un renouvellement d'ordonnance ou un suivi, mais aussi pour une urgence ou une véritable consultation (figure 5). Enfin, 96 % des propriétaires seraient prêts à téléconsulter leur vétérinaire habituel, 89 % un vétérinaire de la même clinique et 55 % un vétérinaire qu'ils ne connaissent pas – rappelons que la télémedecine doit s'exercer dans le cadre d'un contrat de soins entre le praticien et l'animal

suivi. Plus des trois quarts (78 %) des personnes intéressées souhaiteraient prendre rendez-vous par Internet et 64 % ont estimé que la téléconsultation devrait être un peu moins chère qu'une consultation à la clinique, peut-être en lien avec la nature de l'entretien (consultation réelle ou simple demande de conseils, par exemple).

DISCUSSION

Opinion des usagers : considérer les propriétaires et pas seulement les vétérinaires

La littérature en matière de télémédecine vétérinaire s'est jusqu'ici concentrée sur la médecine des carnivores domestiques, bien plus semblable à la médecine humaine, qui a connu un spectaculaire développement de la téléconsultation depuis 2020, que celle des grands animaux. Néanmoins, elle s'est jusqu'ici bien plus intéressée aux vétérinaires qu'aux propriétaires et, lorsqu'elle l'a fait, les enquêtes ont été réalisées avant ou à propos de la pandémie de Covid-19, essentiellement aux États-Unis et/ou sur un effectif restreint de propriétaires (notamment dans les études de Becker, Bishop, Roca, Smith et leurs équipes respectives) [3, 4, 11, 14]. L'étude présentée ici, menée sur un grand effectif représentatif par un institut de sondage indépendant et reconnu (plus de 500 propriétaires), visait à évaluer, dans notre pays, l'intérêt pour la téléconsultation (et les échanges digitaux plus globalement) des propriétaires d'animaux de compagnie français, à distance de la pandémie (en 2021). Il s'agissait d'appuyer ou non la nécessité ou la pertinence pour les vétérinaires français de proposer ce type de services. Elle vient en miroir d'une autre enquête menée en France par Vet In Tech auprès des éleveurs bovins, et également de l'enquête de l'Ordre national des vétérinaires réalisée auprès des praticiens français après dix-huit mois d'essai [2, 7]. Cette dernière a montré d'une part une faible utilisation par les praticiens (seuls 15 % des 905 répondants avaient mis en place une solution de télémédecine), et d'autre part un intérêt limité de la part de la profession puisque 39 % de ceux qui n'avaient pas utilisé la télémédecine considéraient qu'ils n'avaient pas besoin de ce service et que 36 % se déclaraient même contre cette pratique. Au total, 43 % des vétérinaires ayant répondu à l'enquête souhaitaient que la télémédecine vétérinaire ne soit finalement pas autorisée [2]. Un bilan auprès des propriétaires d'animaux de compagnie se révélait donc nécessaire.

Télémédecine : plusieurs moyens de communication

Les questions de notre étude portent sur la téléconsultation et l'échange de messages, sans qu'il soit question des plates-formes de la e-santé animale impliquées dans le téléconseil [9]. L'animal est pris en charge soit par visioconférence ou par tchat (communication synchrone dite téléconsultation), soit par SMS ou courriel auxquels le praticien répond après un délai (il s'agit alors de communication asynchrone ou télésurveillance) [13]. L'échange asynchrone de messages est l'un des modes de communication préférés des propriétaires, et plus particulièrement l'échange de textos à partir de leur propre smartphone plutôt qu'à partir d'un ordinateur, idéalement sans avoir besoin de télécharger une application spécifique. Ce système est d'ailleurs présent sur le terrain depuis de nombreuses années, sans cadre défini, notamment dans les élevages d'animaux de production où ces échanges, jusqu'ici non formalisés, peuvent être nombreux. Dans son étude, Smiley donne des recommandations techniques pour gérer ce mode de communication avec les propriétaires (encadré 2) [13].

