



# Les Français et la gestion administrative de leur santé

Juillet 2021

*“opinionway*

15 place de la République 75003 Paris



**ESOMAR**  
member



**Frédéric Micheau**

Directeur général adjoint

Directeur des études d'opinion

Tel: 01 81 81 83 00

[fmicheau@opinion-way.com](mailto:fmicheau@opinion-way.com)

# “LA MÉTHODOLOGIE

*“opinionway*



# La méthodologie



Echantillon de **1024 personnes** représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

L'échantillon a été constitué selon **la méthode des quotas**, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).



Les interviews ont été réalisées les **28 et 29 juillet 2021**.

*Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.*



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**.



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des **marges d'incertitude** : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

**Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :**

**« Sondage OpinionWay pour MySofie »**

**et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.**



# Le profil des personnes interrogées

Population française âgée de 18 ans et plus.

**Source : INSEE, Bilan démographique 2015.**



	Sexe	%
	Hommes	48%
	Femmes	52%



	Age	%
	18-24 ans	10%
	25-34 ans	16%
	35-49 ans	25%
	50-64 ans	25%
	65 ans et plus	24%



	Région	%
	Ile-de-France	19%
	Nord-ouest	23%
	Nord-est	22%
	Sud-ouest	11%
	Sud-est	25%



	Activité professionnelle	%
	Agriculteurs	1%
	<b>Catégories socioprofessionnelles supérieures</b>	<b>28%</b>
	Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	3%
	Professions libérales / Cadres	9%
	Professions intermédiaires	14%
	<b>Catégories populaires</b>	<b>29%</b>
	Employés	17%
	Ouvriers	13%
	<b>Inactif</b>	<b>43%</b>
	Retraités	26%
	Autres Inactif	17%



	Taille d'agglomération	%
	Une commune rurale	23%
	De 2000 à 19 999 habitants	17%
	De 20 000 à 99 999 habitants	13%
	100 000 habitants et plus	30%
	Agglomération parisienne	17%

