ACCÈS ET CONFIANCE DANS LES SOINS

sanofi

RAPPORT DE RÉSULTATS



Ipsos Public Affairs – Santé
Etienne Mercier,
Adeline Merceron,
Agathe Le Saux

Octobre-Novembre 2026

Ipsos bva

MÉTHODOLOGIE

ÉCHANTILLON

Population générale

2 501 répondants

Echantillon principal : 2 000 Français, constituant un échantillon national représentatif de la population âgée de 18 et plus.
La méthode des quotas a été appliquée au genre, à l'âge, à la profession de la personne interrogée, à la catégorie d'agglomération et à la région.

Echantillon boost : 501 répondants additionnels, pour augmenter la représentation des groupes sous-représentés.

Groupes sous-représentés

Au total, les échantillons des **différents groupes sous-représentés** sont les suivants :

- 1 323 femmes
- 626 sont âgés de 65 ans ou plus
- 415 considèrent faire partie d'un groupe non-majoritaire en raison de leurs origines ethniques et/ou de leur couleur de peau
- 464 souffrent d'un handicap/ d'une maladie invalidante qui réduit leur capacité à effectuer leurs activités quotidiennes
- 352 se définissent comme LGBTQIA+

DATES DE TERRAIN

Du 15 au 28 septembre 2026

MÉTHODOLOGIE

Échantillon interrogé par Internet via l'Access Panel Online d'Ipsos.

Méthode de pondération utilisée : méthode de calage sur marges

Redressement appliqué au genre, à l'âge, à la profession de la personne interrogée, à la catégorie d'agglomération, et à la région.

Les différences statistiquement significatives sont indiquées en couleur pour une meilleure lisibilité et compréhension des résultats des sous-cibles interrogées (95%). Sans couleur, cela indique que le résultat observé se situe dans la moyenne.

1

PRATIQUES / ATTITUDES INAPPROPRIÉES DANS LE CADRE D'UN PARCOURS DE SOINS : DES SITUATIONS FRÉQUEMMENT RENCONTRÉES

Près de 2 personnes sur 3 ont déjà été confrontés en France à une ou plusieurs situations inappropriées dans le cadre de soins médicaux.

Population générale

63% ont été confronté/es à une ou plusieurs situations inappropriées dans le cadre de leurs soins médicaux

GROUPES SOUS-REPRÉSENTÉS 65%

- *Minimisation ou absence de prise en compte de vos symptômes ou de votre douleur*
- *Manque d'empathie face à votre anxiété*
- *Explications insuffisantes*
- *Attitude condescendante ou infantilisante*
- *Délais d'attente anormalement longs par rapport aux autres patients*
- *Commentaires sur votre apparence physique*
- *Attribution hâtive à des causes psychologiques*
- *Procédures médicales brusques, sans prise en compte de votre douleur*
- *Refus de prendre en compte vos explications*
- *Négligence ou manquements graves*

GROUPES MAJORITAIREMENT REPRÉSENTÉS 54%

- *Non-respect de votre intimité*
- *Refus injustifié de prescrire des examens/ traitements*
- *Refus de répondre à vos questions*
- *Absence de demande de consentement avant un examen médical intrusif*
- *Remarques désobligeantes sur vos origines, votre accent ou votre expression*
- *Jugements sur vos pratiques sexuelles/vie intime*
- *Commentaires à caractère sexuel*
- *Refus de soins sans raison légitime*
- *Informations fournies principalement en ligne malgré vos difficultés numériques*
- *Informations médicales fournies dans une langue non comprise*

Q12. Au cours de votre vie, avez-vous déjà été confronté/e à l'une des situations suivantes dans le cadre de soins de santé, notamment parce que certains professionnels de santé faisaient des suppositions ou portaient des jugements négatifs liés à qui vous êtes, à votre apparence ou à certaines de vos caractéristiques personnelles ?

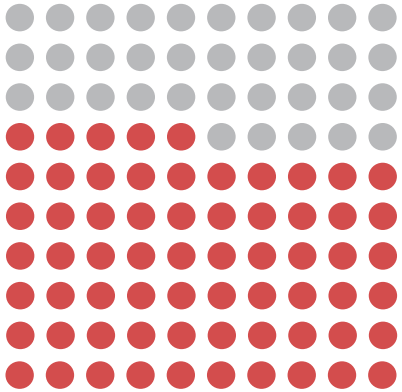
Base : Ensemble (n=2 501)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'ensemble des répondants
XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'ensemble des répondants

Résultats en %

Les personnes issues des groupes sous-représentés ont davantage subi ces situations, en particulier les personnes en situation de handicap.

Groupes sous-représentés



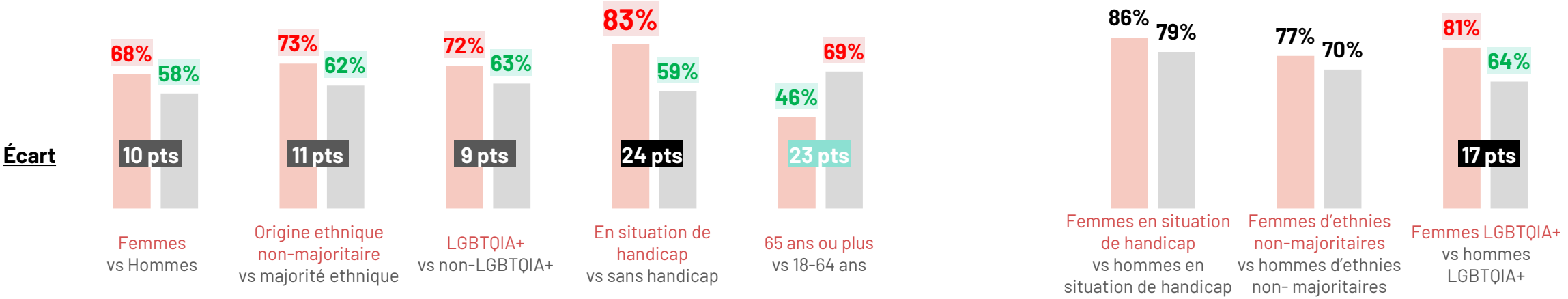
Écart 11 pts

Parmi les groupes sous-représentés :

65% ont été confronté/es à une ou plusieurs situations inappropriées dans le cadre de leurs soins médicaux.

vs 54% des groupes majoritairement représentés

DETAILS



Q12. Au cours de votre vie, avez-vous déjà été confronté/e à l'une des situations suivantes dans le cadre de soins de santé, notamment parce que certains professionnels de santé faisaient des suppositions ou portaient des jugements négatifs liés à qui vous êtes, à votre apparence ou à certaines de vos caractéristiques personnelles ?

Base : Ensemble (n=2 501)

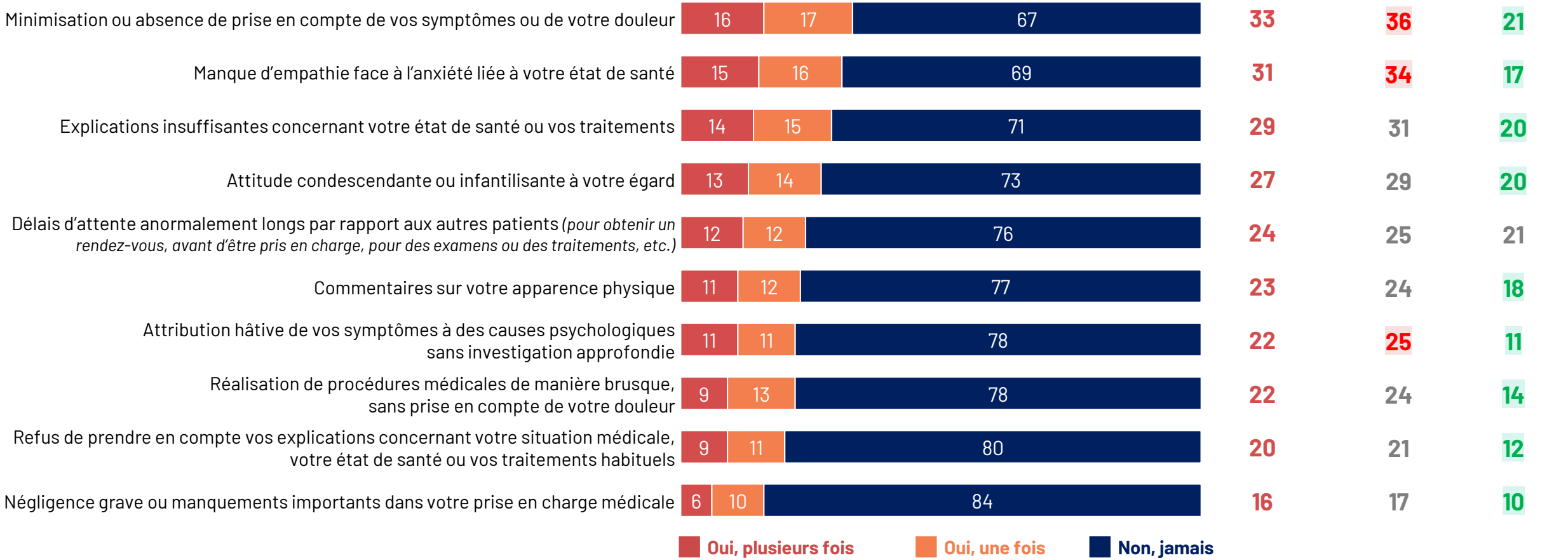
XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'autre sous-groupe

XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'autre sous-groupe

Résultats en %

Les manquements dans la prise en charge médicale sont les situations les plus fréquentes : minimisation des symptômes, non-prise en compte de la douleur ou de la situation médicale.

Population générale



Q12. Au cours de votre vie, avez-vous déjà été confronté/e à l'une des situations suivantes dans le cadre de soins de santé, notamment parce que certains professionnels de santé faisaient des suppositions ou portaient des jugements négatifs liés à qui vous êtes, à votre apparence ou à certaines de vos caractéristiques personnelles ?

