

# Baromètre EOVI MCD - L'accès à la santé

## Principaux enseignements

### 1/ Alors que neuf Français sur dix estiment être en bonne santé, cette question, de façon paradoxale, insécurise et préoccupe une majorité d'entre eux.

- ▶ **87%** des Français estiment être en bonne santé mais près de six personnes sur dix se disent préoccupées à ce sujet, sans distinction d'âge, de revenus ou de localisation géographique.
- ▶ Ce paradoxe est à rapprocher d'un climat ambiant de défiance et d'insécurité au sujet de la santé qui s'exprime dans de nombreux champs de la vie quotidienne, et en particulier la consommation alimentaire. L'Observatoire du rapport à l'éthique dans l'alimentaire réalisé par l'ObSoCo en 2017 relevait une **dynamique d'attention croissante à la santé et à l'alimentation avec 88 % des Français affirmant être attentifs à leur santé, dont un quart de « très attentif »**. Plus les personnes se déclarent en bonne santé, plus elles tendent à accroître l'attention qu'elles consacrent à leur santé.
- ▶ L'insécurité des Français au sujet de leur santé se révèle particulièrement dans ce résultat : un tiers considère que le manque de services à proximité l'expose à un risque sérieux en cas d'urgence.
- ▶ [Téléchargez l'infographie](#)

### 2/ Vulnérabilité personnelle, financière, territoriale, générationnelle... De multiples facteurs nourrissent l'insécurité des Français dans leur rapport à la santé

De multiples fractures – socio-culturelles, temporelles et géographiques - rendent l'accès à la santé inégal pour les Français, au-delà de la dimension financière.

#### ■ Vulnérabilité financière

- ▶ Une majorité de Français déclare connaître des restrictions économiques, avec légèrement plus d'un tiers d'entre eux qui parvient à mettre un peu d'argent de côté voire à épargner. Ce contexte conduit 23% des Français (27% en 2017) à rencontrer des difficultés importantes d'accessibilité financière à la santé (27% chez les Français dont les revenus du foyer sont inférieurs à 2 500 €, 57% chez les individus en mauvaise santé contre 17% pour les personnes en très bonne santé et 35% pour ceux qui n'arrivent pas à boucler leur budget), un score qui reste significativement plus élevé que le taux de pauvreté en France, estimé à 14,2% par l'Insee (2015). Deux Français sur cinq en mauvaise santé déclarent que le reste à charge représente une part importante du budget du ménage.

#### ■ Vulnérabilité territoriale

- ▶ Un quart des Français rencontre des difficultés d'accès liées à sa position dans le territoire, chiffre en augmentation par rapport à 2017 (18%). (44% dans les communes rurales et 36% dans les villes de 2 000 à 10 000 habitants pour respectivement 32% et 24% en 2017).

- ▶ Les difficultés d'accès ne sont pas réservées aux communes rurales mais sont aussi déplorées dans l'agglomération parisienne : 47% des Franciliens estiment que les délais d'attente pour accéder à un médecin généraliste sont trop longs contre 39% en moyenne pour les autres.

#### ■ **Vulnérabilité générationnelle**

- ▶ Le rapport à la santé évolue avec l'âge avec un changement marqué à partir de 45 ans (la part des personnes se déclarant en mauvaise santé double après 45 ans et passe de 8% à 19%).
- ▶ L'appréhension de la santé évolue avec l'expérience vécue. On relève une montée en expertise avec l'âge qui entraîne des attentes bien plus diversifiées. Plus exigeants, les plus âgés se montrent également plus sévères sur la prise en charge.

#### ■ **Vulnérabilité personnelle face à la santé**

- ▶ Les difficultés d'accès à la santé pèsent particulièrement chez les Français se déclarant en mauvaise santé, en raison de la nature chronique des problèmes qu'ils rencontrent et de leur caractère cumulatif : 36% des Français se déclarant en mauvaise santé souffre de douleurs chroniques, 29% de maladies chroniques et 61% d'entre eux connaissent au moins deux problèmes de santé.

