



Baromètre des droits des personnes malades 2022

Rapport de résultats
Mars 2022



Anne-Laure GALLAY – Directrice adjointe, 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**.



A l'occasion des 20 ans de la promulgation la **loi dite « Loi Kouchner » du 4 mars 2002** relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, et **dans le contexte des débats liés à la campagne présidentielle**, France Assos Santé publie une nouvelle édition de son *Baromètre des droits des personnes malades* avec pour objectifs principaux :



- 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

Méthodologie



Enquête réalisée par téléphone du **18 janvier au 9 février 2022**.



Echantillon de **1802 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 DOM), les bases de répondants étant suffisantes pour permettre une lecture locale des résultats (environ 100 répondants/région).

Comparaisons historiques : les résultats des questions barométriques sont comparés à ceux de la **précédente vague du baromètre** (réalisée par téléphone en 2017 auprès de 1001 personnes âgées de 15 ans et plus vivant en France métropolitaine).

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 = 1802	Effectifs bruts	Poids dans l'échantillon redressé
Sexe		
Homme	834	48%
Femme	968	52%
Age		
15 à 24 ans	241	14%
25 à 34 ans	261	15%
35 à 49 ans	484	24%
50 à 64 ans	424	24%
65 ans et plus	392	23%
Profession de l'interviewé		
Indépendant, chef d'entreprise	102	4%
Cadre	193	10%
Profession intermédiaire	296	14%
Employé	327	16%
Ouvrier	195	12%
Retraité	489	27%
Autre inactif	200	17%
Catégorie d'agglomération		
Rural	434	21%
Agglomération de 2 000 à moins de 20 000 habitants	345	18%
Agglomération de 20 000 à moins de 100 000 habitants	370	14%
Agglomération de plus de 100 000 habitants	557	31%
Agglomération parisienne	96	16%

	Effectifs bruts	Poids dans l'échantillon redressé
Région		
Île-de-France	101	18%
Centre-Val de Loire	106	4%
Bourgogne-Franche-Comté	93	4%
Normandie	106	5%
Hauts-de-France	108	9%
Grand Est	106	8%
Pays de la Loire	100	6%
Bretagne	106	5%
Nouvelle-Aquitaine	107	9%
Occitanie	92	9%
Auvergne-Rhône-Alpes	94	12%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	82	7%
Corse	100	1%
Guadeloupe	101	3%
Martinique	100	
Guyane	100	
Mayotte	100	
La Réunion	100	



PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Enseignements clés

- **Un niveau d'information en matière de santé qui se maintient à un niveau élevé**, avec un défi émergent : le besoin de pédagogie autour de la **santé numérique** et des dossiers médicaux en ligne.
- **Des médecins moins sollicités pour être orienté vers un professionnel ou établissement de santé** au profit des proches et Internet qui gagnent en pouvoir de prescription.
- **Des évolutions encourageantes en 5 ans sur la notoriété des droits des personnes malades**. Des marges de progression demeurent sur les droits liés aux situations moins courantes (indemnisation en cas de problème lié à un soin, directives anticipées).
- **Des droits globalement perçus comme mieux appliqués** qu'en 2017, mais le droit d'accéder aux soins et le droit d'être informé sur ceux-ci deviennent plus problématiques.
- **Un besoin de représentation et de défense des usagers de santé accru par le contexte de crise sanitaire**. Les associations sont les acteurs les plus légitimes pour agir, mais les possibilités d'être représenté et les instances dédiées restent encore peu connues du grand public.

L'INFORMATION DES FRANÇAIS EN MATIÈRE DE SANTÉ

Un niveau d'information globalement stable sur les différentes dimensions de l'expérience en santé et un nouveau défi posé par la santé numérique et les dossiers médicaux en ligne.

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 se sentant bien informés concernant...

91% ...les **bons gestes à adopter** pour être en bonne santé

91% ...leur **état de santé et les soins et traitements** qui y sont liés

85% ...leur **parcours de soins** et leur **orientation dans le système de santé**

84% ...la **qualité des soins** dans les établissements de santé

81% ...le **coût de leurs soins et médicaments** et leur prise en charge

74% ...les recours et les démarches à effectuer en **cas de problème grave lié à leurs soins**

72% ...les modalités **d'accès à leur dossier médical**

54% ...les dossiers contenant leurs **données de santé sur internet** (DMP, Espace Santé...)

**Evolutions
vs. 2017**



=



+1pt



- 1pt



+3pts



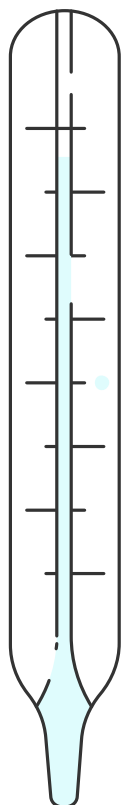
+1pt



=



+2pts



Un niveau d'information globalement stable sur les différentes dimensions de l'expérience en santé mais un nouveau défi posé par la santé numérique et les dossiers médicaux en ligne.

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 se sentant bien informés concernant...		Mieux informés	Moins bien informés
91%	...les bons gestes à adopter pour être en bonne santé	ALD : 93%	-35 ans : 89%
91%	...leur état de santé et les soins et traitements qui y sont liés	ALD : 94% 50 ans + : 93%	35-49ans : 87%
85%	...leur parcours de soins et leur orientation dans le système de santé	ALD : 90% 50 ans + : 87%	-35 ans : 79%
84%	...la qualité des soins dans les établissements de santé	ALD : 88%	
81%	...le coût de leurs soins et médicaments et leur prise en charge	ALD : 90% 50 ans + : 87% Femmes : 83%	-35 ans : 70% Hommes : 78%
74%	...les recours et les démarches à effectuer en cas de problème grave lié à leurs soins	ALD : 81% 50 ans + : 77%	35-49 ans : 70%
72%	...les modalités d'accès à leur dossier médical	ALD : 79% Hommes : 75%	Femmes : 70%
54%	...les dossiers contenant leurs données de santé sur internet (DMP, Espace Santé...)	ALD : 61% 35 ans : 60%	50 ans + : 51%

