Contacts Ifop
Marion CHASLES-PAROT, Directrice Expertise Société
Marion.Chasles-Parot@ifop.com
Angèle DOUILLARD, Cheffe de groupe
Angele.Douillard@ifop.com



La santé à l'ère du numérique : téléconsultation, intelligence artificielle et attachement à l'humain

Contact Medadom : Katarina FISIAK,
katarina.fisiak@medadom.com

Novembre 2026

Sommaire

01 Contexte & Objectifs

02 Méthodologie

03 Les résultats de l’étude

A. L'accès aux soins et les solutions adoptées en cas de difficulté
B. La téléconsultation : une pratique qui progresse, mais reste perçue comme une solution d'appoint
C. La téléconsultation assistée : réintroduire de l'humain pour lever les freins
D. L'intelligence artificielle : un nouveau réflexe de santé
E. Présidentielle 2027 : la santé reste une priorité





01

Contexte & Objectifs

Contexte & Objectifs

Contexte

Dans un contexte marqué par des difficultés persistantes d'accès aux soins et des inégalités territoriales dans l'offre médicale, les Français sont amenés à diversifier leurs pratiques pour répondre à leurs besoins de santé. La téléconsultation, et plus récemment l'intelligence artificielle, ouvrent de nouvelles perspectives, tout en soulevant des interrogations sur la place du médecin et le maintien d'une relation humaine dans le parcours de soins.

À l'approche de l'élection présidentielle de 2027, MEDADOM a souhaité dresser **un état des lieux des pratiques de santé des Français, de leur rapport aux nouvelles solutions médicales et de leurs attentes pour améliorer l'accès aux soins.**

Objectifs

- Identifier les solutions auxquelles les Français ont recours en cas de difficultés d'accès aux soins.
- Mesurer l'adoption et la perception de la téléconsultation, ainsi que son rôle dans le parcours de soins des Français.
- Évaluer le potentiel de la téléconsultation assistée et identifier les bénéfices qui lui sont associés, notamment en matière d'accessibilité et d'accompagnement humain.
- Explorer la place croissante de l'intelligence artificielle dans les pratiques de santé.
- Mesurer les attentes des Français en matière d'accès aux soins à l'approche de l'élection présidentielle de 2027.





02

Méthodologie

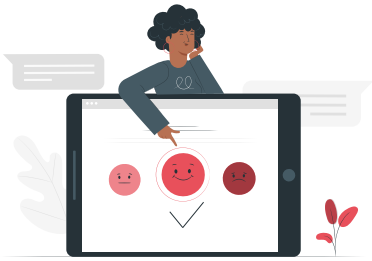
Méthodologie



L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1 501 personnes**, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.



La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession), après stratification par région et catégorie d'agglomération.



Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne **du 4 au 10 novembre 2026**.

Les différences significatives

XX% / **XX%** : le résultat apparaît en **rouge** lorsqu'il est significativement inférieur à la moyenne, en **vert** lorsqu'il est significativement supérieur à la moyenne.
Les différences significatives sont indiquées au seuil de confiance de 95%. En d'autres termes, il y a 95% de chances que l'écart constaté ne soit pas dû au hasard mais à une réelle différence de perception.



03

Résultats de l’étude



L'accès aux soins et les solutions adoptées en cas de difficulté

9 Français sur 10 ont accès à un médecin traitant.

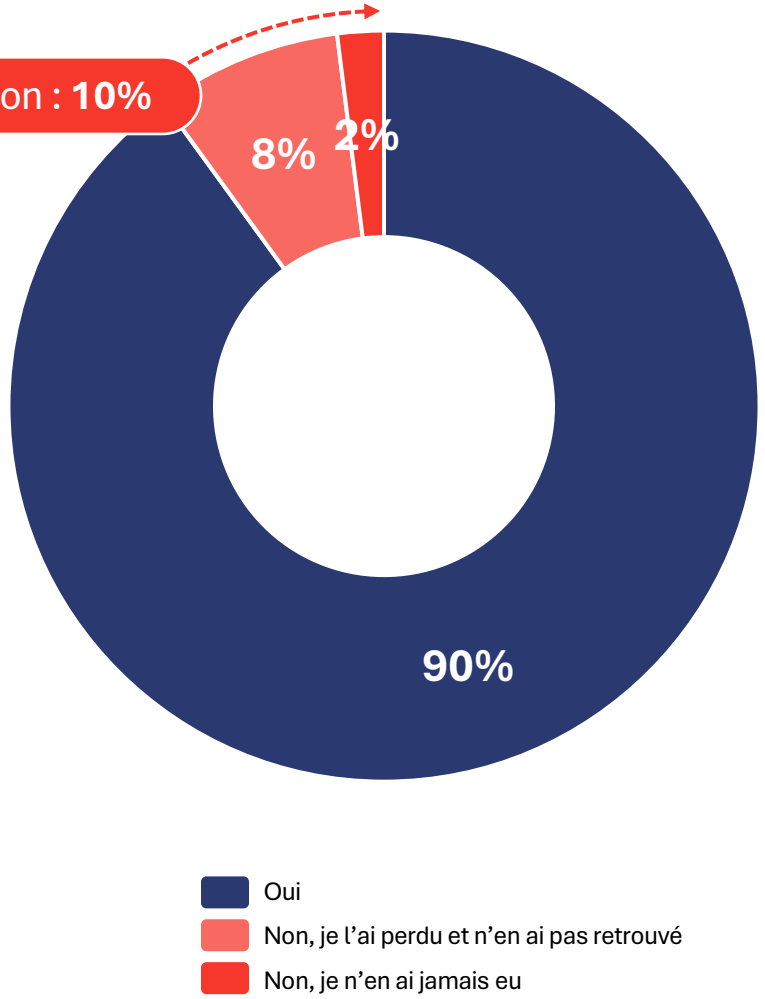
Question : Avez-vous actuellement un médecin traitant ?

L'absence de médecin traitant est d'autant plus importante parmi ...

Les moins de 35 ans : **17%**
dont 18-24 ans : **23%**

Les habitants de l'agglo. parisienne : **14%**

Ceux ayant déjà eu recours à la téléconsultation : **14%**





Face aux difficultés d'accès rapide à une consultation médicale, les Français préfèrent attendre le rendez-vous, mais une partie se tourne vers l'automédication et les solutions alternatives comme la téléconsultation.

Question : La dernière fois que vous n'avez pas pu obtenir rapidement un rendez-vous en présentiel chez un médecin, qu'avez-vous fait ?



Report ou renoncement aux soins : **31%**

Recherche de conseils et automédication : **25%**

Recours à des solutions médicales alternatives : **19%**

Recours à des médecins plus contraignants : **7%**



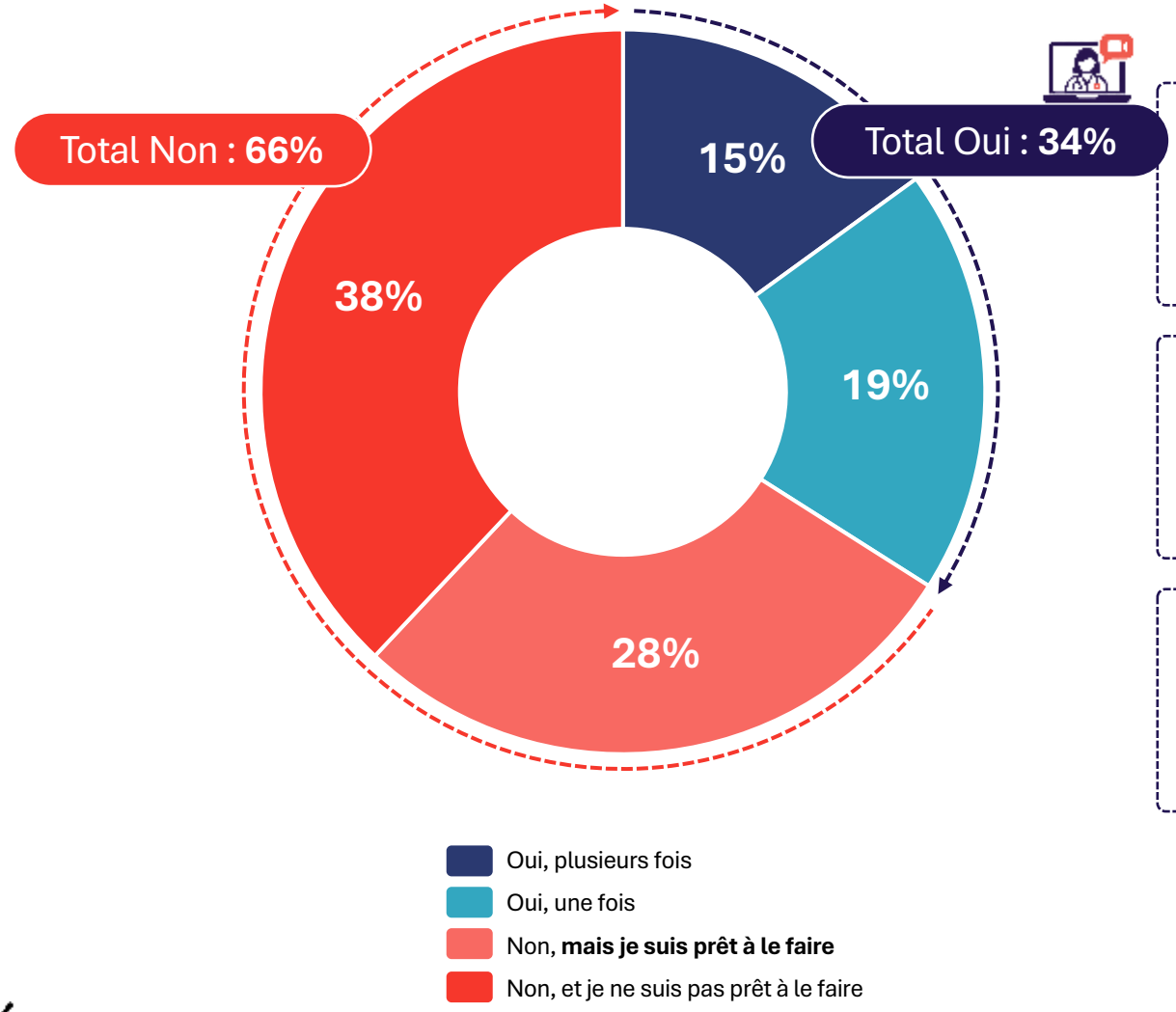
Total supérieur à 100% - Les interviewés pouvaient cocher plusieurs réponses.



La téléconsultation : une pratique qui progresse, mais reste perçue comme une solution d'appoint

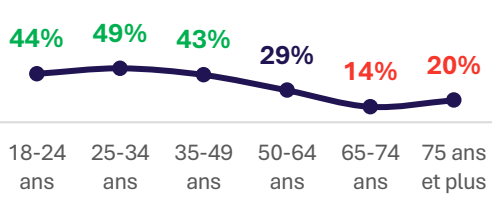
La téléconsultation a déjà séduit un tiers des Français, principalement les jeunes et les urbains, mais peine encore à s'imposer auprès de certaines populations.

Question : Avez-vous déjà eu recours à une téléconsultation avec un médecin ?
Mise à niveau : La téléconsultation est une consultation médicale réalisée à distance, par vidéo, avec un médecin, depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone, sans avoir à se déplacer dans un cabinet médical.

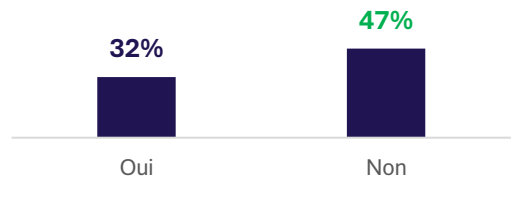


Total Oui

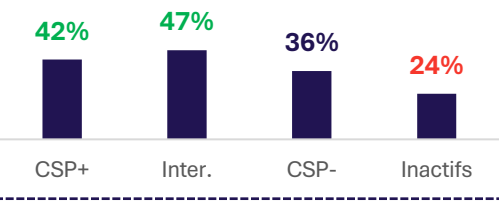
Âge



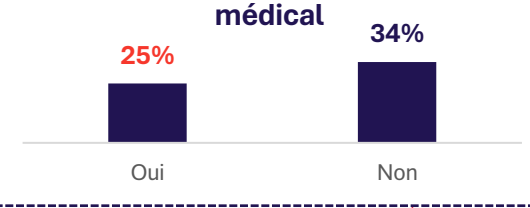
Accès à un médecin traitant



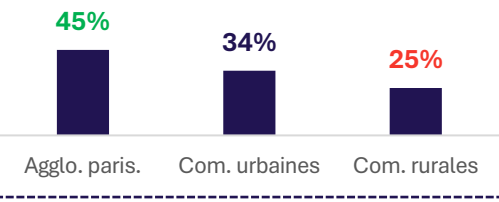
CSP



Réside dans un désert médical



Taille d'agglomération

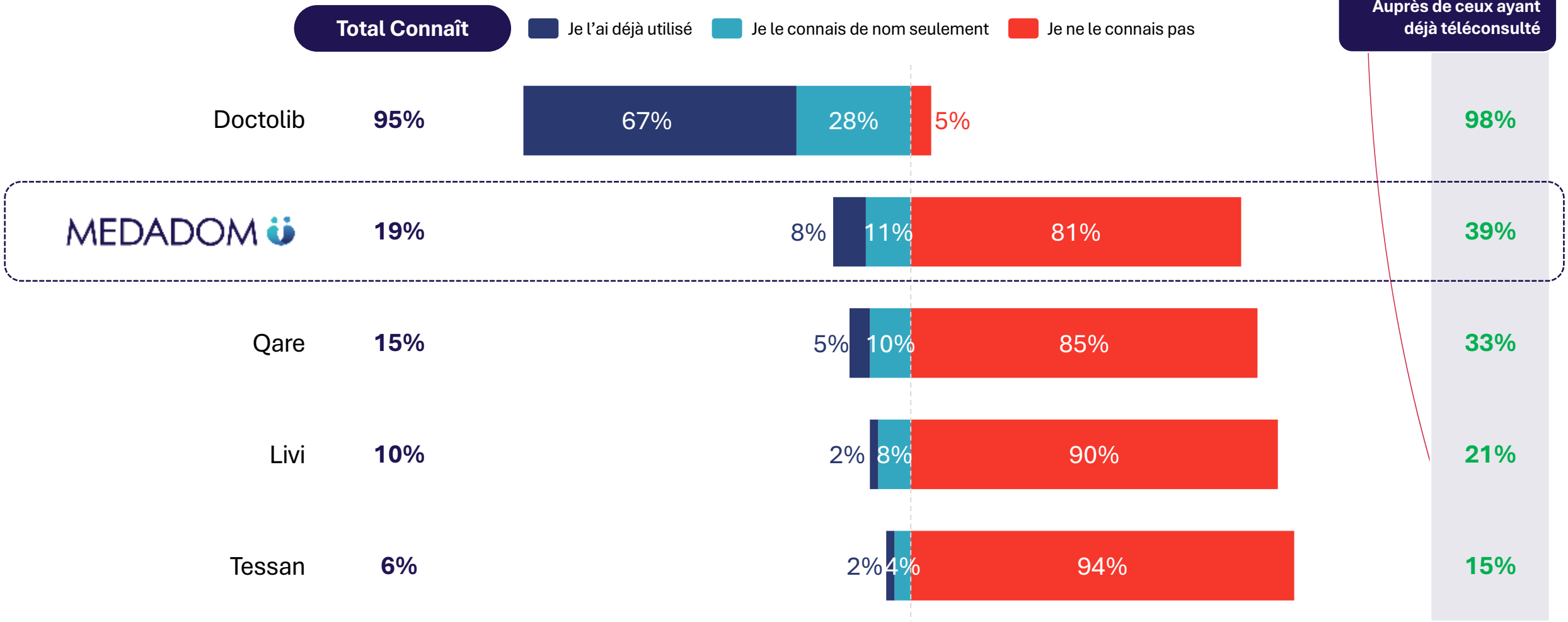




Dans un marché de la téléconsultation largement dominé par Doctolib, MEDADOM s'impose comme le deuxième acteur le plus connu, mais sa notoriété reste encore limitée.



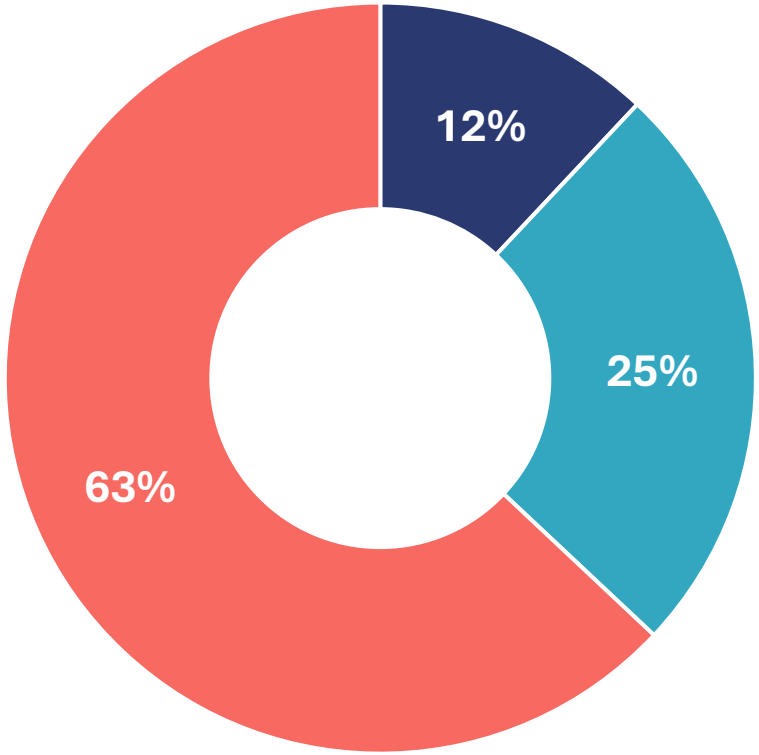
Question : Pour chacun des services de téléconsultation suivants, diriez-vous que...



Pour près de deux tiers des Français, la téléconsultation reste une solution de dépannage plutôt qu'une véritable alternative à la consultation traditionnelle.



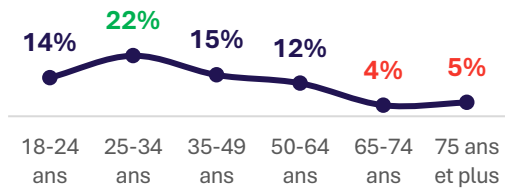
Question : Selon vous, la téléconsultation est-elle…



- Une solution à part entière pour accéder à un médecin
- Un complément utile à la consultation en cabinet
- Une solution de dépannage

Solution à part entière

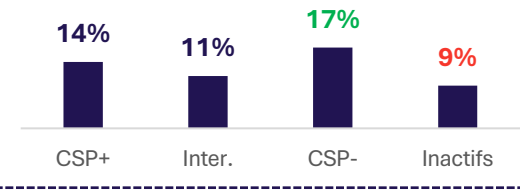
Âge



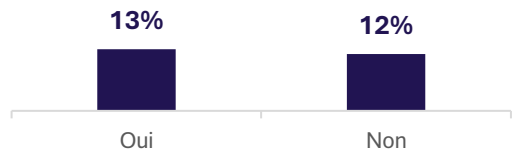
Accès à un médecin traitant



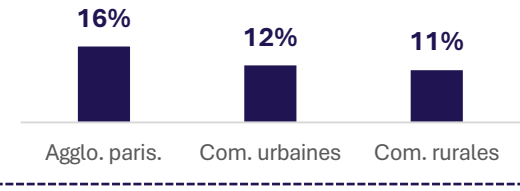
CSP



Réside dans un désert médical



Taille d'agglomération

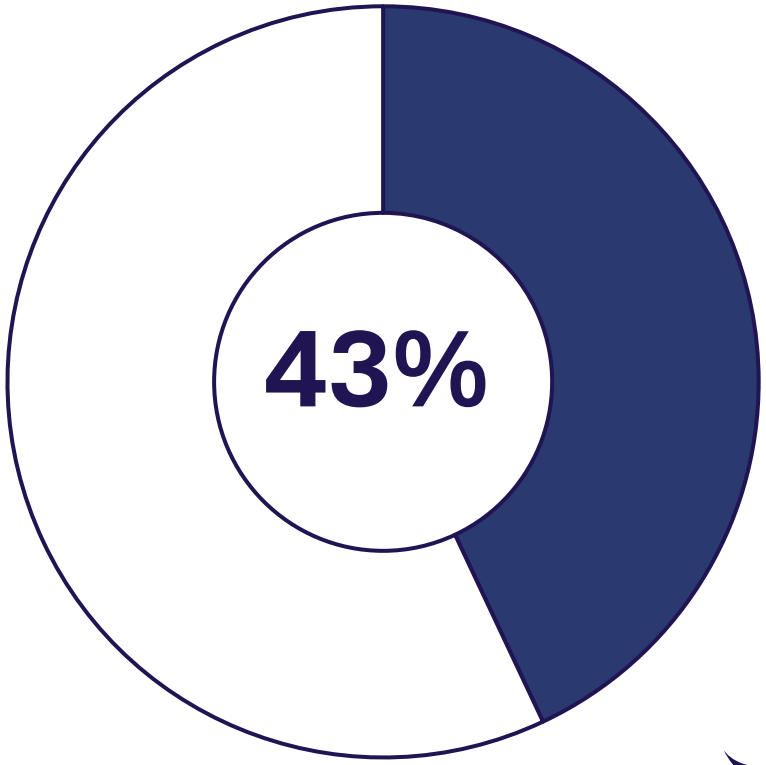


Recours à la téléconsultation



Au-delà de faciliter l'accès aux soins, la téléconsultation peut également contribuer à limiter les passages aux urgences.

Question : Est-ce que la téléconsultation vous a déjà évité d'aller aux urgences ?
Base : A ceux qui ont déjà eu recours à une téléconsultation avec un médecin, soit 34% de l'échantillon



des personnes ayant déjà téléconsulté déclarent que la téléconsultation leur a déjà permis d'éviter les urgences.

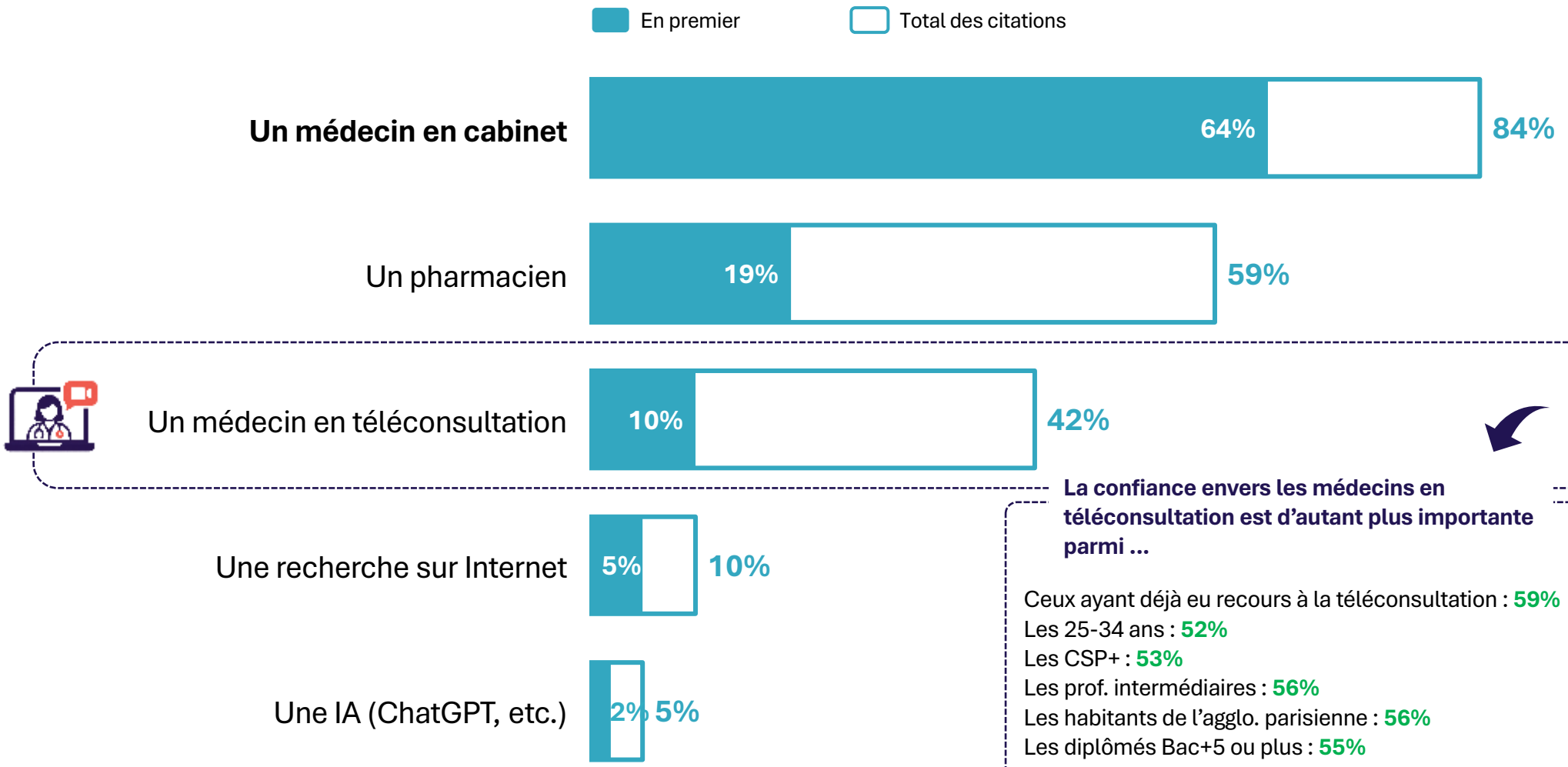
En somme, **14%*** des Français ont déjà évité les urgences grâce à la téléconsultation.

**Résultat recalculé sur base Ensemble*



Les Français font d'abord confiance aux professionnels de santé consultés en présentiel (médecin, puis pharmacien), mais la téléconsultation s'impose malgré tout comme une alternative crédible, loin devant Internet et l'intelligence artificielle.

Question : En cas de problème de santé sans gravité apparente, à qui feriez-vous le plus confiance pour vous conseiller ? En premier ? Et en second ?



La confiance envers les médecins en téléconsultation est d'autant plus importante parmi ...

Ceux ayant déjà eu recours à la téléconsultation : **59%**
Les 25-34 ans : **52%**
Les CSP+ : **53%**
Les prof. intermédiaires : **56%**
Les habitants de l'agglo. parisienne : **56%**
Les diplômés Bac+5 ou plus : **55%**



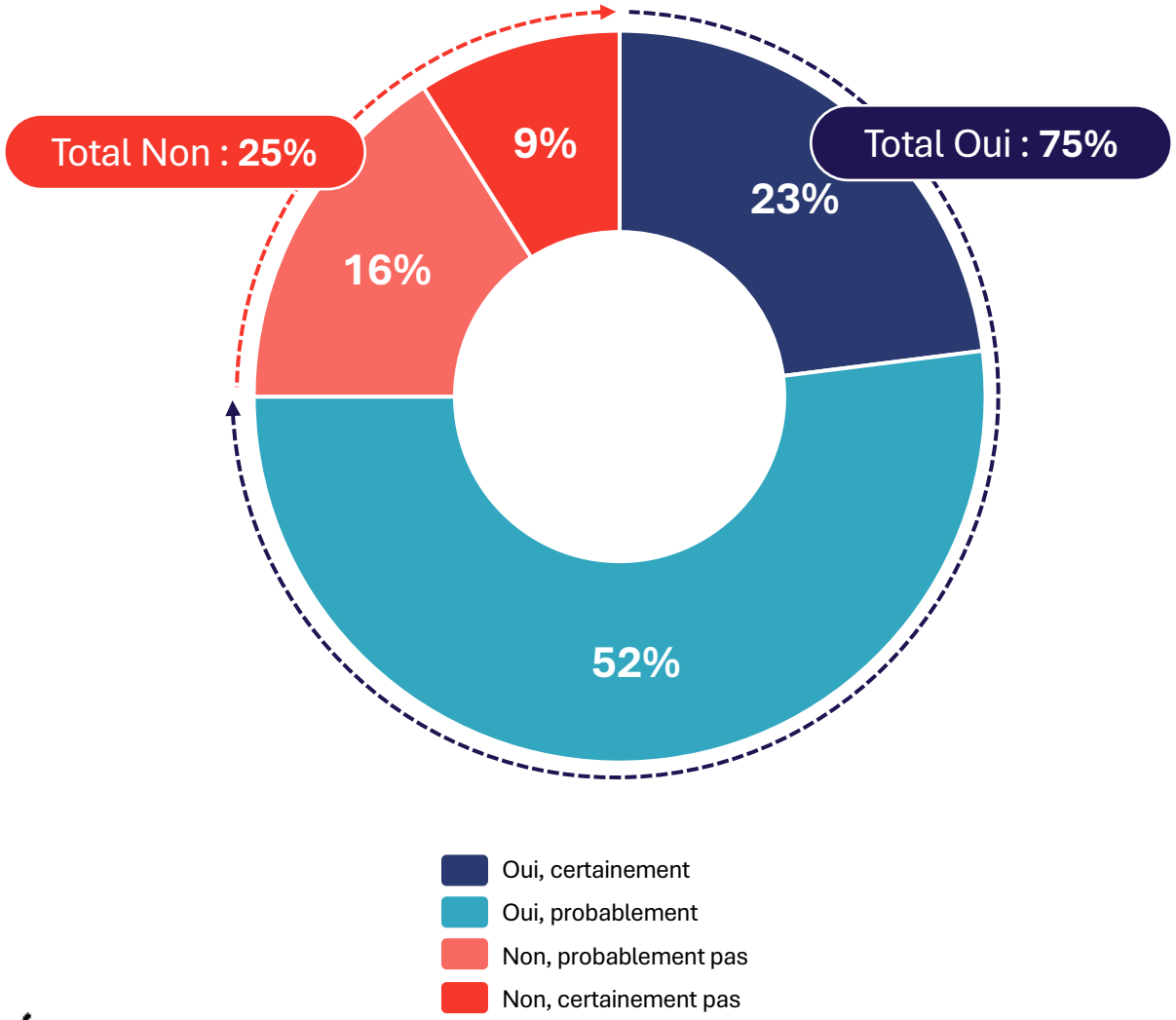


La téléconsultation assistée : réintroduire de l'humain pour lever les freins

Alors que la téléconsultation classique n'a été expérimentée que par un tiers des Français, la téléconsultation assistée suscite une large adhésion, laissant entrevoir un important potentiel de développement.

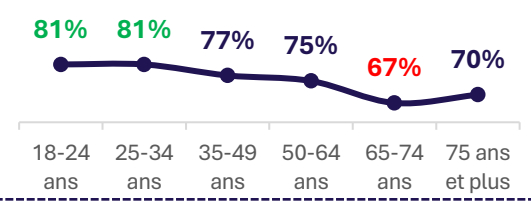


Question : Seriez-vous prêt à réaliser une téléconsultation sans rendez-vous, en pharmacie par exemple, accompagné par un professionnel de santé qui prend vos constantes sur place (tension, température, etc.), pour obtenir rapidement un avis médical ?



