Une étude

harris interactive
ahead of what's next

pour

MUTUALITÉ FRANÇAISE

Baromètre d'image des mutuelles

Quel regard les Français portent-ils sur le système de santé ? Comment perçoivent-ils les mutuelles ? Quelles perspectives ont-ils pour l'avenir de la santé en France ?

Mai 2018

Magalie Gérard, Directrice adjointe du Département Politique – Opinion
Julien Potéreau, Directeur d'études au Département Politique – Opinion
Morgane Hauser, Chargée d'études senior au Département Politique – Opinion

Sommaire

Méthodologie d’enquête	P.3
I. La perception du système de santé	P.5
II. Les réseaux de soins	P.9
III. La perception des mutuelles	P.12
IV. La complémentaire santé	P.16
V. Questions d’actualité	P.21
VI. Question confidentielle	P.27

Méthodologie d'enquête

Enquête réalisée **en ligne** du **7** au **14 mai** 2018.

Échantillon de **1034** 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).

Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.
- Les évolutions ◥ ◢ = sont mesurées par rapport à l'étude « La santé, ses évolutions et l'image des mutuelles » réalisée par téléphone les 4 et 5 mai 2015.

harris interactive

Intervalle de confiance

L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	1,8	2,4	3,3	3,8	4,0	4,1
800 interviews	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
1 000 interviews	1,4	1,8	2,5	2,9	3,0	3,1
2 000 interviews	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,3
3 000 interviews	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,8
4 000 interviews	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000 interviews	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4

harris interactive

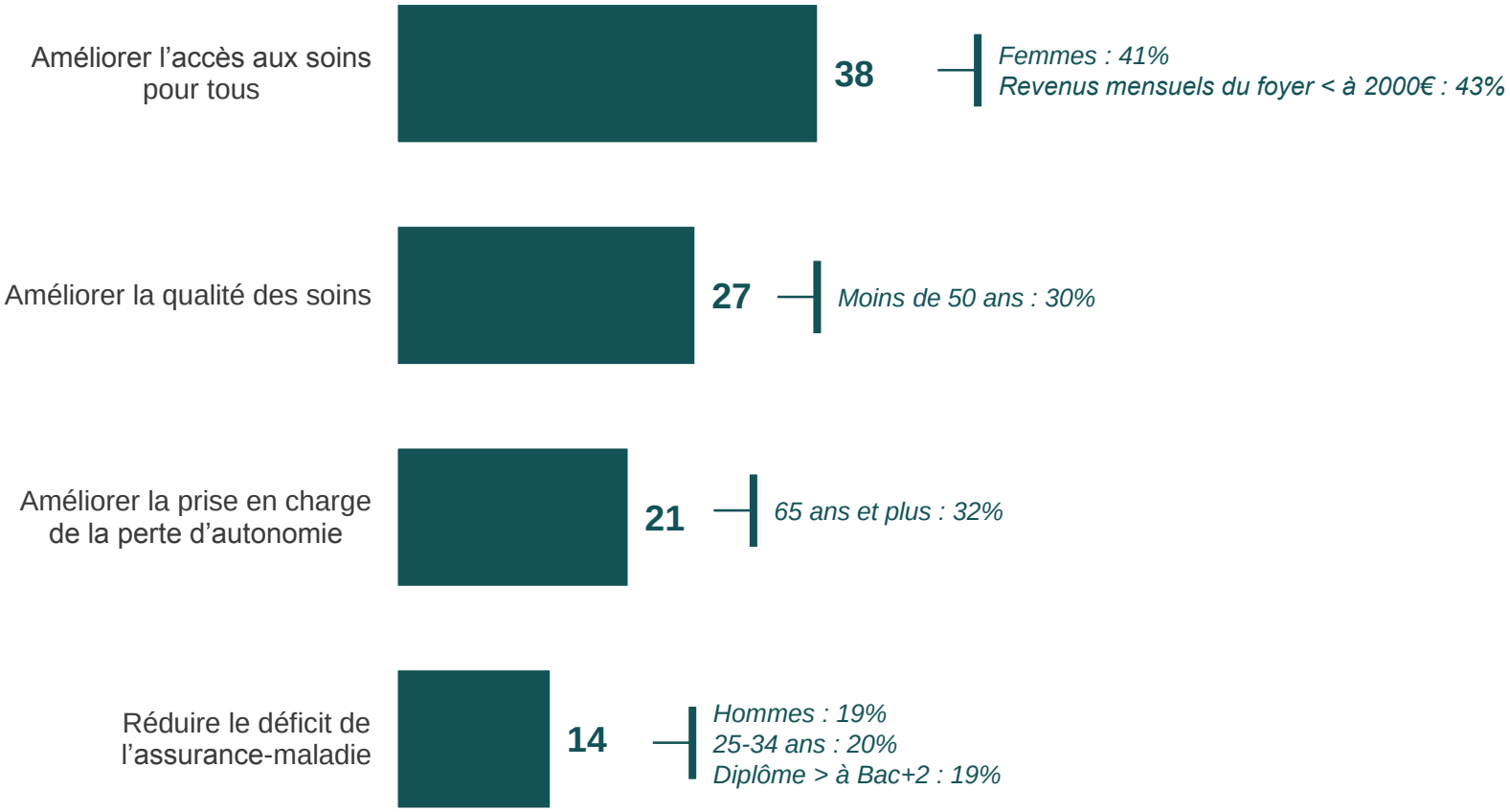
Note de lecture : **dans le cas d'un échantillon de 1 000 personnes**, si le pourcentage mesuré est de 10%, la marge d'erreur est égale à 1,8. Il y a donc 95% de chance que le pourcentage réel soit compris entre 8,2% et 11,8% (plus ou moins 1,8 points).

I. La perception du système de santé

Pour les Français, la priorité en matière de santé est de garantir l'accès aux soins pour tous, tout en continuant à œuvrer pour l'amélioration de leur qualité

Parmi les chantiers suivants en matière de santé, quel est, à votre avis, celui qui est le plus prioritaire ?

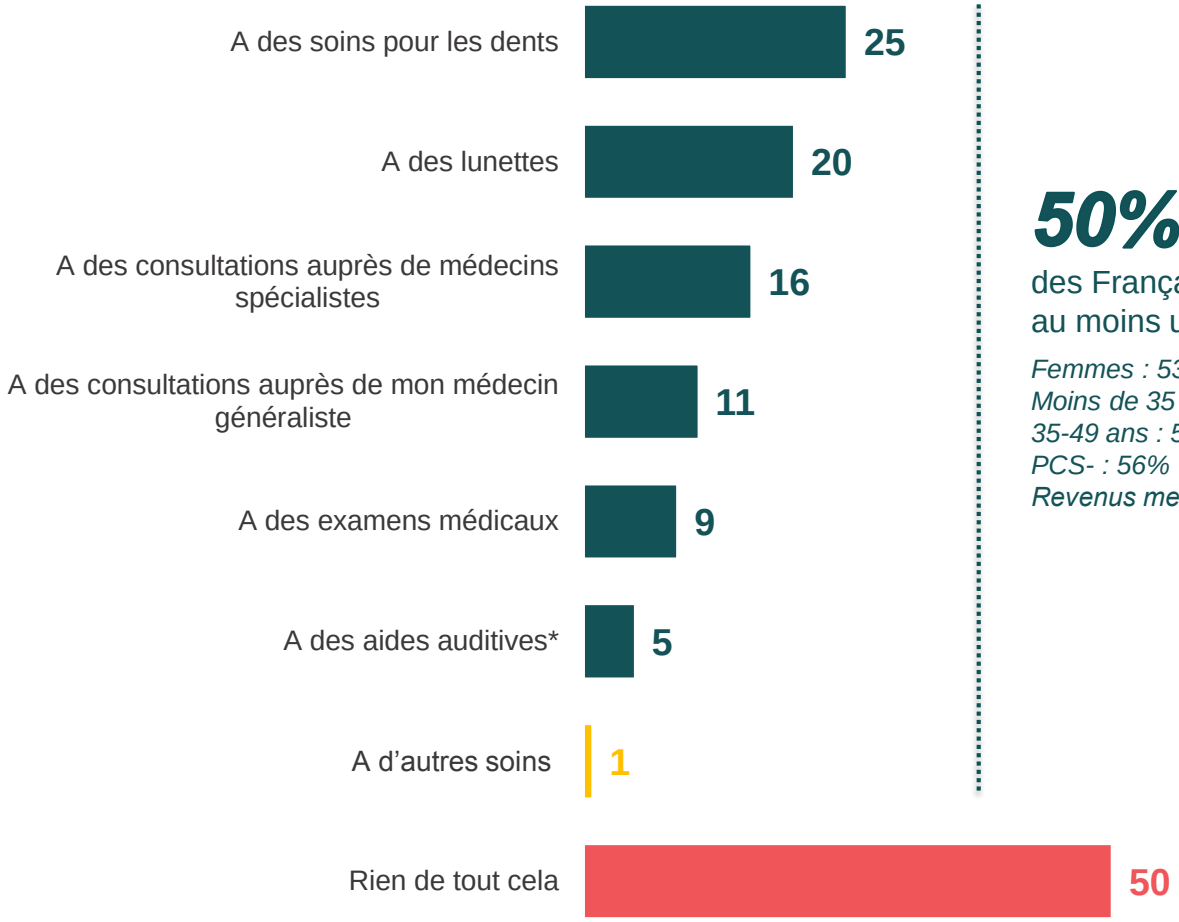
- À tous, en % -



Un Français sur deux déclare avoir renoncé à des soins au cours des 12 derniers mois, une situation qui concerne davantage les femmes, les plus jeunes et les plus modestes

