



MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ, DES SOLIDARITÉS ET DES FAMILLES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Délégation au numérique
en santé

VULNERABILITÉS & TELEMEDECINE : LE CAS DE LA TELECONSULTATION

NANCY, LE 29 SEPTEMBRE 2025



Construction d'une grille de réflexion éthique pour l'analyse des situations complexes en Télésanté

TRAVAUX DU GT8 DE LA CELLULE ÉTHIQUE DU NUMÉRIQUE EN SANTÉ
DÉLÉGATION AU NUMÉRIQUE EN SANTÉ

Juin 2023

Grille de réflexion éthique - situation complexe

GT co-porté par la Cellule Ethique de la DNS & la DGOS

Publication : 2023

Le Groupe de travail a proposé de caractériser l'acte de télésanté par six dimensions :



L'accompagnant
(ou les accompagnants)
de ce patient



Le patient
(ou la personne qui consulte)



Le professionnel de santé
(ou l'équipe de soins)



Le motif de l'acte de télésanté
(et ses conditions
de réalisation)



La technologie permettant
l'acte de télésanté



Le déroulé de l'acte de télésanté
et son environnement

Chacune des six dimensions contient un ensemble de critères permettant de décrire le contexte de l'acte de télésanté, chacun de ces critères pouvant être :

Connus

- Positivement adressés
- Négativement adressés

Inconnus

Non applicables

Une charte de couleur a été proposée pour coloriser les critères de la grille :

Mention en vert

La réponse à
l'interrogation
est « oui ».

Mention en orange

La réponse à
l'interrogation est
« non applicable ».

Mention en rouge

La réponse à
l'interrogation
est « non ».

Mention en gris

La réponse à l'interrogation est
« je ne sais pas, les informations
relatives à la situation ne
permettent pas de répondre ».

Mention en italique :

La grille fait une différence entre les critères indispensables pour évaluer le questionnement éthique et ceux intéressants à évaluer mais dont la réponse n'est pas déterminante.

- Conscience de l'environnement intrinsèque et extrinsèque du patient.
- Attirer l'attention du professionnel de santé sur...

Critères caractérisant le patient / la personne

- Le patient a un bon niveau de littératie / une bonne familiarité avec l'outil informatique : il est important de se poser la question de savoir si le patient est capable de comprendre ce que le praticien va faire et s'il peut réaliser les actions attendues de lui pour la bonne exécution d'un acte de télésanté.
- Le patient est capable de donner son consentement à l'acte de télésanté (capacité de discernement) : le patient est-il capable de comprendre l'acte de télésanté et de donner son consentement à sa réalisation ? En effet, le patient peut ne pas mesurer les conséquences de cet acte (par exemple en cas de troubles cognitifs, handicaps impactant négativement la capacité à prendre des décisions pour soi-même, problématiques de littératie, etc.).
- Le patient est capable de donner son consentement à l'utilisation de ses données : le patient est-il capable de donner son consentement à l'utilisation de ses données ? Le patient est-il informé des modalités d'utilisation de ses données ? Le patient peut en effet ne pas mesurer les conséquences de cet acte par exemple en cas de troubles cognitifs, handicaps impactant négativement la capacité à prendre des décisions pour soi-même, problématiques de littératie, etc.).
- Il n'y a pas de frein moteur à la communication à distance : le patient est-il capable de communiquer, de participer à l'acte de télésanté (par exemple existe-t-il une situation de handicap) freinant le recours à cette pratique) ?
- Le patient a choisi de son plein gré le recours à l'acte de télésanté ou accepté de son plein gré la proposition qui lui a été faite : il est important de pouvoir évaluer les conditions de la consultation (niveau d'intimité physique et psychique, conditions du secret) et si la personne est libre de participer à l'acte de télésanté (par exemple la téléconsultation est-elle imposée, existe-t-il une « pression » de l'entourage ?).
- Le professionnel de santé (PS) / l'équipe de soins connaît le lieu où le patient se trouve au moment de l'acte de télésanté : en fonction du lieu, de l'environnement, l'acte de télésanté peut être réalisé dans de bonnes conditions ou pas (par ex. patient à son domicile, dans sa voiture, dans un lieu public, dans une pharmacie, un centre commercial, etc.).
- Deux critères sont apparus comme intéressants à connaître, mais non déterminants, pour évaluer le questionnement éthique :
 - Le patient connaît le nom et la spécialité du praticien,
 - Le professionnel de santé / l'équipe de soins connaît le contexte social et culturel de la personne.

Quelques pistes de questionnements à disposition du professionnel pour répondre aux différents critères concernant l'évaluation du niveau de littératie du patient et sa capacité à s'auto-déterminer :

- Savez-vous utiliser l'outil informatique et naviguer dans l'outil ? Savez-vous vous repérer dans l'outil ?
- Avez-vous compris pour quelles raisons, nous avons recours à cet acte, ce que nous allons faire ensemble ?
- Avez-vous compris que vos données personnelles et médicales vont être enregistrées sur un outil informatique et utilisées de telle et telle manière pour telle et telle raison ?
- Avez-vous bien choisi cette modalité d'examen ? Vous l'a-t-on imposée ?
- Êtes-vous dans un endroit calme, clos, vous sentez-vous en sécurité et à même d'aborder des sujets sensibles en toute confidentialité ?



Critères caractérisant le professionnel de santé / l'équipe de soins

- Le professionnel de santé (PS) / l'équipe de soins est autorisé à accéder aux données du profil Mon Espace santé : ce critère est important à connaître pour la qualité des soins qui seront prodigués et la continuité de la prise en charge du patient.
- Quatre critères sont apparus comme intéressants à connaître mais non déterminants pour évaluer le questionnement éthique :
 - Il existe un précédent de consultation en présentiel avec le PS / l'équipe de soins : la question est de savoir si le patient a déjà rencontré le PS / l'équipe de soins en présentiel et s'il est acceptable qu'un acte de télésanté soit réalisé ;
 - Le PS / l'équipe de soins est accessible en proximité territoriale : le PS / l'équipe de soins peut être consulté en présentiel par le patient afin de permettre que l'acte de télésanté soit en cohérence avec la notion de parcours de soins ;
 - Le PS a connaissance des bonnes pratiques de la télésanté : il sait déterminer quels sont les actes pouvant relever de la télésanté et ceux pour lesquels le présentiel reste à privilégier, il sait se référer facilement aux guides de bonnes pratiques ;
 - L'équipe de soins a une approche coopérative de la prise en charge du patient dans le respect des responsabilités de chacun : les informations obtenues, les décisions prises à l'occasion de l'acte de télésanté et des échanges avec le patient et/ou l'accompagnant sont bien partagées à l'équipe de soins.

- Situation de l'accompagnant
 - Prise en considération de son lien avec le patient.
- Motif de l'acte de TLC

Quelques pistes de questionnements à disposition du professionnel pour répondre aux différents critères :

- M'autorisez-vous à accéder à votre profil patient Mon espace Santé pour accéder à vos données médicales et à votre historique médical ?
- Ai-je déjà bien reçu physiquement ce patient dans mon cabinet ?
- Suis-je en mesure de revoir en présentiel ce patient ? Est-il sur mon périmètre géographique d'intervention pour assurer la continuité de sa prise en charge ?
- Suis-je capable d'utiliser, de naviguer et de me repérer dans un outil informatique de télésanté ? Suis-je en maîtrise des bonnes pratiques en vigueur pour assurer cette prise en charge ?



Critères caractérisant le ou les accompagnant(s)

Cette dimension définit la relation entre le patient et son/ ses accompagnant(s). C'est sans nul doute la catégorie qui peut révéler le plus de tension éthique, que ce soit en ce qui concerne le secret médical mais également vis-à-vis de l'intimité physique et psychique du patient.

- **Les liens entre le patient / la personne et l'accompagnant / les accompagnants sont compatibles avec la confidentialité des propos échangés :** l'accompagnant peut être un professionnel de santé (infirmier, kinésithérapeute etc.) qui peut aider à la réalisation de l'acte de télésanté. Ce peut être également un proche, un voisin, un tiers de confiance qui pourrait ou non influencer négativement l'acte de télésanté.
- **La présence de l'accompagnant (des accompagnants) s'est faite à la demande du patient ou au contraire non souhaitée / subie par le patient :** il s'agit ici d'évaluer le soutien ou l'emprise que l'accompagnant (les accompagnants) apporte / impose au patient.
- **Il existe un engagement de l'accompagnant à garder les informations confidentielles (en a-t-il été informé ?) :** il faut obtenir cet engagement avant de commencer l'acte de télésanté, cet engagement devrait être tracé. Bien que ce critère puisse être complexe à renseigner, il semble essentiel de poser cette interrogation.
- Deux critères ont semblé intéressants à connaître mais non déterminants pour évaluer le questionnement éthique :
 - **L'accompagnant ou les accompagnants sont nécessaires :** la présence de l'accompagnant ou des accompagnants est indispensable ? (patient mineur, patient porteur de handicap, etc.) ;

- **L'accompagnant a un bon niveau de littératie :** permet de savoir si l'accompagnant peut pallier l'incapacité éventuelle du patient à réaliser les actions attendues de sa part pour la bonne exécution d'un acte de télésanté.

Quelques pistes de questionnements à disposition du professionnel pour répondre aux différents critères :

- Le patient est-il accompagné ? Qui est l'accompagnant ? Est-ce une personne pouvant aider à la réalisation de l'acte ou à contrario est-ce un poids, voire une menace pour la bonne réalisation de l'acte ?
- Le patient est-il d'accord pour être accompagné ? A-t-il bien choisi son accompagnant ?
- L'accompagnant est-il en mesure de garder confidentielles, les informations recueillies lors de l'échange ?
- L'accompagnant est-il en maîtrise des outils numériques pour faciliter la réalisation de l'acte de télésanté ?



Critères caractérisant le motif / l'acte

- **Le patient considère que l'acte de télésanté est une solution adaptée au regard du contexte et du motif :** le professionnel de santé / l'équipe de soins n'a pas imposé l'acte de télésanté, c'est bien le patient qui a choisi librement l'acte de télésanté.

- **Le professionnel de santé / l'équipe de soins considère que l'acte de télésanté est une solution adaptée au regard du contexte et du motif :** le patient n'a pas imposé l'acte de télésanté, c'est bien le PS / l'équipe de soins qui, pensant que l'acte de télésanté peut être réalisé sans impact négatif sur la qualité de la prise en charge, a choisi sa réalisation.

Ces deux critères permettent de juger si l'acte de téléconsultation est approprié ou s'il faut réorienter le patient vers un autre type de consultation.

- **La vidéotransmission²⁹ est nécessaire / souhaitable :** ce critère permet de valider que la voix ne suffit pas mais qu'il est nécessaire d'avoir également le flux vidéo propre à l'acte de télésanté (par ex. cas d'une personne grataire, évaluation d'une situation d'urgence)

- Un critère a semblé intéressant à connaître mais non déterminant pour évaluer le questionnement éthique :
 - **L'acte de télésanté est intégré dans le parcours de soins (alternance distanciel / présentiel) :** il ne s'agit pas d'un critère déterminant pour la tension éthique mais le professionnel de santé devra veiller par exemple à ce qu'il y ait alternance entre consultation en présentiel et téléconsultation.

²⁹ Pour rappel, le présent rapport s'intéresse à l'ensemble des actes de télésanté, pas uniquement aux actes relevant de l'avenant n°9 à la convention nationale organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'Assurance Maladie signée le 25 août 2016 (notamment téléconsultation prises en charge par l'Assurance Maladie).

- Focus sur la technologie.
- Regard sur le déroulé de l'acte

Quelques pistes de questionnements à disposition du professionnel pour répondre aux différents critères :

- Étant donné le contexte et la situation clinique du patient, l'acte de télésanté est-il la meilleure solution possible pour le prendre en charge ? Est-ce que cela est vrai pour le patient ? Est-ce que cela est vrai pour moi ? Ai-je besoin d'une vidéo du patient pour le prendre en charge ? L'échange sonore sans échanges visuels est-il suffisant ?