Total Oui

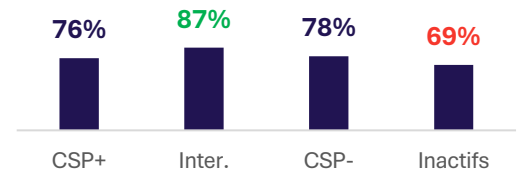
Âge



Accès à un médecin traitant



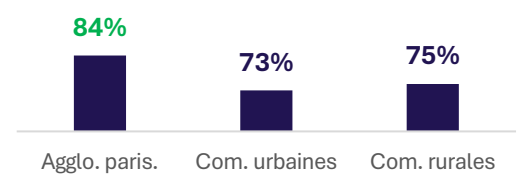
CSP



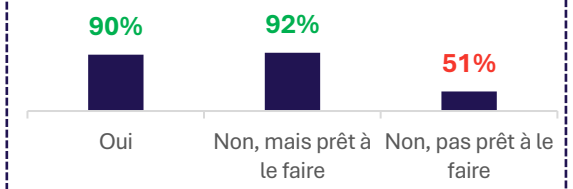
Réside dans un désert médical



Taille d'agglomération

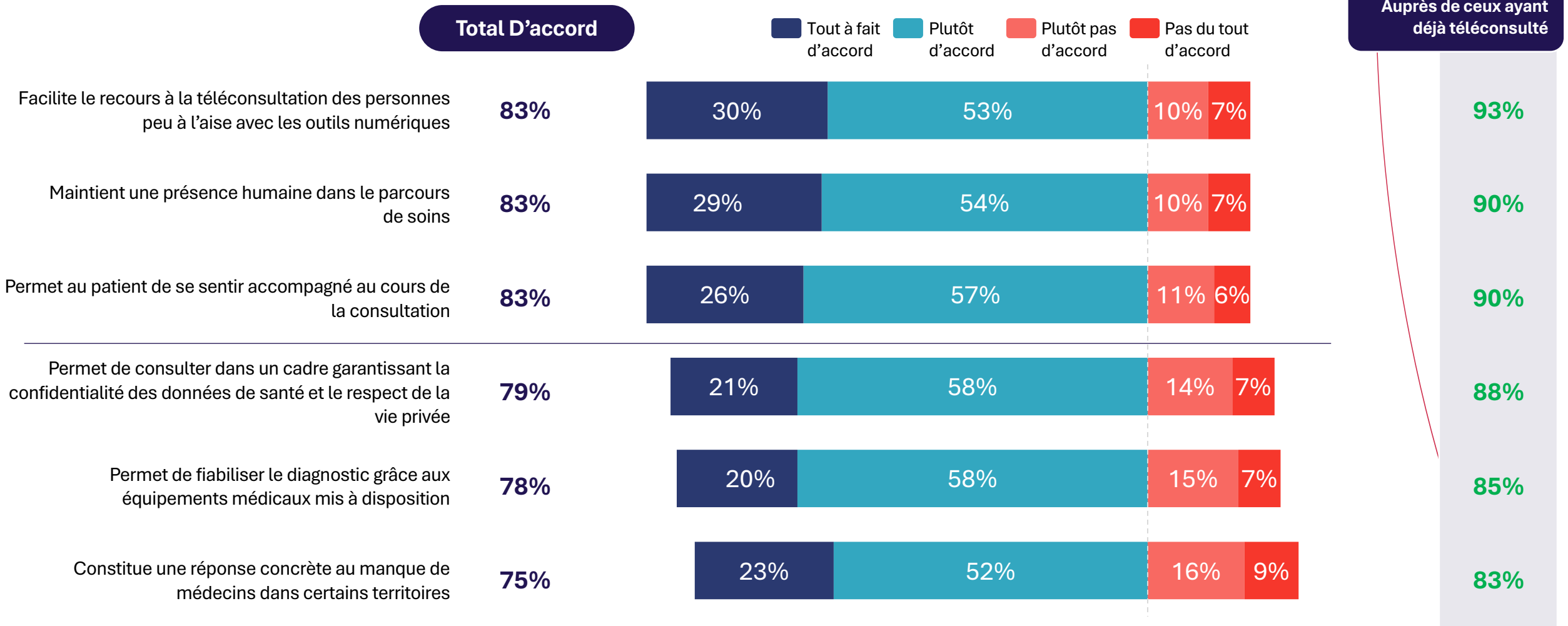


Recours à la téléconsultation



La téléconsultation assistée bénéficie d'une perception très positive, notamment pour sa capacité à préserver une présence humaine dans le parcours de soins et à faciliter l'accès à la téléconsultation des personnes peu à l'aise avec le numérique.

Question : Plus précisément concernant ce type de téléconsultation assistée par un professionnel de santé dans un lieu près de chez vous (en pharmacie, par exemple), direz-vous que vous êtes d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes ? Ce mode de téléconsultation ...



Les 18-24 ans se montrent particulièrement convaincus par les atouts de la téléconsultation assistée, tandis que les 50-74 ans expriment davantage de réserves.

Question : Plus précisément concernant ce type de téléconsultation assistée par un professionnel de santé dans un lieu près de chez vous (en pharmacie, par exemple), direz-vous que vous êtes d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes ? Ce mode de téléconsultation ...

	Tout à fait d'accord	Âge						CSP				Taille d'agglo.			Accès à un médecin traitant		Réside dans un désert médical	
		18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	CSP+	Prof. Inter.	CSP-	Inactfis	Agglo. Paris.	Com. Urb.	Com. Rurales	Oui	Non	Oui	Non
Facilite le recours à la téléconsultation des personnes peu à l'aise avec les outils numériques	30%	43%	32%	34%	22%	23%	34%	34%	34%	30%	27%	35%	29%	30%	30%	30%	28%	30%
Maintient une présence humaine dans le parcours de soins	29%	38%	25%	31%	27%	23%	32%	36%	25%	27%	29%	33%	27%	32%	29%	29%	28%	29%
Permet au patient de se sentir accompagné au cours de la consultation	26%	34%	26%	28%	21%	21%	32%	32%	22%	26%	25%	30%	24%	29%	26%	26%	29%	26%
Permet de consulter dans un cadre garantissant la confidentialité des données de santé et le respect de la vie privée	21%	26%	23%	20%	16%	19%	29%	23%	15%	22%	22%	23%	20%	22%	21%	23%	19%	21%
Permet de fiabiliser le diagnostic grâce aux équipements médicaux mis à disposition	20%	30%	21%	23%	15%	11%	19%	25%	17%	21%	17%	22%	18%	22%	19%	24%	18%	20%
Constitue une réponse concrète au manque de médecins dans certains territoires	23%	30%	26%	25%	17%	19%	27%	27%	24%	22%	23%	24%	23%	22%	23%	23%	16%	24%

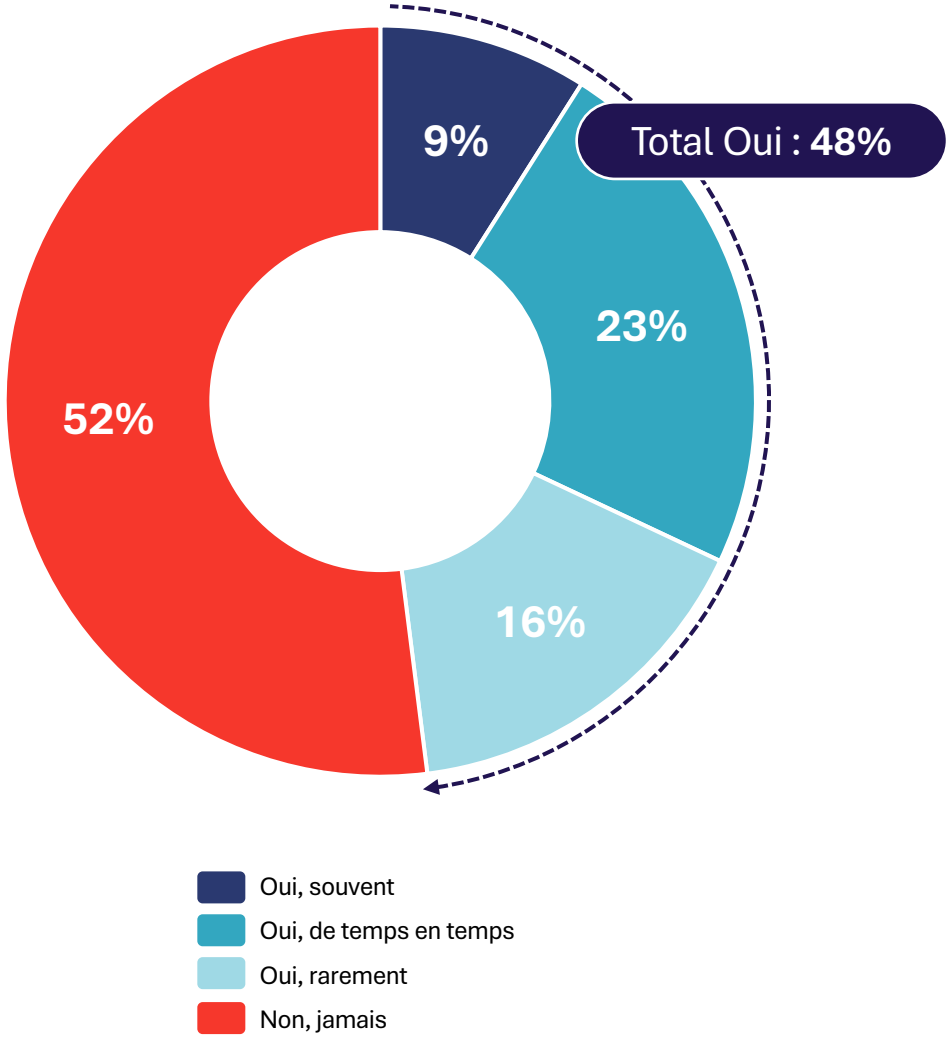


L'intelligence artificielle : un nouveau réflexe de santé

L’intelligence artificielle s’installe progressivement dans les pratiques de santé des Français, portée avant tout par les jeunes générations, qui y ont très largement recours.