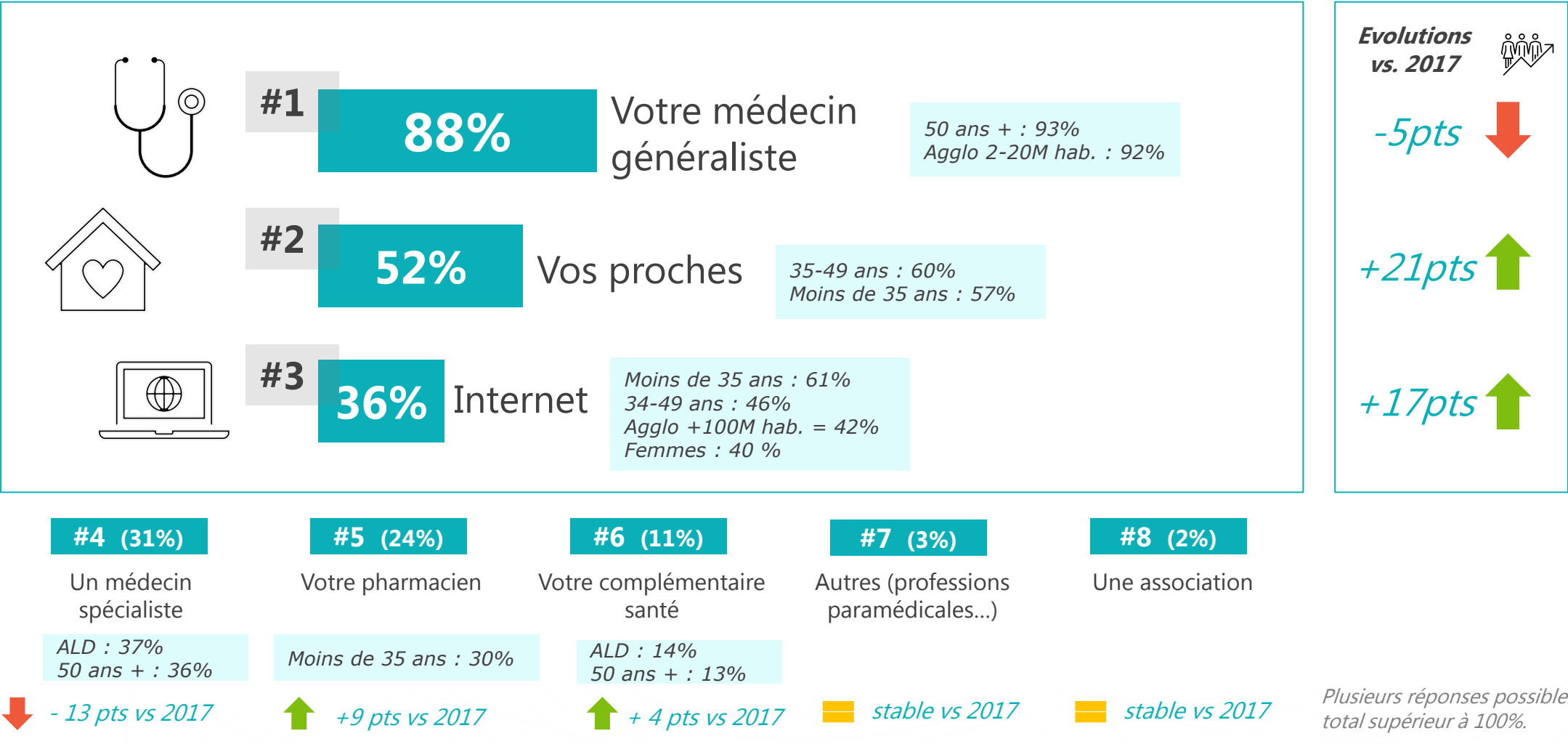
Résultats par régions

% 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 DOM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Les bons gestes à adopter pour être en bonne santé	91%	94%	91%	91%	86%	91%	99%	89%	89%	89%	91%	85%	94%	88%	83%	89%	89%	90%	92%	94%	81%
Votre état de santé et les soins et traitements qui y sont liés	91%	90%	91%	90%	91%	91%	94%	88%	86%	92%	93%	89%	93%	93%	84%	89%	87%	87%	92%	93%	85%
Votre parcours de soins et votre orientation dans le système de santé	85%	85%	85%	89%	91%	81%	88%	82%	80%	80%	84%	84%	87%	91%	82%	81%	69%	83%	86%	87%	76%
La qualité des soins dans les établissements de santé	84%	84%	85%	87%	82%	90%	84%	90%	84%	68%	83%	85%	88%	86%	78%	75%	72%	79%	81%	81%	60%
Le coût de vos soins et médicaments et leur prise en charge	81%	76%	82%	80%	78%	94%	84%	89%	75%	81%	85%	77%	81%	73%	79%	81%	67%	80%	88%	95%	69%
Les recours et les démarches à effectuer en cas de problème grave lié à vos soins	74%	78%	74%	80%	79%	77%	73%	69%	82%	68%	73%	76%	73%	66%	77%	71%	63%	69%	76%	85%	56%
Les modalités d'accès à votre dossier médical	72%	70%	73%	74%	82%	71%	79%	74%	79%	77%	74%	63%	75%	62%	69%	66%	70%	66%	79%	74%	46%
Les dossiers contenant vos données de santé sur internet	54%	54%	53%	58%	58%	55%	55%	54%	62%	55%	38%	56%	48%	60%	43%	60%	59%	57%	61%	76%	45%

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**

Baisse du recours au médecin généraliste pour choisir un professionnel de santé au profit d'autres acteurs n'appartenant pas au corps médical : l'entourage proche et Internet.

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



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 DOM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Votre médecin généraliste	88%	91%	87%	93%	88%	83%	86%	92%	81%	89%	88%	91%	85%	86%	84%	81%	76%	76%	92%	80%	78%
Vos proches (famille, amis, collègues...)	52%	56%	51%	45%	53%	46%	46%	52%	53%	52%	46%	58%	57%	52%	51%	55%	57%	63%	35%	67%	52%
Internet (forums et avis, plateformes de prise de rendez-vous et téléconsultations, site ameli.fr, ...)	36%	41%	35%	37%	30%	38%	43%	34%	33%	30%	28%	31%	36%	40%	39%	49%	52%	45%	28%	52%	62%
Un médecin spécialiste	31%	24%	32%	29%	40%	27%	32%	34%	29%	38%	41%	20%	31%	32%	37%	42%	39%	44%	51%	45%	31%
Votre pharmacien	24%	29%	23%	19%	21%	29%	22%	19%	26%	19%	34%	33%	18%	13%	13%	28%	26%	19%	40%	27%	29%
Votre complémentaire santé (mutuelle ou assurance)	11%	13%	10%	20%	14%	8%	10%	11%	14%	16%	9%	6%	6%	10%	10%	10%	6%	13%	11%	7%	12%
Une association	2%	2%	2%	2%	3%	0%	4%	3%	5%	1%	2%	-	-	0%	2%	2%	1%	3%	2%	1%	2%
Autres (professions paramédicales, etc.)	3%	1%	3%	0%	-	1%	1%	3%	1%	7%	3%	7%	4%	4%	2%	2%	0%	0%	5%	0%	3%

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**

LES DROITS EN MATIÈRE DE SANTÉ

Les droits des personnes malades posés par la loi du 4 mars 2002 s'avèrent assez bien connus, avec quelques nuances. Les Français y sont davantage sensibilisés qu'il y a 5 ans.

