



## Communiqué de presse

### Contacts

---

**Benoit David**

Relations Presse Deloitte  
+ 33 (0) 6 30 11 40 98  
bedavid@deloitte.fr

**Vaiana Lefebvre**

Vae Solis Communications  
+ 33 (0) 6 28 02 10 12  
vaiana.lefebvre@vae-solis.com

## Baromètre « Les Français et la Santé » - 9<sup>ème</sup> édition

### La crise sanitaire a renforcé la confiance des Français envers leur système de soin tout en accélérant l'adoption de nouvelles pratiques

Paris La Défense, le 21 octobre 2021

**La crise sanitaire a mis un coup de projecteur sur les questions de santé publique et sur les différents acteurs de l'écosystème sanitaire. Deloitte, qui réalise ce baromètre depuis dix ans, vous propose à l'occasion de cette nouvelle édition de découvrir les attentes des Français envers leur système de soin.**

**Les résultats de cette 1<sup>ère</sup> édition post crise-sanitaire démontrent que les Français sont attachés à leur système de santé et satisfaits de son fonctionnement, mais aussi que la crise a accéléré le développement de nouveaux usages numériques. L'étude révèle également de fortes attentes en matière de prévention et un besoin d'accompagnement de la part des acteurs de santé. Ces derniers, notamment les laboratoires pharmaceutiques et les mutuelles, ont vu leur image s'améliorer à la suite de la crise. Par ailleurs, les attentes des Français vis-à-vis des candidats à la Présidentielle tournent autour de l'augmentation des investissements hospitaliers (86%), des moyens humains au service des soins (86%), de l'augmentation de la capacité des lits (84%), ou de la revalorisation financière des personnels soignants (81%).**

### Confiance renouvelée et évolution des pratiques

Si la crise a parfois été un révélateur des faiblesses du système de santé, elle a contribué à renforcer la satisfaction des Français à son égard : 84% d'entre eux sont satisfaits de la qualité des soins (+ 3 points vs 2019) et 83% de la sécurité des soins (+3 points). Une nette amélioration des jugements est également perceptible quant à la pédagogie du personnel soignant (80% de satisfaits, +5 points).

Les trois quarts des Français estiment avoir rencontré des difficultés en matière de santé pendant la crise sanitaire, notamment au moment de la première vague avec les pénuries de produits de première nécessité comme les masques et le gel hydro alcoolique (cités par 1 français sur 2), l'annulation ou le report de rendez-vous (47%). Parallèlement, cette

situation inédite leur a permis de tester ou d'utiliser des dispositifs utiles comme la prise de rendez-vous médical ou vaccinal en ligne (60%), l'extension des services fournis par les pharmaciens comme la vente de masques, la vaccination, les tests PCR (46%) ou la téléconsultation (40%).

**« Un autre effet notable de la crise est la forte amélioration de l'image des laboratoires pharmaceutiques ; un français sur deux (49%) déclare aujourd'hui avoir une perception positive des laboratoires, soit 12 points de plus qu'en 2019. Chez les moins de 35 ans, ils sont même 6 sur 10 (59%). Cette progression est principalement due à la mobilisation et à la rapidité avec lesquelles ces derniers ont su développer des vaccins contre la Covid-19 »** détaille Thomas Croisier, Associé Life Science chez Monitor Deloitte. **« Malgré les différentes polémiques, la confiance accordée aux vaccins pour protéger contre les maladies reste élevée, avec 79% de convaincus »** ajoute-t-il.

## Importance de la prévention et besoin d'accompagnement vers les pratiques de demain

A l'image des années précédentes, les Français déclarent adopter des pratiques vertueuses en matière de prévention : la vaccination est la pratique préventive la plus suivie (par 3 Français sur 4), devant la diminution ou l'arrêt d'habitudes néfastes, comme le tabac et la consommation excessive d'alcool (69%), l'adoption d'un régime alimentaire sain (67%), le recours à des dépistages comme pour le cancer (66%) ou à des consultations préventives/bilan de santé (65%).

