

ÉTUDES et RÉSULTATS

février 2026
n° 1366

Les jeunes, les diplômés et les habitants des grandes villes recourent davantage aux téléconsultations

En 2024, 15 % des personnes de 18 ans ou plus déclarent avoir recouru au moins une fois à la téléconsultation au cours des douze derniers mois. Plus on est jeune, plus on est diplômé, plus on a recours à la téléconsultation. Les personnes de moins de 45 ans y recourent quatre fois plus souvent que les personnes âgées de 60 ans ou plus, et les diplômés du supérieur, en moyenne, deux fois plus souvent que les personnes titulaires d'un CAP ou d'un BEP.

43 % des personnes déclarent téléconsulter en raison des délais d'attente trop longs pour un rendez-vous en cabinet, 33 % pour une consultation en urgence et 20 % pour renouveler une ordonnance ou un certificat médical.

En 2023, la grande majorité des enquêtés du Baromètre d'opinion de la Drees (73 %) estiment que les téléconsultations sont un moyen de lutter contre les déserts médicaux. La téléconsultation n'est pourtant pas perçue que d'un œil favorable : plus de huit personnes sur dix considèrent qu'elle déshumanise la relation entre le patient et le médecin et plus de six sur dix qu'elle augmente le risque de fuite de données personnelles de santé. Enfin, 42 % de la population estime que la téléconsultation devrait être autorisée uniquement avec son médecin traitant et 31 % avec des médecins que le patient a déjà vus.

Valentin Guilloton (Insee), Nicolas Paliod, Claudine Pirus (Drees)

La téléconsultation¹, définie pour la première fois en 2004 comme un acte médical à distance, s'est fortement répandue en France au moment de la crise sanitaire du Covid-19. En 2020, 13,5 millions d'actes sous forme de téléconsultations auprès de médecins libéraux ont été enregistrés (Kamionka, Bergeat, 2022), avec un pic lors de la période de forte intensité épidémique, en avril 2020. Au cours de cette période, en moyenne, une consultation sur quatre a été réalisée par vidéo ou téléphone. Depuis la fin de la pandémie, les téléconsultations sont devenues une pratique pérenne pour les médecins, même si elles restent rares et que leur nombre a diminué : en 2023, les médecins généralistes libéraux ont

effectué 5,4 millions de téléconsultations (soit 2,2 % de l'ensemble des consultations), après 7,6 millions en 2022 (3,0 % des consultations) et 9,4 millions en 2021 (3,7 % des consultations) [Insee, 2025]. Cette pratique s'est davantage développée dans les grands centres urbains que dans les petites villes ou les territoires ruraux, où l'offre de soins est pourtant moindre. En outre, les populations qui ont le plus de difficultés pour se déplacer, comme les personnes âgées ou celles en situation de handicap, ont moins recours à la téléconsultation que les jeunes et les utilisateurs fréquents d'Internet.

Pour étudier les déterminants et la perception de la téléconsultation par les personnes de 18 ans ou plus résidant en

1. On considère dans cette étude les téléconsultations réalisées par un médecin généraliste ou un médecin spécialiste.

Retrouvez toutes nos données sur [data.drees](https://data.drees.fr)

- France métropolitaine, cette étude mobilise deux sources statistiques : l'enquête de l'Insee sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) auprès des ménages et le Baromètre d'opinion de la Drees (**encadré 1**). En s'appuyant sur ces données, l'étude apporte un éclairage d'une part sur le profil de la population ayant eu recours ou non à la téléconsultation et, d'autre part, sur les opinions des personnes résidant en France métropolitaine concernant l'usage de la téléconsultation, mises en perspective avec celles sur les politiques sanitaires.

Les plus jeunes, les plus diplômés et les habitants des grands centres urbains recourent davantage à la téléconsultation

En 2024, 15 % des personnes de 18 ans ou plus résidant en France métropolitaine déclarent avoir recouru au moins une fois à la téléconsultation au cours des douze derniers mois (**tableau 1**). Parmi celles ayant consulté au moins une fois un médecin, en cabinet ou à distance², cette proportion atteint 18 %. La très grande majorité des personnes ayant téléconsulté l'ont fait uniquement par vidéo (77 %) ; seulement 14 % d'entre elles l'ont réalisé par téléphone, et 9 % ont pratiqué les deux modes.

Plus on est jeune, plus on est diplômé ou plus on vit dans une zone densément peuplée, plus on a recours à la téléconsultation. Les plus jeunes et les plus diplômés sont en effet plus souvent à l'aise avec les outils numériques (Guilloton, 2024), et ont ainsi les compétences pour démarrer une téléconsultation vidéo. Parmi les internautes quotidiens ou quasi quotidiens, 18 % déclarent avoir eu recours à la téléconsultation, alors qu'ils ne sont que 6 % parmi ceux qui l'utilisent au moins une fois par semaine mais pas tous les jours. Selon un rapport de la Cour des comptes de 2025, la sur-représentation des jeunes est liée au fait qu'ils ont deux fois plus

recours que le reste de la population à des soins non programmés, auxquels la téléconsultation se prête davantage que la consultation en cabinet. En 2024, 23 % des personnes âgées de moins de 45 ans déclarent avoir eu recours à la téléconsultation au cours des douze derniers mois, contre 14 % parmi les 45-59 ans et seulement 6 % parmi les 60 ans ou plus. En outre, les moins de 30 ans recourent nettement plus à la téléconsultation lorsqu'ils habitent dans les grands centres urbains (28 %) ou les ceintures urbaines (24 %), que dans d'autres types de territoires (16 %) [**encadré 1**].

