



# L'accès aux soins dans les Hauts-de-France

France Assos santé – Janvier 2020

**CONTACTS BVA OPINION :**

Anne-Laure GALLAY, Directrice des études institutionnelles

Julia SCHMIDT, Chargée d'études



# Méthodologie



## Recueil

Enquête réalisée en ligne par BVA du **11 au 16 décembre 2019**.



## Echantillon

Echantillon de **800 répondants**, représentatif des habitants des Hauts-de-France âgés de **18 ans et plus**.

Le rapport présente ci-après les résultats :



**Des habitants des Hauts-de-France** (800 répondants)



**De l'ensemble des Français** (1002 répondants) pour les questions communes à l'enquête nationale conduite en novembre 2019.

Cet échantillon a été constitué d'après **la méthode des quotas** : sexe, âge, profession de la personne de référence du ménage et de la personne interrogée, département et catégorie d'agglomération.

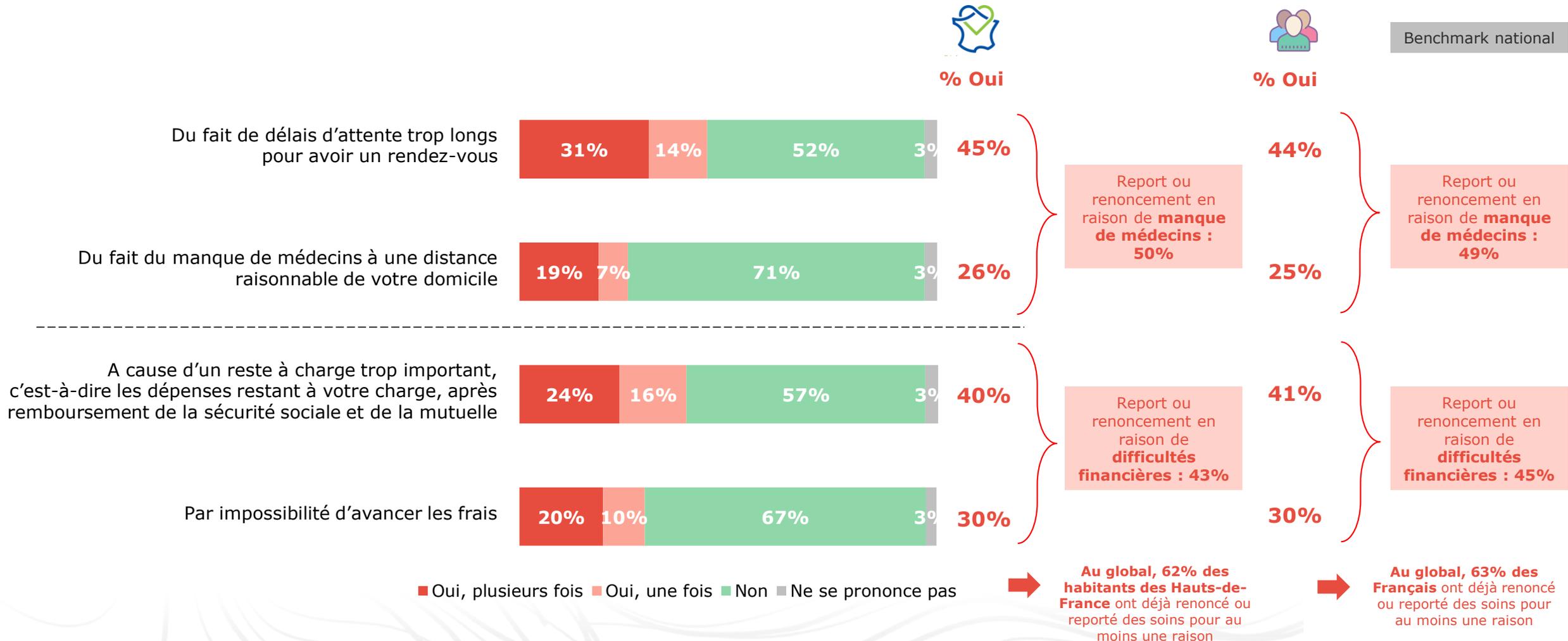
*Nous rappelons que toute diffusion des résultats de cette enquête doit être accompagnée d'éléments techniques tels que le nom de l'institut BVA et de son commanditaire France Assos santé, la méthode d'enquête, les dates de réalisation, la taille d'échantillon.*

# LE RENONCEMENT AUX SOINS : DES RAISONS MULTIPLES

# 6 habitants des Hauts-de-France sur 10 ont déjà vécu le renoncement ou le report de soins, notamment du fait de délais d'attente trop longs et d'un reste à charge trop important ; une proportion similaire à la moyenne française

## Avez-vous déjà renoncé ou reporté des soins...

Base : à tous (800 répondants)



# Un renoncement aux soins qui touche davantage les habitants les plus modestes, ainsi que ceux résidant dans l'Oise ou l'Aisne

## Avez-vous déjà renoncé ou reporté des soins...

Base : à tous (800 répondants)



% Oui

Du fait de délais d'attente trop longs pour avoir un rendez-vous

**45%**

Moins de 35 ans : 54%

A cause d'un reste à charge trop important, c'est-à-dire les dépenses restant à votre charge, après remboursement de la sécurité sociale et de la mutuelle

