

AVRIL 2025

Résultats de l'enquête sur la téléconsultation de territoire assistée en région Grand Est

e-Meuse SANTÉ a initié une étude de terrain sur la téléconsultation assistée et s'est appuyé sur un partenariat avec les URPS Pharmaciens et Infirmiers du Grand Est pour mener cette enquête.

Les professionnels de santé directement impliqués et mobilisés par cette pratique ont été au cœur de la démarche. L'objectif était de recueillir les avis de patients ayant bénéficié d'une téléconsultation assistée, tout en interrogeant les professionnels de santé qui assistent ces téléconsultations, sur l'ensemble de la Région Grand Est.

Cette enquête constitue un travail collaboratif de grande envergure, co-construit avec les acteurs du territoire, afin d'avoir une vision approfondie et détaillée des avantages et des axes d'amélioration à apporter à ce modèle de téléconsultation.



Téléconsultation assistée et augmentée de territoire de quoi parle-t-on ?

Le patient téléconsulte un médecin de proximité aux côtés d'un infirmier ou d'un pharmacien. Le RDV peut avoir lieu au cabinet infirmier, à la pharmacie ou au domicile du patient. Le professionnel de santé l'accompagne et assiste le médecin. Les outils numériques mis à sa disposition permettent une auscultation de qualité et approfondie. La téléconsultation est intégrée dans un parcours de soins avec la prescription d'examen complémentaires si nécessaire et les résultats sont transmis au médecin traitant (si le patient en a un).

e-meuse SANTÉ fait avancer l'innovation en santé

e-meuse SANTÉ est l'un des 24 lauréats de l'appel à projets national « Territoires d'innovation – France 2030 » et bénéficie du soutien de l'État depuis son lancement en 2019. Réparti en 14 actions, le programme soutient et accompagne les projets d'expérimentations en santé.

Il repose sur **un partenariat inédit entre les Départements de la Meuse, de la Meurthe-et-Moselle et de la Haute-Marne.**



MEUSE



MEURTHE-ET-MOSELLE



HAUTE-MARNE

Son ambition est de tester de nouvelles pratiques, innovations et services dans l'intérêt de tous : usagers, professionnels de santé, entreprises, collectivités...

e-meuse SANTÉ défend un modèle de proximité, travaillé en concertation avec les acteurs de terrain, au plus près des besoins et organisations locales de chaque territoire.

