

# ODOXA

L'Opinion tranchée

## Baromètre santé 360°

LEVÉE D'EMBARGO : VENDREDI 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022

Réalisé pour la



fédération  
des garanties  
& assurances affinitaires

et

ROAM

avec

SciencesPo  
CHAIRE SANTÉ

diffusé dans

LE FIGARO  
santé

# Méthodologie



## Recueil

Echantillon de Français interrogés par internet du 15 au 16 février 2022.

Echantillon d'Européens interrogés par internet du 24 au 28 février 2022.

Echantillon de médecins interrogés par internet du 24 février au 1<sup>er</sup> mars 2022.



## Echantillon

Echantillon de **250 médecins**.

Echantillon de **3 015 Européens** représentatifs de la population âgées de 18 ans et plus dont :

- 1 005 Français
- 402 Espagnols
- 402 Italiens
- 402 Britanniques
- 402 Belges
- 402 Allemands

*La représentativité de l'échantillon français est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, niveau de diplôme et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.*

*L'échantillon européen (Espagne, Italie, Royaume-Uni, Belgique et Allemagne) est représentatif de la population de chacun des pays âgée de 18 ans et plus (sexe, âge, CSP, régions).*

# Précisions sur les marges d'erreur

Chaque sondage présente une incertitude statistique que l'on appelle marge d'erreur. Cette marge d'erreur signifie que le résultat d'un sondage se situe, avec un niveau de confiance de 95%, de part et d'autre de la valeur observée. La marge d'erreur dépend de la taille de l'échantillon ainsi que du pourcentage observé.

	Si le pourcentage observé est de ...					
Taille de l'Echantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
800	1,5	2,5	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
3000	0,8	1,1	1,4	1,6	1,8	1,8

Lecture du tableau : Dans un échantillon de 1 000 personnes, si le pourcentage observé est de 20%, la marge d'erreur est égale à 2,5%. Le pourcentage réel est donc compris dans l'intervalle [17,5 ; 22,5].

# Principaux enseignements

*Gaël Sliman, président d'Odoxa*

La santé sera un enjeu clé pour les électeurs  
qui attendront tout particulièrement les propositions des candidats sur la dépendance et le e-santé

I - La santé sera un enjeu clé de la présidentielle, pour des Français très attachés à leur système mais persuadés qu'il va décliner à l'avenir :

- 64% des électeurs tiendront compte des propositions que feront les candidats en matière de santé.
- Ils ont une bonne image de leur système de santé (75%) et Français (72%) et médecins (63%) pensent qu'il est meilleur que celui des autres pays Européens...
- ... Mais, malheureusement, les Français sont très pessimistes sur l'avenir : 6 sur 10 (59%) pensent qu'à l'avenir le système de santé Français sera moins bon qu'il ne l'est actuellement.

**Deux défis majeurs sont notamment identifiés concernant la santé : la dépendance et la e-santé.**

II - Avec l'affaire ORPEA, le grand âge et la dépendance s'impose comme un sujet majeur d'angoisse pour les Français sur fond d'image très dégradée des EHPAD

- Les Français se sentent concernés (75%) et même « inquiets » (65%) par cette question, l'affaire ORPEA les inquiétant pour eux-mêmes : 72% des Français pensent que ce type d'affaire est le signe que la plupart des EHPAD ne prennent pas suffisamment soin de leurs pensionnaires et autant pensent aussi que la prise en charge de cette question de l'accompagnement du grand âge est insatisfaisante en France.

# Principaux enseignements

*Gaël Sliman, président d'Odoxa*

- Autre conséquence de cette affaire, l'image des EHPAD est devenue catastrophique : 75% des Français en ayant désormais une mauvaise image (record d'Europe). Cette image dégradée fait s'effondrer l'attrait des EHPAD. Si les capacités physiques des Français se dégradent avec l'âge, ils voudraient plus que jamais rester chez eux (64% ; +8 points depuis 2019) plutôt que d'intégrer un établissement spécialisé (8% ; -5 pts) et 8 sur 10 (78%) estiment qu'il faudrait rendre non lucratifs tous les établissements de soins pour personnes âgées

## III - La e-santé est devenu un autre sujet majeur en santé qui s'est imposé « grâce » au Covid

- Français et médecins pensent que la santé connectée est une opportunité pour la qualité des soins (62% des Français et 73% des médecins) et pour améliorer la prévention (76% et 84%).
- D'ailleurs, avec le Covid, la pratique a explosé : la téléconsultation a été multipliée par 4 en l'espace de 2 ans (23% vs 6% en 2019) par les Français et a été multipliée par 6 par les médecins : 71% vs 13%... avec une satisfaction exceptionnelle pour les uns comme pour les autres (82% auprès des Français et 72% auprès des médecins).
- La progression des usages semble irrémédiable : 36% de Français souhaiteraient y avoir recours à l'avenir, et 54% se laisseraient convaincre si leur médecin le leur proposait !
- Doctolib en est déjà et en sera le premier bénéficiaire : 64% des utilisateurs disent avoir utilisé cette plateforme et 69% des Français et 58% des médecins estiment que le développement de ces plateformes est « plutôt une bonne chose pour la santé en France ».
- Au-delà de Doctolib et de la téléconsultation, cette situation ouvre la voie à un fort développement de l'IA en santé : 6 Français sur 10 (58%) savent déjà que l'intelligence artificielle, déjà de plus en plus utilisée en santé et dans les soins médicaux le sera probablement encore davantage dans les années à venir et une majorité voit cela d'un bon œil.

Retrouvez la synthèse détaillée à partir de la page 42 du rapport

# Résultats du baromètre



1 – La santé sera un enjeu clé  
de la présidentielle

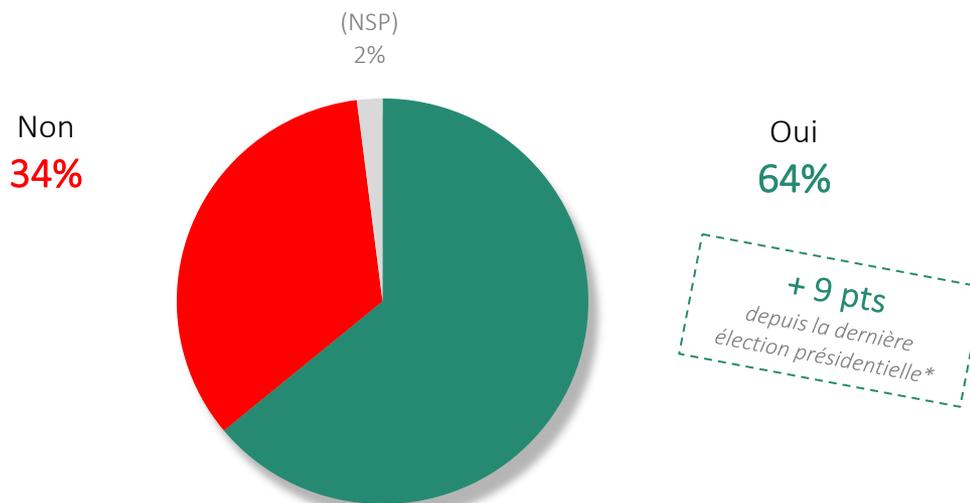
# La santé sera un enjeu clé du vote lors de cette présidentielle



Diriez-vous que les propositions que feront les candidats à l'élection présidentielle en matière de santé sont susceptibles d'avoir un impact sur votre choix au moment du vote ?



## Ensemble des Français



\* Baromètre Santé 360 Odoxa pour MNH, la Fédération Hospitalière de France, Ramsay Générale de Santé, Le Figaro Santé, France Inter et la Chaire Santé de SciencesPo, publié le 14 novembre 2016

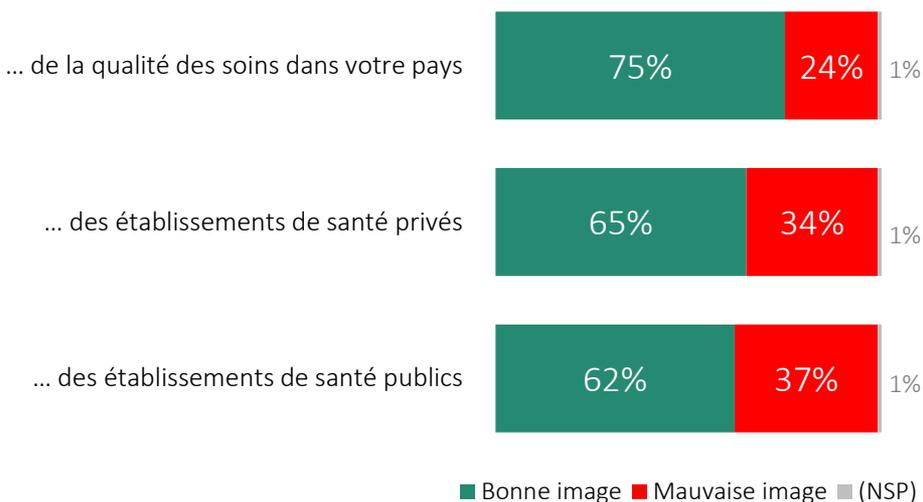
# Français et Européens ont en effet une bonne image de la qualité des soins dans leurs pays et de leurs établissements de santé



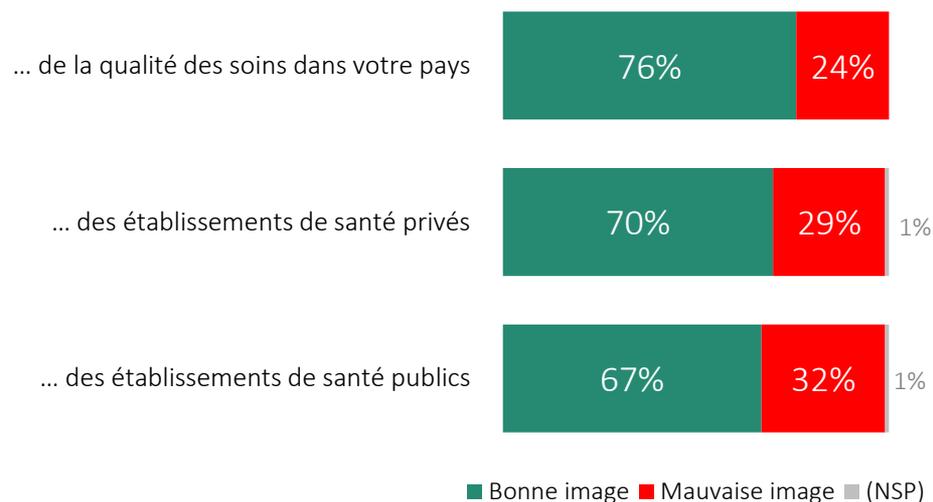
Personnellement avez-vous une bonne ou une mauvaise image... ?



## Ensemble des Français



## Moyenne européenne



# Les Français estiment que ces établissements accordent une place importante au patient et à ses attentes



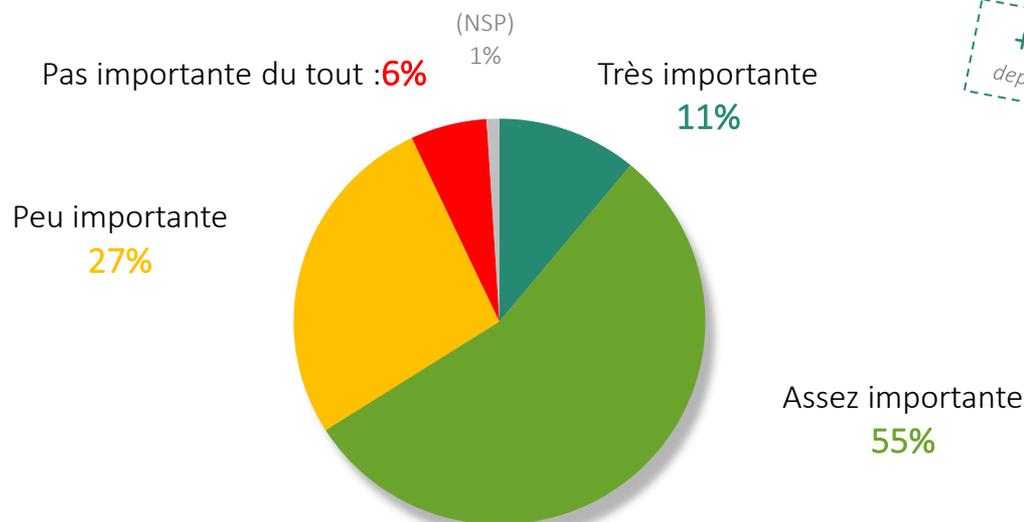
Estimez-vous que les établissements de soins (hôpitaux, cliniques) dans votre pays accordent au patient et à ses attentes une place... ?