% de notoriété et évolutions vs 2017

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



90% et +

Respect du secret médical	95%	*
Accès aux soins	95%	+2pts
Choix du médecin/établissement de santé	94%	*
Information sur le coût des soins et le reste à charge	92%	+2pts
Voir sa douleur soulagée	90%	+2pts
Accès à son dossier médical	90%	+4pts

De 80% à 90%

Désignation d'une personne de confiance	88%	+4pts
Information loyale, claire et appropriée sur les soins reçus	83%	-5pts
Refus ou interruption de traitement	82%	+4pts

80% et -

Modification et opposition sur l'utilisation de ses données de santé personnelles	79%	*
Rédaction de « directives anticipées » pour sa fin de vie	77%	+3pts
Engager un recours pour une Indemnisation en cas de problème grave lié aux soins	77%	+4pts
Ne pas se voir refuser un soin pour des motifs discriminatoires	74%	*

* = droit non testé en 2017

Q6/Q7. Je vais vous citer différents droits qui s'appliquent aux 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 DOM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Nombre de droits connus	11,2	11,3	11,2	11,0	11,1	11,8	11,5	11,2	11,4	11,7	11,0	10,7	10,6	11,5	11,6	10,7	10,9	11,1	11,5	10,7	9,7

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 DOM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Au respect du secret médical	95%	95%	96%	91%	97%	88%	99%	94%	94%	96%	97%	100%	96%	95%	95%	90%	92%	94%	97%	90%	80%
A accéder aux soins	95%	96%	95%	95%	93%	95%	95%	96%	96%	97%	96%	95%	90%	97%	96%	89%	93%	96%	95%	94%	73%
De choisir son médecin ou son établissement de santé	94%	93%	95%	96%	96%	95%	96%	94%	96%	93%	95%	91%	93%	99%	92%	90%	87%	89%	94%	89%	91%
A être informé sur le coût des soins et des frais qui restent à votre charge (prix et niveau de remboursement)	92%	91%	92%	88%	87%	93%	93%	95%	96%	91%	94%	85%	92%	94%	95%	86%	90%	85%	92%	91%	75%
A voir sa douleur soulagée	90%	90%	91%	91%	87%	97%	94%	93%	87%	97%	97%	85%	83%	90%	95%	88%	87%	93%	92%	82%	88%
A accéder à son dossier médical	90%	89%	90%	91%	90%	90%	96%	90%	98%	90%	89%	86%	83%	91%	96%	89%	89%	88%	90%	95%	84%

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 DOM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
A désigner officiellement une personne de confiance pour être accompagné tout au long d'une prise en charge	88%	87%	88%	89%	80%	90%	90%	88%	90%	91%	89%	85%	86%	94%	92%	83%	92%	88%	94%	77%	73%
A être informé sur les soins reçus par une information loyale, claire et appropriée	83%	81%	83%	81%	79%	92%	79%	85%	91%	87%	85%	84%	77%	82%	82%	77%	78%	71%	85%	74%	77%
A refuser ou interrompre un traitement	82%	84%	82%	79%	81%	87%	88%	75%	79%	84%	83%	79%	74%	90%	91%	82%	73%	92%	87%	84%	74%
A avoir un droit de modification et d'opposition sur l'utilisation de ses données de santé personnelles	79%	83%	78%	78%	78%	87%	85%	83%	82%	89%	67%	64%	78%	79%	86%	75%	78%	86%	89%	68%	63%
A rédiger des « directives anticipées » pour sa fin de vie dans le cas où on ne serait plus en mesure de les exprimer	77%	82%	77%	76%	84%	91%	81%	73%	73%	76%	65%	74%	76%	84%	79%	67%	69%	75%	77%	60%	61%
A engager un recours pour une indemnisation en cas de problème grave lié aux soins	77%	82%	76%	71%	79%	90%	76%	78%	79%	87%	77%	75%	68%	74%	85%	75%	81%	71%	77%	87%	58%
A ne pas se voir refuser un soin par un professionnel ou un établissement de santé pour des motifs discriminatoires	74%	77%	73%	73%	78%	81%	72%	73%	76%	88%	68%	68%	67%	79%	79%	77%	77%	86%	82%	73%	72%

Les droits liés aux situations les plus courantes sont massivement jugés comme bien appliqués. L'accès aux soins est en revanche jugé moins réel qu'en 2017.

% Sous Total « bien appliqué » et évolutions vs 2017

9 droits sur 13 sont **considérés comme bien appliqués** par les Français en moyenne



80% et +

Respect du secret médical	89%	*
Désignation d'une personne de confiance	89%	+ 4pts
Voir sa douleur soulagée	84%	=
Accès aux soins	84%	-4pts
Choix du médecin/établissement de santé	82%	*
Information loyale, claire et appropriée sur les soins reçus	80%	-4pts

Entre 70% et 80%

Refus ou interruption de traitement	78%	+6pts
Accès à son dossier médical	74%	+2pts
Ne pas se voir refuser un soin pour des motifs discriminatoires	74%	*
Modification et opposition sur l'utilisation de ses données de santé personnelles	73%	*