Le diplôme est également un facteur déterminant pour le recours à la téléconsultation : en 2024, plus de deux personnes sur dix diplômées du supérieur ont eu recours à la téléconsultation, contre seulement une personne sur dix titulaires d'un CAP ou d'un BEP.

Les personnes résidant dans des grands centres urbains y ont beaucoup plus recours que celles résidant dans les territoires moins densément peuplés : en 2024, 21 % des habitants de grands centres urbains ont téléconsulté, contre 12 % des personnes résidant dans les centres urbains intermédiaires, les petites villes ou les ceintures urbaines et environ 10 % de celles habitant dans le rural périurbain ou non périurbain. En effet, les téléconsultations sont concentrées dans les grands pôles urbains (Kamionka, Bergeat, 2022). En outre, les résidents des communes sous-dotées en médecins généralistes ont téléconsulté un peu plus souvent au cours des douze derniers mois : 17 %, contre respectivement 14 % et 15 % pour les habitants des communes moyennement et bien dotées (**encadré 2**).

Les femmes et les familles avec enfants pratiquent davantage la téléconsultation

En 2024, les femmes recourent un peu plus à la téléconsultation que les hommes : 17 % des femmes ont téléconsulté, contre 13 % des hommes. De même, les couples avec enfants et les familles

Encadré 1 Sources et méthodes

Cette étude a été réalisée à partir de deux sources statistiques : l'enquête annuelle sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) auprès des ménages de 2024, ainsi que le Baromètre d'opinion de la Drees de 2023.

L'enquête TIC Ménages

L'enquête TIC Ménages, réalisée tous les ans depuis 2007 par l'Insee auprès de personnes résidant en logement ordinaire, permet de décrire l'équipement et les usages des ménages dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (informatique, Internet fixe et mobile, téléphone fixe et mobile). En 2024, 18 000 personnes ont répondu à l'enquête. Dans le cadre de cette étude, le champ est restreint aux personnes âgées de 18 ans ou plus résidant en France métropolitaine.

Trois questions relatives à la téléconsultation posées dans l'édition 2024 ont été spécifiquement mobilisées pour cette étude : le recours à la téléconsultation par téléphone ou par vidéo, les raisons du recours à une téléconsultation (une liste de dix raisons proposées) et les raisons de non-recours à ce mode de consultation (une liste de six raisons proposées).

Le Baromètre d'opinion de la Drees

Le Baromètre d'opinion de la Drees est une enquête annuelle sur la perception des inégalités et l'opinion sur les politiques sociales et de santé. Mise en place en 2000, l'enquête se déroule en face-à-face auprès d'un échantillon de 4 000 personnes représentatif de la population et résidant en France métropolitaine âgée de 18 ans ou plus. Cet échantillon est construit selon la méthode des quotas, prenant en compte différents critères (sexe, âge, profession de la personne

de référence, après stratification par catégorie d'agglomération et de région). Chaque année, en complément des questions récurrentes, le Baromètre interroge les enquêtés sur un sujet d'actualité en lien avec les politiques sanitaires ou sociales.

En 2023, la thématique portait sur leurs opinions quant aux effets de la dématérialisation des démarches administratives et aux effets de la téléconsultation sur l'accès aux droits et aux soins.

À ce sujet, les questions étaient centrées sur la pratique de la téléconsultation et sur les opinions des enquêtés concernant les effets de la téléconsultation par rapport à l'offre de soins, sur la relation patient médecin et sur la protection des données de santé. Les questions portaient également sur la possibilité de délivrer des arrêts de travail lors d'une téléconsultation et si cette pratique devrait être autorisée uniquement avec son médecin traitant ou, tout au moins, avec un médecin préalablement consulté par le passé en cabinet. Enfin, des questions spécifiques relatives à l'usage d'Internet ont été ajoutées pour cette édition afin de mieux contextualiser les opinions des enquêtés sur ces sujets particuliers.

Le découpage géographique selon la commune de résidence

La typologie utilisée pour définir le territoire du lieu de résidence a été élaborée à partir de la grille communale de densité de l'Insee de 2022, distinguant les communes selon le nombre d'habitants et selon leur répartition sur leur territoire. Plus la population est concentrée, plus la commune est considérée comme dense.

Cette grille distingue cinq catégories : les grands centres urbains, les centres urbains intermédiaires et les petites villes, les ceintures urbaines, le rural périurbain et le rural non-périurbain.

2. En 2024, huit personnes sur dix âgées de 18 ans ou plus et résidant en France métropolitaine ont consulté au moins une fois un médecin, en cabinet ou à distance.

