



Méthodologie



Note méthodologique

Etude réalisée par Opinion Way pour Deloitte

L'étude « Les Français et la santé » est destinée à comprendre et analyser les attentes des Français en matière de santé



Echantillon de **2 013 personnes** représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

L'échantillon a été constitué selon **la méthode des quotas**, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



L'échantillon a été interrogé par **questionnaire autoadministré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).



Les interviews ont été réalisées **du 10 au 16 février 2017**.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**.



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1 000 répondants.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :
« Sondage OpinionWay pour Deloitte »
et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.

Le profil des répondants

Population française âgée de 18 ans et +

Sexe		Age		Région		Activité professionnelle		Taille d'agglomération	
	%		%		%		%		%
Hommes	48%	18-24 ans	11%	Ile-de-France	18%	Agriculteurs	1%	Une commune rurale	23%
Femmes	52%	25-34 ans	16%	Nord-Ouest	23%	Catégories socioprofessionnelles supérieures	27%	De 2 000 à 19 999 habitants	17%
		35-49 ans	27%	Nord-Est	23%	Artisans/Commerçants/Chefs d'entreprises	3%	De 20 000 à 99 999 habitants	14%
		50-64 ans	25%	Sud-Ouest	11%	Professions libérales/Cadres	9%	100 000 habitants et plus	30%
		65 ans et plus	21%	Sud-Est	25%	Professions intermédiaires	15%	Agglomération parisienne	16%
						Catégories populaires	32%		
						Employés	18%		
						Ouvriers	14%		
						Inactifs	40%		
						Retraités	27%		
						Autres inactifs	13%		

Source : INSEE, Bilan démographique 2014

Résultats de l'étude



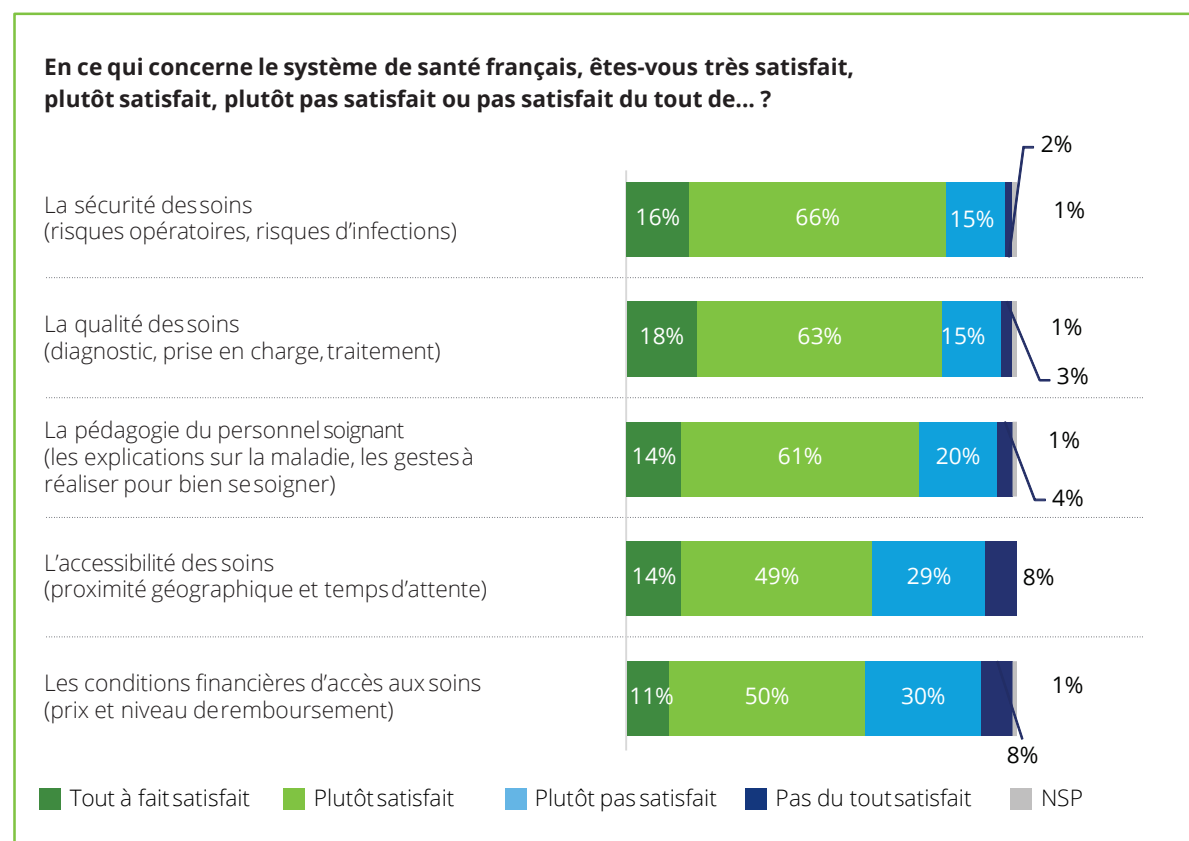
Les Français et le système de santé

**Un besoin d'évolution du modèle
pour renforcer les fondamentaux**



Les Français et leur système de santé

Des Français globalement satisfaits du système de santé, malgré l'identification de déficiences



Une tendance persistante de satisfaction du système de santé...

Une sécurité des soins largement reconnue

- **82%** des Français se disent **satisfaits** (dont 16% de très satisfaits)

Et un plébiscite de la qualité des soins

- qui emporte l'adhésion de **81%** des sondés

... en dépit d'une inquiétude grandissante

Vis-à-vis des conditions d'accès aux soins

- **Seuls 63% des Français** se disent **satisfaits** de l'accessibilité aux soins (contre 70% en 2016)

Et de leur financement

- **61% des Français satisfaits** (contre 66% en 2016)

Au total, 79% des personnes interrogées se disent satisfaites de la majorité des aspects du système

Les Français et le système de santé global

Une déficience illustrée par une persistance du renoncement aux soins

Près d'un Français sur deux a déjà renoncé aux soins

En raison de leur coût trop élevé pour 48% des Français :

- Un chiffre qui est **variable selon les revenus** :
 - 69% des foyers dont le revenu n'excède pas 1 000€,
 - 29% des foyers les plus aisés (revenu > à 3 500€)

... Ou de difficultés à obtenir un rendez-vous dans des délais convenables (45% des répondants)

34% des Français âgés de moins de 35 ans ont déjà renoncé aux soins en raison d'un **manque d'informations**.

25 % des répondants (plus d'un tiers pour les ruraux) ont déjà renoncé pour des **raisons d'accessibilité géographique**.

Vous est-il déjà arrivé de renoncer à des soins à cause... ?