70% et -

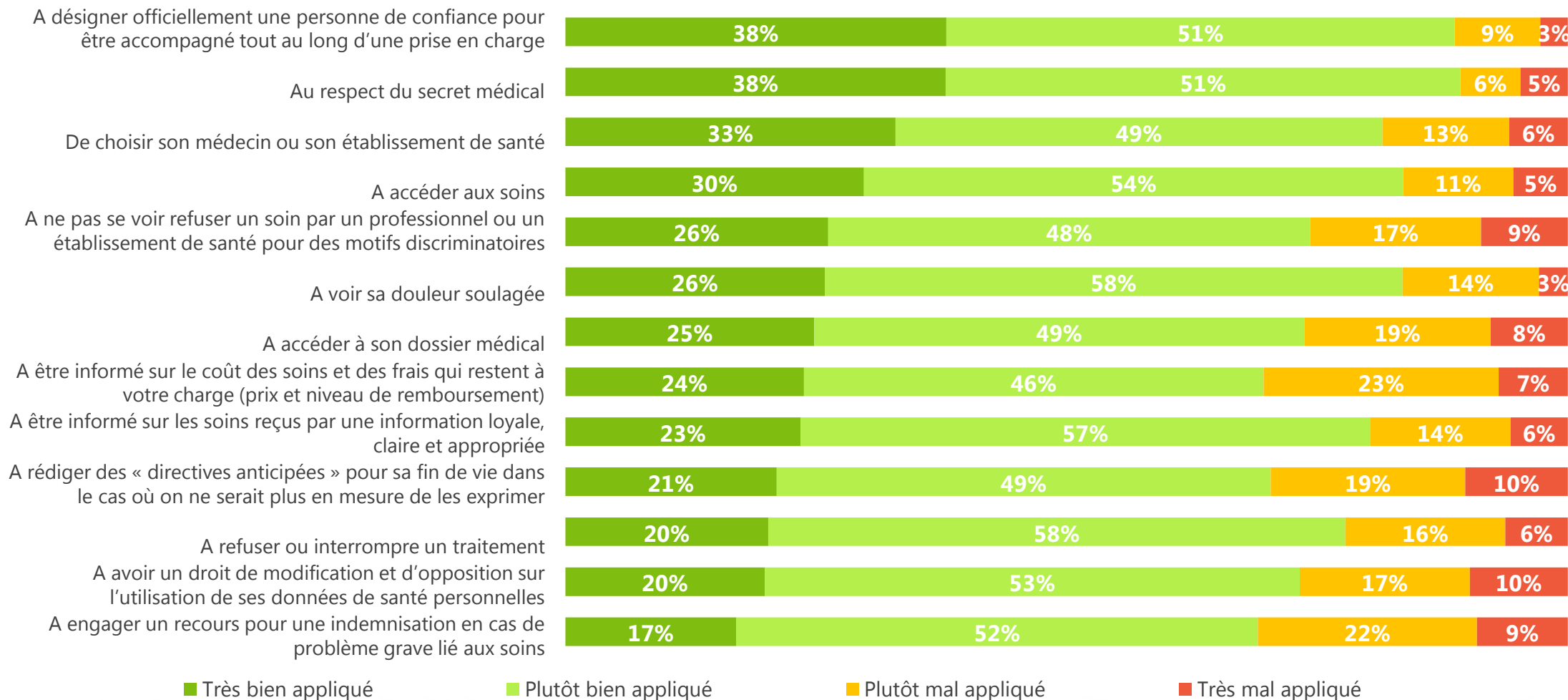
Rédaction de « directives anticipées » pour sa fin de vie	70%	+1pt
Information sur le coût des soins et le reste à charge	70%	-1pt
Engager un recours pour une Indemnisation en cas de problème grave lié aux soins	69%	+5pts

* = droit non testé en 2017

Q6/Q7. Je vais vous citer différents droits qui s'appliquent aux 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

Q6/Q7. Je vais vous citer différents droits qui s'appliquent aux 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 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 DOM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Nombre de droits bien appliqués	8,8	8,8	8,8	8,1	8,6	8,4	9,6	8,8	8,9	9,2	8,8	8,5	8,7	8,7	8,1	7,8	7,0	7,8	9,6	8,6	5,9

Q6/Q7. Je vais vous citer différents droits qui s'appliquent aux 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 DOM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Au respect du secret médical	89%	93%	89%	88%	86%	97%	92%	90%	89%	97%	91%	83%	87%	84%	71%	83%	80%	90%	84%	93%	62%
A désigner officiellement une personne de confiance pour être accompagné tout au long d'une prise en charge	89%	89%	89%	87%	88%	73%	91%	88%	81%	96%	95%	91%	92%	87%	80%	80%	76%	82%	91%	82%	67%
A voir sa douleur soulagée	84%	84%	84%	84%	86%	68%	92%	81%	88%	82%	86%	84%	84%	82%	73%	80%	78%	70%	87%	86%	78%
A accéder aux soins	84%	89%	82%	64%	91%	78%	90%	82%	85%	88%	78%	79%	83%	83%	80%	80%	66%	76%	85%	95%	70%
De choisir son médecin ou son établissement de santé	82%	80%	82%	69%	84%	66%	93%	82%	83%	85%	84%	83%	84%	74%	77%	83%	82%	92%	93%	80%	72%
A être informé sur les soins reçus par une information loyale, claire et appropriée	80%	85%	80%	72%	74%	83%	81%	75%	82%	76%	88%	72%	87%	76%	76%	73%	57%	67%	79%	89%	64%
A refuser ou interrompre un traitement	78%	75%	79%	74%	71%	65%	84%	79%	83%	78%	81%	86%	84%	71%	73%	70%	56%	74%	86%	73%	56%

