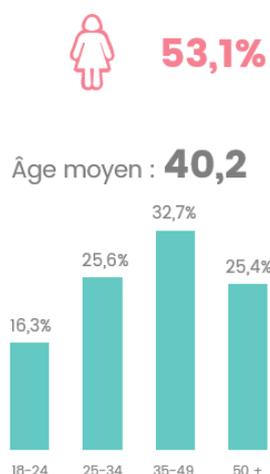


## Maiia dresse le portrait-robot du Français qui téléconsulte

Quel est le profil sociodémographique des Français qui ont recours à la téléconsultation ? Quel âge ont-ils ? Pour quels motifs et pour quel type de maladie téléconsultent-ils ? Pour qui consultent-ils en ligne (enfant, conjoint, parents, etc.) ? Quelles sont les régions les plus ou moins concernées ?

### Portrait robot du Français qui téléconsulte



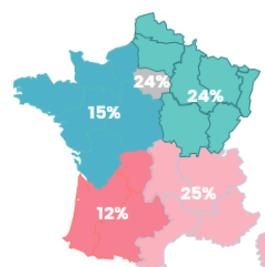
61,2%

Au moins un enfant de -18ans

✳ **île de France**

24 %

des téléconsultations nationales



Encore marginale en février 2020 avec **0,1%** du total des consultations, la téléconsultation s'est considérablement accélérée en France avec l'épidémie de Covid-19, représentant **28%** des consultations pendant le confinement (source : observatoire THIN de GERS Data), un chiffre désormais stabilisé autour de **10%**.

Maiia (ex Docavenue) a voulu en savoir plus : l'étude CSA Maiia

Pour mieux connaître les Français qui ont recours à la téléconsultation, **Maiia (ex Docavenue)**, acteur majeur de la téléconsultation et de la prise de RDV en ligne, a lancé une étude nationale sur les Français et la téléconsultation en 2020. Cette étude, réalisée en partenariat avec CSA, a permis d'évaluer la perception des Français au sujet de la téléconsultation, d'analyser leurs usages, les raisons et les freins d'utilisation.

#### Chiffres clés :

- **Près d'1/3** des Français a recours à la téléconsultation ; ils ont entre **35 et 49 ans**.
- **53,1%** des patients sont des femmes.
- La région Ile-de-France, eu égard à sa superficie par rapport aux autres régions, est la région où la téléconsultation est la plus répandue (**24%**).
- De mai 2019 à mai 2020, les Français ont téléconsulté en moyenne 2 fois.

**L'étude a également permis de dresser le profil-type du Français qui a recours à la téléconsultation.**

**En 2020, il s'agit d'une femme de 40 ans qui réside en Ile-de-France, vivant avec au moins un enfant de moins de 18 ans. Ses principales motivations sont le gain de temps (51%) et la rapidité de la prise de rendez-vous en cas de symptômes ou sur recommandation de son médecin.**

#### **40 ANS : AGE MOYEN DES FRANÇAIS QUI ONT RECOURS A LA TELECONSULTATION**

Près d'1 Français sur 3 a eu recours à la téléconsultation au cours des 12 derniers mois précédant le déconfinement, et trois quarts d'entre eux déclarent avoir l'intention d'y recourir à nouveau. Parmi ceux qui ne l'ont pas encore pratiquée, ils sont 56,6% à avoir l'intention d'y recourir prochainement (**69%** chez les 35-49 ans).

A noter qu'un tiers des patients en téléconsultation, soit **32,7%**, a entre 35 et 49 ans et que **53,1%** sont des femmes contre **46,9%** d'hommes.

Chez les plus de 50 ans, ils sont **25,4%** à la pratiquer, un chiffre équivalent à la tranche d'âge des 25-34 ans avec **25,6%**, contre **16,3%** chez les jeunes de 18-24 ans.

**61,2%** des patients en téléconsultation ont au moins un enfant de moins de 18 ans contre **38,8%** sans enfant de moins de 18 ans. Ces chiffres sont en adéquation à la fois avec l'âge moyen des Français ayant recours à la téléconsultation, mais aussi avec le fait que les femmes sont largement représentées dans l'usage de la pratique et que **14%** des Français qui consultent le font pour un de leurs enfants.

#### **GAGNER DU TEMPS ET ACCÉLÉRER LA PRISE DE RENDEZ-VOUS SONT LES PRINCIPAUX MOTIFS DE TELECONSULTATION**

Le gain de temps (51%) et la rapidité de la prise de rendez-vous (43%) sont les principaux avantages perçus par les Français qui téléconsultent. Parmi les Français qui ont un état de santé fragile, **24,5%** des téléconsultants déclarent avoir une maladie chronique. Pour ceux qui déclarent être en bonne santé, ils sont **43,3%** à téléconsulter simplement en cas de symptômes, **29%** sur recommandation de leur médecin traitant et **23%** sans avoir de soucis particuliers de santé (renouvellement d'ordonnance, attestation, etc.)