On note chez les Français en mauvaise santé des attentes plus exigeantes et des jugements plus sévères. Les Français se déclarant en mauvaise santé sont moins satisfaits de la prise en charge des dépenses de santé (notée 6,5/10 contre 7,2/10 pour les individus en très bonne santé). Ils sont également moins satisfaits de la qualité des services de proximité (6,3/10 contre 7,1/10 pour les individus en très bonne santé).

[Téléchargez l'infographie](#)

### **3/ En miroir d'une vulnérabilité multifacette, l'accès à la santé combine de multiples dimensions qui peuvent être à l'origine de difficultés voire d'inégalités chez les Français**

#### ■ **Accessibilité financière**

- ▶ Un Français sur cinq (pour 24% en 2107) se déclare dans l'obligation de restreindre très fortement ses dépenses de santé pour des raisons financières. Les personnes en mauvaise santé sont davantage confrontées à ces restrictions avec 36% d'entre elles qui déclarent connaître des restrictions en matière de dépenses de santé.
- ▶ Trois Français sur quatre estiment que la prise en charge des frais de santé s'est dégradée (86% chez les plus de 55 ans contre 92% pour la période précédente).
- ▶ Une majorité de Français adopte différentes stratégies de restriction :
- ▶ 47% des Français achètent le moins possible de médicaments en dehors de ceux prescrits par leur médecin ;
- ▶ 34 % renoncent à consulter certains médecins dont les services ne sont pas intégralement remboursés (46% chez les personnes en mauvaise santé) ;
- ▶ 21 % évitent autant que possible de se rendre chez le médecin en baisse de 4 points par rapport à 2017 ;
- ▶ 20 % renoncent à l'achat de médicaments non intégralement remboursés (29% chez les personnes en mauvaise santé) ;
- ▶ 17% des Français déclarent renoncer parfois à se faire soigner (26% chez les personnes en mauvaise santé).

- ▶ Ces stratégies sont à confronter à une méconnaissance des droits et services offerts par l'affiliation à sa complémentaire santé. Par exemple, les Français déclarant mal connaître ces droits et services sont 31% à éviter de se rendre chez le médecin (contre 21% pour les autres), 20% à parfois renoncer à se faire soigner (contre 13%).

▶ [Téléchargez l'infographie](#)

### ■ Accessibilité aux professionnels de santé

- ▶ L'accès aux professionnels de santé est jugé en général difficile par 49% des Français. Les habitants de l'agglomération Parisienne ne bénéficient pas d'une meilleure situation : 56% déclarent connaître des difficultés d'accès aux services d'urgences et 48% aux services d'hôpitaux (contre respectivement 54% et 50% pour les communes rurales).
- ▶ Tous professionnels confondus, deux tiers des Français se déclarent insatisfaits des délais d'attente. Plus de huit Français sur dix déplorent un accroissement des délais de rendez-vous avec des professionnels de santé. Les délais d'attente pour les médecins généralistes sont considérés comme trop longs par 40% des Français, cette proportion augmente jusqu'à 86% pour les ophtalmologistes et 74% pour les autres spécialistes pris en charge par l'Assurance Maladie.
- ▶ 46% des Français estiment qu'il est difficile de prendre rendez-vous avec un professionnel de santé. Les difficultés les plus importantes se concentrent chez 69% sur les ophtalmologistes et chez 57% sur les autres spécialistes.

▶ [Téléchargez l'infographie](#)

### ■ Accessibilité géographique

- ▶ 9% des Français (contre 19% en communes rurales) estiment vivre dans un désert médical. Ce sentiment s'exprime particulièrement chez les Français qui vivent à plus de 20 km de distance d'un hôpital qui sont 21% à le déplorer.
- ▶ Un tiers des Français estime que les distances à parcourir pour accéder aux différents services de soin sont trop longues (15% pour les médecins généralistes et 41% pour les ophtalmologistes, 39% services hospitaliers et 40% services d'urgences).
- ▶ L'hôpital le plus proche est en moyenne à 13 km du domicile des Français. Cette distance moyenne s'établit à 22 km dans les communes de moins de 20 000 habitants contre 6 km pour les autres.
- ▶ Ainsi, un peu moins de la moitié des Français déclare manquer d'au moins un type de service de santé à proximité de son domicile. Ces services sont pour 71% des ophtalmologistes et pour 57% d'autres spécialistes.

