



# Regards des Français sur le système de santé de demain : Quels enjeux, quels financements pour un nouvel équilibre ?

---

## **RAPPORT DE RÉSULTATS**

Octobre 2021

### **Contacts BVA**

**Anne-Laure GALLAY**, Directrice adjointe de BVA Opinion  
[anne-laure.gallay@bva-group.com](mailto:anne-laure.gallay@bva-group.com)

**Alicia BENDERRADJI**, Chargée d'études  
[alicia.benderradji@bva-group.com](mailto:alicia.benderradji@bva-group.com)

# Méthodologie



Etude réalisée par Internet du **19 au 27 juillet 2021**

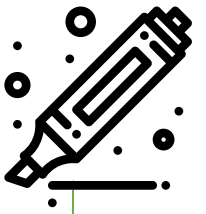


Echantillon de **1001 Français âgés de 18 ans et plus**, représentatif de la population nationale



La **représentativité** de l'échantillon a été assurée grâce à la **méthode des quotas** appliquée aux variables suivantes : *sexe, âge, profession de l'interviewé et de la personne de référence du ménage, région et catégorie d'agglomération*

# Enseignements clés



#1

Des Français aux aspirations variées en matière de santé, désireux de la prendre en main, et qui jugent important de bénéficier d'une liberté de choix dans leur parcours de soins.

#2

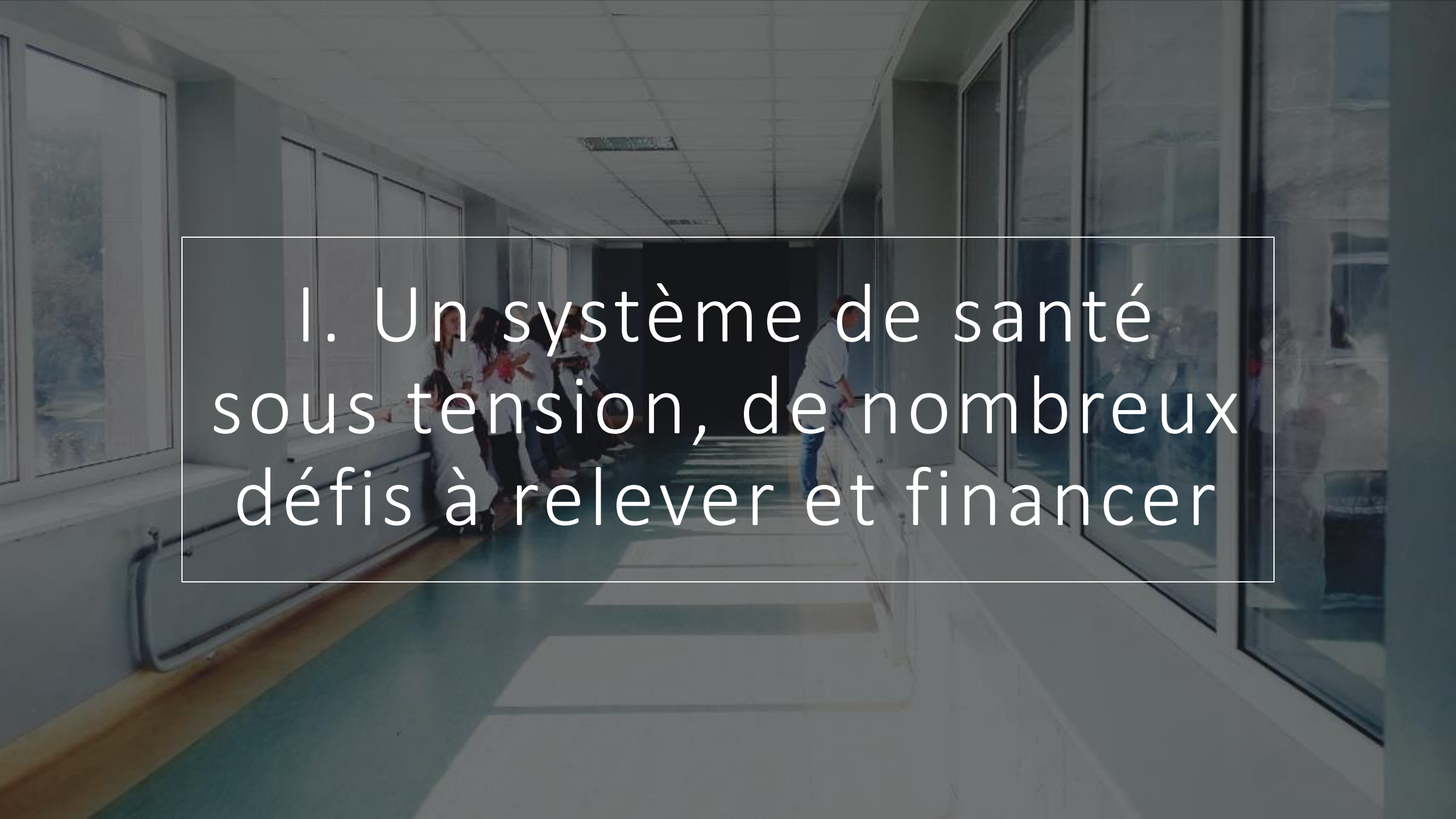
Un système de santé qui doit, selon eux, relever des défis importants dans les prochaines années.