Pour adopter durablement les mesures de prévention, les Français comptent en premier lieu sur le suivi de leur médecin traitant (cité par 34% des répondants) et sur les outils de santé connectés (33%) qui tendent à se démocratiser. Conscients des bienfaits de la prévention, les Français sont prêts à payer pour bénéficier de programmes de prévention personnalisés, avec en priorité des dispositifs visant à lutter contre le cancer (28% de Français déclarant être prêts à payer pour ces derniers), les maladies cardio-vasculaires (25%) et les maladies chroniques comme le diabète (23%)

Le recours à la santé numérique progresse depuis plusieurs années et semble avoir connu un coup d'accélérateur avec la crise sanitaire. C'est notamment le cas pour les outils de prise de rendez-vous en ligne, déjà utilisés par 48% des Français (+ 9 points vs 2019), de consultation des résultats en ligne (45%) et pour le Dossier Médical Partagé, dorénavant utilisé par 27% des Français (+ 16 points vs 2018).

**« Contrairement aux idées reçues, le recours à la santé numérique n'est pas davantage plébiscité par les plus jeunes ; par exemple, ce sont les Français les plus âgés qui déclarent recourir le plus à la prise de rendez-vous en ligne : 56% chez les 50 ans et plus, contre 32% chez les moins de 35 ans. Les craintes liées à la gestion et à la protection des données personnelles, plus prégnantes chez les jeunes, peuvent expliquer leur réticence »** analyse Michel Sebbane, Associé responsable Santé Publique de Deloitte France. **« Néanmoins, tous les Français sont conscients des avantages inhérents à la santé numérique. La possibilité d'obtenir une ordonnance de soins à distance et la lutte contre les déserts médicaux sont les deux items qui ont le plus progressé cette année, dans un contexte de saturation du système de soin »**.

## Le rapport des Français à leur mutuelle s'est sensiblement amélioré

Près de 9 Français (86%) sur 10 bénéficient d'un contrat de complémentaire santé ou de mutuelle. Si 92% des plus de 35 ans sont couverts, seuls 72% des moins de 35 ans et surtout 68% des 18-24 ans ont une mutuelle.

La satisfaction des Français à l'égard des niveaux de remboursement de leur mutuelle est élevée et continue même à s'améliorer. Ils sont notamment satisfaits des remboursements de consultation de médecin généraliste (92%, +7 points vs. 2018), sur les dépenses de pharmacie (85%, +5 vs 2018) ou sur les frais hospitaliers hors chambre individuelle (83%, +12 vs. 2018). Les domaines prioritairement concernés par la réforme du 100% santé ne sont pas en reste et progressent fortement, à l'instar des soins dentaires (69%, +14 points vs 2018), de l'optique (68%, +14 vs 2018) ou de l'orthodontie (64%, +27 vs 2018).

Les attentes prioritaires en termes de services pouvant être proposés par les mutuelles restent les mêmes qu'en 2019 : prioritairement le bien-être (cité par 22% des Français), les soins à domicile (20%), l'aide au maintien à domicile (18%), juste devant les services en cas d'hospitalisation (17%), le deuxième avis médical (17%) ou la médecine alternative (17%).

**« La perception des mutuelles évolue favorablement : les Français les identifient comme des acteurs plutôt légitimes pour faire de la prévention et la confiance accordée pour gérer les données personnelles s'est accrue. En parallèle, la satisfaction à l'égard des remboursements s'est renforcée. La réforme du 100% Santé a eu quelques effets pervers sur les prix, mais moins que redouté. Elle a aussi permis à certains, notamment les plus jeunes, de renouveler leurs équipements de santé »** conclut Jean-François Poletti, Associé Conseil Assurance chez Deloitte France.

#### **Méthodologie :**

L'étude « Les Français et la santé » a été réalisée par OpinionWay pour Deloitte. Elle a été menée sur un échantillon de 2 042 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans ou plus, 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. Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne. Elles se sont déroulées sur la période du 1<sup>er</sup> au 10 Juillet 2021. Les données ont été exploitées par Deloitte.



#### **A propos de Deloitte**

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), société de droit anglais (« private company limited by guarantee »), et à son réseau de cabinets membres constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. DTTL (ou "Deloitte Global") ne fournit pas de services à des clients. Pour en savoir plus sur notre réseau global de firmes membres : [www.deloitte.com/about](http://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.

© 2021 Deloitte SAS, Membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited