Synthèse de thèse (anonymisée)

Titre de la thèse : « Évaluation de l'apport du télérequérant lors d'une téléconsultation en soins primaires »

Oct 26, 2026

Les médecins généralistes interrogés jugent très positivement la présence d'un télérequérant, pharmacien ou infirmier, auprès du patient lors d'une téléconsultation : il sécurise la consultation, complète l'examen clinique et rassure le patient comme le médecin. L'étude, une thèse de doctorat en médecine générale soutenue en 2020, repose sur des entretiens menés avec 14 médecins téléconsultants entre décembre 2019 et avril 2020.

TeleDok figure parmi les plateformes de téléconsultation à partir desquelles les médecins interrogés ont été recrutés. **Le Dr Stéphane Illouz, cofondateur de TeleDok, était l'un des deux directeurs de cette thèse.**

Contexte et objectif

Depuis 2018, un pharmacien ou un infirmier peut être « télérequérant » : il accompagne le patient pendant la téléconsultation, assiste le médecin dans certains gestes de l'examen et l'aide à comprendre la prise en charge (avenant 6 de la convention médicale et avenant 15 de la convention des pharmaciens).

Cette coopération est présentée comme une réponse aux difficultés d'accès aux soins : en 2018, le délai moyen pour obtenir un rendez-vous chez un médecin généraliste atteignait 5 jours, et la France devrait manquer de médecins d'ici 2030. La littérature décrit surtout le rôle de l'infirmier ; aucune étude ne portait sur le pharmacien télérequérant.

L'objectif était de comprendre, du point de vue du médecin généraliste téléconsultant, ce qu'apporte le télérequérant et quels freins il rencontre.

Méthode

Il s'agit d'une étude qualitative par entretiens semi-dirigés, analysés selon la méthode de la théorisation ancrée. Les entretiens se sont arrêtés lorsque plus aucune idée nouvelle n'émergeait.

- **Médecins interrogés :** 28 médecins généralistes libéraux pratiquant la téléconsultation avec télérequérant ont été contactés, sans limite géographique, via des plateformes de téléconsultation et des réseaux personnels. 14 ont été interrogés. Âgés de 30 à 61 ans (41 ans en moyenne, soit dix ans de moins que la moyenne nationale), ils pratiquaient la téléconsultation avec télérequérant depuis 17 mois en moyenne.
- **Télérequérants :** 7 médecins travaillaient avec des pharmaciens, 4 avec des infirmiers, 2 avec les deux et 1 avec une assistante médicale. La plupart exerçaient dans le cadre d'une communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS) ; un médecin travaillait avec un service de soins infirmiers à domicile, un autre avec une association de maintien à domicile.
- **Recueil :** des entretiens d'une vingtaine de minutes en médiane, menés en face à face puis par téléphone à partir de mars 2020 en raison de la crise sanitaire. Ils ont été enregistrés, retranscrits mot à mot et anonymisés, après consentement écrit des médecins.

Résultats

Les médecins décrivent la téléconsultation avec télérequérant comme très proche d'une consultation en présentiel, le télérequérant intervenant à chaque étape.

- **Avant la consultation :** le télérequérant vérifie que le motif se prête à la téléconsultation (les urgences comme la douleur thoracique sont exclues), recueille l'identité, le motif, les antécédents et les constantes, et fait signer le consentement. Il est considéré comme responsable de l'identification du patient et de la confidentialité, même si celle-ci n'est pas toujours assurée en pharmacie (local de stockage, passages de personnel).
- **Pendant la consultation :** il aide le patient à utiliser les objets connectés, permet par exemple de bien voir la gorge, réalise des tests de diagnostic rapide (angine, grippe, test urinaire) et peut corriger la description d'un symptôme. En cas d'urgence, il appelle le SAMU et reste auprès du patient. Selon un médecin, la prise en charge du recueil initial peut faire gagner 10 à 15 minutes.
- **Après la consultation :** le pharmacien réexplique le traitement au patient, ce qu'un médecin qualifie d'apport qualitatif ; l'infirmier peut administrer directement le traitement prescrit.

- **Une relation à trois fondée sur la confiance :** elle permet de déléguer certains gestes et rassure le patient comme le médecin. Beaucoup de médecins font davantage confiance aux infirmiers pour leurs compétences cliniques, mais la confiance dépend surtout de la personne. Certains télérequérants sortent de leur rôle, et un refus de téléconsultation par le médecin peut ternir leur image auprès du patient.
- **Des enjeux pour le système de soins :** un meilleur accès aux soins dans les déserts médicaux grâce au maillage des pharmacies et des infirmiers, une alternative ou un complément à la visite à domicile pour les patients dépendants, et une meilleure coordination entre professionnels.

Discussion et conclusion

Les médecins se disent globalement satisfaits, quelle que soit la profession du télérequérant. Ils voient dans cette pratique un outil complémentaire, qui ne remplace pas la consultation en présentiel.

- **Bénéfices :** un gain de temps pour le médecin et le patient, une prise en charge plus précoce quand le médecin traitant n'est pas disponible, moins de déplacements à domicile dans les zones sous-dotées et un soutien au maintien à domicile des personnes dépendantes.
- **Freins :** l'écart de formation clinique entre infirmiers et pharmaciens, l'ingérence de certains télérequérants, la coordination de trois agendas (médecin, télérequérant, patient), les démarches administratives et le financement du matériel et du temps des télérequérants.
- **Risques de dérive :** une possible surconsommation de soins liée à la facilité d'accès, et le risque d'aggraver les déserts médicaux si l'offre à distance décourage l'installation de médecins.
- **Limites de l'étude :** un petit échantillon de médecins favorables à la pratique, ce qui limite l'expression des freins, sans prise en compte de leur zone d'exercice (rurale ou urbaine) et avec des entretiens en partie téléphoniques.

L'auteure propose de poursuivre ces travaux en recueillant aussi le point de vue des pharmaciens et des infirmiers.

Vous désirez accéder au rapport complet ? Nous vous remercions de bien vouloir contacter le Dr Stéphane Illouz par email stephane@teledok.fr