**40%**

Revenu mensuel <1500€ : 51%  
Femmes : 44%

Par impossibilité d'avancer les frais

**30%**

Revenu mensuel <1500€ : 47%

Du fait du manque de médecins à une distance raisonnable de votre domicile

**26%**

Habitants de l'Aisne : 39%  
Habitants de l'Oise : 36%  
Moins de 35 ans : 32%

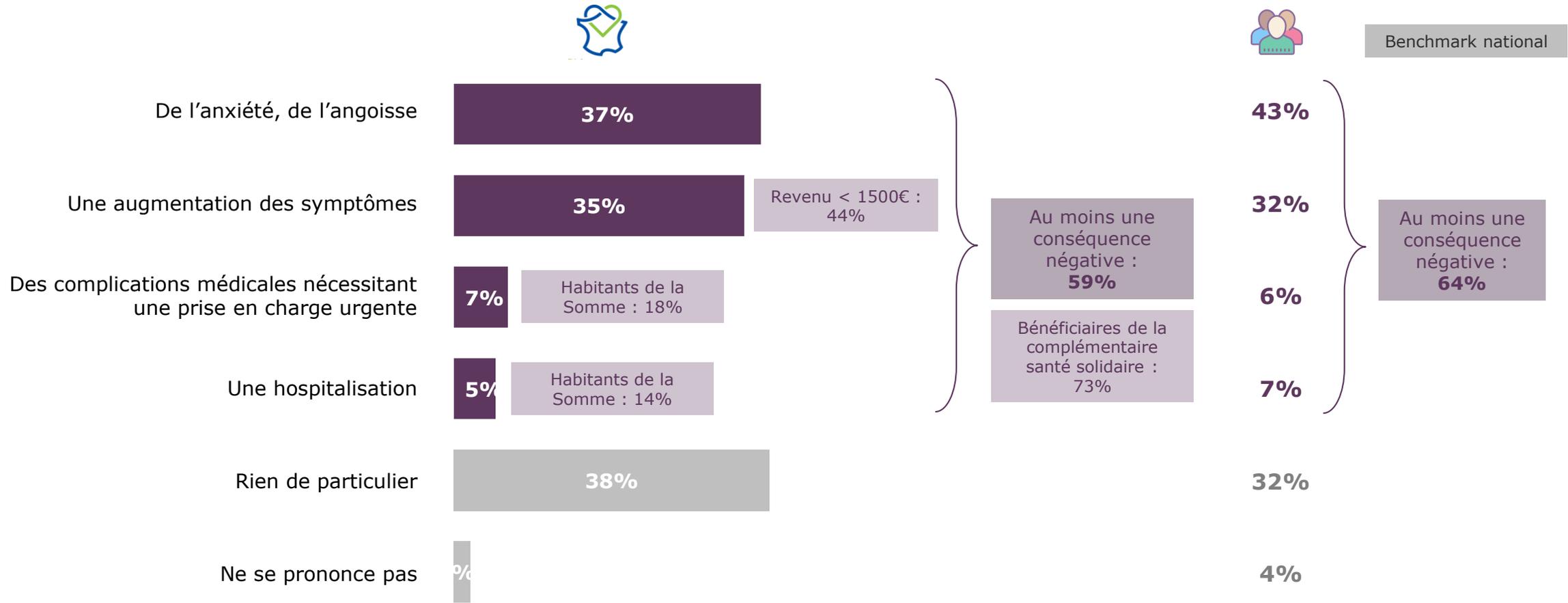
Ont renoncé ou reporté des soins pour au moins une raison :  
**62%**

- Attendent plus d'un mois pour une consultation : 72%
- Revenu mensuel < 1500€ : 69%
- 35-49 ans : 68%
- Femmes : 65%

# Suite au report de soins, un impact physique ou psychique pour plus d'un habitant sur deux, particulièrement les plus modestes et les habitants de la Somme

## Le fait de renoncer ou reporter ces soins a-t-il donné lieu à...

Base : à ceux qui ont déjà renoncé ou reporté des soins (500 répondants)

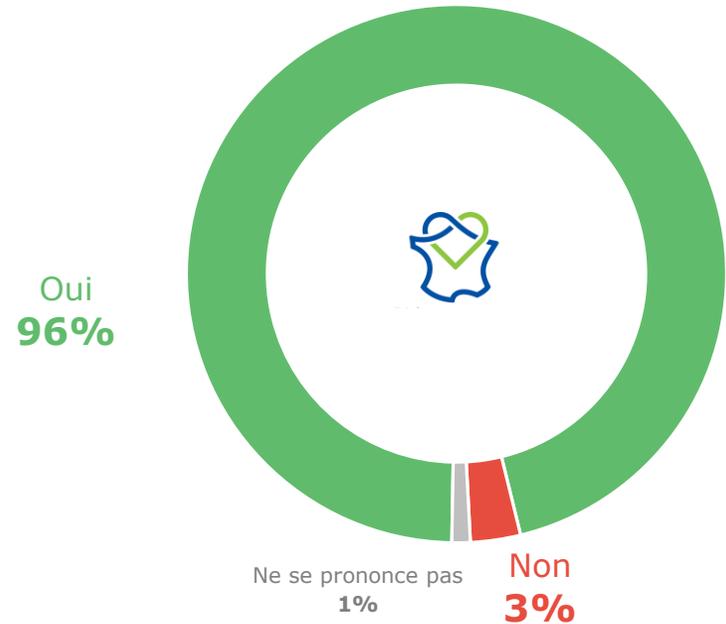


# FOCUS SUR LES BARRIERES D'ACCES AUX SOINS D'ORDRE TERRITORIAL ET GEOGRAPHIQUE

# Si la grande majorité des habitants des Hauts-de-France déclarent avoir un médecin traitant déclaré, seul un tiers peut bénéficier d'une consultation sans rendez-vous

## Avez-vous un médecin traitant déclaré à l'Assurance maladie ?

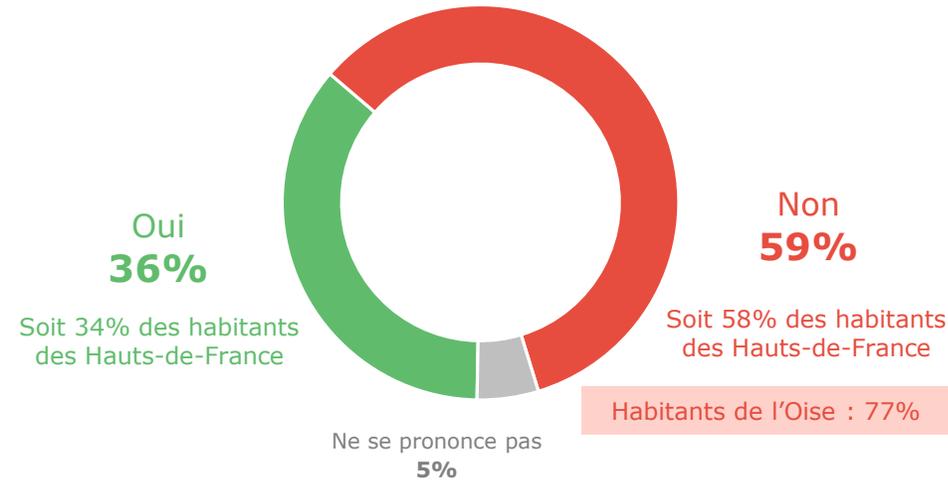
Base : à tous (800 répondants)