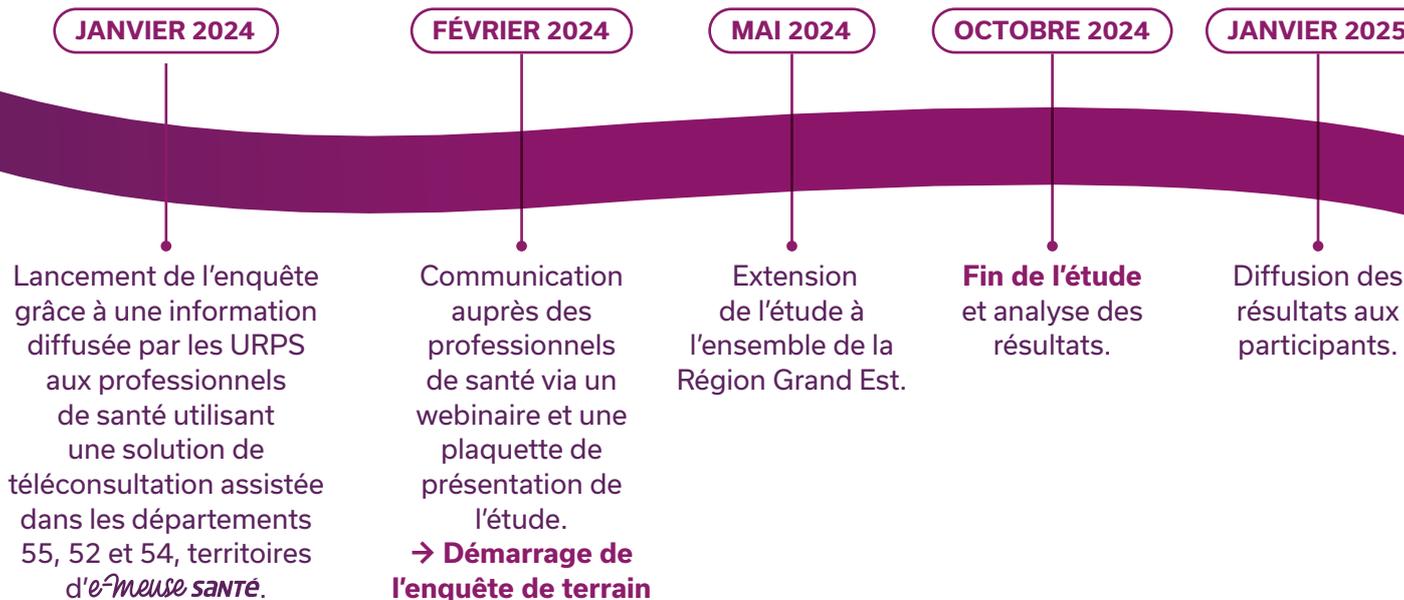
9 financeurs



- Département de la Meuse
- Département de la Meurthe-et-Moselle
- Département de la Haute-Marne
- GIP Objectif Meuse
- GIP Haute-Marne
- Région Grand Est
- Agence Régionale de Santé Grand Est
- Banque des Territoires
- Union Européenne

Le déroulé de l'étude de terrain

Le calendrier

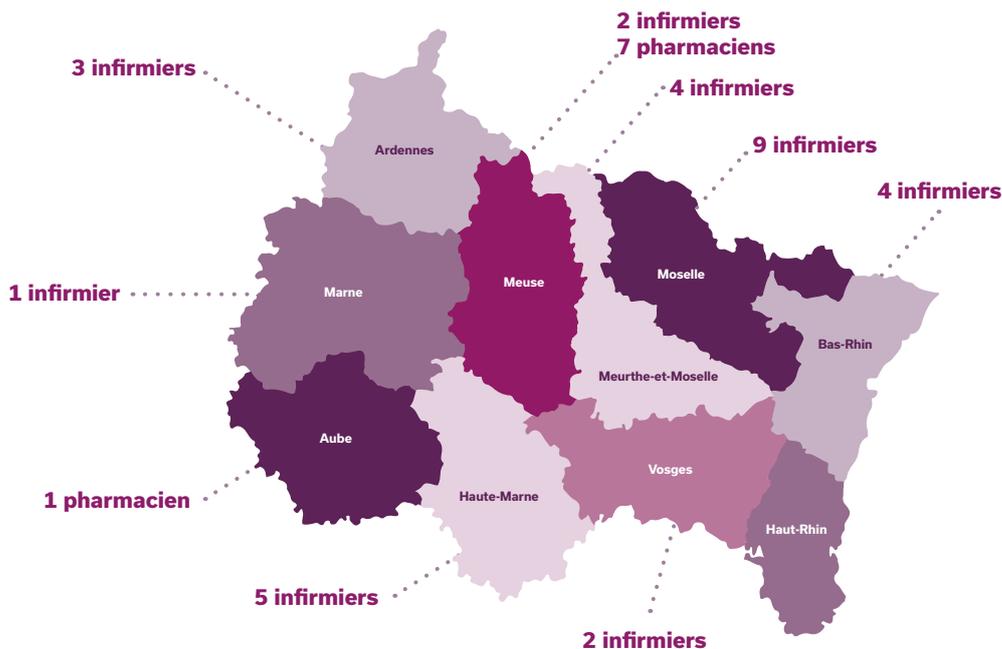


Le panel des répondants

L'étude a examiné les retours de 913 actes du côté des patients et de 1 248 actes du côté des professionnels sur une période 6 mois.

