Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Mai 2015

Préparé pour : Fédération Hospitalière de France

Par Christelle Craplet et Luc Barthélémy

Fiche technique

Echantillon

- **1001** personnes constituant un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus,

Collecte des données

- Interrogation on-line via l'Access Panel du **10 au 16 avril 2015.**

Traitement des données

- Méthode des quotas : sexe, âge, profession de la personne de référence, région et catégorie d'agglomération,

Ce document a été rédigé selon les standards Qualité d'Ipsos France.
Il a été relu et validé par : *Christelle Craplet, Directrice de clientèle.*

Des inégalités d'accès aux soins toujours présentes.

- **Sans réelle évolution depuis l'année précédente**, **l'accès à la santé** reste un problème prégnant pour les Français. Si l'accès aux soins en matière de santé obtient une **meilleure note** (6,1/10) **que d'autres secteurs** comme le **logement** (4,8/10), **l'assistance juridique** (4,8/10) **ou l'emploi** (4,3/10) cela reste **relativement faible** compte tenu du fonctionnement de notre système de santé. **54%** des Français évaluent même cet accès à la santé par **une note inférieure à 7/10** soit une proportion en léger recul par rapport à la vague précédente (57% en 2014).

- Des inégalités qui sont **d'abord d'ordre géographique**. Dans un contexte de désertification médicale souvent pointée du doigt, **69%** des Français affirment avoir **déjà eu des difficultés à trouver un professionnel de santé disponible dans leur zone dans un délai acceptable** dans leur zone (+1 point par rapport à 2014). **65%** considèrent qu'il n'y a pas assez d'hôpitaux en France (+1 point par rapport à 2014). Les habitants de communes rurales sont nettement plus nombreux à partager ce constat (**71%** soit 7 points de plus que la moyenne).

- Les Français témoignent également **des coûts trop élevés qu'engendrent parfois leurs soins de santé**. Ainsi, **48% ont déjà renoncé à consulter ou réaliser des soins** ou **des examens en raison du coût** (identique à 2014). **Les parents** (53%) sont significativement plus nombreux à avoir déjà été confrontés à cette situation

Malgré tout une bonne image de l'hôpital public, auquel les Français reconnaissent de nombreux points forts…

- **84% des Français** ont **aujourd'hui une bonne image de l'hôpital public** dont **20% une très bonne image.** Une évaluation qui fait consensus au sein de la population sans différence **de sexe, d'âge ou de catégorie socio-professionnelle.**

- **L'hôpital public est vu comme un modèle dans de nombreux pays** pour 80% des Français qui sont également **77%** à considérer que **le système de santé français est le meilleur du monde** (+4 pts vs. 2014).

- **Pour 9 Français sur 10** l'hôpital français **offre des soins de qualité.**

- **Efficacité (84%), performance (79%), adaptation (72%)** sont parmi **les points forts** que les Français lui reconnaissent. **80%** des Français le jugent également **à la pointe** et **71% innovant.**

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

… qui ne font pas oublier un fort sentiment d'inquiétude à l'égard de l'avenir.

- **89% des Français** ont le sentiment que **l'hôpital public est en danger**. Une inquiétude aussi bien partagée par les hommes que par les femmes. Les plus âgés (plus de 35 ans) sont davantage inquiets que les plus jeunes (91% vs. 85%) de même que les ménages ouvriers (93%) et d'employés (91%) par rapport aux foyers où la personne qui a le revenu le plus élevé est cadre (82%).

- **Principale menace identifiée** par les Français : **le manque de personnel** (70%). Une menace d'autant plus **problématique** pour les Français que ceux-ci ont bien **conscience du contexte économique actuel** et de **l'exigence grandissante de rentabilité économique** demandée aux hôpitaux français (58%).

- Or près d'1 Français sur 2 (49%) estime aujourd'hui **qu'on ne peut plus faire des économies importantes pour réformer le système de santé sans mettre en danger la qualité des soins apportés aux patients**.

- Face à ces défis émergents, **60% des Français** s'accordent à dire que l'hôpital public doit être un domaine **d'investissement prioritaire pour le gouvernement**.

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Dès lors, quelles sont les projets de réformes envisageables ?

De manière transversale, il est intéressant de noter que les projets de réformes soumis reçoivent davantage l'aval des sympathisants de droite que de gauche. Dans le détail, les projets jugés acceptables par les Français s'articulent autour de 3 domaines :

1. **Un projet de réforme territoriale** : **71%** sont favorables à une **répartition équitable des médecins sur le territoire quitte à leur imposer un lieu d'exercice**.

2. **Un projet de réforme des urgences** : **79% des Français** jugent **indispensable** d'inciter les patients à consulter d'abord un médecin généraliste avant d'aller aux urgences en cas de léger problème de santé (56% jugent ce projet souhaitable et indispensable); 80% concernant l'instauration d'un paiement minimum pour une visite aux urgences si le problème de santé peut-être traité par leur médecin généraliste (57% jugent ce projet souhaitable et indispensable).

3. **Un projet de réforme de l'hospitalisation : Hospitaliser les patients à leur domicile** chaque fois que cela est possible (**84%**) ou **opérer les patients et les faire sortir le jour même** chaque fois que cela est possible (**75%**) est indispensable pour environ **8 Français sur 10** et c'est même souhaitable et indispensable pour environ 1 Français sur 2 (respectivement 58% et 44%).

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Dès lors, quelles sont les projets de réformes envisageables ?

- **La réforme du temps de travail et l'allongement de l'âge du départ à la retraite** divisent les Français **sans pour autant faire de l'hôpital public un cas particulier** : **51%** jugent indispensable la suppression des 35h à l'hôpital public (mais seulement 26% souhaitable) et 48% jugent ce projet ni souhaitable, ni indispensable soit le même nombre de Français que pour la suppression des 35 heures pour l'ensemble des salariés du public et du privé.

- Reste un domaine auquel il ne faut pas toucher : **le niveau de remboursement des frais de santé**. Plus de **6 Français sur 10** jugent ni souhaitable ni indispensable de diminuer les remboursements de la Sécurité sociale et d'augmenter la part prise en charge par les mutuelles (61%). Les trois quarts s'opposent par ailleurs à la diminution des niveaux de remboursement de la sécurité sociale (74%) et à l'augmentation du niveau des cotisations aux mutuelles (75%).

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

1 Des inégalités toujours présentes

Les inégalités d'accès en matière de santé restent prégnantes.

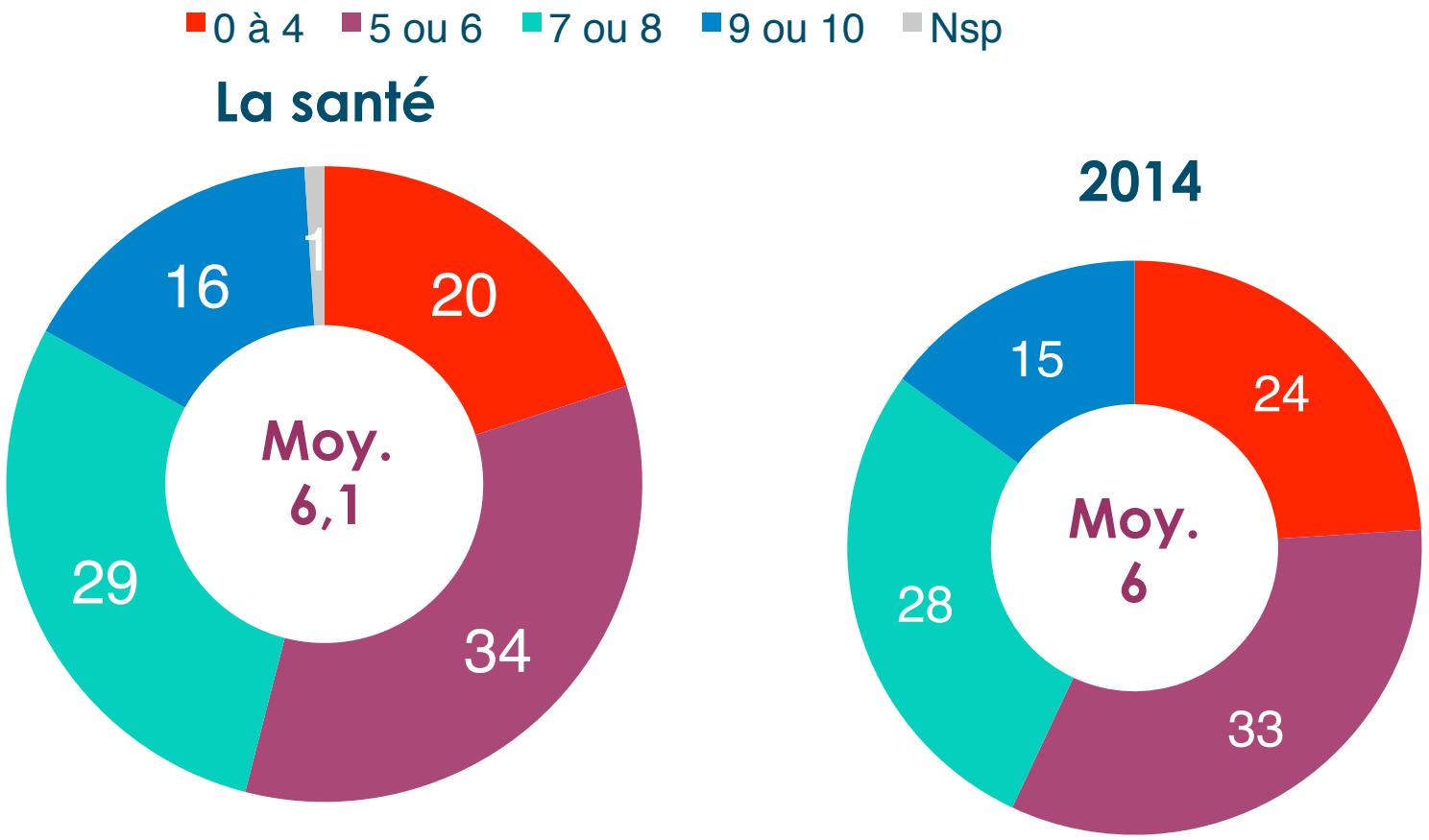
- Pouvez-vous me donner une note de 0 à 10 pour évaluer l'égalité d'accès aux domaines suivants. 0 signifie qu'il y a d'après vous d'importantes inégalités dans ce domaine et 10 signifie que toutes les personnes sont égales dans ce domaine.

	L'éducation	L'information	Services publics	La santé	Le logement	L'assistance juridique	L'emploi
2015	6,9	6,8	6,5	6,1	4,8	4,8	4,3
2014	6,8	6,7	6,7	6	4,5	5,2	4,6

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

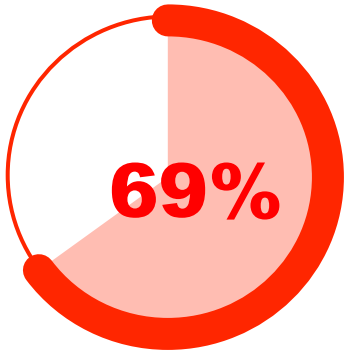
Sans réelle évolution au cours de l'année écoulée

- Pouvez-vous me donner une note de 0 à 10 pour évaluer l'égalité d'accès aux domaines suivants. 0 signifie qu'il y a d'après vous d'importantes inégalités dans ce domaine et 10 signifie que toutes les personnes sont égales dans ce domaine.

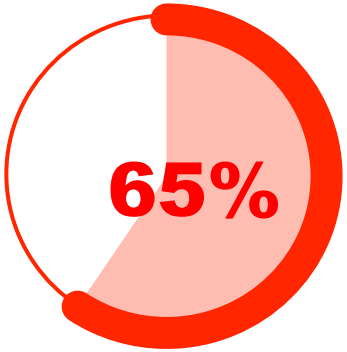


©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Des inégalités d'accès géographiques



Ont déjà eu des difficultés à trouver un professionnel de santé disponible dans un délai acceptable dans leur zone

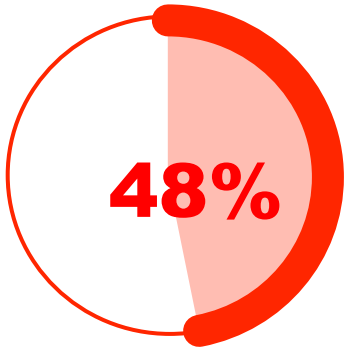


Considèrent qu'il n'y a pas assez d'hôpitaux en France

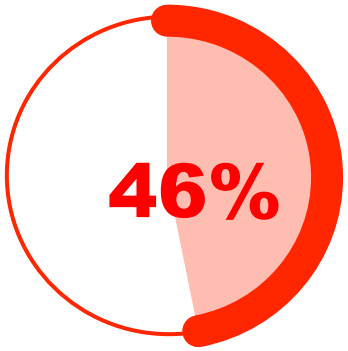
Ont déjà renoncé à des soins en raison de l'éloignement géographique

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Mais aussi économiques à cause de coûts parfois trop élevés pour subvenir à ses dépenses de santé



Ont déjà renoncé à consulter ou réaliser des soins ou des examens en raison du coût



Considèrent que le coût mensuel de leur mutuelle n'est pas acceptable compte tenu du niveau de remboursement dont ils pourraient bénéficier

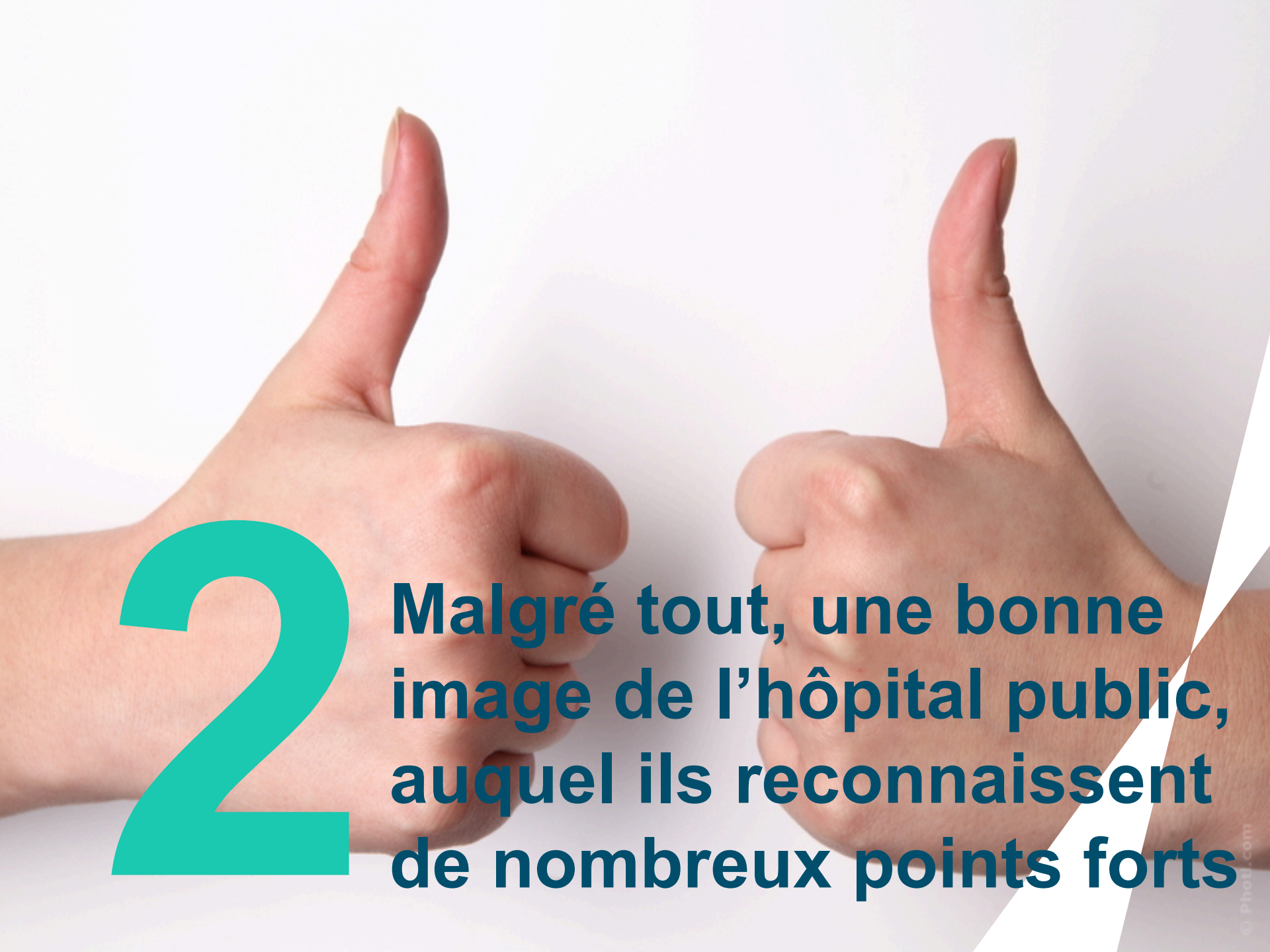
En cas de problème bénin 8 Français sur 10 prennent rendez-vous chez leur médecin généraliste. En cas d'absence de celui-ci, 48% se rendent aux urgences.

- Lorsque **vous rencontrez un souci de santé a priori peu grave mais qui vous préoccupe** et pour lequel vous souhaitez avoir un avis médical rapidement, que faîtes-vous le plus souvent ?
- +Et si **votre médecin généraliste n'est pas disponible** ?

Réponse : « Au total »

		Si le MG n'est pas disponible
Vous prenez un rendez-vous chez votre médecin généraliste	79	-
Vous attendez quelques heures que ça passe	59	84
Vous demandez conseil à votre pharmacien	42	77
Vous allez chercher des informations sur internet sur les symptômes	40	64
Vous appelez votre médecin généraliste pour lui en parler et lui demander conseil	39	-
Vous allez à l'hôpital, aux urgences	26	48
Vous appelez le SAMU	14	24

©Ipsos – Obser



2 Malgré tout, une bonne image de l'hôpital public, auquel ils reconnaissent de nombreux points forts

Plus de 8 Français sur 10 ont aujourd'hui une bonne image de l'hôpital public dont 20% une *très bonne image*

- Diriez-vous que vous avez une très bonne, une assez bonne, une assez mauvaise, une très mauvaise image…

De l'hôpital public français

Bonne image 84%

Très bonne image 20%

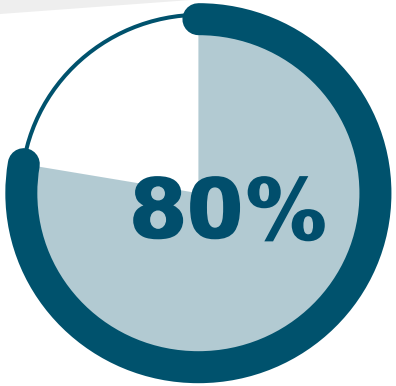
Des cliniques privées

Bonne image 83%

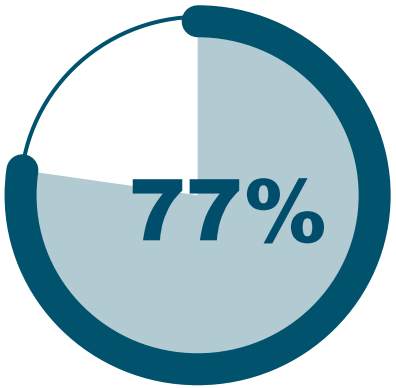
Très bonne image 17%

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Les Français considèrent l'hôpital public ainsi que le système de santé comme un modèle que les autres pays leur envient

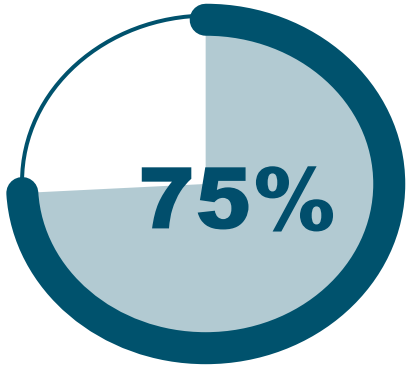


Considèrent que l'hôpital public français est un modèle dans de nombreux pays



Le système de santé français est le meilleur du monde (+4pts)

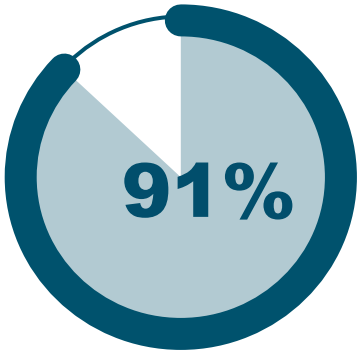
Seulement **10%** a songé à aller se faire soigner à l'étranger



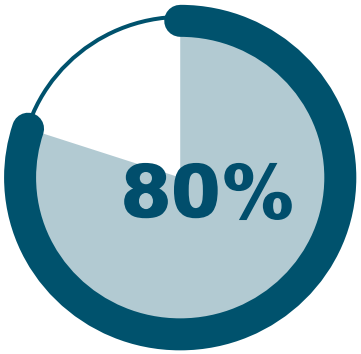
De plus en plus de personnes de l'étranger sont prêtes à payer cher pour venir se faire soigner dans les hôpitaux Français (+2pts)

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

La qualité des soins des hôpitaux français est reconnue par la majorité des Français, quel que soit le milieu d'appartenance des patients…



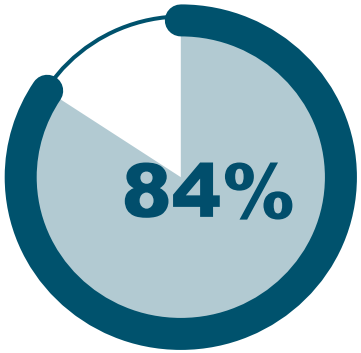
Considèrent que les hôpitaux français offrent des soins de qualité



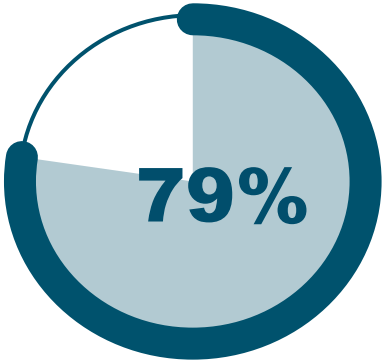
Dans les hôpitaux français on offre la même qualité de soins à tous les patients quel que soit leur milieu d'appartenance.

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

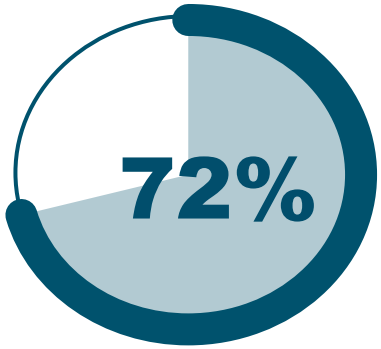
Efficacité et performance sont parmi les points forts de l'hôpital public !



Considèrent que l'hôpital public français est ***efficace***



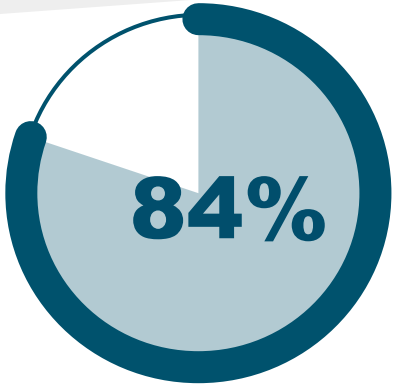
qu'il est ***performant***



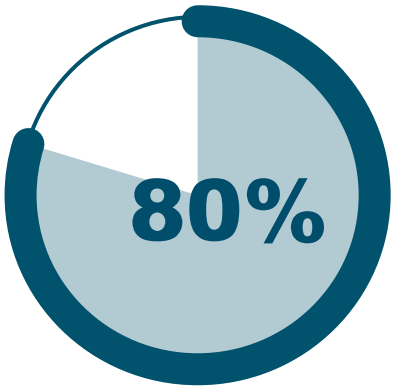
qu'il ***sait s'adapter au monde d'aujourd'hui***