#3

Pour répondre à la fois aux aspirations individuelles de chacun en matière de santé et relever les défis qui s'imposent collectivement à notre système, ils témoignent de leur attachement à l'interdépendance entre l'Assurance Maladie et les complémentaires santé.

#4

Ils soulignent cependant la nécessité d'opérer des aménagements dans le fonctionnement du système actuel afin d'assurer une efficacité optimale, notamment concernant la prévention et l'offre de soins.



I. Un système de santé sous tension, de nombreux défis à relever et financer

# Un système de santé perçu comme fortement challengé

Quels sont selon vous les 3 plus grands défis auxquels doit faire face notre système de santé dans les années à venir ?

Un système de santé soumis à de nombreux défis dans les années à venir, dont particulièrement :



#1

61%

Le développement des maladies graves ou chroniques



#2

53%

Le vieillissement de la population et la dépendance

65 ans et plus : 75%  
50-64 ans : 61%



#3

50%

Les risques de pandémie

#4 (36%)

Les prises en charge et traitements de plus en plus coûteux

#5 (35%)

La hausse des risques psychosociaux et maladies mentales

#6 (30%)

Les conduites à risque

#7 (8%)

Le développement des allergies

# Pour répondre à ces enjeux, un système de santé qui devra évoluer plus qu'être radicalement transformé

Pour relever ces défis, notre système de santé, alliant Assurance Maladie d'un côté et complémentaires santé / « mutuelles » de l'autre (mutuelles, assurances, instituts de prévoyance) ... ?

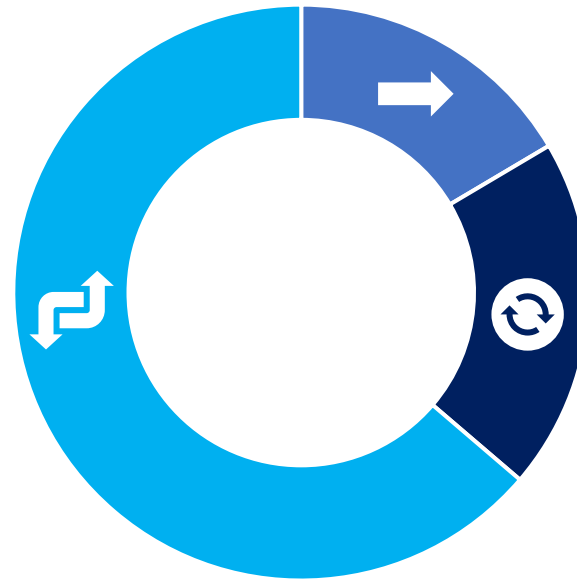
## POUR FAIRE FACE À CES DÉFIS,

**58%**

des Français

pensent que le système de santé devra **subir** des ADAPTATIONS ET AMÉNAGEMENTS dans son fonctionnement

65 ans et plus : **68%**



**15%**

des Français

pensent que le système pourra **continuer** À FONCTIONNER COMME AUJOURD'HUI

35-49 ans : **21%**

**18%**

pensent qu'il devra **être** COMPLÈTEMENT TRANSFORMÉ dans son fonctionnement

# Des optimisations attendues sur l'offre de soins et la prévention

Quelles sont les actions à mener en priorité pour améliorer notre système de santé actuel ?