Parmi eux, 38 professionnels de santé engagés :

8 pharmaciens + 30 infirmiers



La communication

- 3 newsletters transmises aux expérimentateurs : mai, juin et septembre
- 1 communication via le compte LinkedIn *e-meuse SANTÉ* mi-octobre
- 1 communication vidéo, en novembre, sur le compte LinkedIn d'un infirmier qui commente les premiers éléments statistiques et donne son retour d'expérience.

L'analyse des réponses des patients

913 patients ont répondu à l'enquête, sur chaque étape de la téléconsultation assistée. Leurs réponses permettent de mieux comprendre leurs motivations et leurs ressentis.

Les patients participant à l'enquête



38,78 %
Homme

50,93 ans
Moyenne d'âge



61,22 %
Femme

Concernant la prise de rendez-vous

| | |
|--|---------|
| Avec facilité | 94,19 % |
| Non concerné, patient pas à l'origine de la TLC* | 5,26 % |
| Avec quelques difficultés | 0,22 % |
| Avec beaucoup de difficultés | 0 % |
| NC | 0,33 % |

Exemples de difficultés rencontrées

Une mauvaise connexion internet, un problème technique, une difficulté à trouver les mots pour exprimer son problème de santé ont quelques fois été évoqués.



*TLC : téléconsultation

Pourquoi avoir opté pour une téléconsultation plutôt qu'une consultation ?

80,94 %

des patients ont évoqué une consultation présente difficilement accessible. Des délais de rendez-vous trop longs, des problèmes de mobilité ou l'absence de médecin traitant sont les raisons qui ont notamment été citées.

12,71 %

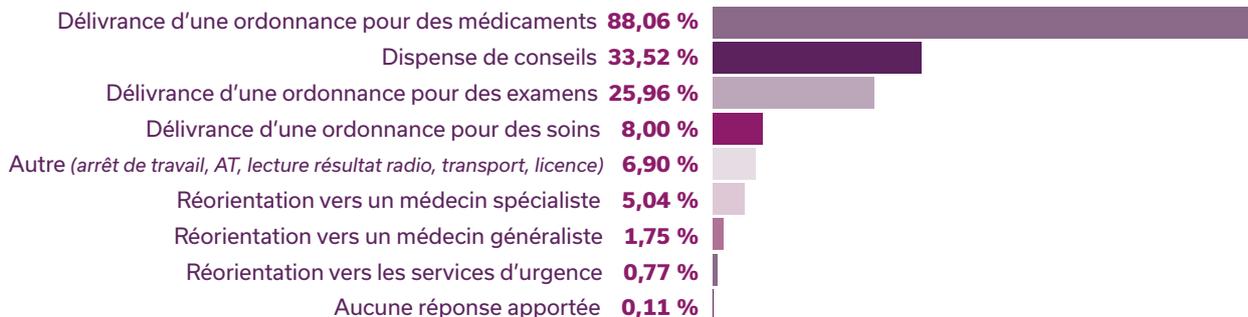
trouvent la téléconsultation plus adaptée à leur mode de vie.

9,42 %

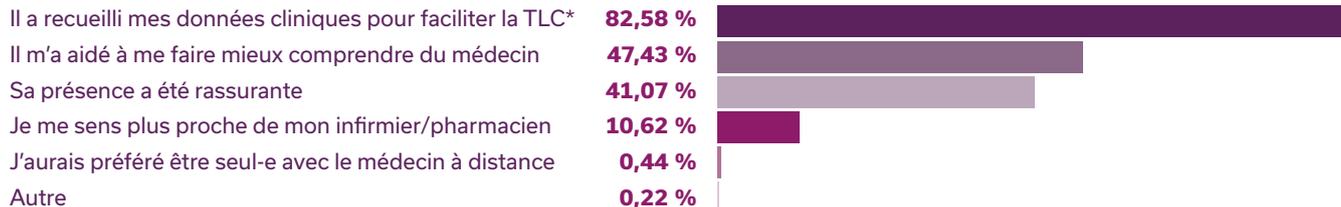
ont évoqué d'autres motifs tels qu'un médecin traitant absent ou indisponible.