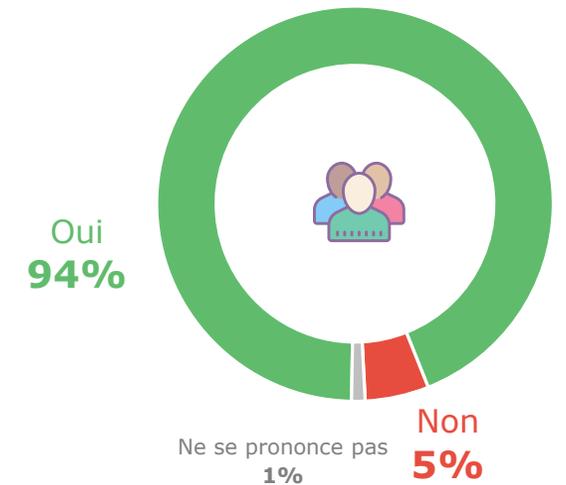
- 25-34 ans : 7%
- Bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire : 7%
- Employés et ouvriers : 5%

## Pouvez-vous le consulter sans rendez-vous ?

Base : à ceux qui ont un médecin traitant (773 répondants)



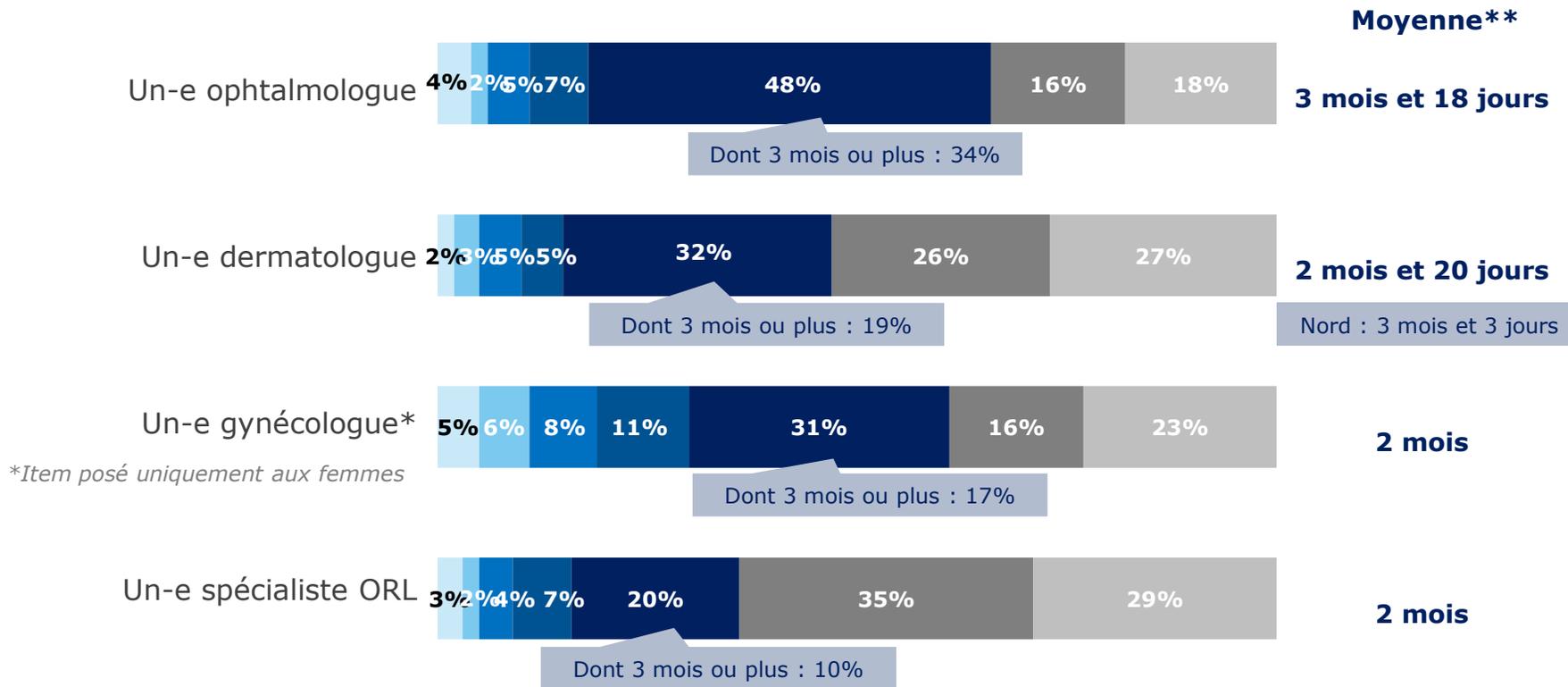
## Benchmark national



# Un délai d'obtention de consultation allongé par rapport au niveau national, les habitants déclarent devoir patienter entre 2 et plus de 3 mois pour obtenir une consultation chez un spécialiste en raison de l'apparition ou d'aggravation de symptômes

Lorsque vous prenez rendez-vous pour une consultation en raison de l'apparition ou d'aggravation de symptômes (et non pour un contrôle périodique), quel est le délai d'obtention d'un rendez-vous ?

Base : à tous (800 répondants)



Les habitants des Hauts-de-France concernés attendent en moyenne **plus de deux mois** pour obtenir une consultation chez chacun de ces spécialistes

\*\*Moyenne établie sur les habitants ayant indiqué une durée (hors ne sait pas et non concerné)

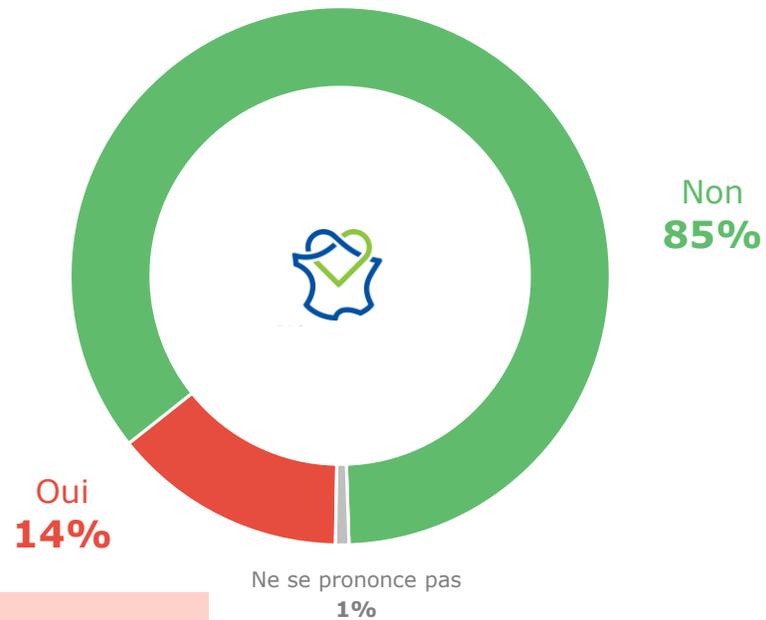
Benchmark national : plus d'un mois en moyenne

- Moins d'une semaine
- Plus de trois semaines à un mois
- Ne sait pas
- Une à deux semaines
- Plus d'un mois
- Plus de deux semaines à trois semaines
- Non concerné

# Par manque de médecin disponible, plus d'un habitant sur dix s'est rendu aux urgences lors des deux dernières années, en particulier les habitants de Picardie (1 sur 5)

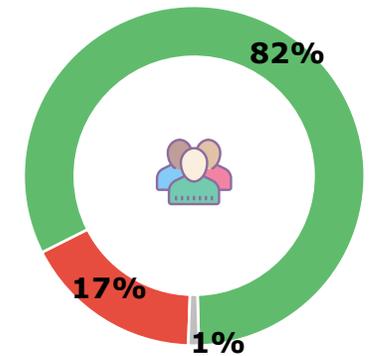
Lors des 24 derniers mois, vous est-il arrivé de vous rendre aux urgences faute de médecin disponible ?

Base : à tous (800 répondants)



- Habitants de Picardie : 20%
- Ont déjà renoncé ou reporté des soins : 17%

Benchmark national



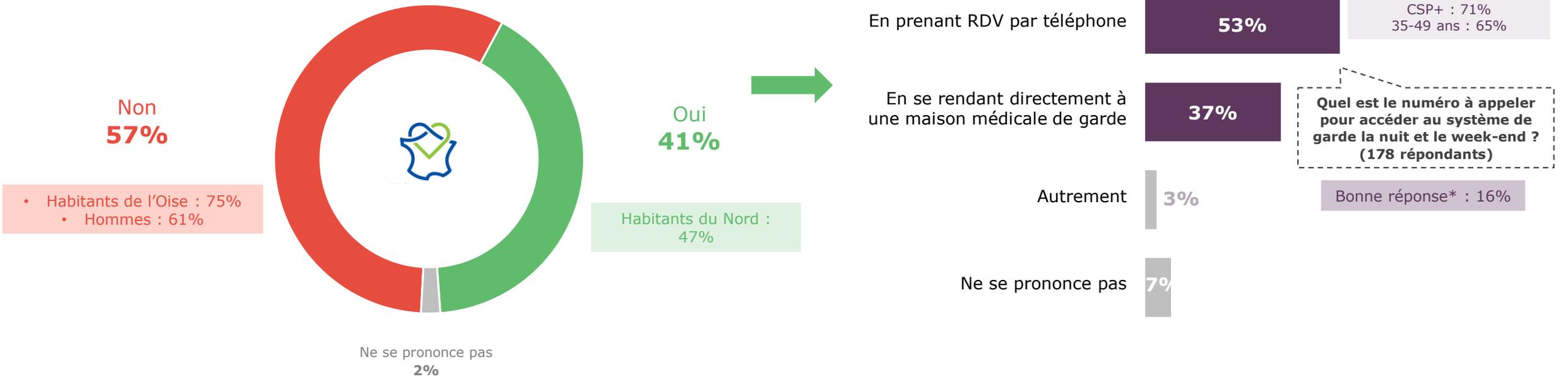
# L'existence du système de garde mis en place dans la région reste à faire connaître, tout comme le numéro à composer

Savez-vous que dans les Hauts-de-France, il est possible d'accéder à un système de garde permettant de contacter un médecin la nuit de 20h à 8h et le weekend du samedi 12h au lundi 8h ?

Base : à tous (800 répondants)

De quelle façon est-il possible, selon vous, d'accéder à ce système de garde ?

Base : à ceux qui savent qu'il est possible d'accéder à un système de garde la nuit et le week-end (330 répondants)



\*Le calcul des bonnes réponses a été effectué en croisant les numéros de téléphone saisis et le département de résidence des répondants.

# FOCUS SUR LES BARRIERES D'ACCES AUX SOINS D'ORDRE SOCIO-ECONOMIQUE

# Le dépassement d'honoraires lors de consultations de médecins spécialistes concerne, comme à l'échelle nationale, 7 habitants sur 10 et en particulier ceux de l'Oise

Lorsque vous consultez des médecins spécialistes, vous arrive-t-il d'être confronté à des dépassements d'honoraires ?

Base : à tous (800 répondants)

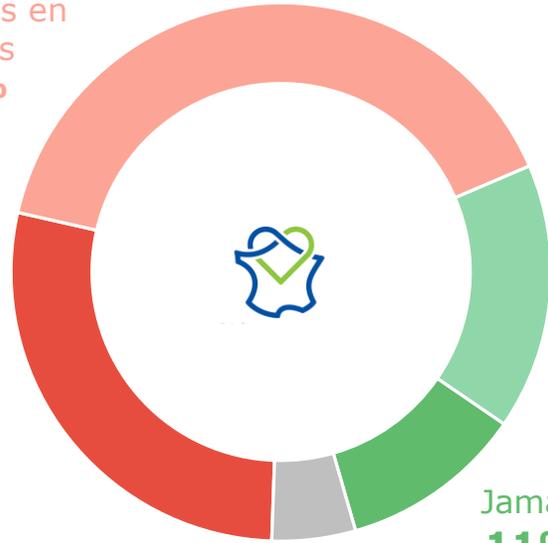
**% Au moins de temps en temps**

**68%**

50 ans et plus : 80%  
Habitants de l'Oise : 77%

De temps en temps  
**40%**

Souvent  
**28%**



**% Rarement ou jamais**

**27%**

Revenu mensuel net <1500€ : 37%  
Moins de 35 ans : 37%  
Employés et ouvriers : 33%