“En plus” et non “à la place”

Les résultats de cette étude indiquent que les échanges digitaux sont des services largement attendus par les propriétaires d'animaux de compagnie de la part de leur vétérinaire, pour lesquels ils sont prêts à rémunérer le praticien. Il ne s'agit évidemment pas de remplacer toutes

les consultations en présentiel, mais d'utiliser l'option digitale là où elle apporte un avantage, pour la satisfaction du client, le bien-être de l'animal ou l'organisation du vétérinaire. C'est le cas du suivi postopératoire (après une stérilisation de convenance par exemple), du suivi d'animaux en soins palliatifs (en fin de vie donc dont le déplacement est potentiellement douloureux), de celui des animaux atteints de maladies chroniques comme le diabète, les cardiopathies ou les cancers, mais aussi du conseil nutritionnel ou comportemental [4, 8]. Ces motifs de consultation ont été cités par 36 % des propriétaires interrogés dans cette étude pour le suivi d'une affection chronique et 26 % pour un suivi après consultation, et par environ 40 % des propriétaires dans une étude anglaise (figure 5) [12]. Ces motifs de consultation sont compatibles avec un délai de réponse assez rapide. D'ailleurs, les propriétaires insistent sur leur attente d'une grande réactivité de la part de leur structure vétérinaire (inférieure à une journée pour 92 % des participants à cette étude). Un membre de l'équipe vétérinaire doit donc gérer les messages au moins une fois par jour [13]. Cela est cependant contradictoire avec le fait que les urgences font partie des motifs qui pousseraient environ 40 % des propriétaires à avoir recours à une téléconsultation (dans cette enquête et d'après une étude de 2018 du Royal Veterinary College au Royaume-Uni). Dans ce cas, par nature, le délai de réponse attendu est nécessairement beaucoup plus court [12]. La régulation médicale vétérinaire (ou télétriage pour les Anglo-Saxons), déjà en place depuis plusieurs années, peut sans doute fournir une partie des premières réponses aux propriétaires sans nécessiter un travail supplémentaire du vétérinaire (si ce n'est l'adhésion à ce système).

Les avantages perçus par les propriétaires

Plus de nécessité de transporter l'animal

Dans la télémédecine, les propriétaires apprécient le fait qu'il n'est plus nécessaire de transporter leur animal. Car ce transport peut se révéler difficile, voire stressant, tant pour les propriétaires que pour l'animal (difficultés à mettre un chat dans sa boîte de transport, à monter un chien lourd ou grabataire dans la voiture, vocalisations ou vomissements pendant le trajet, etc.) [6, 12]. Même s'ils supportent le transport, les animaux timides ou agressifs face au praticien sont également plus facilement pris en charge à distance. Sur le plan logistique, ce mode de prise en charge facilite l'accès aux soins des animaux dont les propriétaires ont des contraintes de transport, qui ne conduisent pas, qui doivent emmener leurs jeunes enfants en consultation ou qui habitent à une longue distance de la clinique : il est donc possible d'associer la question de l'autorisation de la télémédecine vétérinaire à celle du maillage vétérinaire, voire du bien-être animal, une téléconsultation permettant une prise en charge de l'animal qui n'aurait probablement pas eu lieu sinon.

Un gain de temps pour l'équipe vétérinaire

Parmi les avantages de la télémédecine, les propriétaires citent également le temps qu'ils gagnent eux-mêmes à ne pas se rendre à la clinique. En miroir, le fait de ne pas déplacer un animal et son ou ses propriétaires à la clinique permet de faire économiser du temps à l'équipe vétérinaire. En effet, une consultation en présentiel nécessite du temps de secrétariat et la mobilisation de l'auxiliaire vétérinaire en plus du vétérinaire, sans oublier l'espace occupé dans la salle de consultation mise à disposition (photo 2). La télémédecine donne donc la possibilité de prendre en charge certains animaux sans la contrainte de l'espace physique ni du personnel, donc d'augmenter le nombre d'animaux "vus" dans une journée. Le temps vétérinaire mobilisé est également inférieur, puisque les temps d'accueil avant et après la visite sont supprimés, et la durée de la consultation est éventuellement contrainte par le système numérique, le cas échéant [5]. Le vétérinaire n'est même pas nécessairement présent à la clinique, même s'il doit toutefois être inscrit au tableau de l'Ordre et s'appuyer sur un établissement de soins physique. Cependant, une téléconsultation nécessite un temps

préparatoire et d'enregistrement à l'issue de celle-ci. Le Livre blanc propose un protocole pour la gestion de ces téléconsultations [15].

