



## Communiqué de presse

### Contacts

#### Nadia Dussol

Relations Presse Deloitte + 33 (0) 1 55 61 54 34 kdussol@deloitte.fr	Agence OXYGEN +33 (0) 1 41 11 23 90 marie-pierre.m@oxygen-rp.com
--	--

## La satisfaction des Français à l'égard du système de santé s'améliore

### Baromètre Deloitte sur les attentes des Français à l'égard de la santé - 8ème édition

Paris La Défense, 5 juin 2019

**Alors que le projet de loi de santé est actuellement en débat au Sénat, le baromètre santé de Deloitte montre un très fort attachement des Français à leur système de santé avec une préoccupation qui grandit concernant les soins de proximité et les déserts médicaux.**

#### De fortes attentes en matière d'accessibilité aux soins

La satisfaction des Français à l'égard de leur système de santé, qui tendait à se dégrader depuis 2016, s'améliore cette année. **81% des Français se déclarent ainsi satisfaits de la qualité des soins, 80% de la sécurité des soins et 75% de la pédagogie du personnel soignant.**

Alors que l'accessibilité des soins progresse globalement (60% des Français s'en montrent satisfaits), les habitants en milieu rural restent majoritairement insatisfaits quant à la question de la proximité géographique (54% d'insatisfaits contre seulement 28% dans l'agglomération parisienne).

« *L'un des points majeurs du projet de loi sur la santé prévoit la mise en place d'hôpitaux de proximité et répond ainsi à une préoccupation qui grandit chez les Français* » pointe Michel Sebbane, Associé conseil Secteur public Santé et Social chez Deloitte.

Néanmoins, **ces hôpitaux de proximité n'incluront pas les maternités alors que ce sont justement celles-ci, selon le baromètre, que les Français souhaitent tout près de chez eux, privilégiant même, pour 62% d'entre eux, la proximité au niveau de spécialisation.** Ils se montrent par ailleurs très favorables, pour lutter contre les déserts médicaux, au développement de

l'exercice en cabinet de groupe (39%), solution mise en avant par le projet de loi, devant le numerus clausus (27%) et la création d'assistants médicaux (22%). Les habitants vivant en zones rurales plébiscitent le développement de ces centres à 43%.

## L'humain au cœur du parcours de santé

Si le projet de loi prévoit le développement de la télésanté, le baromètre souligne l'attachement des Français à leur praticien.

Pour preuve, **le médecin traitant est considéré par 66% des interviewés comme étant l'acteur le plus légitime en matière de prévention ou d'éducation à la santé**, les acteurs numériques tels Google, Apple, Amazon, Microsoft... ne réunissant que 2% des personnes interrogées. Le médecin traitant se place également en tête du top 3 des acteurs de santé bénéficiant de la confiance des Français. 88% des sondés seraient prêts à rendre accessible leurs données de santé personnelles à leur médecin traitant, à suivre nous retrouvons le médecin spécialisé, et enfin l'hôpital. Les acteurs du web, dit GAFAM, se positionnent en dernière position avec seulement 6% des sondés prêts à leur transmettre leurs informations personnelles de santé.

Par ailleurs, **les outils numériques progressent dans les usages**, ils ne sont plus que 23% à n'utiliser aucun outil de santé numérique (- 8 points par rapport à 2018). 43% des Français ont ainsi recours à la remise des résultats d'analyse en ligne (+5 points par rapport à 2018), 39% utilisent les outils de prise de rendez-vous en ligne (+7 points) et 25% le dossier médical partagé dont la généralisation a été lancée fin 2018 (+14 points).

**En revanche les objets connectés peinent à se faire une place dans les pratiques des Français puisque 12% d'entre eux seulement disent les utiliser.** L'équipement du domicile en objets connectés reste peu répandu (10%) et les personnes équipées ou prévoyant de l'être en attendent une assistance en temps réel (43%), mais aussi l'amélioration de leur santé et de leur qualité de vie (35%).

Si le développement de la télésanté préconisé par le projet de loi est loin de faire l'unanimité, **68% des personnes interrogées se disent néanmoins prêtes à consulter un médecin recourant à des outils d'intelligence artificielle d'aide au diagnostic.** 52% sont prêts à confier leur santé à des outils d'IA pour l'interprétation d'analyses médicales (prise de sang, analyse d'urine etc.) par exemple.

Toutefois, les Français se montrent hésitants face aux consultations à distance et ne sont pas prêts à se passer du contact humain. Pour une consultation standard, 43% des sondés préfèrent une téléconsultation avec la présence d'un médecin (contre seulement 9% des Français qui choisissent le format web sans présence ni interaction humaine). Cela peut varier de quelques points selon le type de consultation. Par exemple, pour un renouvellement d'ordonnance, seulement 31% des sondés préfèrent la téléconsultation avec la présence d'un

médecin (-12 points par rapport à une consultation standard), et le format web gagne 3 points, 6% déclarent préférer le format web sans interaction humaine.

## La réforme du 100% santé, un enjeu pour les mutuelles

91% des Français sont détenteurs d'un contrat de complémentaire santé. S'ils sont majoritairement satisfaits des remboursements dont ils bénéficient, la réforme 100% santé (zéro reste à charge sur l'optique, le dentaire et l'audition), leur fait craindre, **pour 58% d'entre eux, une hausse des cotisations et pour 30%, une dégradation de la qualité des prestations**. Ils envisagent de conserver leurs habitudes de consommation en matière de santé plutôt que de les modifier pour entrer dans le panier standard. Ils comptent ainsi garder leurs habitudes de consommation en matière dentaire pour 67% et d'optique pour 66%. Parmi ceux qui anticipent une hausse de leur cotisation avec la réforme 100% santé, 65% ne seraient pourtant pas prêts à payer plus cher. Les autres situent à 29,8€ le montant moyen qu'ils seraient prêts à payer en plus annuellement.

*« Les complémentaires santé vont devoir ajuster leur offre au-delà du socle défini dans le cadre de la réforme « 100% santé », afin de proposer des couvertures prenant en charge les pratiques de consommation actuelles en matière d'optique et dentaire. Elles sont par ailleurs également attendues dans le domaine des services liés à la dépendance »* estime Jean-François Poletti, Associé Conseil Assurance chez Deloitte.

Le baromètre souligne par ailleurs une attente forte : pouvoir bénéficier de services tels que le maintien à domicile (26%), les massages ou la méditation (26%) ou encore la médecine alternative (21%). Si la majorité d'entre eux sont prêts à payer pour les objets connectés (58%), le bien-être (57%) et le sport (56%) et même davantage pour l'aide à domicile (56%), une majorité de Français n'est pas disposée à faire de même pour des services médicaux qu'ils jugent plus basiques et essentiels : transports sanitaires, réseau de soins, hospitalisation.

**Concernant les services de santé numérique, 44% préféreraient les régler à l'usage alors que seulement 3 Français sur 10 opteraient plutôt pour un service inclus dans leur souscription globale moyennant une augmentation de cotisation.**

Le débat sur la prise en charge de l'homéopathie reste ouvert.

*L'étude « Les Français et la santé » a été réalisée auprès d'un échantillon de 2003 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et 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. Les interviews ont été réalisées du 19 avril au 2 mai 2019.*

L'étude complète est disponible sur demande auprès du service de presse

---



#### **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.

© 2019 Deloitte SAS. Membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited