

La téléconsultation, remède

Partout entre **Centre Var, Dracénie et haut Var**, des bornes et cabines de téléconsultations permettent aux patients d'être auscultés dans la minute, quand il faut des jours, voire des semaines pour obtenir un rendez-vous classique. Une pratique qui atteint vite ses limites.

« Vous vous installez tranquillement et je viens tout de suite vous aider », indique Caroline Hennet à l'un de ses usagers. La pharmacienne a installé une borne de téléconsultation, dans un placard rempli d'attelles de son officine à **Flassans**. En quelques minutes, les patients qui viennent la voir peuvent consulter un médecin. Ce jour-là, un homme d'une cinquantaine d'années. Elle revient immédiatement à ses côtés et le guide. « Vous entrez votre adresse mail, et vous insérez votre carte vitale », lui explique-t-elle. Une fois qu'il valide son rendez-vous, le « télépatient », n'a plus qu'à... patienter ! Ce jour-là, c'est 15 à 20 minutes d'attente. Le délai passé, la consultation commence et la porte du placard se ferme, pour préserver le secret médical. « En cas de problème ou de difficulté, nous pouvons les aider », précise Caroline Hennet.

30 à 40 consultations chaque mois

La pharmacienne se réjouit du succès de l'appareil présent dans sa pharmacie. « Nous avons deux à quatre consultations par jour. Cela fait entre 30 et 40 consultations par mois », totalise-t-elle. Un service bien pratique pour un bassin de plus en plus privé de médecins. « Le docteur de Flassans est quasiment saturé, et puis, il faut bien qu'ils prennent des vacances de temps en temps. À **Besse-sur-Issole**, il n'y a plus de praticiens... Et à **Cabasse**, un nouveau devrait arriver mais, avant cela, il y a eu un départ à la retraite non remplacé. »

Cette installation a pu être possible grâce à l'intervention de la municipalité. « On a trouvé cette initiative géniale lors d'un congrès de l'association des maires de France », raconte Jean-Louis Portal, le maire de Flassans. « C'est nous qui payons l'abonnement à la borne,

pour plusieurs centaines d'euros chaque mois. Puis, nous avons signé une convention avec Madame Hennet pour qu'elle soit installée dans sa pharmacie. »

Une action plus que nécessaire pour le maire : « Quand on voit la pénurie de médecin, il faut agir, on ne peut pas laisser la santé de nos concitoyens tomber en désuétude... ».

Des téléconsultations d'urgence ?

Et le besoin est prégnant. « Il y a des personnes de tout âge, pour la plupart, ici, pour des pathologies aiguës », analyse Caroline Hennet. « Ce sont des cystites [infections urinaires, Ndlr], des états grippaux, des angines, des infections oculaires ou bien ORL. Il y a quelques renouvellements d'ordonnances pour les traitements de fond, et nous, on s'assure que la posologie soit bien respectée. » Quant aux suspicions de dérives de la téléconsultation en matière d'octroi d'arrêts de travail, la pharmacienne balaye cela d'un revers de la main. « Il y en a peu de longue durée », estime-t-elle. « Pour la plupart, les médecins n'en donnent pas puisqu'il y a les trois de jours de carence ».

La pharmacie va monter en puissance en changeant d'appareil. « La borne Medadom donne accès uniquement à des médecins généralistes. Nous allons passer chez Tessan, laquelle est un peu plus chère mais permet également d'accéder à des spécialistes », détaille-t-elle. « Cela nous permettra de devenir un cabinet médical à part entière et de répondre à des besoins réels car c'est usant de devoir aller voir des spécialistes à Marseille, Toulon ou Nice. »

Dossier :
Jérémy PASTOR
jpastor@nicematin.fr
Photos : Camille Dodet



Caroline Hennet, en train d'aider un patient dans sa pharmacie de Flassans-sur-Issole.

« Cela rend bien service quand il faut agir vite »

« J'ai utilisé la borne présente au sein de la pharmacie des 13 Lorguais aux **Arcs-sur-Argens** en avril 2023 », raconte Clara Carré, 26 ans. « Une pharmacienne m'a installé dans la cabine, il a fallu que je me crée un compte avec mon adresse mail et puis que je paye les 9 euros de la consultation. » « J'avais besoin d'un arrêt maladie parce que j'étais vraiment atteinte par la maladie et je ne me sentais pas de travailler, poursuit-elle. « En dix minutes, j'étais devant un médecin en visio. Cela m'a fait bizarre parce qu'il était chez

lui, dans un bureau en bazar, donc, je me demandais si c'était un vrai docteur. »

« Cela dépanne bien »

Passé le cap de l'étonnement, vient le temps de l'auscultation... à distance. « Il m'a guidé pour prendre ma température avec l'un des appareils de la borne », détaille Clara. « Quelques minutes plus tard, je sortais de la pharmacie avec mes médicaments et mon arrêt de travail. »

Une possibilité qui a convaincu cette salariée de la

fonction publique, dont le travail se trouve au Cannel-des-Maures. « Cela rend service quand il faut agir vite », estime-t-elle. « Et, ce jour-là, je ne pouvais pas avoir de rendez-vous avec mon médecin traitant installé à **Roquebrune-sur-Argens** avant deux semaines. »

La téléconsultation sur borne est plus qu'utile pour la jeune femme. « J'avais besoin de faire un bilan sanguin et de renouveler une ordonnance », explique-t-elle fin juin. « J'y suis retournée il y a peu et cela dépanne bien. »

Un outil qui atteint vite ses limites

Pour les utilisateurs, tous s'accordent pour pointer les limites des bornes et plus largement de la téléconsultation. « La première fois que j'y suis allé, je n'étais vraiment pas bien avec une toux assez prenante », raconte Clara. « Le docteur m'a prescrit du sirop pour la toux. Au final, il a fallu que je revoie mon médecin généraliste à **Roquebrune** quelques semaines plus tard, parce que la toux ne partait pas... »

Résultat. Son praticien lui a prescrit des antibiotiques pour venir à bout de ce qui semblait être une bronchite. « Si cela rend service, ce n'est

pas pour autant dit que vous allez être guérie par le médecin en téléconsultation », conclut-elle. Pour une autre utilisatrice de ces fameuses bornes, la déconvenue a été totale. « J'étais dans un état grippal assez prononcé », se souvient-elle. « Il me fallait un traitement et un arrêt de travail. »

Une téléconsultation catastrophique

En voyant l'affiche dans sa pharmacie promouvant la borne de téléconsultation, elle décide de se lancer. « Je me suis rendu en pharmacie pour

une téléconsultation car aucun médecin du secteur ne souhaite prendre de nouveaux patients », explique-t-elle. Sauf qu'elle n'a jamais été prise en charge. « J'ai patienté une heure et demie dans la cabine, sans que personne ne réponde », se souvient-elle. Elle décide donc de partir. Quelle ne fut pas sa surprise de recevoir quelques minutes plus tard, « une ordonnance pour soigner une cystite » et d'être facturée de la téléconsultation. Elle a, depuis, pu être remboursée. « Au final, je suis allée à l'hôpital de **Draguignan** pour être soignée. Je n'aurais plus recours aux bornes. »



Tensiomètre, thermomètre, otoscope : la borne dispose de plusieurs outils permettant de poser un diagnostic.