Personnellement, au cours des douze derniers mois, avez-vous renoncé à des soins de santé et si oui lesquels ?
Plusieurs réponses possibles

- À tous, en % -



50%

des Français déclarent avoir renoncé à au moins un type de soins cette année

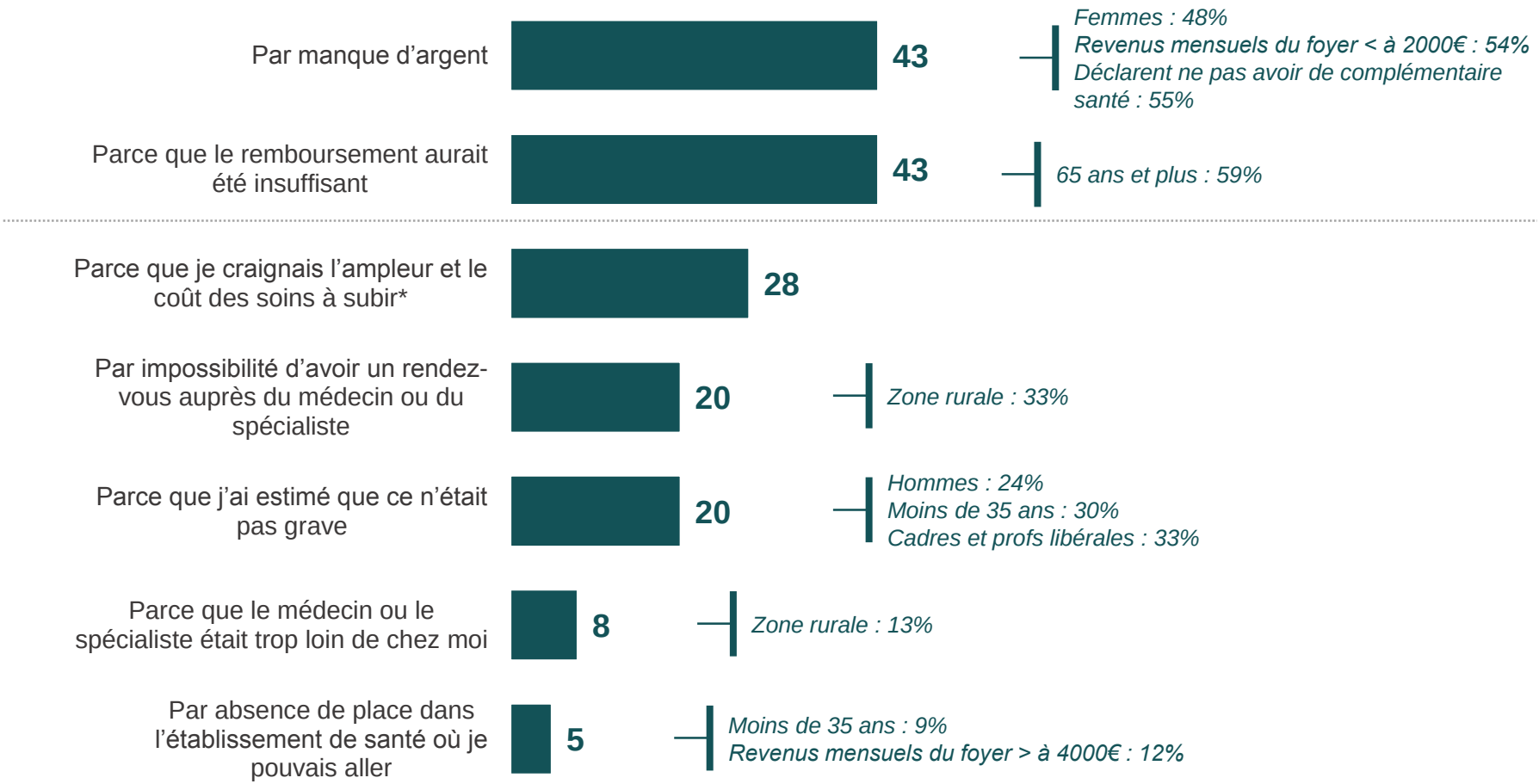
Femmes : 53%
Moins de 35 ans : 60%
35-49 ans : 56%
PCS- : 56%
Revenus mensuels du foyer < à 2000€ : 57%

**L'item « A des aides auditives » a été ajouté pour la vague 2018*

L’aspect financier est le premier motif évoqué pour expliquer le renoncement à des soins, les difficultés d’accès étant plus mises en avant dans les zones rurales

Pour quelles raisons avez-vous renoncé à des soins de santé au cours de l’année écoulée ?
Trois réponses possibles

- À ceux qui déclarent avoir renoncé à des soins au cours des 12 derniers mois, en % -



II. Les réseaux de soins

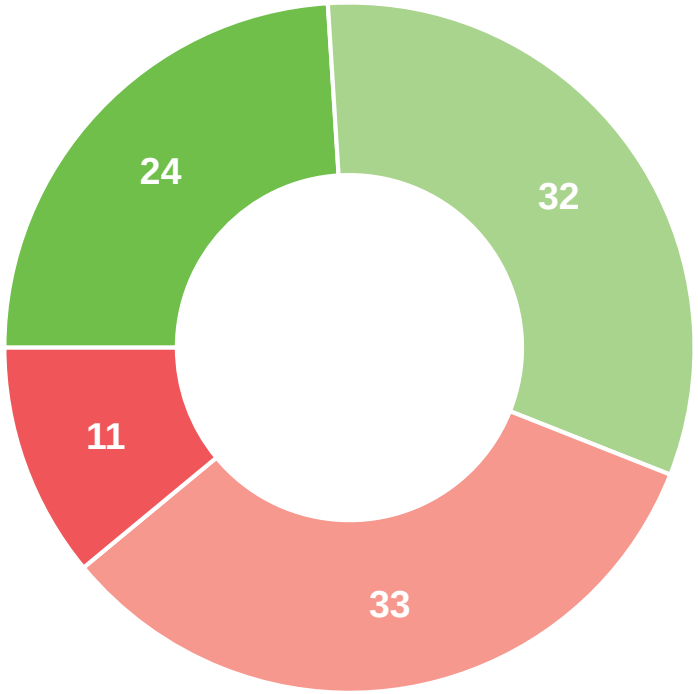
Plus d’un Français sur deux déclare avoir entendu parler des réseaux de soins, un quart de la population indiquant même y avoir déjà eu recours

Avez-vous déjà entendu parler des réseaux de soins (partenariats entre des mutuelles et des opticiens ou audioprothésistes qui s'engagent à respecter des critères de qualité et à réduire leurs tarifs) ?