Critères caractérisant la technologie

Si la technologie ne permet pas la réalisation de l'acte de télésanté dans de bonnes conditions, il ne doit pas être fait. Les différents critères identifiés correspondent à des problèmes techniques. Ces critères sont apparus importants car contrevenant à de nombreux articles du code de déontologie :

- **L'acte de télésanté est techniquement possible** : il y a une bonne qualité de connexion, le matériel est adapté, la vidéotransmission est opérationnelle, etc.
- **L'usage de la plateforme garantit l'absence de toute sollicitation commerciale.**
- **Il existe une transparence sur la réutilisation des données servant d'autres finalités que le soin.**
- **Il existe une solution technique permettant la matérialisation des consentements (consentement à l'acte de télésanté et consentement à l'utilisation des données).**
- **La technologie utilisée permet le respect de la confidentialité des échanges et données.**
- Un critère nous a semblé intéressant à connaître mais non déterminant pour évaluer le questionnement éthique :
 - Les logiciels métier utilisés (logiciels de gestion de cabinet (LGC) ou dossier patient informatisé d'un système d'information hospitalier (SIH)) sont interopérables avec Mon espace santé (MES) (DMP).

Quelques pistes de questionnements à disposition du professionnel pour répondre aux différents critères :

- Mon matériel et ma connexion internet me permettent-ils de réaliser l'acte sans difficultés ? En est-il de même pour le patient ? Le service numérique utilisé m'envoie-t-il des publicités, des annonces commerciales ? Suis-je perturbé dans la réalisation de l'acte par ces éléments ?

- Suis-je informé et en mesure d'expliquer à mon patient comment pourraient être réutilisées ses données (ex : recherche clinique, amélioration du service, etc.) ?
- Suis-je en mesure, avec l'outil utilisé, de consigner le consentement, l'accord du patient à sa prise en charge en télésanté et à l'utilisation de ses données ?



Critères caractérisant le déroulé de l'acte de télésanté

Cette dimension définit les conditions de l'acte de télésanté et l'impact de cet acte réalisé à distance et à travers un écran sur la qualité de la prise en charge. L'acte de télésanté devra pouvoir être interrompu par le patient et par le professionnel de santé / l'équipe de soins :

- **L'environnement patient est favorable à l'acte de télésanté** : le patient se trouve dans un environnement propice³⁰ au bon déroulement de l'acte de télésanté.
- **L'environnement du PS / de l'équipe de soins est favorable à l'acte de télésanté** : le PS / l'équipe de soins se trouve dans un environnement propice au bon déroulement de l'acte de télésanté, les conditions d'hygiène du lieu permettent la réalisation de l'acte sans risques de contamination pour le patient (décontamination du matériel présent, des écrans, etc.).
- **Il existe une bonne qualité d'échange lors de l'acte de télésanté** : l'acte de télésanté permet une bonne qualité d'échange entre le patient et le PS / l'équipe de soins, il n'y a pas de crainte ni de retenue dans les propos qui sont tenus par chacun des deux protagonistes, la communication est facile et fluide, en dépit du truchement des écrans.
- **Un lien de confiance s'est établi** : l'acte de télésanté permet d'établir et/ou de maintenir un lien de confiance entre le patient et le PS / l'équipe de soins (relation humanisée, écoute, empathie).
- **L'environnement dans lequel l'acte de télésanté se déroule est favorable à la confidentialité** : l'acte de télésanté est réalisé dans un environnement propice à la confidentialité (pas de témoin et garantie du secret médical, présence d'accompagnant(s) s'étant engagé(s) à ne pas divulguer les informations échangées).

- Piste de questionnements
- Utilisent pour identifier les difficultés.

• Le patient et le PS / l'équipe de soins sont d'accord sur l'interruption de l'acte de télésanté : en cas de décision d'interrompre l'acte de télésanté par l'un des protagonistes, l'autre en comprend les raisons et ce qui a manqué pour que l'acte de télésanté se déroule dans de bonnes conditions et accepte la décision.

