

## Étude inédite

# Qare dévoile une étude inédite sur l'accès aux services essentiels en France : 9 Français sur 10 en difficulté, l'accès aux soins priorité des Français

**46% des Français envisagent de déménager pour améliorer leur accès aux services essentiels, dont 11% l'envisagent « régulièrement ». Spécifiquement pour l'accès aux soins, 76 % estiment qu'il s'est dégradé au cours de la dernière décennie, 71% déclarent expérimenter des difficultés, et 84% admettent que le sujet comptera dans leur vote pour la Présidentielle 2027.**

Qare, leader de la téléconsultation en France, société agréée par le ministère de la Santé, dévoile les résultats d'une enquête nationale et régionale d'envergure, menée en partenariat avec l'institut IFOP auprès de 4007 Français et présentée par Jérôme Fourquet. Cette étude dresse un état des lieux de l'accès des Français aux services essentiels (logement, emploi, santé, alimentation saine, justice, éducation & formation, numérique, loisirs & culture) d'où il ressort que l'accès aux soins est le service pour lequel les difficultés (71% des Français), le sentiment de dégradation (76%) et les attentes sont les plus forts (76%). L'étude fait émerger la nécessité d'une approche pragmatique et multicanale pour répondre à cette situation. Devant ces résultats, Qare réaffirme le rôle clé de la téléconsultation dans le panel de solutions à développer auprès des Français.

\*Présentés par Jérôme Fourquet & Qare pour comprendre et anticiper les enjeux de demain. Étude menée auprès d'un panel de 4 007 Français de 18 ans et plus, du 23 au 30 avril 2025.

### Chiffres marquants (encadré)

- 92% (9 français sur 10) estiment qu'il est difficile en France d'accéder à l'un des services essentiels
- L'accès aux soins est le service essentiel pour lequel les Français rencontrent le plus de difficultés : 71% des Français, devant l'alimentation saine (53%), les transports (42%), le logement (41%), l'emploi (40%),
- 91 % des Français constatent une dégradation de l'accessibilité à au moins un service essentiel au cours des dix dernières années, en premier lieu l'accès aux soins (76 %), suivi de près par l'accès au logement (72 %)
- 39% de ceux concernés par les difficultés déplorent un impact sur leur qualité de vie.
- 76% des Français placent l'amélioration de l'accès aux soins en tête des domaines dans lesquels il est urgent d'agir, loin devant le logement (53%) et l'emploi (47%)
- 84% des Français, dont 62% "très attentifs", en feront un critère déterminant dans leur vote à la prochaine élection présidentielle, devant l'emploi (71%), l'éducation (70%), le logement (68%)

### Accès aux services essentiels : une priorité pour 9 Français sur 10

Les Français expriment une vive préoccupation quant à l'accessibilité des services essentiels en France. En effet, 92 % - 9 Français sur 10 - d'entre eux estiment qu'il est difficile d'accéder à au moins un de ces services fondamentaux. Plus qu'une simple perception, cette préoccupation se traduit dans les faits : 87% des Français déclarent avoir été personnellement confrontés à des difficultés d'accès, dont 46% de façon régulière. Parmi tous les services concernés, l'accès aux soins apparaît comme le domaine le plus problématique, cité par 71% des personnes interrogées.

Au-delà des difficultés d'accès, l'étude met en avant des répercussions concrètes sur le quotidien des Français : leur qualité de vie (39 %), leur charge mentale (34 %), leur santé (28 % mentionnent une dégradation de la santé physique et 20 % de la santé mentale), leur situation financière (30 % évoquent une précarité accrue) et leur vie professionnelle (14 %).

La dernière décennie a vu se dégrader l'accessibilité aux services essentiels pour la grande majorité des Français. Cette détérioration touche particulièrement : la santé (76%), le logement (72%), l'emploi (59%), la justice (56%).

Face à ce constat, l'amélioration de l'accès aux soins s'impose comme une priorité incontestée : plus des trois quarts des Français estiment qu'il s'agit du domaine le plus urgent, loin devant le logement (53%) et l'emploi (47%). Cette préoccupation se traduit dans les intentions de vote : 84% des sondés en font un enjeu majeur pour les prochaines élections présidentielles, dont 62% "beaucoup".

## L'accès aux soins, premier obstacle rencontré par les Français dans les services essentiels

Premier constat majeur de l'étude : l'accès aux soins s'impose comme le service essentiel le plus problématique pour les Français. Les chiffres sont éloquentes : 71% d'entre eux déclarent avoir été confrontés à des obstacles dans ce domaine, une proportion nettement supérieure aux difficultés rencontrées pour l'alimentation saine (53%), les transports (42%), le logement (41%) et l'emploi (40%).

Ce constat est largement partagé, indépendamment du lieu de résidence : 70 % des habitants de zones qualifiées de "déserts médicaux" et 71 % de ceux résidant hors de ces zones déclarent avoir rencontré des obstacles. Dans le détail, 44 % des répondants vivant en désert médical jugent l'accès aux soins "plutôt difficile", un taux proche de celui observé hors désert médical (43 %).

