

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 24 avril 2024

**Les cartes de France de l'accès aux soins - soignants et patients face aux inégalités territoriales :**  
**Une étude inédite sur l'accès à la médecine de ville et la mobilisation des professionnels de santé dans les territoires**

**Mené avec le soutien et l'analyse de la Fondation Jean-Jaurès et les contributions de nombreux professionnels de santé, Les cartes de France de l'accès aux soins - soignants et patients face aux inégalités territoriales, nouveau rapport d'étude regroupant les statistiques d'usages des utilisateurs professionnels de santé de Doctolib, dresse un panorama inédit sur l'accès à la médecine de ville et la mobilisation des professionnels de santé sur les territoires métropolitains.**

**Des délais d'octroi de rendez-vous moins alarmistes que le ressenti des patients capté dans les précédentes études**

Cette étude inédite et collégiale, composée d'une dizaine d'analyses de géographes, professionnels de santé et élus locaux, vient compléter les connaissances existantes sur l'accès aux soins avec de nouvelles statistiques concernant quelques 75 000 professionnels de santé utilisateurs de Doctolib et près de 200 millions de consultations en France en 2023.

S'agissant des délais d'octroi de rendez-vous, ceux-ci se révèlent plus positifs et moins alarmistes sur l'accès aux soins que les études précédentes sur le sujet, reposant davantage sur des enquêtes déclaratives.

*Comparaison des délais d'accès (en jours)*

Source	IFOP-Jalma	DREES	Marianne	Doctolib
	Moyenne	Médiane	Moyenne	Médiane
Spécialité / année	2017	2017	2022	2023
Cardiologues	53	37		42
Dermatologues	64	50	44	36
Généralistes	8	2	5	3
Gynécologues	68	32	31	22
Ophtalmologues	117	/	26	25
Pédiatres	/	8	19	7
Psychiatres	32	/	17	16
Chir-dentistes	/	17	22	11

D'un point de vue méthodologique, il est important de noter que ces délais médians d'octroi de rendez-vous ne caractérisent que des rendez-vous qui aboutissent - et ne comptabilisent donc pas les patients qui n'ont pas trouvé de rendez-vous. Par ailleurs, ils ne reflètent pas nécessairement le délai d'attente le plus court, puisque de nombreux patients ne cherchent pas nécessairement les rendez-vous les plus proches, mais aussi ceux qui conviennent à leur agenda ou programmés à plusieurs semaines pour le suivi de leur pathologie.

### **L'engagement des professionnels de santé, malgré des inégalités qui reflètent les inégalités territoriales en France**

Dans tous les territoires, les statistiques recueillies soulignent l'engagement des professionnels de santé envers leurs patients pour prendre en charge une grande partie de soins non programmés et permettre un accès aux soins rapide.

- C'est particulièrement vrai pour les pédiatres et médecins généralistes, dont l'activité réalisée dans les 48 heures suivant la prise de rendez-vous s'élève à respectivement 34% et 41%.

- Cette mobilisation se constate chez tous les professionnels étudiés, qui assurent tous au minimum 15% de leur activité dans les sept jours suivants la réservation.

	Part de consultation dans les 24h après la prise de rendez-vous	Part de consultation dans les 48h après la prise de rendez-vous	Part de consultation dans les 7 jours après la prise de rendez-vous
Médecin généraliste	33%	41%	66%
Pédiatre	30%	34%	43%

Sans surprise, l'étude met aussi en exergue des difficultés territoriales qui reflètent des inégalités territoriales plus profondes déjà connues en France.

- C'est en ophtalmologie, dermatologie et pédiatrie que les écarts entre les départements sont les plus importants : il y a + 90 jours de différences entre les départements où les délais sont les plus rapides et les plus courts.
- Pour 15 départements, majoritairement ruraux, les délais médians sont au moins deux fois supérieurs à la moyenne nationale, pour au moins trois professions.

Réfléchi collectivement, ce travail a vocation à irriguer les travaux de toutes les parties prenantes du système de santé : les professionnels de santé, les élus, décideurs politiques et patients. Le concours de la Fondation Jean-Jaurès et d'Emmanuel Vigneron, docteur en histoire et en géographie, ainsi que les expertises des professionnels de santé, apportent un éclairage nécessaire à ces statistiques riches en enseignements.