Les principales actions à mener aux yeux des Français pour améliorer notre système de santé :



#1

54%

La démographie médicale

65 ans et plus : 67%



#2

45%

La prévention et le dépistage

65 ans et plus : 51%



#3

41%

La limitation des coûts restants à la charge des patients

CSP- : 46%

#4 (34%)

La coordination des soins, notamment entre médecine de ville et hôpital

#5 (33%)

La qualité des soins

#6 (26%)

La réduction du déficit de l'Assurance Maladie

#7 (25%)

La prise en charge des séniors

#8 (9%)

La diffusion de la e-santé

18-24 ans : 17%

# Des réponses qui demanderont, selon une majorité des Français, un financement conjoint de l'Assurance Maladie et des complémentaires santé

Selon vous, comment pourra-t-on financer les réponses aux défis qui s'imposent à notre système de santé à l'avenir...

**67%**

des Français pensent que

les réponses aux défis qui s'imposent au système de santé nécessiteront d'être financées par **l'Assurance Maladie et les complémentaires santé**



**20%**

pensent qu'ils devront être financés par **l'Assurance Maladie, les complémentaires santé** et une participation plus importante qu'aujourd'hui demandée **aux Français**

65 ans et plus : **26%**

**12%**

pensent qu'ils devront être financées par **l'Assurance Maladie SEULE**

Salariés du secteur privé : **17%**



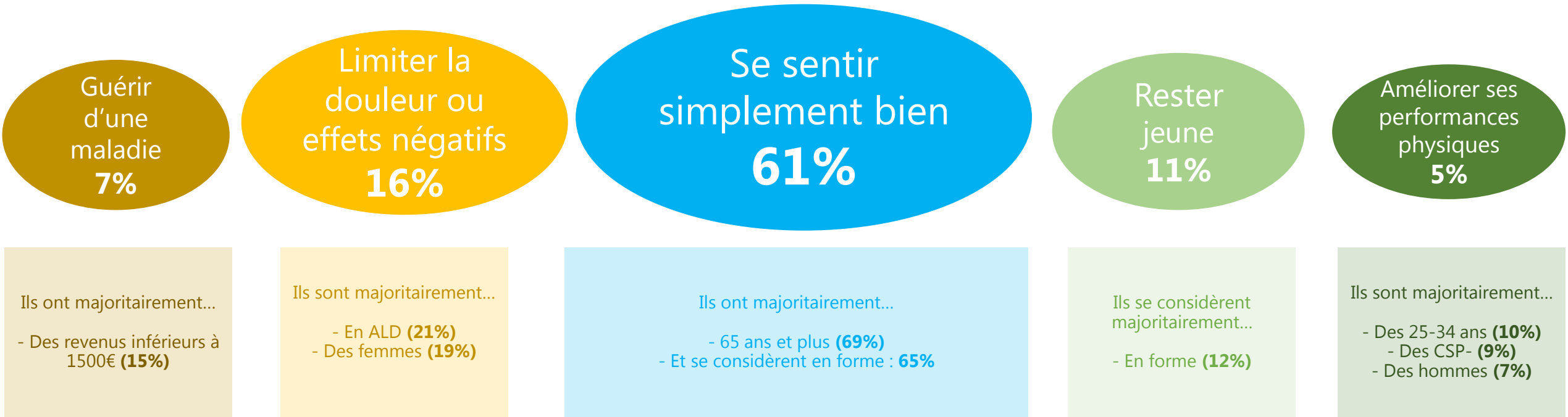
A photograph of a doctor in a white lab coat and glasses examining a patient's arm. The patient is lying in bed, and the doctor is standing by the side of the bed. The scene is set in a clinical or hospital environment. The text is overlaid on the image, centered, and enclosed in a white rectangular border.

