

Les attentes des Français en matière de santé

Enquête Harris Interactive pour



Enquête réalisée en ligne du 30 janvier au 7 février 2017. Échantillon de 2 000 personnes, représentatif des Français âgés de 18 ans et plus. Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e).

* * * * *

Le 1^{er} décembre dernier, la *Mutualité Française* a lancé placedelasante.fr, un site participatif d'échanges et de débats sur le thème de la santé, ouvert à tous. Dans la continuité de cette initiative, elle a organisé un grand évènement le 21 février 2017 à Paris, au cours duquel les candidats à l'élection présidentielle ont été invités à présenter leurs projets respectifs en matière de santé et de protection sociale, et à réagir aux préoccupations exprimées par les Français à ce sujet.

A cette occasion, la Mutualité Française a sollicité Harris Interactive pour réaliser un sondage sur **les attentes des Français en matière de santé** : quel regard les Français portent-ils sur leur système de santé ? Quels sont leurs souhaits prioritaires pour le faire évoluer ? Qu'attendent-ils de l'élection présidentielle de 2017 à cet égard ?

Que retenir de cette enquête ?

- ➔ **Plus de 6 Français sur 10 considèrent que le système de santé de leur pays fonctionne bien (61%), mais plus des deux tiers d'entre eux se montrent pessimistes pour l'avenir de celui-ci (68%).**
- ➔ **S'ils se disent intéressés par la campagne présidentielle, 72% des Français estiment que les candidats ne parlent pas assez de santé et que les propositions de ces derniers ne répondent pas à leurs préoccupations personnelles.** Pour eux, les 2 enjeux clés de cette campagne en matière de santé sont **le financement de la protection sociale et l'accès aux soins pour tous.**
- ➔ **De manière générale, les Français sont très attachés à la Sécurité sociale** et ne sont pas prêts à en remettre en cause les principes, même s'ils sont inquiets à l'égard du déficit perçu et pensent que les soins seront moins bien remboursés à l'avenir.
- ➔ **Selon les Français, la réduction du déficit de la Sécurité sociale passe en priorité par une rationalisation de son fonctionnement** (meilleure organisation du système de santé, davantage de contrôles, développement de la prévention), **et non par des augmentations de taxes ou des restrictions sur les remboursements.**
- ➔ **Pour améliorer l'accès aux soins pour tous, les mesures jugées les plus importantes sont la lutte contre les déserts médicaux et la limitation des coûts qui pèsent sur les patients** (dépassements d'honoraires, prix de certains produits).
- ➔ **En-dehors du financement de la protection sociale et de l'accès aux soins, la prise en charge de la dépendance et le développement de la prévention sont les autres enjeux importants de cette campagne pour les Français.** Les autres thèmes sont un peu moins prégnants à leurs yeux. A noter que les Français sont **partagés quant à l'utilisation des nouvelles technologies** dans les pratiques de consultations et de soins.

Dans le détail...

Les Français louent la qualité de leur système de santé mais considèrent que celui-ci est aujourd'hui en danger et se montrent pessimistes pour son avenir

- Spontanément, lorsqu'ils pensent au système de santé actuel de leur pays, les Français mettent en avant sa qualité, évoquant par exemple « *un bon système de protection sociale* », « *un modèle pour l'Europe* », voire le « *meilleur système au monde* ». Mais, dans le même temps, ils se montrent **conscients de ses limites et préoccupés à l'égard des difficultés que rencontre aujourd'hui ce système à leurs yeux**. Celles-ci concernent avant tout des problèmes en matière de remboursement (« *les médicaments sont de moins en moins remboursés* », « *pas de remboursement suffisant pour des soins utiles* »). Les Français dénoncent également le « *manque de médecins, de moyens* », la saturation des urgences et les dysfonctionnements de l'hôpital, mais aussi les abus, qu'ils associent notamment à la CMU, et en appellent à la nécessité d'une réforme du système de santé.
- Cette perception contrastée se confirme lorsqu'on mesure concrètement l'opinion de la population à l'égard du système de santé en France. D'un côté, **plus de 6 Français sur 10 estiment que celui-ci fonctionne bien aujourd'hui (61%)**, contre 39% qui pensent l'inverse. Mais dans le même temps, près de la moitié des Français (46%) estiment que ce système de santé fonctionne moins bien qu'il y a 5 ans quand seulement 11% jugent qu'il fonctionne mieux, et **plus de deux tiers d'entre eux (68%) ne sont pas confiants en ce qui concerne l'avenir de ce dernier**, les femmes et les personnes âgées de 35 à 64 ans se montrant encore plus pessimistes que la moyenne. Le thème de la préservation d'un système de santé auquel les Français se disent très attachés, mais qui est aujourd'hui en danger à leurs yeux, apparaît ainsi comme un **enjeu majeur de la campagne pour l'élection présidentielle de 2017**.

