



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

LE 6 OCTOBRE 2023

Bon usage du système de santé :
l'Assurance Maladie lance
une campagne pour
sensibiliser aux
bons réflexes





Bon usage du système de santé :

l'Assurance Maladie lance une campagne pour sensibiliser aux bons réflexes

Alors que la question de l'accès aux soins est un des enjeux majeurs de santé publique, il est important de rappeler que le bon fonctionnement du système de santé est l'affaire de tous. En complément des actions destinées à libérer du temps médical aux professionnels de santé, l'Assurance Maladie lance à partir du 8 octobre une nouvelle campagne de sensibilisation destinée à inciter les patients à prendre conscience de l'impact de leurs comportements individuels sur le fonctionnement du système de santé. Avec l'objectif de montrer comment chacun, en adoptant certains bons réflexes, peut contribuer à prendre soin de sa santé et de celle du système.

Deux Français sur trois estiment avoir un recours raisonnable au système de santé, dans les faits 42% d'entre eux déclarent au moins un mésusage au cours des 12 derniers mois. A titre d'exemple, 5% des Français reconnaissent au moins un rendez-vous non honoré et non annulé au cours de la dernière année. Un chiffre qui peut sembler anodin mais qui en réalité représenterait selon plusieurs enquêtes d'opinion entre 4% et 8% des consultations hebdomadaires

pour les médecins généralistes, donc plusieurs millions de consultations perdues sur une année. Or ces consultations perdues sont autant de rendez-vous qui auraient pu profiter à d'autres patients dans un contexte où les délais d'attente peuvent parfois être très longs. L'oubli de carte Vitale concernerait quant à lui 6 % des rendez-vous médicaux, soit 570 000 consultations par semaine.

Ainsi, si les Français sont au fait des difficultés auxquelles font face les professionnels de santé, ils n'ont pas toujours conscience de l'impact de leurs comportements sur l'activité des praticiens.

La campagne encourage ainsi les patients à adopter trois réflexes essentiels :



« **Annuler les rendez-vous de santé que l'on ne peut pas honorer** » afin que le créneau profite à d'autres patients



« **Appeler systématiquement le 15 en cas d'urgence médicale si son médecin n'est pas disponible** » afin de bénéficier de l'orientation la plus adaptée et éviter d'aller inutilement aux urgences



« **Penser à prendre sa carte Vitale lors de ses rendez-vous de santé** », afin d'éviter des démarches administratives pour soi et le professionnel de santé

01 | Une campagne centrée sur les bons réflexes et leurs bénéfiques tant individuels que collectifs

Portée par le message central « Notre système de santé, c'est aussi à chacun d'en prendre soin », la campagne média présente trois réflexes essentiels, à travers des films dédiés.

Chaque film s'appuie sur un concept visuel simple et imagé : un lapin incongru dans une salle d'attente, un tabouret bancal dans une cuisine ou encore une feuille de soins transformée en origami. Autant de clins d'œil adressés aux spectateurs, les invitant à prendre conscience de leurs comportements, sans les culpabiliser.

A/ Film sur les rendez-vous non honorés



L'histoire : un lapin imposant grignote tranquillement installé sur un siège dans une salle d'attente de médecin. Un homme se tient à côté de lui, gêné par sa présence.

Le bon réflexe : « Quand vous ne pouvez pas aller à un rendez-vous de santé, pensez à l'annuler. En ne posant pas de lapin à votre médecin, votre rendez-vous profitera à quelqu'un ».

Lien vers le spot TV: <https://youtu.be/wCkmeySE8rs>

Lien vers le spot Radio : <https://on.soundcloud.com/tFXLh>

L'histoire : une femme cherche à attraper un objet situé en haut d'un placard, juchée sur un tabouret bringuebalant. Vue de l'intérieur du placard, son visage disparaît tout d'un coup... elle est tombée.

Le bon réflexe : « En cas d'urgence médicale, si votre médecin n'est pas disponible, pensez à d'abord appeler le 15. Vous serez mieux orienté et éviterez peut-être d'aller inutilement aux urgences ».

Lien vers le spot TV: https://youtu.be/bdJ5gq_dO_I

Lien vers le spot Radio : <https://on.soundcloud.com/nadbM>

B/ Film sur le 15 / les Urgences



C/ Film sur l'oubli de la carte Vitale



L'histoire : des mains expertes sont en train de plier une feuille de soin. La main pose l'origami terminé sur la table. Celui-ci s'anime comme par magie et s'envole.

Le bon réflexe : « Quand vous allez à un rendez-vous de santé, pensez à prendre votre carte Vitale avec vous. Cela fera beaucoup de démarches administratives envolées ».

Lien vers le spot TV: <https://youtu.be/jBBGSu5WOnw>

Lien vers le spot Radio : <https://on.soundcloud.com/UubjA>

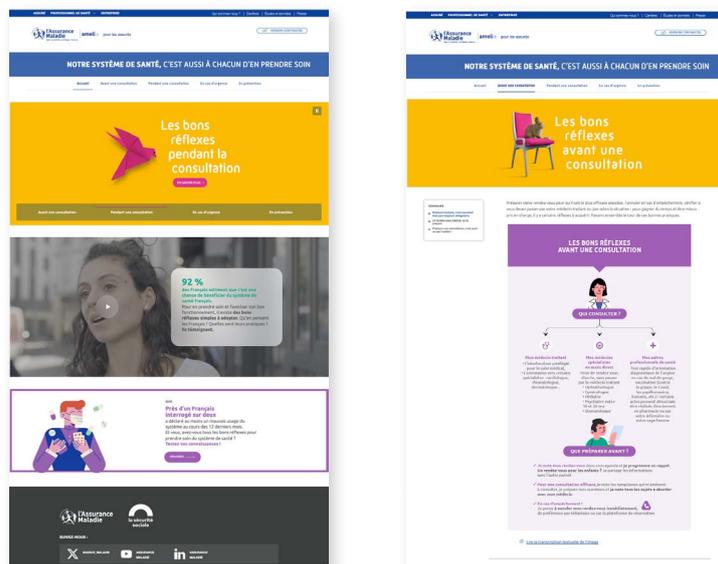
02 | Un dispositif national ambitieux alliant pédagogie et proximité

Le dispositif de communication s'articulera autour d'une campagne médias du 8 au 28 octobre 2023 :

- une campagne TV et digitale,
- une campagne radio,
- un affichage vidéo dans les Maisons de santé et les hôpitaux/CHU,
- des affiches à destination des accueils CPAM, des professionnels de santé et acteurs de terrain [associations, collectivités locales, centres de santé...]



Ces supports de communication renverront vers un **mini-site web**: bonsreflexes.ameli.fr. Un site pédagogique conçu comme un guide illustré des bons réflexes permettant notamment d'aborder d'autres thématiques telles que les certificats médicaux, l'accès direct vers certains professionnels de santé, l'importance de la préparation d'un rendez-vous médical ou encore les bons réflexes en matière de prévention.



FICHE D'IDENTITÉ DE LA CAMPAGNE

Marque : Assurance Maladie
Produit : campagne de communication nationale sur les bons réflexes pour pérenniser le système de santé
Agences : Les Présidents, Auditoire Shopper, Adelphi, PRPA
Responsables annonceur : Gwladys Huré, Stéphane Fouquet, Michael Lopes et Lucie Hacquin
Responsables agence : Marco de la Fuente, Esther Leonard, Nabila Rakibi et Joana Evans
Directeur de création : Olivier Moine
Concepteur-Rédacteur : Pierre Morin
Directeurs Artistiques : Zhou Sha, Arnaud Ibanez et Fabrice Lecoq
Réalisateur : Philippe Joubert
Production : TBWA\Else
Média(s) utilisé(s) : TV, affichages print et digital, internet et réseaux sociaux
Achat d'espaces réalisé par : Dentsu Aegis Network

À propos de l'Assurance Maladie

Depuis 75 ans, l'Assurance Maladie joue un rôle majeur au service de la solidarité nationale en assurant la gestion des branches Maladie et Accidents du travail et Maladies professionnelles du régime général de la Sécurité sociale. Afin de pouvoir protéger durablement la santé de chacun, à chaque étape de la vie, elle agit en proximité auprès de l'ensemble des acteurs, assurés, professionnels de santé, entreprises, institutionnels... et crée les conditions pour assurer collectivement la pérennité du système. Acteur pivot du système, elle œuvre au quotidien pour garantir l'accès universel aux droits et permettre l'accès aux soins, pour accompagner chaque assuré dans la préservation de sa santé et pour améliorer en permanence l'efficacité du système. Elle s'appuie pour cela sur l'expertise de ses plus de 80 000 collaborateurs, répartis sur l'ensemble du territoire au sein de la Caisse nationale et des 102 caisses primaires d'assurance maladie, des 16 directions régionales du Service médical, des quatre caisses générales de sécurité sociale (CGSS) et de la caisse de sécurité sociale (CSS) dans le cas de Mayotte, des 20 caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) et des 13 unions de gestion des établissements de caisse d'Assurance Maladie (Ugecam) qui partagent le même mot d'ordre au service de la santé de tous : AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN

Contacts presse :

Agence PRPA

Anne Pezet

presse-prpa@prpa.fr

Tél : 06 87 59 03 88

Service de presse de la Caisse nationale de l'Assurance Maladie

Cécile Fize

Presse.cnam@assurance-maladie.fr

01 72 60 13 37



Suivez notre actualité sur X !