II. Des Français aux aspirations diverses en matière de santé, devenus acteurs de leur santé et soucieux de maîtriser leur parcours de soins

# Une santé plurielle : des attentes diverses chez les Français

En matière de santé, vous visez avant tout... ?

Des aspirations diverses en matière de santé, entre guérison et performance :



Guérison



Performance



# Une santé désormais globale : préventive, mentale et alternative

Pour vous, se soigner passe par... ?

75%



par les soins **mais également**  
LA PRÉVENTION ET LE  
DÉPISTAGE

65 ans et plus : **85%**  
Cadres : **85%**

21%

**uniquement** par les soins  
lorsqu'on est malade

18-24 ans : **30%**  
CSP- : **29%**

87%



des Français pensent que se soigner  
passe par la santé physique  
**mais également** MENTALE

50-64 ans : **91%**

10%

pensent que se soigner passe  
**uniquement** par la santé physique

18-24 ans : **18%**  
CSP- : **13%**

65%



par la médecine conventionnelle  
**mais également** NON  
CONVENTIONNELLE

25-34 ans : **73%**  
Employés : **73%**

29%

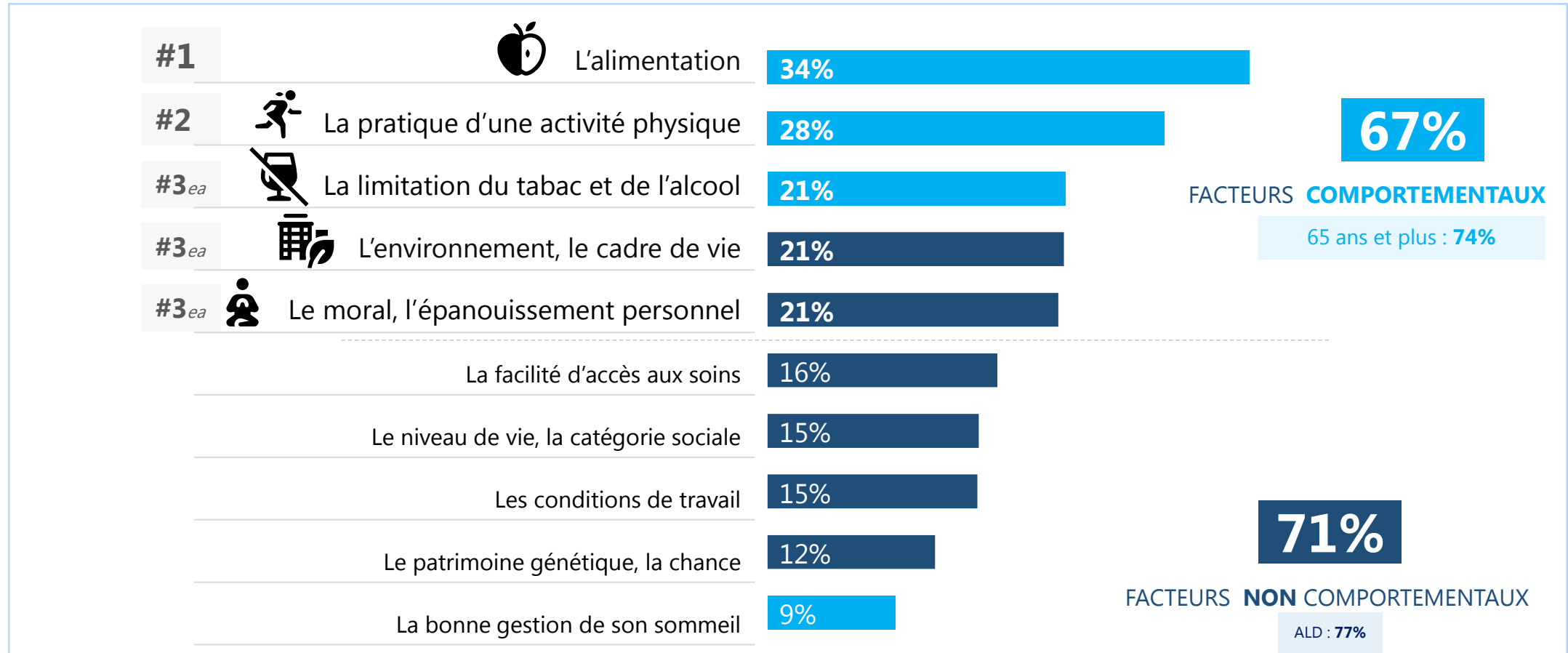
**uniquement** par la médecine  
classique dite conventionnelle

