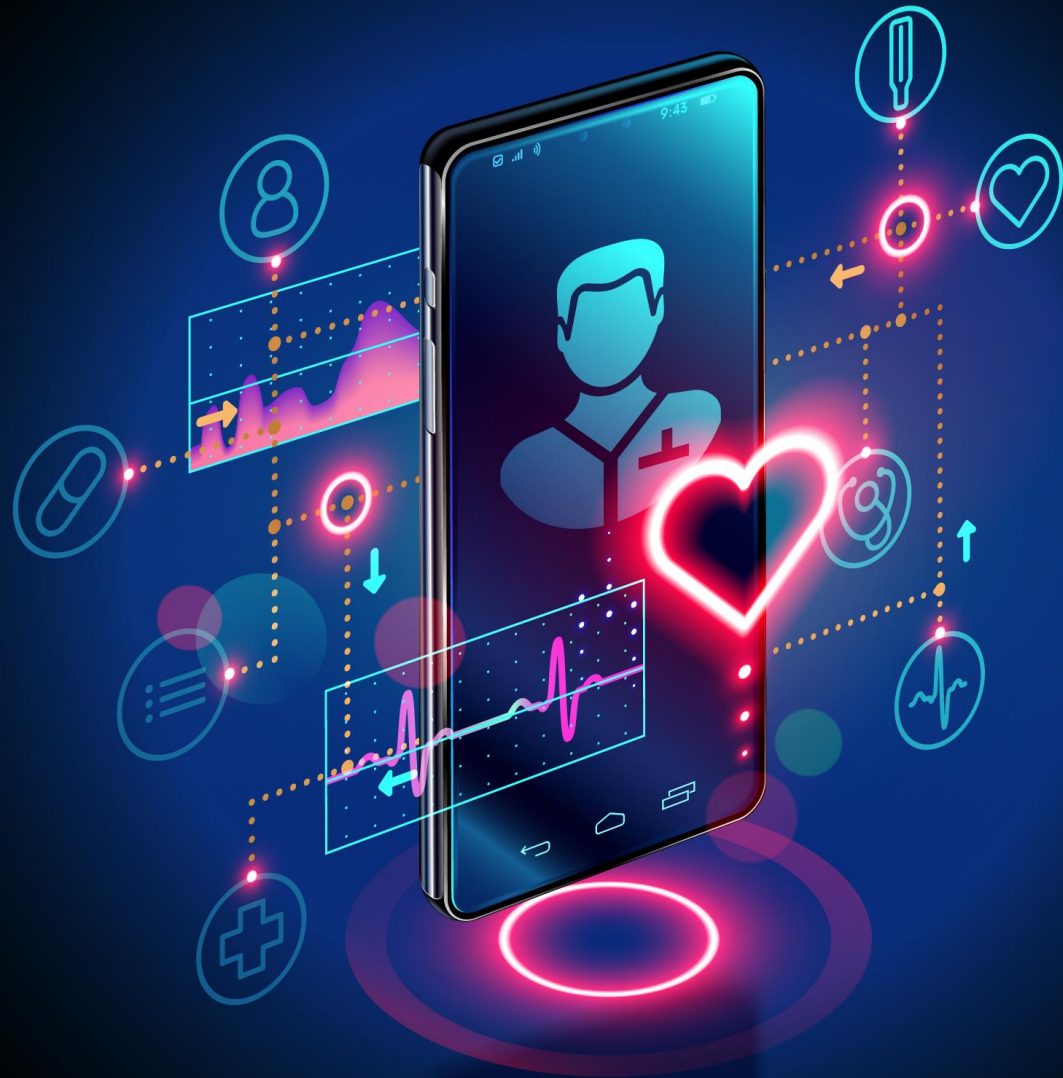


## Les Français et la santé (Synthèse)

Étude barométrique Deloitte sur la santé  
des Français – 10<sup>e</sup> édition

22 février 2023



# La méthodologie

“*opinionway*”



Échantillon de **2 088 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 novembre au 18 novembre 2022**.  
*Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.*