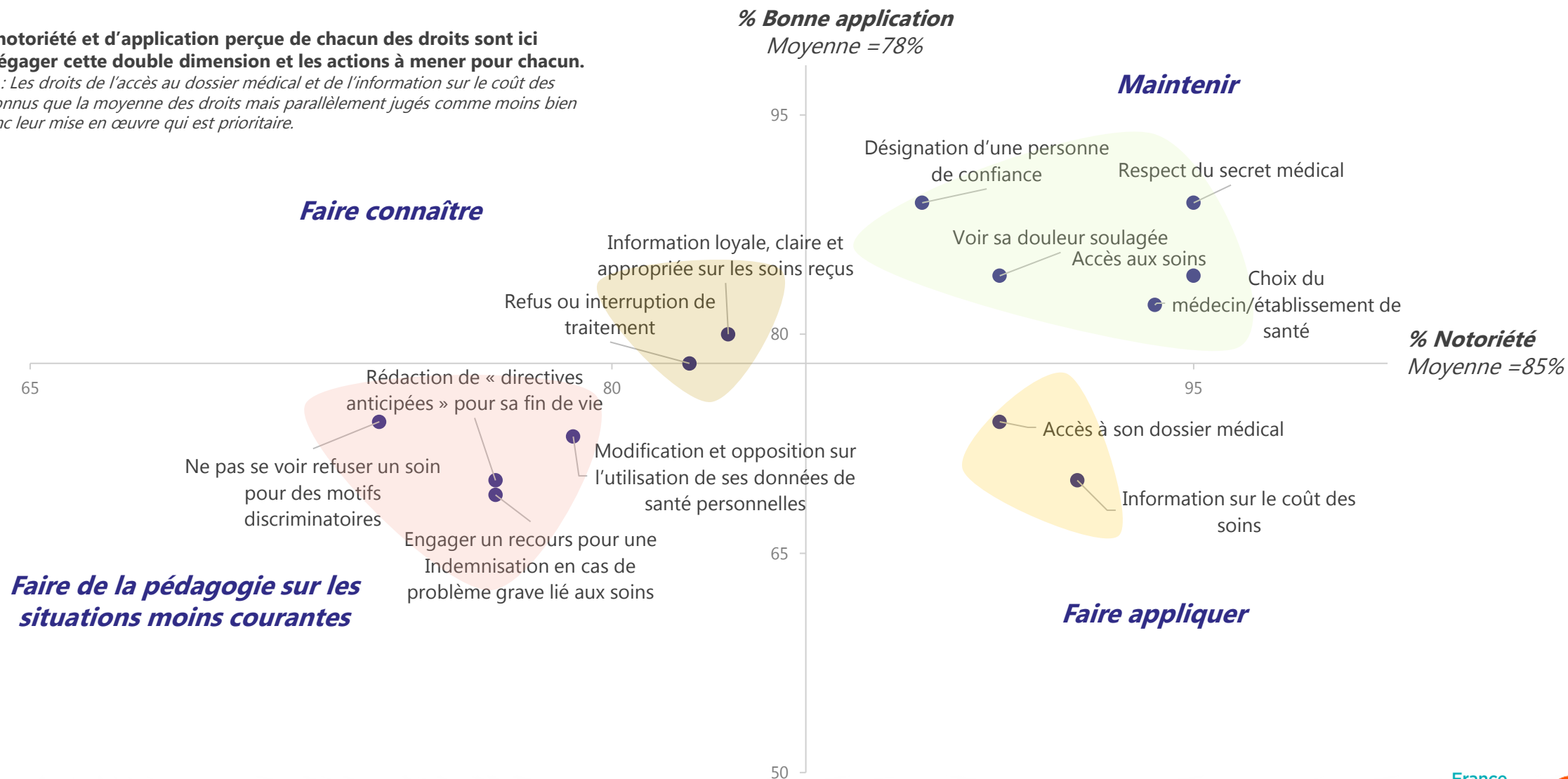
Résultats par régions 3/3

% <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 DOM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
A ne pas se voir refuser un soin par un professionnel ou un établissement de santé pour des motifs discriminatoires	74%	70%	76%	55%	81%	73%	68%	81%	70%	76%	75%	76%	82%	87%	53%	61%	55%	74%	80%	68%	26%
A accéder à son dossier médical	74%	66%	76%	76%	83%	78%	80%	79%	74%	77%	68%	73%	78%	67%	78%	72%	67%	60%	79%	87%	59%
A avoir un droit de modification et d'opposition sur l'utilisation de ses données de santé personnelles	73%	69%	74%	72%	62%	66%	84%	79%	81%	70%	73%	77%	74%	72%	58%	67%	62%	58%	82%	68%	63%
A rédiger des « directives anticipées » pour sa fin de vie dans le cas où on ne serait plus en mesure de les exprimer	70%	64%	72%	78%	58%	60%	78%	74%	67%	72%	81%	75%	80%	61%	59%	58%	56%	50%	86%	57%	42%
A être informé sur le coût des soins et des frais qui restent à votre charge (prix et niveau de remboursement)	70%	72%	69%	65%	71%	62%	72%	75%	71%	63%	65%	76%	68%	70%	67%	69%	50%	58%	79%	84%	65%
A engager un recours pour une indemnisation en cas de problème grave lié aux soins	69%	74%	68%	66%	68%	55%	76%	61%	55%	63%	72%	71%	80%	69%	50%	64%	49%	56%	73%	71%	61%

Pour faire vivre la loi du 4 mars 2002, les droits doivent, selon les cas, faire l'objet d'une communication plus soutenue ou d'une surveillance quant à leur application réelle

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.

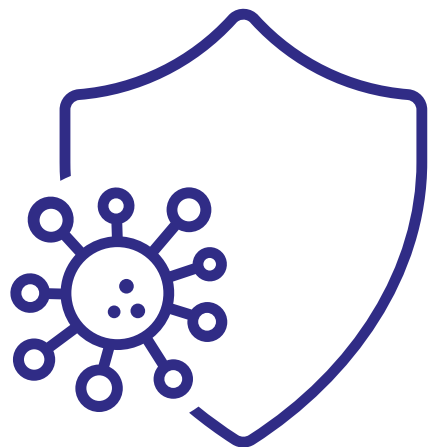


LA REPRÉSENTATION DES USAGERS

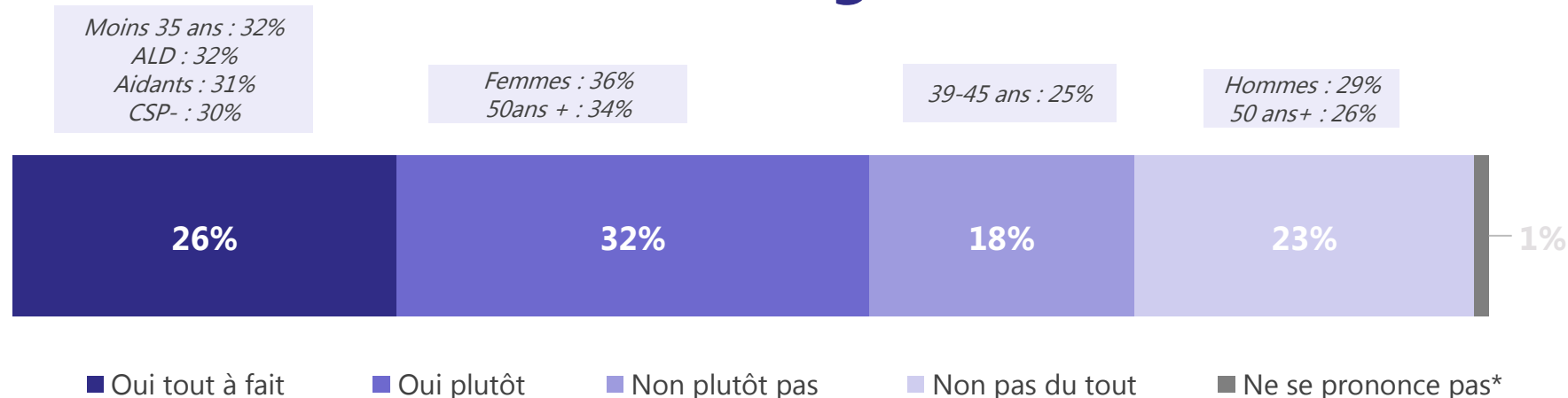
Un besoin de représentation et de défense des usagers de santé accru par le contexte de crise sanitaire.

Q5. Avez-vous le sentiment que la crise sanitaire liée au Covid-19 a accentué le besoin de représentation et de défense des usagers de santé ?