## Ensemble des Français

**% Pas importante : 33%**

**% Importante : 66%**



**+ 4 pts**  
depuis 2019\*

\* Baromètre Santé 360 Odoxa pour l'Uness, Nehs, Le Figaro Santé, France Inter et la Chaire Santé de SciencesPo, publié le 21 mai 2019

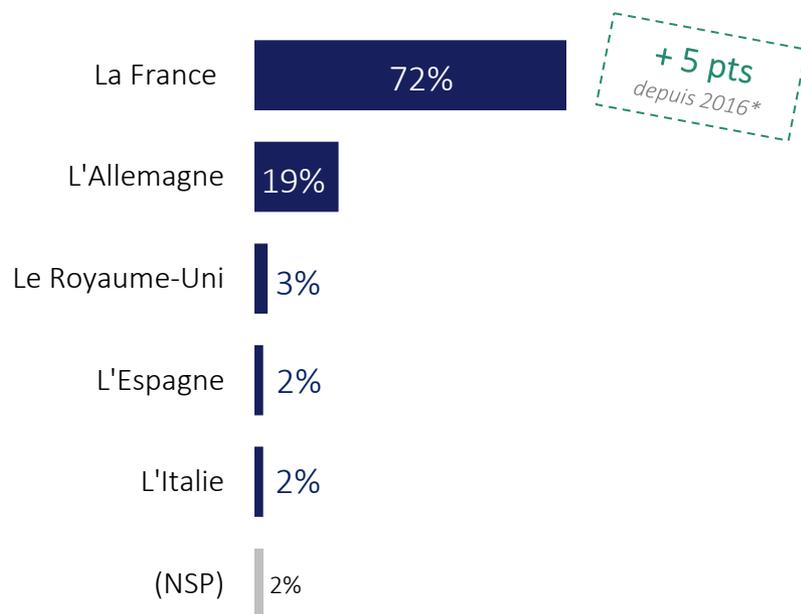
# Surtout, Français et médecins estiment que la France est le pays ayant le meilleur système de santé en Europe



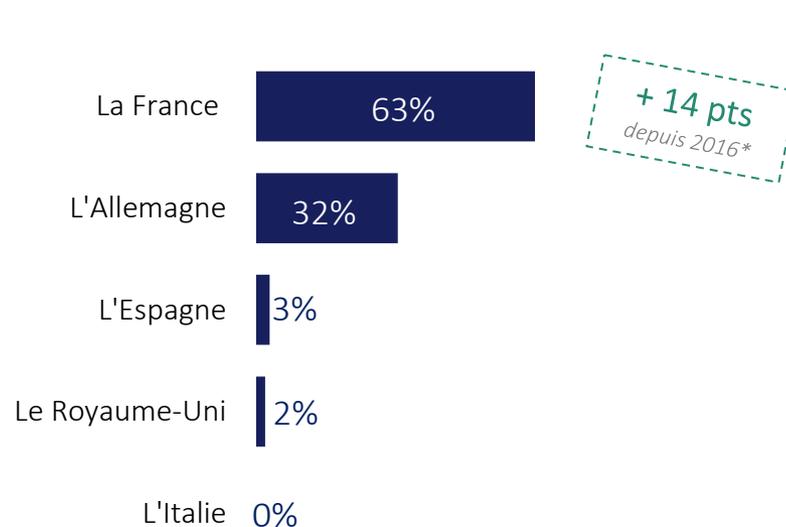
Lequel des grands pays européens suivants vous semble avoir aujourd'hui le meilleur système de santé :



## Ensemble des Français



## Médecins



\* Baromètre Santé 360 Odoxa pour MNH, la Fédération Hospitalière de France, Ramsay Générale de Santé, Le Figaro Santé, France Inter et la Chaire Santé de SciencesPo, publié le 14 novembre 2016

# Pays ayant le meilleur système de santé

## Comparaison européenne



Lequel des grands pays européens suivants vous semble avoir aujourd'hui le meilleur système de santé :

	La France	L'Allemagne	Le Royaume-Uni	L'Espagne	L'Italie
 Moyenne Europe	19%	39%	16%	14%	12%
 Français	72%	19%	3%	2%	2%
 Britanniques	5%	17%	73%	4%	1%
 Allemands	3%	89%	3%	3%	1%
 Italiens	4%	28%	6%	1%	60%
 Espagnols	5%	20%	3%	70%	1%
 Belges	25%	60%	7%	3%	4%

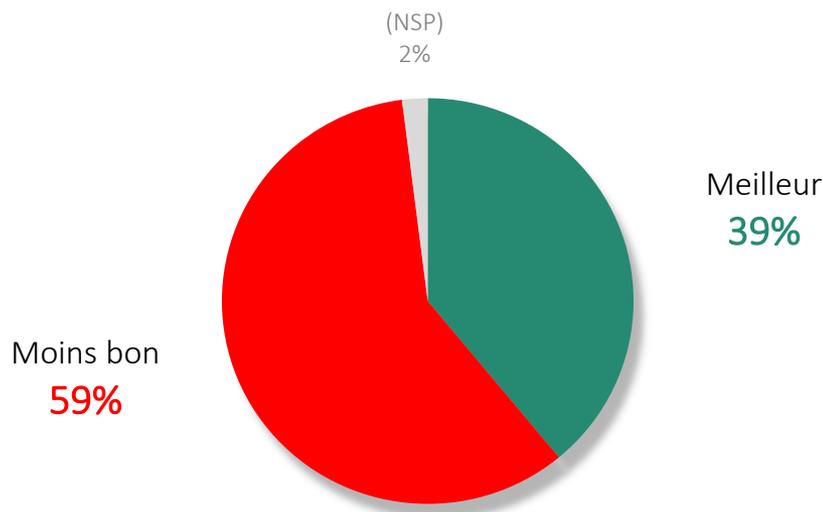
# Malheureusement, les Français sont très pessimistes pour l'avenir de ce système de santé



Pensez-vous qu'à l'avenir le système de santé Français sera plutôt meilleur ou plutôt moins bon qu'il ne l'est actuellement ?



## Ensemble des Français



# Il faut dire qu'ils sont très exigeants et doutent des politiques : une majorité juge ainsi négativement l'action du gouvernement face à la crise sanitaire



Globalement, quel bilan tirez-vous de l'action du gouvernement face à la crise sanitaire ?



Ensemble des Français



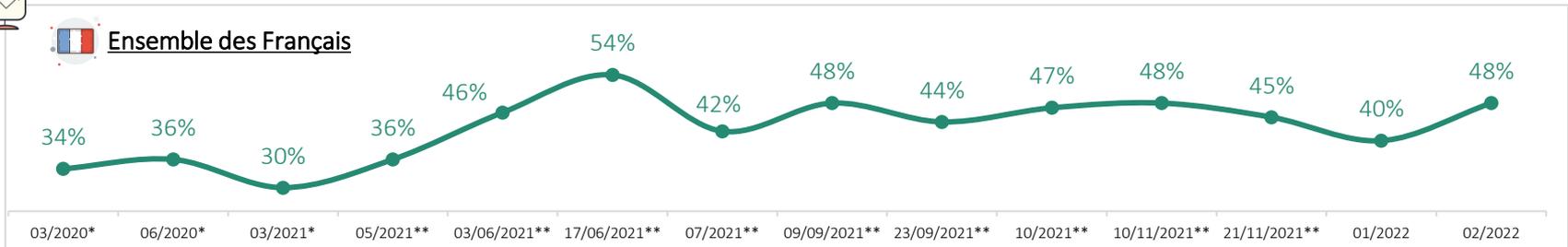
Médecins



■ Un bilan positif ■ Un bilan négatif ■ (NSP)



Ensemble des Français



\* % de Français estimant que le gouvernement a été à la hauteur de la situation depuis le début de la crise sanitaire.

Les Français étaient interrogés sur l'attitude des différents acteurs face à la crise sanitaire, dont le gouvernement.

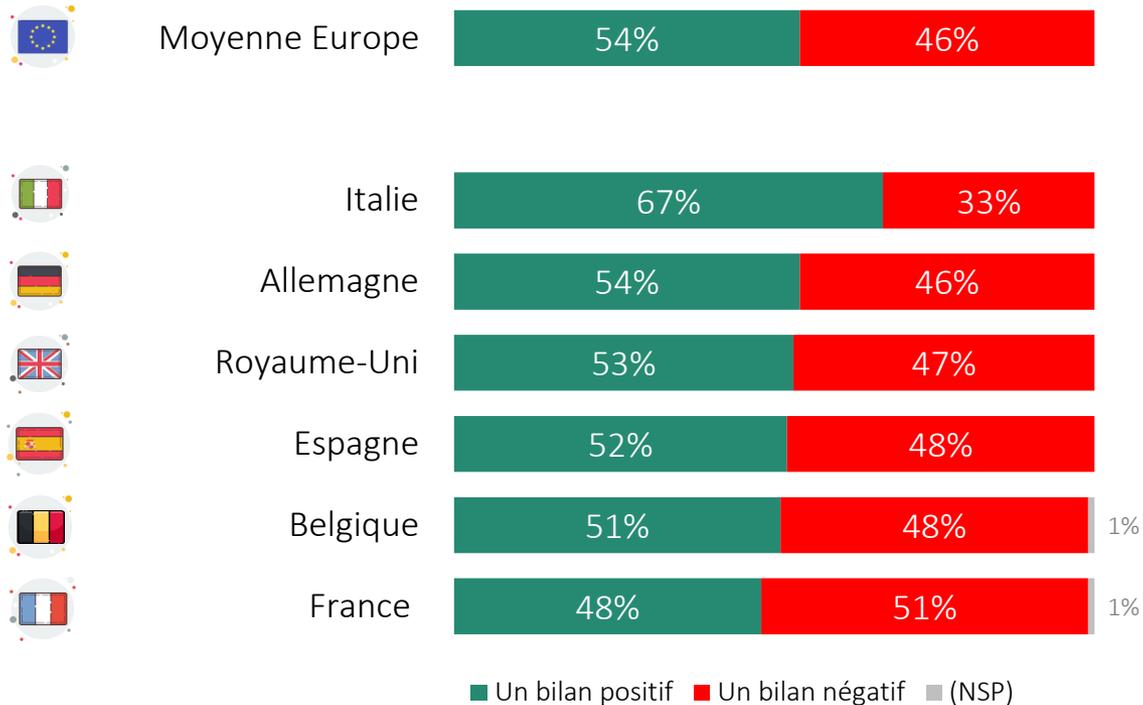
\*\* % de Français estimant que le bilan d'Emmanuel Macron face à la crise sanitaire a été positif

Source : sondages Odoxa

# La France est sur ce plan le pays le plus sévère d'Europe, et le seul à être majoritairement négatif dans son bilan



Globalement, quel bilan tirez-vous de l'action du gouvernement face à la crise sanitaire ?





II – Le grand âge et la dépendance :  
un sujet d'angoisse majeur pour les Français

# En matière de santé, un sujet concerne tout particulièrement les Français : la prise en charge du vieillissement et de la dépendance



La prise en charge du vieillissement et de la dépendance constituent-ils des sujets sur lesquels vous vous sentez à titre personnel très, assez, peu, ou pas du tout concerné(e) ?

