

# 44% des Franciliens ont déjà renoncé à des soins

**EXCLUSIF** Notre journal et la Cosem, qui compte six centres médicaux à Paris, lancent avec Ipsos le premier baromètre des patients et de la santé en Ile-de-France. La dégradation du système de soins est pointée du doigt.

DOSSIER RÉALISÉ PAR  
DANIEL ROSENWEG

@DROSENWEG

**MANIFESTATIONS** d'infirmières, pétitions et démissions de médecins, fermetures de services, décès pour cause de mauvaise prise en charge, déserts médicaux... L'actualité ne cesse de nous rappeler que notre système de santé souffre de la pénurie de moyens. Nous avons voulu connaître le ressenti des patients, ceux qu'on n'entend pas ou peu. « le Parisien » - « Aujourd'hui en France » et la Cosem\*, association qui compte six centres médicaux en Ile-de-France dont certains accueillent les urgences, se sont donc rapprochés pour créer avec l'institut Ipsos un baromètre des patients et de la santé en Ile-de-France (voir infographie). Une première.

Première région du pays avec 12 millions d'habitants et l'offre de soins la plus dense de l'Hexagone (notamment 240 établissements de soins de chirurgie, gynécologie et obstétrique), l'Ile-de-France est pourtant une des plus touchées par la crise de notre système de soins.

## ■ L'indisponibilité des médecins, principale cause de renoncement

Premier enseignement : l'Ile-de-France connaît d'importantes difficultés d'accès aux soins qui s'aggravent. Pour plus d'un sondé sur deux (54%), depuis cinq ans, se soigner est devenu « plus difficile ». A tel point que 44% du panel assure avoir déjà dû renoncer à des soins. Pour plus de 40% d'entre eux, ce renoncement est lié aux délais d'attente pour rencontrer un

professionnel de santé. Ils évoquent principalement le refus du médecin de prendre un nouveau patient, la difficulté à trouver un praticien disponible le soir ou le week-end et les délais pour un rendez-vous chez le spécialiste.

L'indisponibilité ou le manque des médecins sur le territoire sont donc devenus le premier motif de renoncement aux soins en IDF, devant les raisons financières invoquées par un Francilien sur trois ! Globalement, la situation semble si tendue dans la région capitale qu'un quart du panel précise avoir dû interrompre des soins en cours.

## ■ Quels professionnels sont les plus difficiles d'accès ?

Plus de la moitié des sondés (54%) évoquent en premier lieu... les dentistes ! Un accès particulièrement difficile en Seine-Saint-Denis et dans le Val-d'Oise. Les généralistes arrivent en deuxième position, suivis des dermatologues et des ophtalmologues. Enfin, une femme sur trois à déjà renoncé à voir un gynécologue à cause des délais d'attente.

## ■ La qualité des soins en baisse

C'est l'un des constats les plus inquiétants de notre étude : en cinq ans, la qualité des soins s'est dégradée en Ile-de-France, jugent 48% des sondés. Un sentiment qui domine nettement chez les 35-59 ans (55%). On notera que 5% évoquent au passage « un manque d'écoute et de considération de la part du professionnel de santé » !

Enfin, notre sondage fait sortir de l'ombre des popula-

tions dont le renoncement aux soins est aussi important qu'inattendu : les moins de 35 ans sans complémentaire santé. Ils sont 15% en Ile-de-France (lire page suivante). Des patients qui ne pourront donc pas bénéficier de la réforme 100% santé, qui supprime progressivement jusqu'en 2021 le reste à charge sur certains soins en optique, dentaire et audioprothèses.

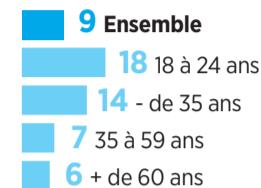
Selon la dernière étude de l'OCDE, la France est le 3<sup>e</sup> pays où le reste à charge des patients est le plus faible. Notre étude le démontre, plus que le reste à charge, c'est la dégradation de notre système de soins qui impacte de façon inquiétante les comportements des patients.

\* La Coordination des œuvres sociales et médicales est une association créée en 1945 qui compte 6 centres de santé dans la capitale (V<sup>e</sup>, VIII<sup>e</sup>, IX<sup>e</sup>, X<sup>e</sup> et XIX<sup>e</sup>) à tarifs opposables. Elle emploie 700 professionnels de santé et accueille deux millions de patients par an.

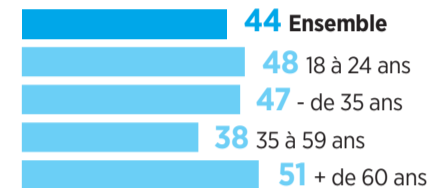
## Le système de santé vu par les habitants d'Ile-de-France

**Avez-vous le sentiment que la qualité des soins en Ile-de-France est meilleure ou moins bonne aujourd'hui qu'il y a cinq ans ?**

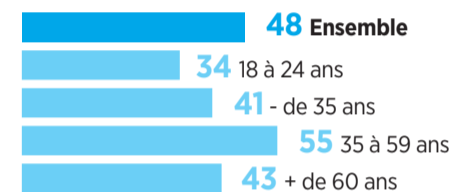
**La qualité est meilleure**



**La qualité est identique**



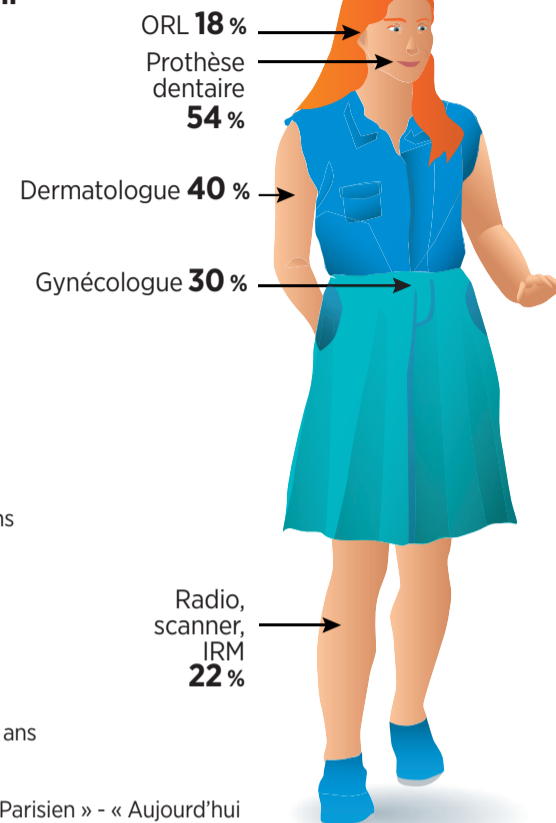
**La qualité est moins bonne**



**Méthodologie :** le sondage Cosem - « le Parisien » - « Aujourd'hui en France » a été réalisé par l'institut Ipsos entre le 25 octobre et le 8 novembre 2019 sur la base d'un échantillon de 1 102 personnes de 18 ans et plus, résidant en Ile-de-France et représentatives de la population (selon la méthode des quotas), interrogées par Internet.

**Part des Franciliens ayant renoncé à des soins**

Par catégories de soins



## ZOOM

### Un recours bien trop important aux urgences

**ATTENDRE** 3, 4 ou 7 heures dans un service d'urgences avant d'être pris en charge, les Franciliens connaissent bien. Pourtant, ils continuent, plus qu'ailleurs, de se rendre dans ces services si saturés qu'on va bientôt leur demander de sélectionner leurs patients.

Selon les derniers chiffres de l'agence régionale de santé, en 2018, le nombre de passages aux urgences hospitalières d'Ile-de-France a atteint 4 530 000. C'est 15,2% de plus en quatre ans ! La région

capitale, qui représente 18% de la population, concentre 21,2% de la fréquentation nationale des urgences.

Notre baromètre de la santé en Ile-de-France, mis en place par « le Parisien » - « Aujourd'hui en France » et la Cosem, qui compte six centres médicaux à Paris dont deux accueillent les urgences, confirme le fort recours à l'hôpital : 44% des Franciliens déclarent s'être rendus « au moins une fois » dans un service d'urgences au cours des douze derniers mois. Pourquoi ? Sept sondés sur dix répondent que l'hôpital reste « le lieu le plus rassurant en cas de problème médical urgent ». Et plus d'un sur trois se dit « certain d'y trouver tout ce qu'il faut pour réaliser d'éventuels examens complémentaires ».

Mais notre baromètre révèle des chiffres plus effarants. Plus d'un tiers de ceux qui ont fréquenté les urgences invoquent le fait qu'ils ne savaient pas à qui s'adresser en dehors des urgences ! Et 11% expliquent qu'elles « sont plus proches de chez eux que le médecin qui pourrait les prendre en charge ». Soit 45% de « motif non légitime », souvent liés à un manque d'informations.

### Une réforme indispensable

« Les Franciliens ne savent pas toujours distinguer les pathologies qui relèvent légitimement du recours aux urgences, pointe également Chloé Morin, qui a piloté l'enquête chez Ipsos. Il y a manifestement nécessité de sensibiliser et d'informer sur le bon usage des urgences. »

Cette surfréquentation des services d'urgences franciliens prouve qu'une réforme de notre système d'accès aux urgences est aussi nécessaire. Un premier filtrage des entrées sera d'ailleurs mis en place, à titre expérimental, en avril, avec le « forfait réorientation », une incitation financière accordée aux hôpitaux pour chaque cas non urgent renvoyé vers la médecine de ville. Filtrage qui va se renforcer avec le futur « SAS », service d'accès aux soins national, avec numéro d'appel unique (sans doute le 113), qui doit se déployer progressivement à partir de juin.



Paris (IX<sup>e</sup>). La Coordination des œuvres sociales et médicales (Cosem) compte six centres médicaux dans la capitale dont deux accueillent les urgences.