

Étude inédite

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

Qare, société agréée et leader de la téléconsultation en France, 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, soins, alimentation saine, justice, transport, éducation & formation, numérique, loisirs & culture*) d'où il ressort que l'accès aux soins est le service pour lequel les difficultés rencontrées (71% des Français), le sentiment de dégradation (76%) et les attentes (76%) sont les plus forts. 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 personnes représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus (selon la méthode des quotas), interrogées par questionnaire auto-administré en ligne du 23 au 30 avril 2025.

Chiffres marquants

- 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 %).
- Au total, 9 Français sur 10 (87%) ont déjà rencontré une difficulté pour au moins un service essentiel.
- L'accès aux soins est le service essentiel pour lequel les Français rencontrent le plus de difficultés (71% des Français), devant l'accès à une alimentation saine (53%), aux transports publics (42%), à un logement (41%), ou à un emploi (40%).
- 39% de ceux concernés par les difficultés d'accès aux services essentiels déplorent un impact néfaste sur leur qualité de vie. 46% envisagent de déménager pour améliorer leur accès aux services essentiels.
- 76% des Français placent l'amélioration de l'accès aux soins en tête des domaines dans lesquels il leur apparaît urgent d'agir, loin devant l'accès à un logement (53%) et à un emploi (47%).
- 84% des Français déclarent que le sujet de l'accès aux soins comptera dans leur choix de candidat à la prochaine élection présidentielle (dont 62% « comptera beaucoup »), devant l'accès à l'emploi (71%), à l'éducation et la formation (70%), à un logement (68%).

Difficultés d'accès aux services essentiels : une réalité pour 9 Français sur 10

Les Français expriment une vive préoccupation quant à l'accessibilité des services essentiels en France. En effet, 9 interviewés sur 10 (92%) estiment qu'il est difficile d'accéder à au moins un de ces services fondamentaux. 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%).

Au-delà des perceptions, 87% des Français déclarent avoir été personnellement confrontés à des difficultés d'accès, dont 46% de façon régulière. Parmi tous les services concernés, de nouveau l'accès aux soins apparaît comme le domaine le plus problématique, cité par 71% des personnes interrogées, une proportion nettement supérieure aux difficultés rencontrées pour accéder à une alimentation saine (53%), aux transports publics (42%), à un logement (41%) et à l'emploi (40%).

L'étude met en avant des répercussions concrètes et néfastes sur le quotidien des Français concernés par ces difficultés : 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 %). Conséquence : 46% envisagent de déménager pour améliorer leur accès aux services essentiels, dont 11% l'envisagent « régulièrement ».

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

Sur l'ensemble du territoire, l'expérience des difficultés d'accès aux soins est partagée : 70 % des habitants de zones qualifiées de "déserts médicaux" et 71 % de ceux résidant hors de ces zones témoignent rencontrer ces difficultés. L'analyse régionale montre un écart relativement réduit entre la province (71%) et la région Île-de-France (68%). Spécifiquement, le Centre-Val de Loire est la région où les habitants rapportent le plus de difficultés d'accès aux soins (86%), les Hauts de France, le moins (65%).

Pour les Français rencontrant ces difficultés d'accès aux services de santé, les délais trop longs (70%) se placent nettement devant la distance trop importante (29%) et le pouvoir d'achat (28%) comme principales causes identifiées de ces difficultés. Les délais d'attente sont rapportés comme principale cause aussi bien par les Français résidants dans les déserts médicaux (68%) qu'en dehors (70%).

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 sur la qualité de la prise en charge des patients. Aucune catégorie de Français ne doit donc être exclue des efforts pour faciliter l'accès aux soins. »

Dans le détail, l'étude révèle les 3 principales types de difficultés d'accès aux soins : 72% des Français peinent à obtenir un rendez-vous en présentiel avec un spécialiste, 64% ont du mal à trouver un médecin traitant acceptant de nouveaux patients, 62% rencontrent des difficultés pour obtenir un rendez-vous présentiel avec un généraliste. Cette situation s'accompagne d'un sentiment de détérioration : 67% des personnes interrogées constatent une dégradation de l'accès aux spécialistes, et 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 1 sur 2 signale une charge mentale accrue. Finalement, 69% des personnes concernées confirment un effet néfaste sur leur vie personnelle.

« Ces constats viennent éclairer pourquoi les Français placent la santé en tête des services dont il faut améliorer l'accès. Plus des trois quarts des Français estiment qu'il s'agit du domaine le plus urgent, loin devant l'accès à un logement (53%) et à l'emploi (47%). Cette préoccupation influencerait même sur le choix du candidat à la prochaine élection présidentielle pour 84% des sondés (et 62% "beaucoup"). » ajoute Julie Salomon, Directrice médicale de QARE

Face à l'urgence d'agir pour améliorer l'accès aux soins, une complémentarité des solutions se dessine

Interrogés sur les solutions pour améliorer l'accès aux services de santé qu'ils seraient prêts à utiliser, les Français adoptent une approche pragmatique et envisagent le recours à diverses solutions, combinant physiques et digitales, dont le top 5 est la prise de RDV en ligne (59%), les consultations à horaires élargis même si cela implique un surcoût (33%), les services médicaux mobiles et les services de soins à domicile (à égalité à 29%), et la téléconsultation vidéo depuis le domicile (27%).

Plus spécifiquement, 67% des Français se déclarent prêts à recourir à la téléconsultation, avec deux objectifs principaux : obtenir un premier avis médical (34%) où accélérer la prise de rendez-vous (31%). Devant ces résultats, Qare réaffirme la nécessité de développer une pluralité de solutions, adaptées aux différents usages.

Pour Sylvie Nhansana, CEO, Présidente Directrice Générale QARE : « Cette étude éclaire d'un jour nouveau les défis de notre société et notre système de santé. Face aux difficultés d'accès aux soins qui concernent l'ensemble des territoires, la réponse doit être pragmatique, en prenant en compte la pluralité des usages et la complémentarité des solutions. En tant que leader de la téléconsultation avec 8 millions de téléconsultations réalisées et plus de 2 000 praticiens partenaires, Qare réaffirme le rôle du numérique comme levier d'accès aux soins et de résilience du système de santé. »

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

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, 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