Une organisation à définir

La télémédecine soulève néanmoins, du point de vue du vétérinaire et de son équipe, d'autres questions en matière de gestion du temps de travail. Par exemple, celle des plages horaires auxquelles proposer la téléconsultation, notamment dans les zones urbaines pour les propriétaires qui n'ont pas ou peu de disponibilités pendant les heures ouvrables. Dans l'étude du Royal Veterinary College, la possibilité de contacter un vétérinaire en dehors des heures d'ouverture de la clinique était une motivation pour plus de 60 % des propriétaires [12]. La gestion des messages doit faire l'objet d'un temps spécifique dédié ; une partie de cette tâche peut être déléguée aux auxiliaires vétérinaires. Si, actuellement, les vétérinaires fournissent des conseils, des avis et des consultations par téléphone ou par courriel de façon gratuite, les propriétaires sont manifestement ouverts à une facturation des services de téléconsultation et de télésurveillance (communication par message) [16].

Références

- 1. AVF. Avis de l'Académie vétérinaire sur la télémédecine vétérinaire. Bull. Acad. Vét. France. 2017;170 (5):262-275.
- 2. Avignon D, Fanuel P. Enquête nationale sur la télémédecine vétérinaire. Rev. Ordre national des vétérinaires. 2021;(78):24-25.
- 3. Becker B, Tipold A, Ehlers J et coll. Veterinarians' perspective on telemedicine in Germany. Front. Vet. Sci. 2023;10:1062046.
- 4. Bishop GT, Evans BA, Kyle BA et coll. Owner satisfaction with use of videoconferencing for recheck examinations following routine surgical sterilization in dogs. J. Am. Vet. Med. Assoc. 2018;253 (9):1151-1157.
- 5. Bishop GT, Rishniw M, Kogan LR. Small animal general practice veterinarians' use and perceptions of synchronous video-based telemedicine in North America during the COVID-19 pandemic. J. Am. Vet. Med. Assoc. 2021;258 (12):1372-1377.
- 6. Caney S, Robinson NJ, Gunn-Moore DA et coll. Veterinary surgeons', veterinary nurses' and owners' experiences of feline telemedicine consultations during the 2020 COVID-19 pandemic. Vet. Rec. 2022;191 (5):e1738.
- 7. Chastant S, Santaner G, Roger O et coll. Télémédecine vétérinaire et partage de données : l'opinion des éleveurs bovins français. Point Vét. 2023;(440):71-80.
- 8. Cox S. Telehealth in hospice and palliative care. Vet. Clin. North Am. Small Anim. Pract. 2022;52 (5):1123-1133.
- 9. Donahue K. Teletriage: how remote advice provides better care. Vet. Clin. North Am. Small Anim. Pract. 2022;52 (5):1081-1086.
- 10. Légifrance. Décret n° 2020-526 du 5 mai 2020 relatif à l'expérimentation de la télémédecine par les vétérinaires. JORF n° 0111 du 6 mai 2020.
- 11. Roca RY, McCarthy RJ. Impact of telemedicine on the traditional veterinarian-client-patient relationship. Top. Companion Anim. Med. 2019;37:100359.
- 12. RCVS review of the use of telemedicine within veterinary practice. Summary analysis. Royal Veterinary College. 2018:20p.
- 13. Smiley A. Asynchronous veterinary telemedicine. Vet. Clin. North Am. Small Anim. Pract. 2022;52 (5):1135-1140.
- 14. Smith SM, George Z, Duncan CG et coll. Opportunities for expanding access to veterinary care: lessons from COVID-19. Front. Vet. Sci. 2022;9:804794.
- 15. Vet In Tech. Livre blanc : télémédecine vétérinaire. Téléchargeable sur <https://vet-in-tech.com>
- 16. Widmar NO, Bir C, Slipchenko N et coll. Online procurement of pet supplies and willingness to pay for veterinary telemedicine. Prev. Vet. Med. 2020;181:105073.