Les Français considèrent que l'enjeu de la santé n'est pas traité comme il le faudrait durant cette campagne présidentielle

- De fait, la campagne pour cette élection présidentielle est suivie de près par les Français : 75% d'entre eux se disent intéressés par celle-ci (et même 36% « très intéressés »). Ils regrettent cependant que le thème de la santé ne soit pas traité suffisamment durant cette campagne. En effet, **72% des Français estiment que, de manière générale, les candidats à la Présidence de la République ne parlent pas assez de santé** (contre seulement 17% qui considèrent que ce sujet est traité « comme il faut »). En outre, une

proportion équivalente de Français (72%) estiment que **les propositions des candidats ne correspondent pas aux sujets qui les préoccupent personnellement en matière de santé**, contre seulement 27% qui pensent l'inverse.

- **Les Français ont été invités à définir les enjeux majeurs de la campagne présidentielle en matière de santé**, à partir d'une liste se référant aux thématiques clés mises en avant par la Mutualité Française sur le site placedelasante.fr. **Parmi cette liste, 2 enjeux se détachent très nettement du reste : « le financement de la protection sociale »**, identifié comme l'un des 2 sujets les plus importants à aborder durant la campagne par 48% des Français (plus particulièrement cité par les hommes, les personnes âgées de 50 ans et plus, et celles ayant un revenu foyer supérieur à 5000 euros/mois), **et « l'accès aux soins pour tous »** par 47% d'entre eux (plus particulièrement cité par les femmes et les personnes ayant un revenu foyer inférieur à 1000 euros/mois). **Les 2 enjeux suivants**, respectivement cités par 26% et 23% des répondants, **sont « la prise en charge des personnes dépendantes » et « la prévention en matière de santé »**. Enfin, les autres sujets, cités par 10 à 17% des Français, sont considérés comme des enjeux secondaires pour cette campagne électorale (accès aux mutuelles et autres complémentaires santé, conditions de commercialisation des médicaments, évolution des carrières et des parcours professionnels, utilisation des nouvelles technologies dans le système de santé).

Financement de la protection sociale : face aux inquiétudes concernant la Sécurité sociale, les Français souhaitent une meilleure efficacité du système de santé plutôt qu'une refonte de celui-ci

- **Le financement de la protection sociale apparaît donc comme l'un des enjeux majeurs de la campagne présidentielle. De fait, la grande majorité des Français se montrent préoccupés par le déficit de la Sécurité sociale : 85% d'entre eux le jugent élevé (et même 38% « très élevé »), et 73% estiment que celui-ci peut remettre en cause l'avenir de la Sécurité sociale.** Les femmes et les personnes de catégories modestes se montrent encore plus préoccupées que la moyenne sur ce point.
- **Inquiets à l'égard du devenir de la Sécurité sociale, les Français estiment majoritairement (68%) qu'elle remboursera moins bien les soins à l'avenir** (contre 9% qui pensent qu'elle les remboursera mieux et 23% que la situation ne changera pas vraiment). D'ailleurs, nombre d'entre eux ont le sentiment que **leur « reste à charge »** (ce qui leur reste à payer après les remboursements de la Sécurité sociale et de leur complémentaire santé) **a tendance à augmenter**. Ainsi, pour de nombreux types de soins (consultations chez un médecin spécialiste, lunettes, prothèses auditives, soins dentaires, médicaments prescrits sur ordonnance), environ la moitié des personnes concernées pensent que leur reste à charge a plutôt

augmenté au cours des 5 dernières années (la plupart des autres pensent qu'il est resté identique et seule une petite minorité juge qu'il a diminué). C'est un peu moins le cas pour les consultations chez un médecin généraliste même si, dans ce dernier exemple, 36% des répondants estiment que leur reste à charge a augmenté (contre 51% qui pensent qu'il est resté identique).

- **Quelles solutions les Français privilégient-ils pour réduire le déficit de la Sécurité sociale ? On observe qu'ils se prononcent avant tout pour une rationalisation et une meilleure efficacité du système, plutôt que pour une remise en cause de son fonctionnement et de ses principes de financement.** Cette rationalisation passe par **3 axes principaux** : « **mieux organiser le système de santé** » (une mesure jugée prioritaire ou importante par 89% des Français) « **mettre en place plus de contrôles contre les fraudes et les abus** » (88%), et « **développer les actions de prévention** en matière de santé » (83%).
- **En revanche, les augmentations de taxes/cotisations** (impôt sur le revenu, cotisations salariales, TVA, CSG) **et les restrictions sur les remboursements** (« plafonner la somme totale de remboursements qu'une personne peut recevoir par an », « diminuer les taux de remboursement de la Sécurité sociale sur certaines consultations médicales ») **sont beaucoup moins populaires** : chacune de ces propositions est jugée prioritaire ou importante par moins de 30% des Français. Notons que les personnes âgées de 65 ans et plus se prononcent davantage pour une meilleure efficacité du système, quand celles âgées de moins de 35 ans accepteraient un peu plus facilement une augmentation des taxes et une diminution des remboursements.

Accès aux soins : priorité à l'installation de personnel dans les déserts médicaux et à la limitation des coûts

- **L'accès aux soins pour tous est, avec le financement de la protection sociale, le 2^{ème} enjeu majeur de la campagne présidentielle aux yeux des Français.** Il est vrai que ceux-ci se montrent assez partagés quant à la réalité de l'universalité de l'accès aux soins dans leur pays : en effet, seulement **52% des Français estiment que l'organisation actuelle du système de santé en France permet à toutes les personnes d'accéder à des soins de qualité** (et même 10% qui estiment que c'est « tout à fait » le cas), quand 48% pensent l'inverse (et même 14% que ce n'est « pas du tout » le cas), en particulier parmi les personnes de catégories modestes.
- **Cette difficulté perçue ne concerne toutefois pas tous les types de soins de manière équivalente.** Ainsi, près de 4 Français sur 5 (78%) estiment qu'il leur est globalement **aisé d'obtenir un rendez-vous rapide**

avec un médecin généraliste (26% considèrent même que c'est « très facile »), contre 22% qui trouvent que c'est difficile. En revanche, ce jugement est exactement **l'inverse en ce qui concerne l'accès à un médecin spécialiste** : 78% des Français estiment qu'il est difficile pour eux d'obtenir un rendez-vous avec un médecin spécialiste, et seulement 22% que cela leur est facile.

- **Quelles solutions les Français préconisent-ils pour améliorer l'accès aux soins dans leur pays ? Pour eux, la priorité est de lutter contre les déserts médicaux en favorisant l'installation de personnel médical dans des zones peu pourvues en la matière.** Ainsi, il est prioritaire ou important d'« augmenter le nombre de médecins en zone rurale » pour 93% des Français (seulement 60% pensent de même en ce qui concerne les médecins en ville) et d'« encourager les professionnels de santé à s'installer sur des territoires qui manquent aujourd'hui de personnel médical » pour 92% d'entre eux. Toujours dans une logique d'accès plus aisé à des soins pour un plus grand nombre de personnes, près de 9 Français sur 10 (89%) estiment qu'il est prioritaire ou important de « **développer les structures médicales regroupant différents types de professionnels de santé au même endroit** ». Les personnes âgées de 50 ans et plus accordent une importance particulière à ces différentes propositions.
- **Le 2^{ème} type de mesure le plus préconisé pour favoriser un accès plus large aux soins consiste à jouer sur le levier financier et notamment à limiter les coûts pour les patients.** Ainsi, 87% des Français estiment qu'il est prioritaire ou important de « limiter les dépassements d'honoraires par les professionnels de santé » et 83% de « limiter le prix ou augmenter les taux de remboursement pour certains produits (optique, prothèses dentaires ou auditives, etc.) ». Là encore, les personnes âgées de 50 ans et plus se montrent les plus sensibles à cette question. Notons que, dans la même logique, plus de 3 Français sur 4 (77%) se disent favorables à la généralisation du tiers payant (et même 40% y sont « tout à fait favorables »).
- A noter que **certaines propositions sont jugées quant à elles beaucoup plus secondaires.** Ainsi, la **possibilité de se faire soigner dans un autre pays que le sien** (que ce soit à l'étranger pour les Français, ou en France pour les étrangers) n'est pas jugée comme une mesure prioritaire pour faciliter l'accès aux soins. De même, 40% des Français estiment qu'il est prioritaire ou important de « réduire le tarif des consultations des médecins généralistes », quand 59% considèrent que cette mesure est secondaire ou ne devrait pas être mise en œuvre. En termes de dépenses, ce sont donc bien plus les dépassements d'honoraires et le prix de certains produits jugés coûteux qui sont considérés par les Français comme des leviers d'action pertinents, que le tarif de base des consultations médicales.