# “ LES RÉSULTATS

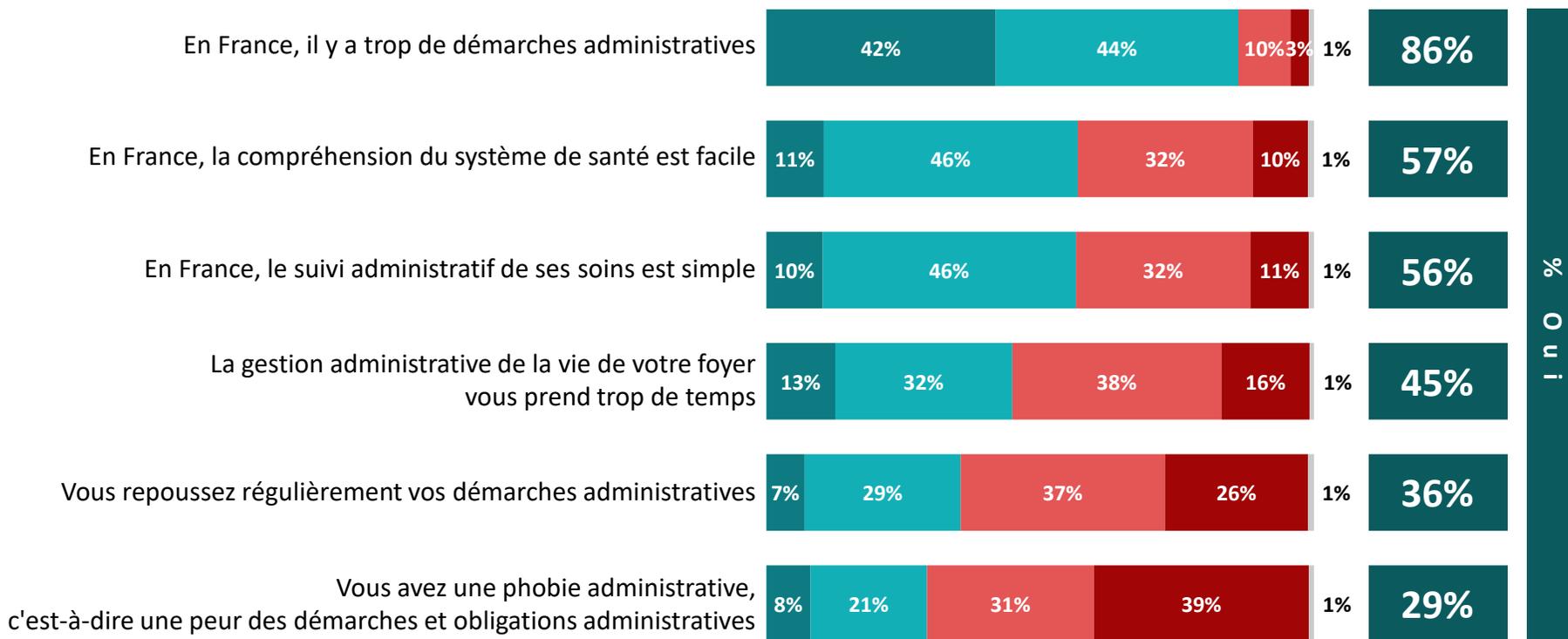
“*opinionway*



# Le rapport des Français aux démarches administratives

Q. Diriez-vous que... ?

  
1024  
personnes



**Oui, tout à fait**
 **Oui, plutôt**
 **Non, plutôt pas**
 **Non, pas du tout**
 **NSP**



# Le rapport des Français aux démarches administratives

Q. Diriez-vous que... ?



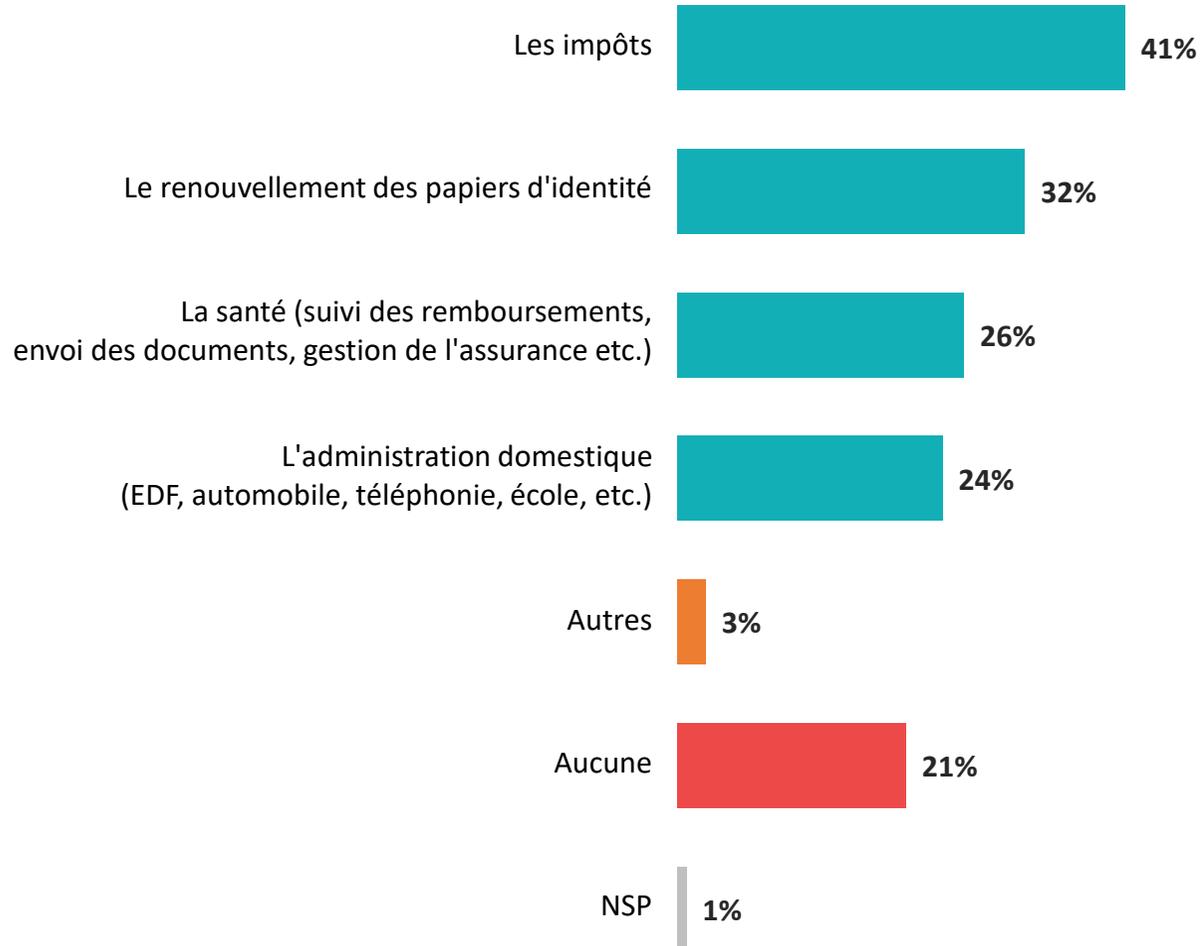
	% Oui	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
En France, il y a trop de démarches administratives	<b>86%</b>	84%	88%	85%	82%	88%	86%	87%	84%	88%	86%
En France, la compréhension du système de santé est facile	<b>57%</b>	60%	54%	54%	48%	56%	61%	61%	60%	55%	58%
En France, le suivi administratif de ses soins est simple	<b>56%</b>	62%	51%	60%	51%	52%	60%	61%	56%	55%	59%
La gestion administrative de la vie de votre foyer vous prend trop de temps	<b>45%</b>	41%	49%	65%	59%	52%	41%	25%	52%	50%	37%
Vous repoussez régulièrement vos démarches administratives	<b>36%</b>	30%	40%	54%	47%	42%	29%	19%	41%	44%	25%
Vous avez une phobie administrative, c'est-à-dire une peur des démarches et obligations administratives	<b>29%</b>	27%	31%	45%	42%	32%	25%	16%	35%	32%	23%



# Les démarches administratives les moins appréciées



Q. Quelles démarches administratives aimez-vous le moins ?





# Les démarches administratives les moins appréciées

Q. Quelles démarches administratives aimez-vous le moins ?

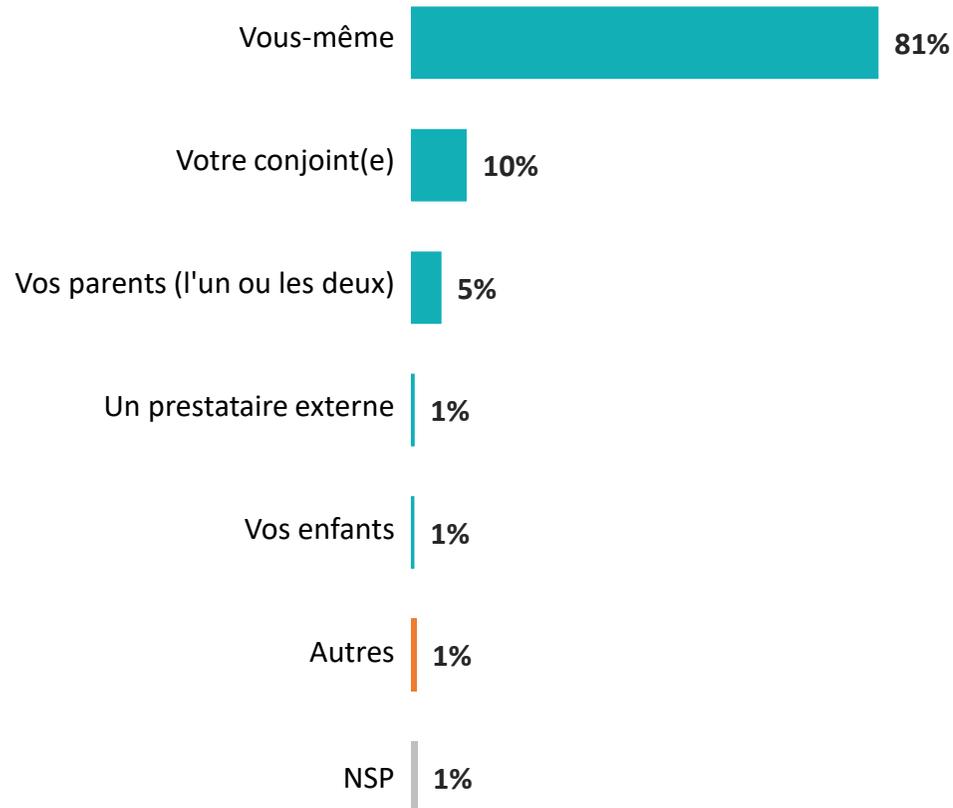


	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Les impôts	<b>41%</b>	39%	43%	47%	49%	43%	39%	33%	42%	45%	36%
Le renouvellement des papiers d'identité	<b>32%</b>	34%	30%	25%	32%	29%	36%	33%	34%	29%	33%
La santé (suivi des remboursements, envoi des documents, gestion de l'assurance etc.)	<b>26%</b>	22%	30%	49%	31%	29%	19%	19%	27%	26%	26%
L'administration domestique (EDF, automobile, téléphonie, école, etc.)	<b>24%</b>	22%	26%	45%	22%	25%	22%	17%	24%	25%	24%
Autres	<b>3%</b>	3%	2%	1%	1%	1%	4%	4%	2%	1%	4%
Aucune	<b>21%</b>	22%	20%	10%	16%	17%	22%	32%	15%	19%	26%



# La personne du foyer s'occupant des démarches administratives concernant la santé

Q. Dans votre foyer, qui s'occupe en majorité des démarches administratives concernant la santé (suivi des remboursements, envoi des documents, gestion de l'assurance etc.) ?





# La personne du foyer s'occupant des démarches administratives concernant la santé

Q. Dans votre foyer, qui s'occupe en majorité des démarches administratives concernant la santé (suivi des remboursements, envoi des documents, gestion de l'assurance etc.) ?



	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Vous-même	<b>81%</b>	82%	81%	50%	76%	88%	89%	84%	82%	86%	77%
Votre conjoint(e)	<b>10%</b>	10%	9%	5%	13%	9%	8%	12%	15%	7%	9%
Vos parents (l'un ou les deux)	<b>5%</b>	4%	6%	37%	6%	-	2%	-	1%	5%	9%
Un prestataire externe	<b>1%</b>	1%	1%	-	2%	-	-	-	-	1%	1%
Vos enfants	<b>1%</b>	1%	1%	-	1%	1%	-	-	1%	1%	-
Autres	<b>1%</b>	1%	1%	-	1%	1%	1%	3%	-	-	2%