ALD : **38%**  
50-64 ans : **35%**

# Pour les Français, la bonne santé est conditionnée avant tout par des facteurs sur lesquels ils ont la main, tels que l'alimentation et le sport

Selon vous, parmi les éléments suivants, quels sont les deux qui contribuent le plus directement au fait d'être en bonne santé ?

...et plus précisément par :



# Dans les faits, des Français qui se déclarent effectivement acteurs de leur santé

Vous personnellement, comment prenez-vous en compte votre santé aujourd'hui ?








86%



des Français se déclarent  
acteurs de leur santé...

65 ans et plus : **95%**  
Cadres : **92%**

Dans le détail, cette prise en main de sa santé passe par :

-  **56%** L'adoption de bons gestes au quotidien (alimentation, exercice physique...)
-  **36%** Le choix de leurs professionnels de santé
-  **32%** La réalisation d'examens médicaux préventifs et de dépistage
-  **19%** Le recours à la médecine non conventionnelle pour se soigner
-  **15%** Le soin apporté à leur santé mentale (méditation, relaxation...)

Mais également par la prise d'informations sur comment rester en bonne santé (**13%**), par le recours à des outils de santé connectés (**12%**), à l'automédication et aux autotests (**7%**).

# Un fort attachement au fait de pouvoir se soigner comme souhaité

Personnellement, jugez-vous important de pouvoir toujours, comme aujourd'hui... (% Oui, très important + % Oui, assez important)

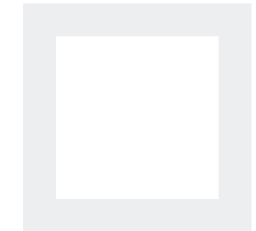
**85%**

des Français jugent important de pouvoir **choisir** un équipement optique, auditif ou une prothèse dentaire au-delà de la palette d'équipements déjà complètement remboursés dans le cadre du 100% santé



**82%**

de pouvoir **consulter** le médecin de leur choix, même s'il pratique des dépassements d'honoraires



**71%**

de pouvoir **recourir** à la médecine non conventionnelle

25-34 ans : **79%**



65 ans et plus : **86%**

Disposent d'une complémentaire santé : **84%**

# Des aspirations individuelles des Français vues comme devant être prises en charge conjointement par les complémentaires et l'Assurance Maladie, voire les Français plus directement

Selon vous, quels acteurs devront être mobilisés à l'avenir pour financer chacun des enjeux suivants ?

