



# Évaluation d'un triage par questionnaire en médecine générale pour les demandes urgentes en ligne : satisfaction et orientation

CNGE 2025

Dr Nicolas de Chanaud  
médecin généraliste



## liens d'intérêt

médecin associé chez ipso santé

rédacteur EBM France / HAS

investigateur étude public (APHP) et privée (Lyvendo, Dalia)



1. introduction
2. le programme MTR
3. SOS symptôme



# le réseau



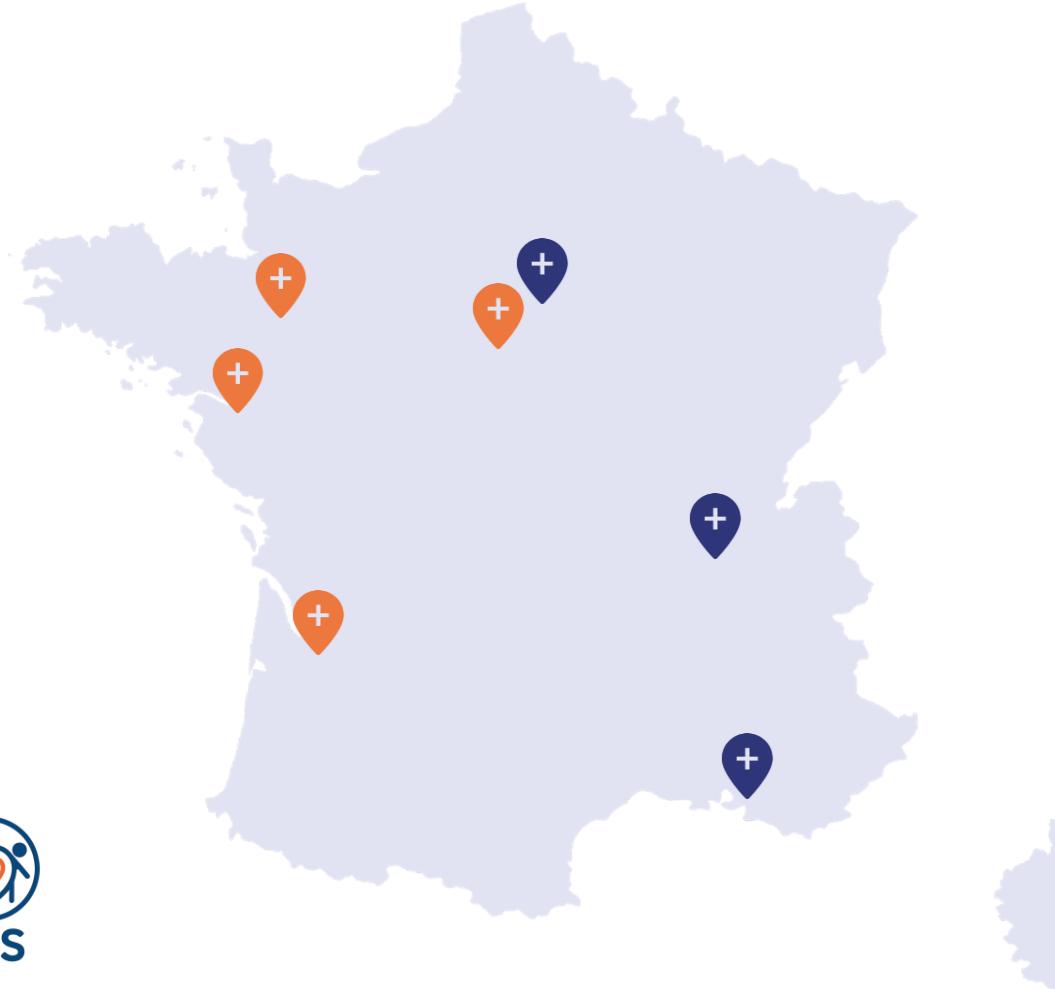
 7 cabinets médicaux à Paris, Lyon et Marseille ; bientôt 11

 + de 200 000 prises en charge par an

 + de 60 000 patients en file active\*

 + de 130 professionnels de santé\*\*

 gouvernance coopérative de 70 associés opérationnels



\* >80% résidant en zones classées ZIP ou ZAC\*

\*\* 215 personnes au total



# qui sommes-nous ?



**7+3** cabinets médicaux  
secteur 1



implantation nationale en  
croissance (20 cabinets en  
2028)



lancé en 2015 par des  
médecins généralistes et  
des ingénieurs



logiciel praticien développé  
en interne



> 10 étudiants en médecine  
> 15 MSU  
3 DMG (CCU-MG, AUMG,  
MSU)



## la recherche à ipso santé

- 8 personnes (datascientists, MG, chargé de projet, méthodologue)
- études prospectives/retrospective/SNDS
- partenariats publiques (P4DP, ReSP-IR, PHRC, APHP) et privé (thérapies numérique, industriel)
- outils et processus optimisés pour la recherche
- > 500 inclusions en 2025

