Synthèse de thèse (anonymisée)

Titre de la thèse : « Efficacité des téléconsultations effectuées par des médecins généralistes avec objets connectés en présence d'un pharmacien d'officine télérequérant »

Oct 26, 2026

Sur 1 336 téléconsultations de médecine générale réalisées en pharmacie avec objets connectés, 78 % des patients interrogés n'ont pas eu à reconsulter dans les 3 jours pour le même motif, et les médecins ont jugé 79 % des actes résolutifs. L'étude, une thèse de doctorat en médecine générale soutenue en 2021, porte sur des téléconsultations menées en Île-de-France de décembre 2018 à juillet 2019. Ses auteurs la présentent comme la première en France à étudier ce mode de consultation. Elle a été réalisée en partenariat avec TeleDok, dont les médecins ont assuré les téléconsultations et qui a organisé le recueil des données. Le Dr Stéphane Illouz, cofondateur de TeleDok, était l'un des deux directeurs de cette thèse.

Contexte et objectif

Depuis fin 2018, le pharmacien d'officine peut être « télérequérant » : il organise la téléconsultation, assiste le médecin et réalise des mesures avec des objets connectés (avenant 6 de la convention médicale et avenant 15 de la convention des pharmaciens).

- **Un enjeu d'accès aux soins :** le nombre de médecins généralistes a baissé de 7 % entre 2010 et 2018, et 8,6 % de la population (5,7 millions d'habitants) avait des difficultés d'accès aux soins en 2017.
- **Un réseau de proximité :** la France compte 32,4 officines pour 100 000 habitants, et une pharmacie est accessible en 15 minutes sur la quasi-totalité du territoire.
- **Une pratique encore émergente :** en juillet 2019, seuls 2 % des pharmaciens interrogés proposaient la téléconsultation, et aucune donnée publiée ne décrivait ses motifs ni son efficacité.

L'objectif principal était de décrire les motifs de téléconsultation en pharmacie. L'objectif secondaire était d'en estimer l'efficacité, mesurée par l'absence de nouvelle consultation pour le même motif dans les 3 jours.

Méthode

Il s'agit d'une étude rétrospective, observationnelle et descriptive portant sur 1 336 téléconsultations, alors que 308 suffisaient pour l'analyse statistique.

- **Patients :** adultes hors parcours de soins, c'est-à-dire sans médecin traitant ou dont le médecin traitant n'était pas disponible à temps. Les mineurs et les femmes enceintes étaient exclus.
- **Dispositif :** les médecins généralistes de TeleDok consultaient à distance des patients présents en pharmacie, dans un espace confidentiel équipé d'une station de téléconsultation et d'objets connectés (tensiomètre, oxymètre, thermomètre, balance, otoscope, stéthoscope). Le pharmacien créait le dossier médical partagé du patient et recueillait son consentement. Le compte rendu était adressé au pharmacien, au médecin traitant le cas échéant, et versé au dossier médical partagé.
- **Recueil :** à l'issue de la téléconsultation, le médecin renseignait le motif et le diagnostic, codés selon la classification internationale des soins primaires (CISP-2), et indiquait si l'acte était résolutif. Trois jours plus tard, un professionnel de santé rappelait le patient : solution envisagée sans téléconsultation, amélioration de son état, nouvelle consultation pour le même motif.
- **Analyse :** statistiques descriptives, puis comparaisons par motif (test du Chi-2 ou test exact de Fisher). Les données ont été anonymisées et traitées selon la méthodologie de référence MR-004.

Résultats

Les patients étaient en majorité des femmes (63 %), âgées en moyenne de 42 ans (de 18 à 97 ans). Les motifs sont dominés par des pathologies aiguës bénignes et des renouvellements de traitement.

Motif de téléconsultation	Part des téléconsultations	Sans nouvelle consultation à 3 jours
Mal de gorge	13,7 %	**85,7 %**
Médicament, prescription ou injection	12,6 %	**92,9 %**
Éruption cutanée localisée	6,6 %	81,3 %
Douleur ostéo-articulaire	5,7 %	79,6 %
Toux	5,3 %	64,1 %
Brûlures urinaires	4,1 %	**94,3 %**

Motif de téléconsultation	Part des téléconsultations	Sans nouvelle consultation à 3 jours
Mal de dos	3,8 %	87,9 %
Douleur dentaire ou des gencives	3,7 %	52,9 %
Douleur abdominale	3,4 %	69,2 %
Fièvre	3,3 %	67,9 %

En gras : motifs pour lesquels la téléconsultation est significativement plus efficace que pour les autres motifs. Taux calculés sur les patients ayant répondu oui ou non à la question sur une nouvelle consultation.

- **Efficacité à 3 jours :** sur les 809 patients ayant répondu, 78,4 % n'ont pas reconsulté pour le même motif. 13,5 % ont reconsulté sur conseil du médecin téléconsultant, et 8,2 % parce que leur problème n'était pas réglé.
- **Point de vue du médecin :** 79 % des téléconsultations ont été jugées résolutives, 10 % non résolutives et 11 % à réévaluer.
- **Ressenti du patient :** 46 % ont constaté une amélioration de leur état à 3 jours, 7 % aucune amélioration ; 39 % ne savaient pas le dire.
- **Diagnostics les mieux pris en charge :** les renouvellements de traitement et les cystites. À l'inverse, les problèmes dentaires, la toux et l'asthme ont donné lieu à davantage de nouvelles consultations, souvent sur conseil du médecin.
- **Sans téléconsultation :** 19,2 % des patients seraient allés aux urgences, 16,6 % auraient attendu un rendez-vous avec leur médecin traitant, 6,7 % auraient appelé SOS Médecins et 4,6 % se seraient soignés seuls. 20,6 % ne savaient pas ce qu'ils auraient fait.

Discussion et conclusion

La téléconsultation en pharmacie avec objets connectés apparaît efficace pour les soins non programmés bénins, à condition que le pharmacien oriente les bons motifs. Les résultats concordent avec l'étude suisse netCare (2015), où la cystite, la conjonctivite et la pharyngite figuraient aussi parmi les diagnostics les plus fréquents.

- **Bénéfices identifiés :** un meilleur accès aux soins dans les territoires sous-dotés, une meilleure coordination entre professionnels (dossier médical partagé, courrier au médecin traitant) et moins de passages évitables aux urgences. Selon les chiffres cités par la thèse, un passage aux urgences coûte en moyenne 227 euros, contre 35 euros pour une téléconsultation en pharmacie.

- **Conditions de réussite :** la téléconsultation ne remplace pas la consultation en présentiel ni le médecin traitant. Elle suppose des médecins formés, un pharmacien formé au tri des motifs (par exemple, pas de fièvre avec maux de tête ou douleurs abdominales) et un local dédié. Des défaillances techniques restent possibles.
- **Limites de l'étude :** 39 % des patients ne savaient pas dire s'ils avaient reconsulté et ont été exclus de cette analyse. L'étude ne couvre pas l'automne, ne retient qu'un motif par consultation et repose sur des comparaisons motif par motif. Le critère des 3 jours est perfectible, car certaines situations justifient une réévaluation rapide.

L'étude a été menée avant la crise sanitaire, quand la téléconsultation restait marginale : environ 60 000 actes ont été remboursés entre septembre 2018 et septembre 2019, contre 5,5 millions en mars et avril 2020. L'auteure propose de la reconduire en intégrant les réponses « ne sait pas », un suivi à 10 jours et l'avis des pharmaciens.

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