▶ [Téléchargez l'infographie](#)

### ■ Accessibilité à l'information

- ▶ L'appropriation de l'information constitue un enjeu crucial avec 44% des Français affiliés à une complémentaire qui déclarent ne pas bien connaître les droits et les services qu'offre leur(s) complémentaire(s) santé et près d'un sur quatre qui estime mal connaître les possibilités de remboursement qu'elle(s) propose(nt). Cette méconnaissance diffère selon l'âge : 53% des moins de 45 ans déclarent mal connaître les droits et services contre 33% des plus de 45 ans. Cette différence s'accroît concernant la connaissance des possibilités de remboursement : 48% des personnes âgées de moins de 45 ans estiment mal les connaître contre 28% pour les plus âgés.

▶ [Téléchargez l'infographie](#)

■ **Accessibilité à l'innovation**

- ▶ 9 Français sur 10 affirment que la médecine a progressé mais seulement les deux tiers estiment en bénéficier (65% dans les communes de moins de 20 000 habitants contre 72% pour les autres). 4/ Les Français se montrent en attente d'innovations et de services très diversifiés dans le domaine de l'accès à la santé
- ▶ En matière d'accès à la santé, les Français expriment de multiples attentes où dominent la recherche de protection (en priorité pour plus d'un quart d'entre eux), de personnalisation (pour 15% d'entre eux) et d'efficacité (pour 18% d'entre eux). On relève avec l'âge un effet d'intensification et de diversification des attentes qui s'élargissent à des dimensions d'assistance et d'accompagnement.

Ouverts aux technologies numériques pour 86% d'entre eux, les Français témoignent d'une forte appétence pour de nouveaux services, en particulier les innovations offrant la possibilité de contrôler leur santé, comme les objets connectés considérés comme une bonne chose par 88% des Français, et les robots médicaux accompagnateurs, bien accueillis par 78% tandis qu'un accueil plus mitigé est réservé aux cabines d'e-consultation et à la téléconsultation (avec respectivement 58% et 57% d'avis favorables, à noter une augmentation en ce qui concerne la téléconsultation avec % 52% en 2017).

[Téléchargez l'infographie](#)

**5/ Les Français ont globalement confiance dans le système de santé en projetant que les mutuelles y joueront un rôle plus important à l'avenir**

■ ***Des mutuelles appelées à jouer un rôle plus important***

- ▶ Sept Français sur dix estiment que les complémentaires santé ont un rôle à jouer pour améliorer leur accès à la santé et plus particulièrement les individus les plus âgés.
- ▶ 29% des Français déclarent savoir précisément ce que recouvre l'appellation de professionnel certifié par une mutuelle. La dentisterie et l'ophtalmologie certifiées par des mutuelles, dont l'accès est jugé particulièrement difficile par les Français, sont les domaines à développer en priorité pour, respectivement, 51% et 42% des Français.
- ▶ [Téléchargez l'infographie](#)

**6/ Ce sont les mutuelles s'inscrivant dans l'ESS qui paraissent les plus légitimes et crédibles sur le terrain de l'équité**

- ▶ Les mutuelles à but non lucratif sont jugées les mieux placées pour apporter accompagnement et conseil ((26% en 2017) 21% pour les mutuelles du code de la mutualité contre (22% 2017) 27% pour les mutuelles d'assurance, (3,5% en 2017) 6% pour les assureurs généralistes et 3% les banques-assurances) tout en garantissant un accès aux soins de façon équitable et soucieuse dans l'intérêt des personnes ((29 %) 25% pour les mutuelles du code de la mutualité contre (17 %) 20% pour les mutuelles d'assurance, (3%) 6% pour les assureurs généralistes et 3% les banques-assurances).
- ▶ Cette préférence s'exprime plus fortement encore chez les plus de 55 ans qui forment la population la plus experte, dont 33% jugent les mutuelles s'inscrivant dans l'ESS comme les plus équitables.
- ▶ [Téléchargez l'infographie](#)