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

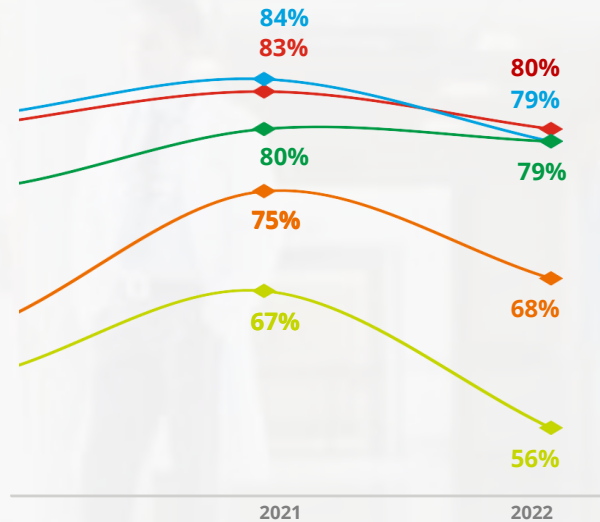


Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1 à 2,2 points au plus pour un échantillon de 2 000 répondants.

# #1 Dans un contexte de stabilisation de la satisfaction vis-à-vis du système de santé, les français jugent nécessaire d'investir en priorité dans l'amélioration des hôpitaux



En ce qui concerne le système de santé français, êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout de... ? - Total de « satisfait » + « plutôt satisfaits »



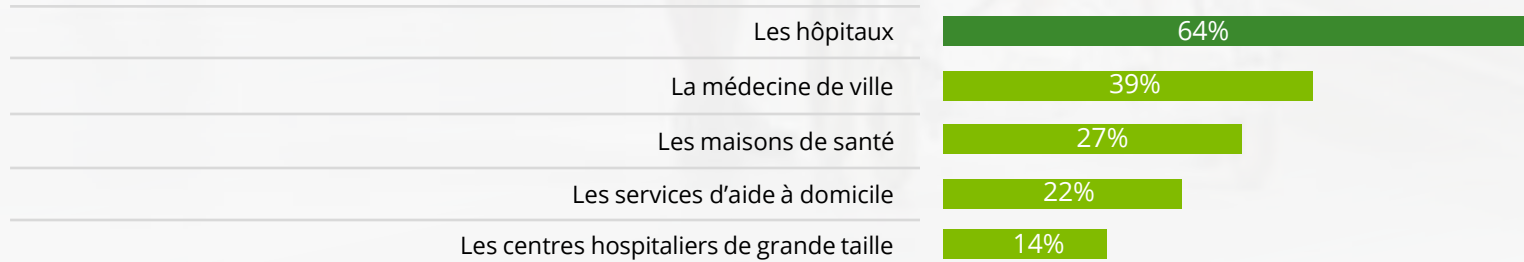
- La sécurité des soins (risques opératoires, risques d'infections)
- La qualité des soins (diagnostic, prise en charge, traitement)
- La pédagogie du personnel soignant (les explications sur la maladie, les gestes à réaliser pour bien se soigner)
- Les conditions financières d'accès aux soins (prix et niveau de remboursement)
- L'accessibilité des soins (proximité géographique et temps d'attente)

La crise sanitaire a contribué à l'émergence de nouvelles interrogations portant sur le système de santé et le rôle des différents acteurs qui composent l'écosystème sanitaire français.

Trois ans après, les conséquences de la crise sanitaire se font toujours autant ressentir dans le quotidien des Français qui aspirent à davantage de modernisation de leur système de santé.

## Vers quelle structure de santé le gouvernement devrait-il diriger en priorité ses investissements ?

Deux réponses possibles - Total supérieur à 100%



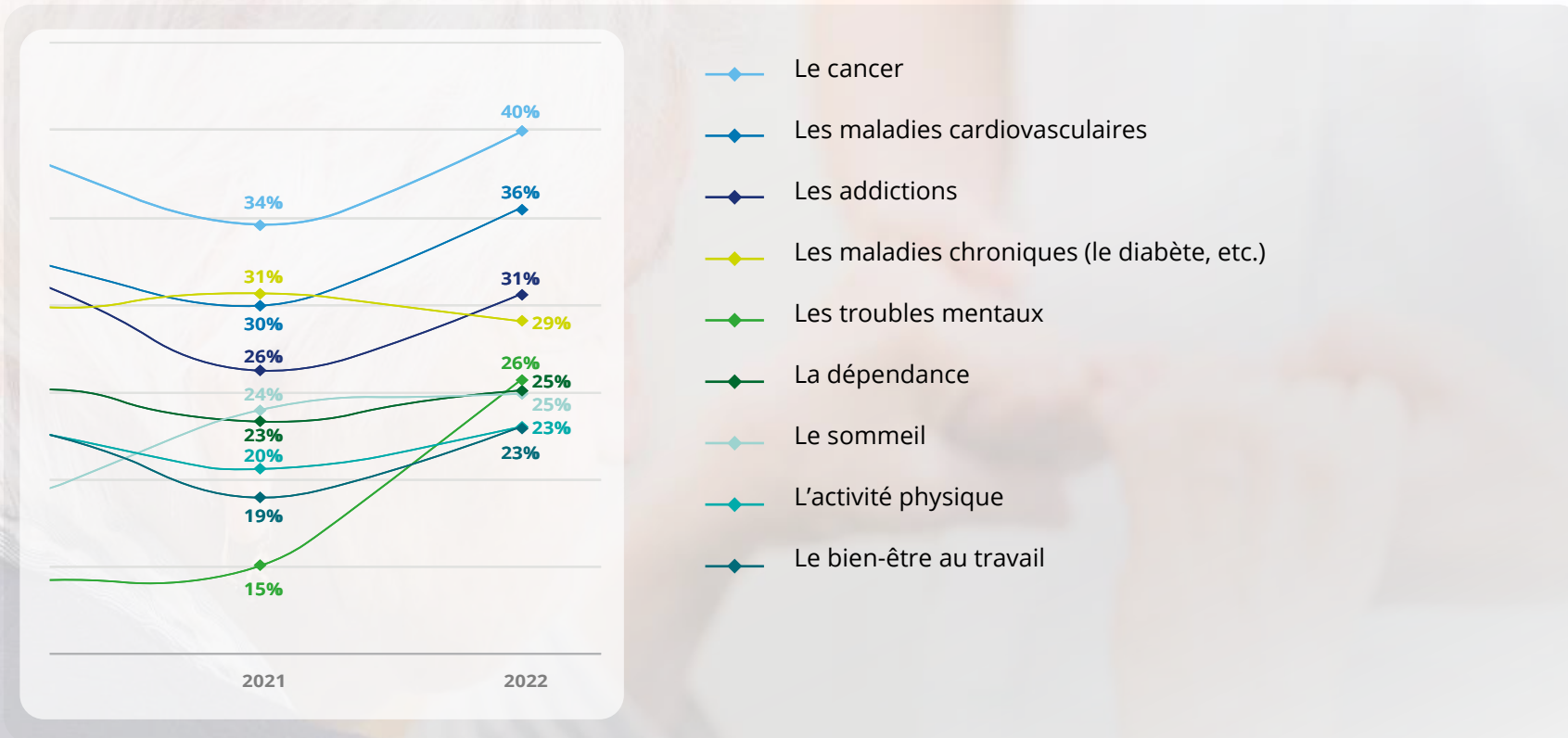
Les Français marquent clairement la priorité à l'investissement dans l'hôpital et la médecine de proximité.

#2

## Sujets prioritaires pour les programme de prévention : les pathologies à prioriser pour les Français sont le cancer et les maladies cardiovasculaires. La santé mentale prend une place croissante



Parmi les domaines suivants, dans lesquels serait-il le plus utile de développer des programmes de prévention et/ou d'accompagnement personnalisés... ?



Alors que le **cancer**, les **maladies cardiovasculaires** et les addictions figurent en tête des sujets de préoccupation des Français, la **santé mentale** connaît une **progression spectaculaire dans l'attention portée par nos concitoyens**.

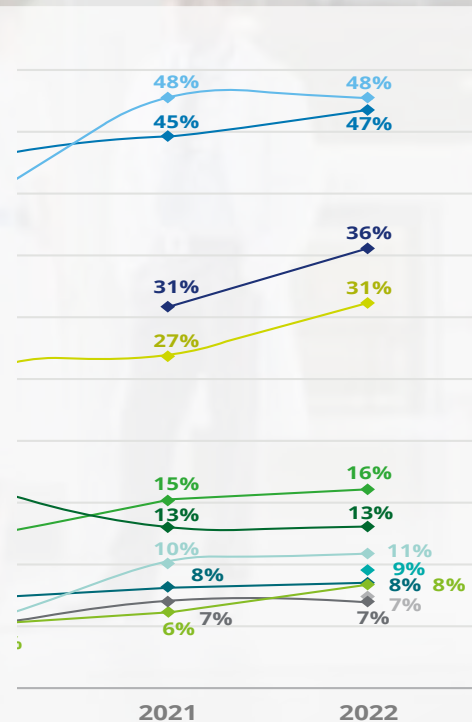
Cette progression dans l'attention des français pour la santé mentale s'est accrue notamment à cause des épisodes répétitifs d'isolement de la population durant la Covid19.

### #3 Les applications numériques s'installent dans le système de santé



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

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



- ◆— Les outils de prise de rendez-vous en ligne
- ◆— La remise des résultats d'analyse en ligne
- ◆— L'application « Tous anticovid »
- ◆— Mon espace santé (le nouveau dossier médical partagé)
- ◆— Les objets connectés (tensiomètre, glucomètre, podomètre, balance, montre, etc.)
- ◆— Les sites Internet et les communautés (forums) spécialisés dans la santé
- ◆— Les outils de téléconsultation/conseil médical à distance
- ◆— La messagerie sécurisée de santé
- ◆— Les applications mobiles de suivi de sa santé (hors objets connectés)
- ◆— Les applications mobiles de suivi de sa santé proposées par Google, Amazon, Meta, Apple, Microsoft
- ◆— Les solutions de télésurveillance médicale, téléassistance (surveillance à distance, mise en relation en cas d'alertes/chutes, etc.)
- ◆— Les outils numériques de diagnostic basés sur l'intelligence artificielle (utilisés par un professionnel de santé)

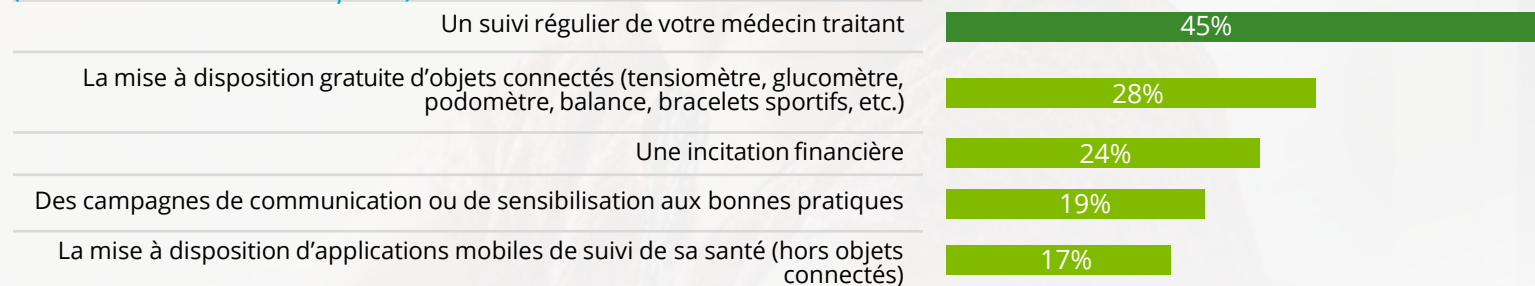
La crise sanitaire a accéléré l'émergence de **nouveaux services** et **outils numériques** en matière de santé ; **une tendance qui s'est pérennisée** dans le quotidien des Français. Le numérique **renforce l'accessibilité aux soins**.

\*En 2021, l'item était libellé : « Le dossier médical partagé (partage et échange des informations santé entre professionnels de santé et/ou patients) »

## #4 Malgré un attrait pour la digitalisation, les Français jugent comme prioritaire de garder des interactions humaines avec leur médecin traitant

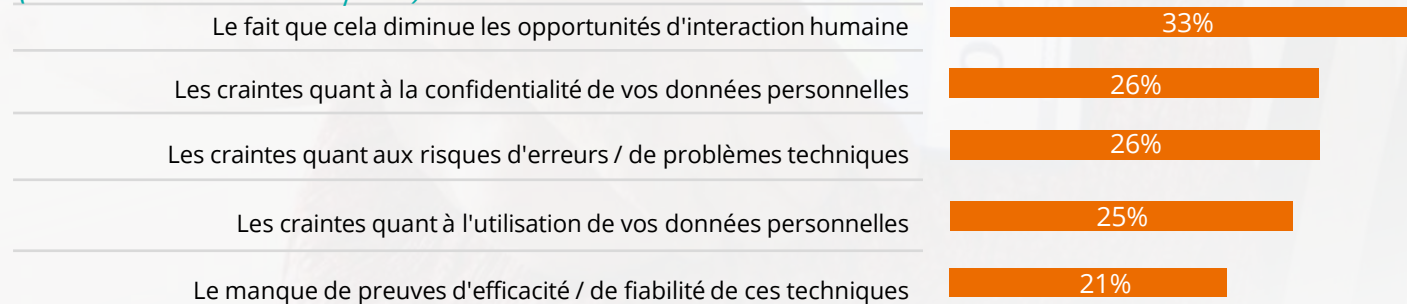
Un suivi régulier du médecin traitant est la principale mesure qui pourrait encourager les français à s'impliquer davantage dans des programmes de prévention