# une approche pluriprofessionnelle au service de la médecine traitante

## ETP impliqués

53 médecins généralistes

6 sages - femmes

2 infirmiers libéraux

2 infirmiers en pratique avancée

39 assistants médicaux

8 coordinateurs de cabinet

## patientèle

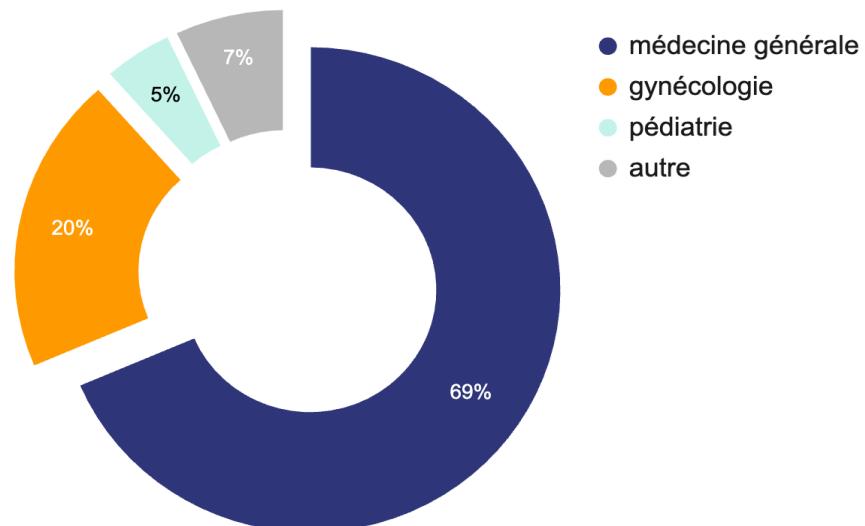
+ 32 000 patients MT

≈ + 18% depuis 1 an

+ 62 000 patients en file active

≈ 1 800 patients / MG (ETP)

## pratique médicale



1. introduction
2. le programme MTR
3. SOS symptôme



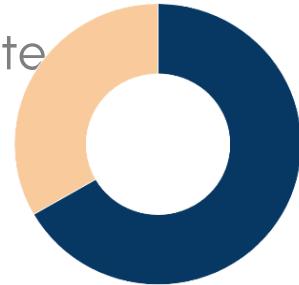
# repenser le rôle du médecin de proximité : le contrat médecin traitant renforcé

objectif : agir sur le mode de financement du médecin traitant

en apportant plus d'équité dans les prises en charges

en libérant l'innovation de terrain

tarification à l'acte  
pour les actes  
médicaux  
techniques



rémunération au **forfait**  
**mensuel par typologie**  
**de patients** pour les  
missions de suivi et de  
coordination

enveloppe complémentaire  
allouée à chaque cabinet

+

davantage de dépistage et de prévention,  
une meilleure coordination entre les acteurs  
grâce à la **mutualisation des ressources** et à  
la **délégation de tâches**