Base : Ensemble (n=2 501)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'ensemble des répondants

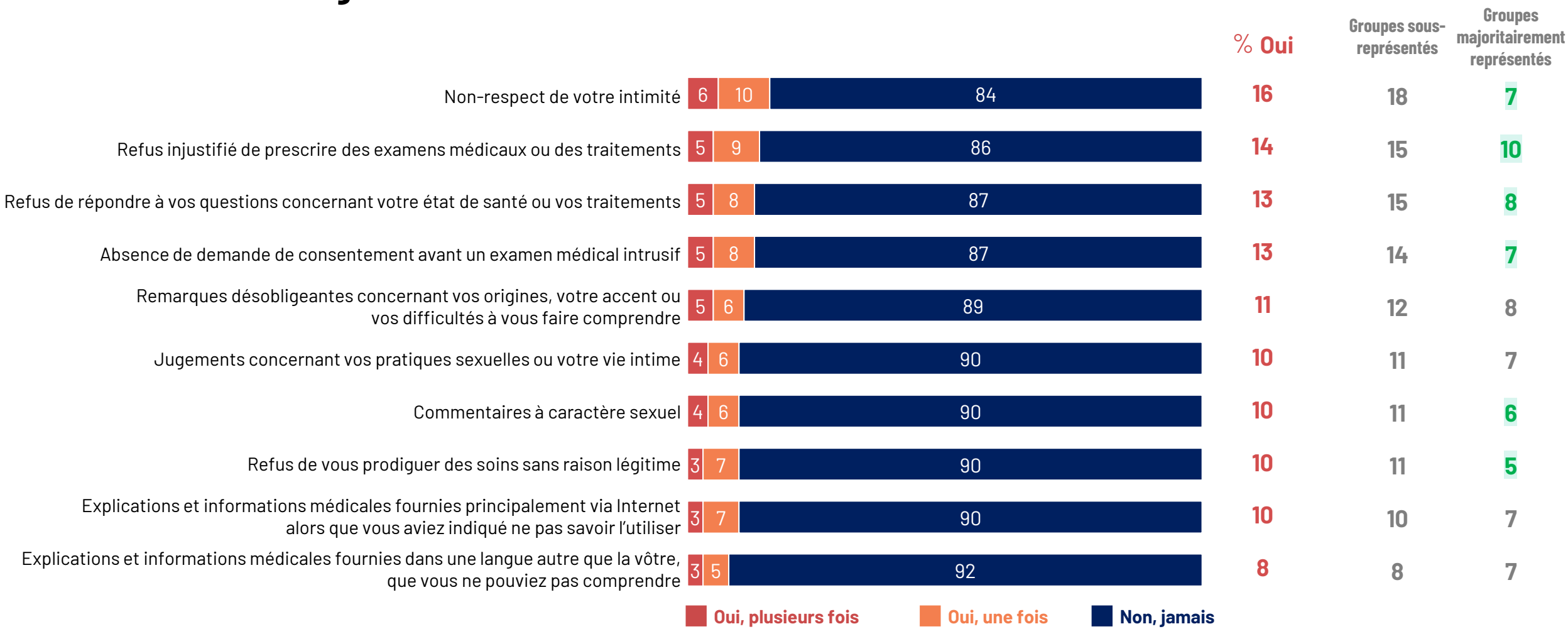
XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'ensemble des répondants

Résultats en %

© Ipsos bva | Sanofi | A Million Conversations | Octobre 2026

Les situations inappropriées en lien avec l'intimité, la vie sexuelle ou l'origine du patient sont loin d'être marginales.

Population générale



Q12. Au cours de votre vie, avez-vous déjà été confronté/e à l'une des situations suivantes dans le cadre de soins de santé, notamment parce que certains professionnels de santé faisaient des suppositions ou portaient des jugements négatifs liés à qui vous êtes, à votre apparence ou à certaines de vos caractéristiques personnelles ?

Base : Ensemble (n=2 501)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'ensemble des répondants

XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'ensemble des répondants

Résultats en %

© Ipsos bva | Sanofi | A Million Conversations | Octobre 2026

Ces situations sont d'autant plus rapportées par les personnes en situation de handicap, mais aussi par les femmes, les personnes d'origine ethnique non-majoritaire, les LGBTQIA+.

Groupes sous-représentés

% **Oui** [Plusieurs fois + Une fois]

	Groupes sous-représentés (n=2 046)	Groupes majoritairement représentés (n=455)	GENRE		ETHNICITÉ		ORIENTATION SEXUELLE		HANDICAP/MALADIE INVALIDANTE		AGE	
			Femme (n=1 323)	Homme (n=1 173)	Origine ethnique non-majoritaire (n=415)	Majorité ethnique (n=2 029)	LGBTQIA+ (n=352)	Non LGBTQIA+ (n=1 720)	En situation de handicap (n=464)	Sans handicap (n=2 034)	65 ans et plus (n=626)	18-64 ans (n=1 875)
Minimisation ou absence de prise en compte de vos symptômes ou de votre douleur	36	21	40	25	38	32	40	32	59	27	19	38
Manque d'empathie face à l'anxiété liée à votre état de santé	34	17	37	24	39	30	39	31	56	25	18	36
Explications insuffisantes concernant votre état de santé ou vos traitements	31	20	33	24	37	28	33	29	51	24	16	33
Attitude condescendante ou infantilisante à votre égard	29	20	31	22	37	26	36	27	44	23	13	32
Délais d'attente anormalement longs par rapport aux autres patients (pour obtenir un rendez-vous, avant d'être pris en charge, pour des examens ou des traitements, etc.)	25	21	23	25	32	22	25	23	37	21	18	26
Commentaires sur votre apparence physique	24	18	27	19	28	23	32	23	40	20	8	28
Attribution hâtive de vos symptômes à des causes psychologiques sans investigation approfondie	25	11	28	16	28	21	30	21	46	17	11	26
Réalisation de procédures médicales de manière brusque, sans prise en compte de votre douleur	24	14	26	17	27	21	31	21	41	18	12	26
Refus de prendre en compte vos explications concernant votre situation médicale, votre état de santé ou vos traitements habituels	21	12	22	17	24	19	26	18	45	14	9	23
Négligence grave ou manquements importants dans votre prise en charge médicale	17	10	17	14	21	15	23	15	33	12	9	19

Q12. Au cours de votre vie, avez-vous déjà été confronté/e à l'une des situations suivantes dans le cadre de soins de santé, notamment parce que certains professionnels de santé faisaient des suppositions ou portaient des jugements négatifs liés à qui vous êtes, à votre apparence ou à certaines de vos caractéristiques personnelles ?

Base : Ensemble (n=2 501)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'autre sous-groupe

XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'autre sous-groupe

Résultats en %

Ces situations sont d'autant plus rapportées par les personnes en situation de handicap, mais aussi par les femmes, les personnes d'origine ethnique non-majoritaire, les LGBTQIA+.

Groupes sous-représentés

% Oui [Plusieurs fois + Une fois]	Groupes sous-représentés (n=2 046)	Groupes majoritairement représentés (n=455)	GENRE		ETHNICITÉ		ORIENTATION SEXUELLE		HANDICAP/MALADIE INVALIDANTE		AGE	
			Femme (n=1 323)	Homme (n=1 173)	Origine ethnique non-majoritaire (n=415)	Majorité ethnique (n=2 029)	LGBTQIA+ (n=352)	Non LGBTQIA+ (n=1 720)	En situation de handicap (n=464)	Sans handicap (n=2 034)	65 ans et plus (n=626)	18-64 ans (n=1 875)
Non-respect de votre intimité	18	7	18	13	21	15	28	14	32	12	7	19
Refus injustifié de prescrire des examens médicaux ou des traitements	15	10	16	12	19	13	19	13	29	11	5	17
Refus de répondre à vos questions concernant votre état de santé ou vos traitements	15	8	15	12	20	12	20	12	29	10	6	16
Absence de demande de consentement avant un examen médical intrusif	14	7	15	10	18	12	18	12	28	9	6	15
Remarques désobligeantes concernant vos origines, votre accent ou vos difficultés à vous faire comprendre	12	8	10	12	24	9	19	9	23	8	4	14
Jugements concernant vos pratiques sexuelles ou votre vie intime	11	7	11	10	15	10	23	8	20	8	3	13
Commentaires à caractère sexuel	11	6	12	8	16	9	18	9	18	9	3	13
Refus de vous prodiguer des soins sans raison légitime	11	5	11	8	16	8	16	8	22	7	4	11
Explications et informations médicales fournies principalement via Internet alors que vous aviez indiqué ne pas savoir l'utiliser	10	7	9	10	15	8	15	8	19	7	5	11
Explications et informations médicales fournies dans une langue autre que la vôtre, que vous ne pouviez pas comprendre	8	7	7	9	12	8	11	7	18	6	2	10

Q12. Au cours de votre vie, avez-vous déjà été confronté/e à l'une des situations suivantes dans le cadre de soins de santé, notamment parce que certains professionnels de santé faisaient des suppositions ou portaient des jugements négatifs liés à qui vous êtes, à votre apparence ou à certaines de vos caractéristiques personnelles ?

Base : Ensemble (n=2 501)

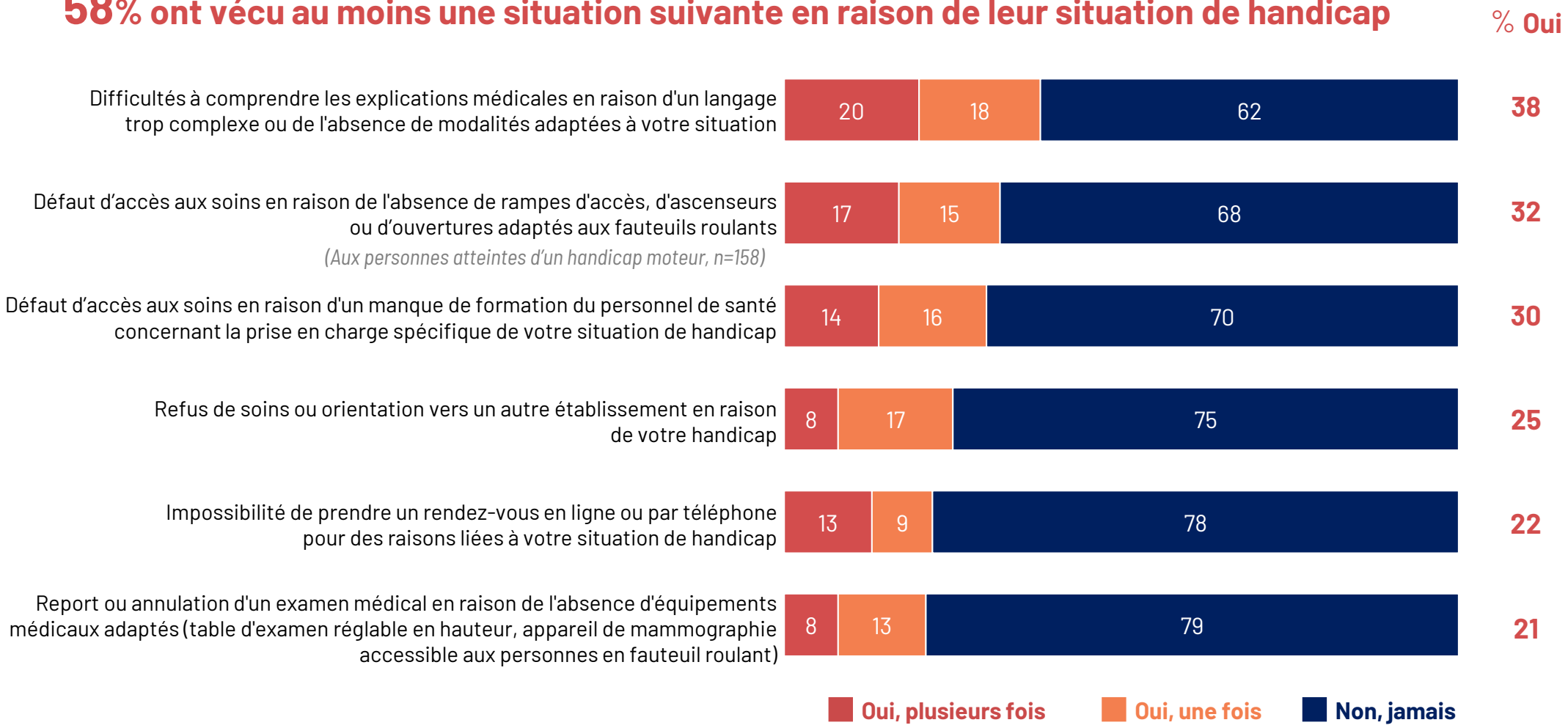
XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'autre sous-groupe

XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'autre sous-groupe

Résultats en %

Près de la moitié des personnes en situation de handicap ont rencontré des difficultés d'accessibilité des soins.

58% ont vécu au moins une situation suivante en raison de leur situation de handicap



Q11. Avez-vous déjà vécu l'une des situations suivantes en raison de votre situation de handicap lorsque vous vous êtes rendu dans un établissement ou un service de santé ?
Base : Personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie invalidante qui réduit leur capacité à effectuer leurs activités quotidiennes (n=464)

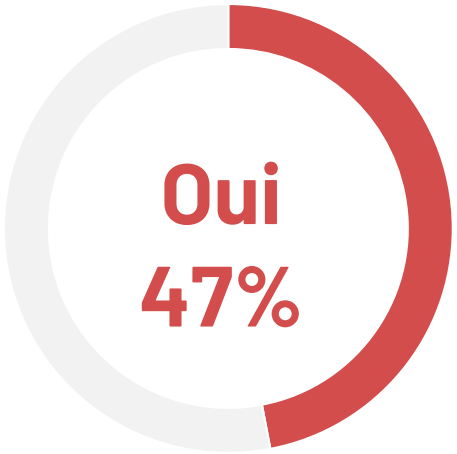
CES MAUVAISES EXPÉRIENCES DANS LE PARCOURS DE SOINS VIENNENT FRAGILISER LA CONFIANCE ACCORDÉE AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ...

2

Près d'1 personne sur 2 ayant été concernée par une situation négative lors de son parcours de soins déclare avoir perdu confiance dans des professionnels de santé, et même près de 4 sur 10 dans le système de santé.

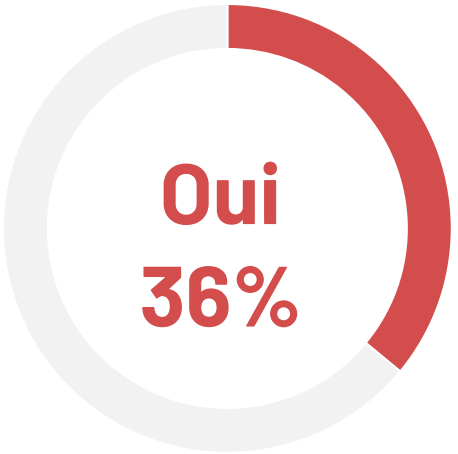
Population générale

Perte de confiance dans un ou plusieurs PROFESSIONNELS DE SANTÉ (médecin, infirmièr/e, gynécologue, etc.)



Groupes sous-représentés	Groupes majoritairement représentés
50	35

Perte de confiance dans le SYSTÈME DE SOINS EN SANTÉ EN GÉNÉRAL



Groupes sous-représentés	Groupes majoritairement représentés
38	29

Q14. Ce(s) expériences vous ont-elles fait perdre confiance en.....?
Base : Répondants ayant vécu au moins une expérience négative (n=1 585)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'ensemble des répondants
XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'ensemble des répondants

Résultats en %

© Ipsos bva | Sanofi | A Million Conversations | Octobre 2026

Les personnes en situation de handicap et les femmes sont plus susceptibles d'avoir perdu confiance envers les professionnels de santé.

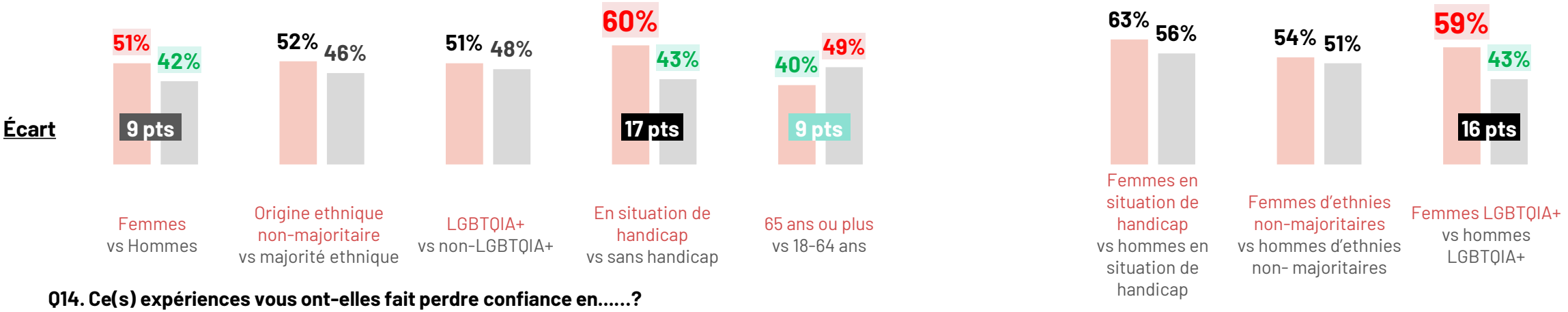
Groupes sous-représentés



Écart
15 pts

50% appartenant à des groupes sous-représentés rapportent que ces expériences inappropriées leur ont faire **perdre confiance envers les PROFESSIONNELS DE SANTÉ**
vs 35% des groupes majoritairement représentés

DÉTAILS



Q14. Ce(s) expériences vous ont-elles fait perdre confiance en.....?
Base : Répondants ayant vécu au moins une expérience négative (n=1 585)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'autre sous-groupe
XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'autre sous-groupe

Résultats en %

© Ipsos bva | Sanofi | A Million Conversations | Octobre 2026

Le constat est similaire s'agissant de la perte de confiance dans le système de santé : les personnes en situation de handicap et les femmes sont d'autant plus nombreuses à avoir perdu confiance.

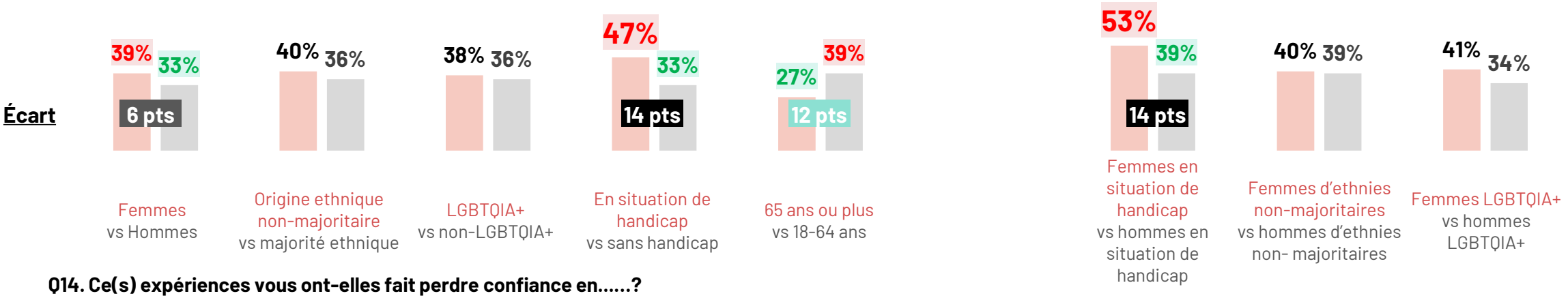
Groupes sous-représentés



Écart
9 pts

38% appartenant à des groupes sous-représentés rapportent que ces expériences inappropriées leur ont faire **perdre confiance envers le SYSTÈME DE SOINS DE SANTÉ**
vs 29% des groupes majoritairement représentés

DÉTAILS

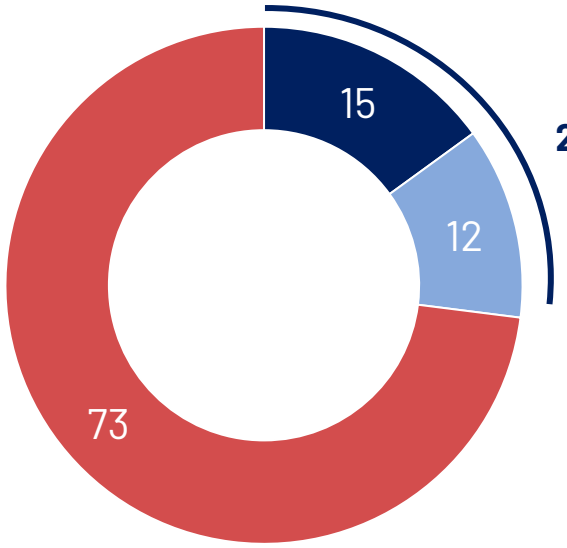


Q14. Ce(s) expériences vous ont-elles fait perdre confiance en.....?
Base : Répondants ayant vécu au moins une expérience négative (n=1 585)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'autre sous-groupe
XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'autre sous-groupe

Résultats en %

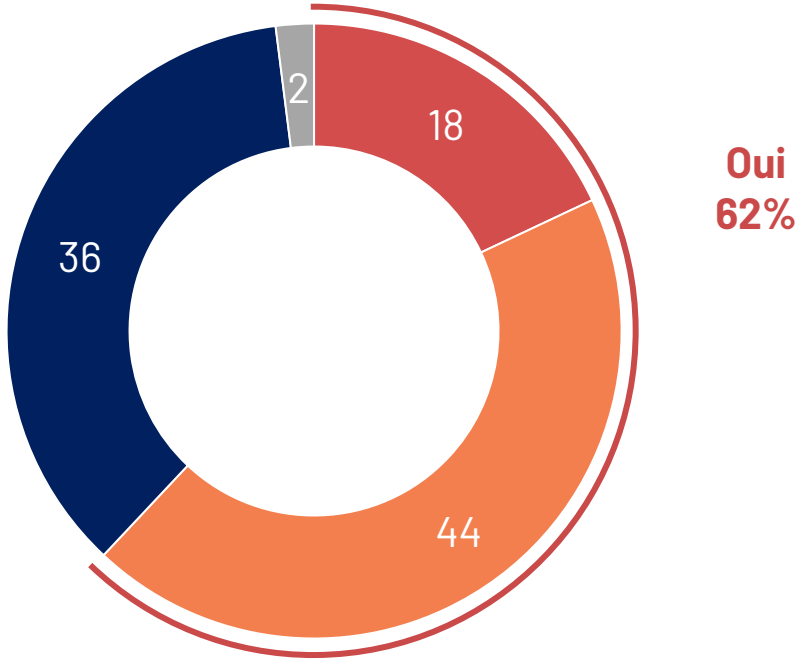
Près des 2/3 des personnes ayant actuellement un statut d'aidant, déclarent avoir perdu confiance dans le système de santé à cause de mauvaises expériences vécues par leur proche.