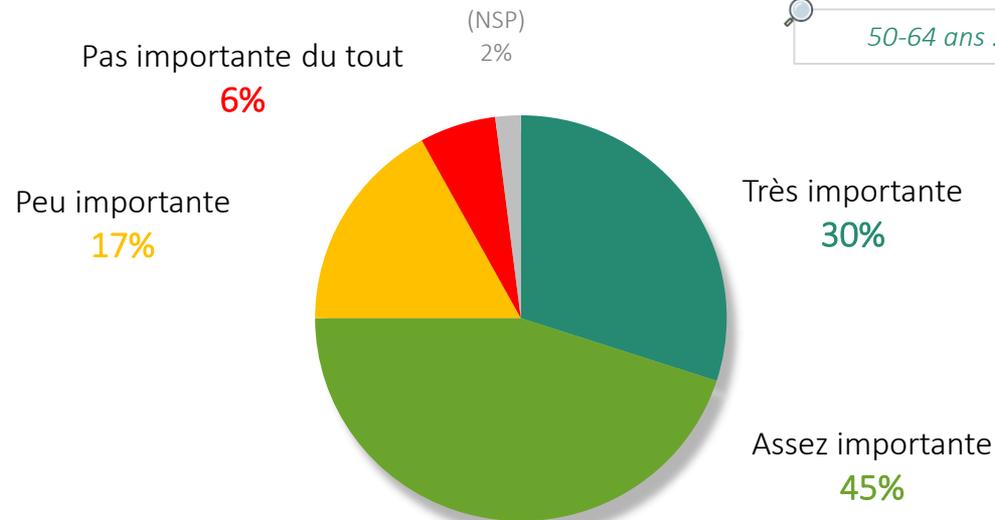


## Ensemble des Français

+ 8 pts  
depuis 2017\*

**% Peu / pas concerné(e) : 23%**

**% Concerné(e) : 75%**



50-64 ans : 83% / 65 ans et + : 91%

\* Baromètre santé 360 Odoxa pour MNH, la Fédération Hospitalière de France, Ramsay Générale de Santé, Le Figaro Santé, France Inter et la Chaire Santé de SciencesPo, publié le 27 février 2017

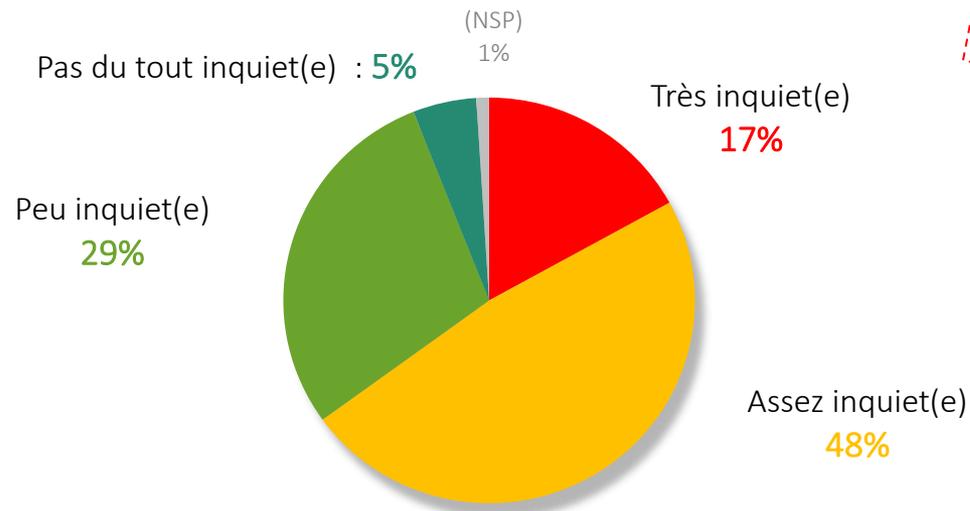
# Les deux-tiers des Français se disent inquiets concernant la façon dont ils gèreront leur propre vieillissement



Vous-même, êtes-vous inquiet(e) concernant la façon dont vous gèrez votre propre vieillissement ?

% Pas inquiet(e) : 34%

% Inquiet(e) : 65%



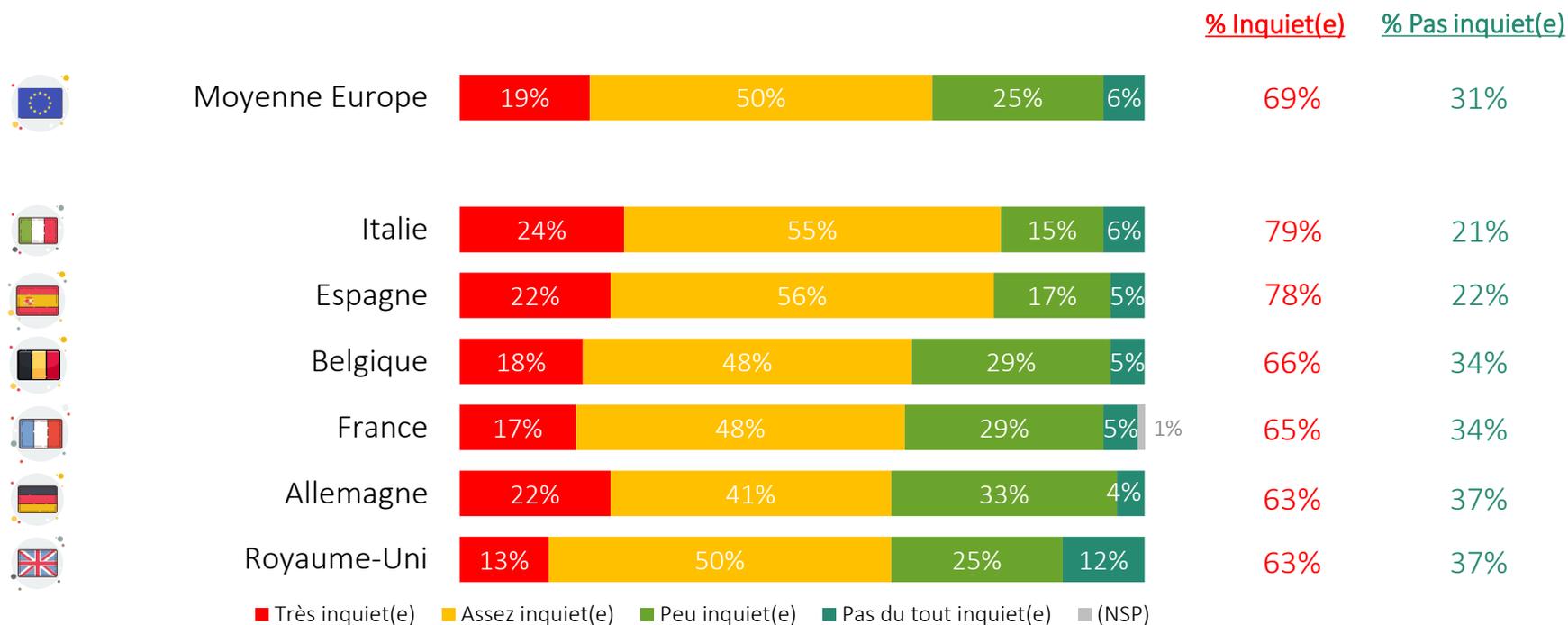
+ 11 pts  
depuis 2019\*

\* Baromètre Santé 360 Odoxa pour Nehs, la FEHAP, le Figaro Santé, France Info et la Chaire Santé de SciencesPo, publié le 18 novembre 2019

# Cette inquiétude concerne tous les Européens



Vous-même, êtes-vous inquiet(e) concernant la façon dont vous gérerez votre propre vieillissement ?



# En France, ce sujet prend une acuité particulière avec l'affaire ORPEA. Les Français l'ont perçue comme le signe que la plupart des EHPAD ne prenaient pas soin de leurs pensionnaires

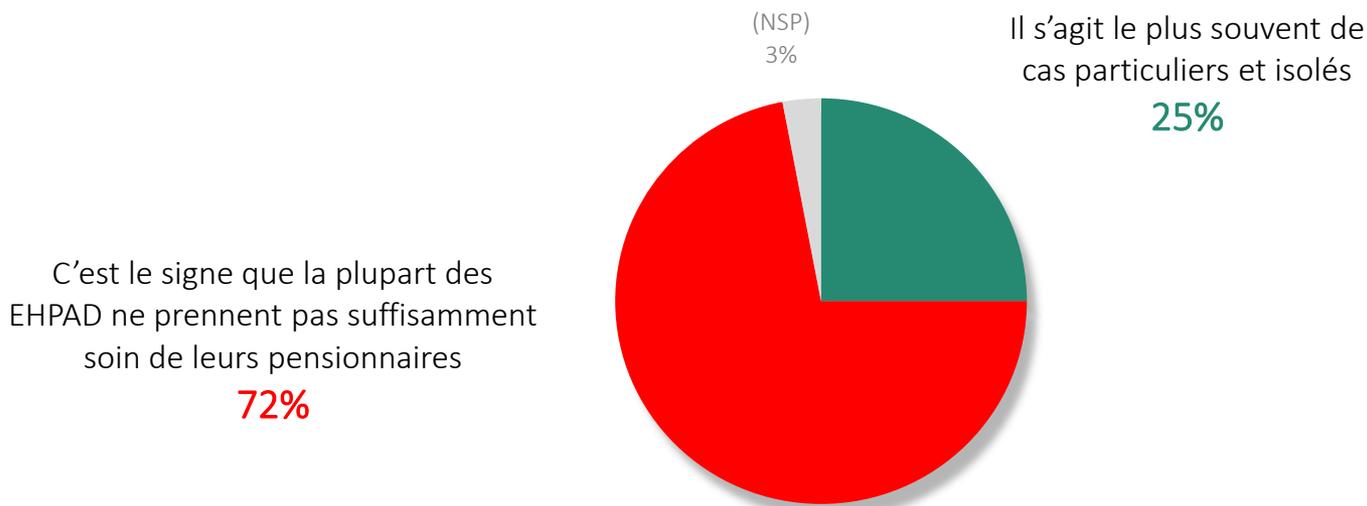


Suscitant un vif débat public, un livre récent met en cause les conditions d'accueil et de soins des personnes âgées dans des EHPAD (établissements pour personnes âgées dépendantes).

De votre point de vue, il s'agit surtout de cas particuliers et isolés ou estimez-vous au contraire que c'est le signe que la plupart des EHPAD ne prennent pas suffisamment soin de leurs pensionnaires ?



## Ensemble des Français



# Plus globalement, Français et médecins sont mécontents de la prise en charge de ce sujet en France



Et estimez-vous que la prise en charge de cette question de la santé et de l'accompagnement du grand âge et de la perte d'autonomie en France aujourd'hui est... ?

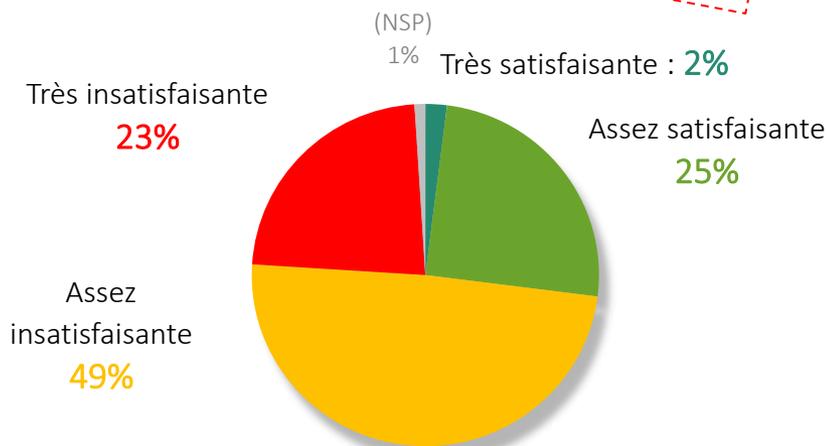


## Ensemble des Français

% Insatisfaisante : 72%

% Satisfaisante : 27%

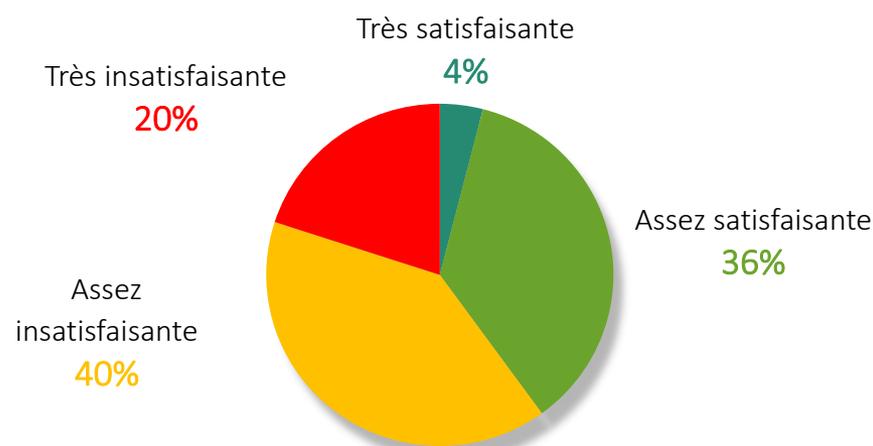
- 4 pts  
depuis 2019\*



## Médecins

% Insatisfaisante : 60%

% Satisfaisante : 40%

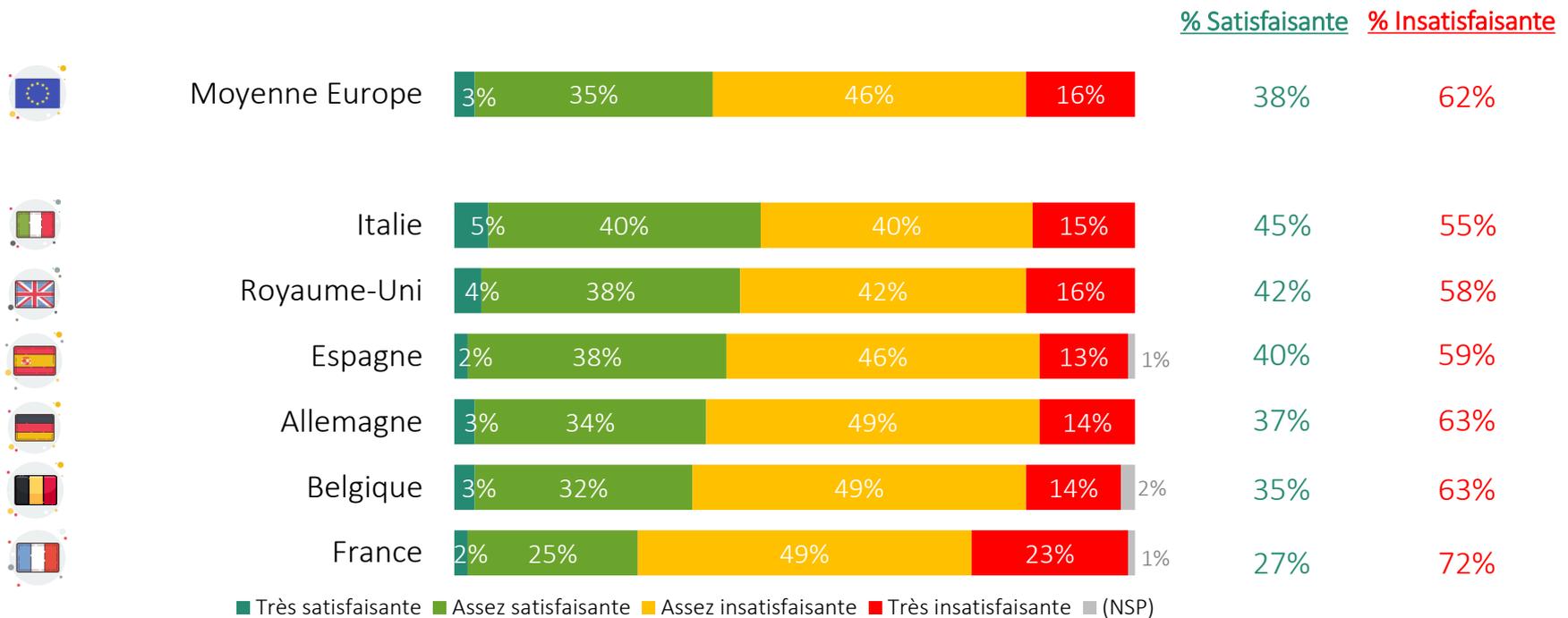


\* Baromètre Santé 360 Odoxa pour Nehs, la FEHAP, le Figaro Santé, France Info et la Chaire Santé de SciencesPo, publié le 18 novembre 2019

# La France est le pays d'Europe le plus sévère avec ses gouvernants dans ce domaine



Et estimez-vous que la prise en charge de cette question de la santé et de l'accompagnement du grand âge et de la perte d'autonomie dans votre pays aujourd'hui est... ?



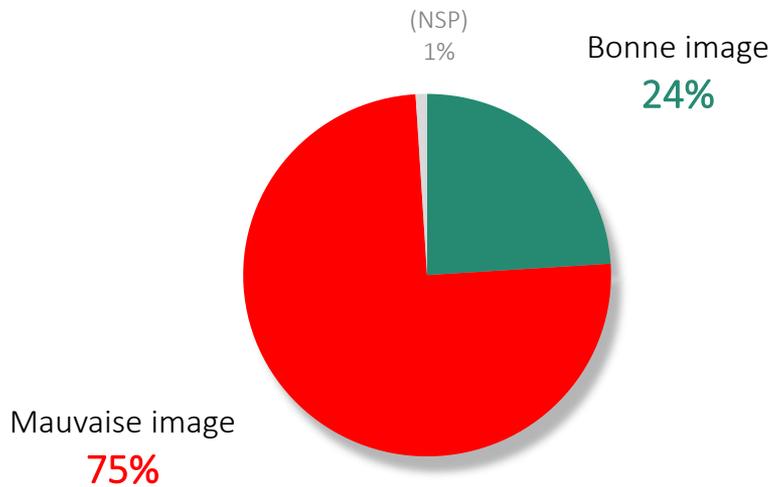
# L'affaire ORPEA a totalement détruit l'image, déjà médiocre, des établissements pour personnes âgées dépendantes



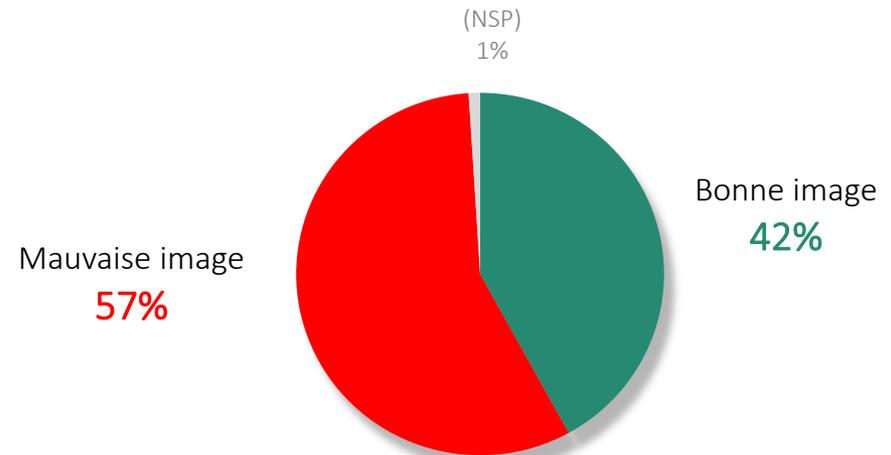
Personnellement avez-vous une bonne ou une mauvaise image des établissements pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ?



## Ensemble des Français



## Moyenne européenne



# C'est en France que l'image de ces établissements est la plus mauvaise, avec un niveau presque deux fois inférieur à la moyenne Européenne



Personnellement avez-vous une bonne ou une mauvaise image des établissements pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ?



Moyenne Europe



Moyenne Europe hors France :  
46% vs 54%



Espagne



Royaume-Uni



Belgique



Italie



Allemagne



France



■ Oui

■ Non

■ (NSP)

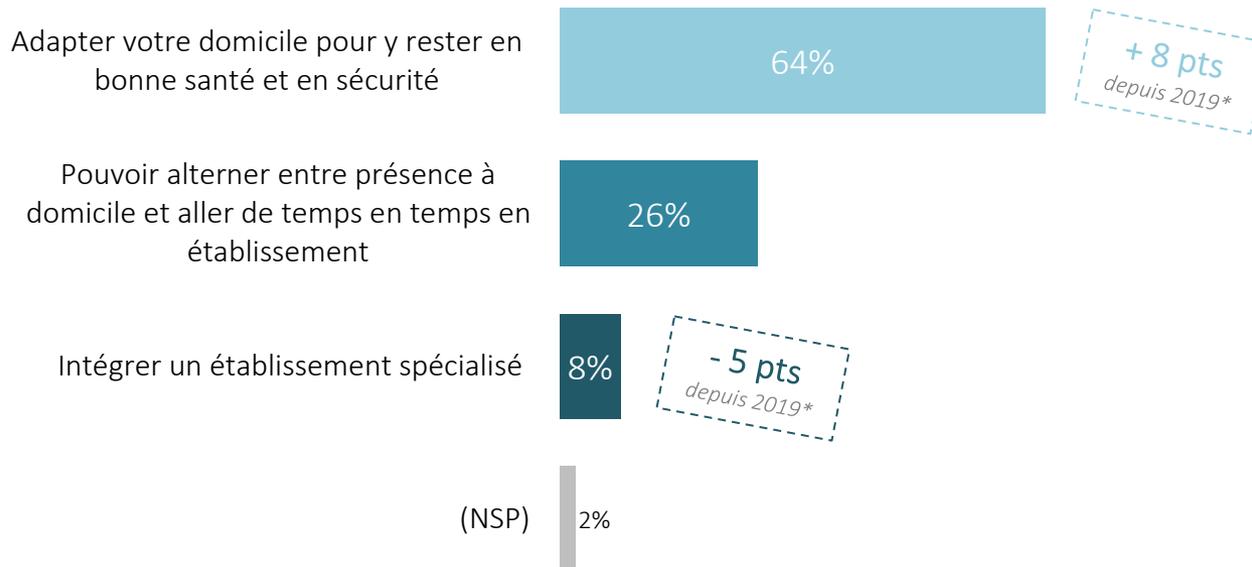
# Première conséquence : les Français souhaitent moins que jamais intégrer un établissement spécialisé au cas où leurs capacités physiques se dégraderaient



Dans le cas où vos capacités physiques se dégraderaient avec l'âge, pensez-vous qu'il vous faudrait :



## Ensemble des Français



\* Baromètre Santé 360 Odoxa pour Nehs, la FEHAP, le Figaro Santé, France Info et la Chaire Santé de SciencesPo, publié le 18 novembre 2019

# Deuxième conséquence : les Français veulent revenir sur le « modèle économique » des EHPAD en les rendant désormais tous non-lucratifs



Parmi les EHPAD, il existe des établissements à caractère non lucratif et d'autres, plus nombreux, à caractère lucratif. Certains estiment qu'il faudrait rendre non lucratifs tous les établissements de soins pour personnes âgées. D'autres au contraire, pensent que cela coûterait trop cher à la société et risquerait de limiter le nombre de places disponibles.

Et vous personnellement pensez-vous que ce serait une bonne chose ou une mauvaise chose ?