- À tous, en % -

Oui : 56%

65 ans et plus : 67%
PCS+ : 61%
Déclarent avoir souscrit à une complémentaire santé : 58%



Non : 44%

Moins de 35 ans : 53%
Déclarent ne pas avoir souscrit à une complémentaire santé : 65%

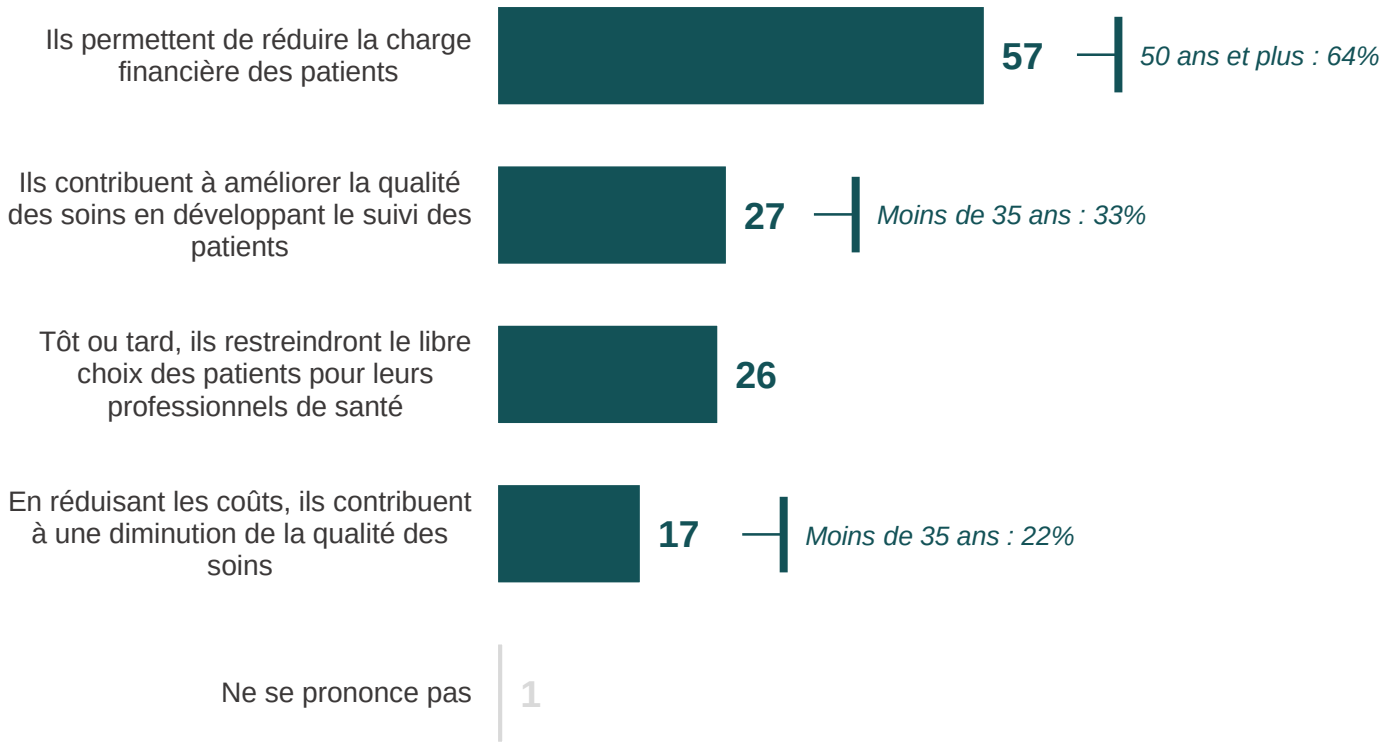
- **Oui et j’en suis un utilisateur**
- **Oui, mais je n’en suis pas un utilisateur**
- **Non, mais cela m’intéresserait d’en utiliser**
- **Non, et cela ne m’intéresse pas d’en utiliser**

harris interactive

Les Français se représentent les réseaux de soins de manière majoritairement positive, estimant avant tout qu'ils permettent de réduire la charge financière des patients

Les réseaux de soins existent surtout pour les lunettes, les dents, et l'audio-prothèse. Il s'agit de contrats passés entre les complémentaires santé et des professionnels de santé avec des tarifs meilleurs pour les patients. En ce qui concerne les réseaux de soins, quelles sont les opinions qui correspondent le mieux à ce que vous pensez ?
Deux réponses possibles

- À tous, en % -

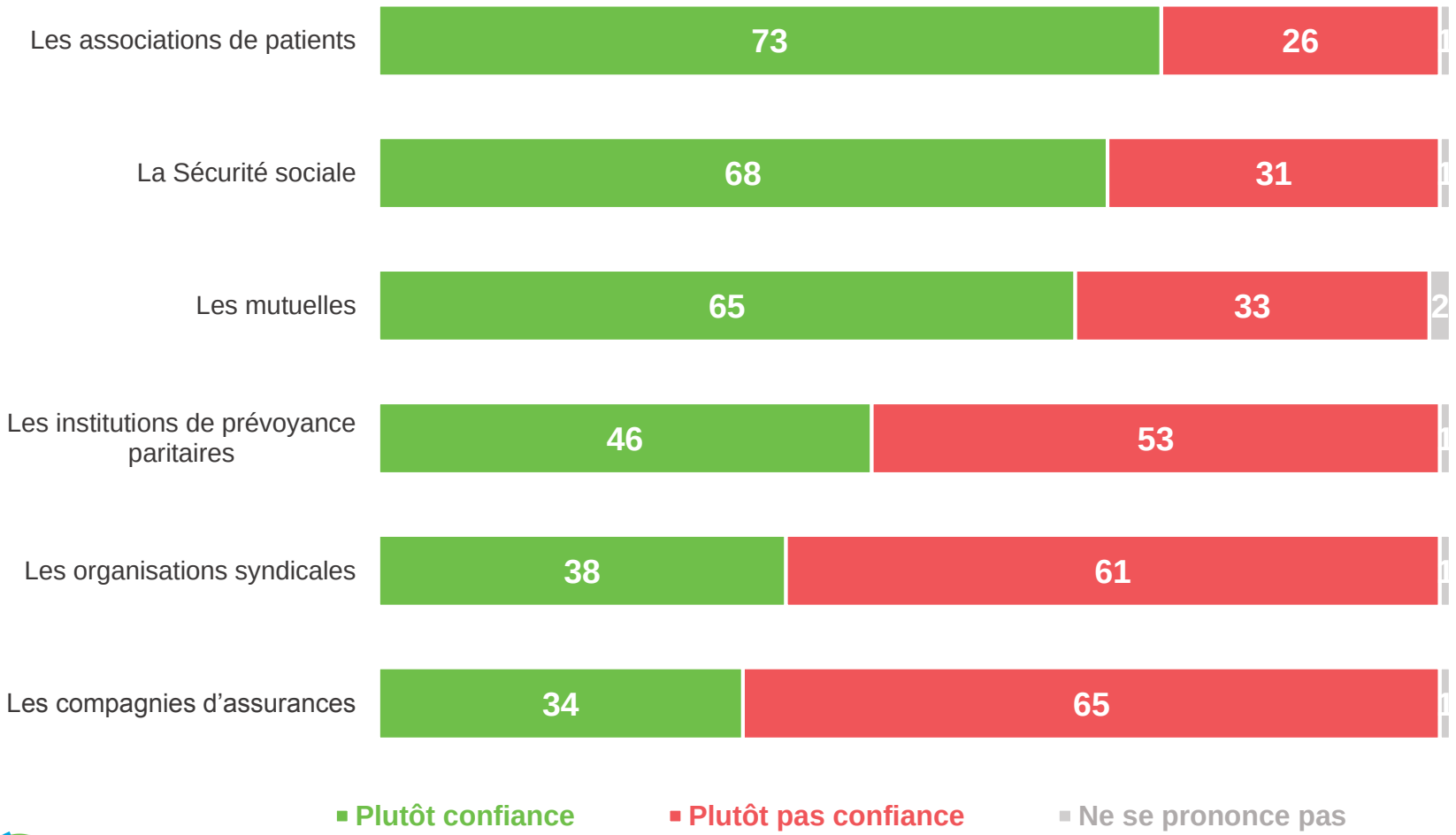


III. La perception des mutuelles

Les associations de patients ainsi que la Sécurité sociale et les mutuelles représentent les principaux acteurs de confiance dans le domaine de la santé

Pour chacun des acteurs suivants dans les domaines de la protection sociale et de la solidarité, veuillez indiquer si vous lui faites plutôt confiance ou plutôt pas confiance.