Rarement  
**16%**

Jamais  
**11%**

Ne se prononce pas  
**5%**

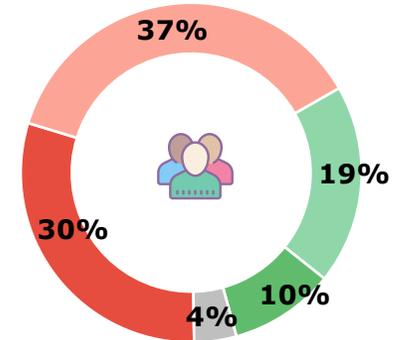
Benchmark national

**% Au moins de temps en temps**

**67%**

**% Rarement ou jamais**

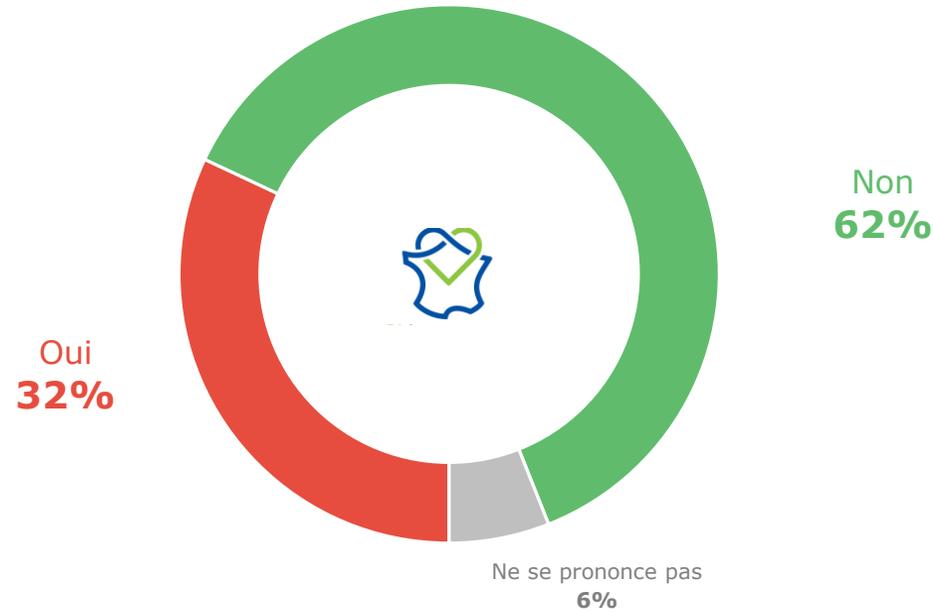
**29%**



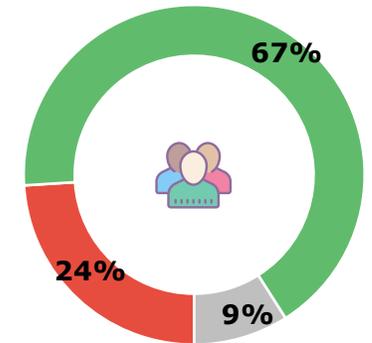
# Un tiers des habitants bénéficiaires de la complémentaire solidaire se sont déjà vu refuser un rendez-vous médical en raison de leur attribution, une part plus élevée qu'au niveau national

**Vous êtes-vous déjà vu refuser un rendez-vous médical parce que vous étiez bénéficiaire de la CMU-C ou de l'ACS ? (aujourd'hui complémentaire santé solidaire)**

Base : aux bénéficiaires de la CMU-C ou de l'ACS (95 répondants)



Benchmark national

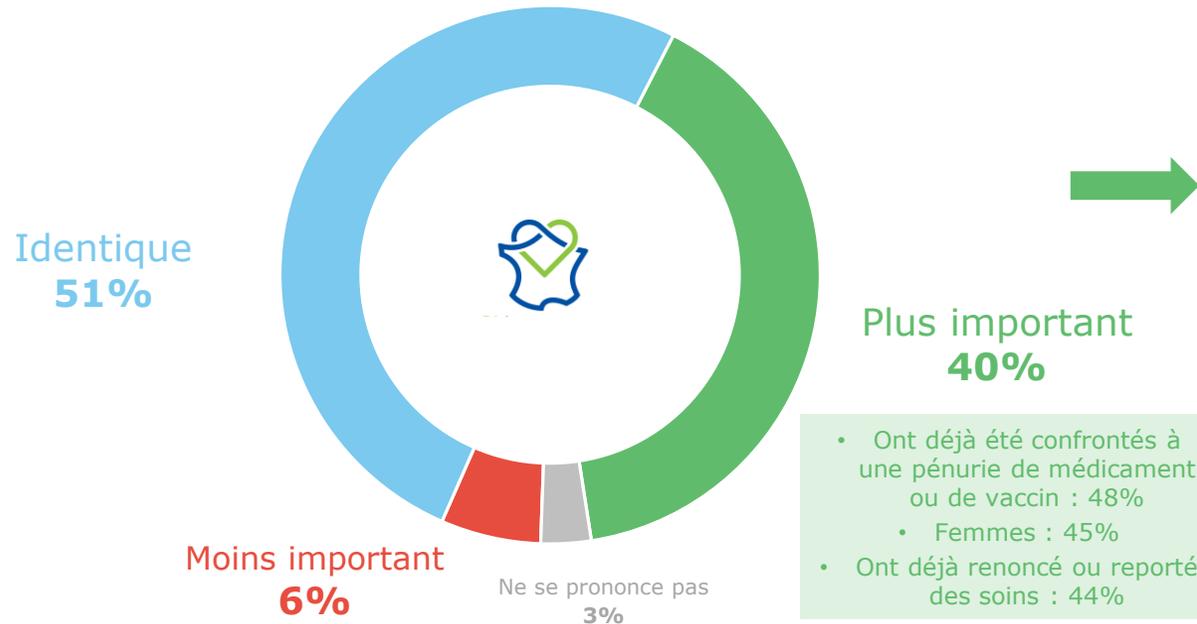


# LE RÔLE DU PHARMACIEN ET LA PÉNURIE DE MÉDICAMENTS

# Le rôle du pharmacien est jugé croissant par 4 habitants sur 10, en raison notamment de sa disponibilité pour conseiller et pour sa pratique de certains actes médicaux

**Diriez-vous que par rapport à il y a quelques années, votre pharmacien a un rôle...**

Base : à tous (800 répondants)



- Moins de 35 ans : 9%
- Employés et ouvriers : 9%
- Habitants du Nord-Pas-de-Calais : 8%