Tableau 1 Part des résidents de France métropolitaine ayant téléconsulté en 2024, selon leurs caractéristiques sociodémographiques

En %

Caractéristiques sociodémographiques		Part des télépatients...	
		...dans l'ensemble de la population	...parmi les personnes ayant consulté au moins une fois un médecin
Ensemble		15	18
Classe d'âge	18-29 ans	23	29
	30-44 ans	22	28
	45-59 ans	14	17
	60-74 ans	8	9
	75 ans ou plus	4	5
Sexe	Homme	13	17
	Femme	17	20
Composition familiale	Personne seule sans enfant	13	16
	Couple sans enfant	12	14
	Couple avec enfants	20	25
	dont homme en couple avec enfants	17	23
	dont femme en couple avec enfants	24	28
	Famille monoparentale	21	26
Diplôme	Brevet des collèges, certificat d'études ou non diplômés	5	7
	CAP ou BEP	10	12
	Bac	16	20
	Bac+2	19	23
	Bac+3 ou plus	24	29
Satisfaction concernant sa santé	Insatisfait ou très insatisfait	10	12
	Moyennement satisfait	14	14
	Satisfait	15	18
	Très satisfait	17	23
Cinquième de niveau de vie	1 ^{er} cinquième	14	18
	2 ^e cinquième	13	17
	3 ^e cinquième	12	15
	4 ^e cinquième	16	19
	5 ^e cinquième	19	23
Lieu de résidence	Grands centres urbains	21	25
	Centres urbains intermédiaires et petites villes	12	18
	Ceintures urbaines	12	15
	Rural périurbain	11	14
	Rural non-périurbain	9	11
Commune ¹	Sous-dotées	17	21
	Moyennement dotées	14	17
	Suffisamment dotées	15	18

1. Typologie des communes selon la densité de médecins généralistes via l'indicateur d'accessibilité potentielle localisée (APL).

Lecture > En 2024, 23 % des personnes âgées de 18 à 29 ans ont réalisé au moins une téléconsultation au cours des douze derniers mois.

Champ > France métropolitaine, personnes âgées de 18 ans ou plus vivant en logement ordinaire.

Source > Insee, enquête TIC Ménages 2024.

> Études et Résultats n° 1366 © Drees

monoparentales sont environ deux fois plus nombreux à avoir téléconsulté au cours des douze derniers mois que les personnes seules ou en couple sans enfant (autour de 20 %, contre respectivement 13 % et 12 %). En différenciant selon le sexe du parent, les femmes en couple avec enfants déclarent plus fréquemment téléconsulter (24 %) que les hommes dans la même situation (17 %). Deux raisons peuvent être avancées pour expliquer cet écart : la proportion plus élevée de femmes qui accompagnent les enfants lors d'une consultation (Champagne, Pailhé, Solaz, 2015) car ce sont majoritairement elles qui les prennent en charge (Esteban, 2025), et le recours aux soins plus fréquent des femmes, notamment à l'âge de la maternité (Montaut, 2010).

Les personnes les plus favorisées et celles en bonne santé recourent davantage à la téléconsultation

En lien avec le diplôme et l'aisance numérique, les personnes ayant un niveau de vie élevé ont davantage recours aux téléconsultations que celles plus précaires : 19 % des personnes appartenant au dernier cinquième de niveau de vie (les 20 % des ménages les plus aisés) déclarent avoir téléconsulté au cours des douze derniers mois, alors qu'elles ne sont que 14 % dans le premier cinquième de niveau de vie (les 20 % des ménages les plus modestes)³. C'est aussi le cas des personnes en bonne santé : 17 % des personnes se déclarant très satisfaites de leur état de santé ont téléconsulté au moins une fois au cours des douze derniers mois, contre 14 % parmi celles se disant moyennement satisfaites et 10 % parmi celles insatisfaites.

Les délais d'attente trop longs, principale raison à l'origine des téléconsultations

Pour expliquer le recours à la téléconsultation, les délais d'attente trop longs pour une consultation en cabinet sont la raison la plus citée par les télépatients⁴ (43 % d'entre eux), suivie du besoin d'une consultation en urgence (33 %), puis du besoin d'un renouvellement d'ordonnance ou d'un certificat médical (20 %) [graphique 1]. Les personnes âgées de moins de 45 ans, les couples avec enfants, les diplômés du supérieur évoquent davantage les délais d'attente trop longs (tableau complémentaire A⁵). De même, les résidents des communes sous-dotées en médecins généralistes, qui ont téléconsulté un peu plus souvent au cours des douze derniers mois, sont plus nombreux (52 %) que les résidents des communes moyennement et bien dotées (respectivement 43 % et 38 %), à citer les délais d'attente trop longs.

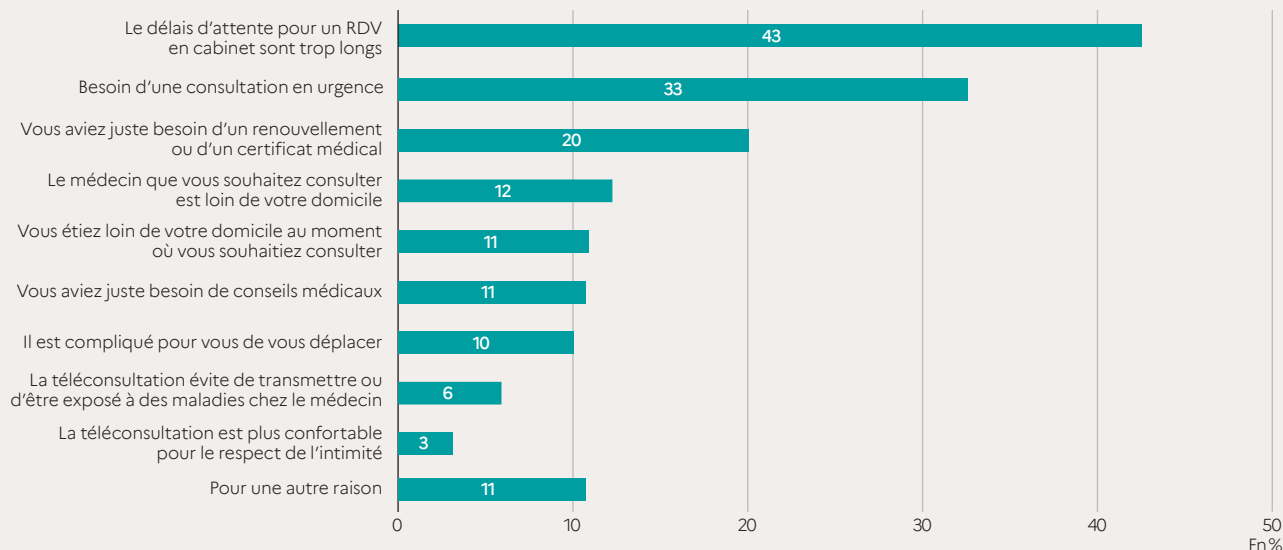
Encadré 2 L'indicateur d'accessibilité potentielle localisée

