ÉTUDE

QUAND LE NUMÉRIQUE RENFORCE LE RÔLE DU MÉDECIN TRAITANT : ENSEIGNEMENTS D'UNE THÈSE SUR L'AVIS MÉDICAL SPÉCIALISÉ

Clarisse de Maistre, docteure en médecine générale à la Faculté de Médecine de Sorbonne Université, a soutenu le 11 juin 2026 sa thèse intitulée *« Point de vue des médecins généralistes sur l'utilisation par leur patient du téléconseil médical, un service numérique d'avis médical spécialisé »*. Ce travail de recherche explore la perception des médecins généralistes vis-à-vis des plateformes de deuxième avis médical en ligne et leur place dans le parcours de soins des patients.

Pour mener cette étude, l'autrice a adopté une méthodologie qualitative fondée sur l'analyse phénoménologique interprétative. Huit médecins généralistes, dont les patients avaient eu recours à un deuxième avis médical spécialisé via la plateforme deuxiemeavis.fr, ont participé à des entretiens semi-directifs approfondis (E1 à E8). Les échanges ont permis d'explorer leurs représentations de la relation médecin-patient, leur ressenti face à la sollicitation d'un avis spécialisé en ligne par leurs patients et leur vision de l'évolution des pratiques médicales à l'ère numérique.

Deux enseignements majeurs se dégagent de cette recherche :

- **Cet avis médical spécialisé répond à un véritable besoin d'accès à l'expertise spécialisée,** particulièrement dans un contexte de tension sur l'offre de soins. Les médecins reconnaissent son intérêt, tout en rappelant qu'il ne saurait se substituer à la relation humaine ni à la consultation clinique lorsque celle-ci est nécessaire.

- **L'avis médical spécialisé prend toute sa valeur lorsqu'il s'inscrit dans un parcours de soins coordonné,** en complément du médecin traitant. Les médecins interrogés considèrent que ce dernier conserve un rôle essentiel : il aide le patient à formuler sa question, oriente la démarche lorsque cela est nécessaire et accompagne ensuite l'interprétation de l'avis spécialisé.

ÉTUDE

UN BESOIN D'EXPERTISE RECONNU PAR LES MÉDECINS

Les médecins interrogés reconnaissent l'intérêt de l'avis médical spécialisé ****lorsqu'il répond à un besoin d'expertise, de réassurance ou d'accès rapide à un spécialiste. Dans un contexte marqué par les tensions sur l'offre de soins et l'allongement des délais d'accès aux consultations spécialisées, l'avis médical spécialisé apparaît comme un outil susceptible d'améliorer la qualité des décisions médicales, de renforcer l'autonomie des patients et de soutenir les professionnels confrontés à des situations complexes.

Les verbatims recueillis illustrent cette perception positive : « *J'ai même parfois encouragé mes patients à le faire* » (E3), « *Devant une situation un peu complexe, avec plein d'examens différents, ça m'a paru une bonne idée d'orienter la patiente vers ce genre d'outils* » (E7), « *On était dépassés* » (E8), ou encore « *La qualité de l'avis qui a été donné était très pédagogique. C'était instructif pour moi* » (E5). Comme le résume l'un des médecins interrogés, « *le numérique, c'est des outils à la disposition du médecin pour limiter l'incertitude* ».

Cette reconnaissance est d'autant plus intéressante que six des huit médecins interrogés découvraient l'existence même du service de deuxième avis médical à l'occasion de l'étude. Seuls deux médecins connaissaient déjà deuxiemeavis.fr : l'un parce qu'il avait lui-même orienté son patient vers la plateforme, l'autre parce que son patient l'avait informé de sa démarche. Sans prétendre à une généralisation compte tenu de la taille de l'échantillon, ce résultat suggère que ces services, qui permettent aux patients de solliciter un hyper-spécialiste de leur pathologie, restent encore largement méconnus des médecins généralistes.

L'AVIS MÉDICAL SPÉCIALISÉ EST D'AUTANT PLUS PERTINENT QU'IL S'INSCRIT DANS UN PARCOURS COORDONNÉ AVEC LE MÉDECIN TRAITANT, QUI PEUT AIDER À FORMULER LA QUESTION PUIS À INTERPRÉTER LA RÉPONSE.

Au-delà de l'accès à l'expertise, la thèse souligne un point essentiel : **l'avis médical spécialisé est d'autant mieux perçu qu'il s'inscrit dans une logique de coordination du parcours de soins.**

Les médecins généralistes revendiquent leur rôle central de coordinateurs, garants de la continuité des prises en charge. Comme le résume l'un des participants : « *On est à la fois un concentrateur d'informations et un dispatcheur d'information* » (E3). Un autre rappelle : « *Le médecin traitant, l'air de rien, il est quand même au cœur, parce que nous on a les dossiers des patients, on les connaît* » (E2). L'étude montre ainsi que l'information et l'implication du médecin traitant favorisent l'appropriation de l'avis qui a été rendu à leur patient, facilitent sa mise en œuvre et contribuent à maintenir la relation de confiance avec le patient.

La thèse met également en évidence une attente supplémentaire des médecins généralistes. Au-delà de la transmission du compte rendu, **ils souhaitent être informés dès le début de la démarche, afin de pouvoir accompagner leurs patients dans la formulation de leur demande** et les aider ensuite à interpréter la réponse. Un médecin explique d'ailleurs que sa présence en amont a permis d'aider sa patiente à clarifier sa demande : « *J'ai pu vraiment me poser avec la patiente, dire : "OK, c'est quoi vos questions ? Qu'est-ce que vous voulez savoir ?" Et on a pu la formuler.* » (E7).

CONCLUSION

À l'heure où le système de santé fait face à des défis croissants d'accès aux soins spécialisés, de complexité des parcours et d'attentes accrues des patients, l'avis médical hyper-spécialisé à distance apparaît comme une réponse pertinente, selon les médecins généralistes interrogés. Les travaux de Clarisse de Maistre montrent que son intérêt ne réside pas uniquement dans la rapidité d'accès à une expertise, mais dans sa capacité à s'intégrer à un parcours de soins coordonné. Plus qu'un outil numérique, cet avis hyperspécialisé est un levier de dialogue entre le patient, le spécialiste sollicité et le médecin traitant. En renforçant cette coopération, il contribue à une médecine plus collaborative, plus éclairée et plus humaine.

Source : Clarisse de Maistre, Point de vue des médecins généralistes sur l'utilisation par leur patient du téléconseil médical, un service numérique d'avis médical spécialisé, Thèse de doctorat en médecine générale, Sorbonne Université, soutenue le 11 juin 2026.