Concernant les réponses apportées à leur demande

La grande majorité des téléconsultations a abouti à la délivrance d'une ordonnance de médicaments ou d'examen complémentaires, ainsi que par la dispense de conseils.



Concernant l'apport de la présence de l'infirmier ou du pharmacien



Concernant les modalités de poursuite du suivi médical

Interrogés sur la suite souhaitée pour assurer leur suivi médical, les patients se montrent très ouverts à la téléconsultation, ou à une alternance de présentiel et de distanciel.



*TLC : téléconsultation



Que pensent les patients de la téléconsultation assistée ?

9,45
/ 10

Note moyenne attribuée à leur expérience de la téléconsultation assistée.



Les avis

« Obtenir un rendez-vous a été rapide. »

« Je suis très contente que ça existe ; je le recommande autour de moi ! »

« Bonne prise en charge, le contact humain est tout de même présent. »

« J'avais un avis négatif auparavant, maintenant je recommande la téléconsultation. »

« La téléconsultation assistée à domicile est bénéfique.
Elle m'a permis d'avoir à nouveau une consultation médicale. »

« J'aurais souhaité plus de temps pour exprimer certains problèmes de santé. »

« Sans autre solution, le service est très efficace. »



Le point de vue des professionnels de santé

L'enquête a permis de recueillir 1 248 questionnaires de la part des téléassistants. Leurs réponses permettent de mieux comprendre leurs pratiques de téléconsultation assistée, les services délivrés aux patients et leurs éventuelles difficultés.

Les statistiques ont été réalisées sur la totalité des actes honorés*

97,44 %
d'actes honorés
(soit 1217 actes) avec

782 retours de
pharmaciens et

435 retours
d'infirmiers

La répartition des questionnaires retournés par les professionnels de santé



64,25 %
de pharmaciens



35,74 %
d'infirmiers

Le lieu des téléconsultations

Pour les infirmiers :



75,86 %
au cabinet



24,14 %
au domicile du patient

*Acte non honoré = absence du patient, problème technique, patient sous HAD, absence du médecin.



La nature des actes réalisés :

- Acte de téléconsultation auprès d'un médecin généraliste **94,08 %**
- Acte de téléconsultation auprès du médecin traitant du patient **5,18 %**
- Acte de téléconsultation auprès d'un médecin spécialiste **0,49 %**
- Non précisé **0,25 %**

Les motifs des téléconsultations sont pour des soins :

- Non programmés (besoins spontanés) **53 %**
- Programmés (suivis, renouvellements d'ordonnance...) **46,75 %**
- Non précisés **0,25 %**

Rendez-vous suite à :

- Une demande du patient **93,02 %**
- Une proposition du pharmacien ou de l'infirmier **6,74 %**



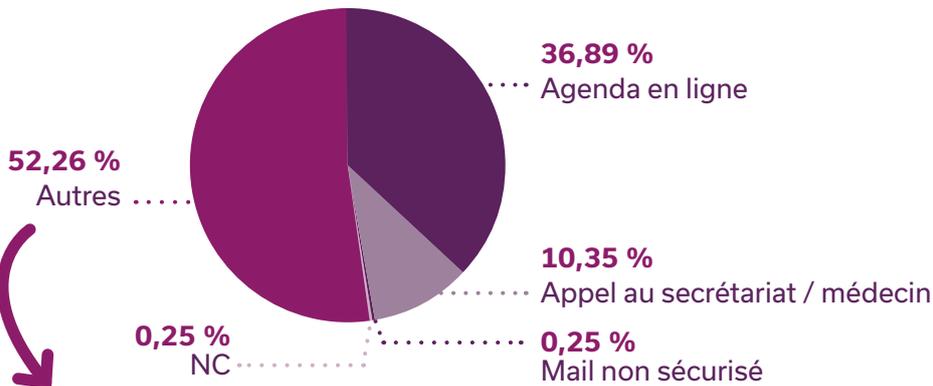
93,26 %

des patients ont eu recours à la téléconsultation, en raison d'une consultation classique difficilement accessible.