- 17. Williams A. Telemedicine has a valid place in a modern veterinary profession. Vet. Rec. 2023;192 (2):87.

Conflit d'intérêts : Aucun

Encadré 1

LES CINQ PILIERS DE LA TÉLÉMEDECINE VÉTÉRINAIRE

- **La télémédecine vétérinaire** est une forme de pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication. Elle met en rapport, entre eux ou avec l'animal ou le troupeau, un ou plusieurs acteurs, parmi lesquels figure nécessairement un vétérinaire.
- **La téléconsultation vétérinaire** a pour objet de permettre à un vétérinaire de réaliser une consultation à distance pour un animal ou des animaux auxquels il prodigue régulièrement des soins.
- **La téléexpertise vétérinaire** a pour objet de permettre à un vétérinaire de solliciter à distance l'avis d'un ou de plusieurs confrères en raison de leur formation ou de leurs compétences particulières, sur la base des informations médicales liées à la prise en charge de l'animal ou des animaux auxquels il dispense régulièrement des soins.
- **La télésurveillance médicale vétérinaire** a pour objet de permettre à un vétérinaire d'interpréter à distance les données nécessaires au suivi médical d'un animal, ou au suivi sanitaire d'une population le cas échéant, afin de prendre des décisions relatives à sa prise en charge.
- **La téléassistance médicale vétérinaire** a pour objet de permettre à un vétérinaire d'assister à distance un autre vétérinaire au cours de la réalisation d'un acte.
- **La régulation médicale vétérinaire** consiste à évaluer en temps réel le degré d'urgence d'un cas présenté téléphoniquement par le demandeur afin d'orienter ce dernier, si nécessaire, vers un vétérinaire à même de répondre à l'urgence. Il s'agit d'un acte vétérinaire, qui participe à la gestion de la permanence et de la continuité de soins, mais qui doit être différencié de la téléconsultation.

D'après [1, 15].

Points clés

- Près de 60 % des propriétaires de chiens ou de chats soumis au questionnaire souhaiteraient avoir la possibilité de transmettre régulièrement les données de santé de leur animal à leur vétérinaire.
- Plus de la moitié d'entre eux utiliseraient un service de consultation en vidéo si leur vétérinaire le leur proposait.
- Près de 60 % de ces personnes souhaiteraient pouvoir échanger avec leur vétérinaire par courriel ou par tchat, avec une réponse souhaitée dans la journée. Ils sont prêts à payer pour ce service.

Encadré 2

RECOMMANDATIONS POUR L'ÉCHANGE ASYNCHRONE DE MESSAGES ENTRE LE VÉTÉRINAIRE ET LE PROPRIÉTAIRE

- Dicter les messages et utiliser un dictaphone avec conversion automatique de l'oral vers le texte (à compléter par une relecture attentive).
 - Éviter les abréviations, veiller à la grammaire et à la ponctuation, ainsi qu'aux fautes d'orthographe et même de frappe pour que la communication reste de niveau professionnel.
 - Utiliser des émojis, mais en nombre limité, pour traduire néanmoins les émotions de l'équipe et rendre la communication moins désincarnée.
 - Être clair sur la disponibilité des praticiens en délivrant des messages d'absence, mais également en indiquant clairement le délai dans lequel le propriétaire peut espérer une réponse à son message.
- D'après [13].