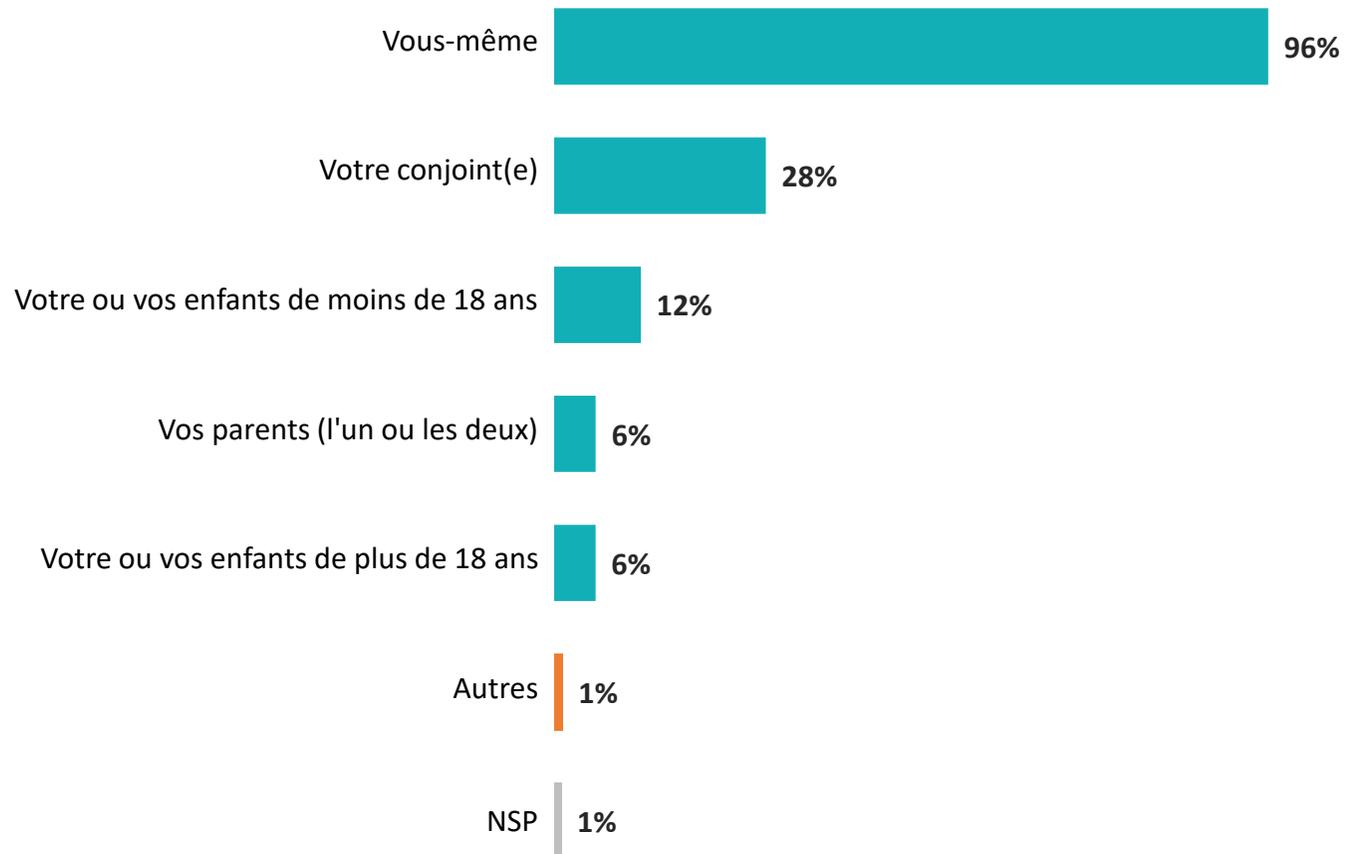
# Les personnes pour qui les démarches administratives concernant la santé sont réalisées



Q. Pour qui réalisez-vous des démarches administratives concernant la santé (suivi des remboursements, envoi des documents, gestion de l'assurance etc.) ?

Question posée uniquement à ceux qui réalisent eux-mêmes leurs démarches administratives concernant la santé, soit 81% de l'échantillon

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%





# Les personnes pour qui les démarches administratives concernant la santé sont réalisées



Q. Pour qui réalisez-vous des démarches administratives concernant la santé (suivi des remboursements, envoi des documents, gestion de l'assurance etc.) ?