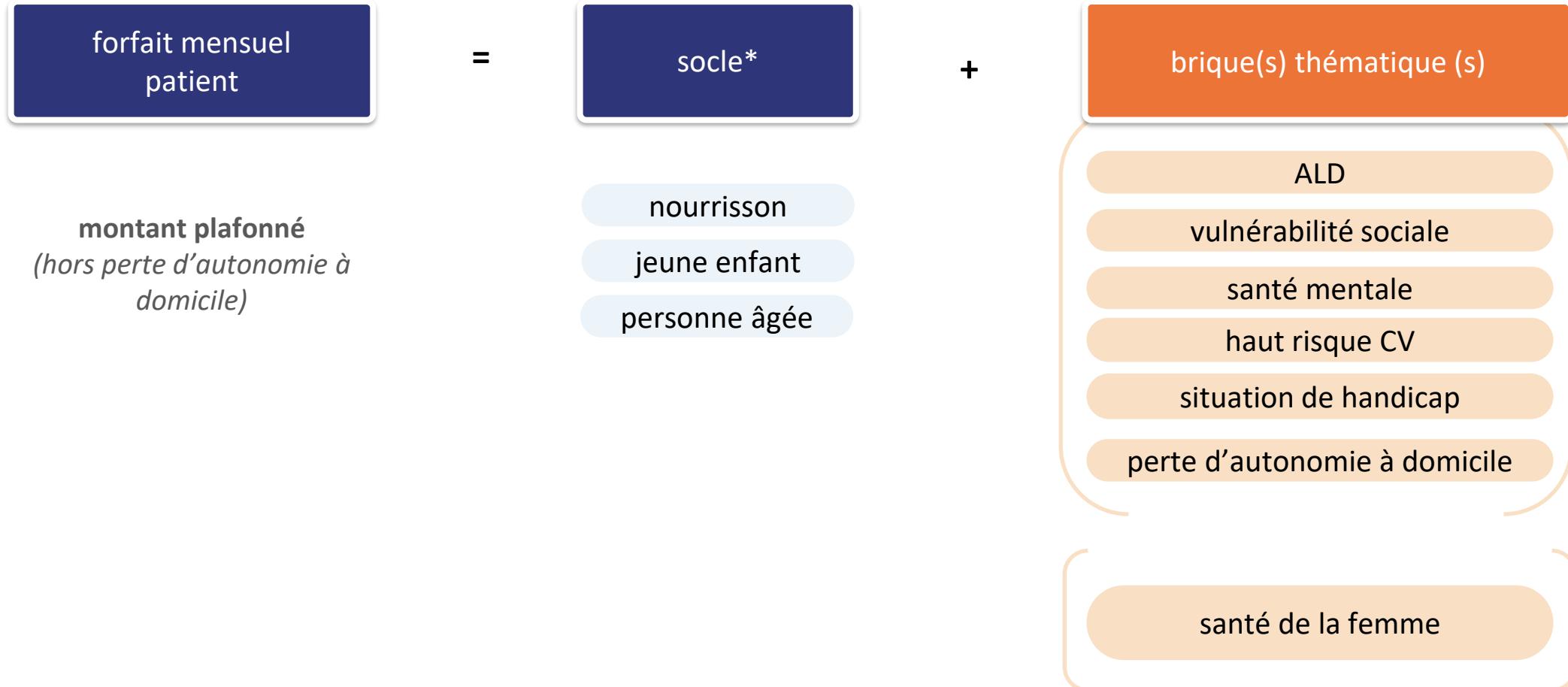
+

un suivi complet du  
patient, avec **prise en**  
**compte des facteurs**  
**psychologiques et**  
**sociaux**

+

une capacité à agir en finançant  
des **soins extérieurs** au système  
actuel afin d'éviter le  
renoncement aux soins

# une structure forfaitaire lisible ; à mi-chemin entre le "FMT" existant et un système "100% capitation"



\* inclus les ROSP (clinique & enfants) et Forfait patientèle Médecin Traitant.

## une amélioration de la prise en charge des patients et une adhésion forte

**20 000 patients**

14 000 inclus  
5 ans

**+12pts**

en moyenne sur le  
dépistage des 3 principaux  
cancers (sein, col de  
l'utérus, colorectal)

**3x**

moins de changement de  
médecin traitant (5% pour les  
patients ipso sur la période,  
16% chez les témoins) signe  
d'un renforcement du contrat  
médecin traitant et d'une  
meilleure adhésion  
thérapeutique des patients.