Parmi les Français rencontrant des difficultés d'accès aux soins, les délais trop longs (70%) se placent nettement devant la distance (29%) et le pouvoir d'achat (28%). De la même manière, les délais d'attente sont rapportés par ceux résidants dans les déserts médicaux (68%) ou en dehors (70%).

L'analyse des données régionales montre également des écarts relativement réduits entre les territoires, effaçant les distinctions traditionnelles entre l'Île-de-France et les autres régions, ou entre zones urbaines et rurales.

**Pour Julie Salomon, Directrice médicale de QARE :** « Les chiffres de l'étude confirment une réalité ressentie sur le terrain depuis plusieurs années : la problématique des délais d'accès aux soins concerne une grande majorité de Français, avec des conséquences possibles sur la qualité de la prise en charge des patients. Aucune catégorie de Français ne doit donc être exclue a priori des efforts pour faciliter l'accès aux soins. »

Dans le détail, l'étude révèle les 3 principales difficultés d'accès aux soins des Français : 72% des Français peinent à obtenir un rendez-vous avec un spécialiste, 64% ont du mal à trouver un médecin acceptant de nouveaux patients, 62% rencontrent des difficultés pour obtenir un rendez-vous avec un généraliste. Cette situation s'accompagne d'un sentiment de détérioration : 67% des personnes interrogées constatent une dégradation de l'accès aux spécialistes, tandis que 63% font le même constat pour les généralistes.

Les répercussions de ces difficultés sont multiples et concrètes : 70% des Français qui ont rencontré des difficultés ont dû décaler des soins et plus d'un Français sur deux signale une charge mentale accrue. Finalement, 69% des personnes concernées confirment un effet tangible sur leur vie personnelle.

## Devant l'urgence à agir face aux difficultés d'accès aux soins, les Français, la complémentarité des solutions se dessine

Interrogés sur les solutions d'accès aux soins qu'ils seraient prêts à utiliser, les Français adoptent une approche pragmatique et votent pour un panel de solutions d'accès aux soins, combinant physiques et digitales. L'adhésion aux outils numériques se confirme à travers la prise de RDV en ligne (59%), la téléconsultation vidéo depuis le domicile (27%), l'avis médical par téléphone (22%), les cabines de téléconsultation (18%) ou la messagerie instantanée ou tchat (12%).

Plus spécifiquement, 67% des Français se déclarent prêts à recourir à la téléconsultation, avec deux objectifs principaux : obtenir un premier avis médical (34%) et accélérer la prise de rendez-vous (31%).

Ces observations confirment la nécessité de développer une pluralité de solutions, adaptées aux usages et attentes différentes des usagers.

**Pour Sylvie Nhansana, Président-directeur général QARE :** « Cette étude éclaire d'un jour nouveau les défis de notre société et de notre système de santé. Face à des difficultés d'accès qui touchent tous les territoires, la réponse doit être pragmatique, en prenant en compte la pluralité des usages et la complémentarité des usages. En tant que leader de la téléconsultation avec 8 millions de téléconsultations réalisées et + de 2 000 médecins partenaires, Qare réaffirme le rôle du numérique comme pilier d'accessibilité et de résilience du système de santé. »

\*\*\*

QARE

Cécile Chaumette - Responsable Relations Presse – [Cecile.Chaumette@Healthhero.com](mailto:Cecile.Chaumette@Healthhero.com) – 06 31 93 69 04



**Thomas Marko & Associés**

Camille Rolland – [camille.r@tmarkoagency.com](mailto:camille.r@tmarkoagency.com) – 06 75 84 52 08

Laura Lescaut – [laura.l@tmarkoagency.com](mailto:laura.l@tmarkoagency.com) – 07 76 14 81 53

\*\*\*

**A propos de Qare**

Qare, leader de la téléconsultation en France, comptabilise 8 millions de téléconsultations, soit 200 000 par mois, et 2000 médecins. Le service de Qare est accessible 7j/7 et de 6h à minuit, via une application mobile ou internet pour tous les Français sur tout le territoire. Depuis ses débuts, Qare défend un modèle de téléconsultation de qualité, professionnelle et encadrée. Qare suit ainsi quotidiennement 15 indicateurs de qualité médicale sur la prise en charge et le suivi des patients. Selon un sondage post-téléconsultation, 96% des patients se déclarent satisfaits du service. Qare est également spécifiquement disponible dans 23 groupes d'établissements de l'enseignement supérieur, écoles et universités. Qare est l'initiateur et membre fondateur du collectif MentalTech. En 2021, Qare rejoint le groupe de e-santé européen HealthHero. Qare a obtenu l'agrément des sociétés de téléconsultation par le ministère de la Santé en 2024. Pour plus d'informations : [\\_www.qare.fr](http://www.qare.fr)