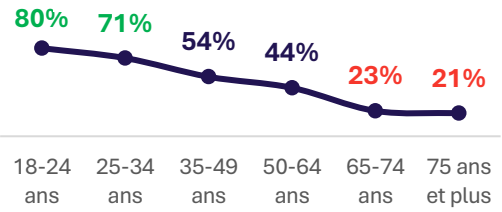


Question : Vous est-il déjà arrivé d'utiliser un outil d'intelligence artificielle (ChatGPT, Gemini, Le Chat, Copilot, etc.) pour une question de santé ?



Total Oui

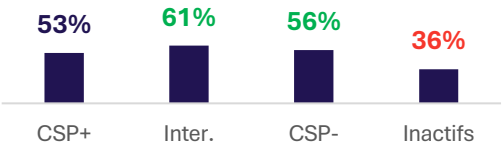
Âge



Accès à un médecin traitant



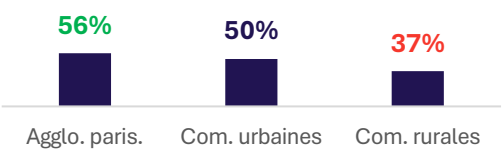
CSP



Réside dans un désert médical



Taille d’agglomération

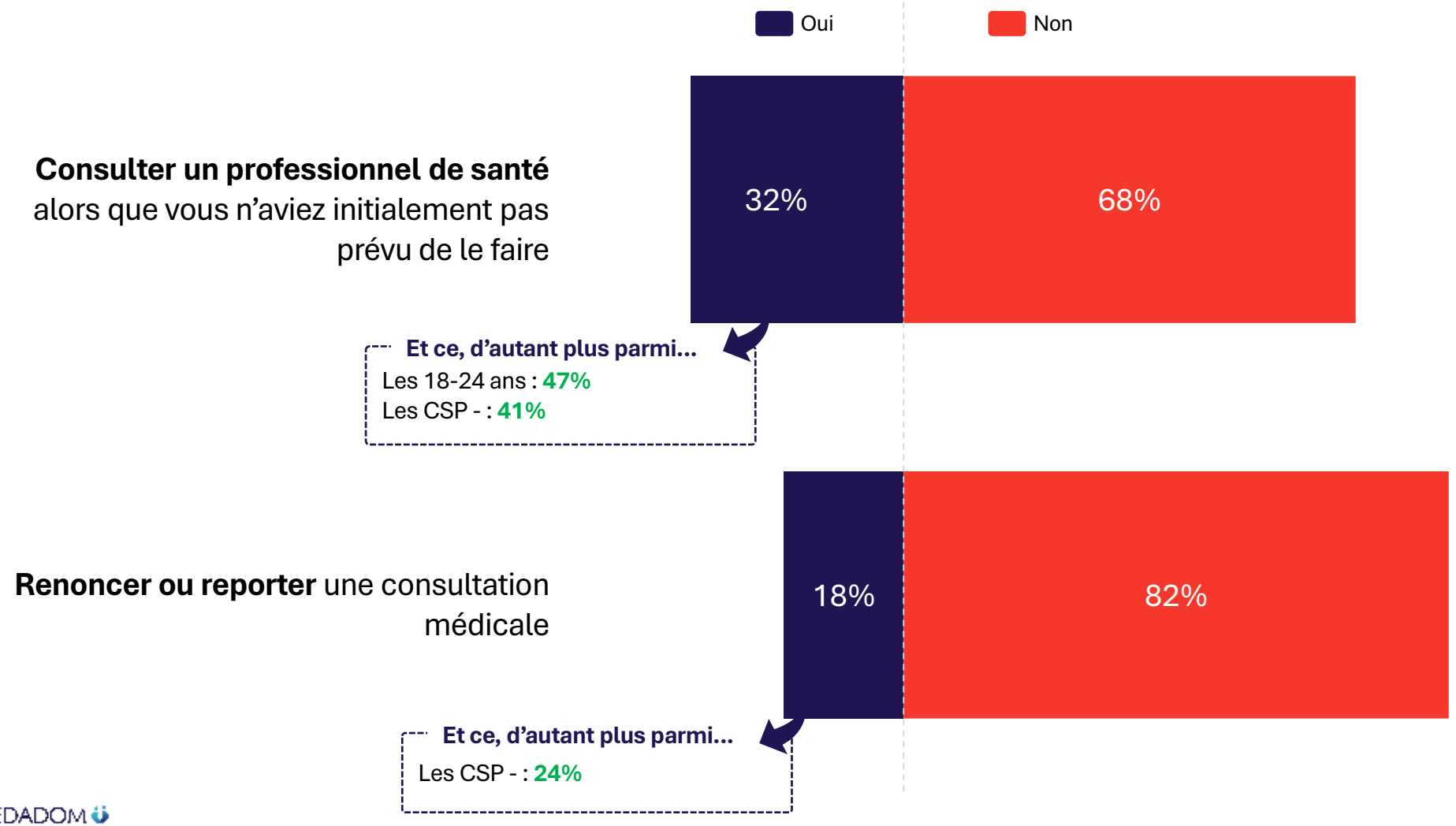


Recours à la téléconsultation



L’IA peut jouer un rôle ambivalent dans le parcours de soins : si elle incite certains utilisateurs à consulter un professionnel de santé, elle peut aussi conduire, plus marginalement, à reporter ou à renoncer à une consultation médicale.

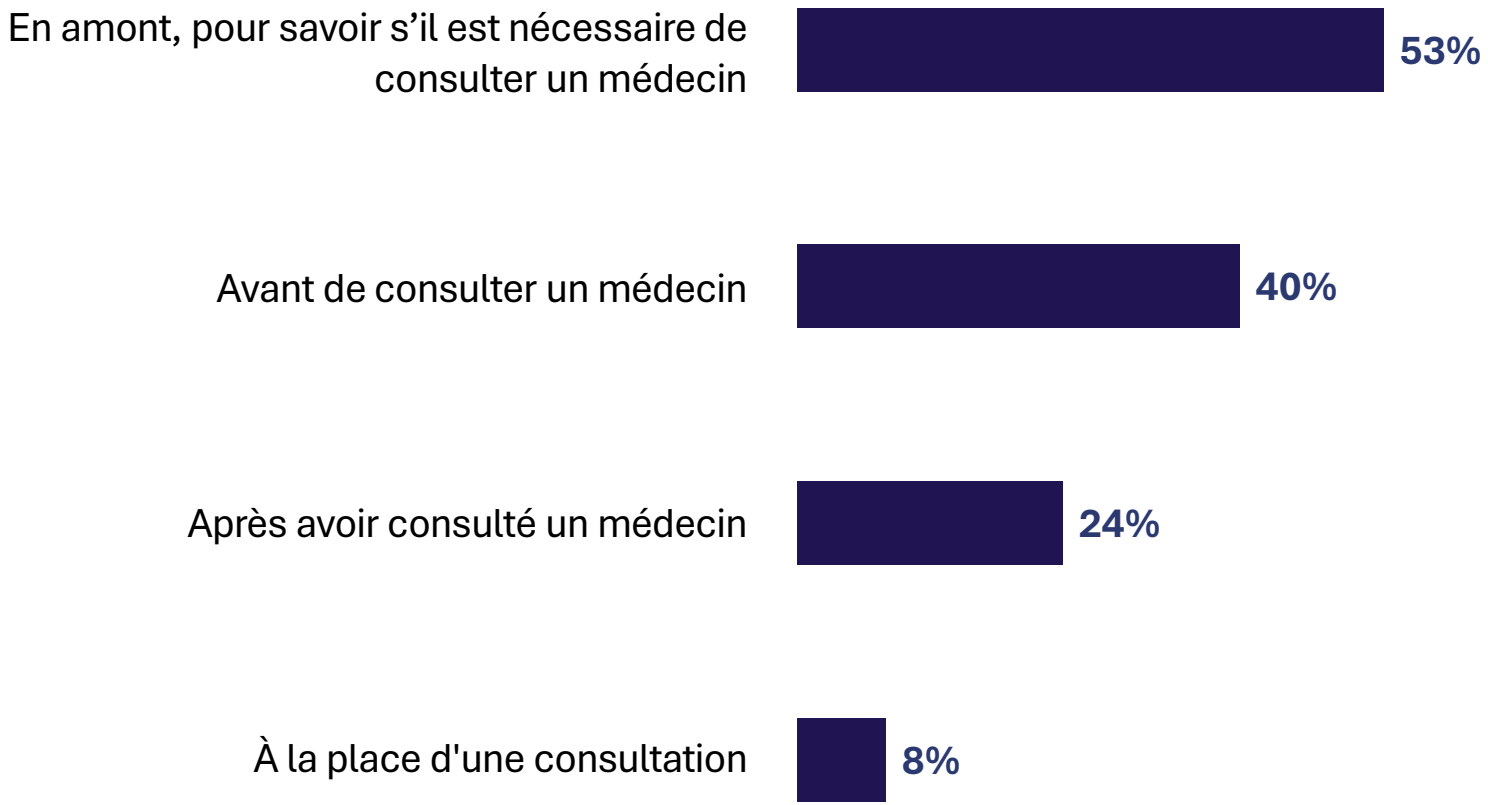
Question : L’utilisation de l’IA vous a-t-elle conduit à…
Base : A ceux qui ont déjà d'utiliser un outil d'intelligence artificielle (ChatGPT, Gemini, Le Chat, Copilot, etc.) pour une question de santé, soit 48% de l’échantillon