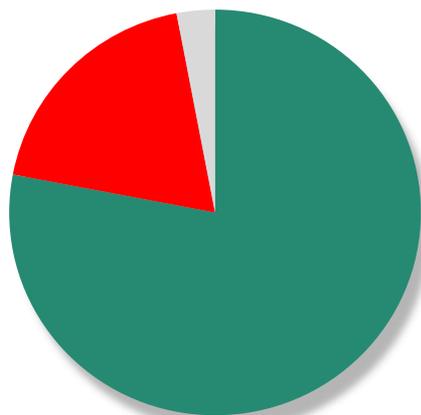


## Ensemble des Français

Rendre tous les EHPAD non-lucratifs serait plutôt une mauvaise chose

19%

(NSP)  
3%



Rendre tous les EHPAD non-lucratifs serait plutôt une bonne chose

78%



III – La e-santé est devenue  
un autre sujet majeur qui  
s’est imposé avec le Covid

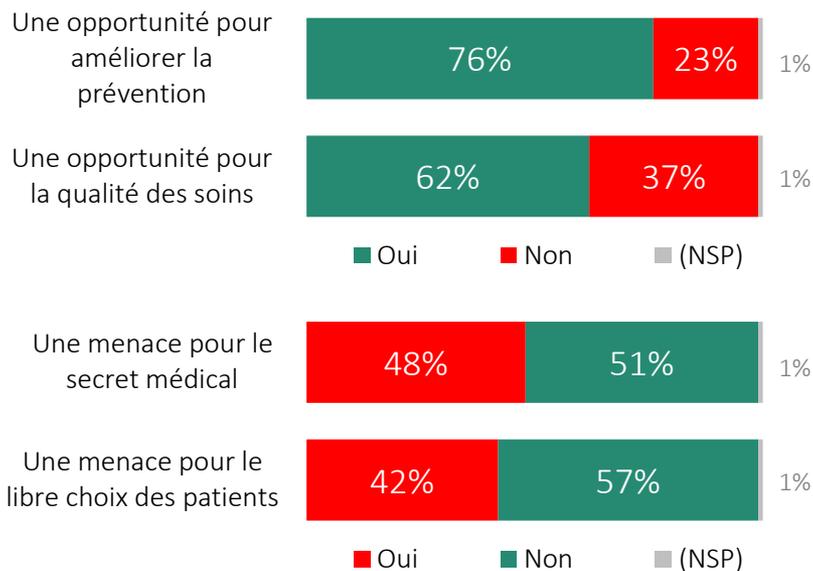
# Autre sujet de santé devenu majeur (mais positivement) depuis quelques années, « grâce au Covid » la santé connectée est très bien perçue par les Français et les médecins



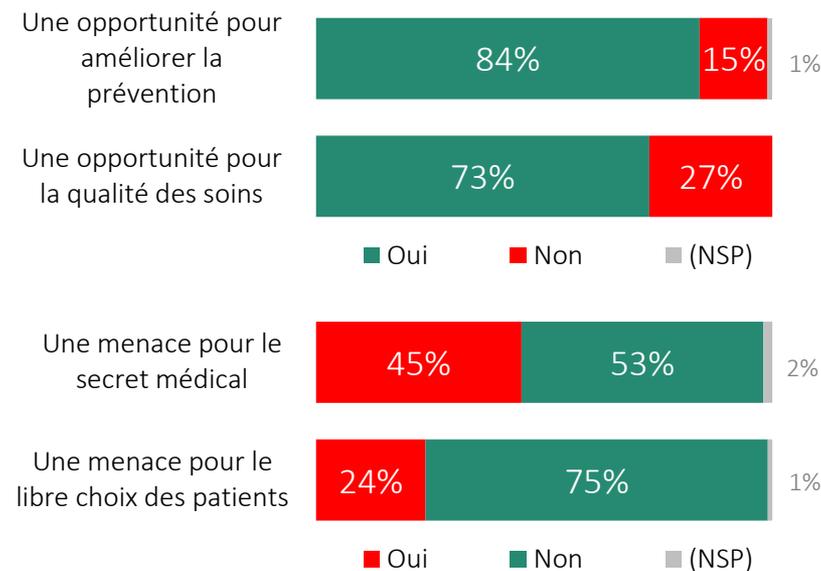
Diriez-vous que la santé connectée est... ?



## Ensemble des Français



## Médecins



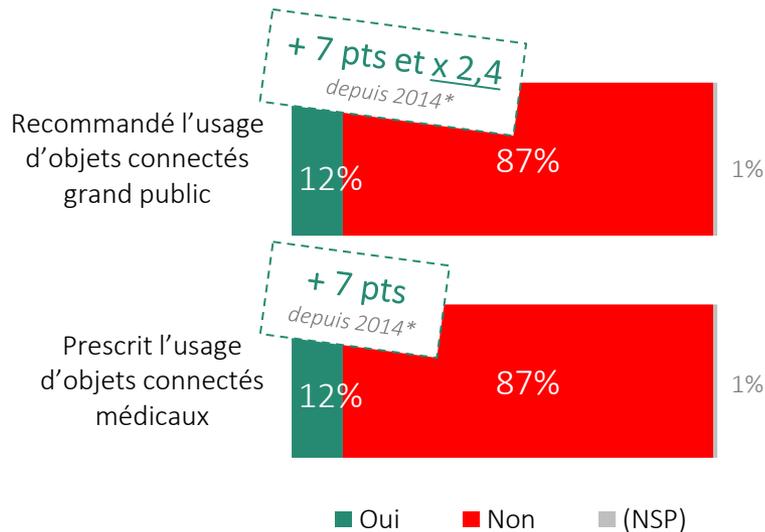
# La recommandation et la prescription d'objets connectés ont d'ailleurs plus que doublé depuis ces 7 dernières années



En tant que patient(e) votre médecin vous a-t-il déjà... ?



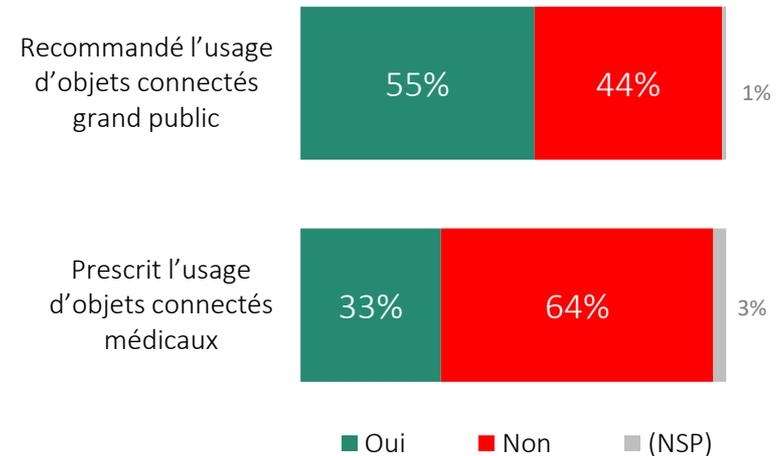
## Ensemble des Français



En tant que médecin avez-vous déjà... ?



## Médecins



\* Baromètre Santé 360 Odoxa pour la MNH et Orange HealthCare, le Figaro Santé, France Inter et la Chaire Santé de SciencesPo, publié le 19 janvier 2015

# 8 Français sur 10 seraient prêts à s'équiper d'objets connectés médicaux si leur médecin le leur recommandait



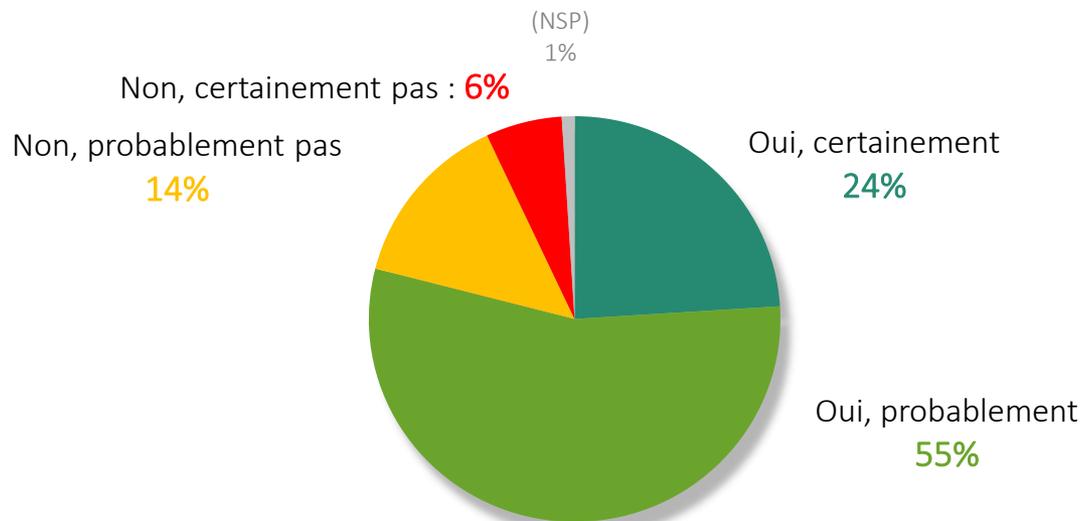
Et si votre médecin vous proposait d'être équipé(e) d'objets connectés médicaux dans le cadre du suivi de votre maladie chronique/affection de longue durée, seriez-vous prêt(e) à l'accepter ?



## Ensemble des Français

**% Non : 20%**

**% Oui : 79%**



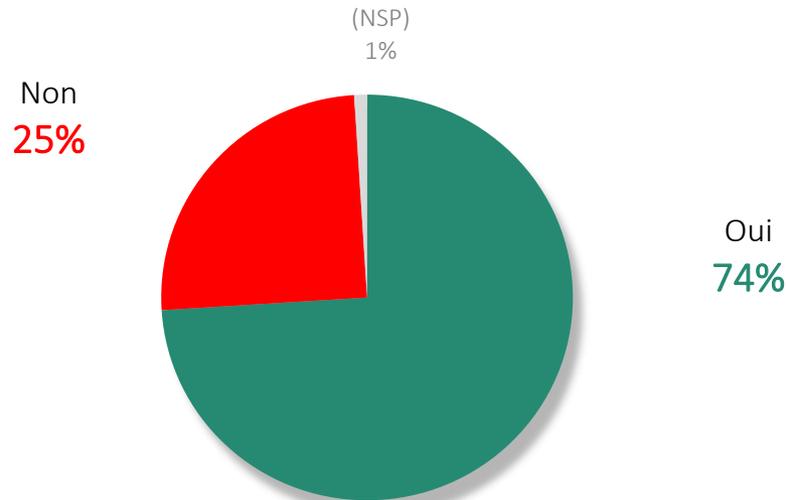
# Pour les trois-quarts des Français, la santé connectée est une opportunité pour aider au maintien à domicile des personnes âgées



Diriez-vous que la santé connectée, c'est-à-dire l'utilisation d'objets connectés dans la santé est une opportunité pour aider au maintien à domicile des personnes âgées ?



## Ensemble des Français



# Cet attrait pour la santé connectée est « drivé » par l'explosion de la pratique de la téléconsultation avec le Covid

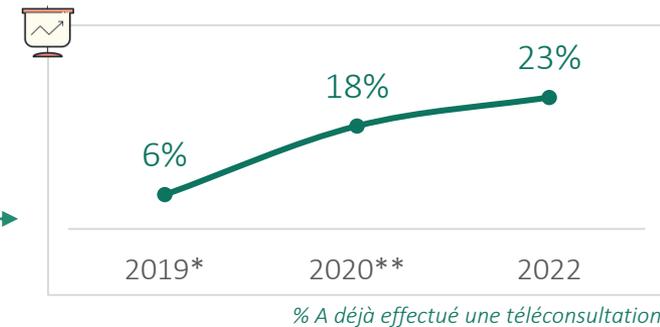


**Français** : Avez-vous déjà effectué une téléconsultation avec votre médecin / un médecin ?

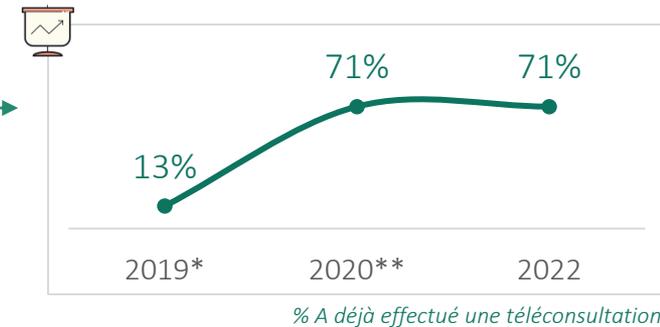
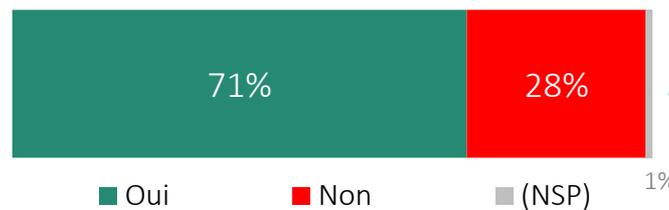
**Médecins** : Avez-vous déjà effectué une téléconsultation avec un de vos patients ?