L'indicateur d'accessibilité potentielle localisée (APL) aux médecins généralistes est un indicateur d'adéquation territoriale entre l'offre et la demande en soins de médecine générale. Calculé à l'échelle de la commune, il tient compte de l'offre et de la demande issues des communes environnantes. Dans cette étude, une commune est considérée comme « sous-dotée » lorsque ses habitants ont accès en moyenne à moins de 2,5 consultations par an par habitant (C/an/hab), « moyennement dotée » lorsque l'APL est compris entre 2,5 et 4 C/an/hab, et « suffisamment dotée » lorsqu'il est supérieur à 4.

3. Le niveau de vie est le revenu disponible du ménage rapporté au nombre d'unités de consommation (UC), qui permettent de tenir compte de sa taille. Le premier adulte du ménage vaut une UC, les autres personnes valent 0,5 UC si elles ont 14 ans ou plus et 0,3 UC si elles ont moins de 14 ans. La population a été répartie en cinq tranches égales de niveaux de vie appelées cinquièmes de niveau de vie. Le premier cinquième correspond aux 20 % de personnes dont le niveau de vie est le plus faible (les plus modestes) et le dernier cinquième aux 20 % dont le niveau de vie est le plus élevé (les plus aisées).

4. Dans cette étude, les télépatients désignent les personnes qui ont recouru à la téléconsultation auprès d'un médecin généraliste ou de toute autre spécialité au moins une fois au cours des douze derniers mois.

5. Les tableaux complémentaires sont disponibles avec les données associées à cette étude sur le site internet de la Drees (lien en fin de publication).

Graphique 1 Raisons déclarées par les personnes interrogées du recours à la téléconsultation en 2024


Note > Les personnes interrogées peuvent répondre plusieurs raisons. La question posée est : « Pour quelles raisons avez-vous réalisé une téléconsultation plutôt qu'une consultation en présence physique du médecin ? ».

Lecture > En 2024, les délais d'attente trop longs pour un rendez-vous en cabinet est un motif déclaré par 43 % des personnes ayant téléconsulté au cours des douze derniers mois.

Champ > France métropolitaine, personnes âgées de 18 ans ou plus vivant en logement ordinaire.

Source > Insee, enquête TIC Ménages 2024.

> Études et Résultats n° 1366 © Drees

Les femmes déclarent davantage téléconsulter en raison d'une urgence que les hommes (35 % contre 29 %). Les familles avec enfants mettent aussi principalement en avant les délais d'attente trop longs et le besoin d'une consultation en urgence, notamment lorsque les parents sont en couple : ils sont respectivement 48 % et 37 % à citer ces deux raisons, contre 43 % et 29 % parmi les familles monoparentales. L'urgence médicale est également plus souvent citée par les personnes vivant dans les grands centres urbains (36 %) ou dans le rural non périurbain (37 %) que celles résidant dans les autres territoires (26 %).

Si 11 % des personnes interrogées citent comme motif le fait d'être loin de leur domicile au moment où elles souhaitaient consulter, les jeunes de moins de 30 ans se disent plus sensibles à ce facteur : 17 % ont téléconsulté parce qu'ils étaient loin de leur domicile au moment où il leur fallait consulter et 16 % parce que le médecin qu'ils souhaitaient rencontrer était loin de leur domicile (contre 12 % pour l'ensemble de la population). Parmi les jeunes, les étudiants sont plus nombreux encore à avancer ces deux raisons : 35 % en raison de l'éloignement de leur domicile et 23 % de l'éloignement du médecin.

Les télépatients de 75 ans ou plus déclarent beaucoup plus souvent téléconsulter pour obtenir des conseils médicaux (24 %, contre 11 % de l'ensemble des télépatients), et parce qu'il leur est compliqué de se déplacer (22 % contre 10 %). Les personnes jugeant leur état de santé insatisfaisant téléconsultent également beaucoup plus souvent (29 %) en raison de difficultés à se déplacer. C'est aussi le cas des personnes limitées dans leurs activités quotidiennes depuis au moins six mois : respectivement 35 % et 21 % des personnes fortement limitées et moyennement limitées avancent ce motif. En outre, la raison liée aux difficultés de déplacements est plus citée par les personnes vivant au sein des ceintures urbaines (14 %, contre 10 % dans les centres urbains et 7 % dans le rural), par les femmes (12 %, contre 7 % parmi les hommes), notamment au sein des familles avec enfants, et par les familles monoparentales (16 %).

