



Baromètre des droits des personnes malades 2023

Rapport de résultats
Mars 2023



Anne-Laure GALLAY – Directrice, BVA Opinion – anne-laure.gallay@bva-group.com

Lise Gasperi – Chargée d'études sénior, BVA Opinion – lise.gasperi@bva-group.com

Contexte & objectifs



France Assos Santé regroupe plusieurs centaines d'**associations nationales et régionales agréées de santé**, militant pour les droits des patients et des usagers. C'est l'organisation de référence pour **représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts**.



Dans la continuité du **Baromètre des droits des personnes malades** relancé en 2022, France Assos Santé a souhaité reconduire en 2023 une vague d'enquête auprès des Français qui permettra de **mesurer les évolutions par rapport à l'an dernier**. Les objectifs principaux sont :



- D'évaluer le **niveau d'information des Français en matière de santé**
- De mesurer la **connaissance des droits des personnes malades** et leur **degré d'application** perçu
- D'évaluer les besoins en matière de **représentation des usagers**, la notoriété des dispositifs de représentation et la légitimité des acteurs
- De mesurer l'opinion des Français **sur différents sujets** tels que les pénuries de médicaments ou la fin de vie.

Méthodologie



Enquête réalisée par téléphone du **20 janvier au 21 février 2023**.



Echantillon de **3690 personnes**, âgées de **15 ans et plus**, **représentatif de la population résidant sur le territoire français**.

La représentativité de l'échantillon a été assurée grâce à la **méthode des quotas** appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, profession de l'interviewé et de la personne de référence du ménage, région et catégorie d'agglomération.



Comparaisons géographiques : les résultats sont déclinés par régions (France Métropolitaine et DROM), les bases de répondants étant suffisantes pour permettre une lecture locale des résultats (environ 200 répondants/région).

Comparaisons historiques : les résultats des questions barométriques sont comparés à ceux de la **précédente vague du baromètre** (réalisée par téléphone en 2022 auprès de 1802 personnes âgées de 15 ans et plus vivant en France métropolitaine et dans les DROM). Les évolutions statistiquement significatives sont indiquées dans le rapport par les flèches suivantes :  

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.

Structure de l'échantillon

Total échantillon = 3690	Effectifs bruts	Poids dans l'échantillon redressé
Sexe		
Homme	1725	48%
Femme	1965	52%
Âge		
15 à 24 ans	475	14%
25 à 34 ans	477	15%
35 à 49 ans	907	24%
50 à 64 ans	892	24%
65 ans et plus	939	23%
Statut professionnel		
Indépendant, chef d'entreprise	178	4%
Cadre	365	10%
Profession intermédiaire	652	14%
Employé	617	16%
Ouvrier	381	12%
Retraité	1046	27%
Autre inactif	451	17%
Localisation		
Rural	815	21%
Agglomération de 2 000 à moins de 20 000 habitants	726	18%
Agglomération de 20 000 à moins de 100 000 habitants	656	14%
Agglomération de plus de 100 000 habitants	1311	31%
Agglomération parisienne	182	16%

	Effectifs bruts	Poids dans l'échantillon redressé
Région		
Île-de-France	206	18%
Centre-Val de Loire	212	4%
Bourgogne-Franche-Comté	210	4%
Normandie	200	5%
Hauts-de-France	200	9%
Grand Est	213	8%
Pays de la Loire	210	6%
Bretagne	213	5%
Nouvelle-Aquitaine	200	9%
Occitanie	212	9%
Auvergne-Rhône-Alpes	211	12%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	200	7%
Corse	200	1%
Guadeloupe	202	3%
Martinique	201	
Guyane	200	
Mayotte	200	
La Réunion	200	



PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Enseignements clés

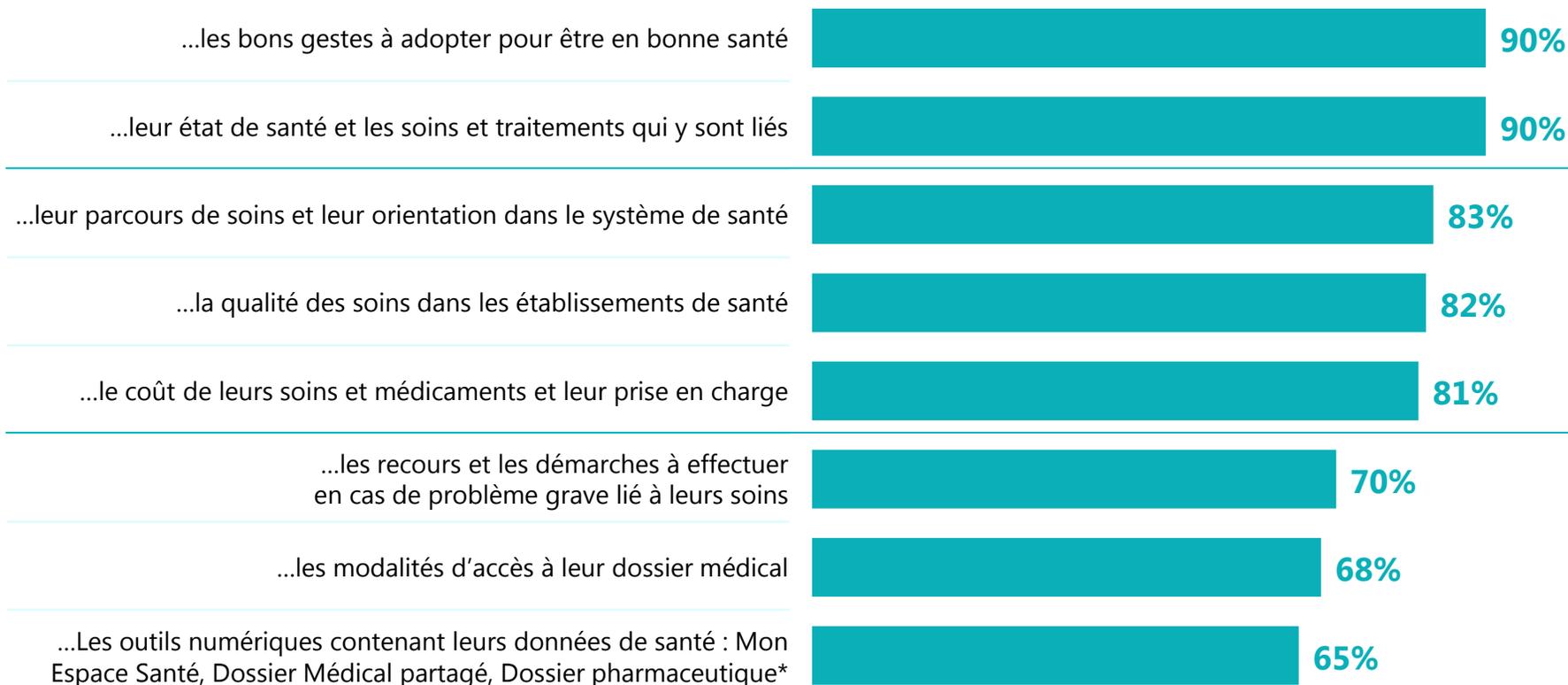
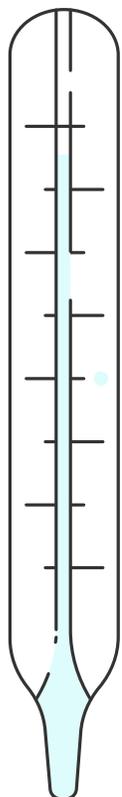
- **Le niveau d'information des Français en matière de santé tend à stagner voire reculer**, notamment sur l'orientation dans le système de santé, la qualité des soins, les démarches en cas de problème lié aux soins et les modalités d'accès au dossier médical. En revanche, une **hausse importante est à noter concernant l'information sur les outils numériques**, probablement liée au déploiement récent de « Mon espace santé » et aux communications gouvernementales associées.
- **Le médecin généraliste demeure le premier prescripteur dans le choix d'un professionnel ou d'un établissement de santé**, suivi par **Internet qui prend une place toujours plus importante** et ce, au détriment de tous les autres acteurs.
- **Plus de 9 Français sur 10 évaluent positivement leur relation avec les professionnels de santé** et ils sont, dans leur grande majorité, satisfaits de l'efficacité ressentie des soins reçus. Ils sont en revanche plus critiques sur la facilité d'obtention d'un rendez-vous.
- **La notoriété des droits des personnes malades se maintient à un niveau élevé**. Certaines baisses sont toutefois à noter, notamment concernant le droit à l'accès aux soins.
- **La perception de l'application des droits des personnes malades est globalement stable**. Le respect du secret médical est perçu comme plus réel, mais le droit à choisir son médecin et celui permettant d'engager un recours pour une indemnisation en cas de problème grave lié aux soins sont en recul.
- **La légitimité des associations pour représenter les usagers de santé progresse** alors que les administrations publiques semblent moins associées à ce rôle. **Environ 1 Français sur 3 est familier avec la notion de représentation et de défense des usagers de santé**.

L'INFORMATION DES FRANÇAIS ET LEUR EXPERIENCE EN MATIÈRE DE SANTÉ

Un niveau d'information qui tend à stagner voire reculer sur les différents aspects de l'expérience en santé mais une hausse notable au sujet des outils numériques, probablement liée au déploiement récent de « Mon espace santé » et aux communications gouvernementales associées.

Q1. Sur chacun de ces sujets concernant votre expérience en santé, vous sentez-vous très bien informé(e), assez bien informé(e), assez mal informé(e) ou très mal informé(e) ? **Base : à tous**

% de Français qui se sentent bien informés concernant...

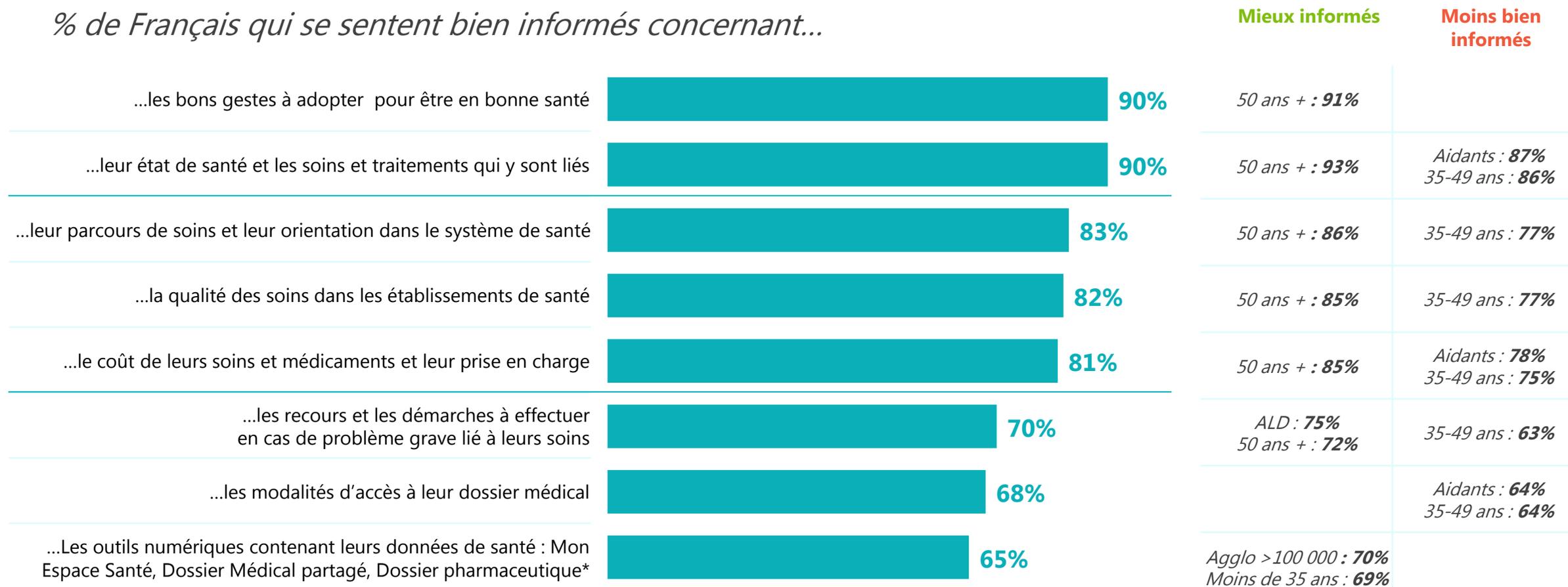


Evolutions vs. 2022	Icon
-1pt	Yellow bar
-1pt	Yellow bar
-2pts	Red arrow down
-2pts	Yellow bar
=	Yellow bar
-4pts	Red arrow down
-4pts	Red arrow down
+11pts	Green arrow up

Un niveau d'information qui tend à stagner voire reculer sur les différents aspects de l'expérience en santé mais une hausse notable au sujet des outils numériques, probablement liée au déploiement récent de « Mon espace santé » et aux communications gouvernementales associées.

Q1. Sur chacun de ces sujets concernant votre expérience en santé, vous sentez-vous très bien informé(e), assez bien informé(e), assez mal informé(e) ou très mal informé(e) ? **Base : à tous**

% de Français qui se sentent bien informés concernant...



Résultats par régions

% se sentant bien informés	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Les bons gestes à adopter pour être en bonne santé	90%	88%	91%	91%	91%	90%	91%	93%	95%	91%	89%	90%	88%	90%	90%	83%	85%	84%	83%	85%	77%
Votre état de santé et les soins et traitements qui y sont liés	90%	88%	91%	89%	91%	92%	91%	93%	91%	94%	89%	89%	91%	88%	92%	84%	85%	86%	82%	89%	80%
Votre parcours de soins et votre orientation dans le système de santé	83%	79%	84%	80%	90%	83%	83%	88%	82%	87%	80%	81%	84%	84%	83%	76%	75%	77%	74%	83%	70%
La qualité des soins dans les établissements de santé	82%	81%	83%	78%	82%	85%	84%	86%	81%	85%	85%	83%	83%	81%	74%	68%	69%	64%	59%	86%	64%
Le coût de vos soins et médicaments et leur prise en charge	81%	83%	80%	80%	81%	80%	75%	85%	81%	81%	83%	80%	77%	81%	78%	77%	76%	73%	76%	87%	75%
Les recours et les démarches à effectuer en cas de problème grave lié à vos soins	70%	71%	70%	68%	75%	71%	70%	76%	72%	70%	69%	66%	65%	69%	67%	62%	61%	66%	59%	68%	55%
Les modalités d'accès à votre dossier médical	68%	64%	69%	60%	73%	70%	75%	71%	70%	68%	68%	62%	69%	74%	73%	67%	67%	60%	69%	70%	67%
Les outils numériques contenant vos données de santé	65%	61%	66%	64%	69%	70%	68%	71%	68%	64%	64%	60%	64%	71%	68%	65%	60%	65%	66%	70%	63%