Base : à tous



58% des Français estiment que la crise sanitaire liée au Covid-19 a **accentué le besoin de représentation et de défense des usagers de santé**



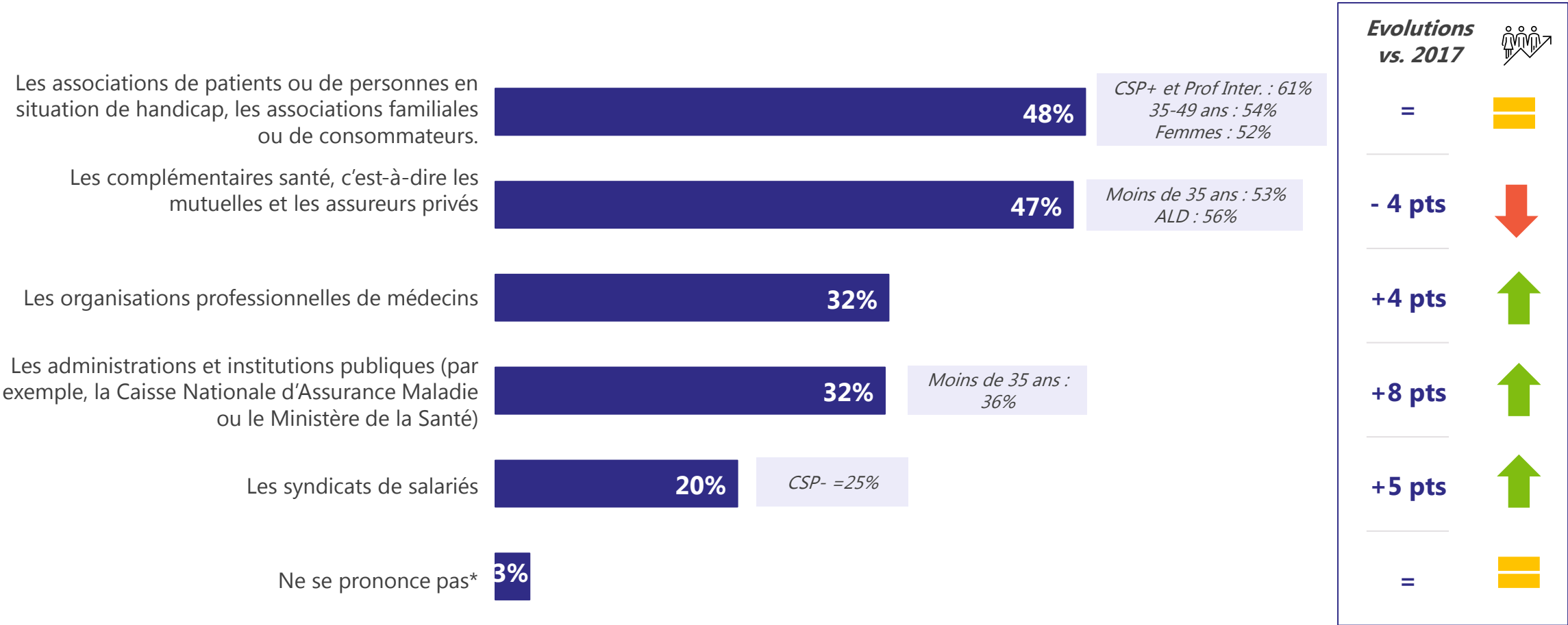
Résultats par régions

	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 DOM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Sous Total Oui	58%	62%	56%	67%	67%	49%	61%	58%	56%	49%	50%	54%	46%	70%	87%	74%	74%	84%	66%	71%	76%
<i>Oui tout à fait</i>	26%	26%	26%	31%	36%	13%	28%	25%	27%	24%	20%	27%	18%	42%	34%	43%	47%	51%	48%	38%	35%
<i>Oui plutôt</i>	32%	36%	30%	36%	31%	36%	33%	33%	29%	25%	30%	27%	28%	28%	53%	31%	27%	33%	18%	33%	41%
Sous Total Non	41%	37%	43%	33%	33%	48%	39%	40%	44%	49%	46%	42%	54%	30%	13%	25%	24%	15%	34%	28%	24%
<i>Non plutôt pas</i>	18%	16%	19%	13%	8%	27%	17%	26%	17%	21%	24%	22%	18%	7%	6%	10%	6%	5%	18%	8%	14%
<i>Non pas du tout</i>	23%	21%	24%	20%	25%	21%	22%	14%	27%	28%	22%	20%	36%	23%	7%	15%	18%	10%	16%	20%	10%

Q5. Avez-vous le sentiment que la crise sanitaire liée au Covid-19 a accentué le besoin de représentation et de défense des usagers de santé ?

Les associations sont jugées les acteurs les plus légitimes pour représenter les usagers, au coude à coude avec les complémentaires santé.

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 DOM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Les associations de patients ou de personnes en situation de handicap, les associations familiales ou de consommateurs.	48%	48%	48%	36%	40%	53%	53%	56%	37%	48%	39%	57%	47%	51%	53%	42%	46%	47%	33%	41%	42%
Les complémentaires santé, c'est-à-dire les mutuelles et les assureurs privés	47%	49%	46%	59%	51%	40%	47%	43%	59%	50%	51%	44%	32%	52%	39%	52%	55%	52%	67%	50%	41%
Les organisations professionnelles de médecins	32%	34%	32%	30%	23%	40%	36%	32%	41%	33%	32%	25%	28%	35%	38%	31%	27%	26%	34%	29%	36%
Les administrations et institutions publiques (par exemple, la Caisse Nationale d'Assurance Maladie ou le Ministère de la Santé)	32%	33%	31%	28%	42%	33%	27%	23%	30%	31%	33%	35%	32%	32%	39%	38%	33%	34%	35%	45%	38%
Les syndicats de salariés	20%	20%	20%	25%	15%	13%	26%	25%	14%	17%	13%	20%	23%	21%	14%	21%	30%	27%	22%	17%	17%

La notion de représentation des usagers reste peu concrète et peu incarnée pour les Français. La notoriété des CCI progresse néanmoins légèrement depuis 2017.

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'utilisateur à l'hôpital et à l'Assurance maladie

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

ST OUI

32%

Aidants : 43%
50 ans + : 38%
Femmes : 36%

32%

50 ans + : 42%
Aidants : 38%
Femmes : 35%



Evolutions
vs 2017  30% *

37%

Connaissent les **commissions d'indemnisation des accidents médicaux (CCI)**

50 ans + : 47%
Aidants : 45%
Femmes : 43%

25%

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

50 ans + : 30%
Aidants : 30%
Femmes : 29%

Evolutions
vs 2017

+ 3 pts



- 2 pts



*En 2017, la formulation était « La possibilité pour vous d'être défendu et représenté à l'hôpital ou à la Sécurité sociale par une association d'utilisateurs »

