

L'essor de la téléconsultation : vers une adoption généralisée en France

« 42% des français ont téléconsulté au moins une fois »

Baromètre QARE – Généralisation des usages de la téléconsultation parmi les différentes catégories de Français. Ces chiffres incluent l'ensemble des téléconsultations (plateformes, établissement de santé, médecine libérale, cabines). Étude menée en 2024 selon la méthode de rolling sample mensuels totalisant un échantillon national représentatif de 4200 personnes.

Dans un contexte économique et réglementaire où le **Projet de loi de financement de la sécurité sociale pour 2025 (PLFSS)** et la **Proposition de loi contre les déserts médicaux, d'initiative transpartisane**, entendent améliorer l'accès aux soins sur tout le territoire, la téléconsultation s'impose comme un pilier essentiel: près d'1 Français sur 2 téléconsulte (42%), 94% des téléconsultations s'effectuant via un ordinateur ou un téléphone¹. Avec plus de 14 millions de téléconsultations réalisées en 2024², la téléconsultation n'est plus un simple outil occasionnel, mais une solution concrète qui vient compléter l'offre de soins et contribuer à répondre aux défis des déserts médicaux et de l'évolution des usages de la santé. Les Assises de la téléconsultation, annoncées par l'Assurance Maladie, confirment cette évolution en réunissant les acteurs de la santé pour continuer d'intégrer la téléconsultation en outil de complément au présentiel.

Pour Sylvie Nhansana, CEO Qare : « En facilitant la mise en relation entre patients et professionnels de santé, nous sommes convaincus que la téléconsultation simplifie l'accès aux soins pour tous. Plus qu'un service, la téléconsultation s'affirme aujourd'hui comme un nouveau chaînon du système de santé, au bénéfice de l'accès aux soins des patients, la flexibilité des professionnels de santé et la résilience du système. »

C'est en effet dans ce contexte que Qare dévoile l'édition annuelle de son baromètre de la téléconsultation en 2024 réalisé en partenariat avec Promise Consulting auprès d'un échantillon national représentatif*, mettant en lumière la généralisation des usages parmi les différentes catégories de Français.

Une réponse territoriale face aux défis de l'accès aux soins

L'Île-de-France domine le classement avec 66% d'adoption, c'est-à-dire de Franciliens qui téléconsultent, soit 24 points de plus que la moyenne nationale. En effet, 62% des Franciliens vivent en Zones d'Interventions Prioritaires (ZIP) faisant de l'Île-de-France le premier désert médical en France. Derrière, la Provence-Alpes-Côte d'Azur affiche un taux d'adoption de 39%, suivie de la Bretagne (38%). Plusieurs autres régions présentent un niveau d'usage similaire, autour de 34 à 36%. À l'inverse, le Grand Est affiche l'adoption la plus faible avec 28%, soit 14 points de moins que la moyenne nationale.

Pour Julie Salomon, Directrice médicale Qare : « La téléconsultation connaît une expansion significative, notamment en Île-de-France, qui, en dépit des idées reçues, constitue le premier désert médical en termes de population confrontée à un accès restreint aux soins. Cette dynamique s'observe également dans d'autres régions en tension, où l'adoption de la téléconsultation s'accélère. Il convient toutefois de rappeler que cette solution s'inscrit dans une logique de complémentarité avec les consultations en présentiel, sans s'y substituer. Cette complémentarité revêt une importance stratégique dans les territoires où l'offre de soins est sous pression, à l'instar de l'Île-de-France. »

Un outil adopté par toutes les générations sur le territoire

¹ Rapport LET (Les Entreprises de Télé médecine), 2023

² Source : Assurance Maladie, 2025



Communiqué de presse
Paris, le 11 mars 2025

Majoritairement adoptée par les femmes (54% des utilisatrices), la téléconsultation touche un large éventail de générations. Les 25-39 ans représentent 36% des utilisateurs, suivis des 40-54 ans (30%). Si les plus de 55 ans (22%) y ont moins recours, leur adoption progresse, tout comme celle des jeunes adultes de 18-24 ans (12%). Les utilisateurs de la téléconsultation vivent à 39% en Ile-de-France, 20% en région Sud-Est, 15% Sud-Ouest, 14% Nord-Est et 12% Nord-Ouest. Enfin, la fréquence d'utilisation confirme une adoption bien ancrée : 48% des utilisateurs téléconsultent plusieurs fois par an, tandis que 63% ont réalisé une téléconsultation au cours des 12 derniers mois.