Parmi eux, **81,23 %** signalent ne pas avoir de médecin traitant,

et **13,92 %** un médecin traitant non disponible dans un délai compatible avec leur état de santé.

Concernant les modes de prise de rendez-vous



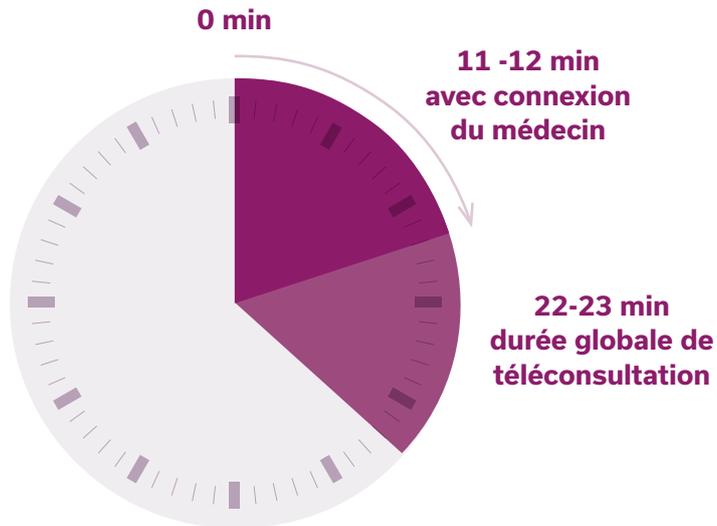
Autres modes de prise de rendez-vous



*CPTS : Communauté Professionnelle Territoriale de Santé / MSP : Maison de Santé Pluriprofessionnelle

Concernant la durée moyenne de la téléconsultation assistée

La durée globale de la téléconsultation est de 22 à 23 minutes dont 11 à 12 minutes consacrées au temps médical avec le médecin.



La durée globale du temps de téléconsultation a augmenté au cours de l'étude mais le temps médical est resté stable.



Les outils médicaux utilisés pendant la téléconsultation assistée

| | |
|--|---------|
| Tensiomètre | 65,49 % |
| Thermomètre | 27,69 % |
| Oxymètre | 23,50 % |
| Stéthoscope | 20,21 % |
| Otoscope | 14,54 % |
| Appareil photos | 12,24 % |
| Outil de pesée du patient | 7,40 % |
| Autres* | 4,27 % |
| TDR COVID | 2,79 % |
| Outil de mesure de glycémie capillaire | 1,15 % |
| TDR grippe | 0,90 % |
| TDR Angine | 0,66 % |
| Bandelette urinaire | 0,41 % |

Dans 13,89 % des cas, aucun outil n'a été utilisé.

* Palpation, dermatoscope, envoi de documents, mètre ruban, résultats d'examen...

Quelles évolutions 3 et 6 mois après le démarrage de l'étude ?

Le questionnaire sur les différentes caractéristiques et ressentis des téléconsultations assistées a été transmis aux infirmiers et pharmaciens téléassistants 3 mois et 6 mois après le début de l'étude.

Globalement, les tendances observées auprès des téléassistants à 3 mois d'étude se sont confirmées à 6 mois d'étude.

Une nette amélioration des difficultés liées à la connexion est constatée :

52,94 % au début de l'expérimentation

23,53 % après 3 mois

14,29 % après 6 mois

Les soins pris en charge évoluent vers davantage de soins programmés, puisqu'ils sont passés de 23,53 % après 3 mois d'expérimentation à 50 % après 6 mois de pratique.