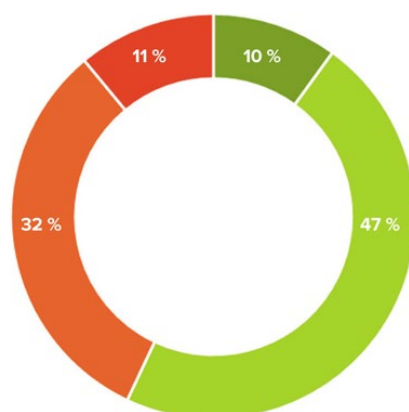
CONCLUSION

Du point de vue des propriétaires d'animaux de compagnie, la télémédecine apparaît comme une autre méthode d'exercice, un mode complémentaire plutôt qu'alternatif pour apporter des soins aux animaux. À noter que l'enquête présentée a été menée en 2021 ; compte tenu du développement de la télémédecine humaine, il est probable que l'engouement des propriétaires pour ce mode de consultation s'est encore accru depuis la réalisation de cette étude. La télémédecine pourrait ainsi élargir le panel de services offerts par une clinique vétérinaire et répondrait à une demande d'une forte majorité des propriétaires. Une fois cette option définitivement autorisée par le législateur, une étude à grande échelle sera à mener auprès des propriétaires comme des vétérinaires, afin d'évaluer le degré de satisfaction des deux partenaires et d'analyser les problèmes rencontrés, tant sur le plan technique (connexion à Internet, délai d'envoi des ordonnances, des médicaments, etc.) que médical (surprescription médicamenteuse notamment pour les antibiotiques, risque d'erreurs diagnostiques même si leur taux semble faible d'après une récente étude anglaise) [17]. La mise en place d'un cadre réglementaire est indispensable au déploiement de ces services.

Listes des figures

Figure 1

« En dehors d'une consultation, souhaiteriez-vous échanger* avec votre vétérinaire sur la santé de votre animal de compagnie afin d'obtenir des conseils ? »

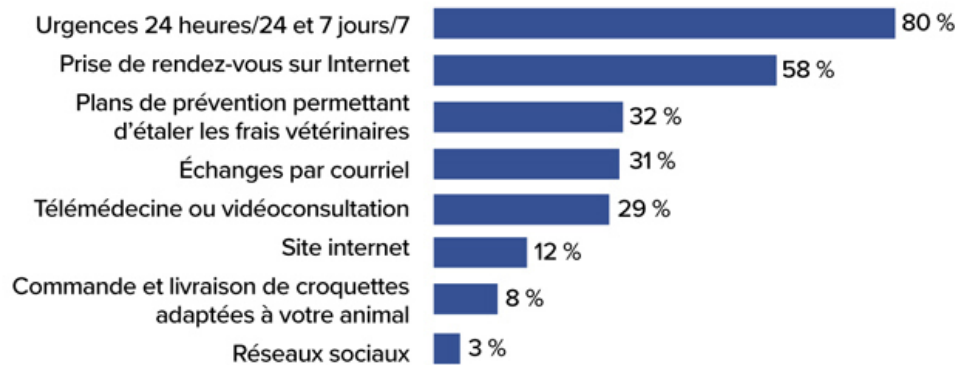


■ Oui certainement ■ Oui probablement ■ Non probablement pas ■ Non certainement pas

* Par courriel, tchat, en lui envoyant des photos, des vidéos (n = 455).

Figure 2

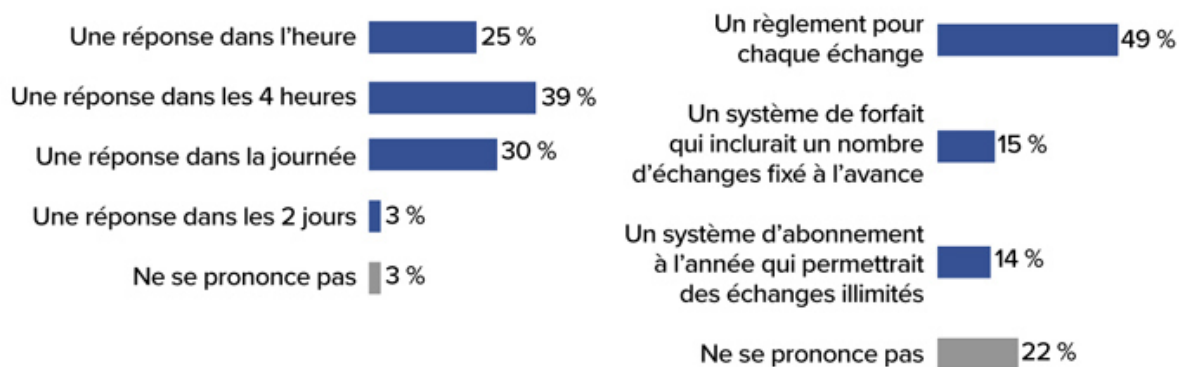
« Parmi les services proposés par les vétérinaires, quels sont les trois les plus importants pour vous ? »