Ensemble des Français



Médecins



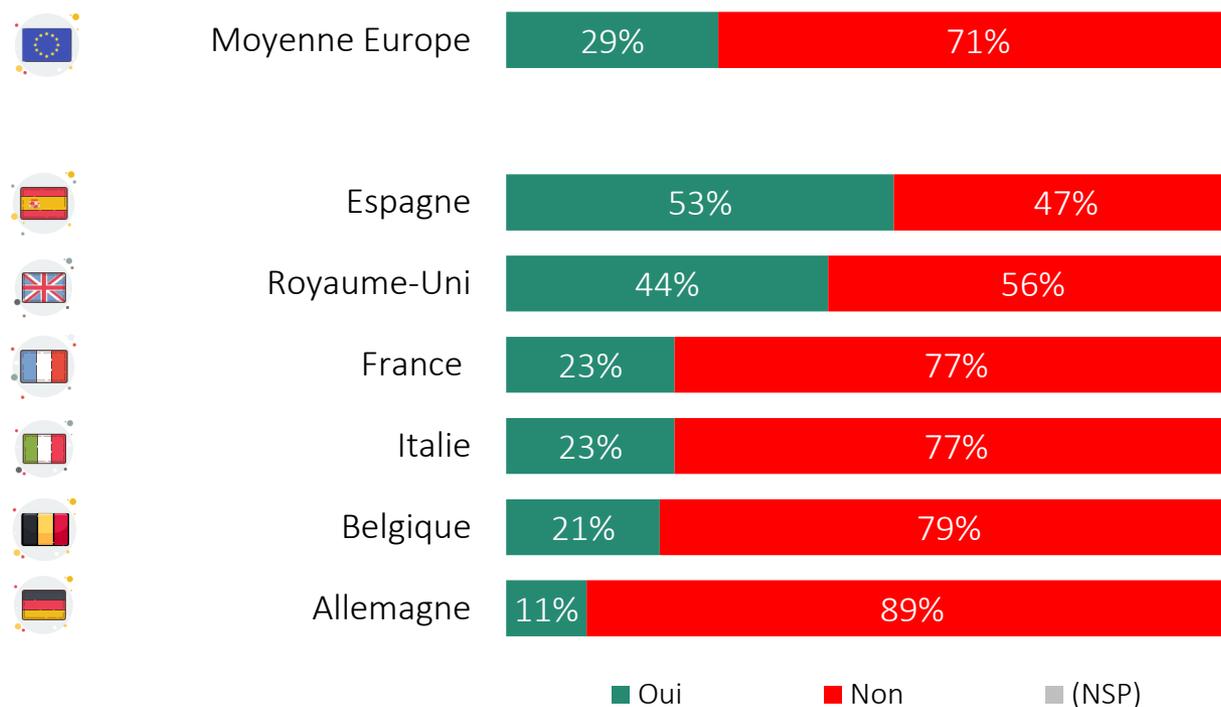
\* Baromètre Télémedecine pour l'ANS et le Mag de la Santé, enquête réalisée en novembre 2019

\*\* Baromètre Télémedecine pour l'ANS et le Mag de la Santé, enquête réalisée en juin 2020

# Ces niveaux de pratique de la TLC sont impressionnants dans toute l'Europe et la France se situe dans la médiane européenne



Avez-vous déjà effectué une téléconsultation avec votre médecin / un médecin ?



# Ceux qui ont déjà utilisé la TLC ont généralement récidivé



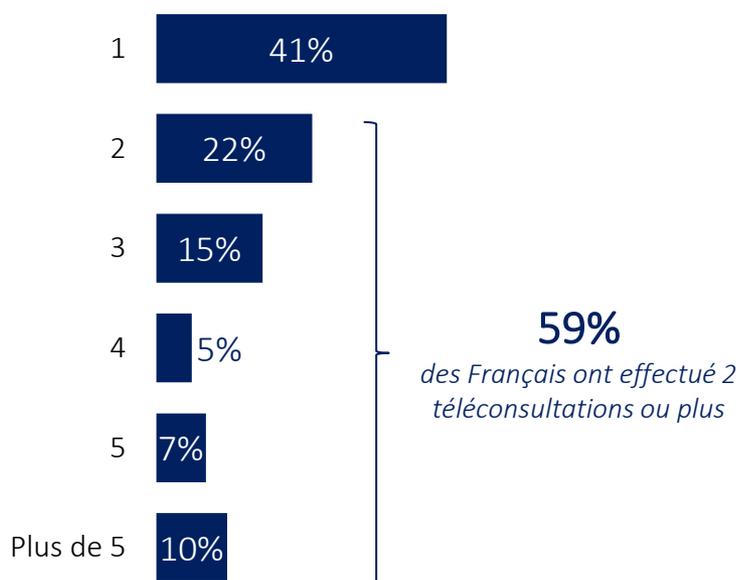
Aux Français et aux médecins ayant déjà effectué une téléconsultation

En tout, combien de téléconsultations avez-vous effectué ?



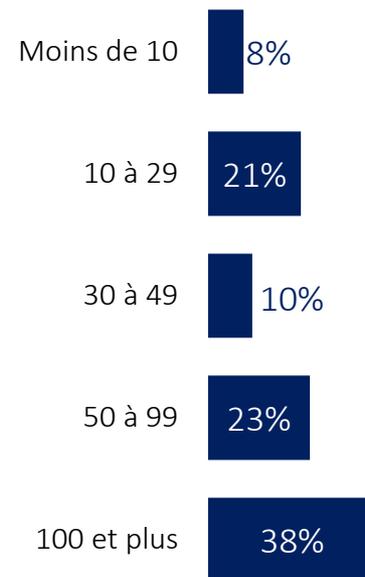
## Français ayant déjà effectué une téléconsultation

Moyenne : 2,8 téléconsultations



## Médecins ayant déjà effectué une téléconsultation

Moyenne : 121,7 téléconsultations  
Médiane : 50 téléconsultations



# Et c'est Doctolib qui est, de loin, la plateforme la plus utilisée pour les téléconsultations

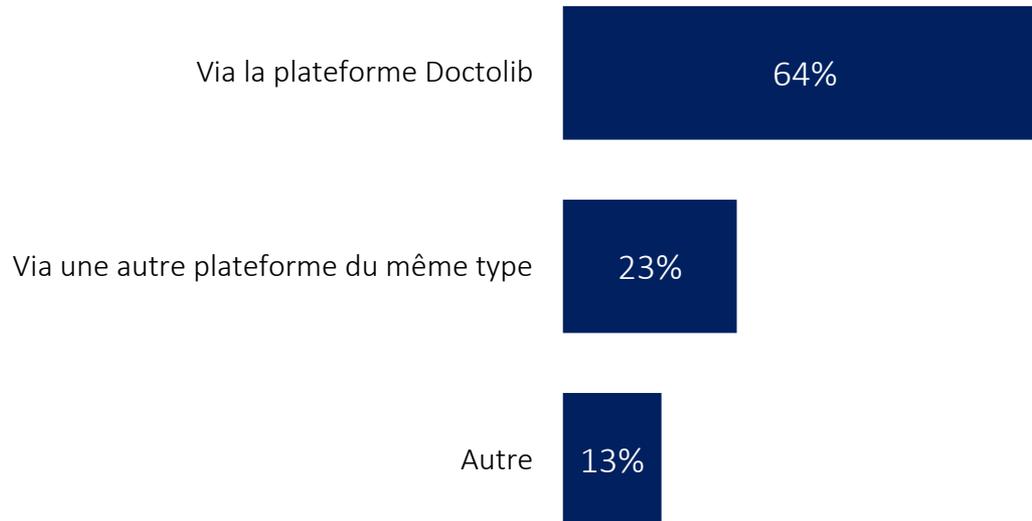


## Aux Français ayant déjà effectué une téléconsultation

Comment avez-vous effectué cette ou ces téléconsultation(s) ?



## Français ayant déjà effectué une téléconsultation



# Le développement de ces plateformes est vécu comme une bonne chose par les médecins comme par les patients



Au-delà de la téléconsultation, que pensez-vous du développement des plateformes de mises en relations des médecins et des patients comme Doctolib ?

Diriez-vous que le développement de ces plateformes est...

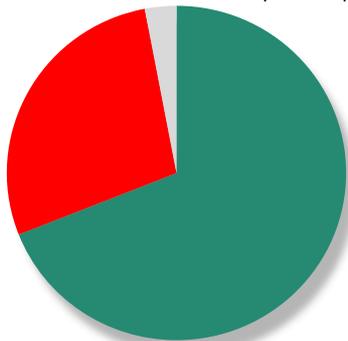


## Ensemble des Français

Plutôt une mauvaise chose pour la santé en France car il s'agit de plateformes privées qui risquent de renforcer la marchandisation de la médecine et qui peuvent devenir des monopoles trop puissants

28%

(NSP)  
3%



Plutôt une bonne chose pour la santé en France car cela permet aux patients et aux soignants de se trouver plus facilement et plus rapidement qu'auparavant

69%

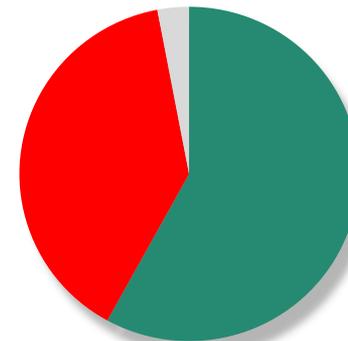


## Médecins

Plutôt une mauvaise chose pour la santé en France car il s'agit de plateformes privées qui risquent de renforcer la marchandisation de la médecine et qui peuvent devenir des monopoles trop puissants

39%

(NSP)  
3%



Plutôt une bonne chose pour la santé en France car cela permet aux patients et aux soignants de se trouver plus facilement et plus rapidement qu'auparavant

58%

# Il faut dire que la satisfaction des utilisateurs de la TLC est au rendez-vous



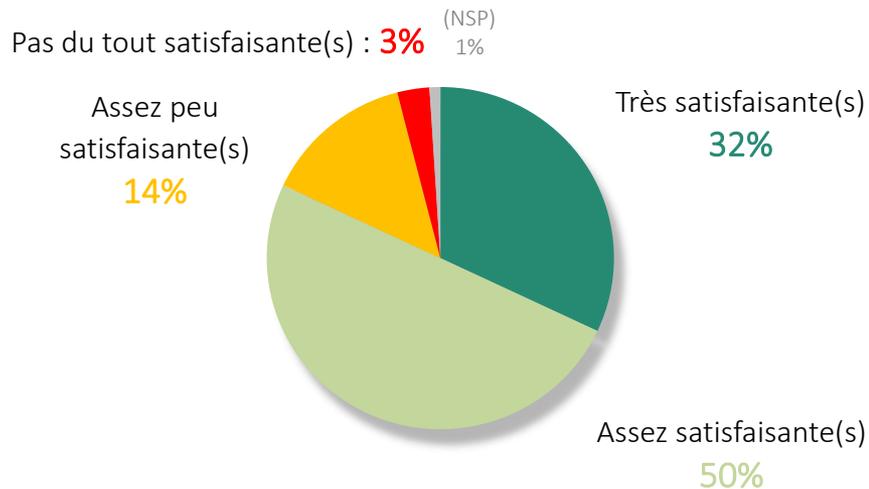
A propos de cette téléconsultation / ces téléconsultations, diriez-vous qu'elle a été / qu'elles ont été... ?