**En quoi son rôle est-il devenu plus important ?**

Base : à ceux qui déclarent que le rôle de leur pharmacien est devenu plus important (320 répondants)

| <b>RENSEIGNEMENTS ET CONSEILS DU PHARMACIEN</b>   | <b>73%</b> |
|---|------------|
| Il conseille (mode d'emploi, effets indésirables, bons conseils)                            | 46%        |
| Il renseigne plus, donne des renseignements sur les médicaments (médicaments génériques...) | 11%        |
| Disponible en cas d'impossibilité d'obtention de rendez-vous chez un médecin traitant       | 10%        |
| Aide à l'automédication   | 9%         |
| Il est plus disponible et à l'écoute de sa clientèle  | 8%         |
| Il donne autant de conseils médicaux que les médecins traitants                             | 3%         |
| <b>PRATIQUES DE CERTAINS ACTES MÉDICAUX PAR LE PHARMACIEN</b>                               | <b>43%</b> |
| Il fait des vaccins (grippe...)   | 27%        |
| Il fait éviter la consultation chez le médecin pour certaines maladies (rhume...)           | 9%         |
| Il peut faire des soins   | 5%         |
| Il peut diagnostiquer   | 4%         |
| Consultations rapides et efficaces  | 2%         |
| <b>AUTRES RAISONS LIÉES AUX COMPÉTENCES DU PHARMACIEN</b>                                   | <b>9%</b>  |
| Il a plus de responsabilités / Il fait beaucoup plus de choses (sans précision)             | 4%         |
| Il vérifie les prescriptions médicales  | 3%         |
| Il répond aux attentes des patients, des clients  | 2%         |
| Aucun / Ne se prononce pas  | 5%         |

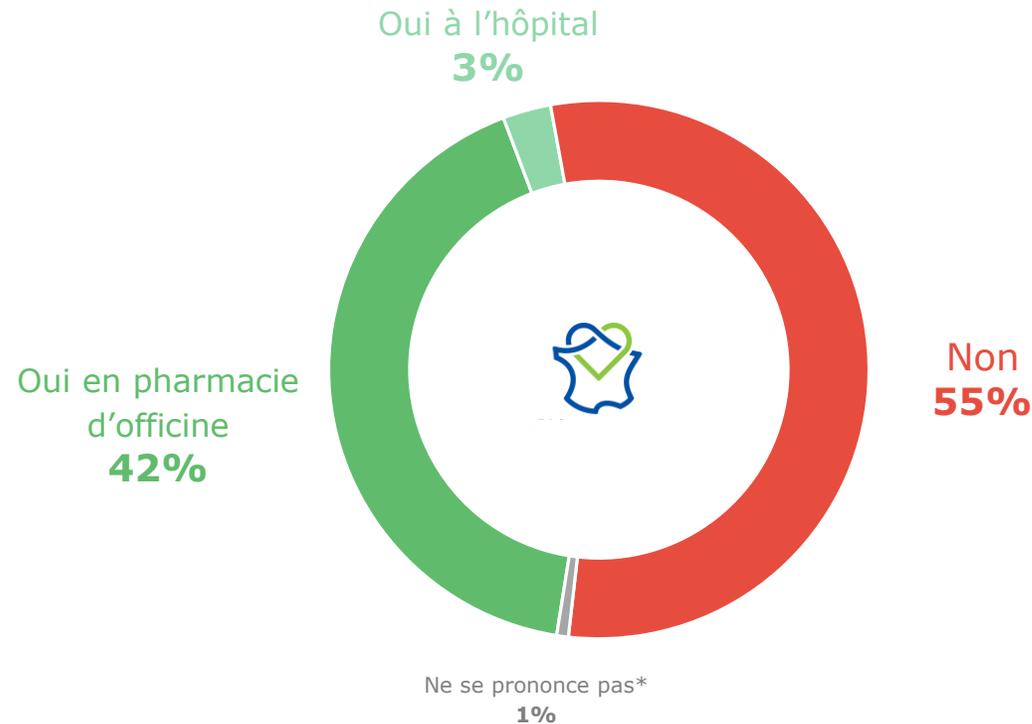
# Plus d'un tiers des habitants des Hauts-de-France ont déjà connu une pénurie de médicament ou de vaccin, un résultat plus marqué qu'à l'échelle nationale

**Vous est-il déjà arrivé de ne pas obtenir la délivrance d'un médicament ou d'un vaccin pour cause de pénurie ? Il pouvait s'agir d'un médicament ou d'un vaccin destiné à une personne de votre foyer ou à vous-même.**

Base : à tous (800 répondants)



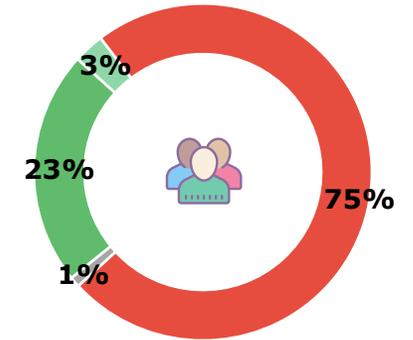
Femmes : 48%



Total supérieur à 100% car deux réponses « oui » possibles

\*Item non cité

Benchmark national \*



\* Résultat issu de l'enquête réalisée pour France Assos Santé du 29 novembre au 1<sup>er</sup> décembre 2018. attention, le mode de recueil était différent (téléphone).

# LE DOSSIER MEDICAL PARTAGE ET LES SOURCES D'INFORMATION SUR LA SANTÉ

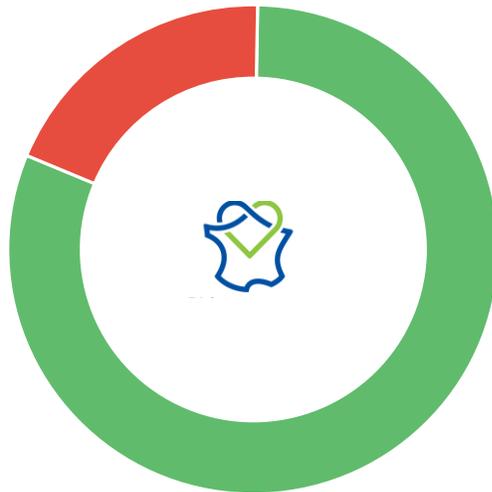
# Le DMP apparaît bien connu des habitants – malgré une moindre connaissance auprès des jeunes et des plus modestes

**Avez-vous entendu parler du DMP (Dossier Médical Partagé) qui va contenir les informations relatives à votre santé ?**

Base : à tous (800 répondants)