Selon les Français, ces différents défis **devront être financés par...**

**l'Assurance Maladie et les complémentaires santé**

**l'Assurance Maladie, les complémentaires santé et une participation plus importante qu'aujourd'hui des Français**

**l'Assurance Maladie seule**

**LA PLUS GRANDE VARIÉTÉ DES OBJECTIFS DES FRANÇAIS EN MATIÈRE DE SANTÉ**



**39%**

**38%**

**6%**

**LE CHOIX DE LEURS PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET DE LEUR PARCOURS DE SANTÉ**



**30%**

ALD : 37%

**39%**

**6%**

**LA DIVERSIFICATION DES TYPES DE SOINS PAR LE RECOURS À LA MÉDECINE NON CONVENTIONNELLE**



**27%**

**33%**

**3%**

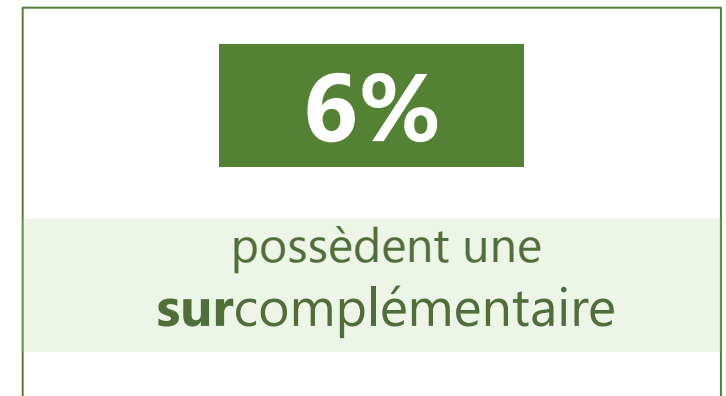
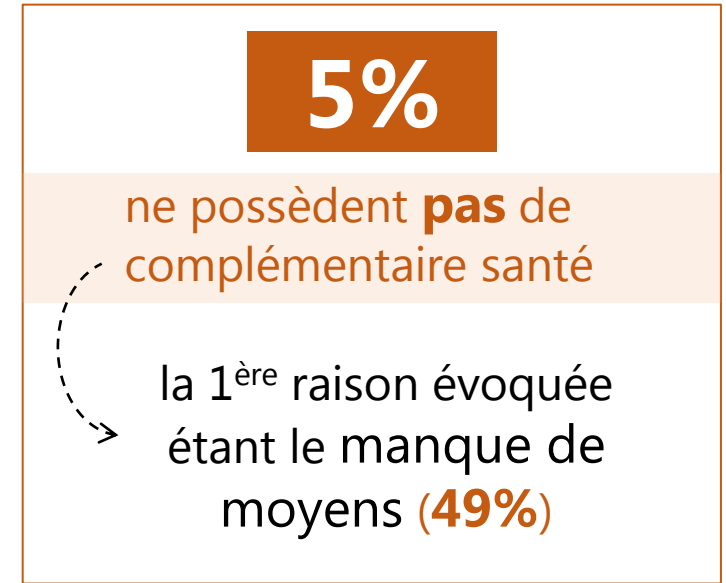
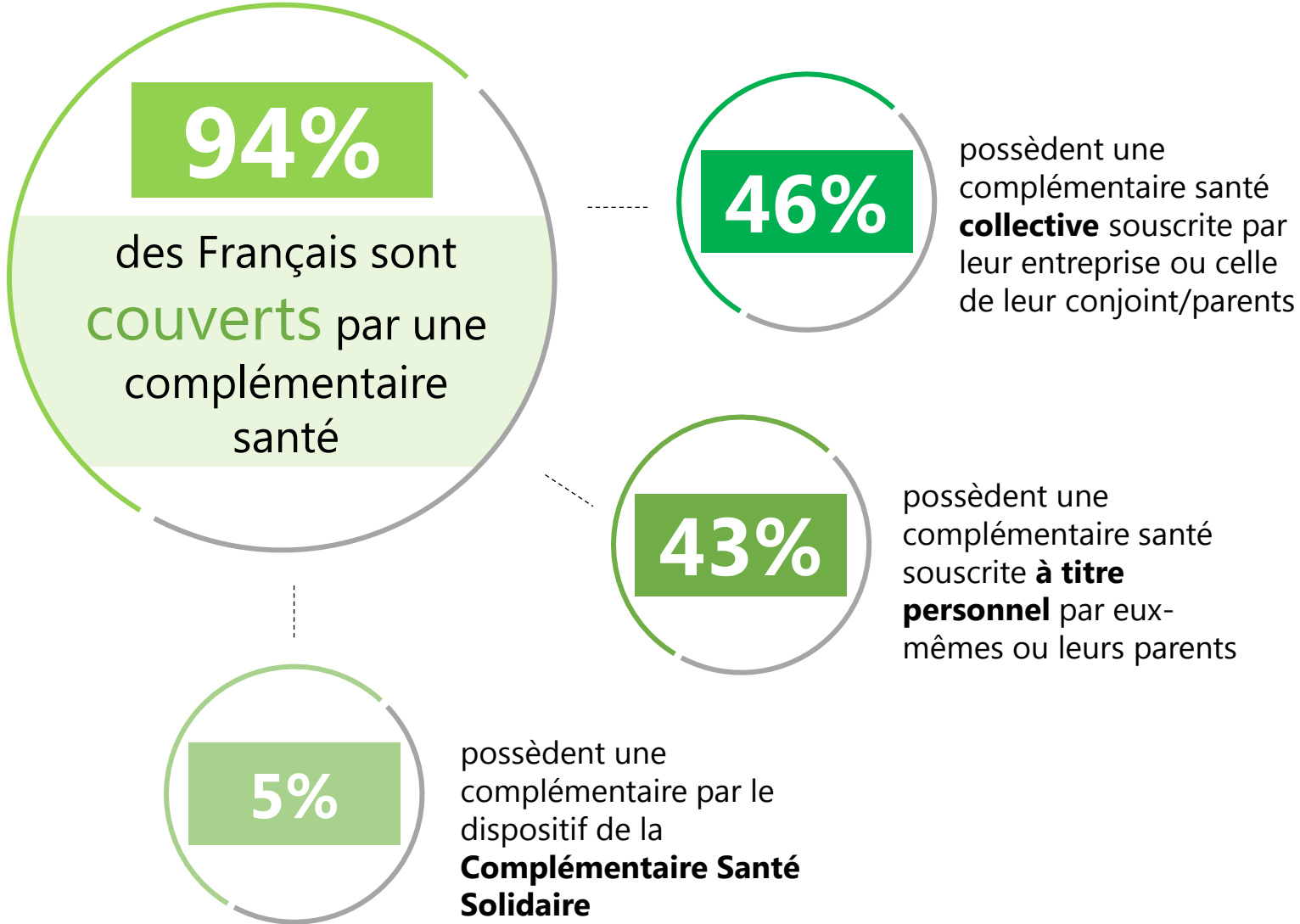


