



CROIX-ROUGE FRANÇAISE

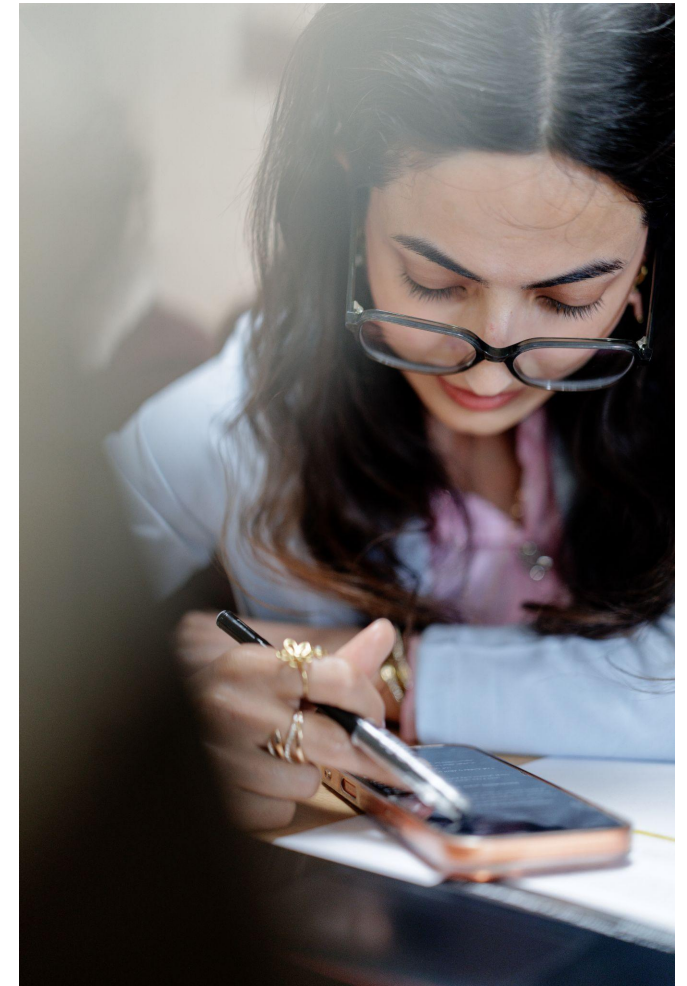
Echanger avec un professionnel de santé à distance

ATELIER 4 • Inclusion numérique en santé



Programme des séances

Séance 1	Documents de santé Retrouver, partager et contrôler mes documents
Séance 2	Rendez-vous en ligne Prendre rendez-vous via Doctolib et les plateformes
Séance 3	Droits du patient Connaître et faire valoir mes droits de santé
Séance 4	Téléconsultation Échanger avec un soignant à distance
Séance 5	Infos fiables Distinguer une info santé fiable d'une fausse
Séance 6	Données de santé Protéger mes données personnelles de santé
Séance 7	Applications santé Utiliser des applis pour prendre soin de moi





Au programme aujourd'hui

1. Situation départ

Découvrir les 3 formes de téléconsultation

2. Ma consultation prête à partir

Préparer 3 scénarios fictifs (Lopez, Dia, Bernard) sans partager d'infos perso

3. Jeu de rôles

Mise en pratique visio : cartes boutons + simulateur HTML (générique)

4. Ma mission de la semaine

Je me prépare à mener une téléconsultation en autonomie

Avant de commencer : Bilan de départ

Objectif : Situer chacun avant l'atelier



Bilan de départ

“Je me sens capable de préparer un message clair à mon médecin et de lui joindre un document.”

Niveau 0 : Pas du tout

Niveau 1 : Un peu

Niveau 2 : Oui !

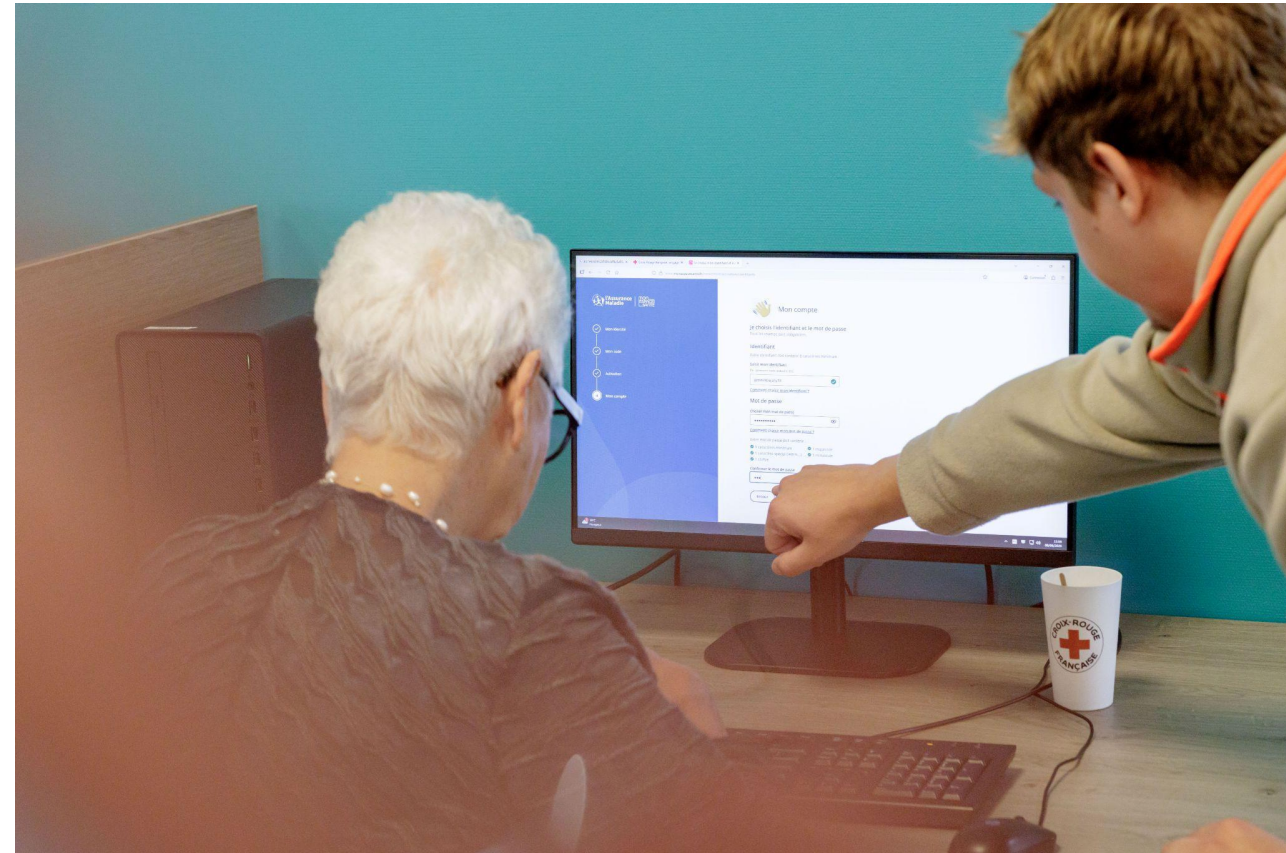
Retenez votre réponse, nous y reviendrons à la fin de l'atelier !

Situation de départ

- Vous habitez à 35 km du premier médecin spécialiste disponible.
- Votre médecin traitant vous propose une téléconsultation avec ce spécialiste la semaine prochaine.
- Que faut-il prévoir ?

Questions au groupe

1. Qu'est ce qui vous inquiète dans cette situation ?
2. Qu'est ce qui pourrait se passer mal selon vous ?
3. Qu'est ce qui vous rassurerait ?



Les 3 formes de téléconsultation

	FORME A - MÉDECIN TRAITANT EN VISIO	FORME B - PLATEFORME TIERCE	FORME C - CABINE EN PHARMACIE
Avec qui ?	Mon médecin traitant	Un médecin choisi par la plateforme (Maïa, Livi)	Médecin à distance + appui pharmacien
Où ?	Chez moi	Chez moi	À la pharmacie, en cabine connectée
Comment ?	Lien envoyé par le médecin	Compte + créneau réservé	Sur place, accompagné(e)
Pour quoi ?	Suivi, résultats, renouvellement	Avis rapide, médecin pas dispo	Pas d'équipement à la maison
Remboursement	Comme consultation classique	Sous conditions	Selon plateforme + AM



CROIX-ROUGE FRANÇAISE

Activité sans écrans : ma consultation prête à partir

1. Travail individuel - 15mn

Remplir la fiche structurée : motif, symptômes, documents utiles, 3 questions prioritaires.

2. Comparaison en binômes - 10mn

Est-ce que l'autre comprend votre situation en lisant votre fiche ?

3. Construction collective - 10mn

Construire ensemble la checklist d'une bonne téléconsultation.



CROIX-ROUGE FRANÇAISE

Préparer une bonne téléconsultation

Lieu calme
Pièce fermée
sans bruit de
fond



Connexion testée
Wi-Fi ou données
mobiles stables

Batterie chargée
Au moins 50 %
ou branché

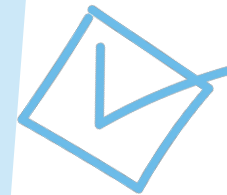


Documents accessibles
Ordonnances,
résultats à
portée de main



Questions préparées
3 questions
prioritaires notées sur
la fiche

**Un moyen de
communication sécurisé**
Lien envoyé par le
médecin ou messagerie
Mon Espace Santé





Simulateur de visio générique

10mn pour l'étape 1 : jeu de cartes · 15mn pour l'étape 2 : Simulateur HTML

Le patient

Situation : douleur persistante, résultats à transmettre, une question précise.
→ S'appuie sur sa fiche.
Simule l'envoi d'un document.

Le professionnel

Mène la consultation de façon réaliste. Pose des questions claires. Vérifie la réception du document. Ne doit pas être complaisant.

L'observateur

Ne parle pas pendant le jeu de rôle. Observe : préparation, clarté, transmission du document. Parle en premier lors du retour.

Débrief : « Qu'est-ce qui a bien fonctionné ? » puis « Qu'est-ce qu'on ferait différemment ? »

Quelques informations utiles

Téléconsultation	Messagerie sécurisée (protégée)	Transmission de document
Acte médical, pas un simple appel video (Une teleconsultation, c'est une vraie consultation médicale, pas une conversation ordinaire)	Pour les données de santé sensibles	
Encadrée par l'Assurance Maladie, remboursable , soumise au secret medical (ce que vous dites lors d'une teleconsultation reste confidentiel, comme chez un médecin). Réalisée via un logiciel autorisé par l'assurance maladie envoyé par le médecin.	WhatsApp peut suffire pour un message ordinaire. Pour des données médicales , préférer la messagerie de Mon Espace Santé . Demander au professionnel quel canal il recommande.	3 règles : 1. Envoyer uniquement ce qui est nécessaire 2. Nommer le fichier clairement (ex. : ResultatsPriseDeSang_Dupont_Mars2026) 3. Vérifier que le destinataire a bien reçu

Les boutons d'une visio

Micro

Activer/Couper
le micro pour
parler

Caméra

Activer/couper la
caméra

Lever la main

Demander la
parole sans
interrompre

Chat

Ouvrir et écrire des
messages en
direct

Document

Partager une
ordonnance, un
résultat

Ecran

Partager ce que vous
voyez sur votre écran en
temps réel

Réglages

Changer la voix,
la caméra...

Raccrocher

Raccrocher



CROIX-ROUGE FRANÇAISE

Mise en pratique sur smartphone en binômes

Tester la caméra et le micro
Ouvrez l'application Caméra. Vérifiez que vous vous voyez bien et que le son fonctionne.



Envoyer un document test
Prenez en photo une feuille blanche. Envoyez-la à votre voisin. Vérifiez que l'image est lisible et que vous êtes le bon destinataire.