Deux tiers des personnes qui n'ont pas téléconsulté préfèrent se rendre sur place

Parmi les personnes n'ayant pas eu recours à la téléconsultation mais ayant tout de même consulté un médecin au cours des douze derniers mois, 67 % invoquent le souhait de se rendre sur place pour consulter un médecin plutôt que de le faire virtuellement (*graphique 2*). La préférence pour la consultation en cabinet concerne davantage les personnes âgées de 60 à 74 ans (74 %), les couples sans enfants (70 %) et ceux qui considèrent leur état de santé satisfaisant (70 %) [*tableau complémentaire B*].

Le fait que le médecin ne propose pas ce mode de consultation et que les symptômes du patient nécessitent une consultation en présence d'un médecin sont ensuite les deux raisons citées à parts égales (25 %). Les couples avec enfants évoquent davantage (31 %) le fait que le médecin ne propose pas de téléconsultation, ainsi que les personnes vivant dans le rural, qu'il soit périurbain (28 %) ou non (33 %) [*tableau complémentaire B*].

Enfin, les trois autres motifs proposés sont chacun cités par moins d'un enquêté sur dix : 9 % soulignent le manque d'aisance avec les outils informatiques, 6 % la crainte pour la sécurité des données et la vie privée et 5 % le manque d'équipement pour réaliser une téléconsultation. Les personnes qui déclarent ne pas téléconsulter parce qu'elles ne sont pas à l'aise avec les outils informatiques sont surtout celles âgées de 75 ans ou plus (21 %), celles jugeant leur santé insatisfaisante et celles peu ou pas diplômées (17 % pour les deux). Plus fréquemment en situation d'illectronisme (Bendekkiche, Viard-Guillot, 2023), ces populations citent également davantage le fait de ne pas être assez bien équipées pour réaliser une téléconsultation. Par exemple, cela concerne 10 % des personnes peu ou pas diplômées, et 13 % des 75 ans ou plus (contre 3 % des moins de 75 ans). En outre, les personnes jugeant leur état de santé insatisfaisant sont celles qui invoquent le plus fréquemment la crainte pour la sécurité de leurs données et le respect de leur vie privée : c'est le cas de 11 % d'entre elles.

Une vision plus libérale des politiques de santé parmi les télépatients

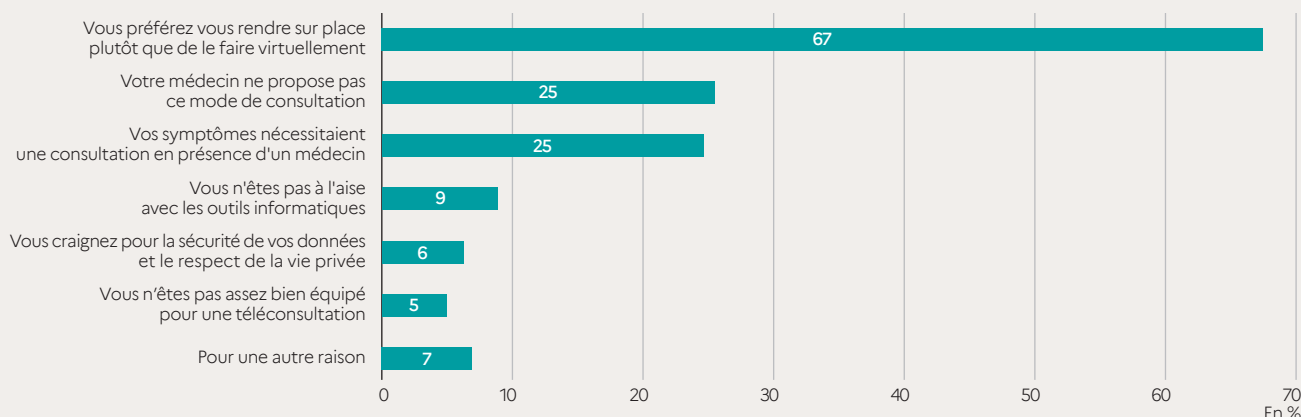
En 2023, selon le Baromètre d'opinion de la Drees, les personnes qui ont recours à la téléconsultation considèrent plus fréquemment que les dépenses de santé sont trop élevées. Les télépatients sont également plus critiques envers la gestion du système de santé que ceux qui consultent uniquement en cabinet ou qui n'ont pas consulté au cours des douze derniers mois. De fait, concernant les dépenses de santé, plus des trois quarts des personnes n'ayant pas téléconsulté s'estiment plutôt d'accord avec l'idée qu'il n'y a pas de raison de les limiter car la santé n'a pas de prix, contre moins des deux tiers des télépatients (**tableau 2**).

En outre, même si la grande majorité des personnes s'accordent à dire que les dépenses de santé sont trop élevées en raison d'une mauvaise gestion du système de santé, elles sont un peu plus nombreuses parmi les télépatients (82 %) que parmi les personnes ayant consulté en cabinet (77 %) ou celles n'ayant pas consulté (78 %). Les opinions sur les mesures à prendre pour réduire le déficit de la branche maladie de la Sécurité sociale rejoignent en partie celles sur

les dépenses de santé. Comme l'ensemble de la population, les télépatients ne souhaitent pas limiter les remboursements de certaines prestations par la Sécurité sociale ou réduire la prise en charge des longues maladies. Toutefois, cette opposition est moins marquée parmi les télépatients : 39 % d'entre eux se déclarent favorables à la limitation des remboursements de certaines prestations pour réduire le déficit de la Sécurité sociale, contre 31 % des personnes ayant consulté uniquement en cabinet. Ils sont également un peu moins opposés que les autres à la réduction de la prise en charge des longues maladies pour réduire ce déficit : 22 % des télépatients y sont favorables, contre 14 % des autres patients. Les télépatients considèrent aussi plus fréquemment qu'il faudrait « permettre aux infirmiers ou aux pharmaciens de faire certaines tâches à la place des médecins, comme le renouvellement d'ordonnances » (84 % contre 77 %)⁶.