III. Les complémentaires  
santé satisfont leurs  
bénéficiaires et jouent  
un rôle clé en faveur de la  
santé des Français



# Les complémentaires santé : des modes de souscription diversifiés qui permettent une excellente couverture de la population

Disposez-vous d'une complémentaire santé pour couvrir vos frais de santé ? / Avez-vous une surcomplémentaire, c'est-à-dire une seconde mutuelle qui vient compléter celle de votre entreprise ? (à ceux possédant une complémentaire santé collective) / Pourquoi ne disposez-vous pas d'une complémentaire santé ? (à ceux ne bénéficiant pas de complémentaire santé)



# Des complémentaires santé jugées indispensables, et encore davantage dans la projection dans le grand âge

Pour vous personnellement, jugez-vous que disposer d'une complémentaire santé est [Indispensable] pour... / Pour quelles raisons jugez-vous la complémentaire santé indispensable ?

Des complémentaires jugées **indispensables**  
avant tout pour la liberté du parcours de soins qu'elles offrent

**85%**

des Français considèrent la  
complémentaire santé comme

INDISPENSABLE **actuellement**

65 ans et plus : **94%**  
ALD : **92%**

...et même

**89%**

pour

**leurs vieux jours**



Notamment concernant...

**73%** Des **niveaux de remboursements** supérieurs

**66%** Le remboursement de soins **non pris en charge**

**36%** Les **réseaux de professionnels** de santé référencés en  
optique, dentaire ou audiprothèse **avec des offres négociées**

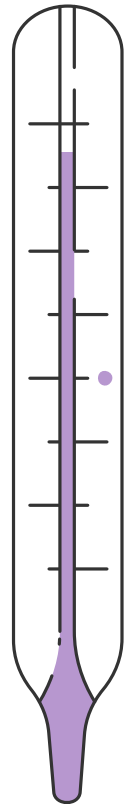
**34%** Les **services d'assistance** en cas d'hospitalisation ou  
immobilisation

**17%** Les **actions de prévention**

**15%** Les **services médicaux innovants**

# Dans les faits, des complémentaires santé qui apportent largement satisfaction

Vous-mêmes, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de votre complémentaire santé ?  
Plus spécifiquement, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de chacun des points suivants ?