5 principales mesures préconisées pour s'impliquer dans les programmes de prévention (détail dans l'étude complète)



La diminution des opportunités d'interactions humaines est le principal frein à l'utilisation d'outils e-santé

5 principaux freins à l'utilisation des outils de e-santé (détail dans l'étude complète)



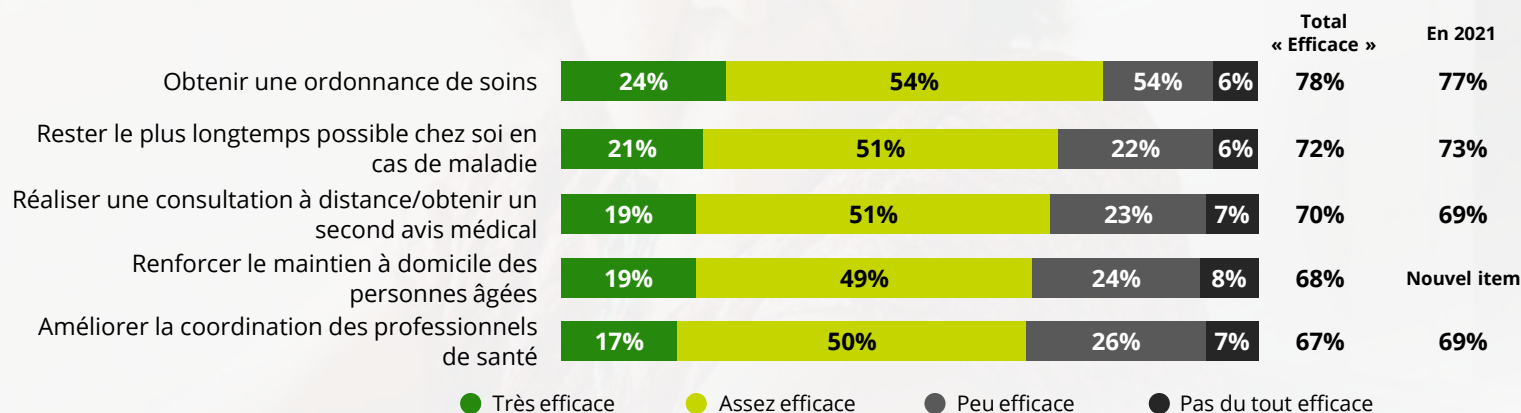
Au-delà de l'inquiétude concernant la protection des données qui restent le sujet phare de préoccupation, les principaux freins au recours aux technologies numériques en matière de santé sont le sentiment que cela diminue les interactions humaines et les craintes de risques d'erreurs ou de problèmes techniques.

Les français manifestent par là leur besoin d'être accompagné par une personne humaine même si elle peut être augmentée par des outils technologiques.

La place du **médecin traitant reste donc** centrale dans le parcours de soin des français.

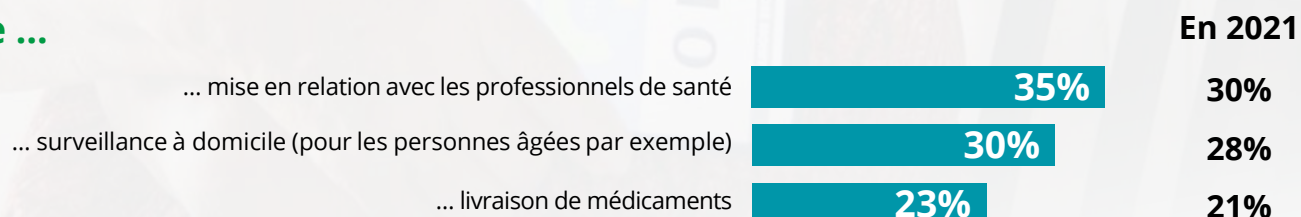
## #5 Le numérique est une solution jugée efficace pour organiser les soins à partir du domicile et pour l'autonomie.

