



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Levallois-Perret, le 17 juin 2025

Téléconsultation : Doctolib dresse un panorama inédit de la pratique et de ses usages par les Français

Sur la base de 5,1 millions de téléconsultations réalisées en 2024 par près de 15 000 utilisateurs de Doctolib issus de cinq spécialités médicales (médecine générale, psychiatrie, gynécologie, dermatologie et pédiatrie), cet état des lieux apporte un nouvel éclairage sur les usages de la téléconsultation en médecine de ville. L'étude est enrichie par le témoignage de cinq praticiens appartenant aux spécialités étudiées, qui partagent leur expérience de la téléconsultation et apportent, en toute indépendance, leur analyse des données présentées. Dans la droite ligne de la [Carte de France de l'accès aux soins](#) présentée en 2024, Doctolib réaffirme avec cette étude sa volonté d'analyser l'évolution des pratiques des soignants et de contribuer aux réflexions sur les solutions à apporter aux défis actuels de notre système de santé.

1. Loin d'être un épiphénomène, la téléconsultation est entrée dans la pratique quotidienne des soignants avec des variations d'une spécialité à l'autre

- Pour toutes les spécialités étudiées, les chiffres sont clairs : **la téléconsultation est désormais intégrée à la pratique quotidienne des soignants** et représente une part significative du nombre total de consultations.
- En 2024, **5,1 millions de téléconsultations ont ainsi été pratiquées sur les services de Doctolib**. Sur les seuls médecins qui pratiquent la téléconsultation, cela représente 7,4 % de leur activité.
- On observe cependant une **appropriation différente selon les spécialités médicales** :
 - Les spécialités ayant la plus forte part de téléconsultations sont : la psychiatrie (20,3 %), la médecine générale (8,1 %) et la pédiatrie (5,1 %).
 - À l'inverse, la dermatologie (4,4 %) et la gynécologie (4,8 %) y recourent moins.
 - La médecine générale se situe en première position en matière de volume, avec plus de 4 millions de téléconsultations réalisées en 2024, un record depuis 2022.
- Néanmoins, on constate que le recours à la téléconsultation est en **léger recul dans l'ensemble des spécialités étudiées** :
 - Les téléconsultations représentent 4,8 % de l'ensemble des consultations, en recul de 0,7 % par rapport à 2022.

- Cette observation rejoint la tendance également observée par la CNAM dans son [Rapport Charges et Produits pour 2025](#).

2. La téléconsultation est un outil d'appoint pour les urgences au service d'une meilleure continuité des soins

- La téléconsultation apparaît avant tout comme un **outil de suivi** de patients déjà connus : ainsi, en moyenne, **82 % des téléconsultations sur Doctolib sont réalisées avec un praticien déjà connu du patient** (un taux stable depuis 2022).
 - En 2024, 95 % des téléconsultations en psychiatrie sont réalisées avec un médecin déjà connu du patient, contre 64 % en dermatologie : **un écart de plus de 30 points qui illustre des pratiques très différentes selon les spécialités**.
- Les patients ayant exclusivement recours à la téléconsultation sur 12 mois consécutifs restent minoritaires : ils ne représentent que 2,85 % des patients ayant eu recours à la téléconsultation en 2024.
- Par ailleurs, la téléconsultation est un **outil utile pour répondre à certaines demandes urgentes des patients** :
 - Les délais d'octroi de rendez-vous en téléconsultation sont bien plus rapides : en 2024, **54 % des téléconsultations ont ainsi été octroyées dans les 48 heures suivant la demande**, contre seulement 32 % pour les consultations physiques ; **42 % sont même programmées en moins de 24 heures**, soit près du double des consultations physiques (23 %).
 - En médecine générale et en pédiatrie par exemple, plus de 60 % des téléconsultations sont réalisées dans les 48 heures qui suivent la demande de rendez-vous.
- Elle apporte donc **une réponse efficace à un réel besoin médical** : en médecine générale, seulement 2,6 % des patients réalisent une consultation en présentiel dans les 48 heures suivant une téléconsultation.
- **La téléconsultation permet aussi aux soignants de s'organiser différemment**, puisque leur durée est plus courte, bien qu'elle se situe dans les mêmes ordres de grandeur. L'écart de durée le plus important est pour la pédiatrie (8 min) et le plus faible pour la psychiatrie et la dermatologie (3 min). Pour les médecins interrogés dans le cadre de cet étude, cette différence s'explique notamment par le fait que :
 - les patients sont dans la plupart des déjà connus ;
 - plusieurs actions parfois chronophages sont réalisées en dehors du temps de l'échange médical *stricto sensu* (facturation, accueil, déplacement).