Concernant l'évolution des conditions de travail à 3 mois et à 6 mois d'enquête, les conditions de travail sont restées globalement identiques pour les téléassistants. Une analyse plus détaillée révèle cependant des nuances :

- ➔ **Avec des améliorations** de la gestion du temps pour près de 36 % des téléassistants, des gestions spatiales et des ressources humaines pour plus de 21 % d'entre eux et de la gestion administrative pour 14 %.
- ⬅ **Avec des dégradations** de la gestion du temps pour 29 % des téléassistants (21,43 % dégradation et 7,14 % forte dégradation), des gestions spatiales pour 21 % d'entre eux, de la prise en charge des patients pour plus de 14 %, et de la gestion administrative et des ressources humaines pour 7,14 %.

Concernant les relations ...

... avec le patient

À 3 mois et à 6 mois, l'évolution du relationnel avec le patient est **très améliorée pour plus de la moitié des téléassistants**. Ils témoignent d'une meilleure gestion du stress du patient, de l'aide apportée pour se faire comprendre du médecin et surtout, pour 78 % d'entre eux, d'une amélioration de la confiance accordée par les patients.

... avec le médecin

À 3 mois et à 6 mois, pour 65 à 70 % des téléassistants, le relationnel avec le médecin s'est **amélioré voire fortement amélioré** au regard des trois items qui caractérisent cet échange professionnel : la confiance témoignée, la collaboration entre les deux professionnels de santé et les liens professionnels et/ou amicaux entre eux.

Pour les autres téléassistants, la relation est restée identique.



Concernant la valorisation du rôle de téléassistant



Le résultat est très positif sur le statut et la reconnaissance de la fonction de téléassistant, à 3 mois comme à 6 mois après le début de l'étude.

Plus de 80 % d'entre eux observent une amélioration ou une forte amélioration de la valorisation de leur travail.

Ils signalent notamment :

- la plus-value de leur intervention dans la téléconsultation,
- le développement de leurs compétences,
- les apports de la téléconsultation dans leurs pratiques,
- des bénéfices pour l'image de la profession.

Pour plus de **63 %** d'entre eux, leur statut s'est également amélioré aux yeux du patient et du médecin.

Plus de **78 %** des répondants déclarent avoir acquis des compétences réinvesties au sein de leur pratique, notamment une orientation plus aisée du patient vers une réponse médicale.



Concernant les créneaux de téléconsultation assistée

Peu d'évolution du côté des temps d'ouverture et du nombre de créneaux dédiés à la téléconsultation dans leur pratique.

- 50 % d'entre eux ont gardé les mêmes temps d'ouverture 6 mois après.
- 57 % ont conservé un nombre de créneaux identique.
- Pour ceux dont la pratique a évolué, elle progresse vers des temps d'ouverture plus longs (pour 43 %) et plus de créneaux de téléconsultations assistées (35 %).

Concernant la satisfaction par rapport à l'organisation des téléconsultations

Près de 93 % des téléassistants se montrent satisfaits quant à l'organisation des téléconsultations : 85,71 % satisfaits et 7,14 % très satisfaits.

Quelques propositions d'organisation évoquées par les professionnels de santé :

- Des binômes médecins/infirmiers (IPE ou IPA) sans créneau, uniquement en mise en disponibilité immédiate et continue.
- Un besoin se présente, le médecin se rend disponible, le problème médical est résolu en temps réel.
- Donner la possibilité de mettre 2 rendez-vous qui se suivent pour 2 personnes de la même famille par exemple.