Non  
**19%**

- Moins de 35 ans : 34%
- Revenu mensuel <1500€ : 28%



Oui  
**81%**

50 ans et plus : 90%

**Avez-vous ouvert un DMP ?**

Base : à ceux qui ont entendu parler du DMP (649 répondants)

Non  
**61%**

Habitants du Nord-Pas-de-Calais : 65%



Oui  
**39%**

- Habitants de la Somme : 50%
- Habitants de Picardie : 46%

Soit 31% des habitants des Hauts-de-France

# L'ouverture de DMP est nettement plus élevée dans la Somme, territoire d'expérimentation

## Avez-vous ouvert un DMP ?

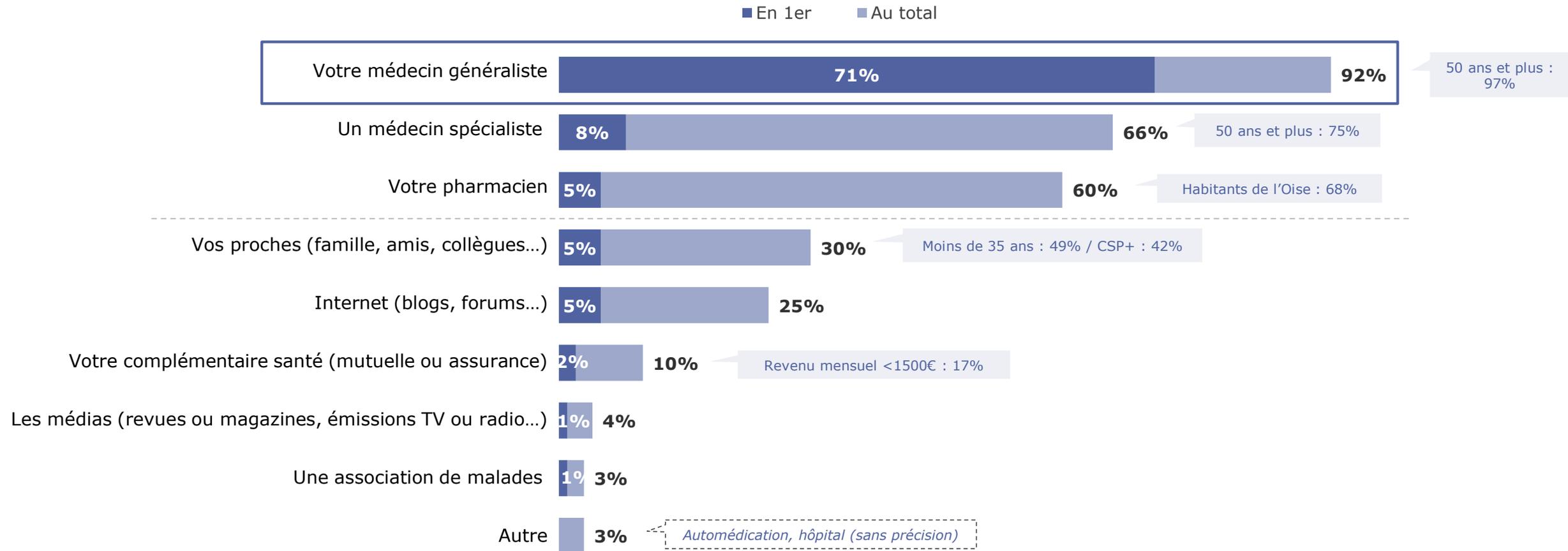
Base : à ceux qui ont entendu parler du DMP (649 répondants)

|            | Total      | Sexe     |           | Âge       |           |           |           |                | Profession de l'interviewé |      |          | Ancienne région |                    | Département |      |      |               |       | Bénéficiaire complémentaire santé |     | Revenus |                |                |               |
|------------|------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|----------------------------|------|----------|-----------------|--------------------|-------------|------|------|---------------|-------|-----------------------------------|-----|---------|----------------|----------------|---------------|
|            |            | Un homme | Une femme | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-49 ans | 50-64 ans | 65 ans et plus | CSP+                       | CSP- | Inactifs | Picardie        | Nord-Pas-de-Calais | Aisne       | Oise | Nord | Pas-de-Calais | Somme | Oui                               | Non | <1500€  | 1500€ - <2500€ | 2500€ - <3500€ | 3500€ ou plus |
| <b>Oui</b> | <b>39%</b> | 43%      | 35%       | 38%       | 37%       | 35%       | 38%       | 44%            | 27%                        | 38%  | 43%      | 46%             | 35%                | 46%         | 37%  | 42%  | 32%           | 50%   | 52%                               | 37% | 36%     | 46%            | 41%            | 33%           |
| <b>Non</b> | <b>61%</b> | 57%      | 65%       | 62%       | 63%       | 65%       | 62%       | 56%            | 73%                        | 62%  | 57%      | 54%             | 65%                | 54%         | 63%  | 58%  | 68%           | 50%   | 48%                               | 63% | 64%     | 54%            | 59%            | 67%           |

# Une large confiance des habitants envers le corps médical pour les renseigner sur leur santé et les façons de se soigner

Pour vous renseigner sur votre santé et les façons de vous soigner, vers qui ou vers quoi vous tournez-vous en priorité ?

Base : à tous (800 répondants)



Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

# Principaux enseignements

## Le renoncement ou le report de soins, une expérience courante dans les Hauts-de-France

- **Le renoncement ou le report de soins par les habitants des Hauts-de-France est une situation répandue :** à l'instar des autres régions, plus de la moitié des habitants des Hauts-de-France ont déjà renoncé ou reporté des soins pour au moins une raison (62%). Une situation davantage vécue par les personnes ayant un revenu mensuel net inférieur à 1500€ (69%), les 35-49 ans (68%) et les femmes (65%). Elle est également plus fréquente auprès des personnes pour qui le délai d'obtention d'une consultation chez un spécialiste en raison de l'apparition ou d'aggravation de symptômes s'établit à plus d'un mois (72%).
- **Dans l'ensemble, le report ou renoncement aux soins apparaît un peu plus lié au manque de médecins (50%) qu'à des difficultés financières (43%).** Plus précisément, environ 4 habitants sur 10 ont déjà renoncé ou reporté des soins du fait de délais d'attentes trop longs pour avoir un rendez-vous (45%) ou à cause d'un reste à charge trop important (40%), tandis que l'impossibilité d'avancer les frais est évoquée par 3 habitants sur 10 (30%) et le manque de médecins à une distance raisonnable de leur domicile par un quart des habitants (26%).
- **Le report ou renoncement aux soins a eu un impact pour la majorité des habitants des Hauts-de-France concernés.** 59% ont ainsi déclaré avoir connu au moins une conséquence négative – un résultat qui s'étend aux trois quarts des bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire (anciennement CMU-C ou ACS) ayant renoncé ou reporté des soins (73%).
- Dans le détail, le renoncement ou report de soins a abouti, pour plus d'un tiers des habitants concernés, à de l'anxiété (37%) ou à une augmentation des symptômes (35%). De manière plus isolée, il a pu également entraîner des complications médicales nécessitant une prise en charge urgente (7%) voire une hospitalisation (5%) ; ces incidences sont par ailleurs plus fréquentes auprès des habitants de la Somme (respectivement 18% et 14%).