## Ensemble des Français

% Insatisfaisante(s) : 17%

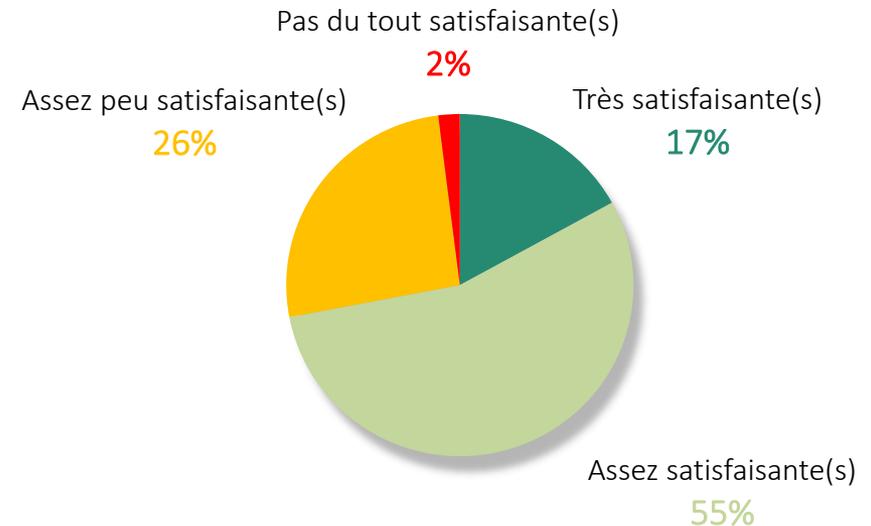
% Satisfaisante(s) : 82%



## Médecins

% Insatisfaisante(s) : 28%

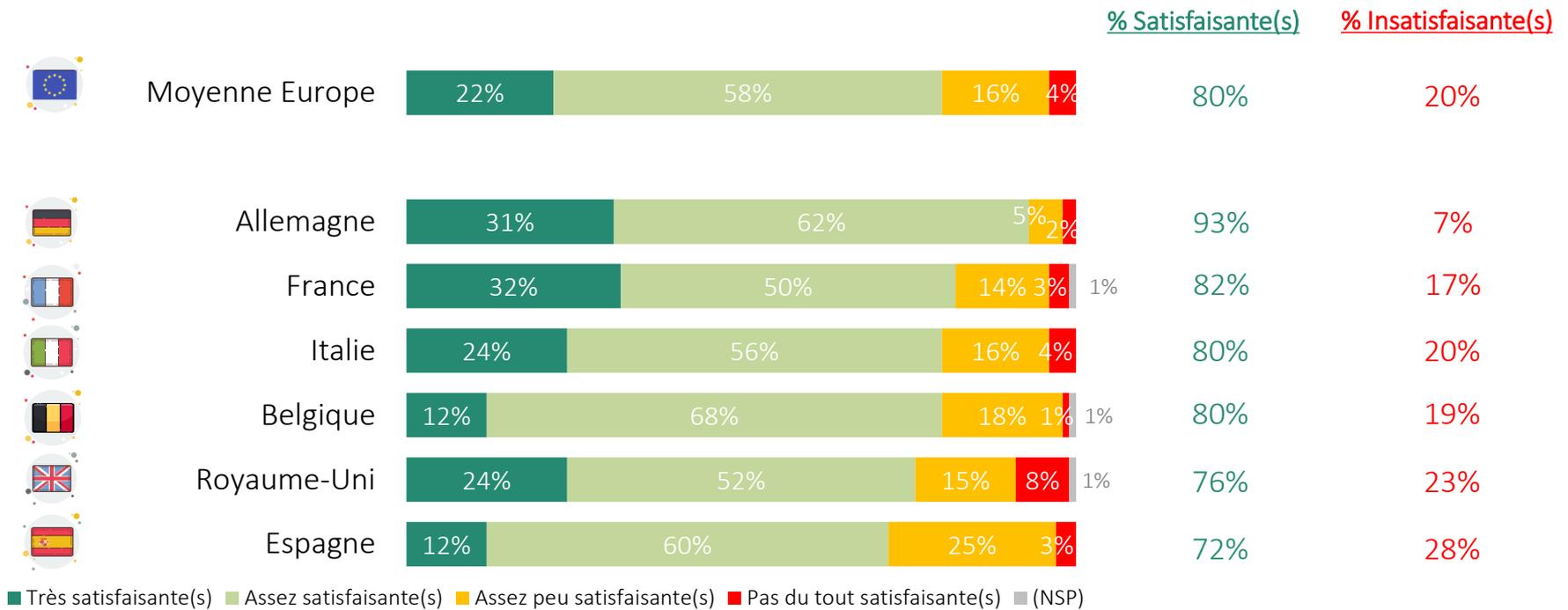
% Satisfaisante(s) : 72%



# Cette satisfaction élevée est mesurée dans toute l'Europe et tout particulièrement en France



A propos de cette téléconsultation / ces téléconsultations, diriez-vous qu'elle a été / qu'elles ont été... ?



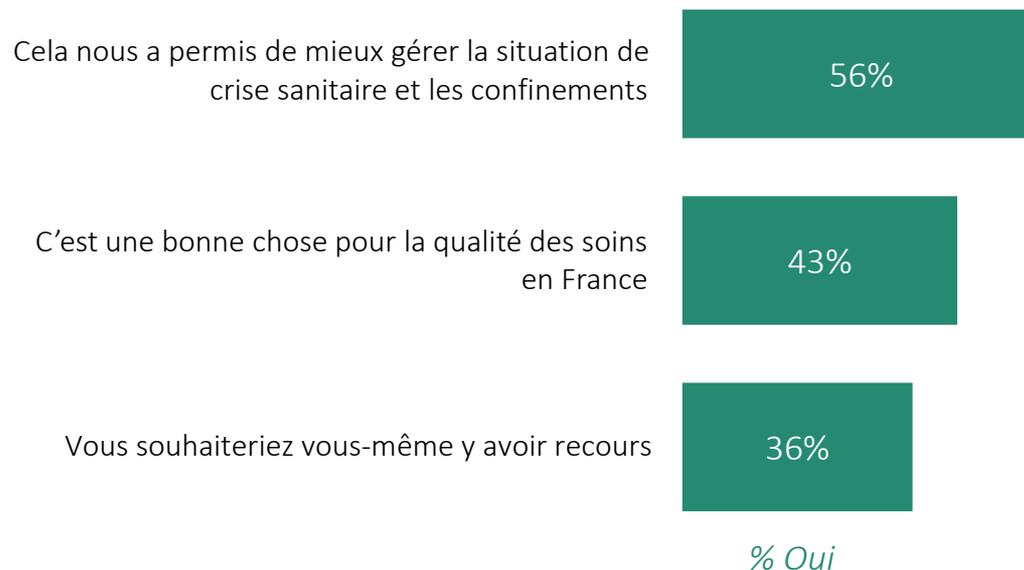
# Ce développement devrait se poursuivre : 36% des Français (vs 23% actuellement) souhaiteraient y avoir recours à l'avenir



A propos de la téléconsultation en général, diriez-vous que... ?



## Ensemble des Français



# Une majorité de 54% de Français seraient même prêts à y recourir si leur médecin le leur conseillait



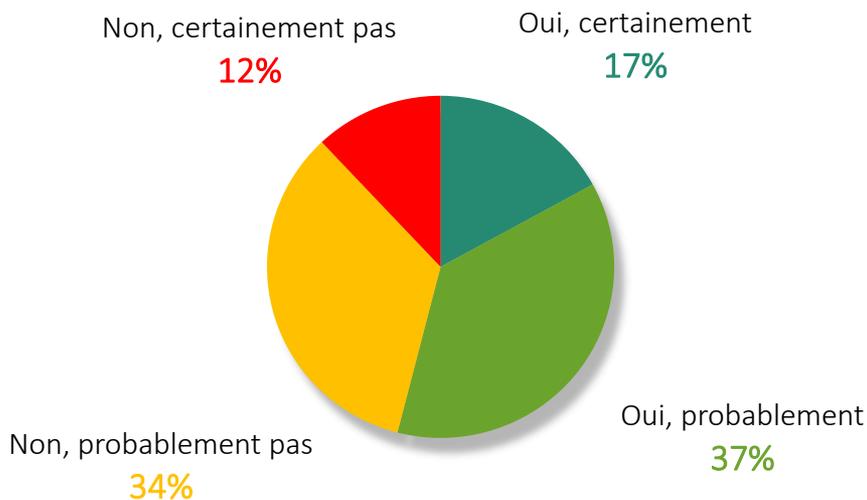
Si votre médecin vous proposait de recourir à une téléconsultation l'accepteriez-vous ?



## Ensemble des Français

% Non : 46%

% Oui : 54%

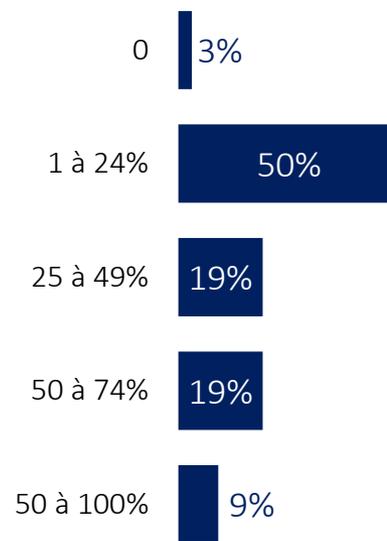


Si vous proposiez à vos patients de recourir à une téléconsultation, selon-vous quel pourcentage de vos patients l'accepteraient (en incluant ceux qui le font déjà) ?



## Médecins

Moyenne : 30,1%



Les médecins sous-estiment le pourcentage de patients prêts à recourir à une téléconsultation

# Cette bonne expérience et cette appétence pour la TLC induisent plus globalement un regard positif sur l'IA en santé

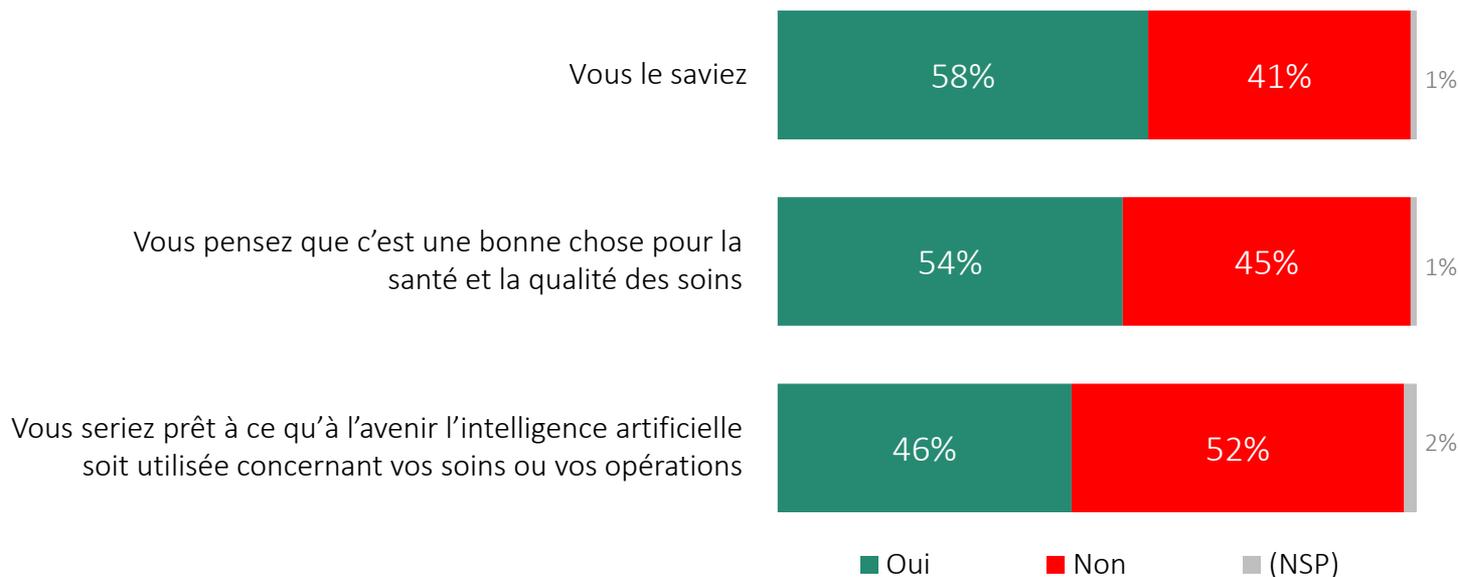


*L'intelligence artificielle, déjà de plus en plus utilisée en santé et dans les soins médicaux le sera probablement encore davantage dans les années à venir.*

*Vous personnellement...*



## Ensemble des Français





# Synthèse détaillée

# Synthèse détaillée

(1/7)

## I - La santé sera un enjeu clé de la présidentielle, pour des Français très attachés à leur système mais persuadés qu'il va décliner à l'avenir

- La santé sera l'un des enjeux clés de la présidentielle : les deux-tiers des Français (64%) assurent que les propositions que feront les candidats en matière de santé sont susceptibles d'avoir un impact sur votre choix au moment du vote.