- À tous, en % -



harris interactive

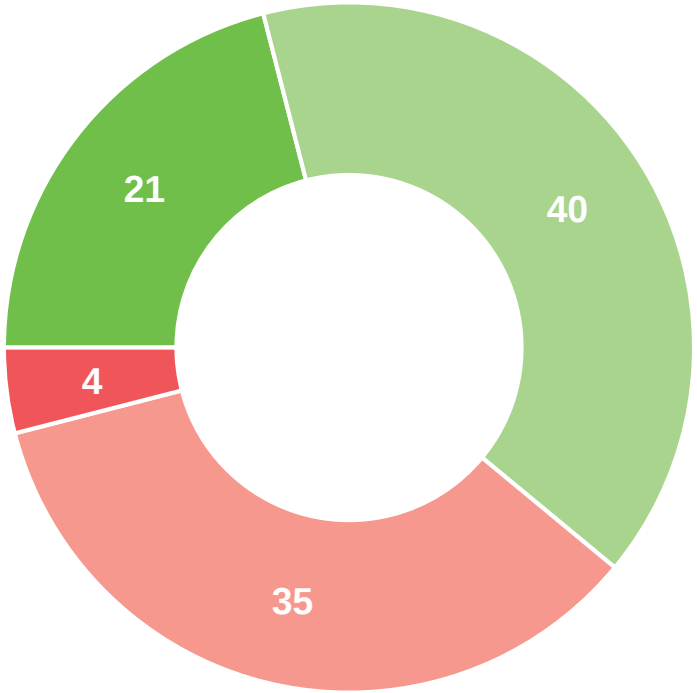
6 Français sur 10 distinguent des différences entre les mutuelles et les compagnies d'assurances, corroborant les écarts de confiance entre les deux types d'organismes

Entre les mutuelles et les compagnies d'assurances, estimez-vous qu'il y a… ?

- À tous, en % -

Des différences : 61%

65 ans et plus : 69%
Diplôme > à Bac +2 : 66%



Pas de différences : 39%

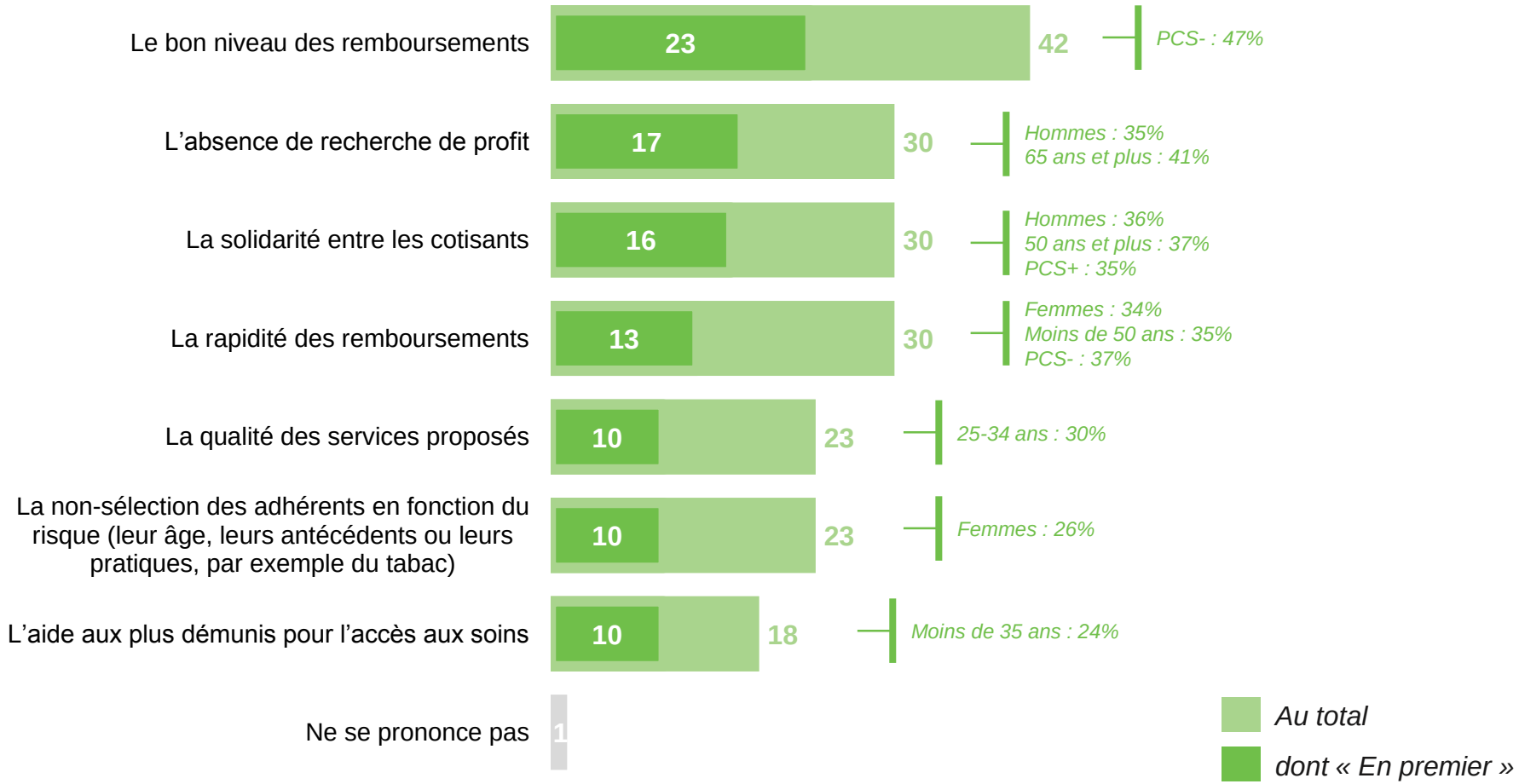
25-34 ans : 49%
35-49 ans : 45%
PCS- : 44%
Zone rurale : 46%
Déclarent ne pas avoir souscrit à une complémentaire santé : 48%

harris interactive

L’esprit mutualiste pour les Français s’incarne d’abord dans une qualité des remboursements mais également dans la vision d’un bien commun (absence de profit, solidarité, etc.)

Dans cette liste, qu’est-ce qui vous paraît bien correspondre à l’esprit mutualiste ? En premier ? En deuxième ?

- À tous, en % -

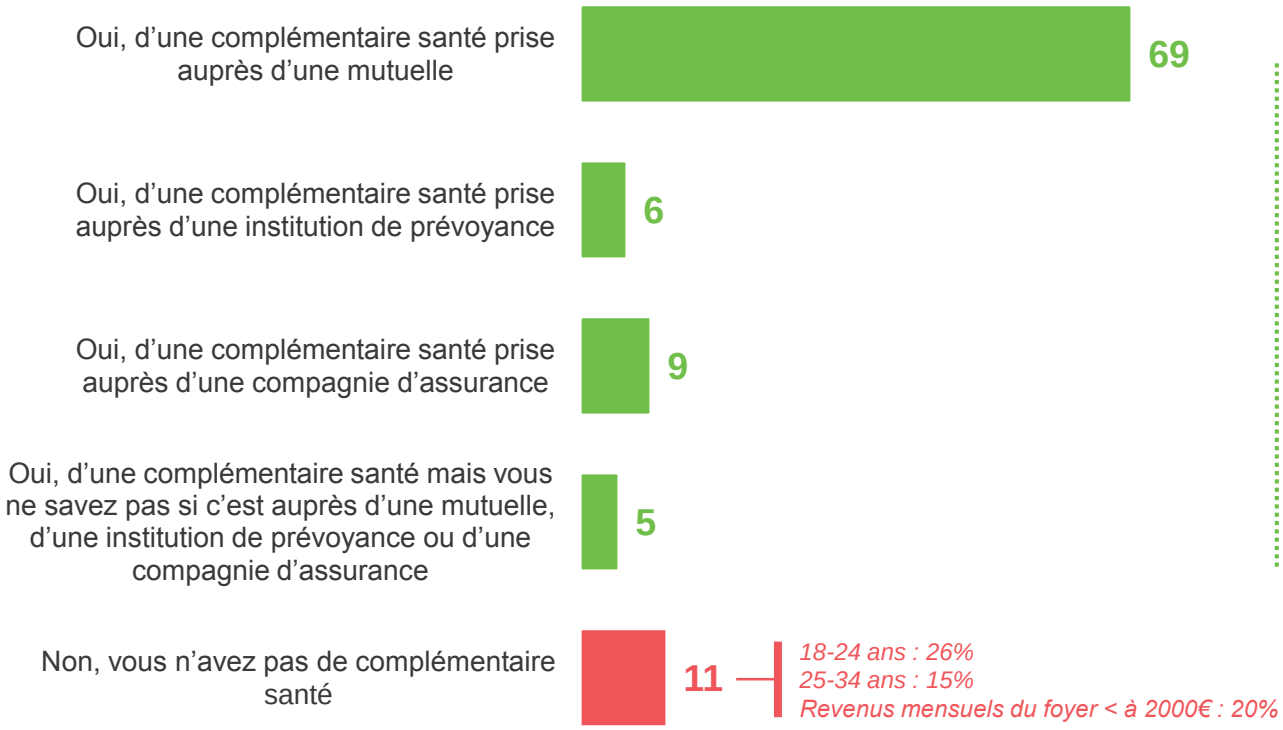


IV. La complémentaire santé

Près de 9 Français sur 10 indiquent avoir une complémentaire santé qui, dans la majorité des cas, est contractée auprès d'une mutuelle

Disposez-vous d'une complémentaire santé, vous personnellement ?