Par ailleurs, les télépatients sont plus nombreux à déclarer que l'assurance maladie devrait bénéficier à tous sans distinction de catégorie sociale et de statut professionnel (55 %, contre 49 % parmi le reste de la population) [**tableau complémentaire C**].

Graphique 2 Raisons déclarées par les personnes interrogées de non recours à la téléconsultation en 2024



Note > Les personnes interrogées peuvent répondre plusieurs raisons. La question posée est : « Pourquoi n'avez-vous pas recouru à la téléconsultation au cours des douze derniers mois ? »

Lecture > En 2024, 67 % des personnes résidant en France métropolitaine déclarent ne pas avoir eu recours à la téléconsultation au cours des douze derniers mois car elles préféraient se rendre sur place plutôt que de le faire virtuellement.

Champ > France métropolitaine, personnes âgées de 18 ans ou plus vivant en logement ordinaire.

Source > Insee, enquête TIC Ménages 2024.

> Études et Résultats n° 1366 © Drees

Tableau 2 Opinions des résidents de France métropolitaine sur le système de santé, selon le mode de consultation, en 2023

				En %
Opinions	Personnes qui, au cours des douze derniers mois,...			Ensemble
	...ont téléconsulté	...ont consulté en cabinet	...n'ont pas consulté	
Opinions sur les dépenses de santé : personnes plutôt d'accord avec l'idée que...				
Il n'y a pas de raison de limiter les dépenses car la santé n'a pas de prix	64	76	80	75
Les dépenses de santé sont trop élevées car le système n'est pas bien géré	82	77	78	78
Dans un pays développé, il est normal que l'on dépense de plus en plus pour la santé	72	79	80	78
Opinions sur les mesures à prendre pour réduire le déficit de la Sécurité sociale : Personnes plutôt favorables à l'idée de...				
Limiter le remboursement de la Sécurité sociale pour certaines prestations	39	31	34	33
Réduire la prise en charge des longues maladies par la Sécurité sociale	22	14	20	16
Permettre aux infirmiers ou aux pharmaciens de faire certaines tâches à la place des médecins, comme le renouvellement d'ordonnances	84	77	72	77

Lecture > En 2023, 64 % des personnes ayant téléconsulté au cours des douze derniers mois sont plutôt d'accord avec l'idée qu'il n'y a pas de raison de limiter les dépenses car la santé n'a pas de prix.

Champ > Personnes résidant en France métropolitaine et âgées de 18 ans ou plus.

Source > Drees, Baromètre d'opinion 2023.

> Études et Résultats n° 1366 © Drees

6. Comparativement au type de consultation, l'âge n'est pas un facteur qui joue, toutes choses égales par ailleurs, sur les opinions concernant les politiques de santé hormis quand il s'agit de se prononcer sur la réduction de la prise en charge des longues maladies par la sécurité sociale.

Plus de sept personnes sur dix estiment que les téléconsultations sont un moyen de lutter contre les déserts médicaux

Plus de sept personnes interrogées sur dix sont d'accord avec l'idée que les téléconsultations sont un moyen de lutter contre les déserts médicaux et autant considèrent qu'elles constituent une solution pour désengorger les services d'urgences des hôpitaux (graphique 3).

Les télépatients sont plus nombreux à percevoir la téléconsultation comme un moyen de lutter contre les déserts médicaux (85 %, contre 71 % des personnes ayant consulté en cabinet ou n'ayant pas consulté) ou comme une solution pour désengorger les services d'urgences (84 % contre 69 %) [tableau complémentaire D]. De même, plus on utilise Internet intensivement, plus on adhère à l'une ou l'autre de ces opinions. Par ailleurs, 75 % des télépatients approuvent conjointement ces deux opinions, contre 60 % des personnes ayant consulté en cabinet ou n'ayant pas consulté, et très peu n'en soutiennent aucune des deux (7 %, contre 19 % parmi les personnes n'ayant pas téléconsulté).

Le fait d'avoir des enfants ou d'être jeune augmente également l'adhésion à ces deux opinions. Ainsi, huit personnes sur dix en couple avec enfants ou en familles monoparentales considèrent que les téléconsultations peuvent pallier le problème des déserts médicaux, contre près de sept sur dix pour les personnes seules ou en couple sans enfant. Huit jeunes de moins de 35 ans sur dix estiment que les téléconsultations sont une solution pour désengorger les services d'urgence, contre sept sur dix parmi les 35-64 ans et six sur dix parmi les 65 ans et plus. Il en va globalement de même quant à l'opinion sur les déserts médicaux.

