



## Communiqué de presse

### Contacts

Julia Debienne

Laura Sergeant

Relations Presse Deloitte  
+ 33 (0)1 55 61 41 69  
jdebienne@deloitte.fr

Agence Rumeur Publique  
+ 33 (0)1 55 74 52 35  
laura@rumeurpublique.fr

## Système de santé : les maux et remèdes plébiscités Baromètre Santé 2014 - Deloitte / IFOP

Neuilly-sur-Seine **EMBARGO le 4 mars 2014 11H00** – Afin de confirmer les enjeux du secteur de la santé, le cabinet Deloitte publie son étude annuelle, administrée par l'IFOP et interroge un panel de plus de 2 000 Français sur leur perception du système de santé en général pour indiquer de potentielles voies d'amélioration.

L'étude met ainsi en évidence l'intérêt grandissant des Français vis-à-vis de la prévention, de la coordination des acteurs sur le parcours de santé, de l'accessibilité aux soins, de l'aide à la maîtrise du budget santé et à la gestion du risque santé et enfin vis-à-vis de l'apparition de nouvelles opportunités de marché.

- 9 Français sur 10 jugent essentielle la limitation des dépassements d'honoraires
- 88% des Français jugent importante la mise en place de structures de proximité regroupant plusieurs professionnels de santé dans un même lieu
- Pour 93% des Français, la coordination des acteurs représente l'orientation portée par les pouvoirs publics la plus importante, cependant deux tiers d'entre eux ne constatent pas d'évolution dans ce domaine
- La prévention désormais plébiscitée et importante pour 87% des Français
- 40% des Français sont prêts à payer un supplément à leur mutuelle pour bénéficier de services de prévention
- Plus de 80% des Français se montrent favorables à l'utilisation de l'e-santé
- Il apparaît primordial de rassurer sur la gestion de la confidentialité des données et la limitation des erreurs techniques qui peuvent constituer une source d'inquiétude pour plus de 40% des Français en matière d'e-santé
- Si L'ANI est très bien accueillie par 78% des Français, 49% d'entre eux pourraient avoir recours à une sur-complémentaire pour augmenter le niveau de remboursement de leurs dépenses santé

Les 5 recommandations stratégiques à mettre en œuvre pour les acteurs de la santé qui ressortent de ce sondage :

## 1 - Favoriser la maîtrise du budget santé et l'accessibilité aux soins

Il existe une très **forte conscience de l'augmentation des dépenses de santé** (85% des Français) même si elle apparaît **injustifiée pour 76% d'entre eux** et de ce fait, ils ne sont pas prêts à la supporter.

Il est dès lors devenu essentiel de proposer des solutions permettant une maîtrise du budget santé, notamment selon les personnes interrogées par **la limitation des dépassements d'honoraires qui est jugée primordiale pour plus d'un Français sur deux**. Une autre solution très attendue consiste à mettre en place des réseaux de professionnels de santé : **89% des Français** se disent **intéressés par un service d'accès à un réseau de professionnels** de santé à des tarifs avantageux ou négociés par leur mutuelle. 48% d'entre eux seraient d'ailleurs prêts à payer un supplément pour bénéficier d'un tel réseau.

En dehors des situations d'urgence, la spécialisation de l'établissement devient le critère de choix prépondérant pour 56% des Français.

## 2 – Assurer une meilleure efficacité de la coordination des acteurs, du premier recours, de l'action sanitaire et du médico-social grâce à une refonte du parcours santé

Mettre en œuvre un parcours santé permet d'offrir les bons soins, dispensés par les professionnels adéquats, dans les bonnes structures, au bon moment et au meilleur coût.

*« Jugée essentielle pour 93% des Français, la forte coordination des acteurs est le pilier de l'efficacité du parcours santé. Des progrès restent encore à faire, car seulement 21% des Français reconnaissent qu'elle s'est améliorée. Ainsi pour atteindre un niveau très étroit de coordination, l'implication de tous les acteurs du parcours santé est clé, et les institutions publiques doivent donner cette visibilité souhaitée. »*, explique **Michel Sebbane, Associé Conseil secteur public santé et social chez Deloitte**.

Au cœur du dispositif, **le patient**, principal acteur de sa santé, de plus en plus en attente d'information et d'éducation ; puis **les professionnels de santé** jugés par 73% des Français comme étant les plus à même de communiquer sur la prévention et d'éduquer ; **les médecins référents** restent pivots de l'accompagnement du patient dans le parcours santé et considérés comme la source d'information privilégiée dans le choix d'un établissement par 75% des Français ; enfin, **les financeurs** (Assurance Maladie, Assurances et Mutuelles), garants de la maîtrise du risque et les actions de dépistage, d'éducation thérapeutiques et la communication d'informations relatives à la santé constituent les plus grandes attentes des Français vis-à-vis de leur assureur.

## 3 – Renforcer et rendre plus visible la prévention santé pour mieux gérer les risques

**La prévention santé remporte l'adhésion de tous et est jugée importante par 87% des Français**. Son bénéfice et son efficacité sont reconnus, que ce soit sur la santé ou sur la maîtrise des coûts : pour 92% des Français, la prévention retarderait l'entrée en dépendance et peut aider à réduire déficit de l'Assurance Maladie et les coûts de traitements.

