

Études et Résultats

N° 866 • février 2014

Qualité et accessibilité des soins de santé : qu'en pensent les Français ?

Les Français sont plutôt satisfaits de la qualité générale des soins de santé, par rapport à leurs voisins européens. Selon le Baromètre d'opinion de la DREES, cet avis est néanmoins contrasté selon les types de soins : si, en 2013, environ 80 % des Français ont une bonne opinion de la qualité des soins chez les dentistes et les médecins, la part s'élève à 65 % à l'hôpital public (hors urgences), à 60 % en clinique privée et à 55 % pour les urgences hospitalières. Ce résultat dépend également de la région d'habitation : les habitants du Bassin parisien et de l'Est de la France ont tendance à être plus critiques envers la qualité des soins à l'hôpital public et en clinique privée.

Pour l'accessibilité aux soins, les taux de satisfaction sont plus faibles, en particulier pour les dentistes et les médecins avec 70 % de satisfaits, et en baisse de 10 points en cinq ans. Les Français, pour la première fois en 2012 et 2013, considèrent les inégalités d'accès aux soins comme les moins acceptables.

En outre, seuls 40 % d'entre eux sont persuadés qu'on bénéficie de la même qualité de soins quel que soit son revenu ou son lieu d'habitation. Et 70 % estiment que l'accès aux soins est identique indépendamment de ces deux critères. Concernant les délais d'attente, s'ils sont 60 % à trouver que le niveau de revenu n'a pas d'incidence, ils ne sont que 40 % à le penser pour le lieu d'habitation.

Rosalinda COPPOLETTA et Vincent LE PALUD

Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES)

Ministère de l'Économie et des Finances

Ministère des Affaires sociales et de la Santé

Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social

Les Français sont plus satisfaits de la qualité générale des soins de santé par rapport à la plupart de leurs voisins européens, d'après un Eurobaromètre de 2009 (encadré 1). En effet, 91 % d'entre eux qualifient la qualité des soins de santé de « très bonne » ou « plutôt bonne » (graphique 1), positionnant la France à la 4^e place parmi les 27 pays de l'Union européenne.

1. L'exploitation de l'enquête nationale sur les urgences menée en juin 2013 par la DREES, dont les résultats seront publiés en 2014, permettra d'objectiver et de mettre en perspective ces opinions.

L'avis des Français sur la qualité des soins dépend néanmoins du service étudié : hôpitaux publics (hors urgences), urgences, cliniques privées, médecins, dentistes, etc.

Le Baromètre de la DREES (encadré 1) permet d'évaluer leur satisfaction pour ces différents services, à la fois en matière de qualité et d'accès.

Les médecins et les dentistes perçus comme le service de soins le plus satisfaisant

Environ huit Français sur dix sont satisfaits de la qualité des soins et sept sur dix de l'accès aux soins des médecins et dentistes (graphique 2). À l'inverse, parmi les différents types de soins, ce sont les urgences qui semblent satisfaire le moins les Français, aussi bien pour l'accès (56 % de satisfaits) que pour la qualité (53 %). Lorsque l'on compare les types de soins, il convient de tenir compte du fait que l'on interroge l'ensemble des personnes, indépendamment du fait qu'elles ont eu recours ou pas à ces soins (encadré 1)¹. Des problèmes de temps d'attente et de fréquentation peuvent être à l'origine de ces niveaux de satisfaction relativement faibles. En effet, la fréquentation des urgences a augmenté de 75 % entre 1996 et 2011, d'après *Le Panorama des établissements de santé – édition 2013* de la DREES. Dès lors, en 2011, seul un usager sur deux des urgences est satisfait de son temps de passage, d'après le Baromètre de la qualité des services publics (encadré 1).

Si deux Français sur trois ont un avis positif sur l'accès et la qualité des soins à l'hôpital (hors urgences) et dans les cliniques privées, des variations régionales existent. Les habitants du Bassin parisien et de l'Est de la France sont plus critiques envers la qualité des soins à l'hôpital et en clinique privée que le reste des Français, même après avoir pris en compte les différences d'âge et de sexe (cartes 1 et 2) ; et ce, alors que l'Île-de-France, loin devant les autres régions, accueille en solde net dans ses hôpitaux ou cliniques 165 000 séjours ou séances de patients des autres régions, d'après *Le Panorama des établissements de santé*. Cette moindre satisfaction

ENCADRÉ 1

Sources

Le Baromètre d'opinion de la DREES

Le Baromètre de la DREES est une enquête d'opinion sur des sujets de santé, protection sociale, précarité, famille et solidarité. Commandé par la DREES tous les ans depuis 2000 (sauf en 2003), il est réalisé par l'institut BVA depuis 2004, après l'avoir été par l'IFOP de 2000 à 2002. L'enquête est effectuée en octobre-novembre, au domicile des enquêtés, auprès d'un échantillon d'environ 4 000 personnes représentatives de la population habitant en France métropolitaine et âgées de plus de 18 ans. L'échantillon est construit selon la méthode des quotas (par sexe, âge, profession de la personne de référence, après stratification par grande région et catégorie d'agglomération).

Les autres sources

L'Eurobaromètre spécial n° 327 sur la « sécurité des patients et qualité des soins de santé » a été réalisé de septembre à octobre 2009 dans les 27 États membres de l'Union européenne à la date de l'enquête. Commandé par la Commission européenne et réalisé par TNS Opinion & Social, il interroge 26 700 personnes représentatives de la population de 15 ans ou plus ayant la nationalité d'un des pays membres de l'Union européenne et y résidant.

Le Baromètre de la qualité des services publics, commandé par la Direction générale de la modernisation de l'État, a été réalisé auprès de 3 000 usagers entre mars et mai 2011.

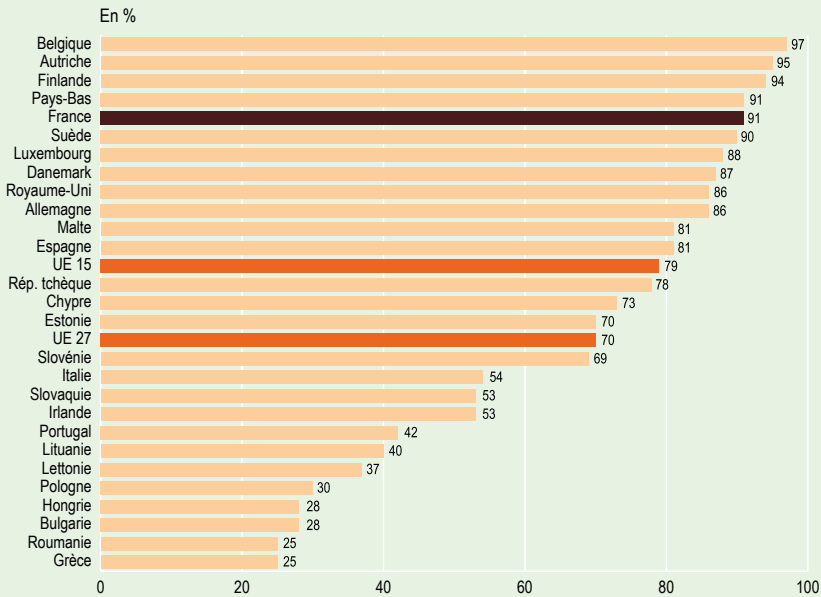
Le Baromètre « Santé & Société » a été réalisé par CSA en mai-juin 2013 auprès de personnes de 18 ans ou plus aux États-Unis (1 000 individus) et dans 8 pays européens (500 individus par pays) : Allemagne, France, Italie, Royaume-Uni, Suède, Pologne, Autriche, Espagne.

Précautions d'interprétation des enquêtes d'opinion

Les réponses à une enquête d'opinion sont particulièrement sensibles à la formulation des questions, ou encore à leur place dans le questionnaire. Ces enquêtes permettent des comparaisons entre catégories (d'offres de soins, de personnes interrogées) ou dans le temps. Elles peuvent notamment capter l'évolution de la distribution des réponses, au fil des années, lorsque la formulation des questions et l'organisation du questionnaire restent les mêmes. De telles variations donnent une information sur la manière dont les opinions évoluent dans le temps, en fonction de la conjoncture, des actions politiques mises en œuvre et du débat médiatique. Toutefois, de trop petites variations (de l'ordre d'un ou deux points de pourcentage) peuvent ne refléter que des imperfections de mesure. Des comparaisons sont également possibles par sous-catégories (selon le revenu, l'âge, etc.) lorsque leur taille est suffisante. Concernant l'appréciation des services de soins, on ne sait pas si les personnes interrogées y ont eu recours. Pour les services caractérisés par un recours fréquent, comme ceux des médecins et des chirurgiens, la probabilité que la personne réponde en fonction d'une expérience à la fois personnelle et récente est plus élevée que pour les services à recours moins fréquent.