Le rural non périurbain se démarque nettement des autres territoires sur ces deux sujets : parmi les personnes qui y résident, 60 % s'estiment d'accord avec l'idée que les téléconsultations sont un moyen de lutter contre les déserts médicaux, contre 75 % en moyenne parmi ceux résidant dans le rural périurbain ou dans des

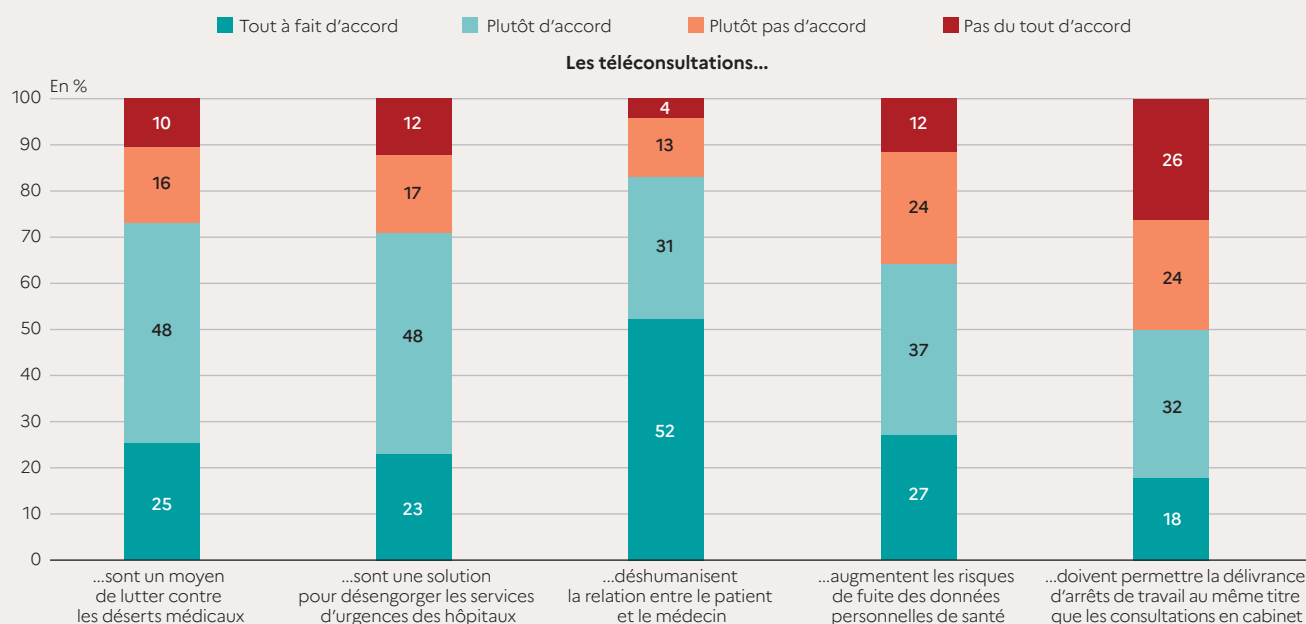
communes moyennement ou densément peuplées (ceintures urbaines, centres urbains intermédiaires, petites villes et grands centres urbains). Cet écart d'opinion persiste quelle que soit la tranche d'âge des personnes interrogées.

Pour la grande majorité des personnes, les téléconsultations déshumanisent la relation entre le patient et le médecin

En 2023, plus de huit personnes sur dix résidant en France métropolitaine considèrent que les téléconsultations déshumanisent la relation entre le patient et le médecin, et plus de six sur dix qu'elles augmentent le risque de fuite de données personnelles de santé (graphique 3). Sur ces questions, les opinions varient assez nettement selon que l'on recourt à la téléconsultation ou non ; les écarts sont même encore plus marqués que pour les opinions en lien avec les déserts médicaux ou les services d'urgences. Parmi les personnes ayant consulté en cabinet ou n'ayant pas consulté, près des deux-tiers estiment que les téléconsultations accentuent les risques de fuite des données personnelles de santé, contre un télépatient sur deux (tableau complémentaire D). De même, 85 % des personnes n'ayant pas téléconsulté pensent que les téléconsultations déshumanisent la relation patient médecin, alors que cette opinion n'est partagée que par 69 % des télépatients.

Les personnes âgées reconnaissent également plus fortement le risque de déshumanisation de la téléconsultation : 88 % des personnes âgées de 60 ans ou plus considèrent que les téléconsultations déshumanisent la relation médecin patient, contre 80 % du reste de la population. L'opinion concernant les risques pour les données personnelles de santé potentiellement associés à la téléconsultation présente également un écart selon l'âge, mais il est plus progressif après 40 ans : ils sont 59 % parmi les moins de 45 ans à considérer que c'est un risque, 65 % parmi les 45-59 ans, 68 % parmi les 60-74 ans et 76 % parmi les 75 ans ou plus. De même, plus les enquêtés ont une pratique fréquente d'Internet,

Graphique 3 Opinions des résidents de France métropolitaine sur les téléconsultations, en 2023



Lecture > En 2023, 25 % des résidents de France métropolitaine sont tout à fait d'accord avec l'idée que les téléconsultations sont un moyen de lutter contre les déserts médicaux.

Champ > Personnes résidant en France métropolitaine et âgées de 18 ans ou plus.

Source > Drees, Baromètre d'opinion 2023.

> Études et Résultats n° 1366 © Drees

moins la téléconsultation représente à leurs yeux un risque pour les données personnelles de santé : ceux utilisant Internet tous les jours ou presque sont 62 % à partager cette opinion, contre 72 % parmi ceux en ayant un usage hebdomadaire ou moins, et 79 % parmi ceux n'ayant pas utilisé Internet dans les trois derniers mois.