En effet, les Français sont à la fois très attachés à leur système de santé qu'ils pensent meilleur que celui des autres grands pays Européens :

- Les trois-quarts des Français (75%) ont une bonne image de la qualité des soins dans leur pays et sont une large majorité à avoir une bonne image (même si elle a baissé par contre-coup probable de l'affaire ORPEA, cf. point 3) de leurs établissements de santé, qu'ils soient publics (62%) ou privés (65%). Les deux-tiers de nos concitoyens (66%) considèrent notamment que ces établissements accordent une place importante au patient et à ses attentes.
- Les Français sont surtout plus de 7 sur 10 (72%) à estimer que leur système de santé est meilleur que celui des autres grands pays Européens. Les médecins ne les démentent pas : eux-aussi sont une majorité écrasante (63%) à faire de la France le pays disposant du meilleur système de santé parmi les grands pays d'Europe.
- Nos voisins Européens sont aussi très positifs sur le système de santé français, ils le situent à la 2<sup>ème</sup> position en Europe, derrière l'Allemagne (19% vs 39%).
- Malheureusement, les Français sont très pessimistes sur l'avenir : 6 sur 10 (59%) pensent qu'à l'avenir, le système de santé français sera moins bon qu'il ne l'est actuellement.
- Si nos concitoyens sont si pessimistes, c'est aussi parce qu'ils sont très exigeants – les plus exigeants d'Europe – sur la question de la santé. Les Français sont ainsi les plus sévères d'Europe concernant l'action de leur gouvernement durant la crise sanitaire.

# Synthèse détaillée

(2/7)

Les Français dressent en effet un bilan mitigé du gouvernement face à la crise sanitaire : seule une minorité de 48% de Français estiment que ce bilan est positif. Les médecins sont, quant à eux, bien plus positifs à ce sujet (67% tirent un bilan positif).

Ils sont ceux qui se montrent les plus sévères en Europe avec leur gouvernement et même les seuls à être majoritairement négatifs. A titre de comparaison, 53% des Britanniques, 54% des Allemands et 67% des Italiens jugent positivement l'action de leur gouvernement.

Et pourtant, les jugements de nos concitoyens se sont nettement améliorés depuis un an. De l'été 2020 au printemps 2021, les jugements positifs ne dépassaient pas 30% à 36%. Puis, ils se sont réévalués d'une dizaine à une quinzaine de points à partir de l'été 2021, pour osciller entre 47% et 54%.

**Deux défis majeurs sont identifiés et attendus par nos concitoyens concernant la santé : la dépendance et la e-santé :**

**II – Le thème du grand âge et de la dépendance s'impose sur fond d'image très dégradée des EHPAD**

**Grand-âge et dépendance : un enjeu clé, surtout après l'affaire ORPEA**

Les trois-quarts des Français (75%) se sentent concernés par la question du grand âge et du vieillissement. Cette préoccupation n'est pas nouvelle, on l'enregistrait déjà lors de la précédente présidentielle, mais elle progresse nettement : +8 points depuis 2017.

C'est que l'affaire ORPEA les a choqués et les inquiète pour eux-mêmes :

72% des Français pensent que ce type d'affaire ne représentent pas des cas particuliers et isolés mais estiment au contraire que c'est le signe que la plupart des EHPAD ne prennent pas suffisamment soin de leurs pensionnaires.

D'ailleurs, 72% des Français pensent aussi que la prise en charge de cette question de la santé, de l'accompagnement du grand âge et de la perte d'autonomie est insatisfaisante en France. Si, partout en Europe l'insatisfaction domine, c'est en France qu'elle est la plus marquée, notre pays se situant 10 points au-dessus du niveau observé en moyenne en Europe.

# Synthèse détaillée

(3/7)

Conséquence, 65% des Français sont désormais inquiets de la façon dont ils géreront leur propre vieillissement... C'est une progression de 11 points en un peu plus de deux ans. L'inquiétude gagne d'ailleurs toute l'Europe : 69% de nos voisins se disent eux-aussi inquiets (78% en Espagne et 79% en Italie).

## *Cette affaire a durement affecté l'image des EHPAD (et cela a des conséquences)*

L'image des EHPAD est devenue catastrophique : 75% des Français en ont une mauvaise image contre seulement 24% qui en ont une bonne. C'est presque trois fois moins que la popularité des hôpitaux publics et privés et c'est surtout un niveau de popularité pratiquement deux fois moindre que le score dont bénéficie les EHPAD dans les autres pays Européens.

Cette affaire a aussi bien dégradé, par contre-coup, l'image de l'ensemble des établissements de santé : même si celle-ci reste bonne (plus de 60% de bonnes opinions), elle s'est dégradée d'une douzaine à une quinzaine de points depuis mai 2019. A l'époque, les établissements de santé publics recueillaient 71% de bonnes opinions, et les établissements privés 77%. La baisse est donc, respectivement, de 12 et 9 points, alors même que le Covid passé par là avait, lui, encore amélioré l'attachement des Français à leurs hôpitaux et à leurs soignants.

Cette affaire et cette mauvaise image ont deux conséquences fâcheuses pour les EHPAD en termes d'attrait et même de « modèle économique » :

D'abord, l'attrait des EHPAD s'effondre. Si les capacités physiques des Français se dégradent avec l'âge, ils voudraient plus que jamais rester chez eux (64% ; +8 points depuis 2019) plutôt que d'intégrer un établissement spécialisé (8% ; -5 pts).

Ensuite, cela incite nos concitoyens à réclamer une réforme totale de la gouvernance de ces établissements ; 8 Français sur 10 (78%) estiment qu'il faudrait rendre non lucratifs tous les établissements de soins pour personnes âgées même si cela coûterait cher à la société et risquerait de limiter le nombre de places disponibles.

# Synthèse détaillée

(4/7)

## III - « Grâce au Covid », la e-santé est désormais perçue comme un moyen de booster la santé à l'avenir

La e-santé pourrait sans doute être un moyen de rassurer les Français sur cette question du vieillissement et de la dépendance : les trois-quarts d'entre eux (74%) sont convaincus qu'elle est une opportunité aussi pour aider au maintien à domicile des personnes âgées.

Mais au-delà du bénéfice apporté pour la dépendance, la santé connectée est plus globalement perçue comme un atout pour la santé en général :

Les Français pensent en effet que la santé connectée est une opportunité pour la qualité des soins (62%) et pour améliorer la prévention (76%). Les médecins en sont plus persuadés encore : 84% pensent que la e-santé peut améliorer la prévention et 73% qu'elle est une opportunité pour la qualité des soins dans notre pays.

Inversement, même si cette crainte taraude une importante minorité, ni les Français ni les médecins ne pensent que la santé connectée est une menace pour le secret médical (51% des Français et 53% des médecins ne le pensent pas), ni surtout une menace pour le libre choix des patients (respectivement 57% et 75% le réfutent).

La démocratisation, voire la généralisation de la téléconsultation a sans doute contribué à cet attrait pour la santé connectée. En effet, principal vecteur de développement de la e-santé en France (et en Europe), la téléconsultation a connu un incroyable développement avec la crise sanitaire et les confinements :

Près d'un Français sur quatre (23%) a déjà effectué une « TLC » ... Ils n'étaient que 6% à l'avoir expérimentée avant la crise sanitaire. Cela représente donc une multiplication par (presque) 4 en l'espace de 2 ans !

La tendance est encore plus spectaculaire pour les médecins : x 6 ! Aujourd'hui 71% d'entre eux ont déjà pratiqué une téléconsultation avec leurs patients... Ils n'étaient que 13% en 2019, juste avant la crise sanitaire.

Et le phénomène n'est pas qu'hexagonal : on retrouve les mêmes tendances au sein de la population générale partout en Europe.

# Synthèse détaillée

(5/7)

Avec ses 23% de « pratiquants » la France se situe à un niveau médian en Europe (et en dessous de la moyenne : 29%) : exactement au niveau de l'Italie (23%) et de la Belgique (21%), nettement devant l'Allemagne (11%) mais loin derrière les champions de la téléconsultation, l'Espagne (53%) et le Royaume-Uni (44%).

Les patients semblent estimer « qu'essayer la téléconsultation, c'est l'adopter ». En moyenne, les Français ayant déjà expérimenté la téléconsultation en ont effectué près de 3 (2,8) et 6 sur 10 en ont effectué plusieurs (17% en ont une 5 ou plus). Ceux qui n'ont qu'une expérience ne représentent qu'une minorité de Français (41%).

Parmi les médecins, c'est, logiquement, encore plus spectaculaire : ils ont effectué en moyenne plus de 120 téléconsultations et ils sont moins de 4 sur 10 à en avoir effectué moins de 50.

Cela représente des quantités impressionnantes, en l'espace d'un temps très court, puisque la téléconsultation n'existait quasiment pas avant le premier confinement.

Et c'est la plateforme Doctolib qui a récupéré l'immense majorité de ce « business » : les deux-tiers des Français ayant effectué une téléconsultation l'ont faite via Doctolib (64%) contre seulement 23% via une autre plateforme du même type.

Cette hégémonie de Doctolib suscite parfois des interrogations dans les médias, mais finalement assez peu auprès des Français, et, dans une moindre mesure, des médecins.

69% des Français estiment en effet que le développement des plateformes comme Doctolib est « plutôt une bonne chose pour la santé en France car cela permet aux patients et aux soignants de se trouver plus facilement et plus rapidement qu'auparavant ». Ceux de nos concitoyens qui estiment que c'est au contraire « plutôt une mauvaise chose pour la santé en France car il s'agit de plateformes privées qui risquent de renforcer la marchandisation de la médecine et qui peuvent devenir des monopoles trop puissants » ne représentent qu'une minorité de 28% de nos concitoyens.

# Synthèse détaillée

(6/7)

Après des médecins, le positif l'emporte aussi nettement (58% jugent que ce développement est une bonne chose), même si ceux que cela inquiète représentent une minorité plus importante (39%) que dans la population générale.

In fine, le positif domine donc très largement dans l'esprit des médecins comme de leurs patients.

En plus d'être pratique, et, souvent, d'avoir été le seul moyen de consulter un médecin durant les confinements, la téléconsultation génère un formidable niveau de satisfaction : 82% des Français et 72% des médecins disent avoir été satisfaits de leur(s) expérience(s).

La France est l'un des pays où la satisfaction culmine le plus en Europe : nous sommes 2<sup>ème</sup> derrière l'Allemagne (93%). Phénomène apparemment curieux mais en fait assez banal, la satisfaction pour la téléconsultation est inversement proportionnelle au niveau de pratique de celle-ci. Plus le pays est habitué à la pratiquer et plus le niveau de satisfaction est faible ou normal (72% en Espagne et 76% au Royaume-Uni). Inversement, la satisfaction culmine en Allemagne (93%), là où la pratique de la téléconsultation est encore balbutiante car ayant été longtemps proscrite.

Ce boom de la téléconsultation est loin d'être derrière nous : 36% de Français souhaiteraient y avoir recours, et 54% seraient même prêts à se laisser convaincre si leur médecin le leur proposait !

Convaincus que la téléconsultation nous a permis de mieux gérer la situation de crise sanitaire et les confinements (56% le pensent), les Français sont nombreux (43%) à penser que la téléconsultation est une bonne chose pour la qualité des soins en France et sont surtout 36% à souhaiter y avoir eux-mêmes recours, soit une progression de 13 points par rapport au niveau actuel.

Ce n'est pas tout, car, en matière de téléconsultation, « l'offre est plus importante que la demande ». Dit autrement, le médecin est bien plus important que le patient ; ainsi, 54% des Français seraient prêts à recourir à une téléconsultation si leur médecin le leur demandait.

# Synthèse détaillée

(7/7)

Le potentiel d'usage à court terme est donc de 54% contre 23% aujourd'hui. Cela annonce un possible doublement des usagers de la téléconsultation dans les mois/années à venir.

Mais encore faudrait-il que les médecins l'envisagent... Car, pour l'heure, ils sous-estiment toujours largement la part de leurs patients qui seraient prêts à accepter une téléconsultation : en moyenne, ils pensent que seulement 30% de leurs patients y seraient prêts, alors qu'ils sont en réalité pratiquement le double à se dire prêts à le faire.

Ce boom de la téléconsultation et cette bonne image de la santé connectée, influent sans doute sur le regard que portent désormais les Français sur l'IA en santé.

6 Français sur 10 (58%) savent déjà que l'intelligence artificielle, déjà de plus en plus utilisée en santé et dans les soins médicaux, le sera probablement encore davantage dans les années à venir... et une majorité de nos concitoyens (54% vs 45%) pensent que c'est une bonne chose pour la santé et la qualité des soins en France.

De là à se faire soi-même soigner/opérer via de l'IA il n'y a qu'un pas que, déjà, 46% de Français et une nette majorité de jeunes sont déjà prêts à franchir.

*Gaël Sliman, président d'Odoxa*