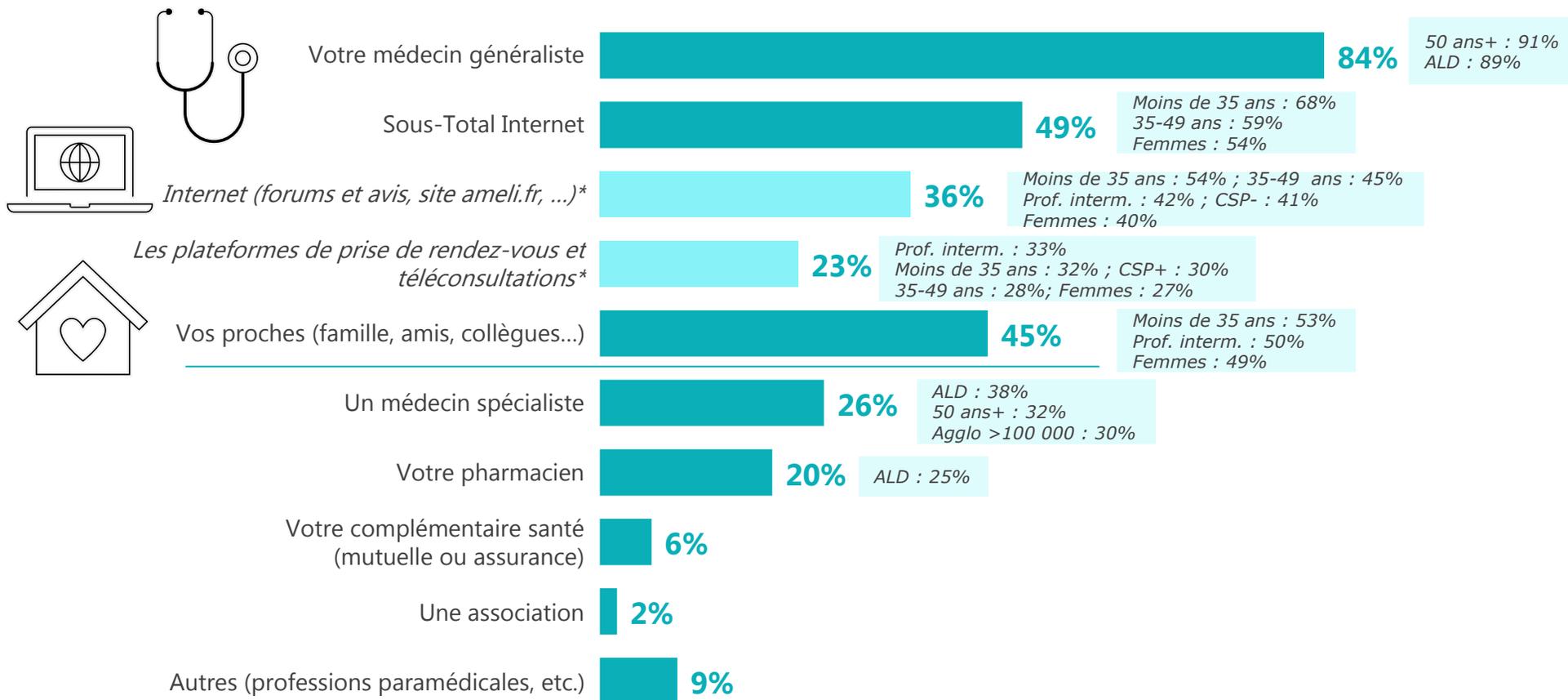
Q1. Sur chacun de ces sujets concernant votre expérience en santé, vous sentez-vous très bien informé(e), assez bien informé(e), assez mal informé(e) ou très mal informé(e) ? **Base : à tous**

Le médecin généraliste demeure l'acteur de référence pour choisir un professionnel ou un établissement de santé, suivi par Internet qui prend une place toujours plus importante.

Q2. Lorsque vous avez besoin de choisir un professionnel ou un établissement de santé, vers qui ou vers quoi vous tournez-vous pour vous renseigner ?

Base : à tous

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%.



Résultats par régions

% se tournant vers...	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Votre médecin généraliste	84%	77%	85%	87%	87%	87%	83%	87%	90%	87%	91%	80%	82%	81%	80%	82%	83%	84%	80%	90%	72%
Vos proches (famille, amis, collègues...)	45%	44%	45%	39%	47%	44%	50%	47%	41%	44%	40%	48%	46%	49%	47%	49%	51%	52%	43%	44%	54%
Internet (forums et avis, site ameli.fr, ...)*	36%	40%	35%	37%	38%	33%	34%	30%	37%	29%	36%	35%	36%	35%	38%	48%	46%	54%	56%	42%	44%
Un médecin spécialiste	26%	20%	27%	21%	19%	29%	26%	31%	25%	29%	26%	29%	27%	29%	25%	26%	27%	22%	24%	30%	27%
Les plateformes de prise de rendez-vous et téléconsultations*	23%	27%	23%	21%	21%	19%	25%	25%	19%	21%	25%	22%	21%	27%	21%	16%	19%	23%	13%	10%	14%
Votre pharmacien	20%	21%	20%	23%	12%	27%	17%	17%	19%	21%	17%	20%	27%	19%	19%	23%	20%	22%	25%	17%	28%
Votre complémentaire santé (mutuelle ou assurance)	6%	7%	6%	4%	8%	5%	4%	6%	6%	6%	6%	4%	9%	6%	4%	8%	8%	5%	8%	11%	7%
Une association	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	0%	2%	4%	1%	1%	3%	1%	3%	3%	5%	2%	4%	1%	3%
Autres (professions paramédicales, etc.)	9%	7%	10%	12%	11%	9%	11%	9%	11%	9%	12%	11%	10%	6%	8%	6%	6%	3%	10%	7%	6%

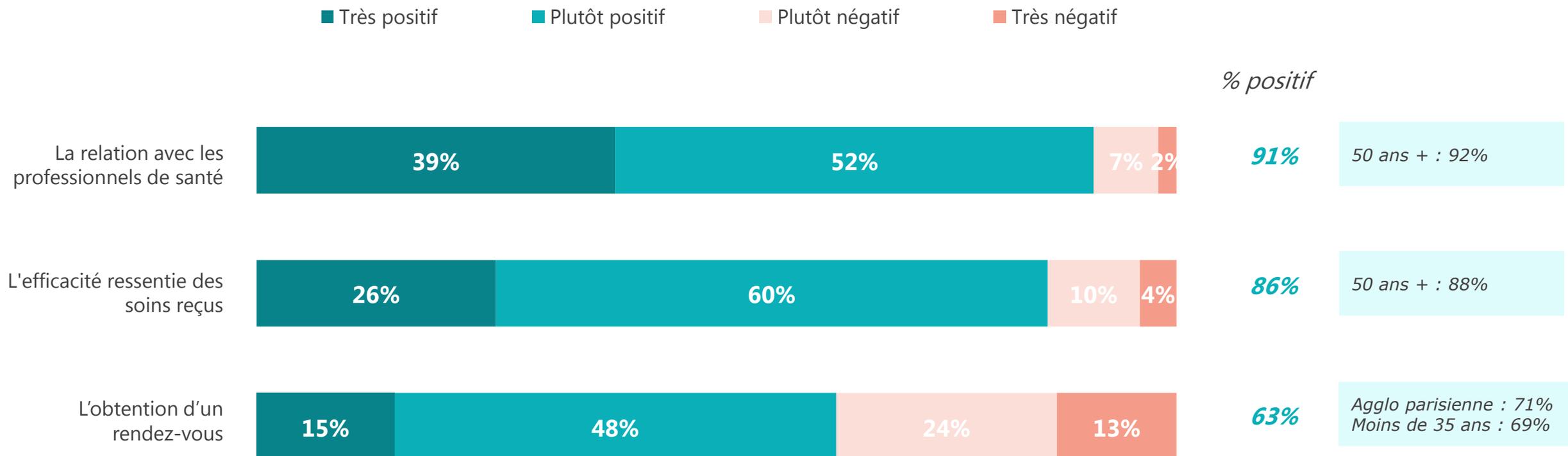
Q2. Lorsque vous avez besoin de choisir un professionnel ou un établissement de santé, vers qui ou vers quoi vous tournez-vous pour vous renseigner ?

En premier ? Et ensuite ? **Base : à tous**

*en 2022, ces deux items étaient regroupés : Internet (forums et avis, plateformes de prise de rendez-vous et téléconsultations, site ameli.fr, ...)

Plus de 9 Français sur 10 évaluent positivement leur relation avec les professionnels de santé mais sont très mesurés sur la facilité d'obtention d'un rendez-vous.

Q7. Si vous pensez globalement à vos expériences avec le système de santé au cours des 12 derniers mois, comment évalueriez-vous chacun des aspects suivants ? **Base : à tous**



Résultats par régions

% <i>expérience positives</i>	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
La relation avec les professionnels de santé	91%	93%	91%	87%	92%	92%	91%	95%	91%	91%	89%	90%	90%	89%	83%	84%	83%	86%	84%	89%	79%
L'efficacité ressentie des soins reçus	86%	89%	85%	84%	87%	87%	85%	91%	86%	87%	83%	86%	80%	88%	81%	79%	77%	80%	82%	86%	71%
L'obtention d'un rendez-vous	63%	71%	62%	58%	63%	60%	64%	65%	53%	66%	65%	56%	62%	66%	60%	52%	48%	40%	52%	65%	54%

Q7. Si vous pensez globalement à vos expériences avec le système de santé au cours des 12 derniers mois, comment évalueriez-vous chacun des aspects suivants ? **Base : à tous**

LES DROITS EN MATIÈRE DE SANTÉ

La notoriété des droits des personnes malades se maintient à un niveau élevé.

% de notoriété et évolutions vs 2022

90% et +

Respect du secret médical	96%	+1pt
Choix du médecin/établissement de santé	94%	=
Information sur le coût des soins et le reste à charge	93%	+1pt
Accès aux soins	91%	-4pts
Accès à son dossier médical	91%	+1pt
Voir sa douleur soulagée	90%	=

Parmi les **13 droits cités**,
11,1 sont connus des Français en moyenne

2022 : 11,2



De 80% à 90%

Désignation d'une personne de confiance	89%	+1pt
Information loyale, claire et appropriée sur les soins proposés	81%	-2pts
Refus ou interruption de traitement	81%	-1pt

80% et -

Modification et opposition sur l'utilisation de ses données de santé personnelles	76%	-3pts
Rédaction de « directives anticipées » pour sa fin de vie	76%	-1pt
Engager un recours pour une Indemnisation en cas de problème grave lié aux soins	75%	-2pts
Ne pas se voir refuser un soin pour des motifs discriminatoires	72%	-2pts

Q5/Q6. Je vais vous citer différents droits qui concernent les personnes malades. Pour chacun d'entre eux, vous me direz s'il vous semble bien appliqué ou pas. Notoriété = % de personnes s'étant prononcées sur chacun des droits (hors celles ayant répondu « Vous ne connaissiez pas ce droit » ou ne s'étant pas prononcées.) **Base : à tous.**

Résultats par régions 1/3

<i>Moyenne</i>	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Nombre de droits connus	11,1	10,9	11,1	11,2	10,8	11,0	11,4	11,4	10,8	11,3	10,9	11,1	11,2	10,9	11,4	10,5	10,5	10,8	10,9	10,6	9,6

Résultats par régions 2/3

% notoriété	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Au respect du secret médical	96%	93%	97%	96%	96%	96%	98%	98%	97%	98%	96%	95%	98%	96%	99%	91%	89%	94%	91%	95%	85%
De choisir son médecin ou son établissement de santé	94%	95%	94%	94%	89%	95%	96%	93%	93%	93%	94%	97%	95%	96%	96%	87%	86%	89%	89%	93%	79%
A être informé sur le coût des soins et des frais qui restent à votre charge	93%	93%	93%	93%	90%	96%	94%	95%	91%	95%	91%	92%	94%	92%	93%	85%	85%	92%	89%	88%	74%
A accéder aux soins	91%	89%	92%	91%	88%	91%	94%	91%	91%	95%	90%	94%	93%	91%	95%	90%	90%	92%	93%	90%	86%
A accéder à son dossier médical	91%	90%	91%	94%	89%	90%	90%	94%	92%	89%	91%	90%	93%	88%	91%	86%	82%	88%	93%	87%	82%
A voir sa douleur soulagée	90%	91%	91%	92%	88%	89%	91%	94%	91%	92%	90%	88%	93%	88%	91%	83%	87%	88%	84%	82%	76%

Résultats par régions 3/3

% notoriété	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
A désigner officiellement une personne de confiance pour être accompagné tout au long d'une prise en charge	89%	87%	90%	90%	92%	87%	91%	91%	88%	88%	92%	88%	88%	89%	86%	85%	84%	90%	91%	85%	77%
A être informé sur les soins proposés par une information loyale, claire et appropriée	81%	77%	82%	79%	82%	86%	84%	85%	83%	85%	82%	83%	80%	80%	87%	74%	77%	78%	77%	77%	63%
A refuser ou interrompre un traitement	81%	80%	82%	87%	76%	81%	84%	88%	77%	81%	81%	80%	81%	80%	84%	79%	80%	79%	82%	85%	70%
A avoir un droit de modification et d'opposition sur l'utilisation de ses données de santé personnelles	76%	77%	76%	78%	71%	70%	81%	78%	67%	78%	76%	78%	78%	75%	81%	73%	71%	74%	78%	72%	69%
A rédiger des « directives anticipées » pour sa fin de vie dans le cas où on ne serait plus en mesure de les exprimer	76%	74%	77%	77%	76%	76%	77%	80%	75%	81%	72%	80%	77%	76%	81%	68%	74%	70%	70%	68%	59%
A engager un recours pour une indemnisation en cas de problème grave lié aux soins	75%	74%	76%	74%	75%	71%	76%	81%	72%	76%	73%	79%	76%	72%	83%	74%	74%	77%	74%	75%	68%
A ne pas se voir refuser un soin par un professionnel ou un établissement de santé pour des motifs discriminatoires	72%	69%	72%	78%	72%	73%	79%	73%	67%	78%	64%	68%	74%	71%	74%	71%	70%	72%	75%	66%	72%

La perception de l'application des droits des personnes malades est globalement stable. Le respect du secret médical est perçu comme plus réel, mais le droit à choisir son médecin et celui permettant d'engager un recours pour une indemnisation en cas de problème grave lié aux soins sont en recul.

% Sous Total « bien appliqué » et évolutions vs 2022

80% et +

Respect du secret médical	93%	+4pts
Désignation d'une personne de confiance	90%	+1pt
Voir sa douleur soulagée	83%	-1pt
Accès aux soins	83%	-1pt



Entre 70% et 80%

Information loyale, claire et appropriée sur les soins proposés	79%	-1pt
Refus ou interruption de traitement	78%	=
Choix du médecin/établissement de santé	77%	-5pts
Accès à son dossier médical	76%	+2pts
Ne pas se voir refuser un soin pour des motifs discriminatoires	76%	+2pts
Modification et opposition sur l'utilisation de ses données de santé personnelles	73%	=

8,7 droits sur 13 sont **considérés comme bien appliqués par les Français en moyenne**

2022 : 8,8

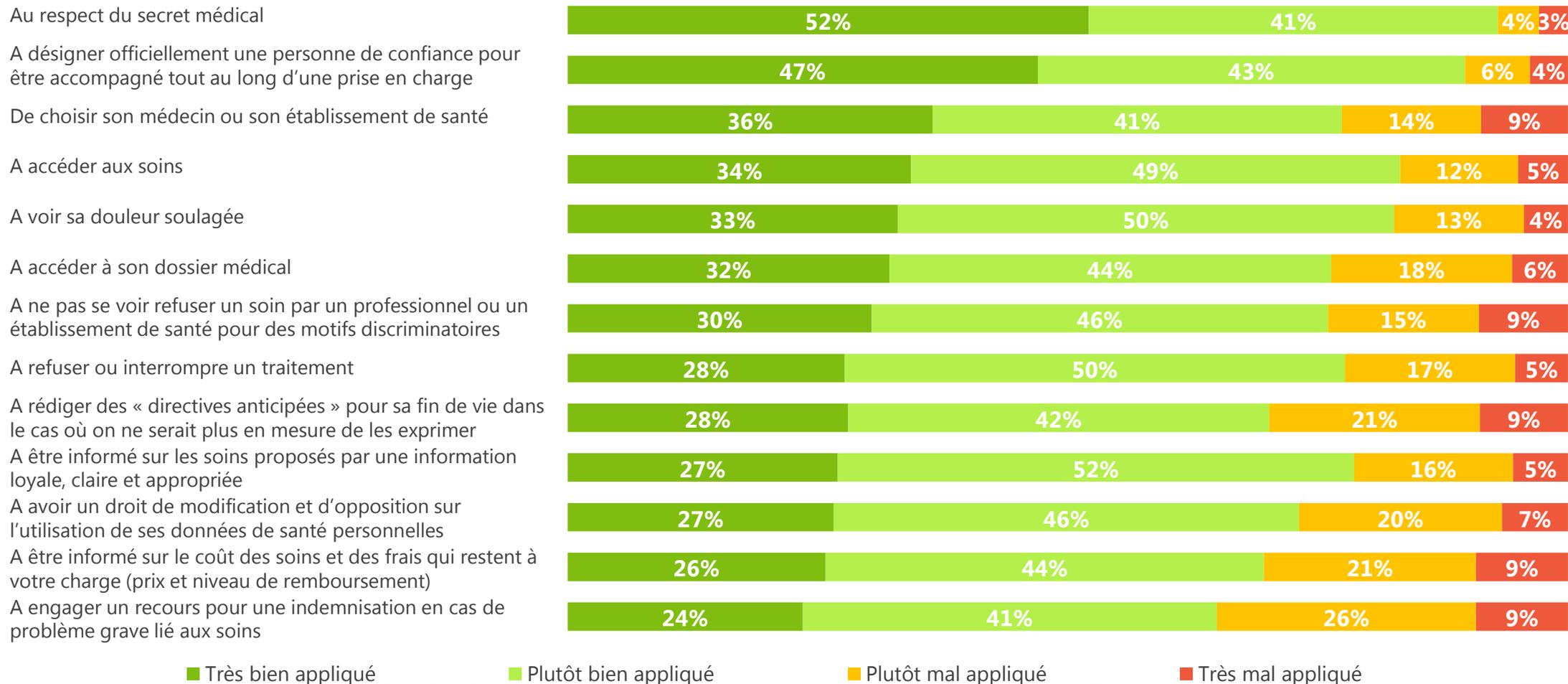
70% et -

Rédaction de « directives anticipées » pour sa fin de vie	70%	=
Information sur le coût des soins et le reste à charge	70%	=
Engager un recours pour une Indemnisation en cas de problème grave lié aux soins	65%	-4pts