**100%**

des médecins expérimentateurs jugent  
positivement le modèle

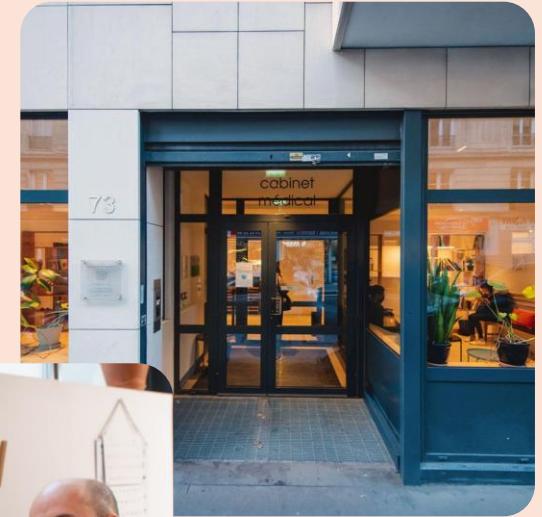
**-19%**

d'admissions aux urgences

**+ 13%**

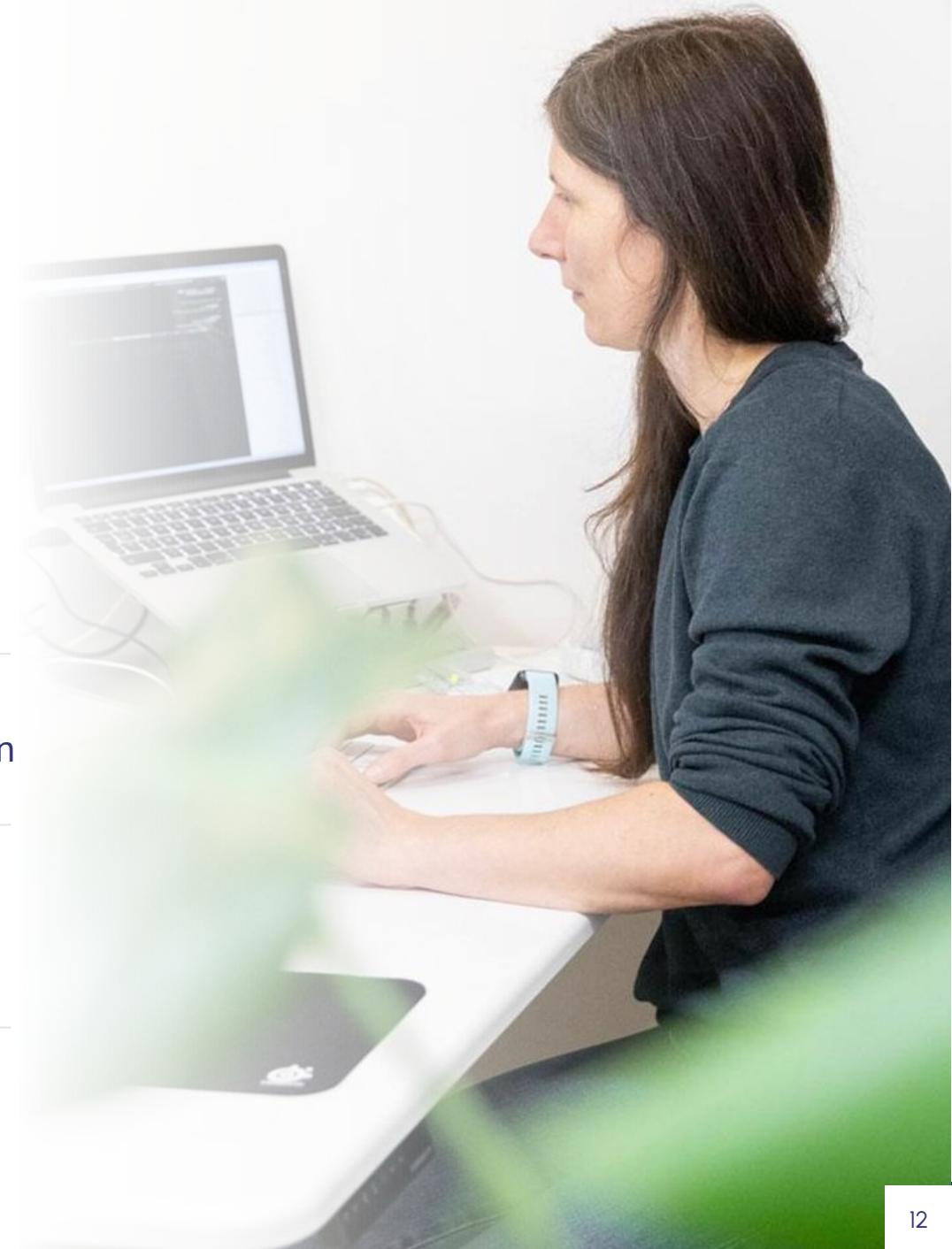
de progression de la patientèle  
Médecin traitant sur la période  
à temps de travail équivalent

1. introduction
2. le programme MTR
3. **SOS symptômes**



## contexte

-  La demande croissante de soins de santé, en particulier les soins non programmés
-  tension entre offre et demande
-  rôle du médecin généraliste, en coordination avec la permanence de soin
-  système de triage pour améliorer la gestion des demandes de soins



# introduction

## Suède Capiro

- 104 centres de soins primaires
- chaque cabinet traite les demandes de ses patients
- **système de tri (IPA, questionnaire)**
- **réponse** par chat, rappel téléphonique, téléconsultation, consultation infirmière spécialisée ou médecin



## Suisse soignez-moi.ch

- **plateforme numérique** de traitement des demandes médicales
- **questionnaire de santé avec algorithme** en cascade pour aboutir à une anamnèse complète
- évaluation du **niveau de risque** de la demande
- **prise en charge médical** distance/présentiel



## Royaume-Uni Total Triage

- **Care navigation** : 1er contact via **questionnaire** numérique ou téléphonique
- **Total triage** : évaluation par **médecin** et **réorientation** en déterminant le professionnel de santé (médecin, infirmier kiné) et le moyen (information, téléphone, téléconsultation, présentiel)



# objectifs et méthode

## objectifs

Cette étude évalue la **satisfaction** et décrit l'utilisation d'un système de **triage** basé sur un questionnaire pour les demandes en ligne de **consultation urgente en médecine générale**.

## méthode

- **type d'étude** : quantitative, observationnelle, prospective
- **population** : patients et médecins généralistes participant à un programme de paiement à la capitation via l'article 51 "Médecin Traitant Renforcé"
- **critères de jugements** :
  - la satisfaction des patients et des médecins était recueillie par des autoquestionnaires
  - les données d'orientation extraites du logiciel de consultation.

## intervention

- prise de rendez-vous en ligne pour motif "**urgence**"
- **autoquestionnaire de triage** sous format numérique
- orientation du patient en fonction des réponses :
  - **fiche** d'information d'Améli,
  - **téléconseil** téléphonique sous 48h avec son médecin traitant,
  - **consultation** (physique ou à distance),
  - appel du **15**.

# questionnaire numérique

◀ [médecine générale](#)

- [maladie et urgence](#) >
- [médecine générale](#) >
- [certificat de sport](#) >
- [vaccination](#) >
- [bilan Médecin Traitant Renforcé](#) >

[voir cas promotion info](#)  
[service évaluation hors horaire](#) 

## maladie et urgence

### évaluation médicale à distance

[nouveau](#)

 Vous décrivez vos symptômes en ligne, à travers quelques questions, puis vous êtes orienté en téléconseil vers la prise en charge la plus adaptée à votre cas.