GRAPHIQUE 1

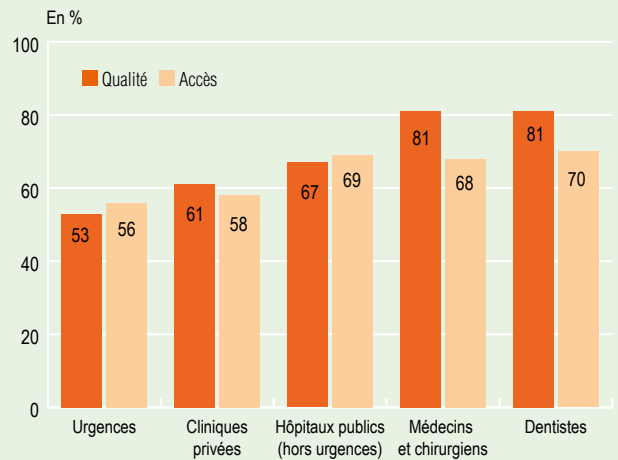
La « bonne » qualité des soins selon les Européens



Note • Les moyennes UE 27 et UE 15 sont pondérées par le nombre d'habitants par pays de l'Union européenne.
Lecture • 70 % des habitants de l'Union européenne (à 27 pays à la date de l'enquête) pensent que la qualité générale de soins de santé dans leur pays est « très bonne » ou « plutôt bonne ».
Sources • Eurobaromètre spécial n° 327 de sept-oct 2009.

GRAPHIQUE 2

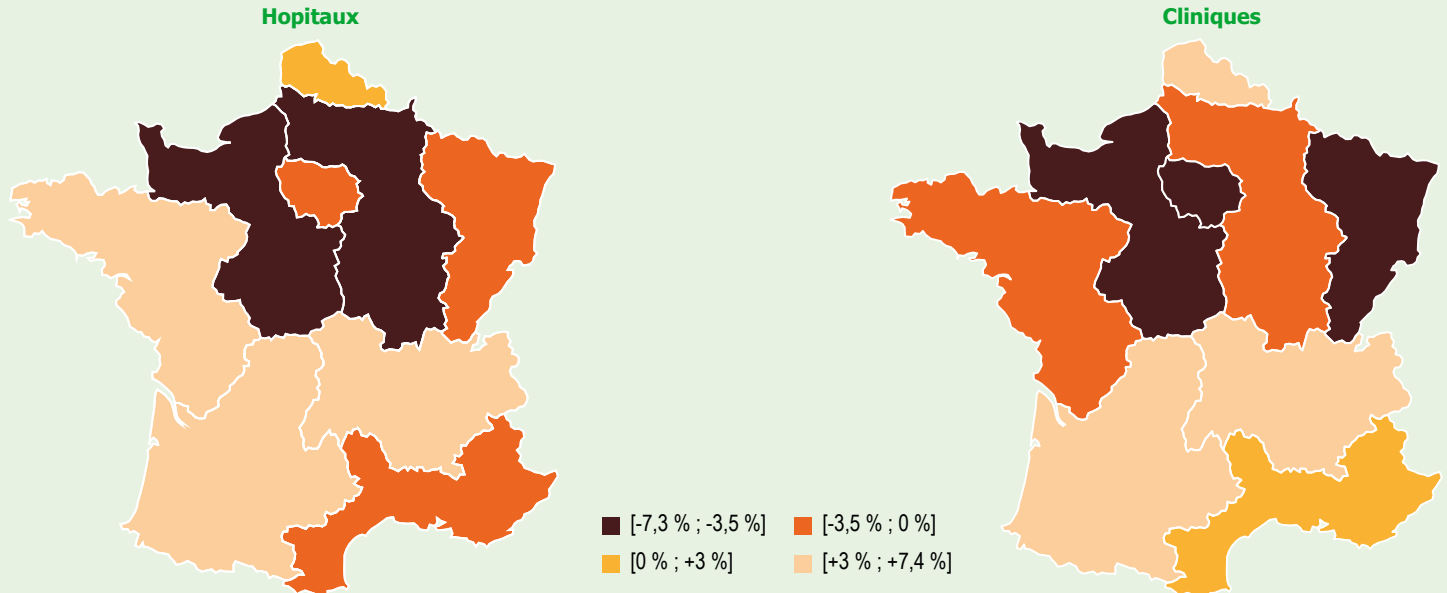
Part des Français satisfaits de la qualité ou de l'accès aux soins, en 2013



Lecture • À la question « En général, concernant la qualité des soins ou des services offerts par les prestataires suivants, diriez-vous que vous êtes... », 81 % des Français ont répondu « très satisfait(e) » ou « plutôt satisfait(e) », pour l'item « Dentistes, orthodontistes et autres spécialités dentaires » 70 % se disent « très satisfaits(es) » ou « plutôt satisfaits(es) » pour ces mêmes soins en termes d'accès.
Sources • Baromètre d'opinion de la DREES de 2013.

CARTE 1 ET 2

Écarts de taux de satisfaction de la qualité des soins dans les hôpitaux et cliniques, par grande région en 2012-2013



Écart par rapport au taux France entière en points de pourcentage

Référence • Taux de satisfaction en France métropolitaine : 68 % pour les hôpitaux publics (hors urgences), 61 % pour les cliniques privées.
Note • Les taux de satisfaction ont été standardisés sur le sexe et sur l'âge, ce qui permet de mettre en évidence des disparités autres que celles induites par la structure de la population. Les taux standardisés calculés sont ceux que l'on observerait si chaque zone avait la même structure d'âge et de sexe que celle de l'ensemble de la France. Les échantillons 2012 et 2013 ont été pris en compte pour avoir des effectifs suffisants dans chaque zone.
Lecture • Dans la zone Méditerranéenne, la part d'habitants satisfaits de la qualité des soins dans les hôpitaux publics est inférieure de 0 à 3,5 points de pourcentage à celle de l'ensemble de la France.
Sources • Baromètres d'opinion de la DREES de 2012 et 2013.

des habitants du Bassin parisien et de l'Est de la France vaut également pour les dentistes.

La satisfaction concernant l'accessibilité aux dentistes et aux médecins a baissé entre 2007 et 2013

L'accès aux dentistes et aux médecins peut être limité par des freins liés à la distance géographique avec les professionnels, à leur manque de disponibilité et à des délais d'attente importants, ou à des motifs d'ordre financier. Le pourcentage de Français satisfaits de l'accès à ces soins a chuté de plus de dix points entre 2007 et 2013, passant de 82 % en 2007 à 68 % en 2013 pour les médecins, et de 81 % à 70 % pour les dentistes². Si la densité de médecins³ et de dentistes est restée globalement stable⁴ durant la période, la part des dépassements dans les honoraires a progressé. Elle est passée de 15,6 % à 17,4 % entre 2007 et 2012 pour les

médecins spécialistes, et de 49 % à 53 % pour les dentistes, d'après *Les Comptes nationaux de la santé – édition 2013* de la DREES. En revanche, quatre Français sur cinq ont une opinion positive sur la qualité des soins chez les dentistes, médecins et chirurgiens, et ce taux est stable depuis 2007.

Des écarts de satisfaction selon le sexe, l'âge, le niveau de revenu et l'état de santé

Ces taux moyens de satisfaction cachent en fait des écarts importants selon le sexe, l'âge, le niveau de revenu et l'état de santé. Les femmes sont en moyenne un peu moins satisfaites que les hommes de la qualité des soins : l'écart est de trois points en moyenne. La différence la plus importante porte sur la qualité des urgences hospitalières, pour lesquelles 56 % des hommes ont un avis favorable, contre 50 % des femmes. Les opinions sont plus marquées encore

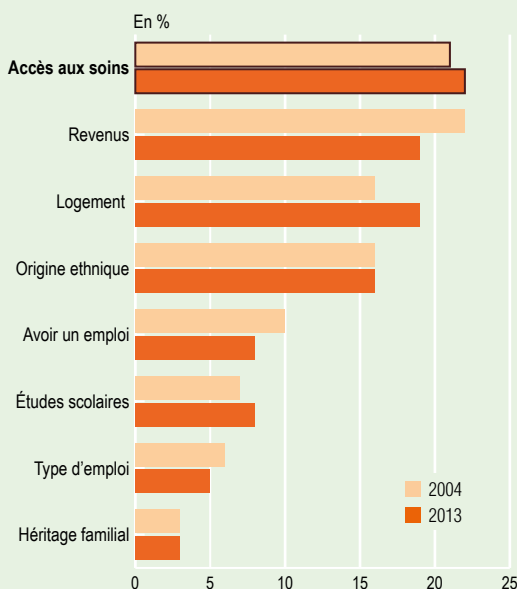
2. Les évolutions des taux de satisfaction concernant la qualité et l'accès aux soins pour les urgences, les hôpitaux publics (hors urgences) et les cliniques privées ne peuvent pas être présentées dans cette étude. En effet, les questions sur ces types de soins n'ont été posées sous leur forme actuelle que depuis 2010.

3. Cette densité se calcule comme le nombre de médecins rapporté à la population.

4. Sicart D., 2013, « Les médecins au 1^{er} janvier 2013 », *Document de travail*, série Statistiques, n° 179, DREES, avril.

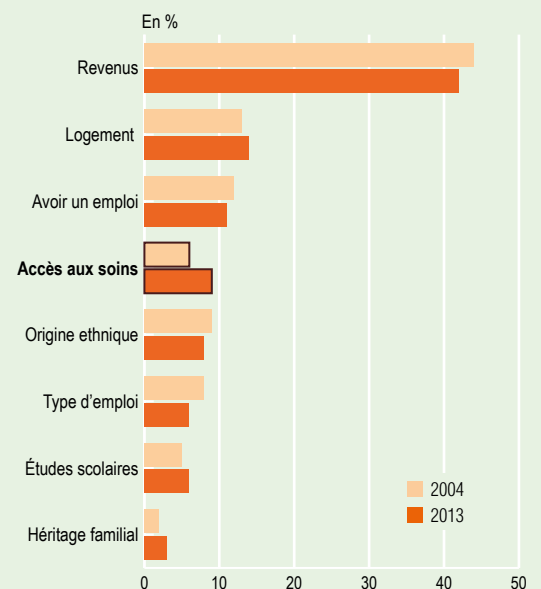
■ GRAPHIQUE 3a

Inégalités perçues comme les moins acceptables



■ GRAPHIQUE 3b

Inégalités perçues comme les plus répandues



Lecture • À la question « Il existe plusieurs types d'inégalités. Parmi les suivantes, quelles sont celles qui sont les moins acceptables aujourd'hui dans la société française... ? », 22 % des Français répondent « les inégalités d'accès aux soins » en 2013, et 9 % répondent ce même item pour la question sur les inégalités « les plus répandues ».

Sources • Baromètre d'opinion de la DREES de 2004 et 2013.

selon l'âge, les jeunes étant plus critiques que les personnes âgées : par exemple, pour ces mêmes urgences, 44 % des personnes de moins de 35 ans en sont satisfaites contre 59 % pour celles âgées de 65 ans et plus. Les ménages aisés ont, en moyenne, la même opinion que les ménages plus modestes sur la qualité des soins dans les hôpitaux publics et les services d'urgences. Néanmoins, en ce qui concerne la qualité des soins des cliniques privées, des dentistes et des médecins spécialistes, les ménages qui se situent dans les 20 % des

ménages les plus aisés ont un avis positif supérieur de dix points à celui des 20 % des ménages les plus modestes.

Les Français de plus en plus préoccupés par les inégalités d'accès aux soins

Même si une large majorité des personnes interrogées est satisfaite de l'accès aux soins, elles ne considèrent pas forcément que tous les Français sont égaux dans l'accès aux soins. Un baromètre réalisé par l'institut CSA en 2013 (encadré 1)

demande notamment aux habitants de huit pays de l'Union européenne et des États-Unis si le système de santé actuel garantit l'égalité d'accès aux soins médicaux pour tous les citoyens. La France ne se classe qu'en 4^e position en termes d'égalité d'accès aux soins (44 %), loin derrière la Grande-Bretagne (59 %) et l'Espagne (67 %). Pour ces pays, le système de santé garantit la gratuité des soins délivrés par les médecins.