Q5/Q6. Je vais vous citer différents droits qui concernent les personnes malades. Pour chacun d'entre eux, vous me direz s'il vous semble bien appliqué ou pas. **Base : parmi les personnes connaissant les droits cités.**

Résultats détaillés

Q5/Q6. Je vais vous citer différents droits qui concernent les personnes malades. Pour chacun d'entre eux, vous me direz s'il vous semble bien appliqué ou pas. **Base : parmi les personnes connaissant les droits cités.**



■ Très bien appliqué

■ Plutôt bien appliqué

■ Plutôt mal appliqué

■ Très mal appliqué

Résultats par régions 1/3

<i>Moyenne</i>	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Nombre de droits bien appliqués	8,7	8,4	8,8	8,6	8,3	8,5	9,1	9,5	8,2	8,9	8,4	8,6	8,8	8,9	8,8	7,4	7,0	7,5	7,7	8,1	6,8

Q5/Q6. Je vais vous citer différents droits qui concernent les personnes malades. Pour chacun d'entre eux, vous me direz s'il vous semble bien appliqué ou pas. **Base : parmi les personnes connaissant les droits cités.**

Résultats par régions 2/3

% <i>bonne application</i>	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Au respect du secret médical	93%	91%	94%	92%	92%	93%	94%	96%	93%	94%	93%	94%	93%	96%	91%	86%	80%	86%	83%	92%	86%
A désigner officiellement une personne de confiance pour être accompagné tout au long d'une prise en charge	90%	88%	90%	88%	85%	97%	93%	92%	88%	88%	88%	89%	89%	94%	86%	83%	80%	87%	80%	86%	81%
A voir sa douleur soulagée	83%	80%	84%	83%	80%	85%	84%	90%	83%	81%	84%	81%	84%	86%	74%	77%	73%	76%	82%	78%	75%
A accéder aux soins	83%	85%	83%	78%	80%	77%	84%	91%	77%	85%	79%	82%	84%	85%	90%	77%	72%	78%	78%	89%	70%
A être informé sur les soins proposés par une information loyale, claire et appropriée	79%	78%	79%	76%	73%	76%	82%	80%	77%	79%	75%	80%	82%	83%	77%	67%	61%	65%	63%	79%	68%
A refuser ou interrompre un traitement	78%	75%	80%	78%	80%	83%	77%	83%	75%	78%	75%	84%	81%	80%	81%	67%	66%	62%	71%	68%	70%
De choisir son médecin ou son établissement de santé	77%	78%	77%	68%	80%	76%	79%	83%	70%	78%	81%	76%	71%	83%	80%	80%	81%	75%	83%	89%	71%

Q5/Q6. Je vais vous citer différents droits qui concernent les personnes malades. Pour chacun d'entre eux, vous me direz s'il vous semble bien appliqué ou pas. **Base : parmi les personnes connaissant les droits cités.**

Résultats par régions 3/3

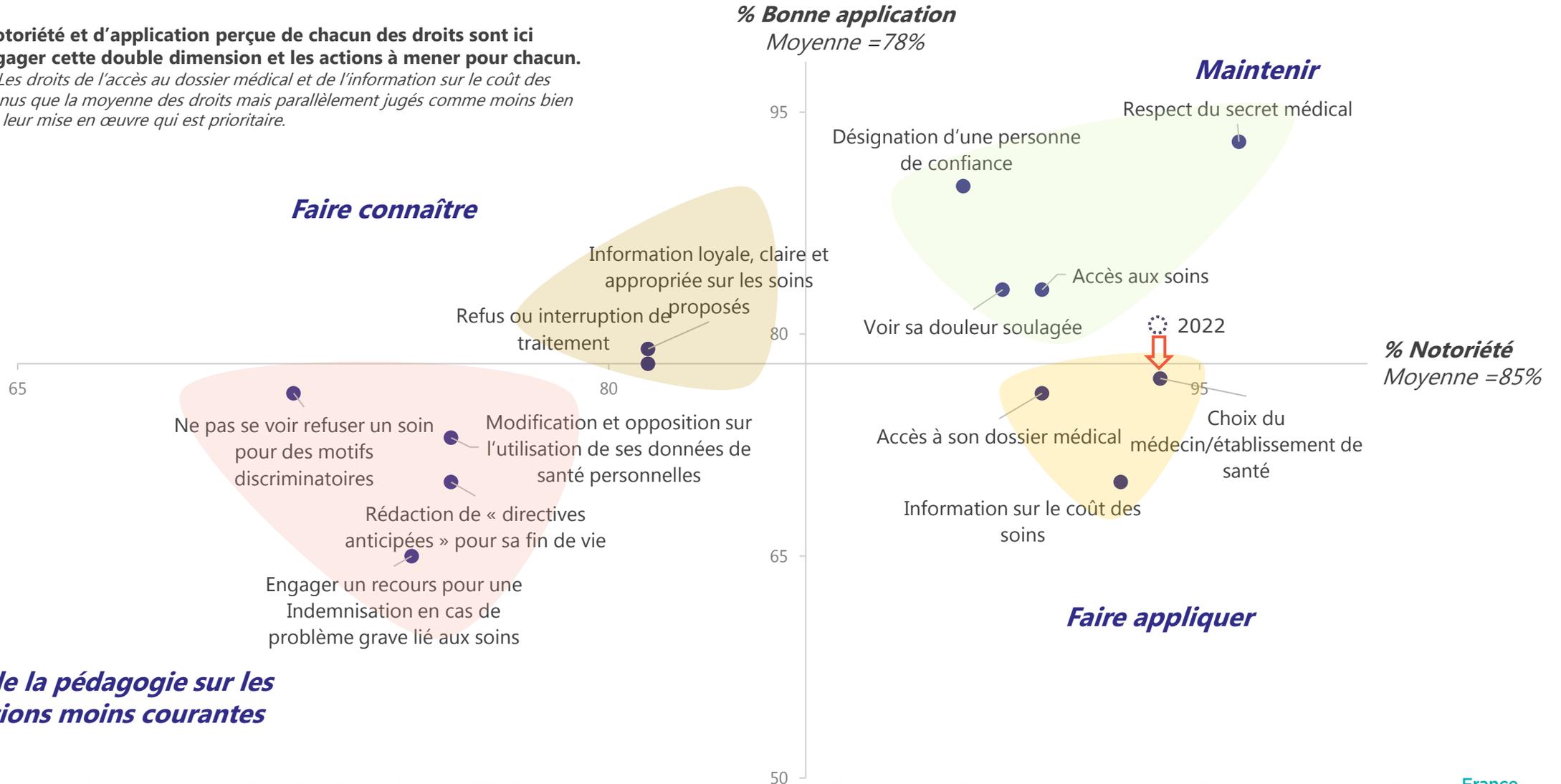
% <i>bonne application</i>	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
A accéder à son dossier médical	76%	73%	77%	73%	73%	76%	79%	79%	76%	79%	76%	79%	75%	81%	80%	70%	63%	67%	70%	78%	69%
A ne pas se voir refuser un soin par un professionnel ou un établissement de santé pour des motifs discriminatoires	76%	81%	75%	74%	81%	70%	78%	78%	76%	82%	74%	72%	69%	80%	77%	65%	61%	61%	65%	72%	67%
A avoir un droit de modification et d'opposition sur l'utilisation de ses données de santé personnelles	73%	69%	74%	77%	73%	75%	80%	82%	69%	64%	73%	67%	75%	77%	73%	64%	57%	72%	60%	63%	69%
A être informé sur le coût des soins et des frais qui restent à votre charge (prix et niveau de remboursement)	70%	69%	70%	70%	70%	64%	70%	74%	67%	70%	68%	72%	70%	73%	62%	63%	55%	60%	62%	68%	69%
A rédiger des « directives anticipées » pour sa fin de vie dans le cas où on ne serait plus en mesure de les exprimer	70%	70%	70%	75%	65%	63%	71%	73%	69%	72%	67%	64%	76%	71%	65%	58%	59%	51%	59%	62%	60%
A engager un recours pour une indemnisation en cas de problème grave lié aux soins	65%	63%	66%	65%	66%	67%	67%	73%	58%	65%	63%	64%	65%	70%	64%	55%	48%	48%	56%	59%	63%

Q5/Q6. Je vais vous citer différents droits qui concernent les personnes malades. Pour chacun d'entre eux, vous me direz s'il vous semble bien appliqué ou pas. **Base : parmi les personnes connaissant les droits cités.**

La surveillance de la bonne mise en œuvre des droits les plus connus et la pédagogie concernant les situations les moins courantes demeurent les enjeux principaux de l'application de la loi du 4 mars 2002.