	En 2017	En 2016 % oui
De leur coût trop élevé	48%	43%
Des difficultés que vous avez rencontrées pour obtenir un rendez-vous dans des délais qui vous convenaient	45%	42%
Parce que vous ne saviez pas où vous adresser/ où vous orienter	26%	23%
De la distance géographique	25%	20%
Parce qu'on ne vous a pas recommandé un bon spécialiste/un bon établissement des soins	25%	20%
Parce que vous n'avez pas confiance dans le système de santé (vaccination, essai thérapeutique, sécurité du médicament)	19%	21%

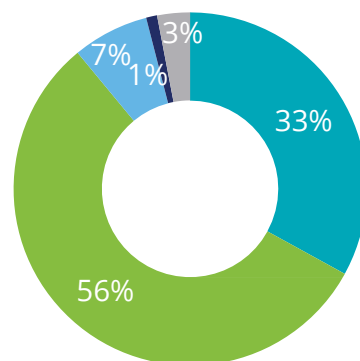
Les Français et le système de santé global

Des souhaits d'adaptation aux enjeux sociétaux

Les Français plébiscitent en priorité les orientations liées à la dépendance, les déserts médicaux et la baisse des coûts de la santé

Parmi les orientations suivantes, dans le cadre de la présidentielle de 2017, dans le domaine de la santé, indiquez pour chacune d'elles si elle est primordiale, importante, secondaire ou inutile?

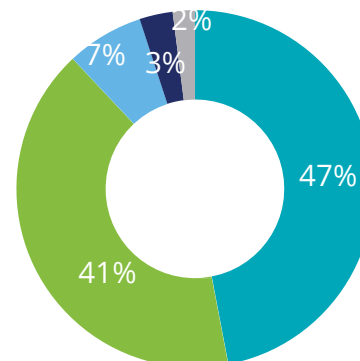
1 Améliorer l'accompagnement des personnes dépendantes



La dépendance devient une préoccupation majeure dans le cadre de la campagne présidentielle :

- 89% des Français jugent ce sujet primordial ou important.

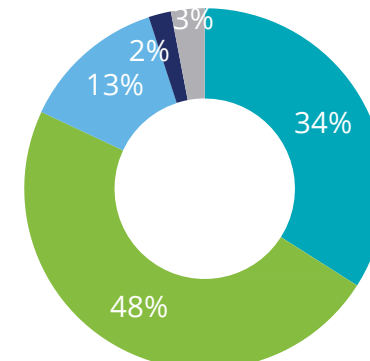
2 Lutter contre les déserts médicaux en contraignant l'implantation géographique des médecins



La lutte contre les déserts médicaux est la deuxième priorité identifiée par les Français dans le cadre de la campagne présidentielle :

- 88% des Français souhaitent lutter contre les déserts médicaux en contraignant l'implantation géographique des médecins : 92% en commune rurale, mais tout de même 88% des répondants habitant en région parisienne

3 Retrouver l'équilibre des comptes de la Sécurité sociale



L'équilibre du système de santé se hisse en 3e priorité dans le cadre de la campagne présidentielle :

En effet, **82%** des Français souhaitent retrouver un équilibre des comptes de la Sécurité sociale : 86% des 50 ans et plus, 78% des moins de 35 ans.

Les Français et le système de santé global

Une partie significative des Français disposée à ce que le système évolue pour assurer sa pérennité

Parmi les orientations suivantes, dans le cadre de la présidentielle de 2017, dans le domaine de la santé, indiquez pour chacune d'elles si elle est primordiale, importante, secondaire ou inutile ?



Assurer une meilleure répartition de la prise en charge entre l'Etat, les assureurs et les ménages

75% favorables à la création d'une agence de contrôle pour limiter les coûts des mutuelles

65% jugent primordiale ou importante la mise en place d'une assurance-maladie universelle qui couvrirait à 100 % les frais de santé.



Responsabiliser les comportements et garantir davantage de **justice dans l'accès aux soins...**

57% en faveur de l'ajustement des remboursements des frais de santé en fonction du mode de vie et des comportements à risque

67% sont favorables au renforcement de la possibilité d'engager des actions de groupe.



Contrebalancer les inégalités sur les territoires et promouvoir les nouvelles formes de médecine

88% souhaitent lutter contre les déserts médicaux en pratiquant une contrainte d'implantation géographique pour les médecins.

71% soutiennent l'ouverture du numerus clausus des médecins.

68% estiment primordial ou important d'instaurer le remboursement des actes de télésuivi et de téléconsultation dans les territoires isolés.

Les Français et le système de santé

Un nouveau rôle à jouer pour les assurances complémentaires

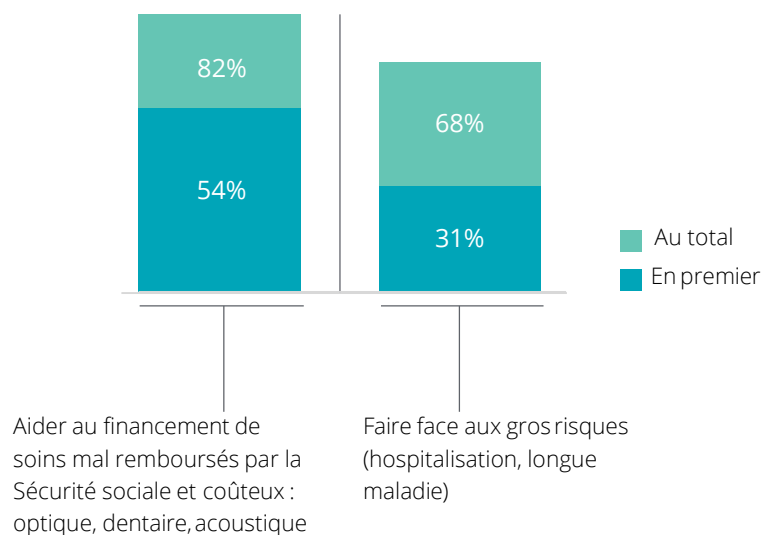


Les assurances complémentaires

Des Français globalement satisfaits de leur complémentaire santé, dont ils attendent avant tout un remboursement des soins

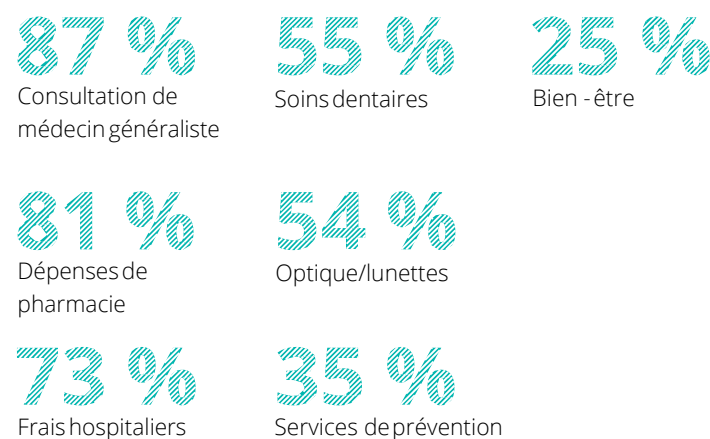
Une attente essentiellement centrée sur l'optimisation des remboursements en complément de la sécurité sociale

Quels types de prestations attendez-vous en priorité d'une complémentaire santé ? En premier ? En second ?



