

Communiqué de presse

Téléconsultation de Territoire Assistée*

**Un modèle d'avenir pour l'accès aux soins en France, plébiscité par les patients :
9,45/10 selon l'enquête menée par e-Meuse santé**

Bar-le-Duc, le 28 avril 2025 - E-Meuse Santé, en partenariat avec les URPS Pharmaciens et Infirmiers du Grand Est, dévoile les résultats d'une enquête sur la Téléconsultation de Territoire Assistée. Menée sur six mois avec des professionnels de santé volontaires, l'étude met en lumière l'impact positif de cette pratique innovante sur l'accès aux soins, la satisfaction des patients et la valorisation des professionnels de santé. Ces résultats positionnent la région Grand Est comme un modèle à suivre au plan national.

Une initiative territoriale pionnière pour répondre aux enjeux de santé

e-Meuse santé, programme d'innovation soutenu par l'État dans le cadre du programme « Territoires d'innovation – France 2030 », vise à réduire les inégalités d'accès aux soins, notamment dans les zones rurales et les déserts médicaux. 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 organisationnel de téléconsultation. Les résultats montrent **une adhésion massive des patients et des professionnels**, confirmant l'intérêt de ce modèle pour améliorer la prise en charge médicale.

Des résultats encourageants pour les patients et les professionnels

93,26 % des patients interrogés 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% indiquent que leur médecin traitant n'était pas disponible dans un délai compatible avec leur état de santé.
- L'enquête révèle que 94,19 % des patients ont pris rendez-vous pour une téléconsultation assistée, sans difficulté.
- Parmi eux, 51,48 % préfèrent désormais ce mode de consultation, 10,84 % souhaitent alterner entre téléconsultations et consultations en présentiel.
- Les patients soulignent la rapidité de la prise en charge, la qualité des échanges et le rôle rassurant des téléassistants (infirmiers ou pharmaciens).

Du côté des professionnels de santé, 97,44 % des actes de téléconsultation ont été honorés, avec une durée moyenne de 22 à 23 minutes par consultation, dont 11 à 12 minutes consacrées au temps médical avec le médecin. Les téléassistants ont exprimé une amélioration de leur relation avec les patients et les médecins, ainsi qu'une valorisation de leur rôle dans le parcours de soins.

Plus de 80 % des professionnels estiment que cette pratique renforce leur statut et leurs compétences.

* **Téléconsultation de Territoire Assistée et Augmentée, 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'examens complémentaires si nécessaire et les résultats sont transmis au médecin traitant (si le patient en a un).

L'étude a examiné les retours de 913 actes du côté des patients et de 1 248 actes du côté des professionnels.

Un modèle organisationnel à généraliser au plan national

Les résultats de cette enquête démontrent que la Téléconsultation de Territoire Assistée est une solution concrète pour répondre aux défis de l'accès aux soins, en particulier dans les territoires ruraux. Elle permet de :

- Réduire les délais de consultation et d'améliorer la prise en charge des patients, notamment ceux sans médecin traitant ou en situation de précarité.
- Valoriser le rôle des professionnels de santé, en renforçant la collaboration entre médecins, infirmiers et pharmaciens.
- Optimiser les parcours de soins, grâce à l'utilisation d'outils connectés et à une organisation coordonnée.

Pour les médecins, les téléassistants contribuent à une meilleure efficacité et qualité des soins :

- Ils prennent en charge certaines tâches administratives et préparatoires permettant aux médecins de se concentrer davantage sur le diagnostic et le traitement des patients.
- Ils aident à recueillir des informations précises sur les symptômes et les antécédents médicaux des patients avant la consultation, ce qui permet au médecin d'avoir une vue d'ensemble plus complète dès le début de la consultation.
- Ils peuvent assister les patients, moins à l'aise avec la technologie, garantissant que la téléconsultation se déroule sans problème technique. Ils coordonnent les rendez-vous de suivi, les examens complémentaires et les prescriptions, assurant ainsi une meilleure continuité des soins.
- Ils optimisent le temps médical.

« Notre projet n'est pas un projet qui repose seulement sur l'innovation technologique. Les industriels et les chercheurs français n'ont pas besoin d'e-Meuse santé pour inventer des solutions technologiques et numériques innovantes en matière médicale ou médico-sociale. En revanche, là où ils sont confrontés à une véritable difficulté, c'est que toutes ces innovations n'arrivent pas à s'installer dans un modèle organisationnel qui soit en mesure d'en tirer le meilleur bénéfice. Ces modèles d'adoption sont encore à inventer, et c'est la mission d'e-Meuse santé que d'alimenter ces réflexions. »

Jean-Charles DRON,
Directeur opérationnel
e-Meuse santé

Et demain ?

64,29 % des téléassistants pharmaciens et infirmiers ayant participé à l'étude déclarent souhaiter poursuivre le projet qu'ils jugent utile pour l'amélioration de l'accès aux soins. D'autres soulignent les frais supplémentaires engendrés par cette pratique 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. Tous estiment que la revalorisation de l'acte de téléconsultation est nécessaire pour encourager ces nouvelles organisations innovantes et performantes **au profit du maillage du territoire et de la coordination de l'ensemble des acteurs sur le terrain.**

e-Meuse santé : la santé du futur s'expérimente dans les territoires

Programme d'expérimentations initié en 2020, dans le domaine de l'innovation numérique en santé, au service de l'accès aux soins. **Les enseignements de ces expérimentations mettent en évidence la nécessité d'intégrer le numérique dans un modèle organisationnel de soins à l'échelle des territoires,** répondant aux attentes et préoccupations des autorités de santé, des collectivités locales, des professionnels de santé et des usagers dans un contexte de désertification médicale croissante. Son objectif est de favoriser l'accès aux soins, la prévention, la prise en charge des maladies chroniques, et le maintien à domicile, avec l'aide des professionnels de santé.


Mieux connaître e-Meuse santé et ses missions en 2 minutes, [cliquez ici](#)

INTÉGRALITÉ DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE : en pièce jointe

Contact Presse : Ker'Anatomy

Corine Le Roux / c.leroux.keranatomy@gmail.com / 07 87 06 71 6 1

Danielle Maloubier / dmaloubier92@gmail.com / 06 24 26 57 90

 e-Meuse santé

 e-Meuse
santé

 FRANCE 2030
TERRITOIRES D'INNOVATION