Pour Julie Salomon, Directrice médicale Qare « *Si la téléconsultation est aujourd'hui plus largement adoptée par les moins de 55 ans, comme c'est souvent le cas pour les innovations, nous observons une croissance progressive chez les plus de 55 ans. Pour cette classe d'âge, comme pour les plus jeunes, l'accès facilité à un avis médical permet de faire passer des messages de prévention, mettre en œuvre des actions de dépistage, limiter les retards de prises en charge et dans les cas extrêmes, éviter le renoncement aux soins pour les populations en sont éloignées.* »

★ **Île-de-France 39% des utilisateurs de la téléconsultation en France viennent d'Ile de France : 1^{er} désert médical Français.**

La région se distingue par une patientèle plus jeune, avec 20% d'utilisateurs âgés de 18-24 ans (+8 points par rapport à la moyenne nationale). Les 25-39 ans (36%) et les 40-54 ans (29%) sont également fortement représentés. Enfin, 37% des utilisateurs franciliens ont téléconsulté dans les trois derniers mois, soit 9 points de plus que la moyenne nationale. Une tendance qui s'explique par des tensions d'accès aux soins particulièrement marquées : 96% des habitants vivent en zone sous-dense et 1,5 million de Franciliens n'ont pas de médecin traitant.

★ **Nord-Ouest 12% des utilisateurs de la téléconsultation en France vivent en région Nord-Ouest et 34% des habitants de la région ont téléconsulté.**

54% des utilisateurs sont des hommes, soit 8 points de plus que la moyenne nationale. L'usage est particulièrement marqué chez les 25-39 ans (42%, +6 points par rapport à la moyenne nationale), tandis que les 40-54 ans et les plus de 55 ans sont à parts égales (26%). 20% des utilisateurs résident dans des villes, 36% dans des unités urbaines moyennes et 48% dans des communes plus petites, y compris rurales. L'usage s'inscrit dans une dynamique régulière, avec 32% des utilisateurs ayant consulté dans les trois derniers mois.

★ **Nord-Est 14% des utilisateurs de la téléconsultation en France habitent en région Nord-Est et 34% des habitants de la région ont téléconsulté.**

L'usage reste équilibré entre la part des hommes et femmes (53% d'utilisatrices). L'adoption est particulièrement marquée chez les 40-54 ans (36%, +6 points par rapport à la moyenne nationale) et les 25-39 ans (35%), tandis que les plus jeunes (18-24 ans, 8%) et les seniors (55 ans et plus, 22%) sont moins représentés. 37% des consultations sont réalisées en grandes agglomérations, mais l'usage reste significatif en zones rurales (24%). Toutefois, la fréquence d'usage est plus faible qu'ailleurs : seuls 18% des utilisateurs ont eu recours à la téléconsultation dans les trois derniers mois, soit 10 points de moins que la moyenne nationale.

★ **Sud-Est 20% des utilisateurs de la téléconsultation en France vivent dans la région Sud-Est et 35% des habitants de la région ont téléconsulté.**

L'usage y est particulièrement féminin, avec 60% d'utilisatrices (+6 points par rapport à la moyenne nationale). Les 25-39 ans (37%) et les plus de 55 ans (30%) sont les principales tranches d'âge concernées, soulignant à la fois la popularité de la téléconsultation chez les actifs et son utilité pour le suivi médical des seniors. La majorité des consultations ont lieu dans les grandes agglomérations (49%). L'usage récent est légèrement en retrait par rapport à la moyenne nationale, avec 21% des habitants ayant consulté dans les trois derniers mois (-7 points).

★ **Sud-Ouest 15% des utilisateurs de la téléconsultation en France vivent dans la région Sud-Ouest et 33% des habitants de la région ont téléconsulté.**

Les hommes y sont majoritaires (57%, +11 points par rapport à la moyenne nationale). Les 25-39 ans (32%) et les 40-54 ans (33%) sont les plus enclins à téléconsulter, confirmant une adoption particulièrement forte chez les actifs. 44% des utilisateurs résident dans les grandes métropoles régionales, tandis que 23% vivent en milieu rural. L'usage récent est plus faible que dans d'autres régions, avec 19% des habitants ayant consulté en ligne au cours des trois derniers mois (-9 points par rapport à la moyenne nationale).



Communiqué de presse
Paris, le 11 mars 2025

QARE

Cécile Chaumette - Responsable Relations Presse – Cecile.Chaumette@Healthhero.com - 06 31 93 69 04

Thomas Marko & Associés

Camille Rolland – camille.r@tmarkoagency.com – 06 75 84 52 08

Laura Lescaut – laura.l@tmarkoagency.com – 07 76 14 81 53

À propos de QARE

Qare, leader de la téléconsultation en France, comptabilise 7 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. Pour plus d'informations : www.qare.fr