Les résultats de notoriété et d'application perçue de chacun des droits sont ici croisés afin de dégager cette double dimension et les actions à mener pour chacun.

Exemple de lecture : Les droits de l'accès au dossier médical et de l'information sur le coût des soins sont mieux connus que la moyenne des droits mais parallèlement jugés comme moins bien appliqués, c'est donc leur mise en œuvre qui est prioritaire.

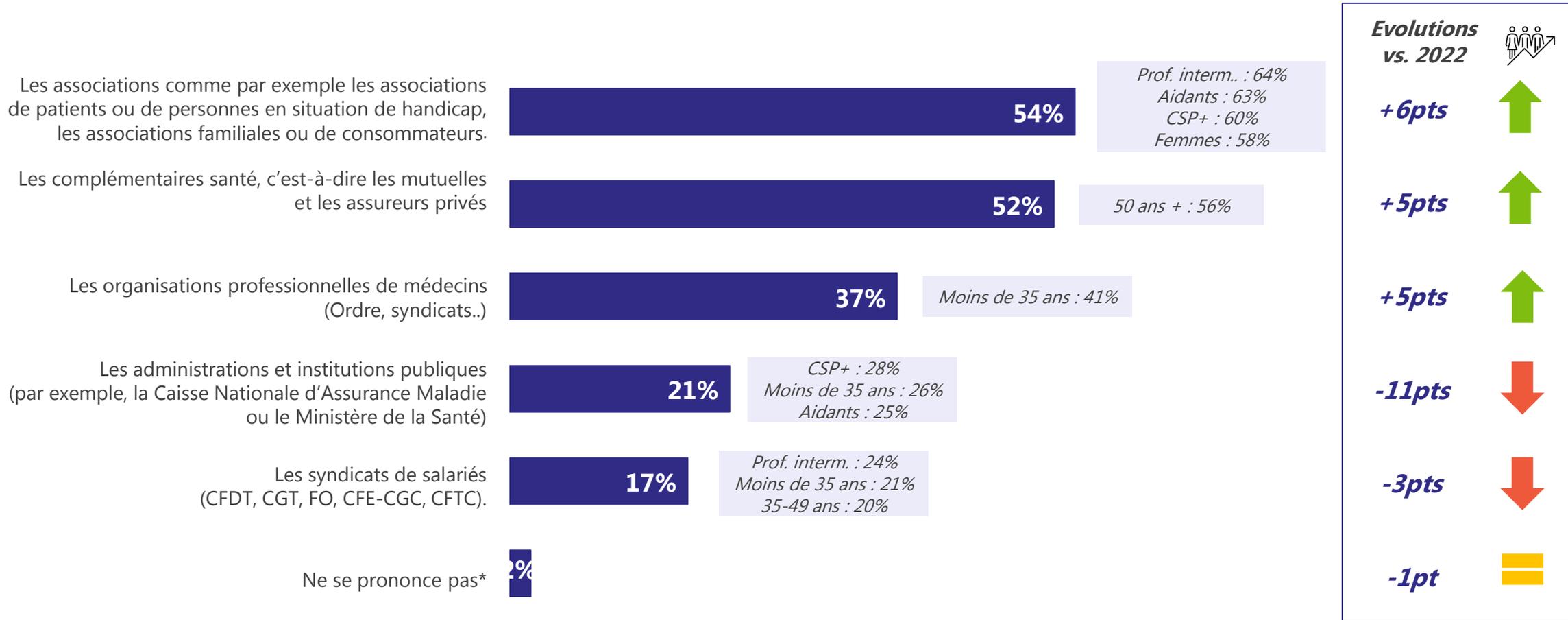


Faire de la pédagogie sur les situations moins courantes

LA REPRÉSENTATION DES USAGERS

La légitimité des associations pour représenter les usagers de santé progresse alors que les administrations publiques semblent moins associées à ce rôle.

Q8. Parmi les organisations suivantes, quelles sont les deux qui vous semblent les plus légitimes pour représenter et défendre les intérêts des personnes malades et des usagers du système de santé ? **Base : à tous**



Résultats par régions

% <i>organisation légitime</i>	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Les associations comme par exemple les associations de patients ou de personnes en situation de handicap, les associations familiales ou de consommateurs	54%	58%	53%	45%	52%	54%	49%	54%	60%	53%	50%	55%	54%	52%	57%	56%	61%	55%	57%	53%	54%
Les complémentaires santé, c'est-à-dire les mutuelles et les assureurs privés	52%	52%	52%	58%	53%	44%	52%	57%	50%	50%	52%	51%	51%	54%	48%	54%	62%	59%	50%	54%	46%
Les organisations professionnelles de médecins (Ordre, syndicats..)	37%	38%	37%	41%	34%	43%	38%	38%	33%	37%	34%	33%	39%	38%	29%	31%	30%	32%	30%	38%	28%
Les administrations et institutions publiques (par exemple, la Caisse Nationale d'Assurance Maladie ou le Ministère de la Santé)	21%	21%	21%	28%	22%	14%	21%	24%	18%	24%	24%	18%	24%	19%	21%	23%	15%	21%	24%	24%	32%
Les syndicats de salariés (CFDT, CGT, FO, CFE-CGC, CFTC)	17%	16%	17%	15%	16%	20%	17%	13%	18%	20%	15%	18%	18%	15%	27%	24%	23%	23%	28%	19%	26%

Q8. Parmi les organisations suivantes, quelles sont les deux qui vous semblent les plus légitimes pour représenter et défendre les intérêts des personnes malades et des usagers du système de santé ? **Base : à tous**

Environ 1 Français sur 3 est familier avec la notion de représentation et de défense des usagers de santé. La connaissance des instances de représentation (CCI et CDU) progresse par rapport à l'an dernier.

Q3. Saviez-vous... Q4. En matière de représentation des usagers de santé, avez-vous déjà entendu parler...

Base : à tous

Saviez vous...

...qu'il existe des personnes qui **vous représentent** en tant qu'usager à l'hôpital et à l'Assurance maladie

ST OUI

30%

Aidants : 35%
Prof. interm. : 34%
ALD : 34%
50 ans + : 32%

...que ces personnes peuvent **vous défendre en cas de problème** dans votre parcours de soins

29%

ALD : 33%
Aidants : 33%
50 ans + : 32%

Evolutions
vs 2022



- 2 pts



- 3 pts



+ 6 pts



+ 3 pts



43%

Connaissent les **commissions de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI ex CRCI)**