Les télépatients moins favorables à des restrictions sur les possibilités ouvertes par la téléconsultation

Les personnes interrogées sont plus nombreuses à estimer que la téléconsultation devrait être autorisée uniquement avec son médecin traitant (42 %) plutôt qu'avec des médecins que le patient a déjà vus (31 %) ou avec n'importe quel médecin (27 %). En revanche, les télépatients sont bien plus nombreux à se prononcer en faveur d'une téléconsultation auprès de n'importe quel médecin (46 %).

Les diplômés du supérieur se partagent presque à égalité entre les trois options, tandis que les titulaires d'un CAP, BEP ou d'un baccalauréat se prononcent surtout en faveur de téléconsultations uniquement avec son médecin traitant (43 %). Toutefois,

l'âge reste le facteur le plus discriminant : si les moins de 50 ans sont partagés également entre les trois propositions (un tiers chacune), la moitié des personnes âgées de 50 ans ou plus pensent que la téléconsultation devrait être autorisée uniquement avec son médecin traitant, 30 % un médecin déjà vu en consultation et 20 % avec n'importe quel médecin.

Quant à la possibilité de délivrer un arrêt de travail lors de téléconsultations au même titre que lors de consultations en cabinet, autant de personnes y sont favorables que défavorables. En revanche, une nette majorité de télépatients se dit d'accord avec cette opinion : c'est le cas de 64 % d'entre elles, contre 46 % des personnes ayant consulté uniquement en cabinet et 52 % des personnes n'ayant pas consulté au cours des douze derniers mois. Par ailleurs, plus les enquêtés sont âgés, moins ils soutiennent l'idée de délivrer un arrêt de travail durant une téléconsultation : plus de six jeunes sur dix âgés de moins de 30 ans sont d'accord avec cette possibilité, contre un peu plus de la moitié des 35-54 ans et à peine un tiers des 65 ans et plus. ●



Télécharger les données

Mots clés : Accès aux soins Disparités et inégalités territoriales Médecin généraliste Organisation des soins Conditions d'exercice

Pour en savoir plus

- > **Assurance Maladie** (2020, septembre). *Téléconsultation : une pratique qui s'installe dans la durée*. Communiqué de presse.
- > **Champagne, C., Pailhé, A., Solaz, A.** (2015, octobre). Le temps domestique et parental des hommes et des femmes : quels facteurs d'évolutions en 25 ans ? Insee, *Économie et statistique*, 478-480, pp. 209-242.
- > **Esteban, L.** (2025, novembre). Lorsque les deux parents travaillent à temps complet, la mère passe en moyenne une heure de plus par jour avec les enfants que le père. Drees, *Études et Résultats*, 1356.
- > **Gleizes, F., Nougaret, A., Pla, A., Viard-Guillot, L.** (2022, mai). Un tiers des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021. Insee, *Insee Focus*, 267.
- > **Kamionka, J., Bergeat, M.** (2022, décembre). Sept téléconsultations de médecine générale sur dix concernent en 2021 des patients des grands pôles urbains. Drees, *Études et Résultats*, 1249.
- > **Montaut, A.** (2010, février). Santé et recours aux soins des femmes et des hommes – Premiers résultats de l'enquête Handicap Santé 2008. Drees, *Études et résultats*, 717.
- > **Le Pape, A.** (2023, juillet). Téléconsultation : description et opinions des patients et médecins généralistes de la maison de santé pluridisciplinaire de Luçon durant le premier confinement de la crise sanitaire de la Covid-19 : étude épidémiologique descriptive quantitative. Médecine humaine et pathologie. Nantes, France.
- > **Cour des comptes** (2025, avril). *Les téléconsultations – Une place limitée dans le système de santé, une stratégie à clarifier pour améliorer l'accès aux soins*. Communication à la commission des affaires sociales du Sénat.
- > **Insee** (2025, octobre). *Économie et société à l'ère du numérique – Édition 2025*. Insee, coll. : Insee Références (fiche 3.6).

> **Publications**
drees.solidarites-sante.gouv.fr

> **Open Data**
data.drees.solidarites-sante.gouv.fr

> **Nous contacter**
drees-infos@sante.gouv.fr

> **Contact presse**
drees-presse@sante.gouv.fr

Directeur de la publication : Thomas Wanecq

Responsable d'édition : Valérie Bauer-Eubriet

Chargé d'édition : Alexandre Gadaud

Composition et mise en pages : Julie Eneau

Conception graphique : Drees

Reproduction autorisée sous réserve de la mention des sources

ISSN électronique 1146-9129 • AIP 0001384

Les destinataires de cette publication sont informés de l'existence à la Drees d'un traitement de données à caractère personnel les concernant. Ce traitement, sous la responsabilité du directeur de la publication, a pour objet la diffusion de la publication de la Drees. Les données utilisées sont l'identité, la profession, l'adresse postale personnelle ou professionnelle. Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les destinataires disposent d'un droit d'accès et de rectification aux données les concernant ainsi qu'un droit d'opposition à figurer dans ce traitement. Ils peuvent exercer ces droits en écrivant à : Drees - Bureau des Publications et de la Communication - 14 avenue Duquesne - 75 350 Paris 07 SP ou en envoyant un courriel à : drees-infos@sante.gouv.fr