Plusieurs réponses possibles (n = 544).

Figure 3

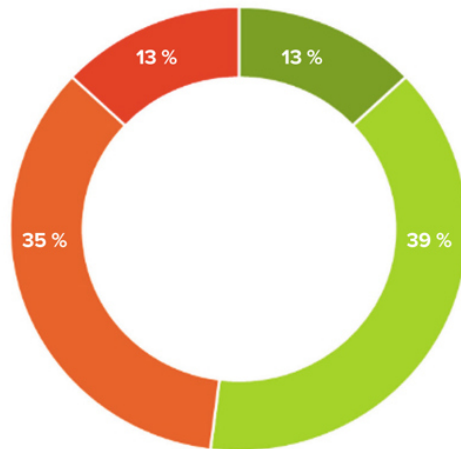
Échanges digitaux entre propriétaire et vétérinaire



N = 349 personnes ayant déjà eu des contacts via Internet avec leur vétérinaire ou souhaitant en avoir.

Figure 4

« Si votre vétérinaire vous le proposait, envisageriez-vous de réaliser une téléconsultation (consultation en vidéo) avec votre animal de compagnie ? »

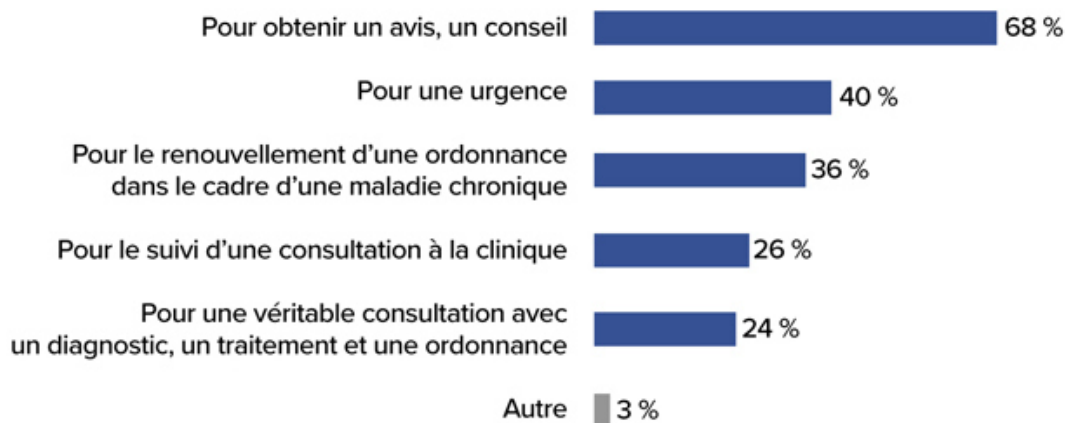


■ Oui certainement ■ Oui probablement ■ Non probablement pas ■ Non certainement pas

N = 525 propriétaires n'ayant pas encore bénéficié d'une téléconsultation à la date de l'enquête.

Figure 5

Motivations du recours à la téléconsultation



N = 275 propriétaires ayant déclaré envisager une téléconsultation. Plusieurs réponses possibles.

Photo 1

De nombreux propriétaires se disent intéressés par le partage d'informations issues de dispositifs connectés avec leur vétérinaire. Ce chien porte un activimètre à son collier.



(c) Annick Valentin-Smith

Photo 2

La télémedecine des carnivores domestiques permettrait d'économiser du temps infirmier.



(c) Sylvie Chastant