L’IA intervient principalement en amont du parcours de soins, comme un outil de premier conseil pour évaluer la nécessité de consulter un médecin, plutôt que comme un substitut à la consultation médicale.

Question : En général, vous interrogez l’IA…
Base : A ceux qui ont déjà d'utiliser un outil d'intelligence artificielle (ChatGPT, Gemini, Le Chat, Copilot, etc.) pour une question de santé, soit 48% de l’échantillon

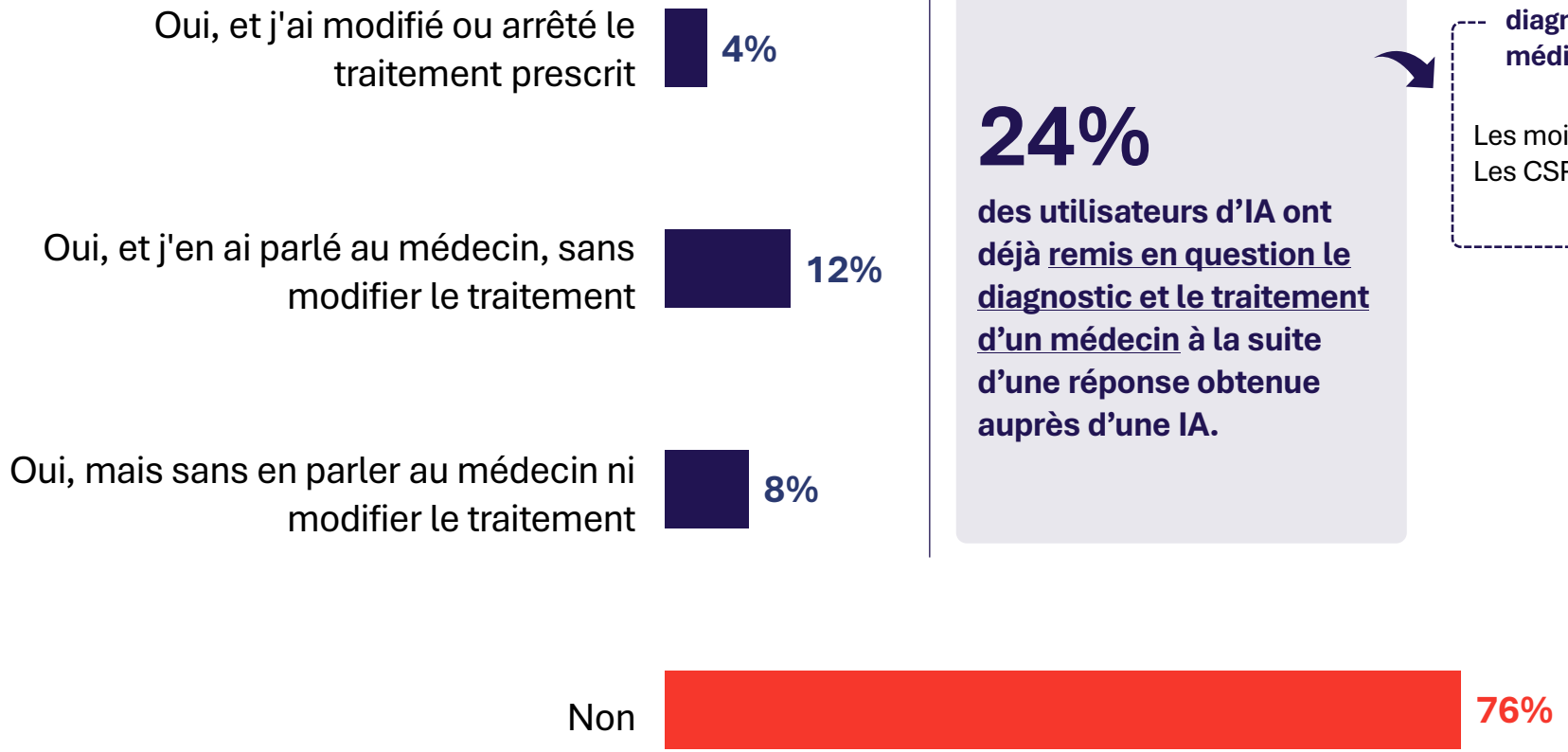




Total supérieur à 100% - Les interviewés pouvaient cocher plusieurs réponses.

Si l’IA reste principalement un outil de conseil, elle peut aussi amener certains utilisateurs à s’interroger sur les diagnostics médicaux reçus.

Question : Vous est-il déjà arrivé de remettre en question le diagnostic ou le traitement d'un médecin à la suite d'une réponse obtenue auprès d'une IA ?
Base : A ceux qui ont déjà d'utiliser un outil d'intelligence artificielle (ChatGPT, Gemini, Le Chat, Copilot, etc.) pour une question de santé, soit 48% de l’échantillon



24%

des utilisateurs d’IA ont déjà remis en question le diagnostic et le traitement d’un médecin à la suite d’une réponse obtenue auprès d’une IA.

La remise en question d’un diagnostic ou d’un traitement médical est plus importante parmi…

Les moins de 35 ans : **32%**
Les CSP - : **31%**

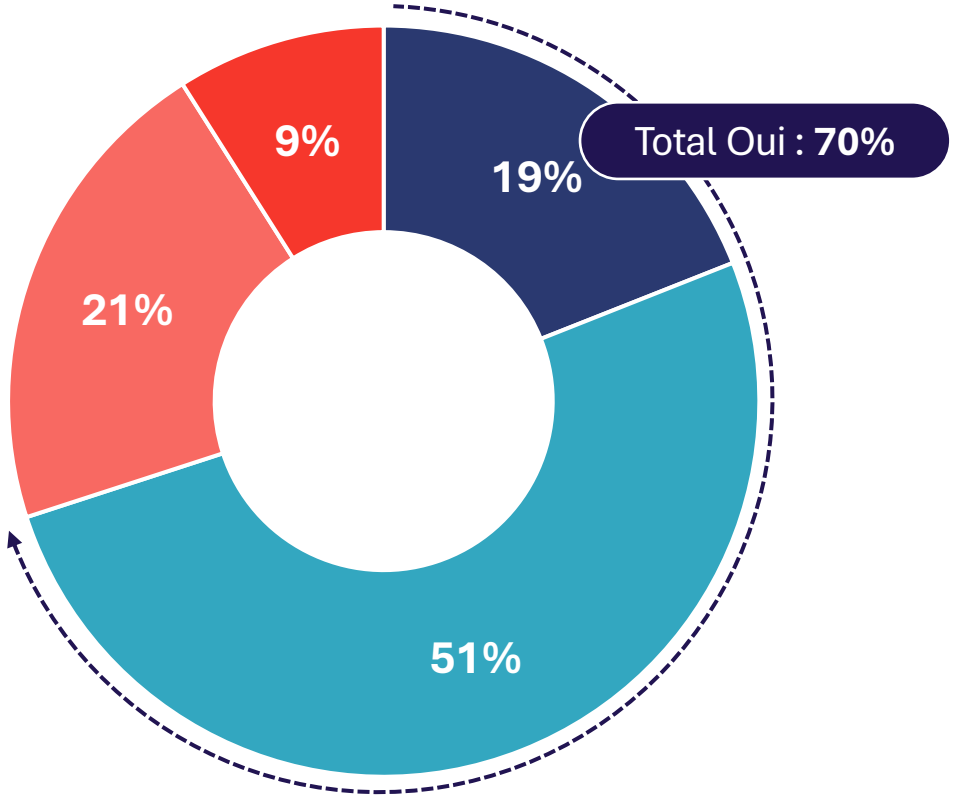




Présidentielle 2027 : la santé reste une priorité

À l'approche de l'élection présidentielle de 2027, l'accès aux soins s'affirme comme un enjeu électoral majeur pour une large majorité de Français, particulièrement chez les plus jeunes.