Un manque de temps

Les inégalités persistent entre les 43 % de téléassistants qui organisent un planning de téléconsultations et les 57 % qui gèrent cette activité de façon variable en fonction du personnel présent, disponible, en congés..., selon les besoins ou le planning du médecin. Ceux qui ont mis en place une organisation déclarent avoir 2, 3, 10 ou 46 créneaux d'une durée de 10, 30 ou 120 min de téléconsultation assistée, répartis sur 2, 3, 5 ou 8 jours.



Concernant les frais liés à la téléconsultation

Cette pratique engendre des frais supplémentaires pour les téléassistants : abonnements, achat de petit matériel de soin et de matériel de fonctionnement, dépenses liées au fonctionnement du cabinet et perte d'activité liée à la préparation et au suivi de la téléconsultation.

Au départ de l'étude, **21 %** des téléassistants voyaient les frais à engager comme un frein à la pratique. À 6 mois, plus de **28 %** voient les frais comme un frein qui pèse de plus en plus lourd à mesure de l'étude.



Une revalorisation indispensable

À ce titre, tous estiment que la rémunération de l'acte de téléconsultation est nécessaire :

→ 85,71 %, elle est importante,

→ 14,29 % elle est très importante.

Et maintenant, on continue ?

Grâce à leur engagement dans cette expérimentation, les professionnels de santé volontaires, utilisant un dispositif de téléconsultation territoriale, ont permis d'évaluer les bénéfices, les freins, les progrès à accomplir pour le déploiement de cette télémédecine. Il est important de les remercier pour leur investissement ainsi que les URPS Pharmaciens et Infirmiers dont la mobilisation a été déterminante pour la réussite de cette enquête et la richesse des résultats.

64,29 %

des téléassistants ayant participé à l'étude déclarent souhaiter poursuivre le projet qu'ils jugent utile pour l'amélioration de l'accès aux soins.

7,14 %

veulent abandonner et invoquent les frais engagés.

28,57 %

hésitent entre l'abandon et la poursuite, motivés par l'efficacité du travail en collaboration, par l'intérêt du dispositif pour les personnes les plus précaires (troubles mnésiques, cognitifs et/ou mobilité physique), et pour l'intérêt du patient quand il n'y a pas d'autre alternative. Les motifs d'abandon concernent le coût de l'abonnement pour la téléconsultation et la perte d'activité liée à l'organisation de la téléconsultation.





En conclusion

Un remède nécessaire



Une participation active des professionnels à cette étude a permis d'obtenir **des résultats précis et des conclusions intéressantes qui montrent l'intérêt du développement de la téléconsultation**, particulièrement dans les déserts médicaux, pour des patients de tout âge (excepté les nourrissons) et du fait d'un nombre croissant de personnes âgées ne pouvant se déplacer et n'ayant plus de médecin traitant.

Tous connectés !



Plusieurs mois d'expérimentation ont permis de fluidifier le parcours du patient, de la prise de rendez-vous pour une téléconsultation à l'exécution des actes prescrits.

Le téléassistant joue à ce titre un rôle important dans la préparation de la téléconsultation et dans l'utilisation des outils connectés. Il optimise le temps médical et permet des « standards » de prescription proches des « consultations classiques ».

Et bien accompagnés



Loin des idées préconçues, la téléconsultation assistée et augmentée de territoire occupe une véritable place dans la prise en charge du patient, qu'il soit sans médecin traitant ou en cas d'indisponibilité de son médecin.

La satisfaction du patient est très forte et le rôle du téléassistant est reconnu aussi bien par le patient que par le médecin dans le cadre d'un exercice coordonné.

Dans la pratique, la valorisation des téléassistants reste insuffisante et l'organisation difficile à trouver au sein de leur activité.

Dans le cas d'un organisme territorial de téléconsultation, une reconnaissance du médecin « référent » reste à définir.





Pour suivre notre actualité :

 [e-meuse-santé](#)

Nous contacter :

e-meusesante@meuse.fr

03 29 45 78 15

e-meuse **SANTÉ**

Département de la Meuse
Place Pierre François-Gossin
55000 BAR-LE-DUC