- À tous, en % -



89%
des Français déclarent avoir souscrit à une complémentaire santé

50 ans et plus : 94%
Revenus mensuels du foyer > à 2000€ : 95%

Avoir une complémentaire santé est considéré comme un élément essentiel pour près de 9 Français sur 10

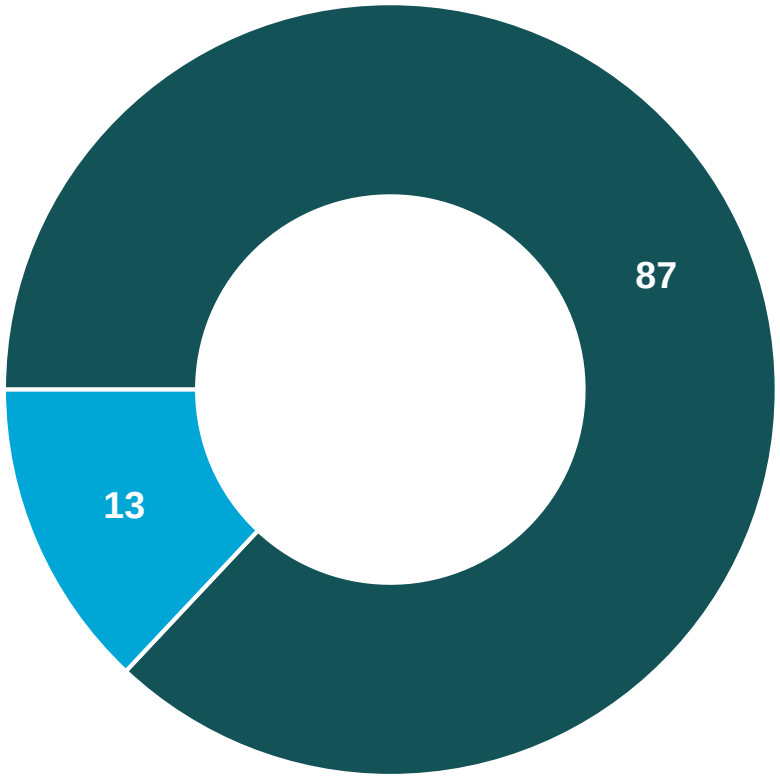
Estimez-vous que, pour quelqu'un comme vous, avoir une « complémentaire santé » est… ?

- À tous, en % -

-2

Une nécessité

50 ans et plus : 92%



+2

Pas une nécessité

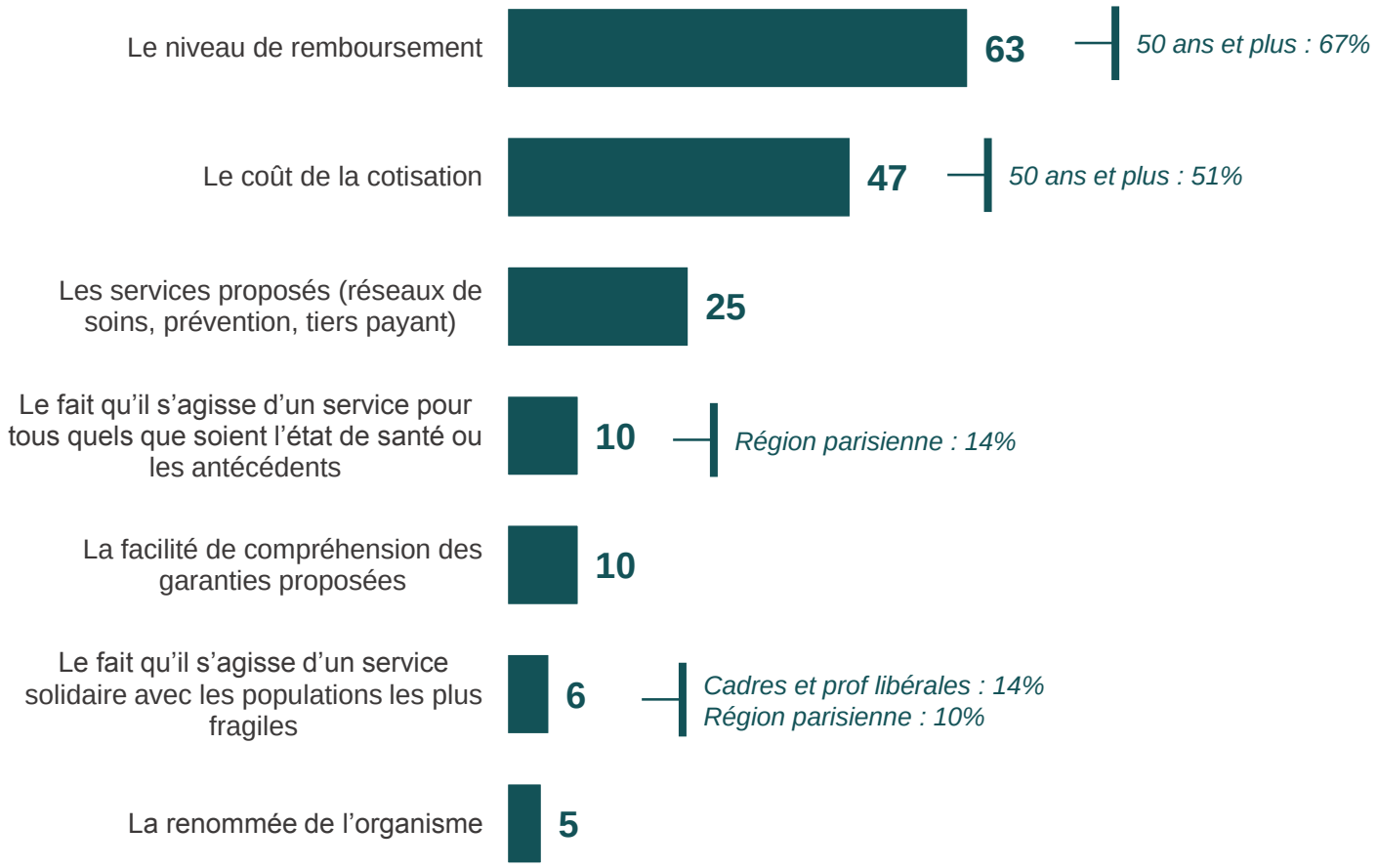
Moins de 35 ans : 23%
Seul sans enfants : 19%

=

La qualité des remboursements et le coût de la cotisation, qui sont les premiers éléments pris en compte pour une complémentaire santé, soulignent l'importance d'un bon rapport qualité-prix

S'agissant de la « complémentaire santé », qu'est-ce qui compte le plus pour vous ?
Deux réponses possibles

- À tous, en % -



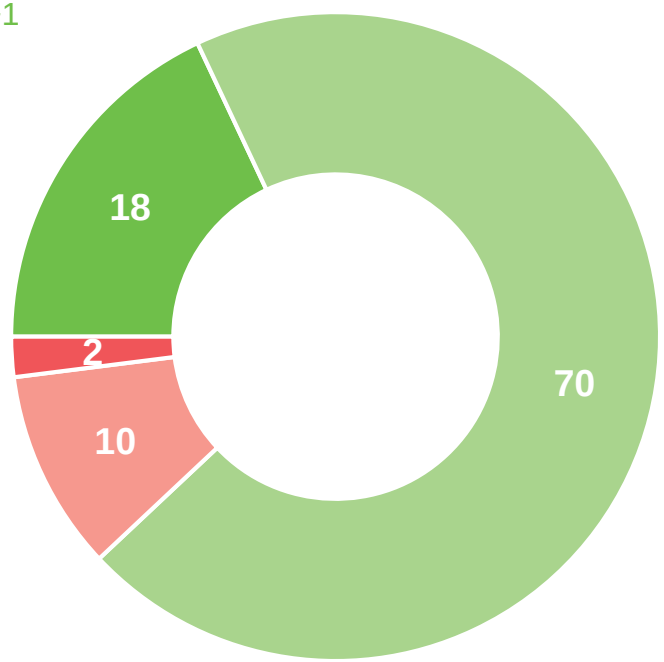
La grande majorité (88%) des personnes qui ont une complémentaire santé s'en déclarent satisfaites, 18% se disant même « très satisfaites »

Diriez-vous de votre « complémentaire santé » que vous en êtes… ?