... avec un niveau de satisfaction élevé s'agissant du remboursement des prestations classiques et un avis plus mitigé sur les soins dentaires et optiques et les services de prévention

Diriez-vous que le niveau de remboursement de votre mutuelle/ complémentaire santé sur les garanties suivantes est... ?

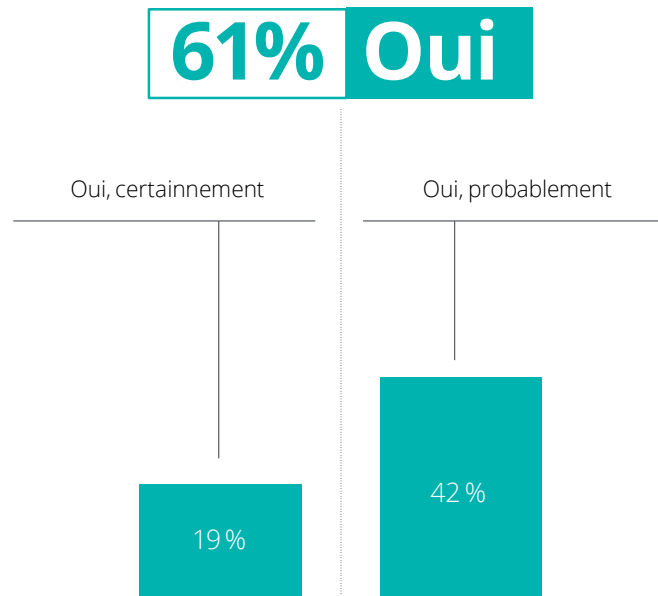


Les assurances complémentaires

Un sentiment d'augmentation du « reste à charge » qui pousse les assurés à souscrire une couverture supplémentaire...

Les salariés convaincus que leur « reste à charge » a augmenté...

Diriez-vous que la mise en place de ces contrats responsables a augmenté votre « reste à charge » ?

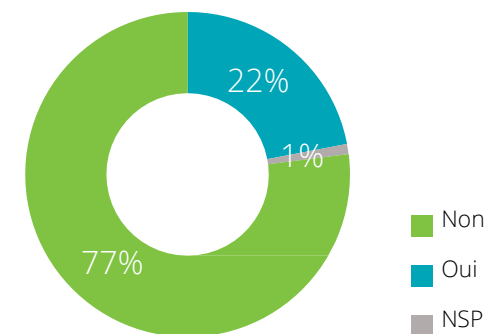


Base : salariés

... et des effets de l'ANI qui se font davantage sentir qu'en 2016

Depuis l'entrée en vigueur de la loi de généralisation de la complémentaire santé à l'ensemble des salariés, avez-vous été amené à souscrire à une couverture supplémentaire individuelle financée par vos soins ?

16% en 2016
41% pour les jeunes



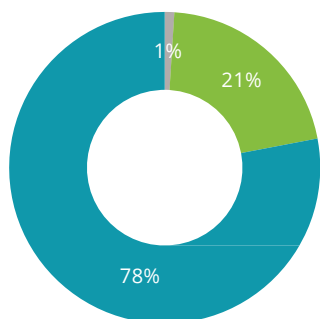
Base : salariés

Les assurances complémentaires

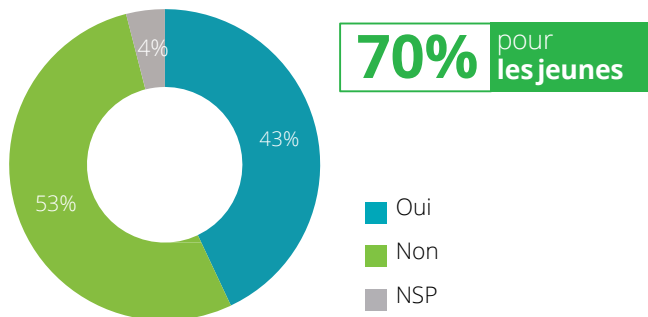
Une opportunité importante de développement pour le marché de la surcomplémentaire...

La surcomplémentaire envisagée comme un moyen de diminuer son « reste à charge »...

Avez-vous souscrit à une couverture supplémentaire pour augmenter le niveau de remboursement de vos dépenses de santé ?



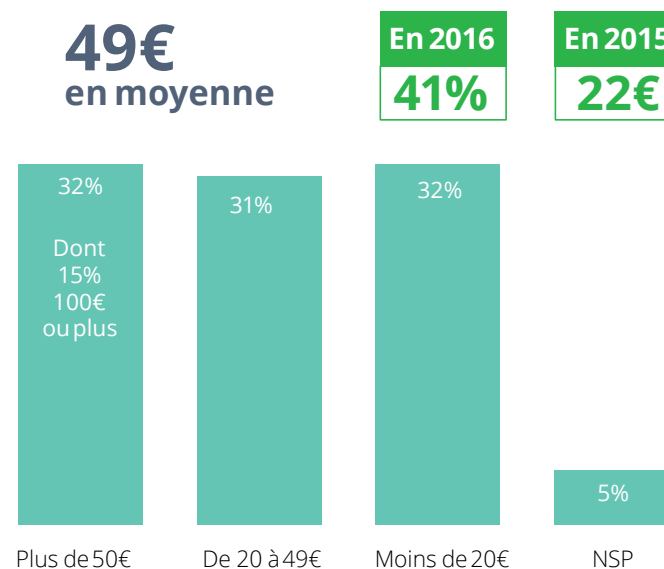
Avez-vous souscrit à une couverture supplémentaire pour bénéficier de nouveaux services (exemple : prévention, coaching, accès à un réseau de professionnels...) ?



Base : salariés qui ont souscrit à une couverture supplémentaire individuelle

... avec un budget moyen alloué en forte augmentation depuis 2016

En euros et par mois, combien payez-vous ou avez-vous l'intention de payer prochainement en plus de votre éventuelle mutuelle collective, pour bénéficier d'une couverture supplémentaire individuelle ?