Résultats par régions

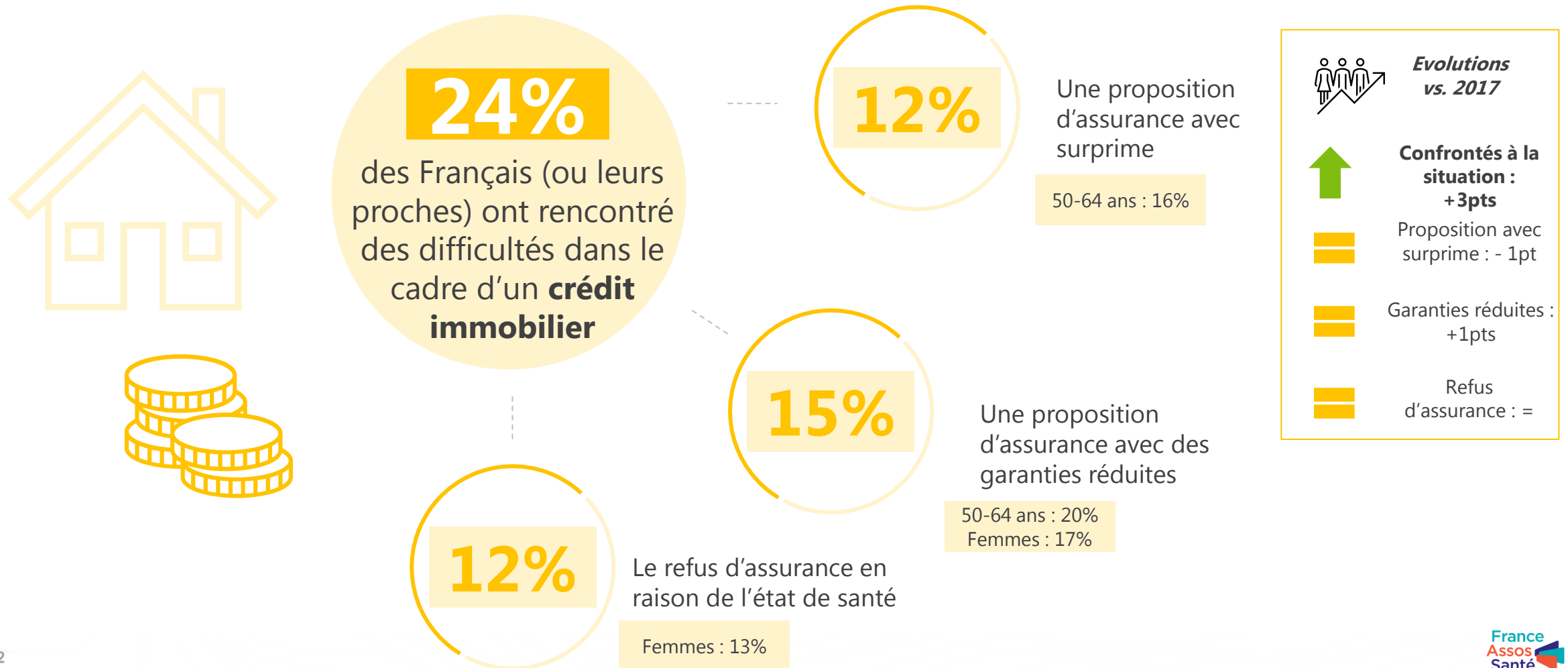
	Total	Île-de-France	Sous Total Province	Centre-Val de Loire	Bourgogne-Franche-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	Sous Total DOM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Saviez vous.... % oui																					
qu'il existe des personnes qui vous représentent en tant qu'utilisateur à l'hôpital et à l'Assurance maladie	32%	34%	32%	24%	37%	31%	32%	29%	28%	40%	39%	25%	37%	31%	26%	26%	24%	25%	44%	21%	18%
que ces personnes peuvent vous défendre en cas de problème dans votre parcours de soins	32%	33%	31%	21%	35%	27%	25%	30%	35%	37%	44%	21%	40%	23%	28%	27%	17%	25%	44%	32%	15%
Avez-vous déjà entendu parlé.... % oui																					
Des commissions d'indemnisation des accidents médicaux (CCI)	37%	32%	39%	52%	39%	44%	32%	38%	33%	35%	48%	31%	40%	38%	35%	29%	27%	33%	34%	27%	27%
Des commissions des usagers dans les hôpitaux (CDU)	25%	16%	27%	39%	25%	22%	23%	20%	23%	30%	32%	24%	33%	23%	28%	22%	19%	17%	24%	25%	21%

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

DIFFICULTÉS D'ACCÈS A L'EMPRUNT

Près d'un quart des Français ou leurs proches ont déjà rencontré des difficultés pour emprunter du fait de leur état de santé.

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**

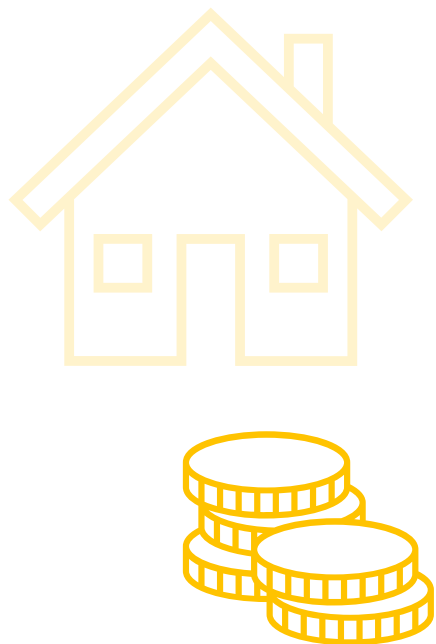


Résultats par régions

	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 DOM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Sous Total : Au moins une fois	24%	29%	23%	28%	29%	18%	14%	30%	23%	20%	38%	18%	19%	24%	16%	20%	21%	24%	32%	18%	11%
Une proposition d'assurance avec des garanties réduites	15%	16%	15%	18%	19%	13%	6%	22%	16%	9%	30%	11%	9%	15%	14%	11%	10%	17%	17%	6%	9%
Une proposition d'assurance avec surprime	12%	12%	12%	16%	10%	14%	10%	19%	11%	9%	13%	13%	10%	12%	14%	10%	10%	6%	18%	13%	2%
Le refus d'assurance en raison de l'état de santé	12%	11%	12%	14%	17%	9%	7%	18%	11%	16%	17%	5%	9%	15%	8%	11%	16%	9%	15%	12%	6%

Malgré une notoriété en baisse, le nombre de bénéficiaires du dispositif AERAS reste stable depuis 2017.