- À ceux qui déclarent disposer d'une une complémentaire santé, en % -

Satisfait : 88% +1

50 ans et plus : 92%
Complémentaire santé souscrite auprès d'une mutuelle : 90%



Pas satisfait : 12% +2

25-34 ans : 17%
PCS + : 17%
Complémentaire santé souscrite auprès d'un organisme de prévoyance : 23%

■ Très satisfait(e) ■ Assez satisfait(e) ■ Pas très satisfait(e) ■ Pas satisfait(e) du tout

V. Questions d’actualité

La suppression du reste à charge, réforme envisagée par le gouvernement, est plébiscitée par la quasi-totalité des Français, 58% s'y déclarant même tout à fait favorables

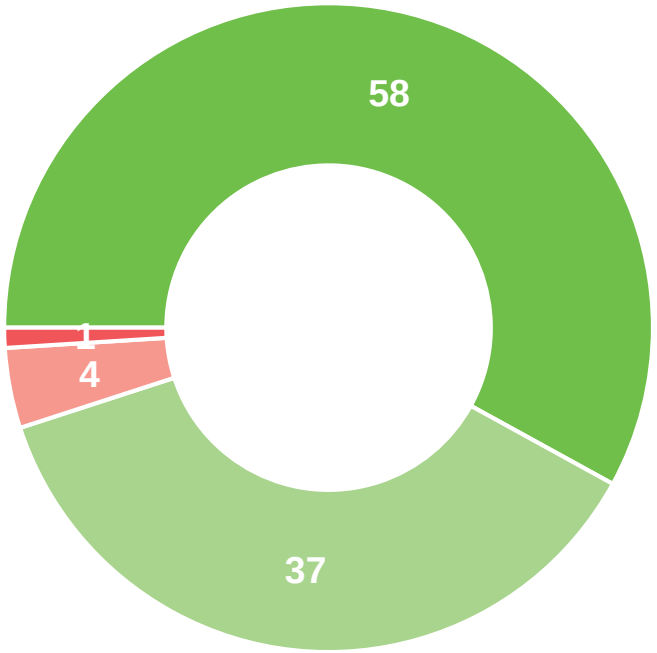
Le gouvernement souhaite que les patients puissent accéder à une paire de lunettes, une prothèse dentaire ou une prothèse auditive sans aucun reste à charge (c'est-à-dire en étant intégralement remboursé). Etes-vous personnellement favorable ou non à cette réforme ?

- À tous, en % -

Favorable : 95%

… dont *Tout à fait favorable* : 58%

Femmes : 64%
50 ans et plus : 63%
Province : 60%
Revenus mensuels du foyer < à 2000€ : 65%
Déclarent avoir souscrit à une complémentaire santé : 61%
Déclarent avoir dû renoncer à des soins : 62%



Opposé : 5%

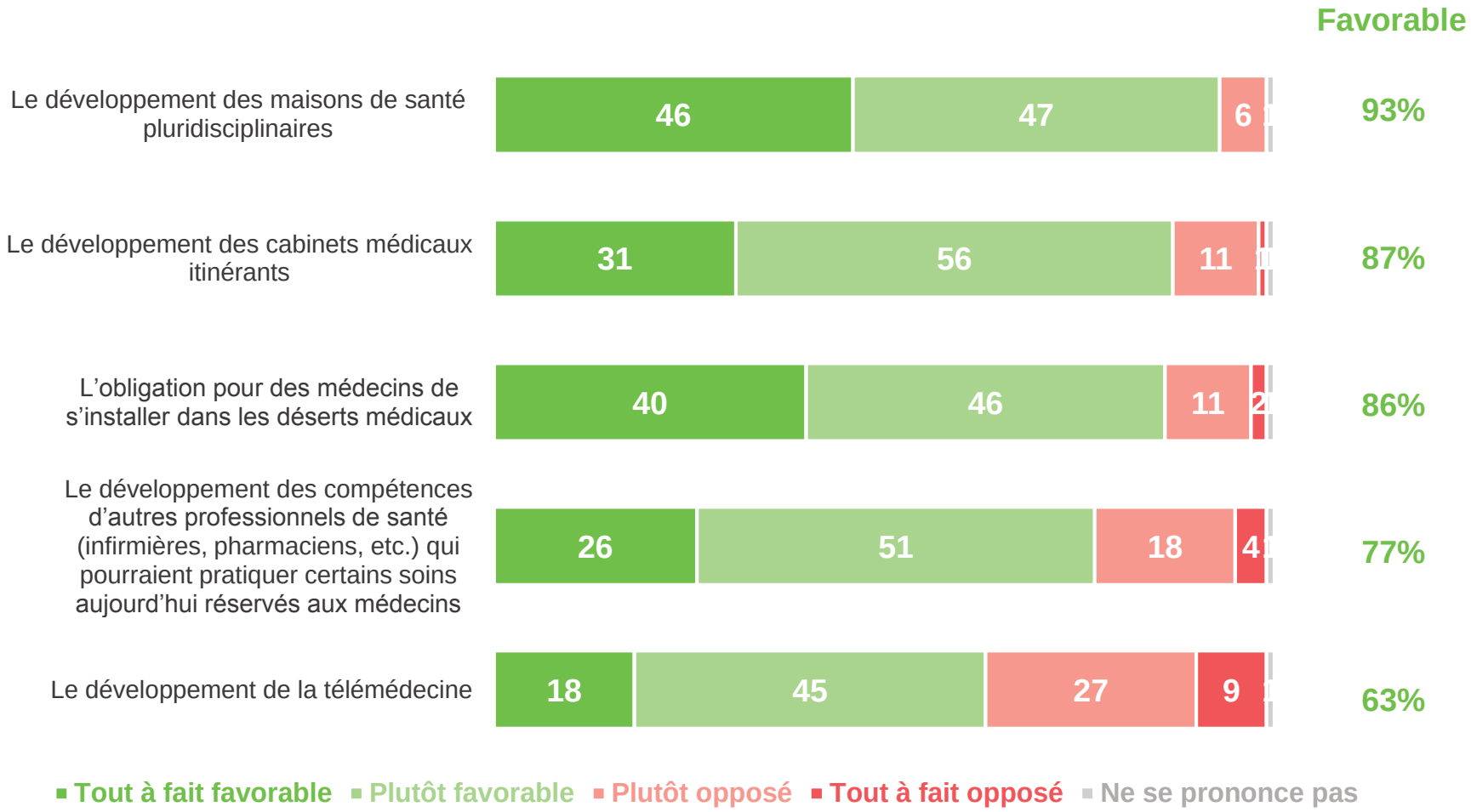
Hommes : 7%
25-34 ans : 9%

■ Tout à fait favorable ■ Plutôt favorable ■ Plutôt opposé ■ Tout à fait opposé

Les Français encouragent de leurs vœux la lutte contre les déserts médicaux, le développement des cabinets pluridisciplinaires et l'obligation d'installation dans les déserts médicaux étant les mesures les plus fermement soutenues

Afin de lutter contre les déserts médicaux, êtes-vous favorable ou non à chacune des propositions suivantes ?