Identifier un moyen de communication sécurisé, comme la messagerie de Mon Espace Santé.
Si vous avez Mon Espace Santé, ouvrez la messagerie et repérez comment accéder aux professionnels autorisés



Vérifier les réglages de confidentialité
(Vérifiez que votre téléphone ne partage pas votre localisation)

Ce qu'on entend souvent... et la réalité

« Je ne suis pas à l'aise avec la technologie »

→ *Se préparer à l'avance change tout, la méthode compte plus que les compétences techniques.*

« Je ne sais pas comment bien expliquer mes symptômes à distance »

→ *C'est pour ça que vous avez rempli votre fiche. Trois phrases précises valent mieux qu'un long récit improvisé.*

« L'échange avec le médecin ne sera pas vraiment confidentiel »

→ *Le secret médical s'applique à la téléconsultation (ce que vous dites reste confidentiel, comme chez un médecin). L'outil utilisé par votre médecin doit être autorisé par l'Assurance Maladie, c'est une obligation légale.*

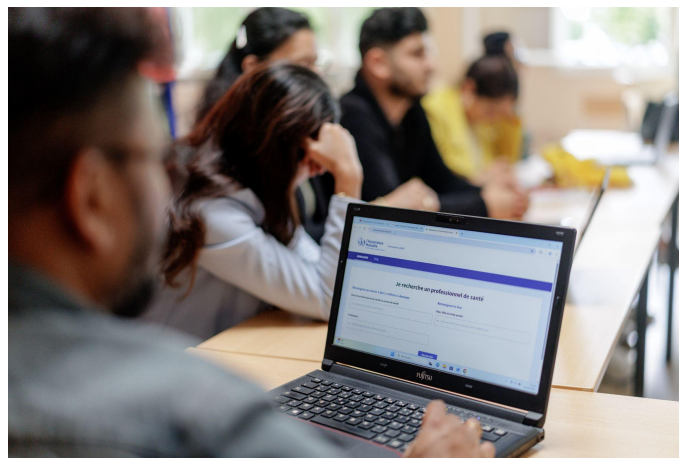


CROIX-ROUGE FRANÇAISE

A retenir

Une bonne téléconsultation commence avant la connexion !

1. **Préparer sa fiche** : Motif, symptômes, documents, 3 questions prioritaires
2. **Tester son matériel** : Caméra, micro, batterie, connexion... (avant le jour J)
3. **Choisir un canal sécurisé** : Utiliser le lien envoyé par le médecin ou la messagerie Mon Espace Santé





CROIX-ROUGE FRANÇAISE

Ma mission de la semaine

Je choisis mon niveau

NIVEAU 1

Débutant : Je prépare ma checklist téléconsultation sur papier (lieu calme, batterie, micro et caméra, documents, 3 questions) et je la garde avec mes papiers santé.

NIVEAU 2

Intermédiaire : Je teste ma caméra et mon micro depuis chez moi et je m'entraîne à envoyer une photo à un proche

NIVEAU 3

Engagé : Je prépare une fiche de consultation complète pour mon prochain rendez-vous médical et j'identifie le canal sécurisé à utiliser

Remplissez votre fiche participant et partagez votre choix avec le groupe avant de partir.

Ce que j'ai retenu : Bilan de fin

Objectif : Mesurer le chemin parcouru



*Avez-vous progressé depuis le début ?
Partagez avec le groupe.*

Reprenez votre réponse du début

“ Je me sens capable de préparer un message clair à mon médecin et de lui joindre un document. ”

Niveau 0 : Pas du tout

Niveau 1 : Un peu

Niveau 2 : Oui !



CROIX-ROUGE FRANÇAISE

Ressources utiles

Messagerie sécurisée

monespacesante.fr

Trouver un professionnel

sante.fr

Contact local

Médiateur / accueil Croix-Rouge (à compléter)

Démarches courantes

ameli.fr ou service-public.fr



CROIX-ROUGE FRANÇAISE

MERCI *

**Vos questions sont les bienvenues*

Crédits photo Alex Bonnemaison