Quelques pistes de questionnements à disposition du professionnel pour répondre aux différents critères :

- Suis-je certain que le patient se trouve dans un lieu lui permettant de réaliser sereinement l'acte, en toute confidentialité, sans interférences, sans risques pour lui ?
- Suis-je certain d'être dans un lieu, dans un environnement me permettant de réaliser sereinement l'acte, en toute confidentialité, sans interférences, sans risques pour moi ?
- Y a-t-il des interférences, des blocages entre le patient et moi ? Ai-je le sentiment que sa parole est entravée, que l'échange n'est pas naturel et complet ?
- Avons-nous réussi à créer un lien de confiance entre nous permettant d'avoir une relation soignant / soigné de même qualité qu'avec une prise en charge en présentiel dans mon cabinet ?
- Si l'acte doit être interrompu, mon patient et moi-même sommes d'accord sur ce qui nous a amené à mettre fin à l'acte et nous sommes d'accord sur la suite de la prise en charge ?

L'objectif de cette grille simple et rapide à remplir est de proposer une aide aux professionnels de santé ainsi qu'aux patients permettant de générer un questionnement éthique dès lors que le contexte de l'acte de télésanté le nécessite, un questionnement éthique pouvant par ailleurs aboutir à l'interruption de l'acte de télésanté (décision venant du patient ou du professionnel de santé / l'équipe de soins).

Problématiser la situation

Sur la base de l'étape de perception de la situation, une seconde étape est rendue possible. Elle consiste à s'interroger sur la situation perçue. En quoi la situation est-elle potentiellement problématique ?

Le caractère problématique de la situation peut être triple. La situation peut en effet susciter :

• **Une incertitude** : une première forme de problématisation de la situation consiste à prendre conscience des zones d'incertitude qu'elle révèle. Incertitude ne signifie pas qu'une norme a été enfreinte ou que la situation nous interpelle sur le plan éthique. Par ailleurs, prendre conscience des incertitudes permet à partir d'une intuition, d'aller chercher des informations et de soulever une problématique.

• **Une alerte** : une alerte rapporte la prise de conscience qu'une norme (juridique ou déontologique) a été enfreinte.

• **Une interpellation** : la perception de la situation suscite un malaise, un questionnement éthique. Une valeur semble heurtée ou remise en question par le projet de télésanté.

Agir dans la situation problématique

Une fois la situation problématisée et selon le moment où la problématique apparaît, il s'agit de prendre une décision :

• **Problématisation en amont de l'acte de télésanté : la question qui se pose est d'entreprendre ou pas l'acte de télésanté**

- Si l'acte de télésanté ne doit pas être entrepris :

- Le caractère problématique de la situation est-il modifiable ?
- Sinon, comment orienter le patient ?

- Si l'acte de télésanté peut être entrepris :

- Existe-t-il une problématisation au cours de l'acte de télésanté ?
 - ◆ L'acte de télésanté doit être interrompu, comment orienter le patient ?
 - ◆ L'acte de télésanté peut être poursuivi
- Il n'existe pas de problématisation au cours de l'acte de télésanté, l'acte de télésanté peut être poursuivi.



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ,
DES SOLIDARITÉS
ET DES FAMILLES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Délégation au numérique
en santé**

En décembre 2023, la Cellule de l'Ethique du Numérique en santé de la DNS a lancé :

la Plateforme d'Ethicovigilance :

<https://www.sante.fr/signaler-un-probleme-ethique-lie-un-outil-numerique-en-sante>

- dispositif de surveillance des questionnements éthiques rencontrés par les utilisateurs des solutions numériques de santé.
- constitué d'experts
- analyse et traite chacun des signalements. Des propositions d'amélioration sont collectivement proposées.

Consulter nos travaux ...

<https://esante.gouv.fr/produits-services/referentiel-ethique>

<https://esante.gouv.fr/produits-services/referentiel-ethique#paragraph-id--27379>