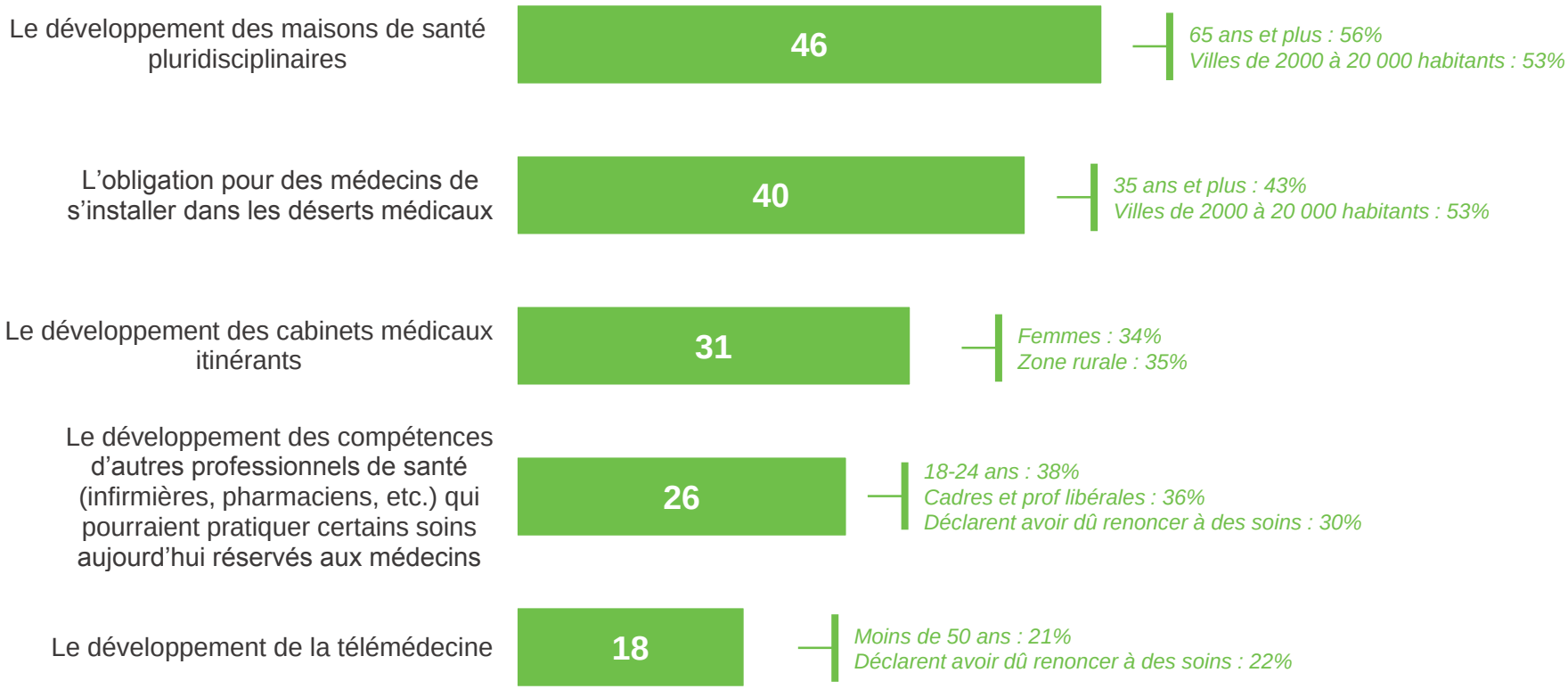
- À tous, en % -



Ces différentes propositions sont notamment soutenues par les habitants des petites communes, souvent plus éloignées de l'accès aux infrastructures de soins

Afin de lutter contre les déserts médicaux, êtes-vous favorable ou non à chacune des propositions suivantes ?

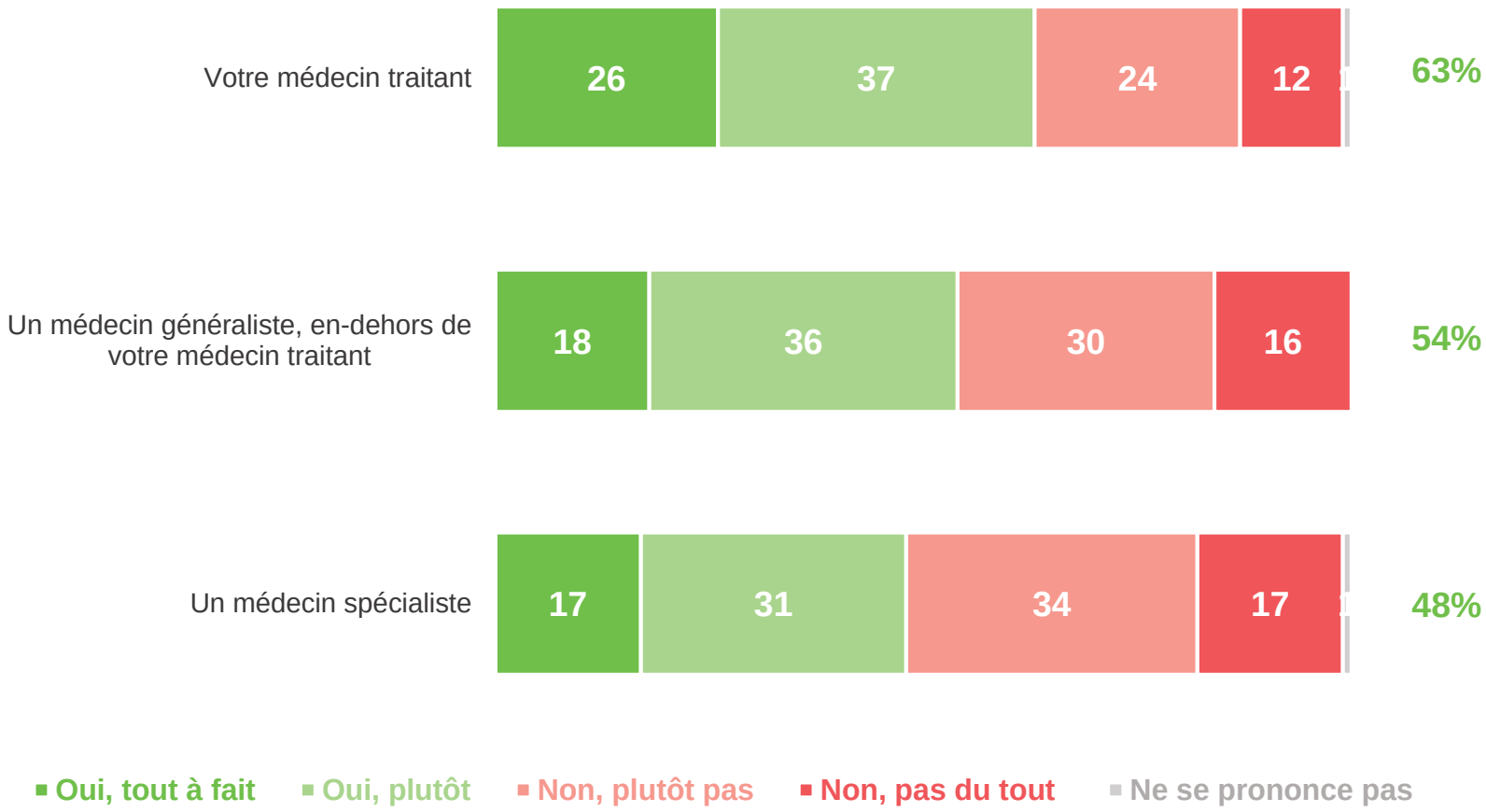
- À tous, en % « **Tout à fait favorable** » -



La téléconsultation, attractive pour une majorité de Français, est encouragée par la proximité relationnelle avec le médecin

Seriez-vous prêt(e) à consulter, par téléconsultation (c'est-à-dire à distance) … ?