De manière générale, **54,7%** des téléconsultants choisissent cet outil pour gagner du temps dans leur journée, et **44,7%**, pour obtenir un rendez-vous plus rapidement. Si dans **44,9%** des cas, ce sont les médecins qui ont incité à la téléconsultation, **28,6%** des patients l'ont spontanément utilisée.

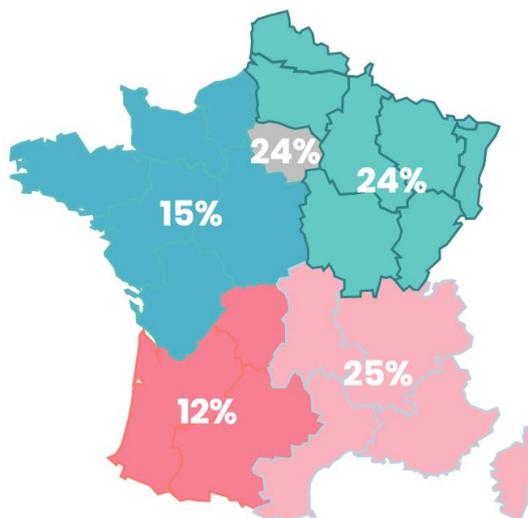
Aujourd'hui, la principale raison de non-utilisation de la téléconsultation est l'absence de contact direct avec le professionnel de santé. Cette raison est d'ailleurs citée **47%** du temps par **26,4%** des Français qui prévoient d'arrêter la pratique.

#### **LA REGION ILE-DE-FRANCE : CHAMPIONNE DE LA TELECONSULTATION**

La pratique est très largement représentée et concentrée en région Ile-de-France (**24%**). Cependant, on observe que la pratique est également répandue sur l'ensemble du territoire national.

La carte de France est coupée en deux avec une forte représentation à l'Est : **25%** en Auvergne-Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur et **24%** dans le Grand-Est. A l'Ouest, l'utilisation de la téléconsultation est bien moins pratiquée avec **12%** dans le Sud-Ouest et **15%** en Bretagne et dans le Grand-Ouest (autres régions du Nord-ouest).

De telles disparités s'expliquent, outre la densité de la population, par le mode de vie et la culture propres à chaque région.



**Cartographie de la téléconsultation par région**

« La crise sanitaire a accéléré de près de 2 ans le développement de la téléconsultation et sa démocratisation en France. L'usage semble à présent se stabiliser autour de 10% de l'ensemble des consultations », déclare **Arnault Billy, Directeur Général de Maiia**.

Retrouvez toutes ces données et plus encore avec notre étude réalisée avec CSA qui a interrogé un échantillon national représentatif de 800 Français âgés de 18 ans et plus entre le 11 et 15 mai 2020.

**Télécharger l'étude**

**À propos de Maiia**

Maiia, évolution de Docavenue, est la filiale du Groupe Cegedim dédiée à la téléconsultation et aux services facilitant la mise en relation médecin-patient : prise de rendez-vous en ligne, télésecrétariat notamment avec l'acquisition de RDV médicaux en 2019. Elle s'appuie sur l'expertise pionnière de Cegedim en matière de digitalisation du cabinet médical. Inscrite dans le parcours de soins coordonnés, son offre de téléconsultation intègre toutes les étapes d'une téléconsultation simple à mettre en œuvre et sûre.

Pour en savoir plus : [www.maiia.com](http://www.maiia.com)  
 Pour suivre Maiia sur les réseaux sociaux : [Twitter](#), [LinkedIn](#) et [Facebook](#).

**À propos de Cegedim**

Fondée en 1969, Cegedim est une entreprise innovante de technologies et de services spécialisée dans la gestion des flux numériques de l'écosystème santé et B to B, ainsi que dans la conception de logiciels métier destinés aux professionnels de santé et de l'assurance. Cegedim compte près de 5 000 collaborateurs dans plus de 10 pays et a réalisé un chiffre d'affaires de plus de 500 millions d'euros en 2019.

Cegedim SA est cotée en bourse à Paris (EURONEXT : CGM).

Pour en savoir plus : [www.cegedim.fr](http://www.cegedim.fr)  
 Pour suivre Cegedim sur [Twitter](#), [LinkedIn](#) et [Facebook](#).

<p><b>Aude Balleydier</b>  <b>Cegedim</b>                  Responsable Communication                  et Relations Médias                  Tél. : +33 (0)1 49 09 68 81  <a href="mailto:aude.balleydier@cegedim.fr">aude.balleydier@cegedim.fr</a></p>	<p><b>Matthieu Becamel</b>  <b>Maiia</b>                  Directeur Communication                  et Marketing                  Tél. : +33 (0)7 63 85 75 01  <a href="mailto:matthieu.becamel@cegedim.com">matthieu.becamel@cegedim.com</a></p>	<p><b>Sophie Faroux</b>  <b>Agence suPR !</b>                  Consultante en Relations Médias                  Tél. : +33 (0)6 52 21 17 30  <a href="mailto:sfaroux@supr-agency.com">sfaroux@supr-agency.com</a></p>	<p>Suivez Cegedim :</p>
--	--	---	-------------------------