Question posée uniquement à ceux qui réalisent eux-mêmes leurs démarches administratives concernant la santé, soit 81% de l'échantillon

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

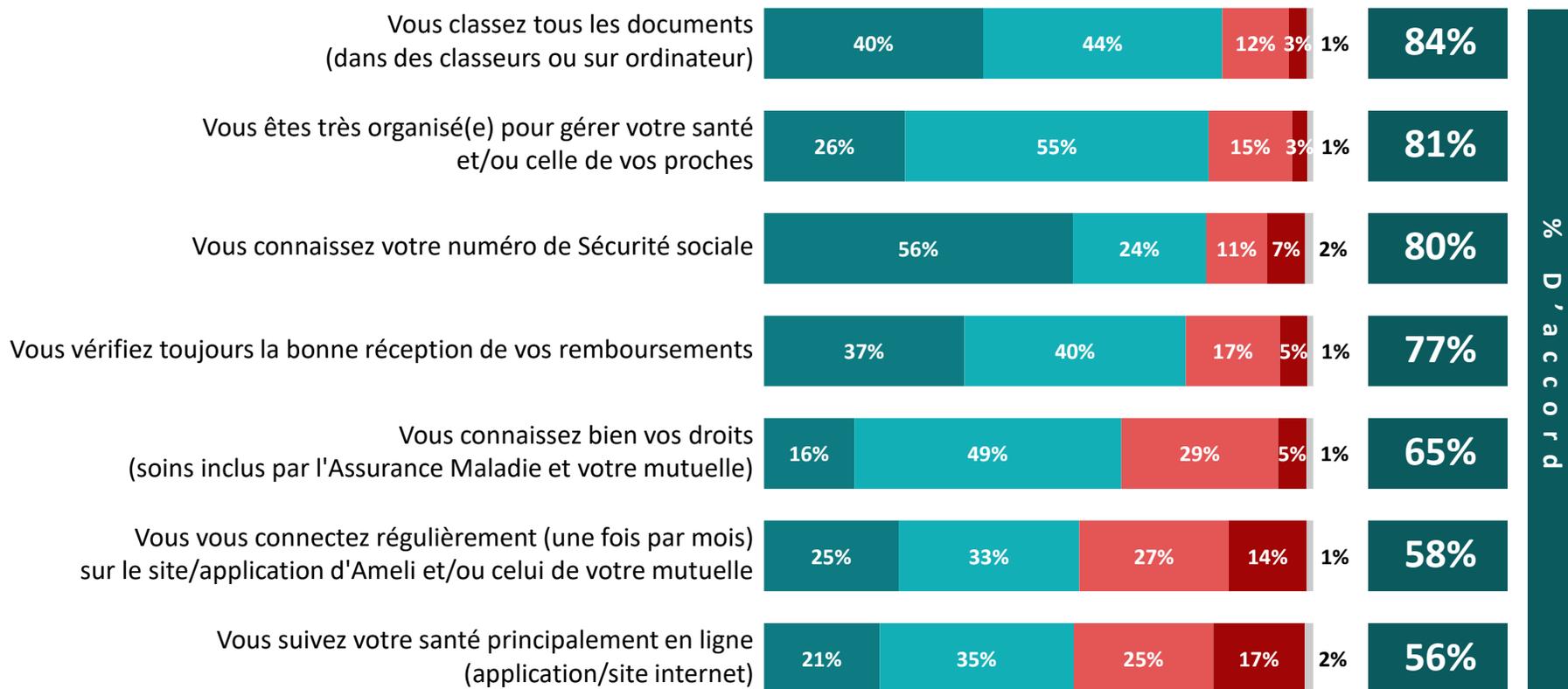
	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans*	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Vous-même	96%	97%	94%	86%	97%	95%	96%	98%	94%	96%	97%
Votre conjoint(e)	28%	30%	27%	20%	17%	25%	29%	41%	22%	23%	39%
Votre ou vos enfants de moins de 18 ans	12%	7%	16%	-	10%	25%	9%	1%	17%	14%	6%
Vos parents (l'un ou les deux)	6%	7%	4%	-	5%	4%	9%	6%	6%	5%	5%
Votre ou vos enfants de plus de 18 ans	6%	4%	7%	-	-	4%	14%	1%	6%	5%	5%
Autres	1%	1%	1%	-	-	1%	1%	2%	2%	1%	1%

\* En raison d'un faible nombre d'interviews, les résultats sont à interpréter avec précaution.