Prise en charge de la dépendance : entre maintien à domicile et développement d'infrastructures adaptées

- **La prise en charge des personnes en situation de dépendance et/ou de vulnérabilité est le 3^{ème} enjeu majeur en matière de santé aux yeux des Français**, davantage mis en avant, de manière assez logique, par les personnes âgées de 65 ans et plus. **De fait, la plupart des Français considèrent majoritairement que cette prise en charge n'est pas adéquate aujourd'hui dans leur pays**, que l'on parle des personnes âgées (61% d'entre eux estiment que leur prise en charge actuelle n'est pas satisfaisante), des personnes en situation de handicap (63%) ou des personnes en situation de fragilité mentale (65%).
- Sur ce thème particulier de la dépendance, on retrouve une nouvelle fois un signe de l'attachement des Français à la Sécurité sociale. En effet, même si l'on a vu que l'inquiétude est de mise concernant le déficit de cette dernière, **une majorité de Français considèrent que, pour mieux financer la prise en charge des personnes en situation de dépendance, il faut faire davantage appel à la Sécurité sociale (58%)**. En comparaison, ils sont moins nombreux à considérer que cet effort supplémentaire devrait peser sur les mutuelles (44%) ou les compagnies d'assurance (32%), et encore moins à estimer que ce rôle devrait davantage incomber aux proches de la personne en situation de dépendance (24%).
- **Plus précisément, quelles sont à leur yeux les actions prioritaires pour améliorer la prise en charge des personnes en situation de dépendance ?** Les principaux types d'actions cités vont dans 2 directions différentes mais complémentaires. D'un côté, 91% des Français estiment qu'il est prioritaire ou important de « **maintenir les personnes en situation de dépendance chez elles le plus longtemps possible**, en développant les dispositifs d'accompagnement (aide à domicile, accompagnement médical, etc.) » et 90% pensent qu'il est également important de « développer les aides pour ceux et celles qui soutiennent les personnes en situation de dépendance ». De l'autre côté, et en parallèle de ce souhait de maintien à domicile, une majorité de Français considèrent qu'il faut **développer les infrastructures d'accueil**, que ce soit celles « permettant d'accueillir les personnes en situation de handicap » (une action prioritaire ou importante pour 92% d'entre eux) ou « les maisons de retraite médicalisées pour accueillir davantage de personnes âgées en situation de dépendance » (89%). A noter que la plupart de ces pistes d'actions sont particulièrement soutenues par les personnes âgées de 65 ans et plus.

Prévention en matière de santé : un consensus sur la plupart des propositions d'action

- **Le développement de la prévention est le 4^{ème} enjeu santé identifié par les Français pour cette campagne présidentielle.** Sur ce thème, la plupart des propositions d'actions testées font globalement consensus à leurs yeux (la majorité d'entre elles sont jugées prioritaires ou importantes par plus de 80% des répondants), même si certaines sont jugées un peu plus fondamentales que d'autres. C'est ainsi le cas du **dépistage précoce de certaines maladies** (cancer, maladies cardio-vasculaires, etc.) : il s'agit de la proposition d'action la plus citée, jugée prioritaire ou importante par 92% des Français. Les autres mesures très largement soutenues sont de « mieux utiliser les données de santé pour passer d'une médecine curative à une médecine préventive » (prioritaire ou importante pour 89% des Français), « renforcer la sensibilisation à l'école concernant l'hygiène de vie du quotidien » (87%), « faciliter l'accès à des contrôles de santé gratuits à intervalles réguliers tout au long de la vie » (87%) et « renforcer le suivi et la prévention des risques de maladies ou de malformations durant la grossesse » (87%). Là encore, les personnes les plus âgées ont tendance à accorder un niveau de priorité plus important que la moyenne à la plupart de ces propositions.

Les autres enjeux : une certaine réticence quant à la transmission des données personnelles en matière de santé

- Les autres thématiques proposées, si elles traitent de sujets importants, sont considérées, on l'a vu, comme des enjeux un peu moins fondamentaux de cette campagne présidentielle dès lors que l'on incite les Français à hiérarchiser leurs priorités en matière de santé. En effet, moins de 20% d'entre eux citent chacune de ces thématiques comme l'un des 2 enjeux majeurs de la campagne.
- La thématique des complémentaires santé
En ce qui concerne la répartition idéale de la prise en charge des dépenses entre Sécurité sociale et mutuelles/complémentaires santé, les Français se montrent très partagés, même si la tendance est à souhaiter compter un peu plus sur la Sécurité sociale. En effet, si 42% d'entre eux estiment que la répartition actuelle ne doit pas changer, 36% pensent que les dépenses de santé doivent être plus prises en charge par la Sécurité sociale et moins par les mutuelles et autres complémentaires santé, et 20% pensent au contraire que c'est le mouvement inverse qui devrait s'opérer.