Oui, et j'aide régulièrement pour les rendez-vous médicaux
(accompagnement, organisation du transport, etc.)

Oui, mais je n'aide généralement pas pour les rendez-vous médicaux

Non, je n'apporte actuellement aucune aide à une personne dépendante



Oui, plusieurs fois

Oui, quelques fois

Non, jamais

Ne sait pas

Q20. Apportez-vous actuellement une aide ou un soutien à une personne dépendante (en situation de handicap, malade ou âgée) ? *Base : Ensemble (n=2 501)*
Q21. Avez-vous déjà perdu confiance dans le système de santé parce que la personne dont vous vous occupez a été mal traitée en raison de sa situation de dépendance ?
Base : A ceux qui apportent régulièrement du soutien à une personne dépendante (n=371)

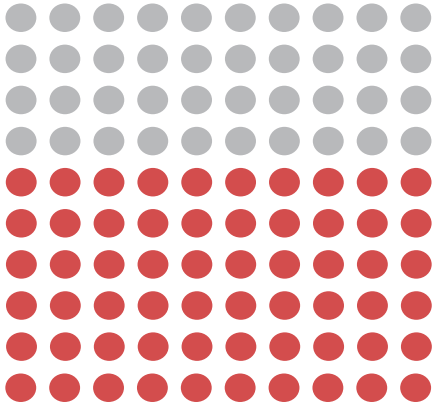
Résultats en %

CES SITUATIONS NÉGATIVES ONT ÉGALEMENT DES CONSÉQUENCES GRAVES SUR LE SUIVI MÉDICAL, ET PLUS LARGEMENT SUR L'ÉTAT DE SANTÉ DES PUBLICS CONCERNÉS

3

A la suite de ces situations inappropriées, 6 personnes sur 10 rapportent plusieurs conséquences négatives, que ce soit sur leur suivi médical ou sur leur état de santé.

Population générale



60% rapportent plusieurs conséquences dues à leurs expériences négatives vécues dans le cadre de leurs soins médicaux.

GROUPES SOUS-REPRÉSENTÉS
62%

- *Vous avez cessé de consulter ce professionnel de santé en particulier, mais en avez consulté un autre*
- *Impact négatif sur votre santé mentale (anxiété, stress, traumatisme)*
- *Réduction de la fréquence de vos consultations médicales*
- *Évitement des soins médicaux, sauf en cas d'extrême urgence*

GROUPES MAJORITAIREMENT REPRÉSENTÉS
51%

- *Recours principalement à des outils numériques (sites web, applications ou forums en ligne) pour gérer votre santé, au détriment d'une consultation auprès de professionnels de santé*
- *Aggravation de votre état de santé en raison d'un manque de suivi médical*
- *Refus de certains soins ou examens*
- *Vous avez cessé de recourir à tout professionnel de santé*

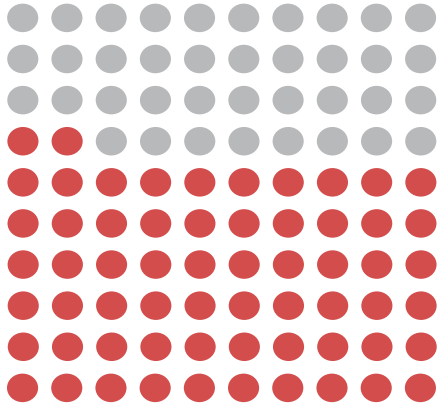
Q13. Dans quelle mesure cette ou ces expériences négatives dans le système de santé ont-elles entraîné les conséquences suivantes ?
Base : Répondants ayant vécu au moins une expérience négative (n=1 585)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'ensemble des répondants
XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'ensemble des répondants

Résultats en %

Plus de 6 personnes sur 10 issues des groupes sous-représentés rapportent de multiples conséquences, soit 11 points de plus que les groupes majoritairement représentés, un constat toujours plus marqué chez les personnes en situation de handicap

Groupes sous-représentés



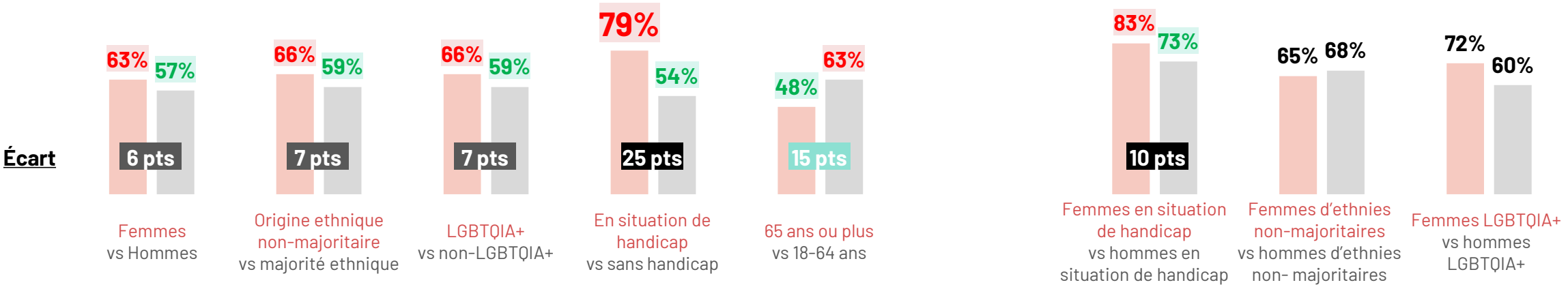
Écart 11 pts

Parmi les groupes sous-représentés,

62% rapportent plusieurs conséquences dues à leurs expériences négatives vécues dans le cadre de leurs soins médicaux.

vs 51% des groupes majoritairement représentés

DÉTAILS



Q13. Dans quelle mesure cette ou ces expériences négatives dans le système de santé ont-elles entraîné les conséquences suivantes ?

Base : Répondants ayant vécu au moins une expérience négative (n=1 585)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'autre sous-groupe

XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'autre sous-groupe

Résultats en %

Dans le détail, ces expériences négatives ont conduit 7 personnes sur 10 à réduire voire arrêter tous soins ou examens. La moitié rapporte même des impacts directs sur leur état de santé.

Population générale

70% *rapportent au moins un* ***désengagement médical***

72% des groupes sous-représentés

63% des groupes majoritairement représentés

52%	Vous avez cessé de consulter ce professionnel de santé en particulier, mais en avez consulté un autre
41%	Réduction de la fréquence de vos consultations médicales
29%	Refus de certains soins ou examens
23%	Vous avez cessé de recourir à tout professionnel de santé

50% *rapportent au moins une* ***conséquence sur leur santé***

53% des groupes sous-représentés

38% des groupes majoritairement représentés

43%	Impact négatif sur votre santé mentale (anxiété, stress, traumatisme)
29%	Aggravation de votre état de santé en raison d'un manque de suivi médical

Q13. Dans quelle mesure cette ou ces expériences négatives dans le système de santé ont-elles entraîné les conséquences suivantes ?
Base : Répondants ayant vécu au moins une expérience négative (n=1 585)

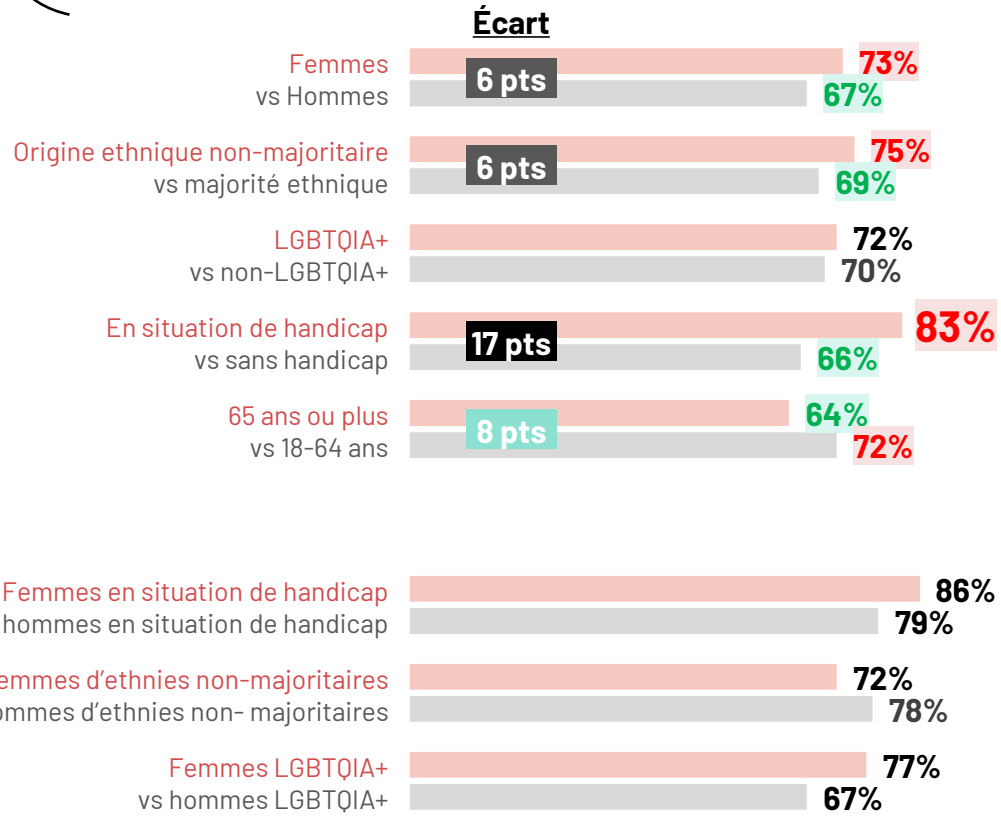
Des conséquences beaucoup plus répandues parmi les groupes sous-représentés, notamment chez les personnes en situation de handicap.

Groupes sous-représentés

Parmi les groupes sous-représentés :

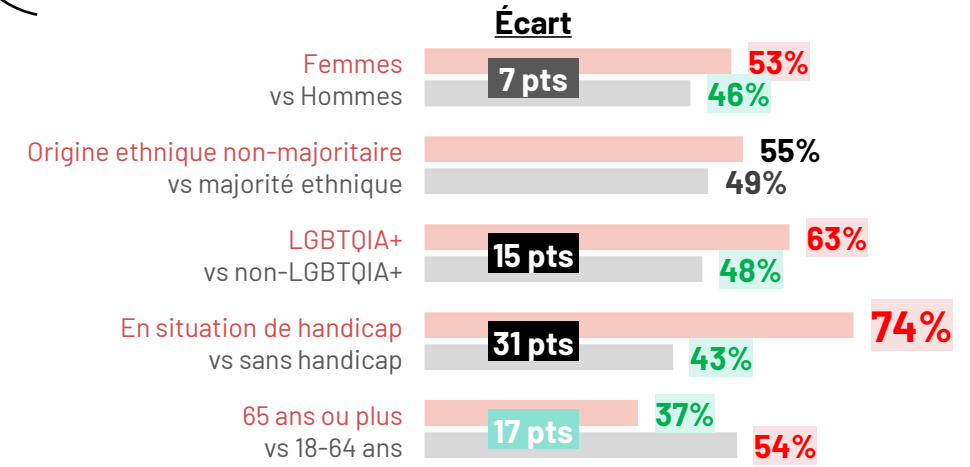
72% *rapportent au moins un* ***désengagement médical***
vs 63% des groupes majoritairement représentés

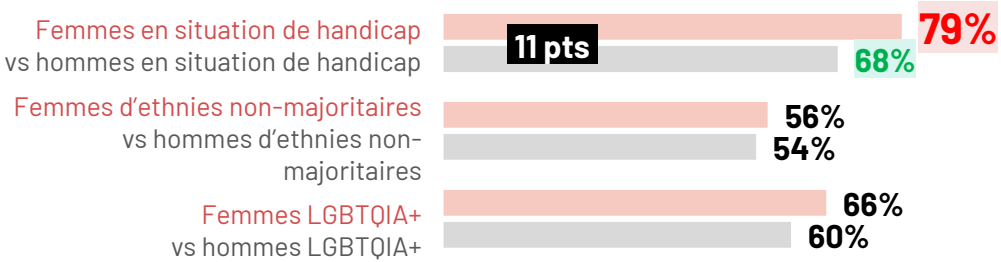
Écart 9 pts



53% *rapportent au moins une* ***conséquence sur leur santé***
vs 38% des groupes majoritairement représentés

Écart 15 pts





Q13. Dans quelle mesure cette ou ces expériences négatives dans le système de santé ont-elles entraîné les conséquences suivantes ?
Base : Répondants ayant vécu au moins une expérience négative (n=1 585)

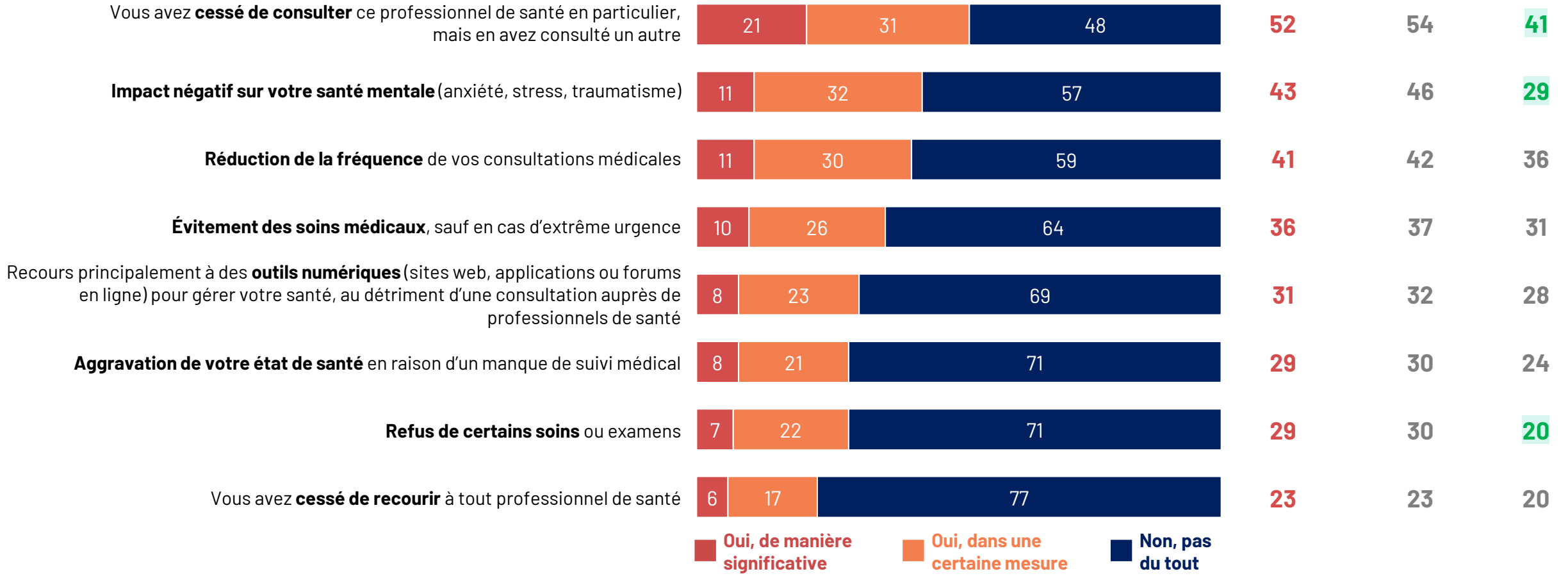
XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'autre sous-groupe
XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'autre sous-groupe

Résultats en %

© Ipsos bva | Sanofi | A Million Conversations | Octobre 2026

Si la moitié des individus se tournent vers un autre professionnel de santé en cas de mauvaises expériences, ils sont près d'1/4 à arrêter tout suivi médical.

Population générale



Q13. Dans quelle mesure cette ou ces expériences négatives dans le système de santé ont-elles entraîné les conséquences suivantes ?

Base : Répondants ayant vécu au moins une expérience négative (n=1 585)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'ensemble des répondants

XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'ensemble des répondants

© Ipsos bva | Sanofi | A Million Conversations | Octobre 2026

Résultats en %

Près d'un tiers des personnes avec une origine ethnique non-majoritaire ou en situation de handicap ont renoncé à se faire suivre par des professionnels de santé.

Groupes sous-représentés

= Désengagement médical

% Oui [De manière significative + Dans une certaine mesure]

	Groupes sous-représentés (n=1 338)	Groupes majoritairement représentés (n=247)	GENRE: Femme (n=908)	GENRE: Homme (n=675)	ETHNICITÉ: Origine ethnique non-majoritaire (n=302)	ETHNICITÉ: Majorité ethnique (n=1 259)	ORIENTATION SEXUELLE: LGBTQIA+ (n=252)	ORIENTATION SEXUELLE: Non LGBTQIA+ (n=1 085)	HANDICAP/MALADIE INVALIDANTE: En situation de handicap (n=384)	HANDICAP/MALADIE INVALIDANTE: Sans handicap (n=1 199)	AGE: 65 ans et plus (n=289)	AGE: 18-64 ans (n=1 296)
Vous avez **cessé de consulter** ce professionnel de santé en particulier, **mais en avez consulté un autre**	54	41	56	48	56	52	56	52	65	48	47	54
Impact négatif sur votre santé mentale (anxiété, stress, traumatisme)	46	29	47	39	48	42	56	41	67	36	29	47
Réduction de la fréquence de vos consultations médicales	42	36	42	40	47	40	48	41	54	37	31	44
Évitement des soins médicaux, sauf en cas d'extrême urgence	37	31	36	34	41	35	41	35	49	31	21	39
Recours principalement à des outils numériques *(sites web, applications ou forums en ligne)* pour gérer votre santé, au détriment d'une consultation auprès de professionnels de santé	32	28	32	30	41	29	36	30	45	27	19	34
Aggravation de votre état de santé en raison d'un manque de suivi médical	30	24	31	27	31	29	38	26	49	23	19	32
Refus de certains soins ou examens	30	20	30	27	33	28	35	27	43	24	21	30
Vous avez cessé de recourir à tout professionnel de santé	23	20	23	21	31	21	23	21	33	19	13	25

Q13. Dans quelle mesure cette ou ces expériences négatives dans le système de santé ont-elles entraîné les conséquences suivantes ?

Base : Répondants ayant vécu au moins une expérience négative (n=1 585)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'autre sous-groupe

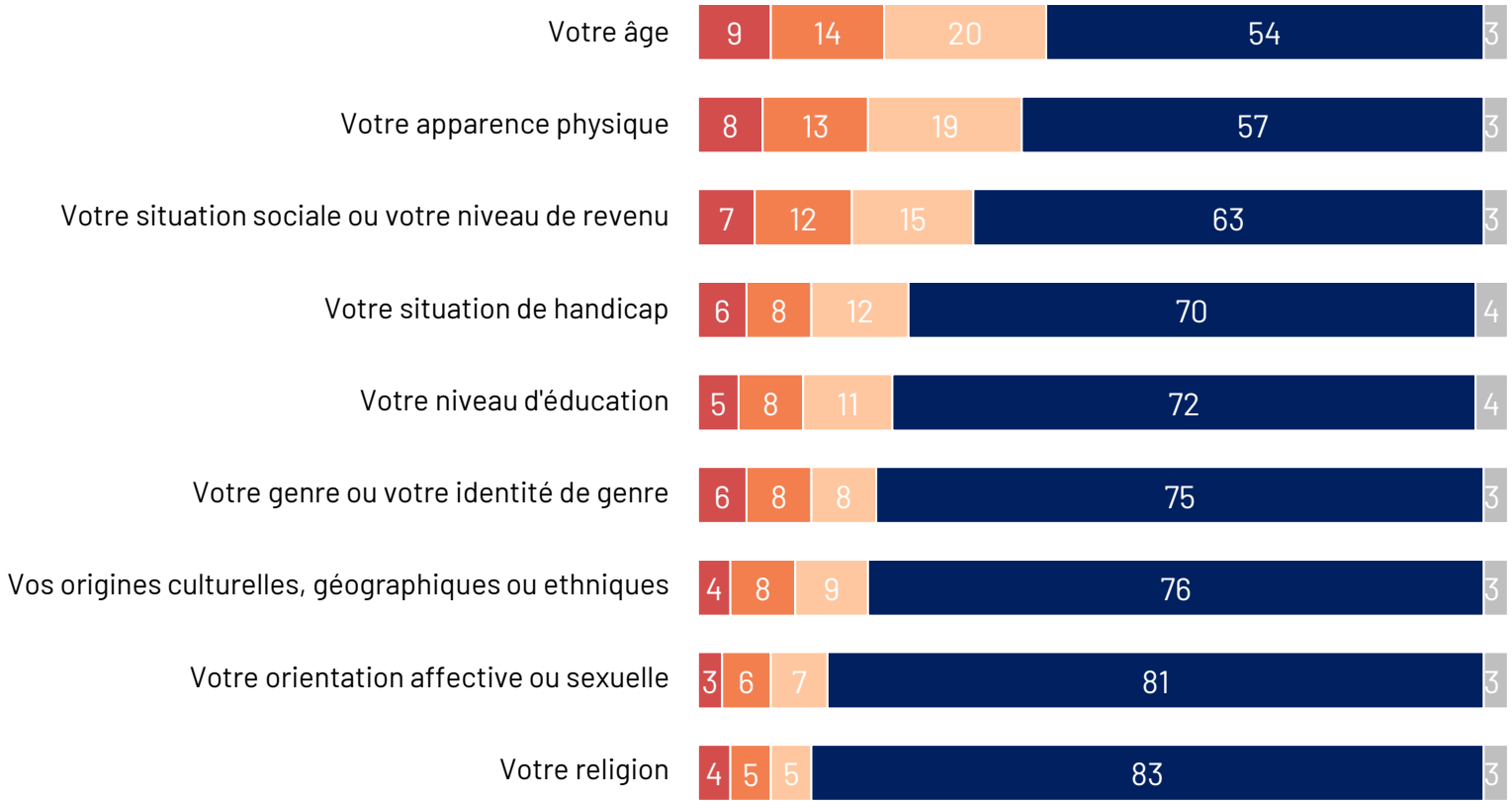
XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'autre sous-groupe

Résultats en %

© Ipsos bva | Sanofi | A Million Conversations | Octobre 2026

L’âge apparait comme le facteur ayant eu le plus d’impact sur les mauvaises expériences vécues, suivi de près par l’apparence physique.

Population générale



	% Oui	Groupes sous-représentés	Groupes majoritairement représentés
Votre âge	43	44	39
Votre apparence physique	40	41	36
Votre situation sociale ou votre niveau de revenu	34	34	37
Votre situation de handicap	26	27	18
Votre niveau d'éducation	24	24	25
Votre genre ou votre identité de genre	22	23	18
Vos origines culturelles, géographiques ou ethniques	21	21	23
Votre orientation affective ou sexuelle	16	17	16
Votre religion	14	14	18

Q15. En pensant aux expériences que vous avez vécues dans le cadre de soins de santé et qui vous ont fait perdre confiance en un professionnel de santé ou dans le système de santé, dans quelle mesure pensez-vous que chacune des caractéristiques suivantes a influencé la manière dont vous avez été traité/e ?

Base : Répondants ayant vécu au moins une expérience négative (n=1 585)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l’ensemble des répondants

XX% - proportion significativement inférieure comparé à l’ensemble des répondants

© Ipsos bva | Sanofi | A Million Conversations | Octobre 2026

Résultats en %

L'apparence physique apparait comme un facteur important ayant eu un impact sur le vécu médical des personnes d'origine ethnique non-majoritaire, des LGBTQIA+ et des personnes en situation de handicap.

Groupes sous-représentés

% **Oui** [Beaucoup + En partie + Un peu]	Groupes sous-représentés *(n=1 338)*	Groupes majoritairement représentés *(n=247)*	GENRE		ETHNICITÉ		ORIENTATION SEXUELLE		HANDICAP/MALADIE INVALIDANTE		AGE	
			Femme *(n=908)*	Homme *(n=675)*	Origine ethnique non-majoritaire *(n=302)*	Majorité ethnique *(n=1 259)*	LGBTQIA+ *(n=252)*	Non LGBTQIA+ *(n=1 085)*	En situation de handicap *(n=384)*	Sans handicap *(n=1 199)*	65 ans et plus *(n=289)*	18-64 ans *(n=1 296)*
Votre âge	**44**	**39**	45	41	45	43	46	43	**51**	**41**	**35**	**45**
Votre apparence physique	**41**	**36**	41	38	**49**	**38**	**47**	**39**	**50**	**36**	**19**	**45**
Votre situation sociale ou votre niveau de revenu	**34**	**37**	**32**	**37**	**40**	**33**	36	32	**50**	**29**	**19**	**38**
Votre situation de handicap	**27**	**18**	25	27	27	26	**31**	**23**	**64**	**13**	**13**	**29**
Votre niveau d'éducation	**24**	**25**	23	25	**30**	**22**	25	23	**32**	**21**	**12**	**26**
Votre genre ou votre identité de genre	**23**	**18**	**24**	**19**	**31**	**19**	**34**	**19**	**27**	**20**	**4**	**26**
Vos origines culturelles, géographiques ou ethniques	**21**	**23**	19	23	**43**	**16**	22	19	22	20	**7**	**24**
Votre orientation affective ou sexuelle	**17**	**16**	**13**	**21**	**24**	**14**	**33**	**12**	**22**	**15**	**5**	**19**
Votre religion	**14**	**18**	**11**	**18**	**25**	**12**	13	13	16	14	**5**	**16**

Q15. En pensant aux expériences que vous avez vécues dans le cadre de soins de santé et qui vous ont fait perdre confiance en un professionnel de santé ou dans le système de santé, dans quelle mesure pensez-vous que chacune des caractéristiques suivantes a influencé la manière dont vous avez été traité/e ?

Base : Répondants ayant vécu au moins une expérience négative (n=1 585)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'autre sous-groupe

XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'autre sous-groupe

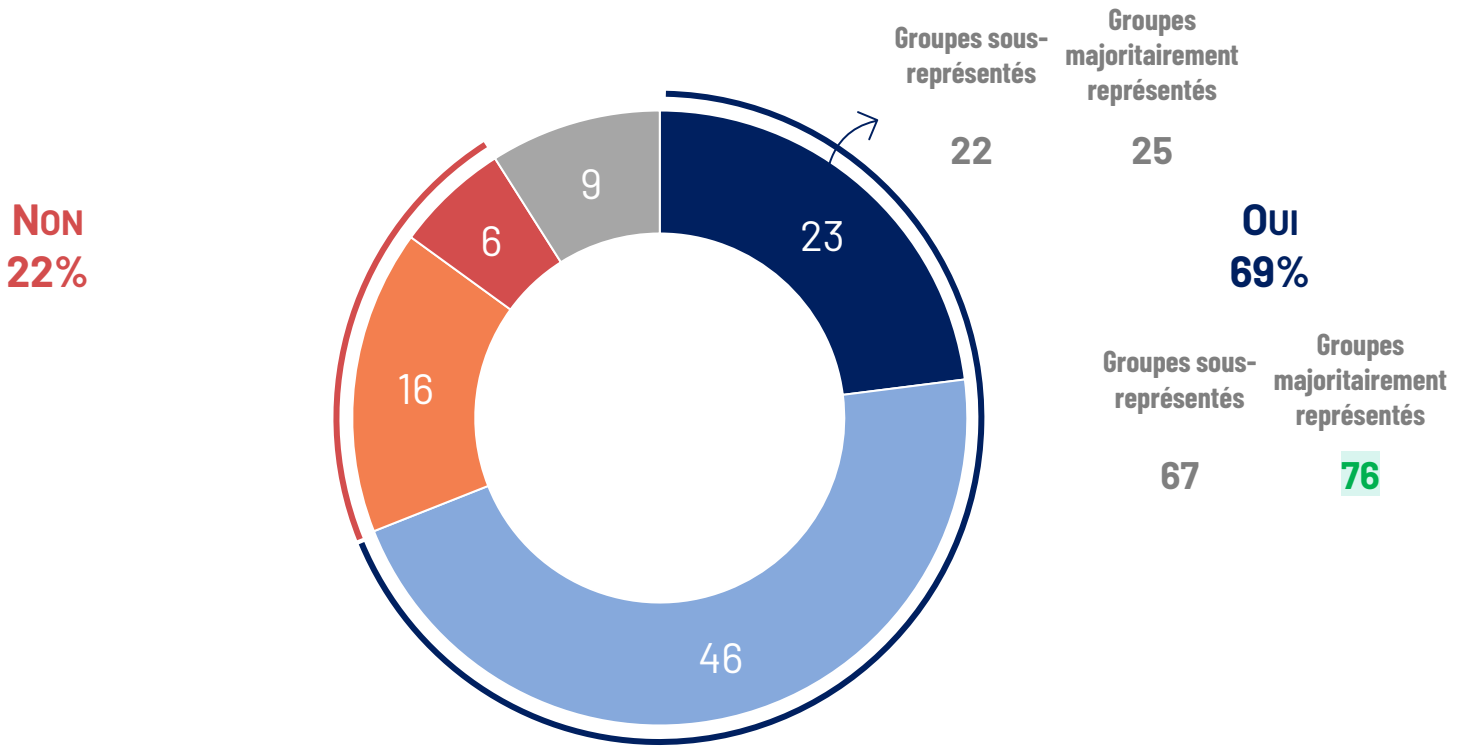
Résultats en %

UNE INSUFFISANTE ÉQUITÉ DU SYSTÈME DE SANTÉ EN FRANCE

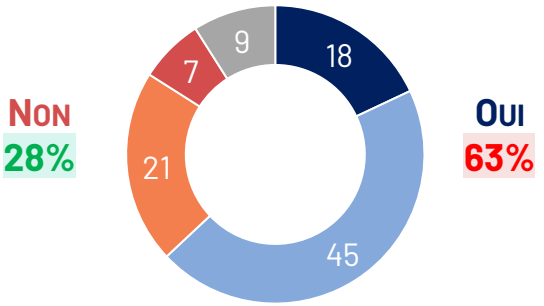
4

Si près de 7 personnes sur 10 estiment que le système de santé français permet un accès aux soins et une prise en charge équitables, ils sont moins d'un quart à en être pleinement convaincus.