# Principaux enseignements

## Une offre de soins relativement carencée et mal connue

- **3% des habitants des Hauts-de-France n'ont pas de un médecin traitant déclaré à l'Assurance maladie (96%). Des disparités existent néanmoins :** les bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire sont en effets plus nombreux à ne pas avoir de médecin traitant déclaré (7%), de même que les employés et ouvriers (5%).
- **Par ailleurs, avoir un médecin traitant n'implique pas nécessairement une facilité de consultation :** à peine plus d'un tiers des habitants des Hauts-de-France ayant un médecin traitant peut le consulter sans rendez-vous (36%). On observe là également une disparité territoriale, puisque près de 4 habitants de l'Oise sur 5 ayant un médecin traitant déclarent ne pas pouvoir le consulter sans rendez-vous préalable (77%).
- **En dehors du médecin traitant, les spécialistes apparaissent difficilement accessibles pour les habitants des Hauts-de-France :** le délai moyen d'obtention d'un rendez-vous pour une consultation en raison de l'apparition ou d'aggravation de symptômes est ainsi déclaré de deux à trois mois pour les habitants concernés par certaines spécialités, un délai bien plus important qu'au national (plus d'un mois). Plus précisément, les habitants déclarent attendre en moyenne 3 mois et 18 jours pour une consultation auprès d'un-e ophtalmologue, contre 2 mois et 20 jours pour un-e dermatologue et 2 mois pour un-e gynécologue et pour un-e spécialiste ORL.
- **L'absence de médecin disponible a conduit plus d'un habitant sur dix à se rendre aux urgences au cours des deux dernières années (14%)** – une situation davantage connue des habitants de Picardie (20%) et des personnes ayant déjà renoncé ou reporté des soins (17%), mettant en lumière à la fois une disparité territoriale et la nécessité d'une démarche préventive.
- **Malgré un manque réel de médecins, une partie de l'offre de soins locale apparaît aussi mal connue par les habitants des Hauts-de-France :** moins de la moitié d'entre eux (41%) connaissent en effet l'existence d'un système de garde mis en place dans les Hauts-de-France, dispositif permettant de contacter un médecin la nuit et le week-end. Ce système est mieux connu dans le Nord (47%) et très peu dans l'Oise (23%). Même auprès des personnes déclarant connaître l'existence du système de garde, la connaissance du dispositif se révèle imprécise puisque peu d'habitants sont en mesure de restituer le bon numéro à composer en fonction de leur département. Le concept du dispositif et son accès mériteraient donc de gagner en notoriété.

# Principaux enseignements

## Une offre de soins inégalement accessible sur le plan financier

- **Autre obstacle au recours aux soins, le dépassement d'honoraires lors de consultations de médecins spécialistes semble courant** : près de 7 habitants sur 10 disent en effet y avoir déjà été confrontés (68%), notamment les habitants de l'Oise (77%).
- **L'offre de soins est aussi difficile pour les bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire**, puisqu'un tiers des habitants bénéficiaires disent s'être déjà vu refuser un rendez-vous médical pour cette raison (32%) – une proportion par ailleurs plus élevée qu'au niveau national (24%).

## Des habitants touchés par le problème de disponibilité des médicaments

- **L'accès aux soins dépend aussi, pour une part, de l'offre pharmaceutique** : plus de 4 habitants des Hauts-de-France sur 10 ont déjà eu l'expérience de ne pas obtenir la délivrance d'un médicament ou d'un vaccin pour cause de pénurie (44%).
- **Dans un contexte où les médecins apparaissent peu disponibles, la perception du rôle du pharmacien semble évoluer** : 4 habitants sur 10 estiment ainsi que leur pharmacien dispose d'un rôle plus important par rapport aux années précédentes (40%). La disponibilité du pharmacien pour conseiller et sa pratique de certains actes médicaux, tels que les vaccins, sont les principales raisons avancées par les habitants pour expliquer cette évolution.

## Le corps médical, 1<sup>ère</sup> source d'information sur la santé

- **Les habitants des Hauts-de-France expriment une large confiance envers le corps médical** : une grande majorité d'entre eux déclarent ainsi se tourner en priorité vers leur médecin généraliste pour se renseigner sur leur santé et les manières de se soigner, en premier lieu (71%) et au total (92%). Moins de 10% citent en 1<sup>er</sup> une autre source d'information vers laquelle se tourner, mais au total 6 habitants sur 10 disent se tourner vers leur médecin spécialiste (66%) ou vers leur pharmacien (60%). En dehors du corps médical, 3 habitants sur 10 disent se tourner aussi vers leur proches (30%) et 1/4 se renseignent via Internet (25%). Les moins de 35 ans ont d'ailleurs plus tendance que la moyenne à se renseigner par le biais de leurs proches (49% au global).

## Le DMP, une possibilité connue mais inégalement pratiquée

- **Le DMP, Dossier Médical Partagé, apparaît connu de 8 habitants sur 10 (81%)** – une notoriété cependant moins forte auprès des moins de 35 ans (66%) et des personnes ayant un revenu net mensuel inférieur à 1500€ (72%). Cette bonne notoriété ne s'accompagne pas nécessairement d'une utilisation du dispositif : seuls 39% des habitants ayant entendu parler du DMP en ont ouvert un, notamment dans la Somme (50%), territoire d'expérimentation. Les habitants du Pas-de-Calais apparaissent quant à eux davantage éloignés du dispositif (32% disent avoir ouvert un DMP). Un dispositif dont l'utilité mériterait peut-être d'être plus explicitée aux habitants.