# “ La connaissance et la gestion des démarches administratives liées à la santé

Q. Êtes-vous d'accord ou pas avec chacune des propositions suivantes ?

1024 personnes



■ Tout à fait d'accord   
 ■ Plutôt d'accord   
 ■ Plutôt pas d'accord   
 ■ Pas du tout d'accord   
 ■ NSP



# La connaissance et la gestion des démarches administratives liées à la santé

Q. Êtes-vous d'accord ou pas avec chacune des propositions suivantes ?



	% D'accord	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Vous classez tous les documents (dans des classeurs ou sur ordinateur)	<b>84%</b>	82%	85%	73%	85%	81%	83%	90%	84%	80%	85%
Vous êtes très organisé(e) pour gérer votre santé et/ou celle de vos proches	<b>81%</b>	80%	81%	67%	79%	82%	79%	88%	82%	77%	84%
Vous connaissez votre numéro de Sécurité Sociale	<b>80%</b>	82%	79%	57%	67%	82%	85%	93%	80%	79%	83%
Vous vérifiez toujours la bonne réception de vos remboursements	<b>77%</b>	75%	78%	77%	78%	75%	75%	80%	78%	76%	77%
Vous connaissez bien vos droits (soins inclus par l'Assurance Maladie et votre mutuelle)	<b>65%</b>	67%	64%	52%	64%	59%	67%	75%	64%	63%	68%
Vous vous connectez régulièrement (une fois par mois) sur le site/application d'Ameli et/ou celui de votre mutuelle	<b>58%</b>	59%	56%	49%	60%	56%	56%	62%	57%	58%	57%
Vous suivez votre santé principalement en ligne (application/site internet)	<b>56%</b>	53%	60%	61%	66%	64%	54%	43%	65%	59%	47%

# WE ARE DIGITAL !

Fondé en 2000 sur cette idée radicalement innovante pour l'époque, OpinionWay a été précurseur dans le renouvellement des pratiques de la profession des études marketing et d'opinion.

Forte d'une croissance continue depuis sa création, l'entreprise n'a eu de cesse de s'ouvrir vers de nouveaux horizons pour mieux adresser toutes les problématiques marketing et sociétales, en intégrant à ses méthodologies le Social Média Intelligence, l'exploitation de la smart data, les dynamiques créatives de co-construction, les approches communautaires et le storytelling.

Aujourd'hui OpinionWay poursuit sa dynamique de croissance en s'implantant géographiquement sur des zones à fort potentiel que sont l'Europe de l'Est et l'Afrique.



## Rendre le monde intelligible pour agir aujourd'hui et imaginer demain

C'est la mission qui anime les collaborateurs d'OpinionWay et qui fonde la relation qu'ils tissent avec leurs clients.

Le plaisir ressenti à apporter les réponses aux questions qu'ils se posent, à réduire l'incertitude sur les décisions à prendre, à tracker les insights pertinents et à co-construire les solutions d'avenir, nourrit tous les projets sur lesquels ils interviennent.

Cet enthousiasme associé à un véritable goût pour l'innovation et la transmission expliquent que nos clients expriment une haute satisfaction après chaque collaboration - 8,9/10, et un fort taux de recommandation - 3,88/4.

Le plaisir, l'engagement et la stimulation intellectuelle sont les trois mantras de nos interventions.

# “*opinionway*”

15 place de la République  
75003 Paris

PARIS  
CASABLANCA  
ALGER  
VARSOVIE  
ABIDJAN

## RESTONS CONNECTÉS !

[www.opinion-way.com](http://www.opinion-way.com)



### Envie d'aller plus loin ?

Recevez chaque semaine nos derniers résultats d'études dans votre boîte mail en vous abonnant à notre **newsletter!**