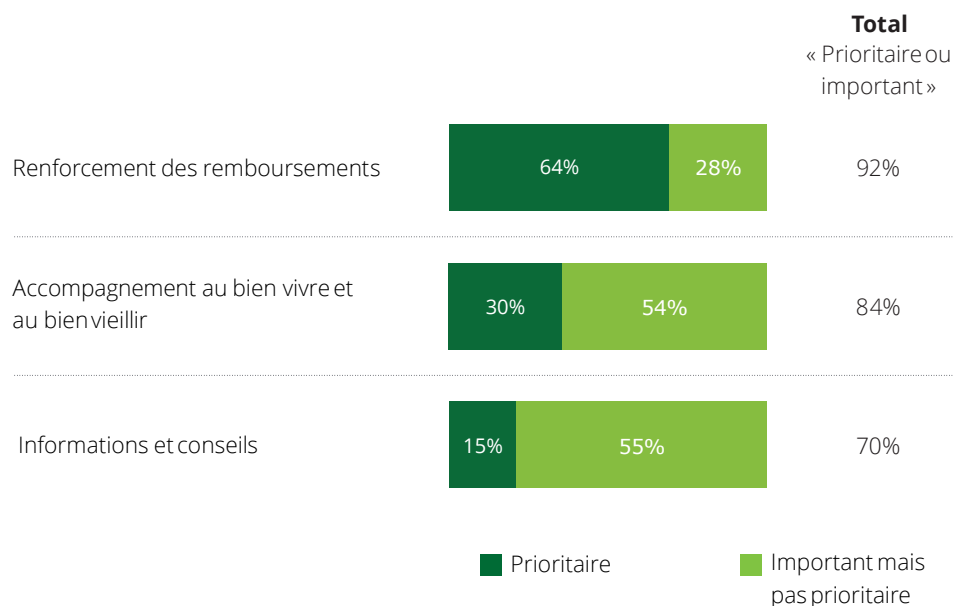
Base : ont déjà une couverture supplémentaire ou envisagent de recourir à une couverture supplémentaire

Les assurances complémentaires

... qui s'accompagne d'un souhait d'évolution vis-à-vis des complémentaires, notamment sur la prévention et les services d'e-santé

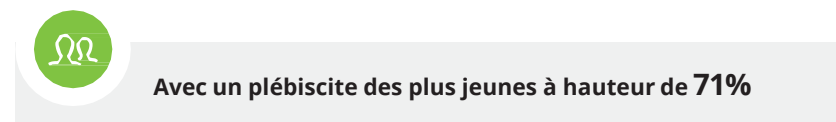
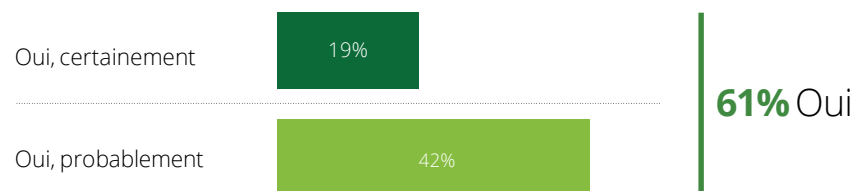
Des complémentaires attendues dans une mission d'accompagnement et de conseil

Pour chacun des services ci-dessous, veuillez indiquer s'ils sont prioritaires ou importants pour vous ?



Une majorité de Français qui se prononcent en faveur de la prise en charge des remboursements de services d'e-santé

Souhaiteriez-vous que votre mutuelle santé prenne en charge le remboursement de services d'e-santé (téléconsultation, applications mobiles de suivi de santé et de bien-être, objets connectés...)?

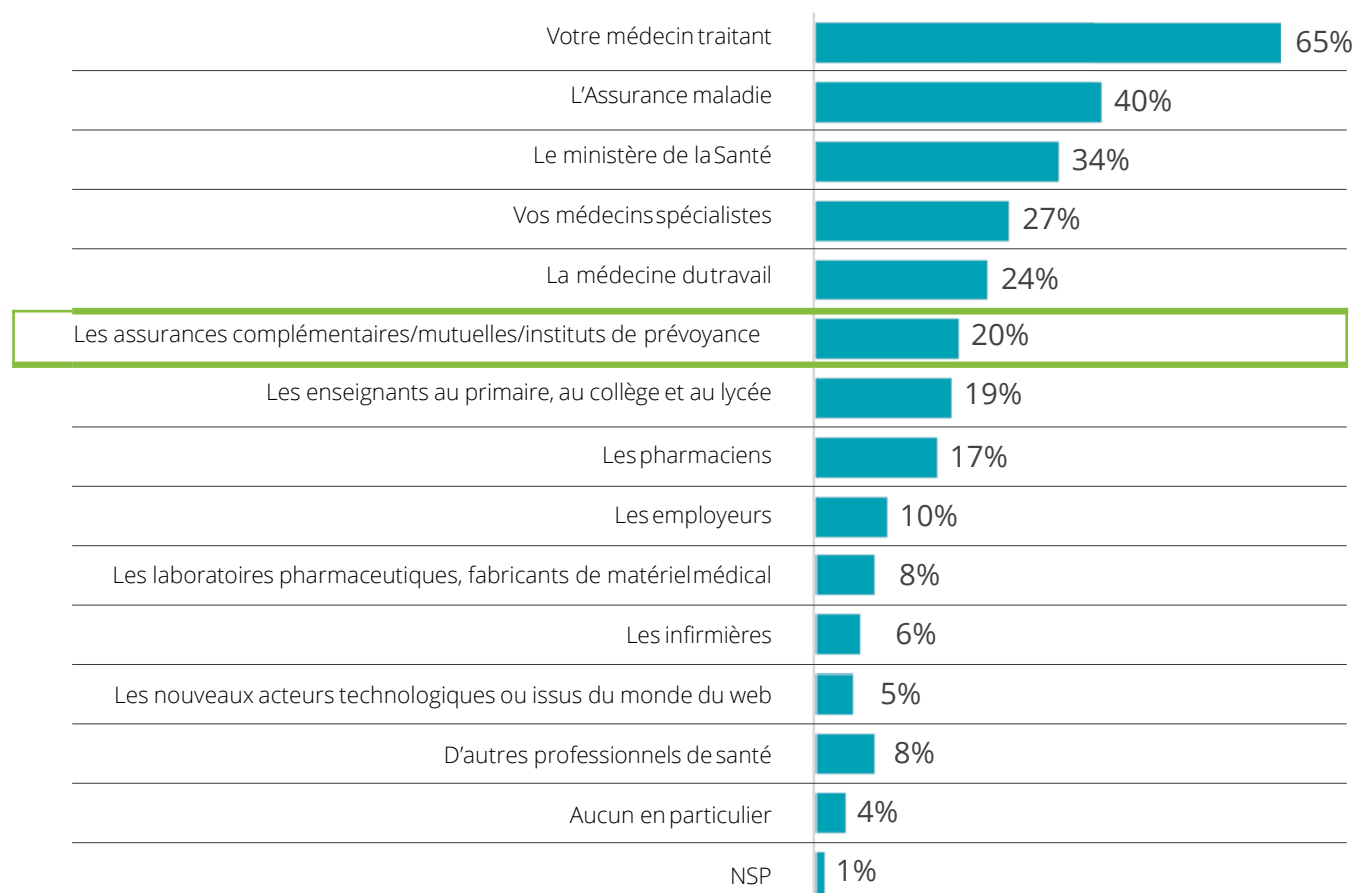


Les assurances complémentaires

Des acteurs qui, au-delà de leur rôle de financeur, devraient agir davantage sur la prévention et l'éducation à la santé

Les complémentaires, identifiées comme acteurs de prévention, devant les pharmaciens et les employeurs

Quels acteurs devraient selon vous faire davantage en matière de prévention et d'éducation à la santé?



Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

Des pistes pour amorcer la transformation du système...

La prévention

Le souhait d'un accompagnement personnalisé par des acteurs de confiance



Les Français et la prévention

Une prévention reconnue pour ses bienfaits et son efficacité...

La prévention considérée comme un moyen de mieux vivre en conservant au quotidien sa bonne santé et son indépendance...

Pensez-vous que la prévention peut...?

Total
« Oui »

Améliorer la vie quotidienne

93%

Augmenter l'espérance de vie

90%

Réduire le risque d'apparition de certaines maladies chroniques

90%

Retarder l'âge de l'entrée en dépendance

87%



Profils les plus convaincus

- **82% des 18-24 ans reconnaissent** l'ensemble de ces bénéfices contre **74% des 35 ans et plus.**
- **77% des Français** ayant **déjà pris des mesures de prévention** contre **66%** n'en ayant pas pris
- Alors que les personnes souffrant d'ALD (affections longue durée) partagent moins cet avis (71%).

... et une efficacité reconnue

Avez-vous constaté une amélioration de votre santé, suite à l'application de cette action/ces actions de prévention?



des Français ayant mis en place une action de prévention ont vu leur état de santé s'améliorer

Les Français et la prévention

... et des Français qui manifestent un désir d'agir sur leur propre santé

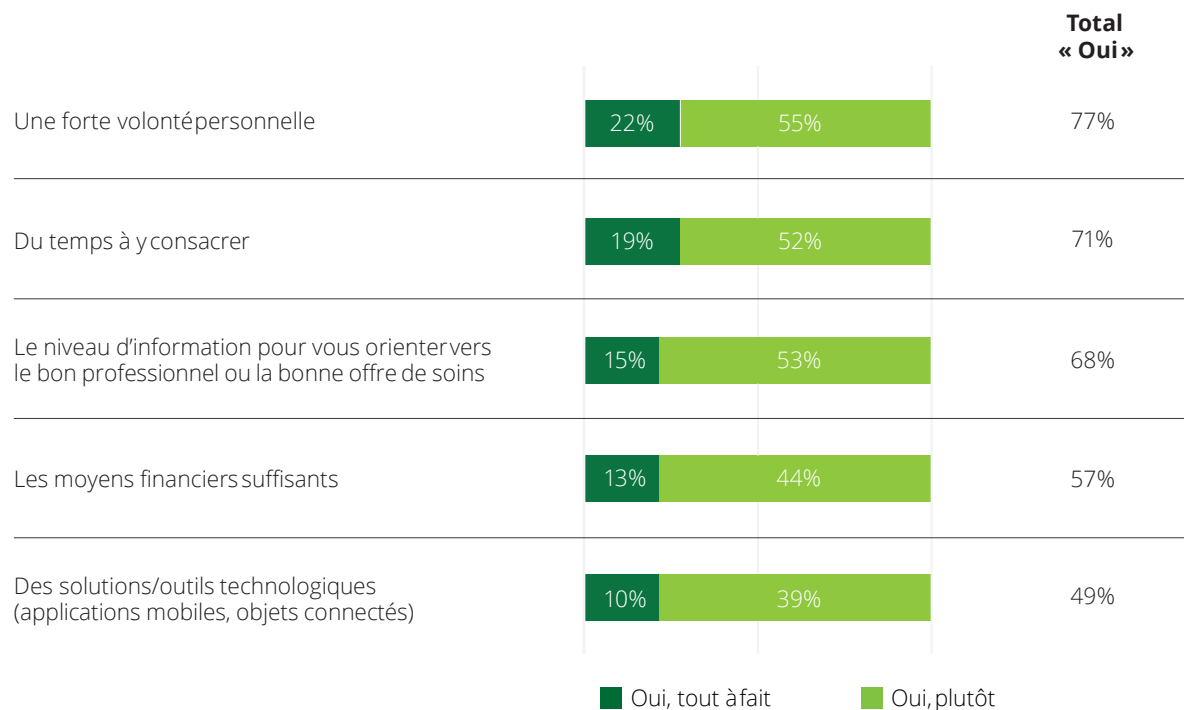
Le principe de prévention permet d'être un véritable acteur de sa santé



La majorité des Français estiment avoir une forte volonté personnelle pour agir sur leur santé (77%)...



... et du temps à y consacrer (71%).

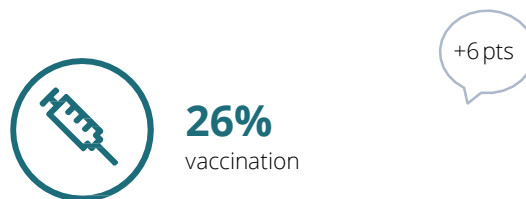
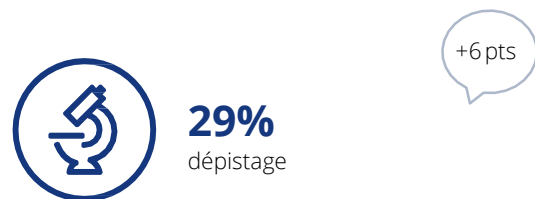
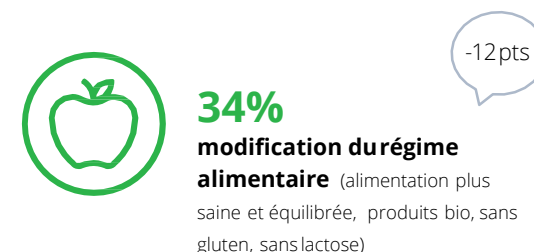
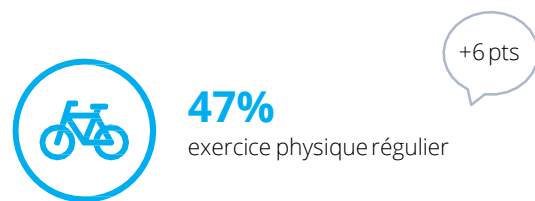


Les Français et la prévention

Un terrain favorable, malgré une mise en œuvre des actions de prévention qui reste encore limitée

Un recours à la prévention en augmentation par rapport à 2016...

Personnellement, parmi les actions de prévention suivantes, lesquelles (s'il y en a) avez-vous adoptées ces deux dernières années ?



... mais un usage qui demeure encore restreint, avec des scores ne dépassant pas les 50%

Les Français et la prévention

La volonté d'adopter une stratégie personnelle de prévention...



Des attentes précises en matière de prévention

- Dépistage **52%**
- Conseils et programmes d'accompagnement personnalisés **44%**
- Pédagogie **42%**



Le souhait de voir se développer des programmes de prévention personnalisés...

Plus de 9 Français sur 10 jugent important de proposer des programmes de prévention personnalisés

- Maladies **91%**
- Vieillesse et dépendance **91%**
- Plus précisément, ils sont intéressés par la mise en place de ces programmes sur certaines pathologies **90% à 93%**



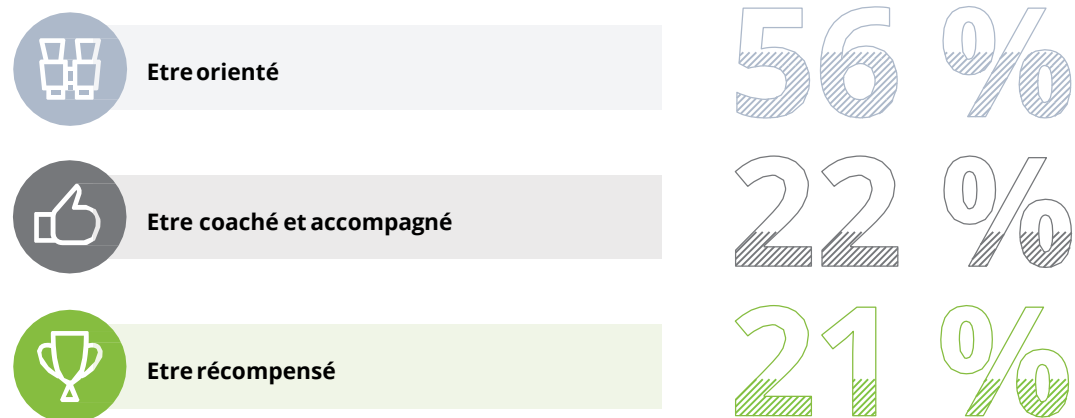
+ de 9 Français sur 10 favorables aux nouvelles formes de médecine (préventive et personnalisée)

Les Français et la prévention

... dont le succès passe par un besoin d'accompagnement

Une démarche de prévention qui doit s'assortir d'un accompagnement pour plus d'1 Français sur 2

Parmi les éléments suivants, lesquels pourraient vous inciter à suivre un programme de prévention personnalisé?



Les Français et la prévention

... et une relation de confiance avec le prescripteur

La prévention est inégalement reconnue selon les acteurs qui la dispensent

Un plébiscite du médecin traitant et un recul très net de la légitimité accordée aux nouveaux acteurs du web

Rappel (les Français et les assurances complémentaires)
Quels acteurs devraient selon vous faire davantage en matière de prévention et d'éducation à la santé ?



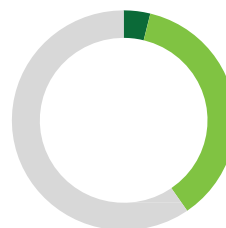
65%

des répondants considèrent que le médecin traitant est le plus légitime en matière de prévention

Vous personnellement et, de manière générale, faites-vous tout à fait confiance à ces nouveaux acteurs technologiques ou issus du monde du web ?

Tout à fait confiance 4%

59% en 2016



Plutôt confiance 34%



Seulement **38%** des personnes interrogées font confiance aux nouveaux acteurs technologiques

Des pistes pour amorcer la transformation du système...

L'e-santé

Des Français sensibilisés et exigeants concernant les dispositifs proposés



Les Français et l'e-santé

Une tendance stable à la reconnaissance de l'efficacité de l'e-santé

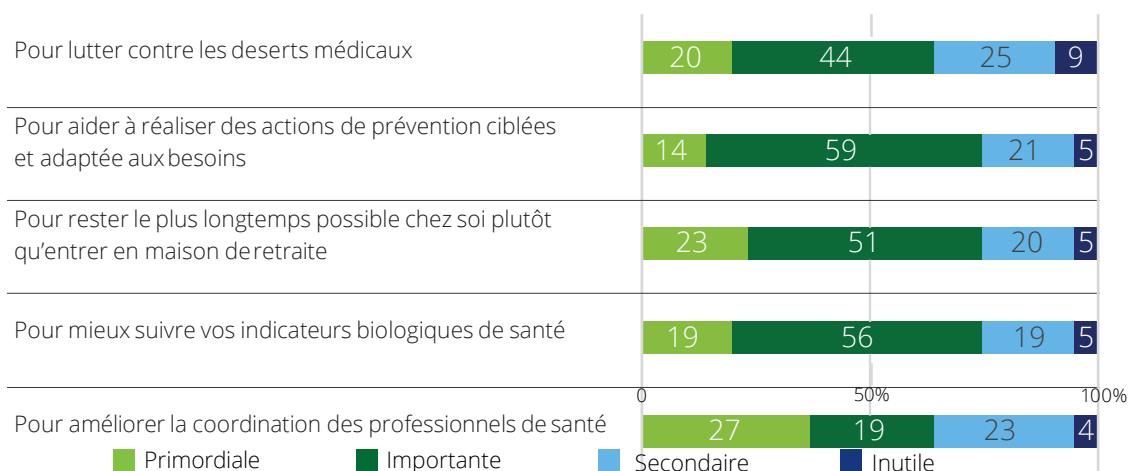
L'e-santé reste un outil jugé efficace par les Français malgré un léger recul d'usage



Pour la majorité des Français, l'e-santé est un outil vecteur d'amélioration de la santé, d'aide à son suivi, de lutte contre la dépendance et de lutte contre les déserts médicaux :

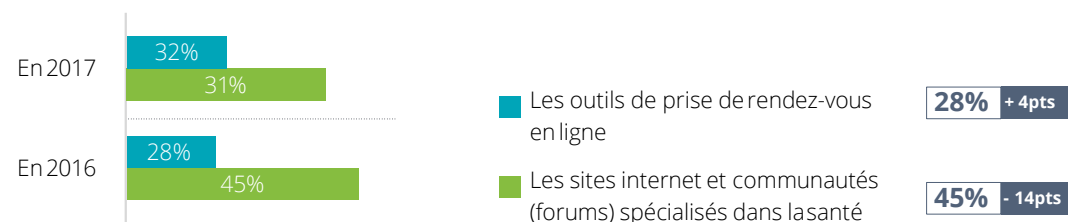
- Pour 80% des Français, elle permet d'améliorer la coordination des professionnels de santé
- Pour 75% des Français, elle permet de mieux suivre les indicateurs biologiques de santé
- Pour 74% des Français, elle permet de rester le plus longtemps possible chez soi plutôt que d'entrer en maison de retraite
- Pour 73% des Français, elle permet d'aider à réaliser des actions de prévention ciblées et adaptées aux besoins
- Pour 64% des Français, l'e-santé est efficace pour lutter contre les déserts médicaux

Pensez-vous que le développement de l'e-santé puisse être un moyen très efficace, assez efficace, peu efficace ou pas du tout efficace pour... ?