Le développement de la santé numérique est un moyen efficace pour le maintien du lien avec le maintien de l'accès aux soins et la prévoyance



Les services de santé les plus attendus de la part des nouveaux acteurs de la santé sont la mise en relation avec les professionnels de la santé et la surveillance à domicile

### Un service de ...



### Les seniors plus technophiles ?

Plus que les autres, les seniors ont identifié les services à développer en priorité pour rester vivre à domicile :

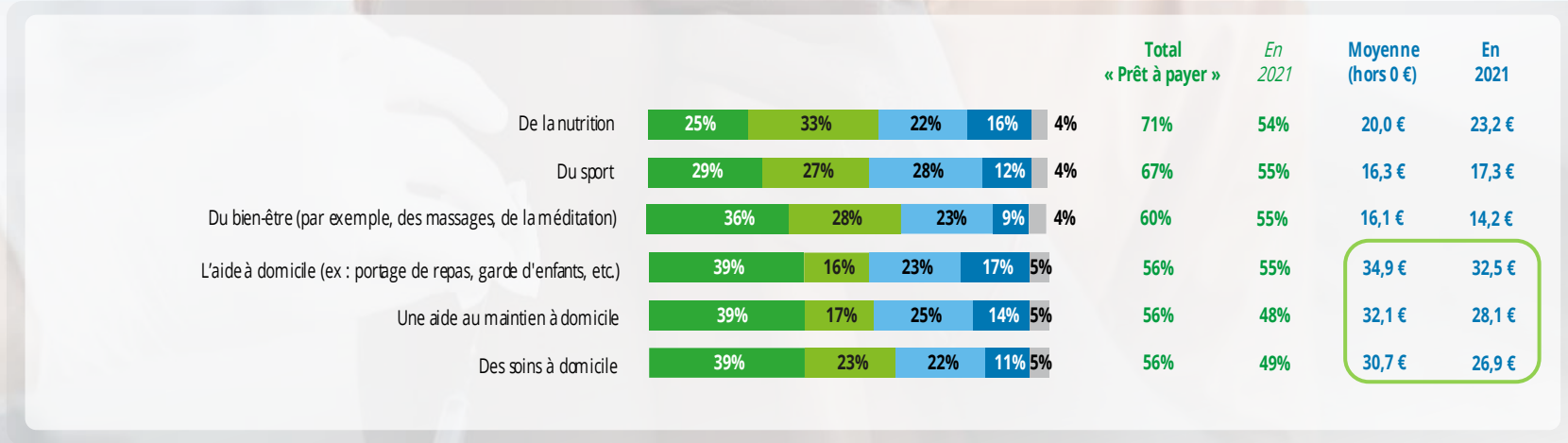
- 47%, contre 32% pour les -50 ans, y voient une solution aux déserts médicaux
- 58%, contre 27% pour les -50 ans, y voient une solution pour vivre plus longtemps à domicile.

# #6

## Plus d'1/3 des français considère sa mutuelle comme un acteur légitime pour l'accompagner sur les services de la prévention. Ceux-ci sont de plus en plus nombreux à être prêts à payer pour ces services



Les français sont de plus en plus prêts à payer pour les services de la prévention notamment pour de l'aide au domicile, l'aide au maintien au domicile et les soins à domicile



Les Français sont de plus en plus nombreux à être prêts à payer en moyenne 20 € pour des services leur permettant de prendre soin de leur santé et jusqu'à 30 € pour des services liés au maintien et aux soins à domicile. Un montant moyen en légère baisse par rapport à 2021 (~21 €), mais en forte augmentation pour les services liés au maintien à domicile (+ 5 €).





## Contactez-nous pour en savoir plus :

N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez que nous vous présentions les résultats complets de notre étude incluant notamment :

- L'avis des français sur le système de santé et ses prestations
- L'impact du numérique sur l'expérience patient avec un focus sur les seniors
- L'opinion des français sur le niveau de remboursement de leur mutuelle



### **Michel SEBBANE**

Associé, Responsable de la practice  
Secteur Public et Santé publique

Deloitte Conseil

[msebbane@deloitte.fr](mailto:msebbane@deloitte.fr)



### **Jean-François POLETTI**

Associé, Responsable de la Practice Assurance de  
Personnes et ESS

Deloitte Conseil

[jpoletti@deloitte.fr](mailto:jpoletti@deloitte.fr)