Les Français sont, en outre, de plus en plus nombreux à considérer les inégalités d'accès aux soins comme les moins acceptables (graphique 3a). C'est le cas en 2013 pour près d'un Français sur quatre. Pour la première fois en 2012 et 2013, elles occupent la première position, devant les inégalités de logement, de revenus et de situations liées à l'origine ethnique. Toutefois, seuls 9 % des Français considèrent les inégalités de soins comme le type d'inégalité le plus répandu (graphique 3b).

Pour six Français sur dix, la qualité des soins diffère selon les revenus

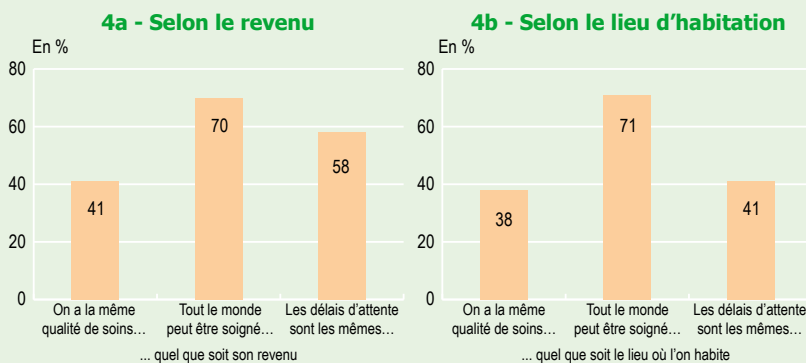
Environ six Français sur dix ne sont pas d'accord avec l'affirmation qu'« on a la même qualité de soins quel que soit son revenu » ou « son lieu d'habitation », et trois Français sur dix pensent que tout le monde ne peut pas être soigné quels que soient son revenu et son lieu d'habitation (graphique 4).

Cette dernière opinion peut faire référence à un renoncement aux soins, lié notamment à des problèmes de revenus. En effet, 15 % des Français ont renoncé à des soins pour des raisons financières au cours des douze derniers mois, d'après l'Enquête sur la santé et la protection sociale de 2010. Le renoncement aux soins dentaires pour raisons financières est également plus élevé en France que dans la moyenne des pays européens, pour les 20 % des personnes aux revenus les plus modestes, d'après l'Enquête européenne sur le renoncement aux soins (cf. *Comptes nationaux de la santé 2012*).

Elle peut aussi être rattachée à la question des délais d'attente. Pour six

■ GRAPHIQUE 4

Perception de l'égalité en matière de qualité des soins et de délais d'attente

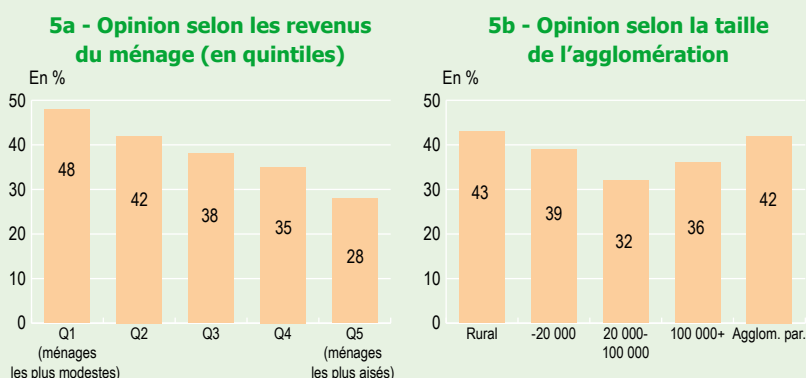


Lecture • En 2013, 70 % des Français sont « plutôt d'accord » avec l'opinion suivante : « En France, tout le monde peut être soigné quel que soit son revenu » et 30 % « plutôt pas d'accord ».

Sources • Baromètre d'opinion de la DREES de 2013.

■ GRAPHIQUE 5

« On a la même qualité de soins quel que soit le lieu où on habite... »



Note • Les revenus sont calculés par unité de consommation, c'est-à-dire ajustés à la taille et à la composition familiale (niveau de vie).

Lecture • En 2013, 43 % des Français vivant en milieu rural pensent qu'« on a la même qualité de soins quel que soit le lieu où on habite ». Cette opinion est partagée par 48 % des Français du premier quintile de revenus (c'est-à-dire faisant partie des 20 % des Français les plus modestes), contre 28 % des ménages faisant partie des 20 % les plus aisés.