Population générale



Personnes ayant été confrontées à une ou plusieurs situations inappropriées dans le cadre de leurs soins médicaux



Oui, tout à fait | Oui, plutôt | Non, plutôt pas | Non, pas du tout | Ne sait pas

Q17. Diriez-vous que le système de santé en France permet à des personnes ayant le même profil que vous (âge, origine, handicap, orientation affective ou sexuelle, identité de genre, religion, etc.) d'accéder aux soins et d'être prises en charge aussi bien que les autres patients ?

Base : Ensemble (n=2 501)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'ensemble des répondants
XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'ensemble des répondants

Résultats en %

Plus de 2 personnes sur 3 appartenant à un groupe sous-représenté estiment que le système de santé est équitable, soit 9 points de moins que les groupes majoritairement représentés. Cette proportion tombe à 58 % parmi les personnes en situation de handicap.

Groupes sous-représentés

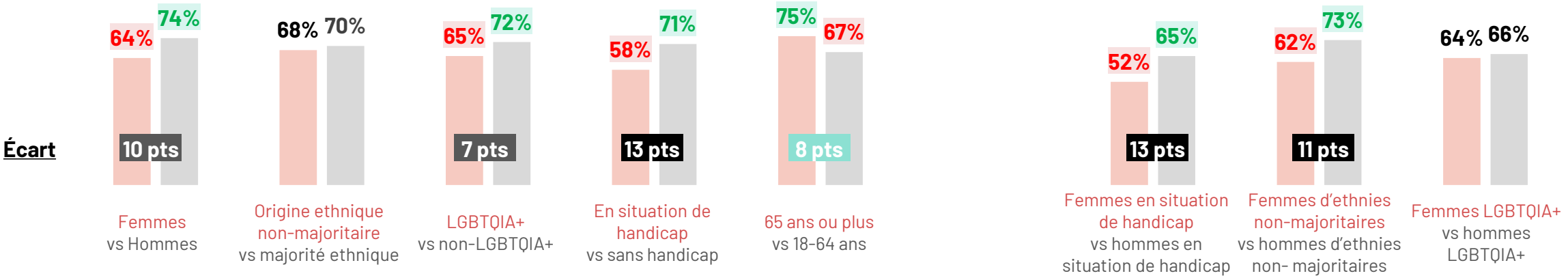


Écart
9 pts

67% appartenant à des groupes sous-représentés estiment que **le système de santé en France est équitable**

vs 76% des groupes majoritairement représentés

DÉTAILS



Q17. Diriez-vous que le système de santé en France permet à des personnes ayant le même profil que vous (âge, origine, handicap, orientation affective ou sexuelle, identité de genre, religion, etc.) d'accéder aux soins et d'être prises en charge aussi bien que les autres patients ?

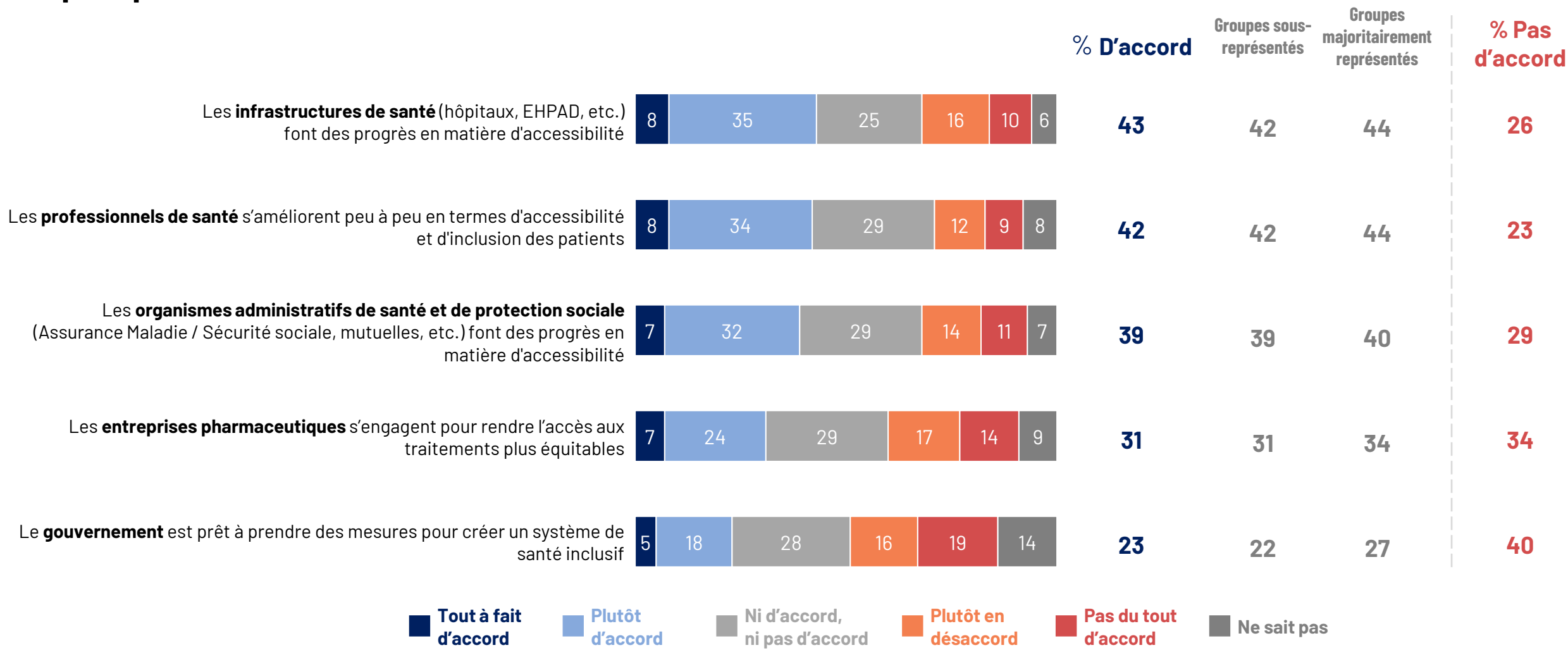
Base : Ensemble (n=2 501)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'autre sous-groupe
XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'autre sous-groupe

Résultats en %

Cependant, l'accessibilité reste un sujet où les efforts ne sont jugés pas suffisants, quel que soit l'interlocuteur de santé considéré.

Population générale



Q16. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec chacune des affirmations suivantes ?

Base : Ensemble (n=2 501)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'ensemble des répondants

XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'ensemble des répondants

Résultats en %

Les femmes portent un regard plus critique sur l'accessibilité des soins.

Groupes sous-représentés

% D'accord [Tout à fait d'accord + Plutôt d'accord]	Groupes sous-représentés (n=2 046)	Groupes majoritairement représentés (n=455)	GENRE		ETHNICITÉ		ORIENTATION SEXUELLE		HANDICAP/MALADIE INVALIDANTE		AGE	
			Femme (n=1 323)	Homme (n=1 173)	Origine ethnique non-majoritaire (n=415)	Majorité ethnique (n=2 029)	LGBTQIA+ (n=352)	Non LGBTQIA+ (n=1 720)	En situation de handicap (n=464)	Sans handicap (n=2 034)	65 ans et plus (n=626)	18-64 ans (n=1 875)
Les infrastructures de santé (hôpitaux, EHPAD, etc.) font des progrès en matière d'accessibilité	42	44	38	47	43	43	41	42	42	42	47	41
Les professionnels de santé s'améliorent peu à peu en termes d'accessibilité et d'inclusion des patients	42	44	39	47	38	45	45	43	41	43	48	41
Les organismes administratifs de santé et de protection sociale (Assurance Maladie / Sécurité sociale, mutuelles, etc.) font des progrès en matière d'accessibilité	39	40	35	45	41	39	41	39	39	39	43	38
Les entreprises pharmaceutiques s'engagent pour rendre l'accès aux traitements plus équitables	31	34	29	34	34	31	29	31	31	31	32	31
Le gouvernement est prêt à prendre des mesures pour créer un système de santé inclusif	22	27	19	27	27	22	22	22	23	23	20	24

Q16. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec chacune des affirmations suivantes ?

Base : Ensemble (n=2 501)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'autre sous-groupe

XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'autre sous-groupe

Résultats en %

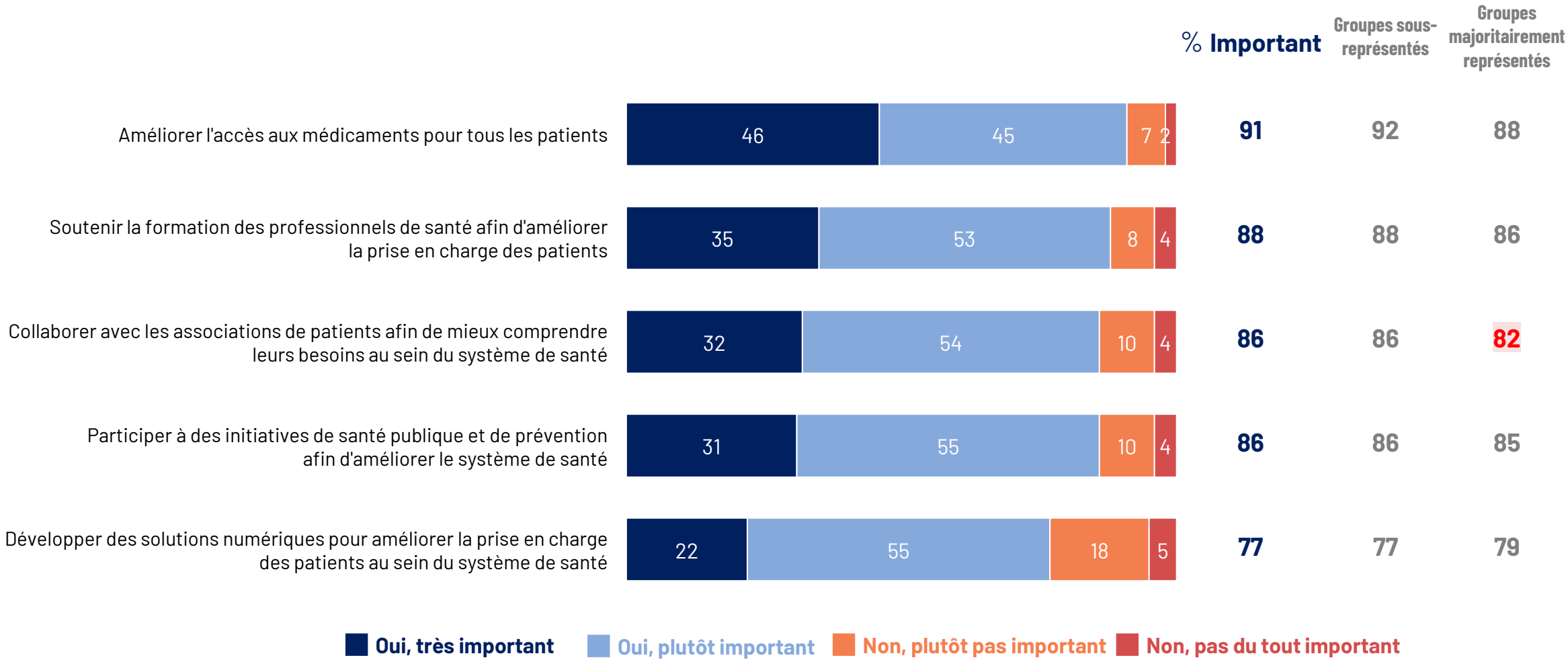
© Ipsos bva | Sanofi | A Million Conversations | Octobre 2026