Votre médecin traitant Dr Mathilde Roze peut évaluer votre besoin médical à distance. Ce service est réservé aux patients qui ont intégré le [programme Médecin Traitant Renforcé](#). 

- il s'agit de répondre à un questionnaire médical nécessitant [moins de 5 minutes](#) en moyenne.
- nous vous indiquerons la démarche conseillée en fonction de votre besoin : nous pourrons vous orienter vers des informations médicales pertinentes et vérifiées, vous répondre par email, vous proposer de vous rappeler dans certains cas pour vous indiquer la conduite à tenir, ou encore vous demander de prendre rdv en consultation.
- en parallèle de cette démarche, vous aurez toujours la [possibilité de prendre rdv](#).

[évaluer mon besoin médical à distance](#) 

### prise de rendez-vous (sans urgence)

Vous souffrez d'un problème de santé qui nécessite de consulter un médecin du cabinet en urgence :

- fièvre
- douleur
- plaie
- angoisse

Vous êtes malade et vous hésitez à consulter ? Lisez d'abord les fiches Ameli de l'Assurance Maladie concernant

[le rhume](#)  [l'angine](#)  [la grippe](#) 

 Si vous souhaitez un renouvellement de traitement, un certificat médical, ou si vous consultez pour un symptôme qui n'a pas connu d'aggravation récente, veuillez prendre un rendez-vous de [médecine générale](#).

[sélectionner ce motif](#)

# résultats

**377 patients inclus** (sur 650)  
surtout des femmes jeunes suivie  
régulièrement au cabinet

caractéristiques	n	%
âge	<b>36.3 ± 12.7</b>	
genre		
- femme	270	<b>71</b>
- homme	102	27
- indéterminé	5	1
nombre de consultation dans l'année précédente	<b>6.5 ± 5.0</b>	
dont médecin traitant ipso	370	<b>98</b>
dont programme MTR	368	<b>97</b>

tableau 1

## résultats - satisfaction



patient	Moyenne (/6)	Ecart-type	n
<b>Vous êtes satisfait·e de la prise en charge à distance de votre besoin</b>	<b>5.8</b>	0.8	57
<b>Les informations concernant* le déroulement *étaient claires et complètes</b>	<b>5.8</b>	0.5	56
<b>Vous avez peu attendu avant d'être pris·e en charge</b>	<b>5.4</b>	1.4	57
<b>Cet avis médical à distance m'a permis d'éviter une consultation</b>	<b>5.2</b>	1.6	56



les médecins jugeaient 67% des téléconseils comme très pertinents (n = 232).

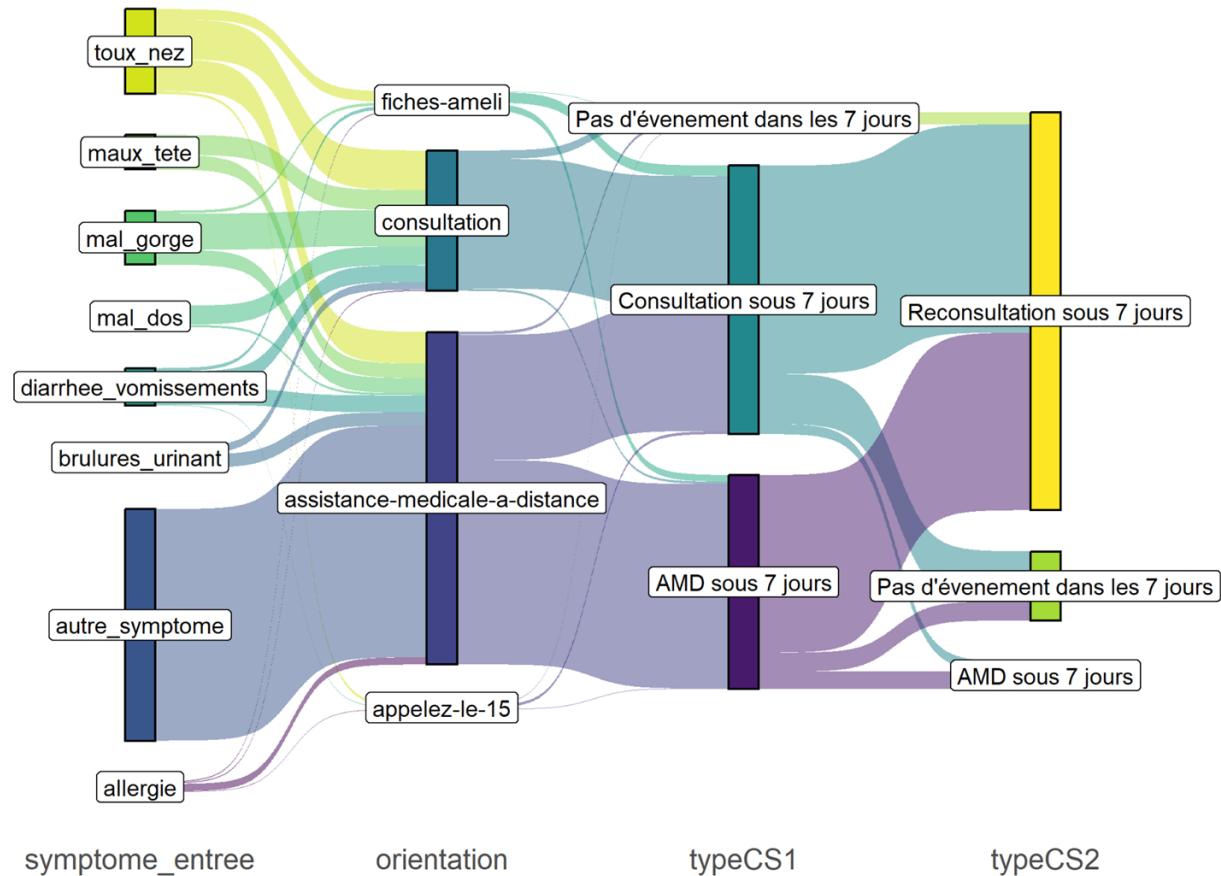
le score moyen est de 3.92 et l'écart type est de 1.59

93% (n = 57) des patients ayant évalué le dispositif étaient très satisfaits.

## résultats - orientation

Sur 12 mois, **898 orientations** ont été proposées :

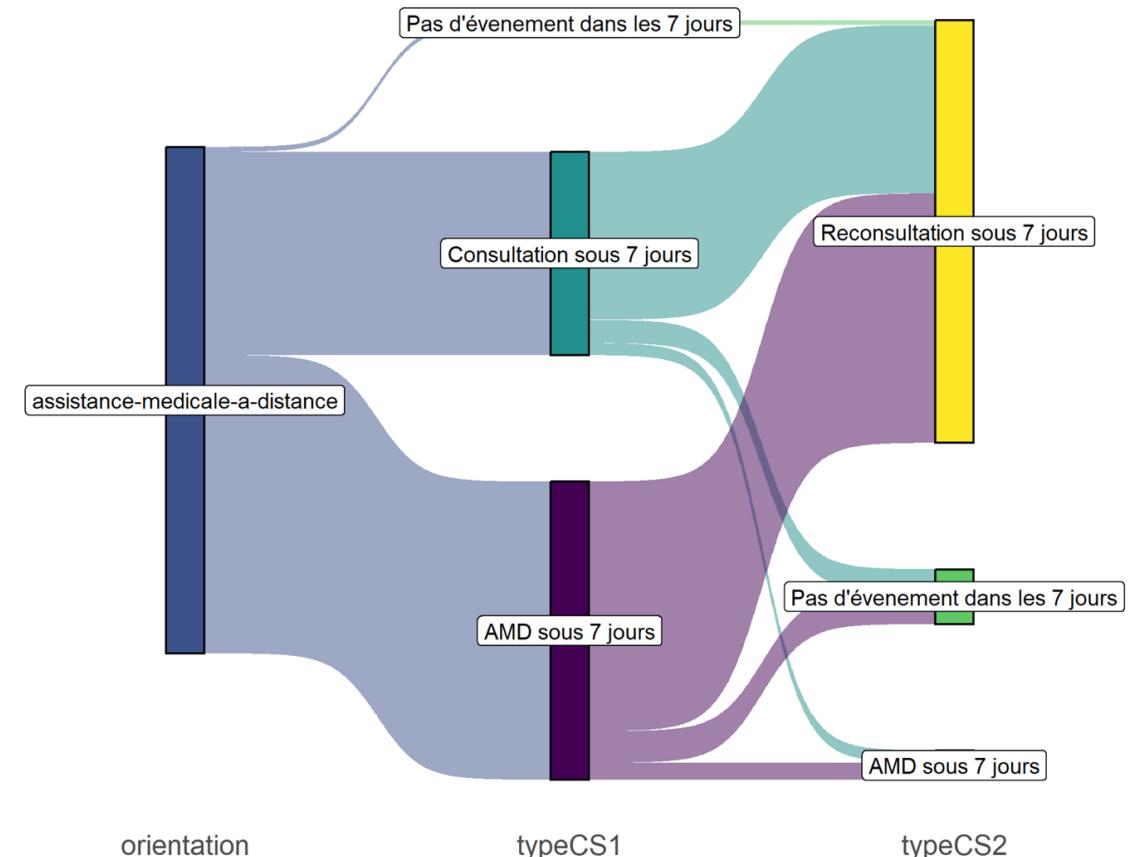
- 32 (4%) vers des fiches d'information
- **597 (66%) vers un téléconseil**
- 252 (28%) vers une consultation,
- 7 (1%) vers le 15.



## résultats - orientation

Parmi les patients orientés vers un **téléconseil** :

- 12% ne consultaient pas dans les 7 jours
- 35% prenaient directement rendez-vous pour une consultation
- **45% consultaient dans les 48h et 8% dans les 7 jours**



# discussion



Le triage par questionnaire **satisfait les patients, mais diminue peu les consultations**, en particulier après un téléconseil téléphonique, nécessitant pourtant du temps médical.



**La faible proportion** d'orientations vers **des fiches d'information** et **le recours fréquent à une consultation** interrogent sur l'efficience du dispositif.



# conclusion



Bien que **satisfaisant**, le triage par questionnaire **diminue peu le nombre de consultations**, et le téléconseil semble modérément **pertinent** d'après les généralistes.



**Un élargissement aux demandes non urgentes, des orientations diversifiées ou une amélioration technologique** du triage pourraient renforcer son impact.

**Limite de l'illectronisme**



**Merci !**

nicolas.dechanaud@ipsosante.fr

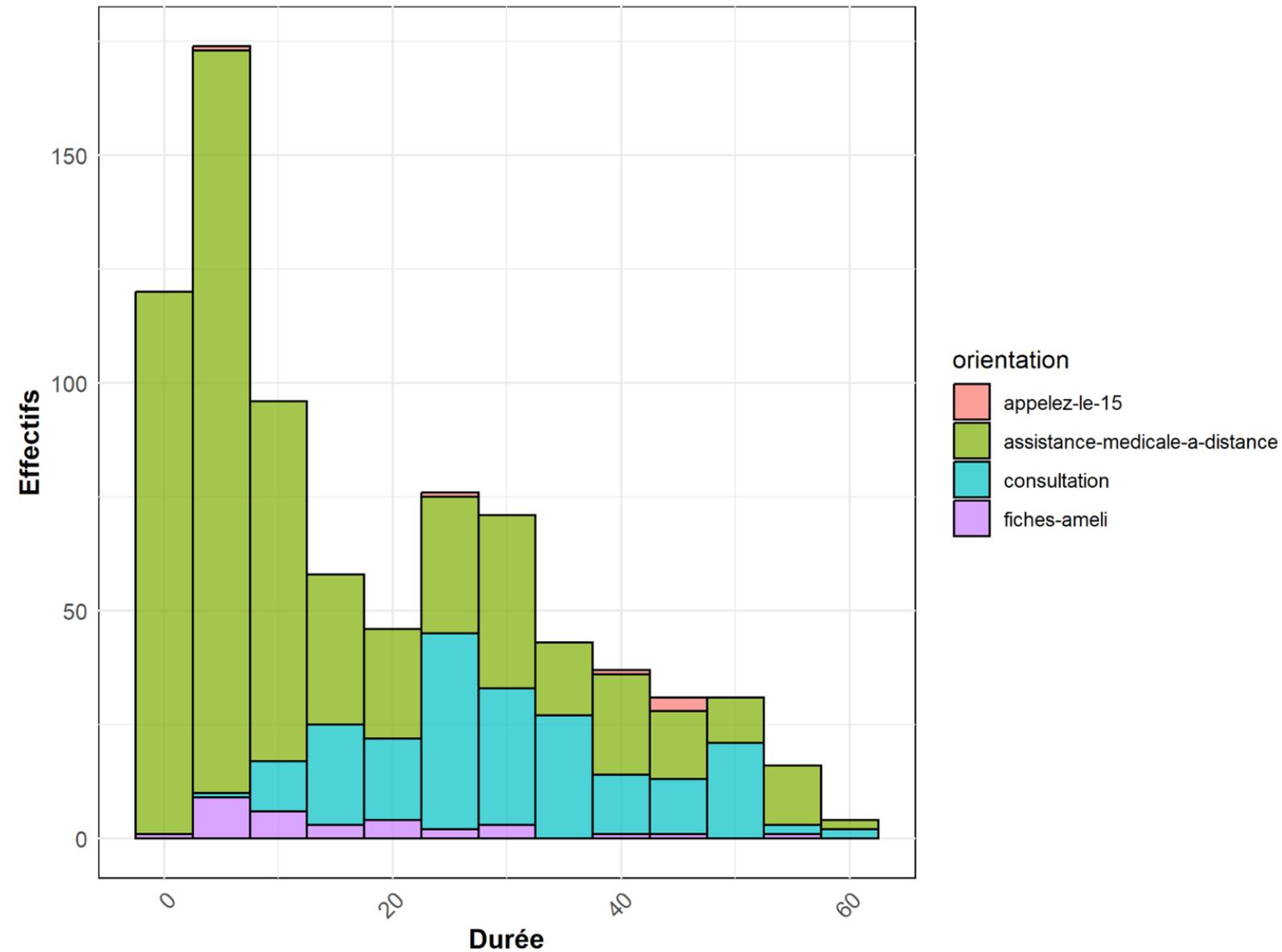