3. Géographie et classes d'âge : deux facteurs importants pour comprendre la différenciation des usages

- De la même façon que toutes les spécialités médicales n'ont pas le même usage de la téléconsultation, on constate que tous les patients n'ont pas le même rapport à la téléconsultation.
- **Deux facteurs structurent les usages de la téléconsultation : la géographie et l'âge.**
 - Sur le plan **géographique** tout d'abord : en médecine générale, l'adoption de l'outil de téléconsultation dans les zones sous-denses est proche de la moyenne nationale : 39 % des médecins généralistes en ZIP et 37 % en ZAC sont équipés de l'outil. Près de la moitié des téléconsultations sont effectuées en ZIP et ZAC.
 - En matière d'**âge** ensuite, les **25-34 ans représentent 27 % des patients ayant eu recours à la téléconsultation** alors qu'ils ne représentent que 15 % des patients présents en consultation, soit un écart de 12 points. **Seulement 5 % des patients qui ont réalisé une téléconsultation en 2024 ont plus de 65 ans**, alors qu'ils représentent plus de 14,5 % des patients présents en consultation, soit une différence de 9 points.
- Cette observation rejoint celles de la DREES dans son analyse des téléconsultations datant de 2022 : en 2021, "sept téléconsultations sur dix [étaient] réalisées avec des patients résidant dans les grands pôles urbains", et 45,2 % des téléconsultations de médecins généralistes libéraux étaient réalisées avec des patients de 15 à 44 ans, contre 28,7 % des consultations en cabinet.

4. L'impact de la téléconsultation sur l'activité des soignants (nouveaux patients, file active) : un sujet à approfondir

- Enfin, sans que l'on puisse établir formellement un lien de cause à effet, nous observons que **les praticiens qui recourent à la téléconsultation ont tendance à avoir un nombre de nouveaux patients et une file active plus élevés** :
 - Ainsi, les praticiens utilisateurs de la téléconsultation ont, en moyenne, une file active plus importante : c'est particulièrement vrai en psychiatrie (+41 %), et un peu moins le cas en gynécologie (+4,4 %).
 - Les utilisateurs de la téléconsultation sur Doctolib voient aussi davantage de nouveaux patients : en médecine générale par exemple, les praticiens utilisant la téléconsultation ont pu voir 42 % de nouveaux patients, une tendance en hausse depuis 2022.

Pour **Jean-Urbain Hubau, Directeur général France de Doctolib** : *"Cinq ans après la crise du COVID-19 qui avait vu une explosion de la téléconsultation, notre étude met en lumière une réalité rassurante : lorsque la téléconsultation est entre les mains des soignants et intégrée de manière réfléchie dans leur pratique, elle ne génère pas d'usages abusifs, loin du "tout téléconsultation" qui viendrait défigurer l'organisation territoriale des soins et les parcours. Au contraire, elle apporte une agilité précieuse dans l'organisation tant des professionnels de santé que des patients, ce qui permet une adaptation fine aux besoins de chacun. Toutefois, une interrogation demeure : pourquoi cet outil bénéficie-t-il principalement aux populations*

jeunes et urbaines, alors qu'il pourrait révéler tout son potentiel dans les territoires en tension sanitaire, au service de l'ensemble des patients qui en ont besoin ? C'est pour enrichir la réflexion collective sur ces sujets que Doctolib a souhaité communiquer ces statistiques d'usage, en complément des études publiées récemment : le rapport Charges et Produits pour 2025 de la CNAM, le rapport de la Cour des comptes sur la téléconsultation et la récente étude de la DREES."

Retrouvez l'intégralité de l'étude [ici](#).

À propos de Doctolib

Depuis 2013, Doctolib transforme le secteur de la santé pour 400 000 soignants et 80 millions de patients à travers l'Europe. Grâce à une suite logicielle innovante, Doctolib simplifie le travail des praticiens et propose des solutions cliniques avancées, parmi lesquelles le dossier numérique du patient, l'aide au diagnostic et la gestion des prescriptions, ainsi que des solutions de gestion de la patientèle pour l'agenda, la téléconsultation et l'optimisation du cabinet. Pour les patients, Doctolib est un partenaire de santé qui les aide à accéder aux soins de manière simple, sécurisée et proactive. Avec une équipe de 2 900 salariés répartis dans plus de 30 villes, Doctolib façonne l'avenir du cabinet médical grâce à des technologies de pointe.