- La thématique de l'avenir du travail

Les Français ont une approche contrastée de l'évolution des pratiques dans le monde du travail : certains changements sont clairement jugés positifs, quand d'autres sont abordés avec plus de scepticisme. Trois types de changements font l'objet d'un regard nettement positif : il s'agit de la « mise en place du compte personnel d'activité » (86% des Français estiment qu'il s'agit d'une évolution positive), du « développement de l'économie collaborative » (79%) et du « développement du travail indépendant » (77%).

De l'autre côté, les Français voient avec un fort scepticisme le fait de « pouvoir rester connecté en permanence à son travail et avec ses collègues », sans doute considéré comme une possible intrusion de l'activité professionnelle au sein de vie privée : seulement 31% le considèrent comme une évolution positive et 68% comme une évolution négative. Enfin, ils se montrent partagés concernant d'autres types d'évolutions, comme le fait que « de plus en plus de personnes soient amenées à changer plusieurs fois d'employeur, de métier, de statut au cours de leur carrière professionnelle » (positif pour 52%, négatif pour 47%), le fait de « cumuler plusieurs activités professionnelles en même temps » (positif pour 49%, négatif pour 50%), et l'idée « d'instaurer un revenu universel de base, qui serait versé à toutes les personnes sans condition tout au long de leur vie » (positif pour 45%, négatif pour 54%). Notons que ces différentes formes d'évolution du travail sont généralement jugées un peu plus positivement que la moyenne par les personnes âgées de moins de 35 ans.

- La thématique de la santé du futur

Enfin, les Français se montrent également partagés quant à l'utilisation des nouvelles technologies dans les différentes pratiques de consultations et de soins. Ainsi, un peu plus de la moitié d'entre eux (52%) se déclarent favorables au fait de « suivre leur santé au quotidien à l'aide d'objets connectés », de type montre connectée ou application santé d'un smartphone (15% disent d'ailleurs l'avoir déjà fait). De même, près d'1 Français sur 2 serait favorable à la consultation d'un médecin à distance, via une connexion Internet, plutôt qu'en se déplaçant à son cabinet (47% pour le médecin traitant, 45% pour un médecin spécialiste). Ils sont un peu plus sceptiques face à la possibilité de pratiquer des examens courants et d'obtenir un diagnostic eux-mêmes, à l'aide d'une machine (39% y seraient favorables, 60% défavorables). Ainsi, si les Français ne s'opposent pas à une utilisation accrue des nouvelles technologies dans leurs pratiques de santé, la plupart d'entre eux ont toujours besoin du recours à un praticien pour confirmer un diagnostic. A noter que les hommes, les personnes âgées de moins de 50 ans et les personnes issues de catégories aisées sont plus favorables que la moyenne à ce développement de l'utilisation des nouvelles technologies dans l'univers de la santé.

Par ailleurs, les Français se veulent prudents quant à l'usage et la transmission de leurs données personnelles en matière de santé. Ceux qui accepteraient de transmettre ces données à leur mutuelle ou complémentaire santé pourraient le faire pour des éléments d'ordre strictement médical (médicaments, maladies, opérations) mais seraient beaucoup plus réticents pour des données du quotidien (exercice physique, alimentation). On voit ici que la montée en puissance des nouvelles technologies dans les pratiques de santé ne suscite pas un enthousiasme général, car elle s'accompagne en filigrane de doutes voire de craintes concernant l'exploitation des données personnelles et l'intrusion dans la vie privée.

* * * * *

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d'éléments techniques tels que : la méthode d'enquête, les dates de réalisation, le nom de l'institut – Harris Interactive –, la taille de l'échantillon.

A propos de Harris Interactive

Harris Interactive France est un acteur historique du marché des études.

Dirigé par ses fondateurs Nathalie Perrio-Combeaux et Patrick Van Bloeme, l'institut propose des approches innovantes, qualitatives et quantitatives, en France comme à l'international.

Animé par l'énergie de la passion, porté par l'innovation et convaincu que le marché est en pleine mutation, Harris Interactive accompagne ses clients face à leurs nouveaux challenges et repense avec eux le métier des études.

Depuis juillet 2014, Harris Interactive Europe (regroupant Harris Interactive France, Allemagne et UK) a rejoint ITWP permettant ainsi à ce groupe international d'étendre sa présence dans la filière études.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur www.harris-interactive.fr, Facebook, Twitter et LinkedIn.

Contacts Harris Interactive en France :

Laurence Lavernhe - 39 rue Crozatier - 75012 Paris - Tel: 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr

Jean-Daniel Lévy - Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - jdlevy@harrisinteractive.fr