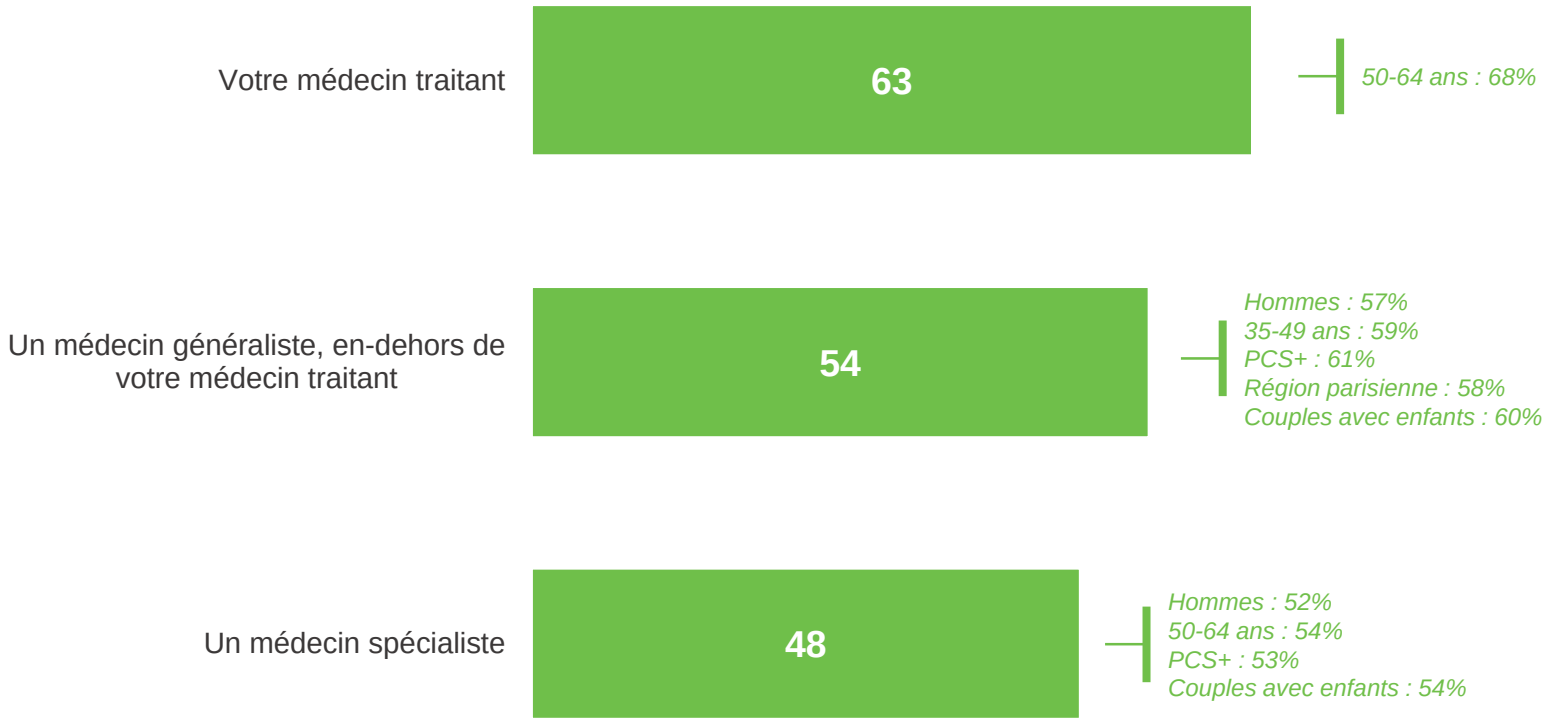
- À tous, en % -



La télémédecine est plus facilement envisagée par les hommes et les Français les plus aisés, mais pas forcément dans les zones les moins peuplées

Seriez-vous prêt(e) à consulter, par téléconsultation (c'est-à-dire à distance) … ?

- À tous, en % « **Oui** » -



VI. Question confidentielle

Près de la moitié des personnes ayant une complémentaire santé estiment son prix ni bon marché ni excessif ; 38% considèrent néanmoins que ces tarifs sont trop élevés

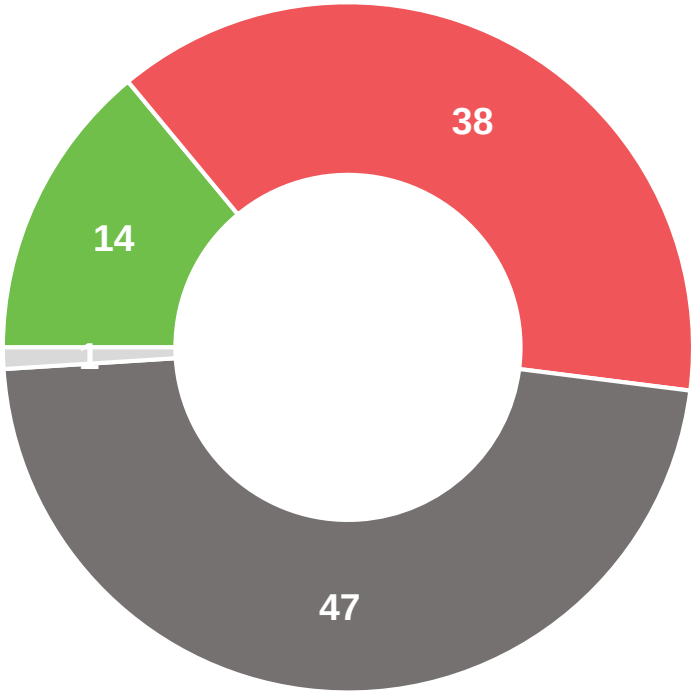
En pensant au prix que vous payez pour votre complémentaire santé chaque mois, diriez-vous qu'il est... ?*

- À ceux qui déclarent disposer d'une une complémentaire santé, en % -

Plutôt bon marché : 14%

Moins de 35 ans : 27%
PCS- : 19%
Revenus mensuels du foyer < à 2000€ : 18%
Satisfaits de leur complémentaire santé : 16%
Déclarent utiliser les réseaux de soins : 19%

Ne se prononce pas



Plutôt excessif : 38%

Couples avec enfants : 43%
Complémentaire santé souscrite auprès d'un organisme de prévoyance : 60%
Pas satisfaits de leur complémentaire santé : 81%
Déclarent avoir dû renoncer à des soins : 46%

Ni bon marché, ni excessif: 47%

50 ans et plus : 54%
Satisfaits de leur complémentaire santé : 51%

Principaux enseignements

Principaux enseignements (1/2)

L’accès aux soins pour tous reste une priorité absolue pour les Français

- Parmi différents chantiers en matière de santé, **les Français accordent la priorité à l’amélioration de l’accès aux soins pour tous (38%),** avant même celle de la qualité des soins (27%), celle de la prise en charge de la perte d’autonomie (21%) et la réduction du déficit de l’assurance-maladie (14%).
- Une question d’autant plus cruciale **qu’un Français sur deux dit avoir renoncé à des soins** au cours des 12 derniers mois (avant tout des soins dentaires et des lunettes), et ce, avant tout par manque d’argent ou en raison d’un remboursement insuffisant.
- De ce point de vue, l’offre des **réseaux de soins** (dont plus de la moitié des Français disent avoir déjà entendu parler) peut séduire, puisqu’ils sont avant tout associés à une **réduction de la charge financière** des patients (57%).

Les mutuelles : un acteur de confiance dans le domaine de la protection sociale

- Parmi les différents acteurs du domaine de la protection sociale et de la solidarité, **les mutuelles font partie de ceux qui suscitent la plus grande confiance (65%)**, avec les associations de patients (73%) et la Sécurité sociale (68%).
- Une confiance en tout cas supérieure à celle qui s’exprime envers les compagnies d’assurances (34%), **une majorité de Français jugeant qu’il y a des différences importantes entre ces deux types d’organismes…**
- … notamment en raison d’une image bien spécifique des mutuelles, avant tout associées, en plus du bon niveau et de la rapidité des remboursements, **à l’absence de recherche de profit et à la solidarité entre les cotisants.**

Principaux enseignements (2/2)

- **La complémentaire santé : une protection essentielle pour la plupart des Français**
  - 87% des Français estiment aujourd'hui **qu'avoir une complémentaire santé est une nécessité**.
  - De fait, près de 9 Français sur 10 disent avoir souscrit à une complémentaire santé (principalement auprès d'une mutuelle), **et 88% d'entre eux s'en déclarent satisfaits.**
  - **En matière de complémentaire santé, la variable financière est fondamentale,** le niveau de remboursement (63%) et le coût de la cotisation (47%) étant les deux éléments jugés les plus importants, devant les services proposés. Un enjeu majeur, puisque le prix mensuel de cotisation est aujourd'hui plus souvent jugé « plutôt excessif » (38%) que « plutôt bon marché » (14%).

- **Les Français portent un regard positif sur différentes questions d'actualité :**
  - Ils se montrent **massivement favorables à la suppression du reste à charge** pour les lunettes, prothèses dentaires et auditives (95%).
  - Ils sont **sensibles à la question des déserts médicaux**, se montrant favorables à différentes mesures pour les combattre, à commencer par le développement des maisons de santé pluridisciplinaires (93%) et des cabinets médicaux itinérants (87%), ainsi qu'à des obligations de lieux d'installation pour des médecins (86%).
  - Enfin, ils sont plutôt **ouverts à la téléconsultation**, davantage en ce qui concerne leur médecin traitant (63%), supposant une proximité relationnelle déjà bien installée, que pour d'autres professionnels de santé.

Contacts

Merci de noter que toute **diffusion de ces résultats**
doit être accompagnée des éléments techniques suivants :
le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire de l'étude**,
la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :

www.harris-interactive.com

Facebook

Twitter

LinkedIn

Contacts Harris Interactive en France :
Jean-Daniel Lévy – Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - jdlevy@harrisinteractive.fr
Laurence Lavernhe – Responsable de la communication - 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr

ahead of what's next