Sources • Baromètre d'opinion de la DREES de 2013.

Français sur dix, les délais d'attente sont les mêmes quel que soit le revenu et pour quatre sur dix quel que soit son lieu de résidence. Néanmoins, les délais d'attente sont un sujet d'inquiétude moins prééminent en France que dans d'autres pays européens. En effet, d'après l'Eurobaromètre de 2009 (encadré 1), 22 % des Français estiment que les délais d'attente constituent un des trois problèmes les plus importants du système de soins, contre 29 % des Européens, loin derrière celui de la « proximité d'un hôpital ou d'un médecin » (40 % pour la France, contre 22 % pour la moyenne des Européens – UE 27).

Les inégalités géographiques de qualité des soins inquiètent plus les ménages aisés que les ménages modestes

Parmi les 20 % des ménages les plus modestes, un sur deux pense qu'on a la même qualité de soins quel que soit le lieu où l'on habite, alors que ce n'est le cas que d'un ménage sur quatre pour les 20 % des ménages les plus aisés (graphique 5). Ces ménages à hauts revenus ont cependant la même perception des inégalités de qualité des soins dues à des écarts de revenus que les ménages à bas revenus. En effet, 40 % à 43 % des ménages pensent qu'« on a la même

qualité de soins quel que soit son revenu », sans différence significative selon les revenus des personnes interrogées.

Les inégalités géographiques inquiètent peu les habitants des zones rurales et des petites agglomérations. Ainsi, les habitants des zones peu denses ont plus tendance à penser qu'on a la même qualité de soins indifféremment de son lieu de résidence que ceux habitant les agglomérations de taille moyenne. Les habitants des grandes villes ou de l'agglomération parisienne sont également moins critiques sur cet aspect que les habitants des agglomérations moyennes. ■

Pour en savoir plus

Boisguérin B. et Brilhaut G. (dir.), 2014, « Le Panorama des établissements de santé - édition 2013 », coll. Études et Statistiques, DREES, 162 p. BVA, 2013, « Synthèse de l'enquête réalisée en 2012 », *Document de Travail*, DREES.

Coldefy M. et al., 2011, « Distances et temps d'accès aux soins en France métropolitaine », *Études et Résultats*, DREES, n° 764, juin.

Barlet M. et al., « Offre de soins de premier recours : proximité ne rime pas toujours avec accessibilité », *Études et Résultats*, DREES, n° 817, octobre.

Commission européenne, 2010, « Sécurité des patients et qualité des soins de santé », *Rapport sur l'Eurobaromètre spécial*, n° 327.

Coppoletta R., 2013, « Les attentes des Français en matière de protection sociale », dans *La protection sociale en France et en Europe en 2011*, coll. Études et Statistiques, DREES, octobre.

Le Garrec, M.-A. et Bouvet M., 2013, « Comptes nationaux de la santé 2012 - édition 2013 », *Document de travail*, série Statistiques, DREES, n° 185, septembre.

ÉTUDES et RÉSULTATS • n° 866 - février 2014

Qualité et accessibilité des soins de santé : qu'en pensent les Français ?

Directeur de la publication : Franck von Lennepe

Responsable d'édition : Carmela Riposa

Secrétaires de rédaction : Sabine Boulanger, Laurence Grivet

Maquettiste : Philippe Brulin • Imprimeur : Imprimerie centrale de Lens

Internet : www.drees.sante.gouv.fr

Pour toute information : drees-infos@sante.gouv.fr • Reproduction autorisée sous réserve de la mention des sources • ISSN papier 1292-6876 • ISSN électronique 1146-9129 • AIP 0001384

Les destinataires de cette publication sont informés de l'existence à la DREES d'un traitement de données à caractère personnel les concernant. Ce traitement, sous la responsabilité du directeur des publications, a pour objet la diffusion des publications de la DREES. Les données utilisées sont l'identité, la profession, l'adresse postale personnelle ou professionnelle. Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les destinataires disposent d'un droit d'accès et de rectification aux données les concernant ainsi qu'un droit d'opposition à figurer dans ce traitement. Ils peuvent exercer ces droits en écrivant à :

DREES - Mission Publications et Diffusion - 14 avenue Duquesne - 75350 Paris 07 SP
ou en envoyant un courriel à : drees-infos@sante.gouv.fr