50 ans + : 52%
Aidants : 51%

28%

Connaissent les **commissions des usagers dans les hôpitaux (CDU)**

Prof. interm. : 34%
Aidants : 34%
50 ans + : 33%
ALD : 33%

Résultats par régions

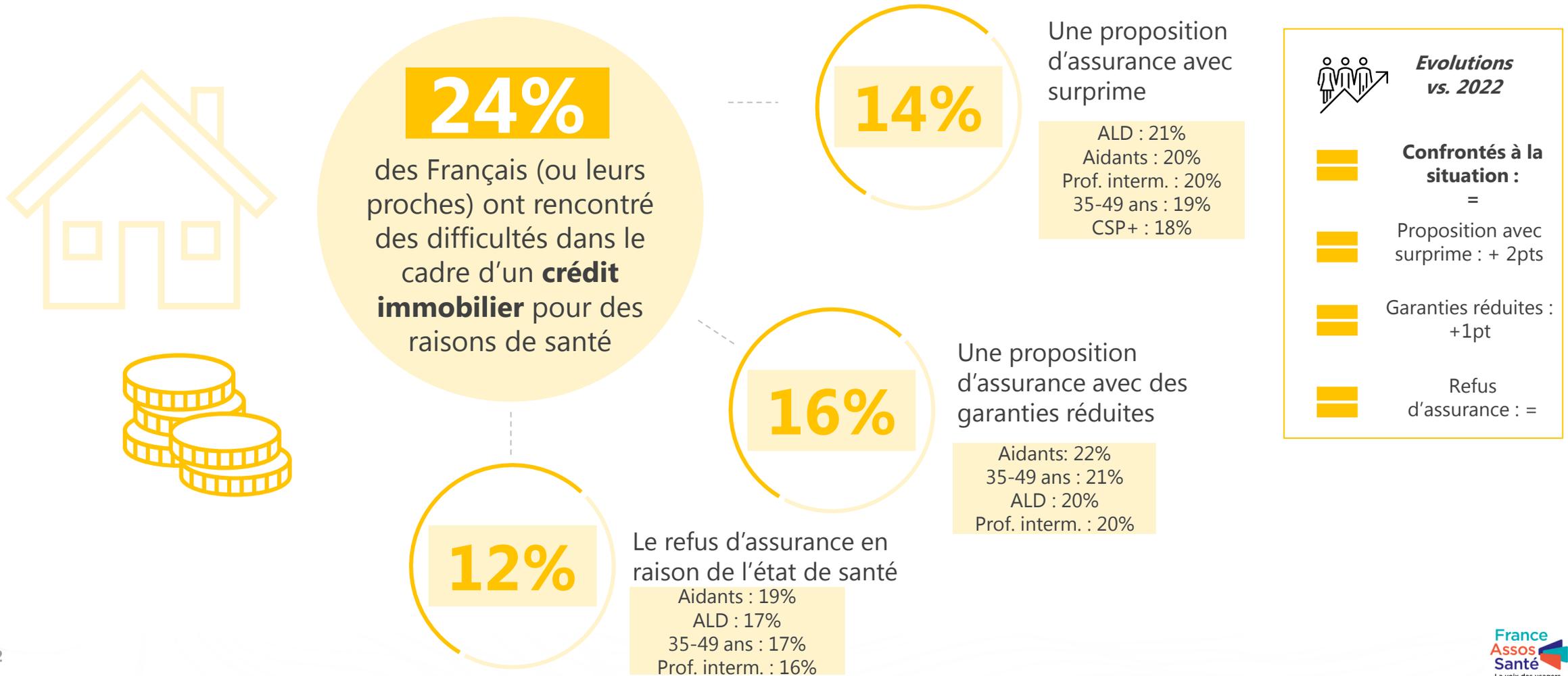
	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte	
Saviez vous... % oui																						
qu'il existe des personnes qui vous représentent en tant qu'usager à l'hôpital et à l'Assurance maladie	30%	24%	31%	32%	30%	35%	32%	31%	29%	39%	31%	31%	29%	28%	27%	25%	28%	29%	21%	24%	25%	
que ces personnes peuvent vous défendre en cas de problème dans votre parcours de soins	29%	25%	31%	30%	32%	37%	35%	30%	27%	32%	29%	35%	25%	26%	27%	25%	26%	33%	22%	21%	24%	
Avez-vous déjà entendu parlé... % oui																						
Des commissions de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI ex CRCI)	43%	39%	44%	40%	47%	50%	45%	49%	44%	47%	49%	43%	35%	41%	47%	43%	51%	50%	36%	47%	34%	
Des commissions des usagers dans les hôpitaux (CDU)	28%	22%	30%	33%	37%	31%	27%	34%	27%	40%	29%	27%	25%	30%	28%	30%	34%	35%	22%	30%	28%	

Q3. Saviez-vous... Q4. En matière de représentation des usagers de santé, avez-vous déjà entendu parler...

DIFFICULTÉS D'ACCÈS A L'EMPRUNT

Les difficultés d'accès à l'emprunt pour des raisons de santé demeurent réelles pour près d'un quart des Français ou leurs proches, la proposition de garanties réduites étant la situation la plus fréquemment rencontrée.

Q9. Les personnes en situation de handicap, malades ou ayant été malades peuvent rencontrer des difficultés lorsqu'elles souhaitent emprunter. Vous-même ou l'un de vos proches avez-vous déjà été confronté à l'une de ces situations dans le cadre de l'accès à une assurance couvrant un crédit immobilier? **Base : à tous**



Résultats par régions

	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Sous Total : Au moins une fois	24%	24%	24%	19%	23%	31%	23%	20%	30%	31%	29%	24%	21%	22%	29%	24%	27%	29%	21%	22%	21%
Une proposition d'assurance avec surprime	14%	13%	14%	11%	13%	15%	13%	12%	19%	17%	18%	15%	13%	11%	20%	12%	13%	16%	8%	12%	9%
Une proposition d'assurance avec des garanties réduites	16%	14%	16%	12%	17%	20%	13%	14%	19%	22%	20%	14%	15%	13%	15%	15%	17%	20%	14%	12%	13%
Le refus d'assurance en raison de l'état de santé	12%	10%	13%	10%	10%	17%	13%	9%	16%	18%	14%	13%	12%	12%	10%	12%	14%	12%	12%	14%	11%

Parmi les différents dispositifs en place pour faciliter l'accès au crédit des personnes malades, c'est le droit à l'oubli et la disparition des questionnaires de santé qui sont les plus connus du grand public.

Q10. Avez-vous entendu parler...

Base : à tous

% ayant entendu parlé...

du « droit à l'oubli » qui permet aux anciens malades du cancer de ne pas déclarer cette maladie à l'assureur lors d'une demande de crédit?



50 ans + : 54%
CSP+ : 49%
ALD : 48%
Aidants : 45%

de la disparition des questionnaires de santé exigés par les assureurs lors d'une demande de crédit



50 ans + : 49%
ALD : 45%
Aidants : 45%
CSP+ : 45%

des « grilles de référence » qui permettent à des personnes atteintes pathologies chroniques d'obtenir une assurance couvrant un crédit immobilier



ALD : 27%
Aidants : 27%
50 ans + : 27%

de la convention AERAS : S'Assurer et emprunter avec un Risque Aggravé de Santé ?



CSP+ : 21%
35-49 ans : 18%

 **Evolutions vs. 2022**

+8pts



-

=



-

Résultats par régions

% ayant entendu parlé..	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
du « droit à l'oubli »	40%	37%	42%	39%	39%	48%	42%	43%	40%	49%	43%	38%	43%	35%	40%	25%	27%	30%	22%	33%	15%
de la disparition des questionnaires de santé	38%	34%	39%	43%	45%	39%	40%	46%	45%	46%	39%	31%	35%	33%	38%	30%	35%	38%	26%	33%	17%
des « grilles de référence »	23%	22%	24%	25%	22%	31%	25%	19%	24%	24%	26%	24%	25%	19%	30%	16%	17%	20%	16%	14%	12%
de la convention AERAS	14%	12%	15%	14%	18%	16%	13%	12%	13%	20%	18%	15%	13%	12%	20%	13%	11%	17%	13%	14%	8%

Q10 Avez-vous entendu parler... **Base : à tous**

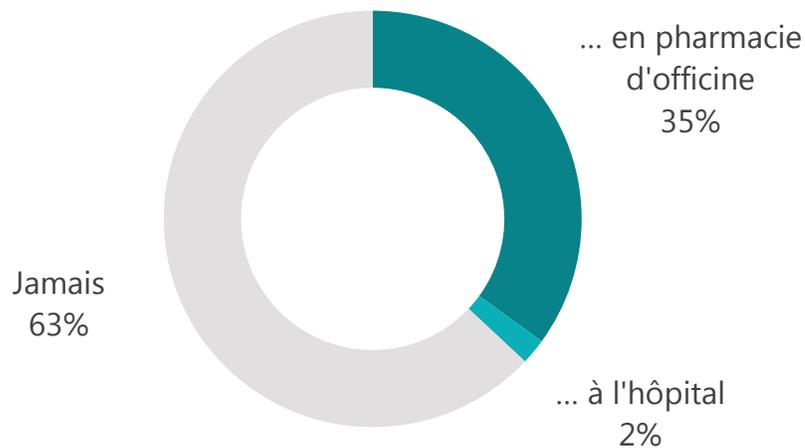
PÉNURIES DE MÉDICAMENTS

La part des Français ayant déjà fait face à une pénurie de médicament progresse, plus particulièrement dans le cadre des pharmacies d'officine. Pour les personnes concernées, la proposition d'une alternative est majoritaire mais pas systématique.

