

Baromètre Prévoyance – 6^{ème} vague Santé La Banque Postale, La Mutuelle Générale

Dans leur volonté de toujours placer le client et ses préoccupations au cœur de leurs métiers, La Banque Postale et La Mutuelle Générale parrainent le Baromètre Prévoyance Santé, réalisé par le Département Finance de TNS Sofres depuis 2007, sur la perception et les attitudes des Français vis-à-vis des dépenses de santé.

Principaux enseignements

- La préoccupation à l'égard de la santé et des remboursements des dépenses de santé reste forte.
- Concernant le niveau de remboursement par la Sécurité Sociale : 58% des Français sont satisfaits même si 77% d'entre eux sont pessimistes sur l'évolution à attendre dans les 5 années à venir.
- Pour ce qui est de la Complémentaire santé : elle est jugée indispensable par 8 détenteurs sur 10 ; 89% des détenteurs se déclarent satisfaits des remboursements de leur Complémentaire santé.
- 69% des Français se déclarent prêts à changer de comportement et donc à fréquenter les réseaux agréés pour faire baisser les frais médicaux restant à leur charge.

Remboursement des dépenses de santé : un niveau de préoccupation important, pour autant les Français restent majoritairement satisfaits à l'égard des remboursements de la Sécurité sociale

- Les Français sont particulièrement inquiets sur de nombreux sujets tels que l'emploi, l'éducation, ou encore le pouvoir d'achat. La santé et le niveau de remboursement des dépenses de santé en font partie.
- Les remboursements de santé sont une réelle préoccupation pour plus de 8 Français sur 10 (84%) qui se disent vigilants quant au niveau de remboursement de leurs dépenses de santé.
- **La satisfaction vis-à-vis du remboursement de la Sécurité sociale est jugée globalement bonne : 58% des Français déclarent en être satisfaits.**
 - **Ils sont particulièrement satisfaits lorsqu'il s'agit du remboursement des consultations de « généralistes », de l'hospitalisation et des frais de radiologie.**
 - Une satisfaction élevée, depuis 2007, vis-à-vis des remboursements de consultations de généralistes, avec près de 9 Français sur 10 (86%).
 - La satisfaction vis-à-vis du remboursement des frais de radiologie et d'hospitalisation se situent respectivement à 70% et 69%.
 - Concernant les médicaments, la perception du niveau de remboursement reste correcte (63% sont satisfaits).
 - Les critiques restent assez fortes, néanmoins, vis-à-vis des prothèses dentaires (75% d'insatisfaits), lunettes/lentilles (76%), consultations en honoraires libres (59%).
- **Mais les Français restent majoritairement pessimistes sur l'évolution du niveau de remboursement des frais de santé par la Sécurité Sociale** (dans les 5 années à venir) : 77% sont pessimistes.

L'apport des Complémentaires santé reste indispensable

- **Les Complémentaires santé ou mutuelles sont très largement répandues** puisque 94% des Français en détiennent une et pour la majorité, elles sont souscrites « volontairement » (non obligatoire : 71%)
- **Elles sont toujours jugées indispensables par 8 détenteurs sur 10 (79%).**
- **La quasi-totalité des détenteurs en sont satisfaits** : 89% jugent qu'elles remboursent bien. **Qui plus est, le « rapport qualité/prix » est plébiscité** : 84% sont satisfaits des remboursements par rapport à la cotisation versée
- **La plupart des soins, dont il est indispensable qu'ils soient bien couverts par la complémentaire santé, sont jugés comme étant bien remboursés** :
 - **C'est le cas pour les consultations chez le généraliste, les analyses en laboratoire, les frais de radiologie, l'hospitalisation et les médicaments** : 7 à 8 détenteurs sur 10 considèrent qu'il est indispensable que ces différents soins soient bien remboursés par leur Complémentaire et parallèlement plus de 8 sur 10 considèrent qu'elle rembourse bien ces dépenses.
 - En revanche, davantage de critiques vis-à-vis des remboursements sur l'optique et sur les frais de prothèse dentaire (environ 4/10 insatisfaits), alors que les attentes en matière de remboursement sont également importantes.

Opinions sur certaines mesures liées au système de santé et aux Complémentaires santé

- **Le déremboursement des médicaments reste difficilement accepté** : 6 Français sur 10 désapprouvent toujours le déremboursement des médicaments.
Parallèlement, l'acceptation des génériques (lorsque le pharmacien le propose à la place de celui prescrit par le médecin) **n'est pas systématique** : près de 6 Français sur 10 (62%) les acceptent systématiquement. Les principaux freins restent liés aux craintes quant à leur efficacité et à leur qualité.
- **Concernant l'augmentation du montant des cotisations des Complémentaires santé ou mutuelles en 2012, un peu plus d'un français sur 2 l'a constaté (54%). Mais ils sont 72 % chez les retraités**, ce qui permet de penser qu'il y a un décalage de perception important entre les assurés individuels et ceux qui le sont en collectif, moins sensibilisés aux prix.
- **Par ailleurs, la moitié des Français déclarent connaître la hausse de la taxe (3.5% en fin d'année 2011) sur les complémentaires santé et mutuelles.**
- **Notons également qu'une majorité de Français (69%) est prête à changer de comportement pour faire baisser les frais médicaux restant à sa charge.**
Preuves de leur engagement : ils seraient prêts à changer leurs habitudes : changer d'opticien pour 8 sur 10 (parmi ceux qui sont prêts à changer) et de chirurgien-dentiste pour les 2/3

Fiche technique

Étude réalisée par le département Finance de TNS Sofres pour La Banque Postale et La Mutuelle Générale, du 10 au 19 juillet 2012, auprès d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, selon la méthode des quotas (1000 personnes interrogées)