LES ATTENTES SONT NOMBREUSES POUR CONSTRUIRE, DEMAIN, UN SYSTÈME DE SANTÉ ACCESSIBLE ET INCLUSIF

5

Pour beaucoup, les laboratoires pharmaceutiques doivent incarner un rôle majeur pour améliorer la prise en charge des patients et le système de santé de façon plus globale.

Population générale



Q18. Pensez-vous que les entreprises pharmaceutiques ont un rôle important à jouer dans les domaines suivants ?

Base : Ensemble (n=2 501)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'ensemble des répondants

XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'ensemble des répondants

© Ipsos bva | Sanofi | A Million Conversations | Octobre 2026

Résultats en %

Les 65 ans et plus sont plus susceptibles de reconnaitre le rôle clé des laboratoires pharmaceutiques.

Groupes sous-représentés

% **Important** [Très important + Plutôt important]	Groupes sous-représentés (n=2 046)	Groupes majoritairement représentés (n=455)	GENRE		ETHNICITÉ		ORIENTATION SEXUELLE		HANDICAP/MALADIE INVALIDANTE		AGE	
			Femme (n=1 323)	Homme (n=1 173)	Origine ethnique non-majoritaire (n=415)	Majorité ethnique (n=2 029)	LGBTQIA+ (n=352)	Non LGBTQIA+ (n=1 720)	En situation de handicap (n=464)	Sans handicap (n=2 034)	65 ans et plus (n=626)	18-64 ans (n=1 875)
Améliorer l'accès aux médicaments pour tous les patients	92	88	92	90	90	92	90	93	91	91	95	90
Soutenir la formation des professionnels de santé afin d'améliorer la prise en charge des patients	88	86	89	86	84	89	85	89	89	88	92	86
Collaborer avec les associations de patients afin de mieux comprendre leurs besoins au sein du système de santé	86	82	88	83	85	86	83	87	86	85	86	85
Participer à des initiatives de santé publique et de prévention afin d'améliorer le système de santé	86	85	86	85	85	86	83	87	84	86	90	84
Développer des solutions numériques pour améliorer la prise en charge des patients au sein du système de santé	77	79	78	76	76	78	77	77	73	78	77	77

Q18. Pensez-vous que les entreprises pharmaceutiques ont un rôle important à jouer dans les domaines suivants ?

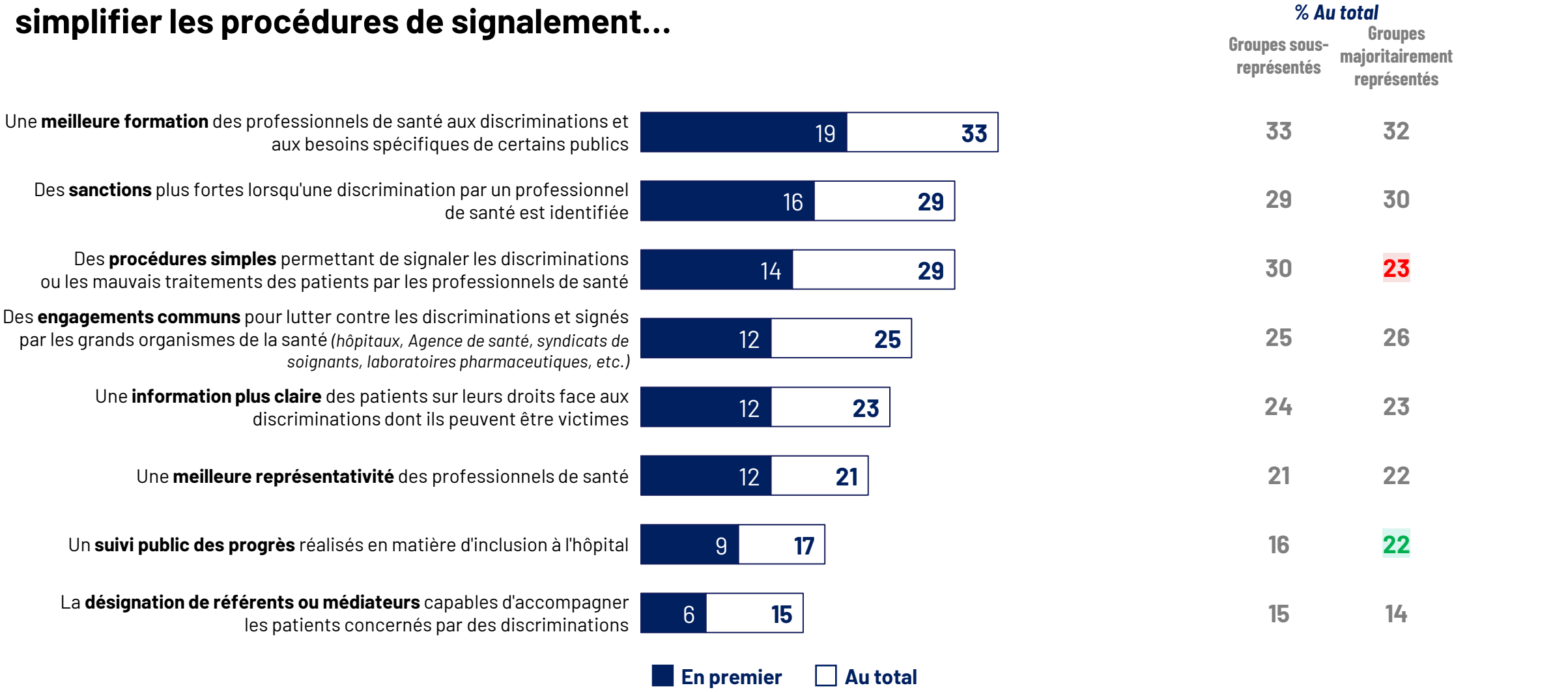
Base : Ensemble (n=2 501)

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'autre sous-groupe

XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'autre sous-groupe

Pour un système de santé plus inclusif, une multitude de mesures sont attendues: former les professionnels de santé, sanctionner plus durement les discriminations, simplifier les procédures de signalement...

Population générale



Q19. Parmi les mesures suivantes, quelles sont celles qui vous donneraient le plus le sentiment que le système de santé devient plus inclusif avec les personnes comme vous ?
Base : Ensemble (n=2 501) – Total supérieur à 100, 2 réponses possibles

XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'ensemble des répondants
XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'ensemble des répondants

© Ipsos bva | Sanofi | A Million Conversations | Octobre 2026

Résultats en %

Pour les personnes d'origine ethnique non-majoritaire ou LGBTQIA+, l'inclusivité du système de santé passerait en premier lieu par des sanctions plus fortes.

Groupes sous-représentés

% Au total	Groupes sous-représentés (n=2 046)	Groupes majoritairement représentés (n=455)	GENRE		ETHNICITÉ		ORIENTATION SEXUELLE		HANDICAP/MALADIE INVALIDANTE		AGE	
			Femme (n=1 323)	Homme (n=1 173)	Origine ethnique non-majoritaire (n=415)	Majorité ethnique (n=2 029)	LGBTQIA+ (n=352)	Non LGBTQIA+ (n=1 720)	En situation de handicap (n=464)	Sans handicap (n=2 034)	65 ans et plus (n=626)	18-64 ans (n=1 875)
Une meilleure formation des professionnels de santé aux discriminations et aux besoins spécifiques de certains publics	33	32	34	31	28	34	32	33	35	32	31	33
Des sanctions plus fortes lorsqu'une discrimination par un professionnel de santé est identifiée	29	30	29	30	32	29	37	29	28	30	28	30
Des procédures simples permettant de signaler les discriminations ou les mauvais traitements des patients par les professionnels de santé	30	23	32	25	29	29	28	29	30	29	28	29
Des engagements communs pour lutter contre les discriminations et signés par les grands organismes de la santé (hôpitaux, Agence de santé, syndicats de soignants, laboratoires pharmaceutiques, etc.)	25	26	23	27	28	24	26	26	23	26	24	25
Une information plus claire des patients sur leurs droits face aux discriminations dont ils peuvent être victimes	24	23	23	24	20	24	20	24	23	23	26	22
Une meilleure représentativité des professionnels de santé	21	22	21	21	22	21	18	21	20	22	23	21
Un suivi public des progrès réalisés en matière d'inclusion à l'hôpital	16	22	16	19	18	17	20	17	19	17	17	17
La désignation de référents ou médiateurs capables d'accompagner les patients concernés par des discriminations	15	14	14	16	16	15	14	15	15	15	15	15

Q19. Parmi les mesures suivantes, quelles sont celles qui vous donneraient le plus le sentiment que le système de santé devient plus inclusif avec les personnes comme vous ?

Base : Ensemble (n=2 501) – Total supérieur à 100, 2 réponses possibles

Première mesure citée

34 XX% - proportion significativement supérieure comparé à l'autre sous-groupe

XX% - proportion significativement inférieure comparé à l'autre sous-groupe

© Ipsos bva | Sanofi | A Million Conversations | Octobre 2026

Résultats en %

MERCI

Vos contacts Ipsos bva Public Affairs Santé :

Etienne Mercier, etienne.mercier@ipsos.com
Adeline Merceron, adeline.merceron@ipsos.com
Agathe Le Saux, agathe.lesaux@ipsos.com