Q11. Vous est-il déjà arrivé de ne pas obtenir la délivrance d'un médicament pour cause de pénurie ? Il pouvait s'agir d'un médicament destiné à une personne de votre. **Base : à tous**

37% ↑ des Français ont déjà fait l'expérience d'une pénurie de médicaments...

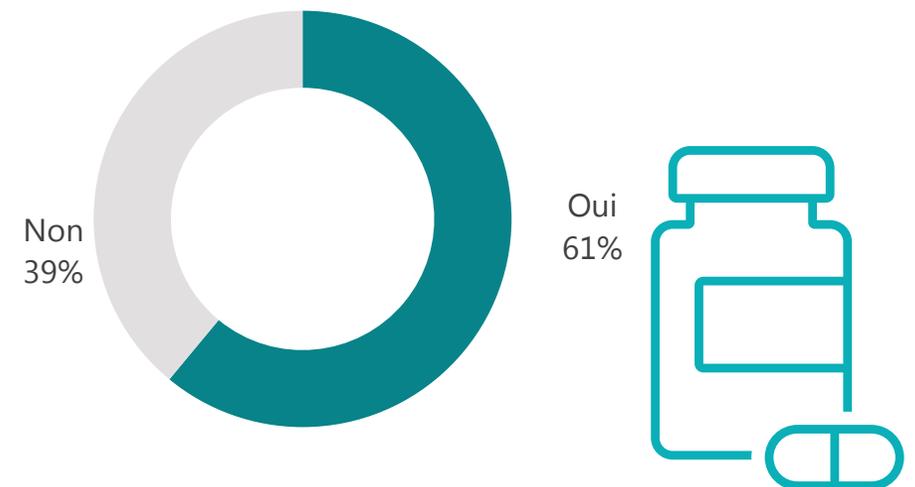
Aidants : 48%
35-49 ans : 48%
Femmes : 42%
Moins de 35 ans : 41%



Q12. Face à cette pénurie, vous a-t-il été proposé une alternative ? **Base : à ceux ayant fait face à une pénurie de médicament**

61% d'entre eux se sont vu proposer une alternative

Femmes : 63%



Résultats par régions

	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Sous Total Oui	37%	39%	37%	37%	37%	32%	34%	39%	38%	25%	36%	44%	37%	38%	43%	40%	42%	40%	37%	32%	46%
<i>oui en pharmacie d'officine</i>	35%	37%	34%	36%	36%	31%	32%	37%	37%	25%	34%	41%	32%	35%	38%	36%	39%	38%	33%	32%	36%
<i>oui à l'hôpital</i>	2%	2%	2%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	0%	3%	2%	5%	3%	5%	4%	3%	2%	5%	0%	10%
Jamais	63%	61%	64%	64%	63%	68%	66%	61%	62%	75%	64%	56%	64%	62%	57%	61%	58%	60%	63%	68%	54%

Q11. Vous est-il déjà arrivé de ne pas obtenir la délivrance d'un médicament pour cause de pénurie ? Il pouvait s'agir d'un médicament destiné à une personne de votre foyer ou à vous-même. **Base : à tous**

	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
<i>Oui</i>	61%	62%	60%	62%	58%	64%	66%	67%	64%	66%	60%	56%	51%	56%	62%	66%	72%	65%	56%	72%	65%

Q12. Face à cette pénurie, vous a-t-il été proposé une alternative ? **Base : à ceux ayant fait face à une pénurie de médicament**

FIN DE VIE

Une vaste majorité de Français ayant été confrontés à la fin de vie d'un proche dans les 5 dernières années estiment que celle-ci a été prise en charge dans la dignité et le respect de ses volontés et préférences quand elles ont été émises.

Q15. Selon vous, la fin de vie de votre proche a-t-elle été prise en charge dans le respect de sa dignité ? **Base : aux personnes ayant été confrontées à la fin de vie d'un proche dans les 5 dernières années**

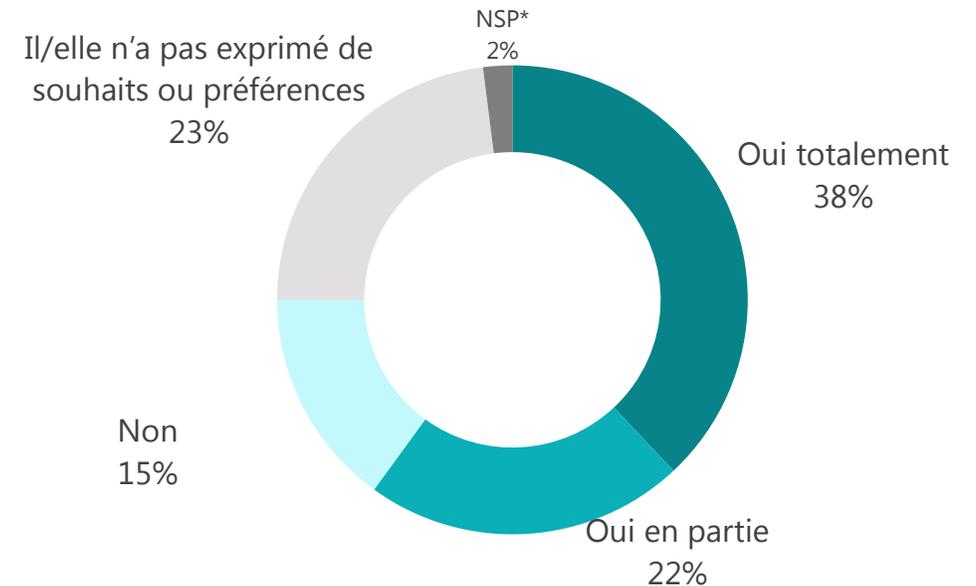
84%

des Français confrontés à la **fin de vie d'un proche** dans les 5 dernières années estiment que celle-ci a été prise en charge **dans le respect de sa dignité.**

Q14. Lors de la perte de ce proche, avez-vous eu le sentiment que ses volontés et préférences pour sa fin de vie en matière de prise en charge médicale ont été prises en compte ? **Base : aux personnes ayant été confrontées à la fin de vie d'un proche dans les 5 dernières années**

60% ont le sentiment que les **volontés et préférences de leur proche pour sa fin de vie** ont été prises en compte.

Hommes : 65%
50 ans + : 64%



Résultats par régions

	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Oui	84%	77%	86%	87%	82%	88%	89%	94%	81%	91%	84%	84%	80%	87%	83%	81%	75%	89%	78%	91%	70%

Q15. Selon vous, la fin de vie de votre proche a-t-elle été prise en charge dans le respect de sa dignité ? **Base : aux personnes ayant été confrontées à la fin de vie d'un proche dans les 5 dernières années**

	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DROM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Sous Total Oui	60%	41%	64%	63%	63%	61%	68%	67%	58%	57%	55%	57%	75%	72%	77%	48%	48%	38%	42%	60%	53%
oui totalement	38%	27%	40%	34%	45%	36%	41%	40%	35%	35%	35%	40%	48%	46%	50%	26%	22%	24%	16%	36%	33%
oui en partie	22%	15%	24%	28%	17%	25%	27%	26%	24%	21%	21%	17%	28%	25%	26%	22%	26%	14%	27%	24%	20%
Non	15%	21%	14%	17%	18%	15%	14%	12%	17%	10%	16%	20%	11%	10%	14%	17%	14%	14%	28%	14%	17%
Il/elle n'a pas exprimé de souhaits ou préférences	23%	32%	20%	19%	16%	20%	18%	22%	24%	30%	25%	22%	12%	17%	9%	34%	39%	48%	29%	26%	27%

Q14. Lors de la perte de ce proche, avez-vous eu le sentiment que ses volontés et préférences pour sa fin de vie en matière de prise en charge médicale ont été prises en compte... **Base : aux personnes ayant été confrontées à la fin de vie d'un proche dans les 5 dernières années**

MERCI