A l'exception des moyens de prise de rendez-vous en ligne, on relève une baisse d'engouement pour les e-outils non assortis de e-services (uniquement informatifs):

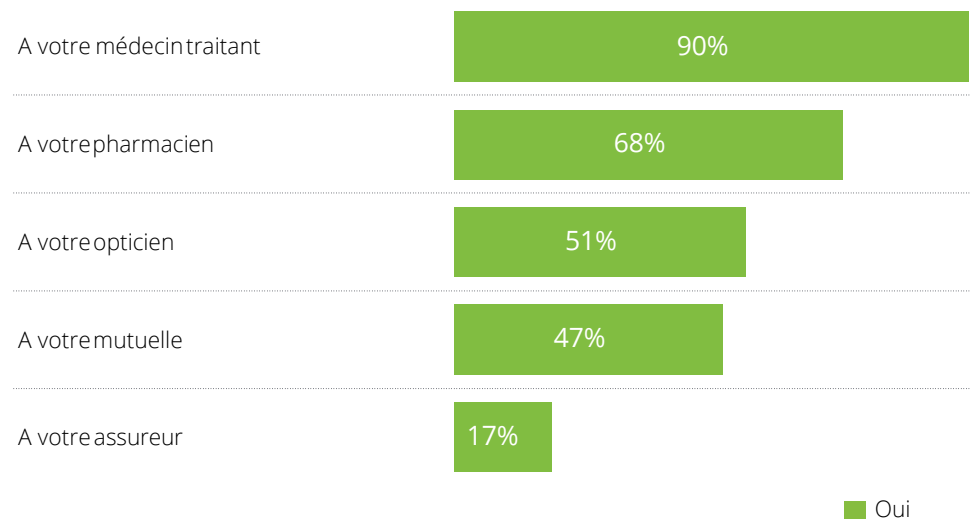
Parmi les outils suivants de communication, de suivi et d'échange en matière de santé, quels sont ceux que vous utilisez aujourd'hui ?



Les Français et l'e-santé

Des Français prêts à mettre leurs données de santé à disposition des professionnels de santé

En partant du principe que le secret médical et la confidentialité de vos données personnelles sont garanties et sécurisées, seriez-vous prêt à rendre accessibles vos données de santé personnelles... ?



Une décision motivée par le souhait d'améliorer les services de santé

Pour chacune des propositions suivantes, indiquez si vous y êtes tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt opposé ou tout à fait opposé... ?

77 %

Pour **faciliter le partage de leurs données de santé** auprès de l'ensemble de leurs professionnels de santé et pour **consulter leurs informations médicales**

55 %

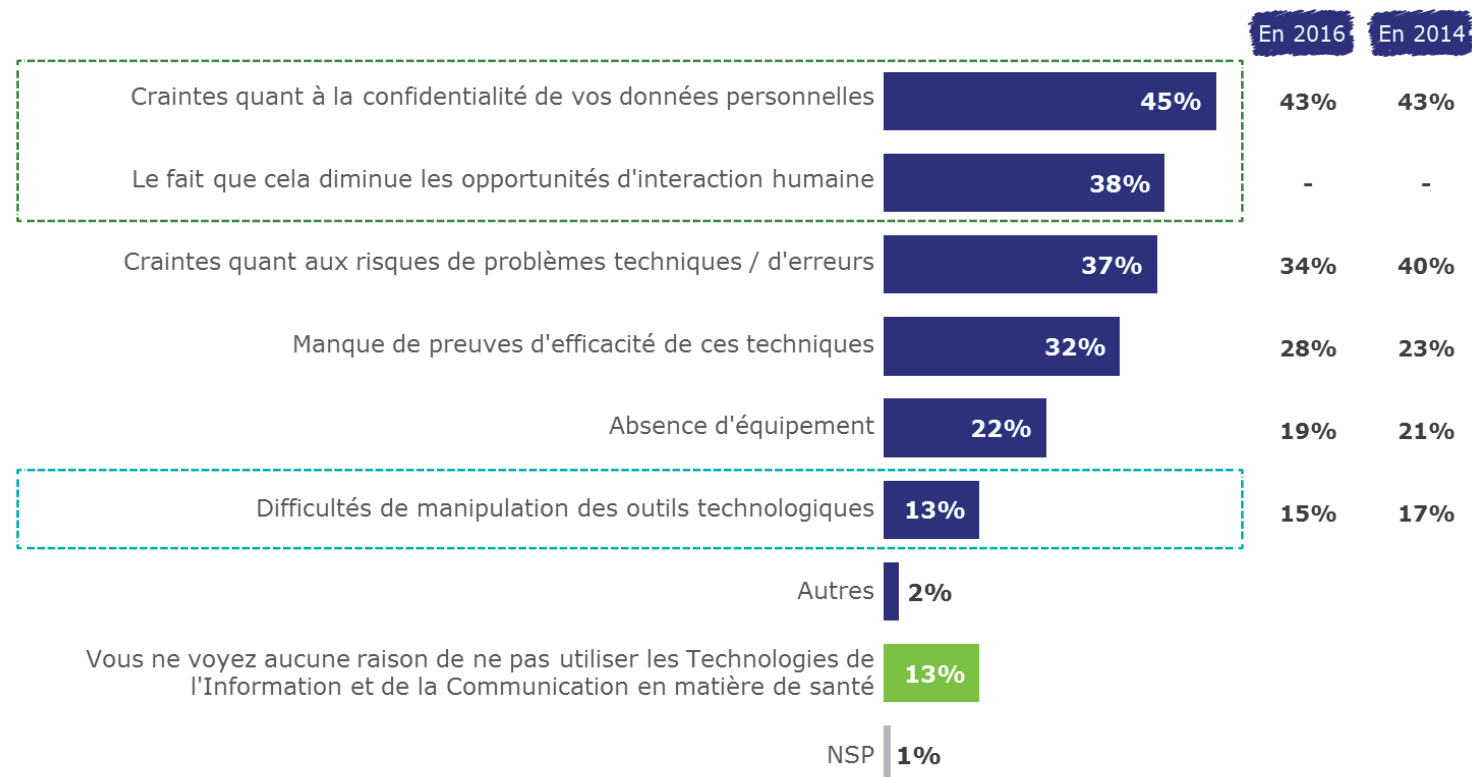
Au profit du développement de services de santé de plus en plus personnalisés

Les Français et l'e-santé

Des réticences à l'usage des outils

Des craintes majoritairement liées à la confidentialité des données personnelles et à la diminution des interactions humaines ressenties

Pour quelles raisons pourriez-vous ne pas utiliser les technologies de l'information et de la communication (ex : SMS, emails, télémédecine...) en matière de santé ?

