



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le 8 avril 2025

Communication à la commission des finances du Sénat

LES TÉLÉCONSULTATIONS

Les téléconsultations ont pour objet de permettre à un professionnel médical de réaliser une consultation à distance à un patient, au moyen d'un dispositif utilisant les technologies de l'information et de la communication. Lors des confinements sanitaires liés à la pandémie de covid-19, elles ont permis d'assurer la continuité des soins : leur nombre est passé de moins de 140 000 en 2019 à plus de 18 millions en 2020. Selon les objectifs affichés par les pouvoirs publics, les téléconsultations constituent un levier de transformation du système de soins puisque d'une part, elles favorisent l'accès aux soins dans les zones souffrant d'un déficit d'offre médicale et pour des publics cibles ; d'autre part, elles permettent de libérer du temps médical et donc d'augmenter le nombre de patients examinés par les médecins.

Une place modeste dans l'offre de soins

La part des téléconsultations dans l'offre de consultation occupe une place modeste et en érosion depuis la fin de la pandémie de covid-19 jusqu'à atteindre un niveau inférieur à celui fixé par la convention d'objectifs et de gestion passée entre l'État et la Caisse nationale de l'assurance maladie (Cnam) pour la période 2019-2022. En effet, ces téléconsultations représentent une faible part des actes médicaux : elle s'élève en 2023 à 3,2 % pour les médecins libéraux et les centres de santé et à 1,4 % pour le secteur hospitalier. De même, l'assurance maladie a remboursé 266 M€ d'actes à distance, soit 3 % des remboursements de l'ensemble des consultations (8,1 Md€). Ces niveaux sont très inférieurs à ceux constatés dans les pays nordiques, au Royaume-Uni et en Espagne. L'État a choisi de ne plus fixer d'objectifs quantitatifs à la Cnam dans la convention qui les lie pour la période 2023-2027 ; il n'en demeure pas moins que le nombre de téléconsultations réalisées est insuffisant pour que celles-ci répondent aux attentes associées à leur potentiel.

Une divergence entre les pratiques et les objectifs poursuivis

Depuis leur prise en charge dans le droit commun de l'assurance maladie en 2018, les téléconsultations se sont développées sans qu'une stratégie claire des pouvoirs publics, assortie de leviers identifiés et d'indicateurs pertinents pour atteindre ces cibles, n'ait réellement été arrêtée. Afin que ces actes ne se résument pas à une simple modalité alternative à des consultations en présence du patient, la stratégie des pouvoirs publics doit désormais être affinée et reposer davantage sur le rôle de chef de file confié à la direction générale de l'offre de soins du ministère chargé de la santé. Contrairement au principal objectif recherché, les téléconsultations ont jusqu'à présent eu un impact faible sur l'accès aux soins dans les zones d'intervention prioritaire, caractérisées par une offre de soins insuffisante. Le profil moyen d'un patient qui téléconsulte est jeune et très urbain ; à elle seule, l'Île-de-France concentre plus de la moitié des téléconsultations réalisées en France. De même, à ce jour, les personnes âgées et celles en situation de handicap résidant dans des établissements sociaux et médico-sociaux bénéficient très insuffisamment de ces actes. L'usage des téléconsultations est également faible pour les patients souffrant de maladies chroniques et les personnes placées sous-main

de justice, en dépit des enjeux associés. En revanche, les plateformes de téléconsultation peuvent visiblement apporter une réponse à des patients dépourvus de médecin traitant, et, dans une moindre mesure, aux bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire. Par ailleurs, les téléconsultations sont faiblement intégrées dans les pratiques des professionnels de santé et trop peu utilisées pour prendre en charge les soins non programmés caractérisés par un degré d'urgence plus ou moins élevé. Les communautés professionnelles territoriales de santé et les maisons de santé pluriprofessionnelles ne les intègrent pas suffisamment pour assurer une disponibilité médicale indispensable à la mise en place d'usages territorialisés de la télémédecine. Ainsi, en septembre 2024, seules 37 structures étaient référencées pour organiser des téléconsultations dans un cadre territorial et près des trois quarts des départements n'avaient aucune organisation référencée permettant de respecter la convention organisant les rapports entre les organismes d'assurance maladie et les médecins libéraux signée le 4 juin 2024. Enfin, le développement des téléconsultations pourrait permettre de dégager des économies significatives (en évitant notamment des déplacements et des passages aux urgences). Les assises de la téléconsultation, qui devraient se tenir à l'été 2025, doivent être mises à profit pour définir une nouvelle stratégie qui explicite l'intégration efficiente des téléconsultations, notamment des plateformes, dans l'offre de soins.

Un développement souhaitable des téléconsultations sous certaines conditions

La Cour estime souhaitable que certains aménagements soient envisagés pour favoriser le développement des téléconsultations, au regard de leur potentiel en termes d'amélioration de l'offre de soins. Concernant le cadre juridique global, bien que le plafond d'activité en télémédecine ait été assoupli, quelques aménagements supplémentaires gagneraient à être examinés. Le plus important d'entre eux consisterait à supprimer la condition tenant à l'absence de médecin traitant désigné pour les patients résidant dans des zones d'intervention prioritaire, voire la condition tenant à l'absence d'organisation territoriale référencée.

Par ailleurs, il est souhaitable de prévoir et développer la possibilité pour les sociétés de téléconsultation d'intervenir à titre subsidiaire pour prendre en charge des demandes de soins non programmés dans le cadre des services d'accès aux soins. Les sociétés de téléconsultation, dont le statut est en cours de mise en œuvre, doivent respecter des exigences en matière de structuration juridique et de gouvernance, de déontologie, de qualité des soins et de sécurité, ainsi que d'interopérabilité des solutions numériques utilisées. En revanche, une régulation trop stricte des téléconsultations pourrait freiner les usages et, par suite, leur contribution à l'accès aux soins. Les limites cliniques inhérentes aux téléconsultations appellent une attention accrue de l'ensemble des acteurs et des études complémentaires pour garantir la qualité et la sécurité des diagnostics et des prescriptions à distance.

[Lire le rapport](#)

CONTACT PRESSE :

Mendrika Lozat-Rabenjamina ■ Responsable relations presse ■ 01 42 98 97 43 ■ mendrika.lozat-rabenjamina@ccomptes.fr
presse@ccomptes.fr