**80%**

des Français

sont **satisfaits** de leur  
complémentaire santé...

dont

**19%**

en sont

**TRÈS satisfaits**

65 ans et plus : **26%**  
ALD : **26%**

...et ils sont particulièrement satisfaits des points suivants :

**84%** La **facilité** de souscription du contrat

**83%** La **rapidité** des remboursements

**69%** La **qualité** de la relation client

**68%** L'**adaptation** des garanties, de la couverture à leurs besoins

**67%** Le **niveau** de remboursements

**66%** La **clarté** du contrat et des garanties

**64%** L'accès à des **réseaux de professionnels** de santé référencés en optique,  
dentaire ou audioprothèse proposant des tarifs et des offres négociées

**63%** Le rapport entre le coût de la **cotisation** et les **montants remboursés**

**60%** La **capacité et la réactivité** pour trouver des solutions en cas de problème

# Des services et innovations qui suscitent l'intérêt des Français : un rôle clé dans la prévention

Personnellement, trouvez-vous intéressant chacun des services suivants... ? (% Très intéressant + % Assez intéressant)

Les Français manifestent leur intérêt pour les différents services suivants :

**85%** Un **bilan préventif et personnalisé** sur les maladies graves

**77%** Un bon pour un **bilan sanguin** pour rechercher des carences alimentaires

**73%** Un service de **deuxième avis médical**

**63%** Une application de **réduction de la fatigue visuelle**

**62%** Une consultation de **psychologie**

**62%** Un **comparateur** en ligne des hôpitaux et cliniques

**59%** Un service de **téléconsultation** médicale

**51%** Une application de **méditation et gestion de stress**

**41%** Un programme de **coaching sportif** personnalisé en ligne



# Des acteurs au service de la santé des Français, parce qu'ils contribuent à maîtriser les dépenses de santé tout en élargissant l'accès aux soins

Diriez-vous qu'aujourd'hui, les complémentaires santé... ? (% Tout à fait d'accord + % Plutôt d'accord)

## Le rôle des complémentaires santé est reconnu pour...



69%

Permettre de **réguler les dépenses de santé**  
(analyse de devis, limitation de certains remboursements...)



68%

Permettre **d'élargir l'accès aux soins**



59%

Proposer des **services innovants**  
(téléconsultation, second avis médical, applications mobiles, simulateurs de remboursement...)



51%

Limiter **l'impact de la crise sanitaire** pour les bénéficiaires en difficulté  
(prise en charge des cotisations, étalement des paiements...)



51%

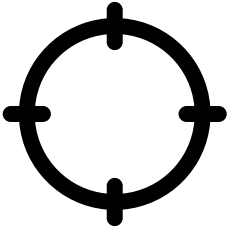
Agir pour la **prévention**  
(services de dépistage, coaching, prise en charge de tests et vaccins...)

A close-up photograph of two hands clasped together, with the word "Conclusion" overlaid in white text. The hands are positioned in the center of the frame, with fingers interlaced. The background is a soft, out-of-focus grey. A thin white rectangular border frames the central image.

Conclusion

# En conclusion

Un système de santé **bousculé et challengé** à un double niveau :



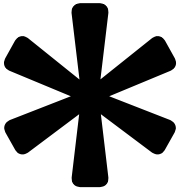
- Au niveau **macro**, avec notamment l'essor des maladies graves et chroniques, le vieillissement de la population et le risque de pandémie
- Au niveau **individuel**, avec des Français aux aspirations variées, en attente d'une vision large de la santé, et acteurs de leur parcours de soins

Pour faire face à ces enjeux, les Français misent sur un **perfectionnement du système** plus que sur une transformation radicale, avec un accent à porter sur la **démographie médicale** et la **prévention**.



# En conclusion

Selon les Français, les complémentaires santé doivent **conserver une place clé dans le système futur** :



- Pour **co-financer** les réponses à ces enjeux
- Pour contribuer à **réguler les dépenses de santé**
- Pour **élargir l'accès aux soins** pour tous, garantir la **liberté de choix** et la **maîtrise du parcours de soins** de chacun