



# Baromètre des droits des personnes malades 2023

Rapport de résultats régionaux  
Auvergne-Rhône-Alpes  
Mars 2023



**Anne-Laure GALLAY** – Directrice, BVA Opinion – [anne-laure.gallay@bva-group.com](mailto:anne-laure.gallay@bva-group.com)

**Lise Gasperi** – Chargée d'études sénior, BVA Opinion – [lise.gasperi@bva-group.com](mailto: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**. Ce baromètre national fait l'objet d'une **déclinaison régionale**, dans chacune des 18 régions où France Assos Santé dispose d'une délégation.

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 national 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.

Les bases de répondants étant suffisantes pour permettre une lecture locale des résultats, ceux-ci ont été déclinés par régions (France Métropolitaine et DROM).



Sont présentés ici les résultats de la **région Auvergne-Rhône-Alpes** (211 répondants).

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, dont 94 dans la région Auvergne-Rhône-Alpes). Les évolutions statistiquement significatives sont indiquées en **vert** et **rouge** dans le rapport.

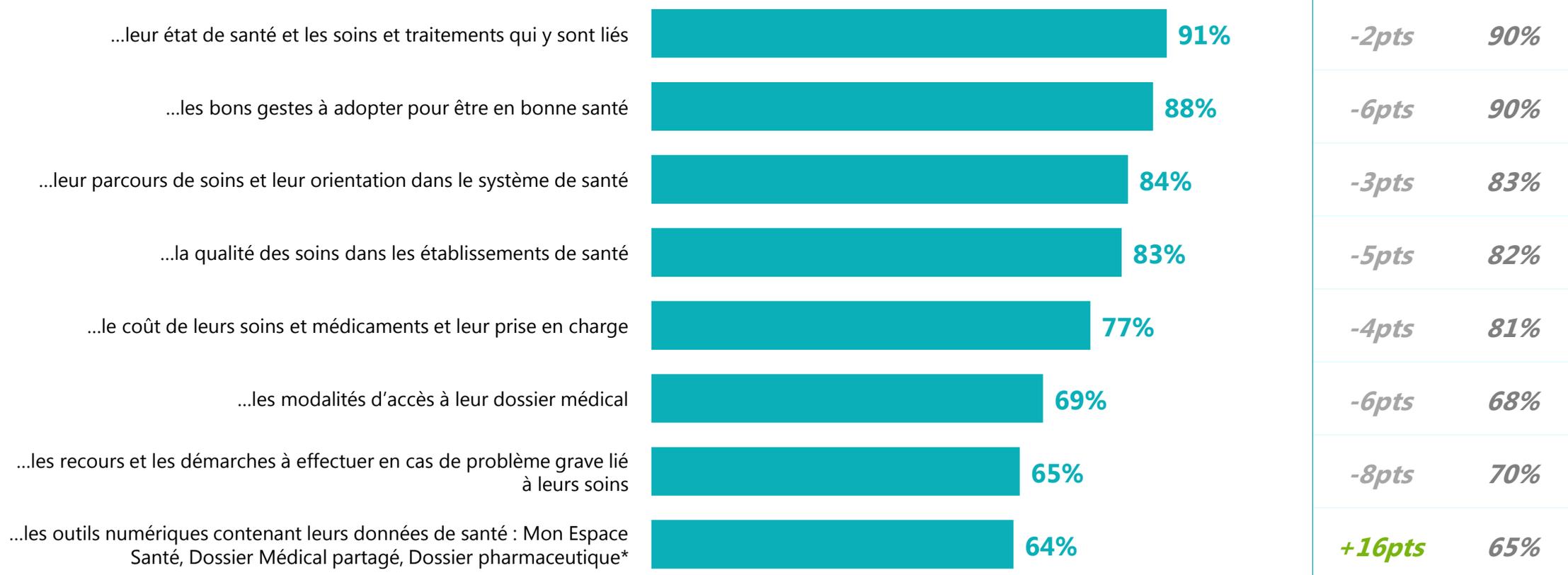
*Nous rappelons que toute diffusion des résultats de cette enquête doit être accompagnée d'éléments techniques tels que le nom de l'institut BVA et de son commanditaire France Assos Santé, la méthode d'enquête, les dates de réalisation, la taille d'échantillon.*

# L'INFORMATION ET L'EXPERIENCE DE L'USAGER DE SANTÉ

# Niveau d'information concernant l'expérience en santé

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**

% des habitants d'Auvergne-Rhône-Alpes qui se sentent bien informés concernant...



- Résultat significativement inférieur à la moyenne nationale
- Résultat significativement supérieur à la moyenne nationale

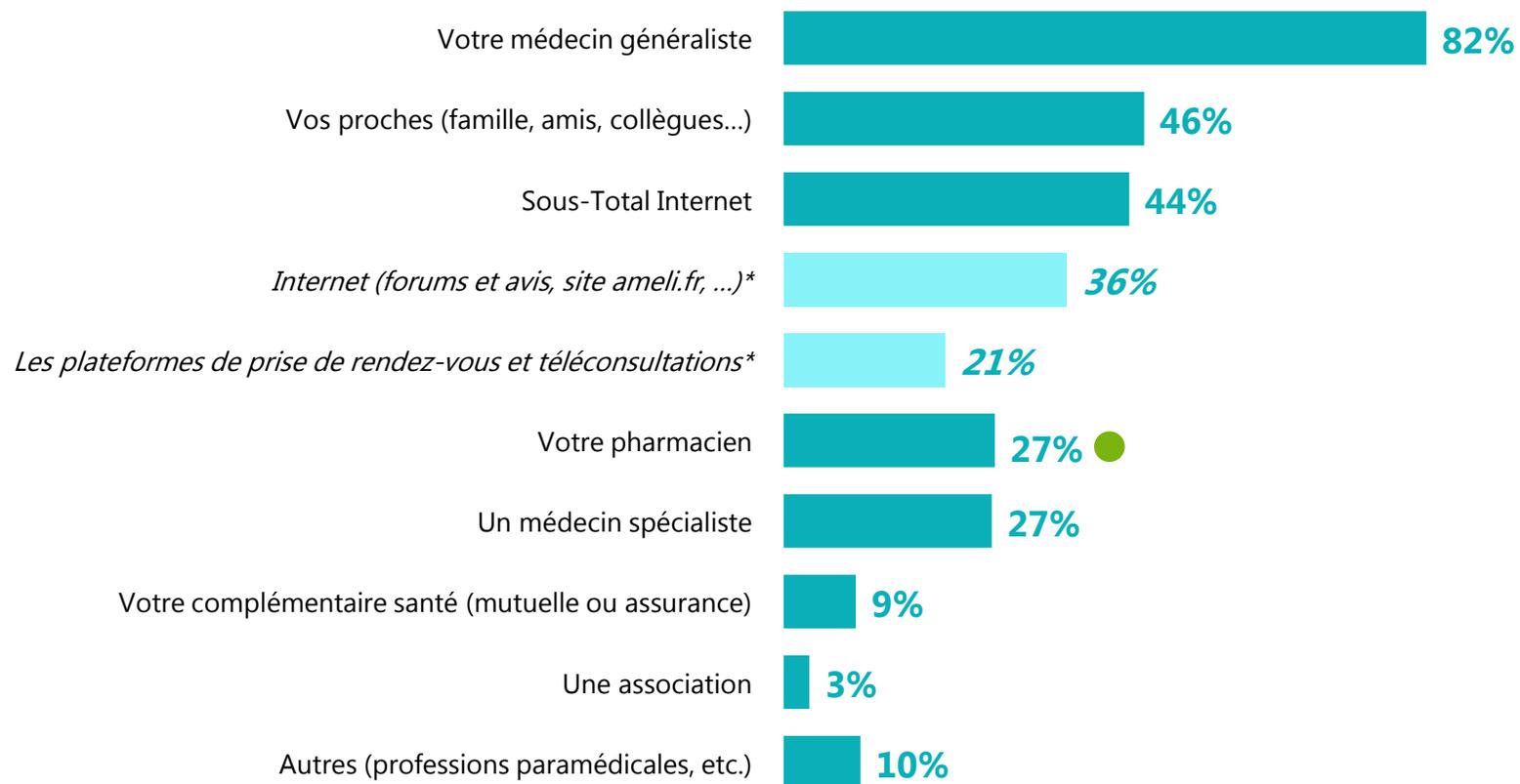
\*En 2022, l'item était « les dossiers contenant leurs données de santé sur internet (DMP, Espace Santé...) »

# Principaux prescripteurs dans le choix d'un professionnel ou d'un établissement de santé

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%.



	Vs. 2022	Vs. National
Votre médecin généraliste	-3pts	84%
Vos proches (famille, amis, collègues...)	-11pts	45%
Sous-Total Internet	+8pts*	49%
Internet (forums et avis, site ameli.fr, ...)*	-	36%
Les plateformes de prise de rendez-vous et téléconsultations*	-	23%
Votre pharmacien	+9pts	20%
Un médecin spécialiste	-4pts	26%
Votre complémentaire santé (mutuelle ou assurance)	+3pts	6%
Une association	+3pts	2%
Autres (professions paramédicales, etc.)	+6pts	9%

● Résultat significativement inférieur à la moyenne nationale

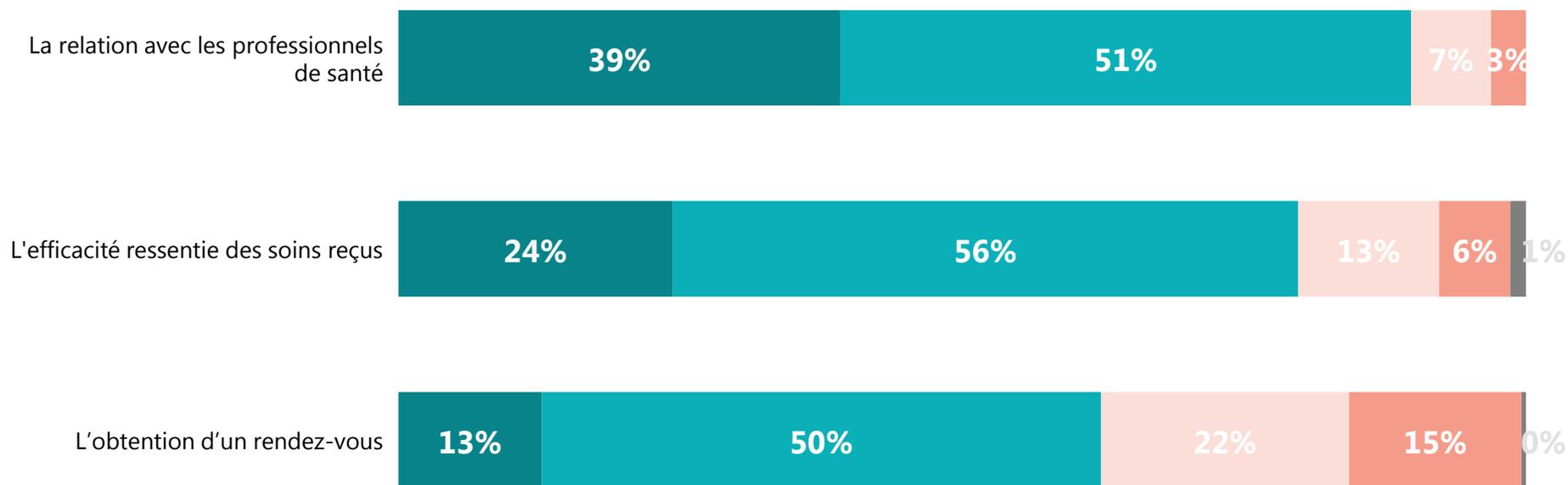
● Résultat significativement supérieur à la moyenne nationale

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

# Evaluation de l'expérience du parcours de soins

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**

■ Très positif ■ Plutôt positif ■ Plutôt négatif ■ Très négatif ■ Ne se prononce pas\*



% Sous Total « positif »

	Auvergne-Rhône-Alpes	Vs. National
La relation avec les professionnels de santé	90%	91%
L'efficacité ressentie des soins reçus	80% ●	86%
L'obtention d'un rendez-vous	62%	63%

● Résultat significativement inférieur à la moyenne nationale

● Résultat significativement supérieur à la moyenne nationale

\*item non suggéré.

# LES DROITS EN MATIÈRE DE SANTÉ

# Notoriété des droits des personnes malades

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 NSP)

**Base : à tous.**

% de notoriété et évolutions vs 2022

	Auvergne-Rhône-Alpes	Vs. 2022	Vs. National
Respect du secret médical	98% ●	+2pts	96%
Choix du médecin/établissement de santé	95%	+2pts	94%
Information sur le coût des soins et le reste à charge	94%	+2pts	93%
Accès à son dossier médical	93%	+10pts	91%
Voir sa douleur soulagée	93%	+10pts	90%
Accès aux soins	93%	+3pts	91%
Désignation d'une personne de confiance	88%	+2pts	89%
Refus ou interruption de traitement	81%	+7pts	81%
Information loyale, claire et appropriée sur les soins proposés	80%	+3pts	81%
Modification et opposition sur l'utilisation de ses données de santé personnelles	78%	=	76%
Rédaction de « directives anticipées » pour sa fin de vie	77%	+1pt	76%
Engager un recours pour une indemnisation en cas de problème grave lié aux soins	76%	+8pts	75%
Ne pas se voir refuser un soin pour des motifs discriminatoires	74%	+7pts	72%

90% et +

80% et -



Parmi les **13 droits cités**, **11,2 sont connus** des habitants d'Auvergne-Rhône-Alpes en moyenne

Moyenne nationale : 11,1 droits

● Résultat significativement inférieur à la moyenne nationale

● Résultat significativement supérieur à la moyenne nationale

# Application perçue des droits des personnes malades

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.**

% Sous Total « bien appliqué » et évolutions vs 2022

	Auvergne-Rhône-Alpes	Vs. 2022	Vs. National
Respect du secret médical	93%	+6pts	93%
Désignation d'une personne de confiance	89%	-3pts	90%
Voir sa douleur soulagée	84%	=	83%
Accès aux soins	84%	+1pt	83%
Information loyale, claire et appropriée sur les soins proposés	82%	-5pts	79%
Refus ou interruption de traitement	81%	-3pts	78%
Rédaction de « directives anticipées » pour sa fin de vie	76%	-4pts	70%
Modification et opposition sur l'utilisation de ses données de santé personnelles	75%	+1pt	73%
Accès à son dossier médical	75%	-3pts	76%
Choix du médecin/établissement de santé	71% ●	-13pts	77%
Information sur le coût des soins et le reste à charge	70%	+2pts	70%
Ne pas se voir refuser un soin pour des motifs discriminatoires	69% ●	-13pts	76%
Engager un recours pour une indemnisation en cas de problème grave lié aux soins	65%	-15pts	65%

80% et +

70% et -



**8,8 droits sur 13** sont considérés comme **bien appliqués** par les habitants d'Auvergne-Rhône-Alpes en moyenne

Moyenne nationale : 8,7 droits

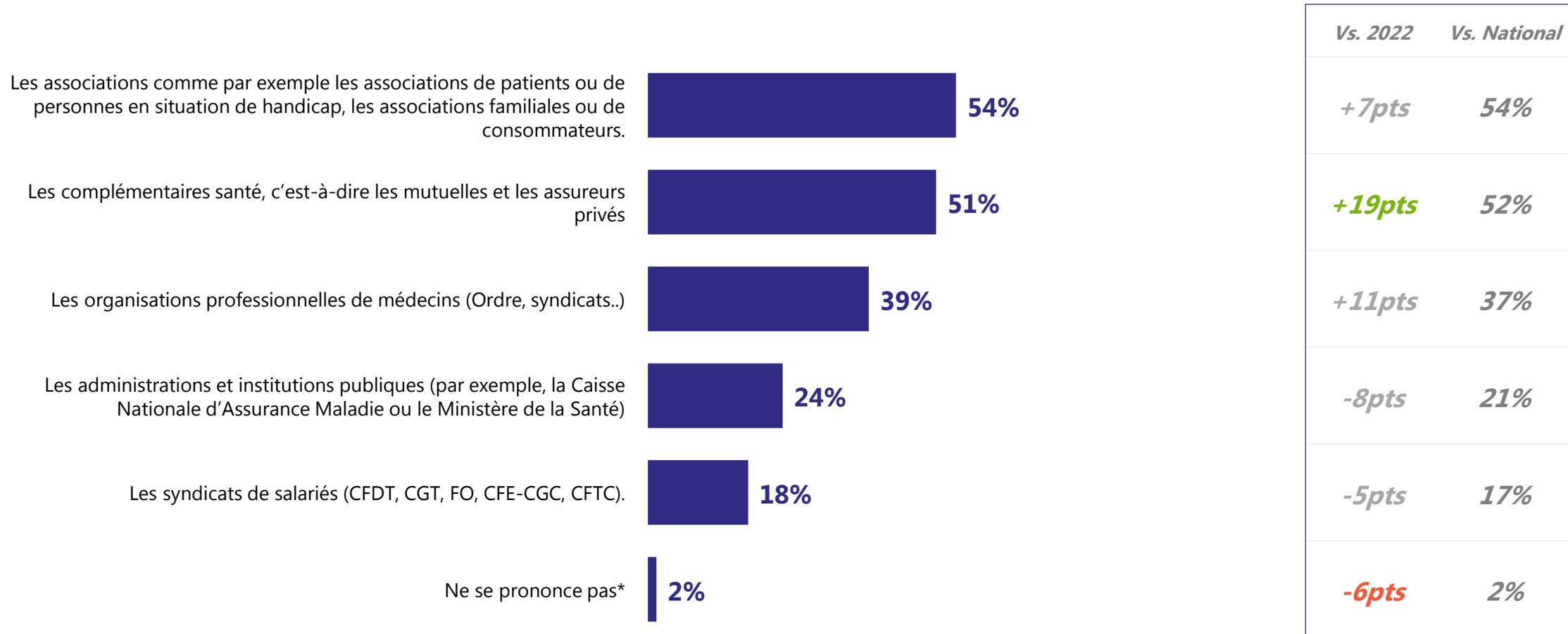
● Résultat significativement inférieur à la moyenne nationale

● Résultat significativement supérieur à la moyenne nationale

# LA REPRÉSENTATION DES USAGERS

# Légitimité des organisations pour représenter et défendre les intérêts des usagers du système de 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**



● Résultat significativement inférieur à la moyenne nationale

● Résultat significativement supérieur à la moyenne nationale

\*item non suggéré. Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%.

# Notoriété des instances de représentation des usagers de santé

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

Base : à tous

Saviez vous...	ST OUI	Vs. 2022	Vs. National
...qu'il existe des personnes qui <b>vous représentent</b> en tant qu'utilisateur à l'hôpital et à l'Assurance maladie	<b>29%</b>	-8pts	30%
...que ces personnes peuvent <b>vous défendre en cas de problème</b> dans votre parcours de soins	<b>25%</b>	-15pts	29%
<b>35%</b> ● Connaissez les <b>commissions de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI ex CRCI)</b>		-5pts	43%
<b>25%</b> Connaissez les <b>commissions des usagers dans les hôpitaux (CDU)</b>		-8pts	28%

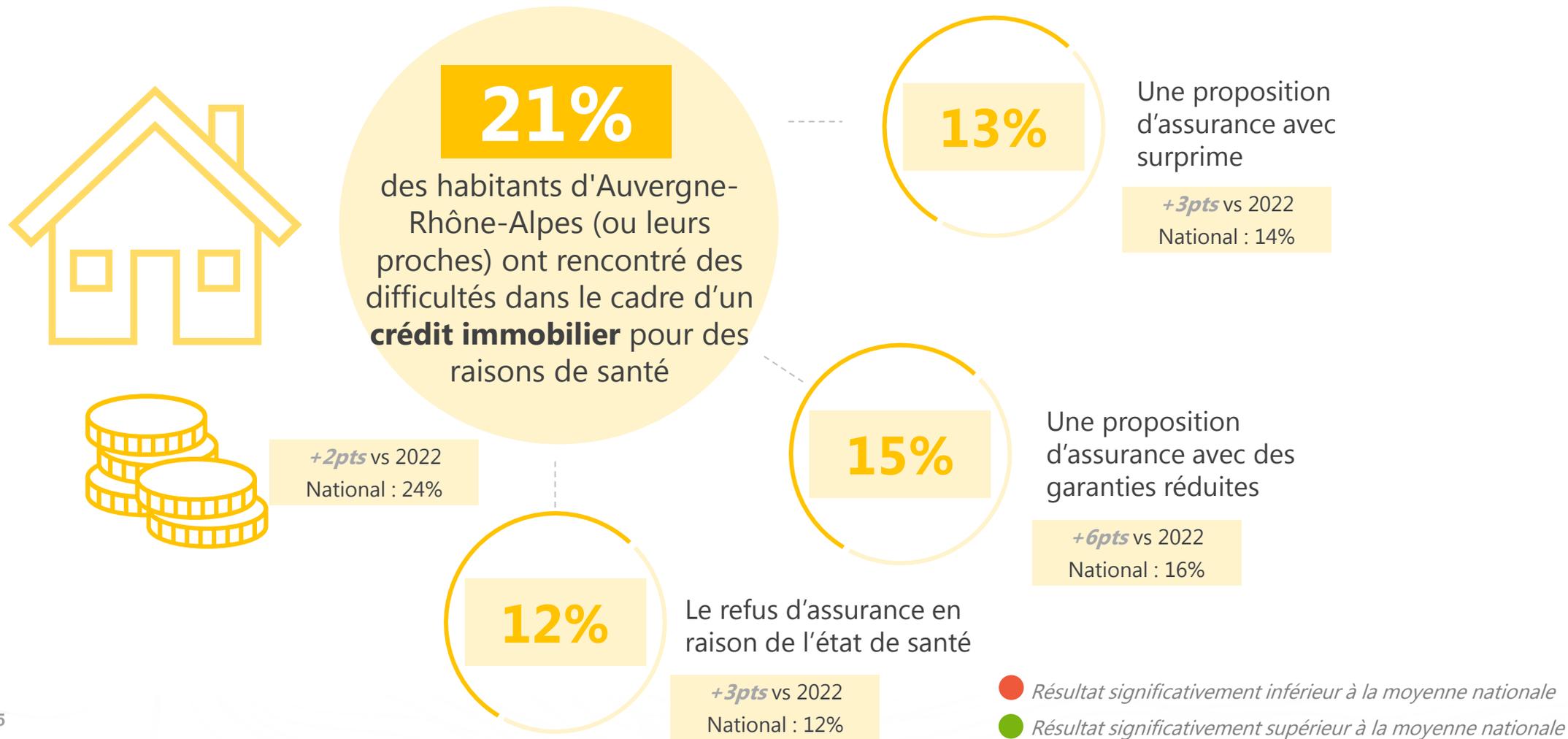
● Résultat significativement inférieur à la moyenne nationale

● Résultat significativement supérieur à la moyenne nationale

# DIFFICULTÉS D'ACCÈS A L'EMPRUNT

# Difficultés d'accès à l'emprunt pour des raisons 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**



# Notoriété des dispositifs d'aide à l'accès à l'emprunt

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?



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



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



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



	Vs. 2022	Vs. National
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?	+8pts	40%
de la disparition des questionnaires de santé exigés par les assureurs lors d'une demande de crédit sous certaines conditions	-	38%
des « grilles de référence » qui permettent à des personnes atteintes de pathologies chroniques d'obtenir une assurance couvrant un crédit immobilier	+3pts	23%
de la convention AERAS : S'Assurer et emprunter avec un Risque Aggravé de Santé ?	-	14%

● Résultat significativement inférieur à la moyenne nationale

● Résultat significativement supérieur à la moyenne nationale

\*item non suggéré.

# PÉNURIES DE MÉDICAMENTS

# Pénuries de médicaments

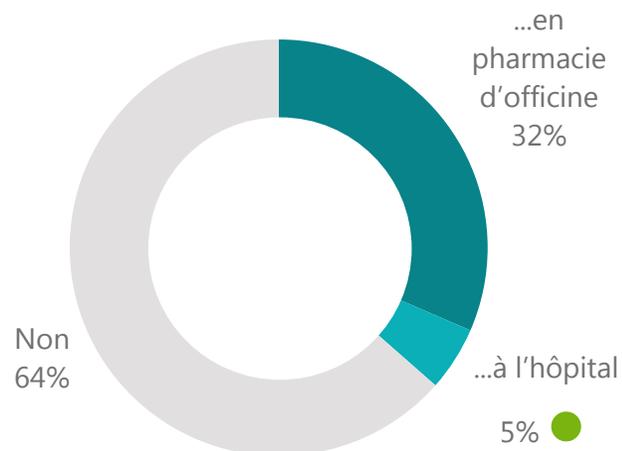
Q11. Vous est-il déjà arrivé de ne pas obtenir la délivrance d'un médicament pour cause de pénurie ? Il pouvait s'agir d'un médicament destiné à une personne de votre. **Base : à tous**

# 37%

des habitants d'Auvergne-Rhône-Alpes ont déjà fait l'expérience d'une pénurie de médicaments...

+23pts vs 2022

National : 37%



+19pts vs 2022

National : 35%

+5pts vs 2022

National : 2%

● Résultat significativement inférieur à la moyenne nationale

● Résultat significativement supérieur à la moyenne nationale

\*item non suggéré.

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

# 51%

d'entre eux se sont vu proposer une alternative.

National : 61%



# FIN DE VIE

## Prise en charge de la fin de vie

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**

80%

des habitants d'Auvergne-Rhône-Alpes 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.**

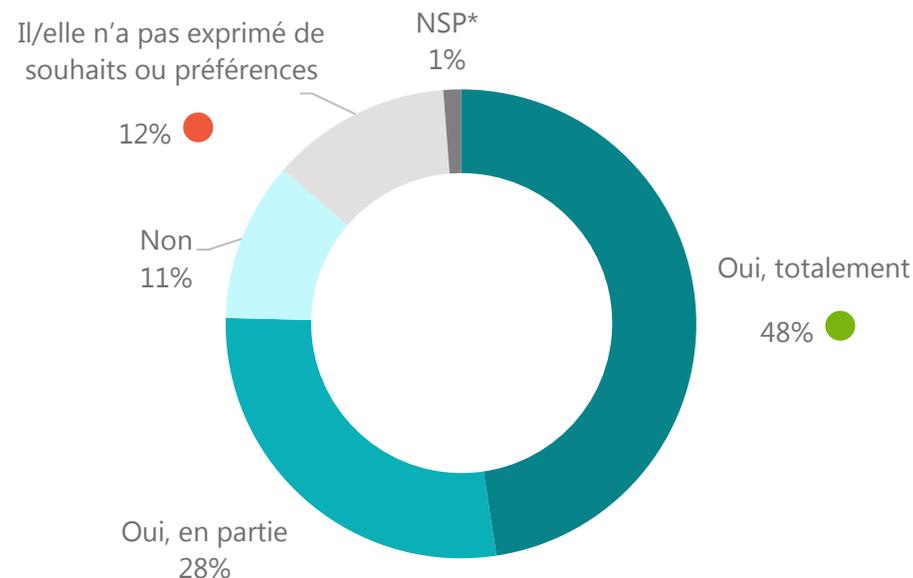
National : 84%

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**

75%

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

National : 60%



● Résultat significativement inférieur à la moyenne nationale

● Résultat significativement supérieur à la moyenne nationale

\*item non suggéré.