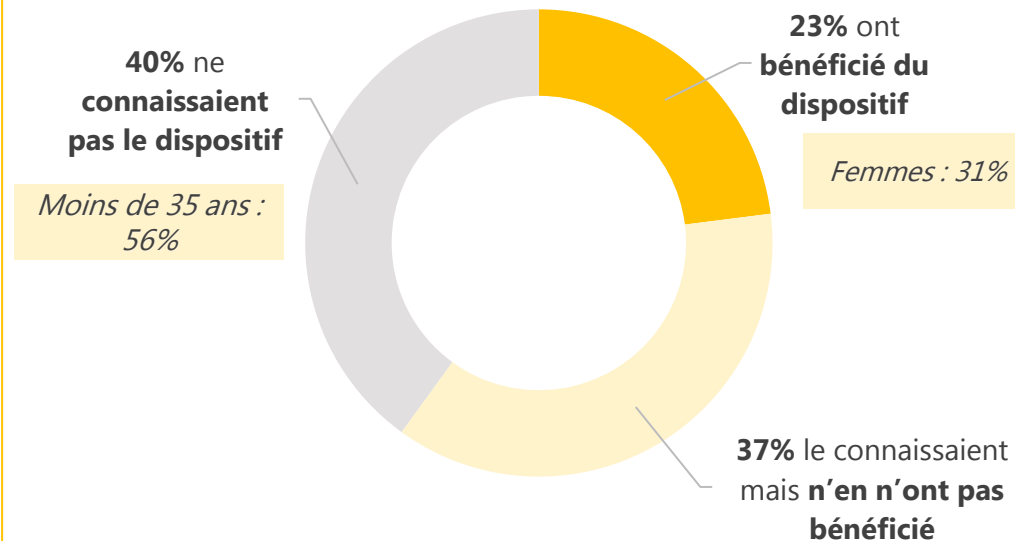
Q10. Face à cette(ces) situation(s), le dispositif de la convention AERAS (S'Assurer et emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) a-t-il permis, à vous ou à la personne concernée parmi vos proches, d'accéder à une assurance couvrant un crédit immobilier **Base : aux personnes ayant rencontré une difficulté dans le cadre de l'accès à une assurance couvrant un crédit immobilier.***



24%

des Français (ou leurs proches) ont rencontré des difficultés dans le cadre d'un **crédit immobilier**

60% des personnes confrontés à cette situation connaissaient la **convention AERAS**



Evolutions vs. 2017



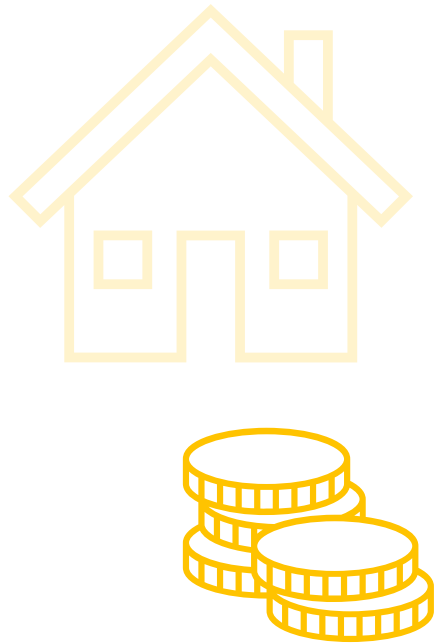
Notoriété AERAS
- 5pts

Taux bénéficiaires
+ 2pts

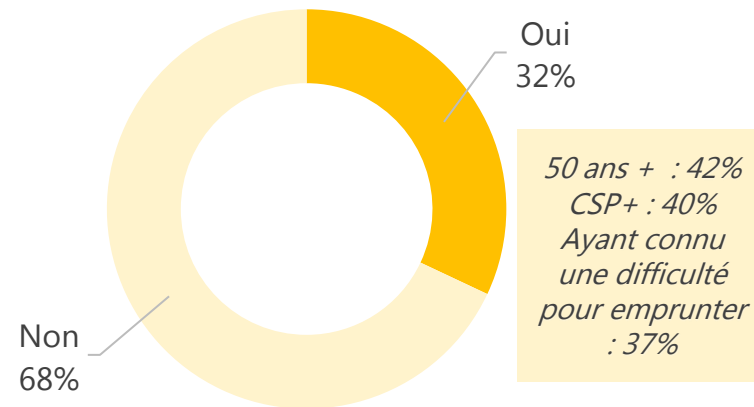
Le « droit à l'oubli », dont le délai a tout récemment été réduit à 5 ans au lieu de 10, et les « grilles de références » restent des dispositifs peu connus des Français.

Q11/12 Avez-vous entendu parler du « droit à l'oubli » qui permet aux anciens malades du cancer de ne pas déclarer, sous certaines conditions, cette maladie à l'assureur lors d'une demande de crédit ? Avez-vous déjà entendu parler des « grilles de référence » ? Celles-ci permettent à des personnes atteintes pathologies chroniques d'obtenir une assurance couvrant un crédit immobilier sous certaines conditions. **Base : à tous**

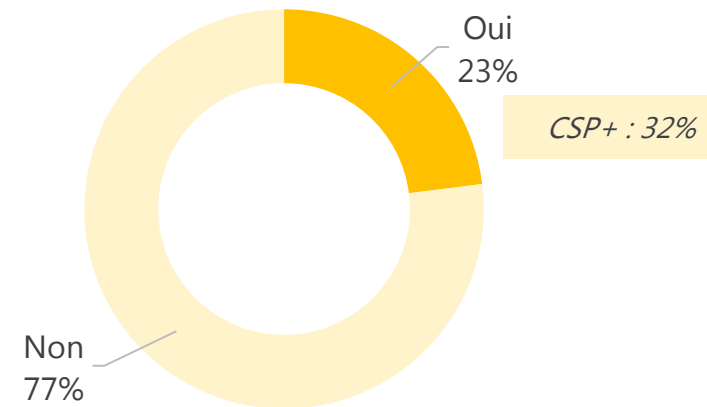
En matière **d'assurance couvrant un prêt immobilier...**



32% des Français ont
entendu parlé du
« **droit à l'oubli** »



23% des Français ont
entendu parlé des
« **grilles de référence** »



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 DOM	Guadeloupe	Martinique	Guyane	La Réunion	Mayotte
Connait le droit à l'oubli	32%	33%	33%	22%	39%	39%	33%	37%	35%	37%	32%	23%	35%	27%	35%	22%	16%	15%	32%	34%	8%
Connait les grilles de références	23%	22%	24%	22%	23%	24%	24%	25%	27%	34%	27%	18%	22%	19%	22%	22%	16%	15%	25%	33%	16%

Q11/12 Avez-vous entendu parler du « droit à l'oubli » qui permet aux anciens malades du cancer de ne pas déclarer, sous certaines conditions, cette maladie à l'assureur lors d'une demande de crédit ? Avez-vous déjà entendu parler des « grilles de référence » ? Celles-ci permettent à des personnes atteintes pathologies chroniques d'obtenir une assurance couvrant un crédit immobilier sous certaines conditions. **Base : à tous**

MERCI