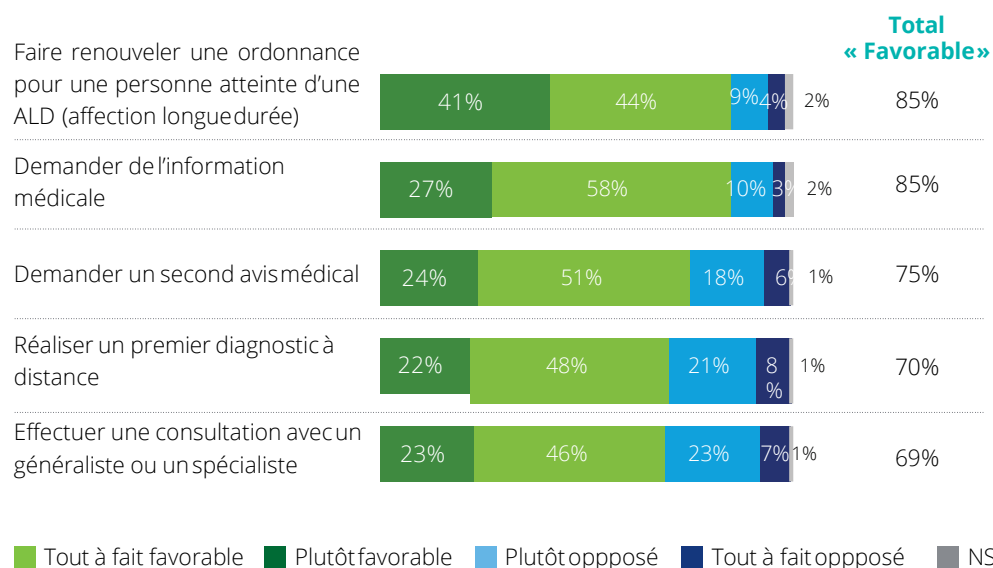


Les Français et l'e-santé

Des Français plus favorables aux nouvelles technologies pour améliorer le service médical

La télémédecine considérée comme pertinente pour diverses situations

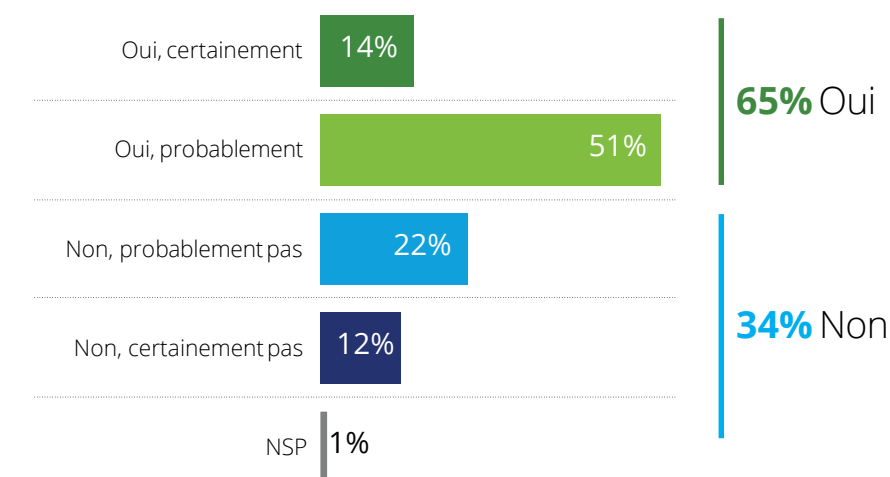
Diriez-vous que vous êtes tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt opposé ou tout à fait opposé au développement de solutions de télémédecine permettant de... ?



Les Français favorables à l'utilisation des robots pour améliorer le suivi d'un traitement ou la réalisation d'un acte médical

- Plus de 6 Français sur 10 se disent favorables à l'utilisation des robots afin d'améliorer un traitement, une thérapie ou un acte de chirurgie

Autoriseriez-vous le recours à des robots pour améliorer un traitement, une thérapie ou une chirurgie qui vous concernerait?



Les Français et l'e-santé

Les Français sont prêts à payer pour l'achat d'un service d'e-santé...

Un attrait particulièrement fort pour les services permettant d'accompagner les seniors et les personnes malades

Quelle somme seriez-vous prêt à payer par mois pour l'achat d'un service d'e-santé incluant des objets connectés et l'accès à des applications qui vous permettraient de...?

	Montant moyen envisagé
Rester le plus longtemps possible chez soi plutôt qu'entrer en maison de retraite	14,7€
Améliorer la détection en temps réel de maladies, le dépistage et la prise en charge médicale	5,6€
Améliorer son bien-être (coaching sportif, nutrition, etc.)	5,4€
Prévenir la survenance de maladies	5,1€
Lutter contre les déserts médicaux	4,8€
Aider à réaliser des actions de prévention ciblées et adaptées aux besoins	4,8€
Mieux suivre vos indicateurs biologiques de santé (pouls, tension, poids)	4,1€
Lutter contre certaines addictions	3,6€
Améliorer la coordination des professionnels de santé (carnet de santé dématérialisé)	3,4€
Limitier les coûts liés au transport sanitaire et au déplacement des patients	3,1€

Synthèse des éléments clés



Une persistance du renoncement aux soins

Près d'1 Français sur 2



L'identification de nouvelles priorités pour les Français
La dépendance

89%



Un sentiment d'augmentation du RAC (reste à charge) lié à la réglementation

61%*



Souscription d'une surcomplémentaire pour bénéficier de services

43%**



Un plébiscite de la prévention pour accompagner le parcours de vie

90%



Un nécessaire accompagnement de la démarche de prévention

56%



Un recul de la confiance accordée aux acteurs du web

38%



La mise à disposition de ses données de santé au profit de services personnalisés

55%

* Base salariés

** Base salariés ayant souscrit une sur complémentaire individuelle



A propos de Deloitte

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société de droit anglais (« private company limited by guarantee »), et à son réseau de cabinets membres constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. Pour en savoir plus sur la structure légale de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses [cabinets membres](http://www.deloitte.com/about), consulter www.deloitte.com/about. En France, Deloitte SAS est le cabinet membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, et les services professionnels sont rendus par ses filiales et ses affiliés.

Deloitte fournit des services professionnels dans les domaines de l'audit, de la fiscalité, du consulting et du financial advisory à ses clients des secteurs public et privé, quel que soit leur domaine d'activité. Fort d'un réseau de firmes membres dans plus de 150 pays, Deloitte allie des compétences de niveau international à un service de grande qualité afin d'aider ses clients à répondre à leurs enjeux les plus complexes. Nos 244 000 professionnels sont animés par un même objectif, faire de Deloitte la référence en matière d'excellence de service.

En France, Deloitte mobilise un ensemble de compétences diversifiées pour répondre aux enjeux de ses clients, de toutes tailles et de tous secteurs – des grandes entreprises multinationales aux microentreprises locales, en passant par les entreprises moyennes. Fort de l'expertise de ses 10 300 collaborateurs et associés, Deloitte en France est un acteur de référence en audit, risk advisory, consulting, financial advisory, juridique & fiscal et expertise comptable, dans le cadre d'une offre pluridisciplinaire et de principes d'action en phase avec les exigences de notre environnement.

**PARTENAIRE
OFFICIEL**