ipso santé

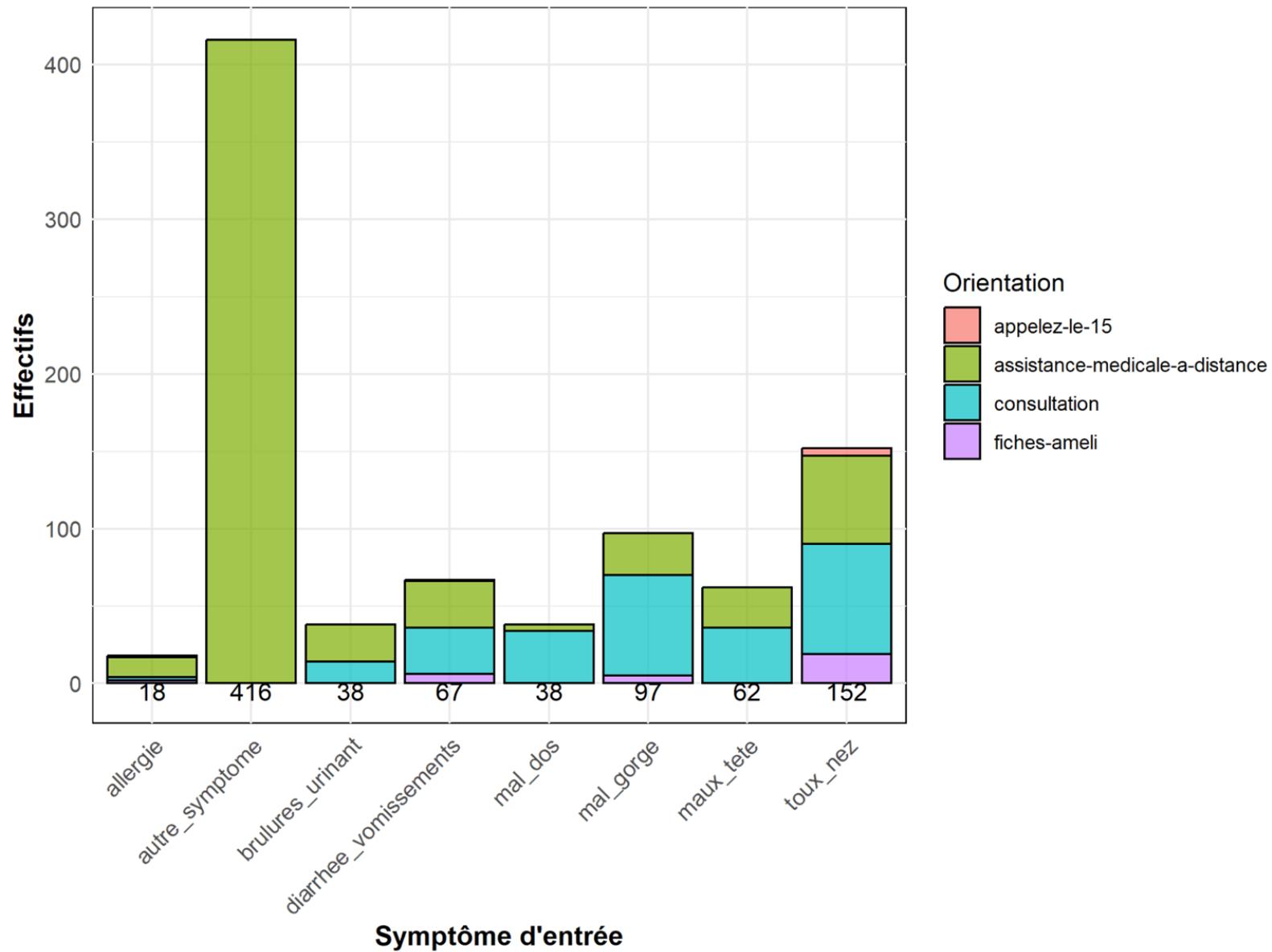


# Annexes

## durée du 1er événement



## demande de soin



# nous proposons des soins de qualité, accessibles à tous



une **large offre de soins** de proximité sur des horaires étendus, avec des **délais de prise en charge rapides\***



des **services interactifs modernes\*\*** et un **réseau d'adressage aval structuré\*\*\*** qui permettent des parcours de prise en charge plus individualisés



des **tarifs conventionnés**, sans dépassement d'honoraire (secteur 1), avec tiers payant



Une prise en charge collaborative assurant une **qualité de suivi**, avec des praticiens formés avec un standard élevé, y compris sur la **qualité relationnelle**

>99%

des patients interrogés recommandent ipso à leurs proches

\* délai médian de rdv pour les motifs aigus inférieur à 16h (2023)

\*\* téléconsultation, télédépistage, prise de RDV en ligne, etc.

\*\*\* spécialistes, établissements, médico-social, etc. : plus de 3.000 contacts privilégiés

# un projet au service de l'indépendance des professionnels de santé