Après les institutions publiques et les professionnels de santé, les mutuelles apparaissent comme des acteurs légitimes en matière de prévention et les Français attendent fortement de leur part des services dans ce domaine.

Conseiller, accompagner et informer apparaît alors crucial pour les organismes d'assurance : ils sont aujourd'hui reconnus légitimes par les personnes interrogées pour délivrer ces nouveaux services, jugés comme les plus intéressants par 74% des Français.

#### 4 – Proposer des services innovants et à forte valeur ajoutée pour le patient : l'e-santé à la traîne en matière d'usages

L'e-santé donne un accès aux soins aux populations mal desservies par le système en place et améliore l'efficacité, la qualité et la sécurité du système de santé.

**En effet, deux Français sur trois considèrent que l'e-santé peut limiter les coûts liés aux transports sanitaires et à leurs déplacements par leurs propres moyens, et 82% des Français estiment qu'elle est un moyen efficace pour améliorer la coordination des professionnels de santé.**

Une large majorité des Français sont favorables à l'utilisation de l'e-santé. Cependant, la communication doit encore reconforter pour accélérer le développement de l'e-santé en France : il apparaît primordial de rassurer sur la gestion de la confidentialité des données et la limitation des erreurs techniques qui peuvent constituer une source d'inquiétude pour 40% des Français.

#### 5 – Répondre aux enjeux de l'ANI grâce à la complémentaire santé

Si la généralisation de la complémentaire santé à l'horizon du 1er janvier 2016 à l'ensemble des salariés reste fortement méconnue - 50% des Français ne connaissent pas cette réforme ni son contenu, et 30% n'en ont pas une idée claire - elle est perçue très positivement.

Cette réforme, par le transfert massif du marché individuel vers le collectif, impose aux organismes d'assurance la recherche de nouvelles opportunités de marché afin de rester compétitifs.

**La sur-complémentaire santé présente un potentiel très intéressant : en effet, 49% des Français pourraient avoir recours à une sur-complémentaire pour augmenter le niveau de remboursement de leurs dépenses santé et 26% pour bénéficier de nouveaux services,** comme par exemple la coordination des soins, des services d'assistance, de prévention, des services d'accompagnement des personnes dépendantes...

*« Non seulement les attentes vis-à-vis des assureurs en matière d'information et de services deviennent aussi importantes que les attentes en matière de remboursement, mais les Français sont en partie prêts à payer pour de nouveaux services ou pour des remboursements supplémentaires. Ceci conforte les mutuelles dans leur nouveau rôle : elles doivent désormais savoir gérer le risque santé, une mission qui va bien au-delà du simple rôle de financeur. »*, explique **Jean-François Poletti, Associé Conseil secteur santé, assurances et mutuelles chez Deloitte.**

Retrouvez l'étude complète [ICI](#)

#### **L'ETUDE EN QUELQUES TWEETS**

- Système de santé : maux et remèdes plébiscités dans l'étude Deloitte-IFOP @DeloitteFrance #Etude #Sante
- @DeloitteFrance #Etude #Sante : Plus de 80% des Français se montrent favorables à l'utilisation de l'e-santé
- 58% des Français consultent un #médecin plus d'une fois par trimestre @DeloitteFrance #Etude #Sante
- @DeloitteFrance #Etude #Sante avec #Ifop : 80% des Français satisfaits de la qualité et sécurité des soins offerts par notre système de santé
- @DeloitteFrance #Etude #Sante : 83% des Français estiment que la coordination des soins ne s'est pas

- améliorée
- 40% des Français sont prêts à payer un supplément à leur mutuelle pour bénéficier de services de prévention @DeloitteFrance #Etude #Sante
- 88% des Français jugent importante la mise en place de structures de proximité @DeloitteFrance #Etude #Sante
- @DeloitteFrance #Etude #Sante : La prévention est désormais plébiscitée et jugée importante par 87% des Français
- @DeloitteFrance #Etude #Sante : 49% des Français pourraient avoir recours à une sur-complémentaire pour augmenter le niveau de remboursement de leurs dépenses santé

---

## A propos de Deloitte

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société de droit anglais (« private company limited by guarantee »), et à son réseau de cabinets membres constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. Pour en savoir plus sur la structure légale de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses cabinets membres, consulter [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about). En France, Deloitte SA est le cabinet membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, et les services professionnels sont rendus par ses filiales et ses affiliés.

Deloitte fournit des services professionnels dans les domaines de l'audit, de la fiscalité, du consulting et du financial advisory à ses clients des secteurs public et privé, quel que soit leur domaine d'activité. Fort d'un réseau de firmes membres dans plus de 150 pays, Deloitte allie des compétences de niveau international à un service de grande qualité afin d'aider ses clients à répondre à leurs enjeux les plus complexes. Nos 200 000 professionnels sont animés par un même objectif, faire de Deloitte la référence en matière d'excellence de service. En France, Deloitte mobilise un ensemble de compétences diversifiées pour répondre aux enjeux de ses clients, de toutes tailles et de tous secteurs – des grandes entreprises multinationales aux microentreprises locales, en passant par les entreprises moyennes. Fort de l'expertise de ses 7 950 collaborateurs et associés, Deloitte en France est un acteur de référence en audit et risk services, consulting, financial advisory, juridique & fiscal et expertise comptable, dans le cadre d'une offre pluridisciplinaire et de principes d'action en phase avec les exigences de notre environnement.

© 2014 Deloitte SA