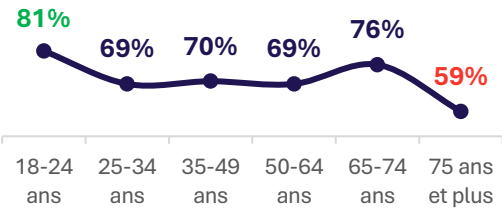
Question : L'accès aux soins comptera-t-il lors de votre vote à l'élection présidentielle de 2027 ?



- Oui, c'est un critère déterminant
- Oui, c'est un critère important
- Non, c'est un critère secondaire
- Non, ce n'est pas un critère

Total Oui

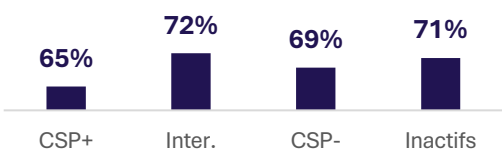
Âge



Accès à un médecin traitant



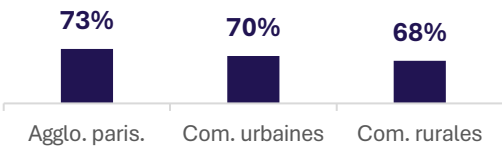
CSP



Réside dans un désert médical



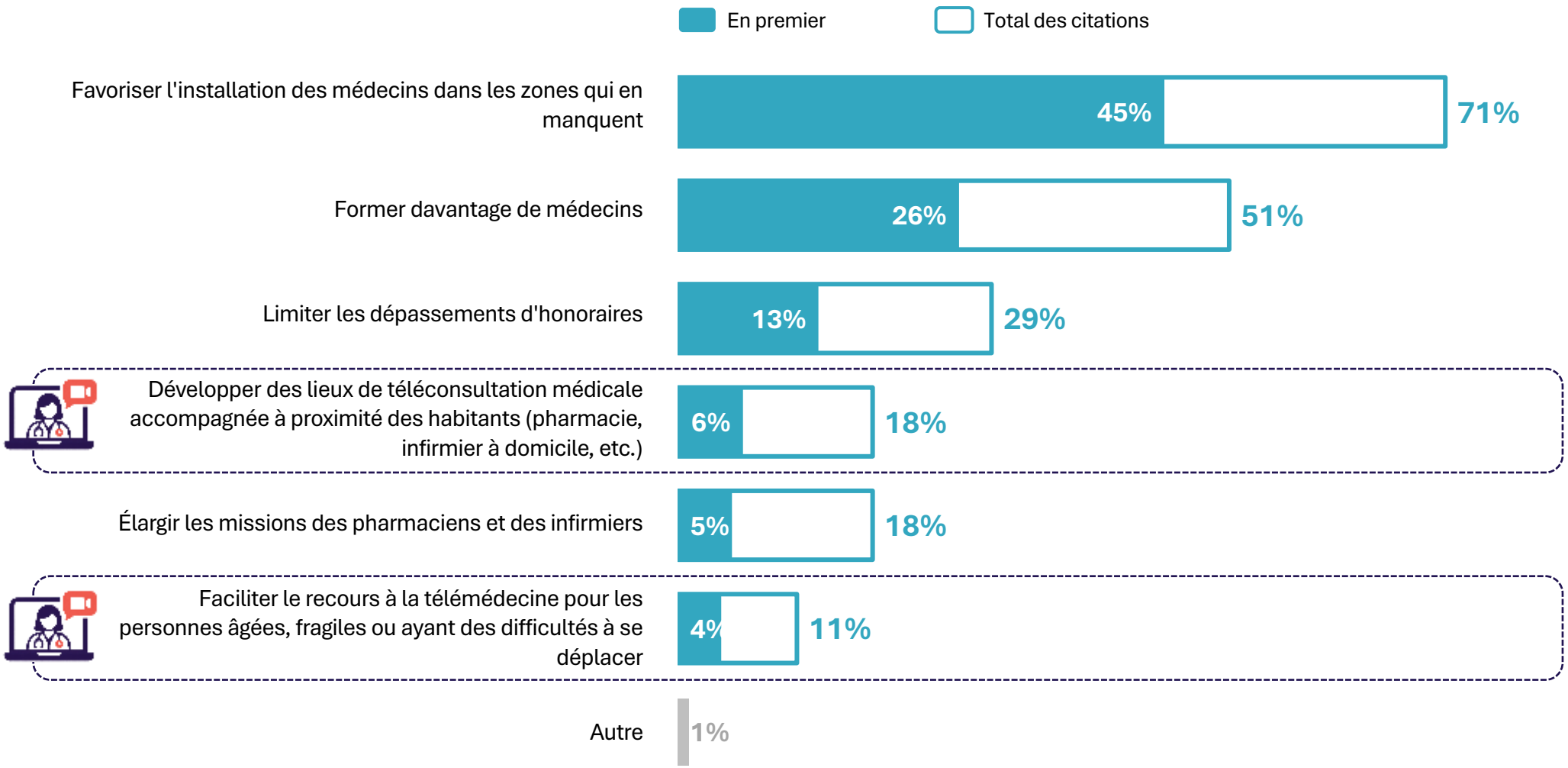
Taille d'agglomération





Pour améliorer l'accès aux soins, les Français misent avant tout sur une présence accrue des médecins sur le territoire, la télémédecine apparaissant davantage comme une solution complémentaire.

Question : Parmi les mesures suivantes, lesquelles devraient être prioritaires pour améliorer l'accès aux soins ? En premier ? Et en second ?





Les priorités en matière d'accès aux soins varient quelque peu selon les générations : les plus âgés privilégient l'installation de médecins dans les territoires sous-dotés, tandis que les 25-34 ans se montrent davantage favorables au développement de la téléconsultation assistée.

Question : Parmi les mesures suivantes, lesquelles devraient être prioritaires pour améliorer l'accès aux soins ? En premier ? Et en second ?

	Total des citations	Âge						CSP				Taille d'agglo.			Accès à un médecin traitant		Réside dans un désert médical	
		18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	CSP+	Prof. Inter.	CSP-	Inactfis	Agglo. Paris.	Com. Urb.	Com. Rurales	Oui	Non	Oui	Non
Favoriser l'installation des médecins dans les zones qui en manquent	71%	60%	63%	69%	75%	83%	73%	70%	78%	66%	73%	62%	70%	83%	72%	62%	78%	71%
Former davantage de médecins	51%	59%	55%	50%	47%	49%	55%	54%	53%	51%	51%	50%	51%	54%	51%	54%	52%	51%
Limiter les dépassements d'honoraires	29%	24%	26%	29%	32%	31%	29%	25%	26%	33%	29%	30%	32%	21%	29%	28%	22%	30%
Développer des lieux de téléconsultation médicale accompagnée à proximité des habitants (pharmacie, infirmier à domicile, etc.)	18%	20%	28%	17%	18%	12%	15%	20%	16%	21%	17%	21%	19%	14%	18%	23%	12%	19%
Élargir les missions des pharmaciens et des infirmiers	18%	23%	13%	19%	15%	20%	19%	16%	15%	15%	21%	18%	17%	19%	18%	13%	20%	17%
Faciliter le recours à la télémédecine pour les personnes âgées, fragiles ou ayant des difficultés à se déplacer	11%	11%	16%	12%	12%	4%	7%	12%	11%	15%	7%	17%	11%	6%	10%	14%	14%	10%
Autre	1%	1%	0%	3%	0%	1%	1%	2%	1%	0%	2%	2%	1%	2%	1%	6%	2%	1%


ifop
GROUP
ifop
sociovision
Ifop group
occurrence
Ifop group
deepopinion
Ifop group
brainvalue
Ifop group
Everything starts with people