Selon Jean-Urbain Hubau, directeur général France de Doctolib : *“Nos échanges réguliers avec notre communauté de professionnels de santé, de patients, les institutions et les collectivités territoriales nous ont fait prendre conscience de la complexité à qualifier précisément les difficultés d'accès aux soins rencontrées par les Français. Et donc de l'importance d'investiguer d'autres statistiques sur l'accès aux soins. C'est pourquoi nous avons souhaité travailler sur cette étude en lien avec des organisations expertes et des professionnels de santé.*

*Sans minimiser les difficultés territoriales que nous connaissons, cette étude montre l'engagement sans faille des professionnels de santé et leur travail continu pour suivre leurs patients, notamment dans des délais rapides lorsque cela est*

*nécessaire. Nous espérons pouvoir en faire dès à présent un rendez-vous annuel, et ainsi poursuivre cet engagement nécessaire pour toutes les parties prenantes de la santé.”*

## **Des perspectives pour améliorer l'accès aux soins au sein des territoires**

Autre enseignement clé : les cartes départementales expliquant la répartition des délais d'octroi de rendez-vous ne se superposent pas nécessairement à celles de la démographie médicale. Comme le soulignent les experts, au-delà de l'offre de soins, l'enjeu est donc aussi celui de l'organisation des soins dans les territoires : coordination des soins, travail aidé, recours aux outils numériques.

Il apparaît clairement dans ces statistiques que le recours à la téléconsultation, utilisé comme outil d'appoint à la main des professionnels de santé pour le suivi continu de leurs patients, fournit des éléments de réponse. On observe en effet qu'en moyenne, les délais médians d'octroi de rendez-vous sont cinq fois plus rapides en téléconsultation par rapport à l'ensemble des consultations, contribuant ainsi à apporter de la flexibilité dans l'organisation du cabinet.

	% d'utilisateurs de la téléconsultation (TCS)	# de TCS	Délai médian d'octroi de RDV (TCS)	Délai médian d'octroi de RDV	% de RDV réalisés dans les 48 heures (TCS)	% de RDV réalisés dans les 48 heures
Médecins généralistes	50	4 171 211	1	3	64	41
Pédiatres	51	161 29 2	1	7	67	37
Gynécologues	43	223 402	4	22	36	13

Selon Roman Bornstein, co-directeur des études de la Fondation Jean-Jaurès : *“Ce panorama de l'accès aux soins que nous proposons et que nous analysons est certainement le plus robuste jamais publié sur le sujet. En le mettant, grâce aux équipes de Doctolib, à la disposition de tous, nous avons à cœur d'offrir aux citoyens, aux professionnels de santé, aux autorités sanitaires et aux élus un nouvel outil pour alimenter leur réflexion, informer leurs décisions, et guider leur action. Au-delà de son intérêt immédiat pour la santé publique, cette étude n'est qu'une première*

*étape d'un travail de fond sur les enjeux politiques et sociaux de l'accès aux soins que nous souhaitons inscrire dans la durée."*

### **À propos de Doctolib**

Depuis 2013, Doctolib a une seule raison d'être : œuvrer pour un monde en meilleure santé. Grâce à ses technologies innovantes, Doctolib améliore le quotidien de plus de 370 000 soignants, en les aidant à gérer leur relation avec leurs patients, à mieux coopérer avec leurs pairs, à soutenir leurs décisions cliniques et à réduire leurs tâches financières et administratives. Doctolib accompagne également plus de 80 millions de patients à travers l'Europe, en créant des parcours de soins plus rapides et fluides, de manière sécurisée. Doctolib emploie plus de 2800 salariés, qui sont au service de la santé dans plus de 30 villes en France, en Allemagne, en Italie et aux Pays-Bas.

Contact presse : [presse@doctolib.com](mailto:presse@doctolib.com)

### **À propos de la Fondation Jean-Jaurès :**

Première des fondations politiques en France, la Fondation Jean-Jaurès est reconnue d'utilité publique en 1992, date de sa création par Pierre Mauroy. Sa mission est, à court terme, d'influencer les politiques publiques par ses analyses et ses propositions, et, à moyen terme, de contribuer à repenser en profondeur, à l'échelle internationale, européenne et nationale, la social-démocratie.

Contact presse : [presse@jean-jaures.org](mailto:presse@jean-jaures.org)