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

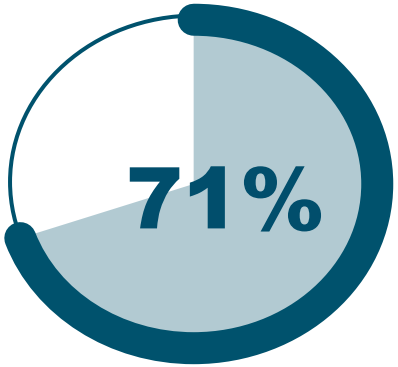
L'hôpital public est également perçu comme un acteur dynamique en termes de recherche et d'innovation



Les hôpitaux français sont à l'origine de beaucoup de recherches importantes dans le domaine de la médecine



Il est à la pointe des nouvelles technologies appliquées à la médecine



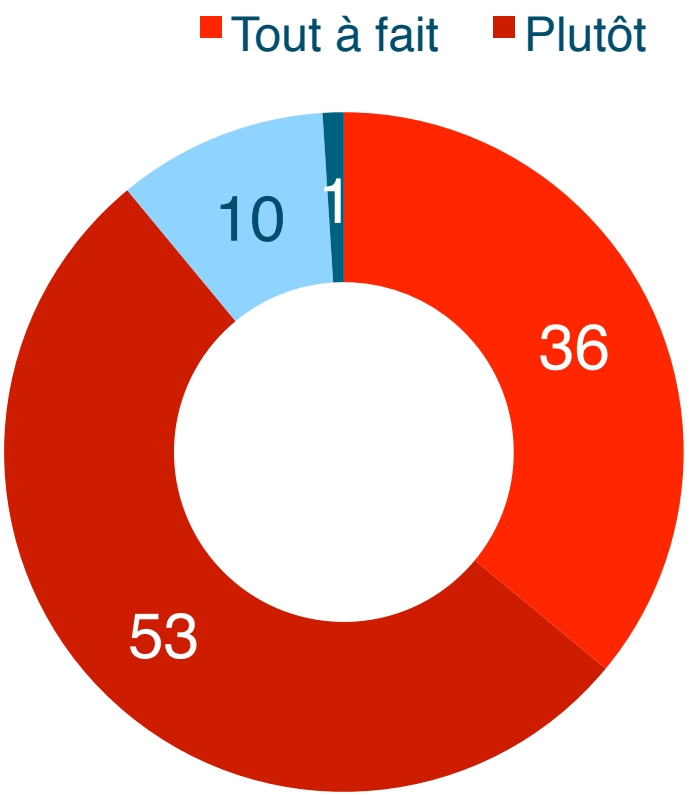
Il sait être innovant

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

3 Un sentiment d’inquiétude à l’égard de l’avenir

Une grande inquiétude des Français pour l'avenir de l'hôpital public

- Avez-vous le sentiment que l'hôpital public français est aujourd'hui en danger ?



A le sentiment que l'hôpital public est en danger **89%**

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Manque de personnel et exigence de rentabilité sont parmi les principales menaces identifiées…

- Quelles sont les deux principales raisons pour lesquelles vous avez le sentiment que l'hôpital public français est aujourd'hui en danger ?

Le manque de personnels	**70**
Les exigences de rentabilité économique	**58**
La fermeture de services	**31**
Le vieillissement des infrastructures et des équipements	**15**
Le manque d'envie des médecins de travailler à l'hôpital public	**13**
La pression exercée sur les internes	**7**

Question posée aux personnes déclarant que l'hôpital public était en danger –
Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

L'hôpital, un domaine d'investissement important pour l'ensemble des Français et prioritaire pour 60% d'entre eux

- Et plus précisément, diriez-vous que l'hôpital public doit constituer pour le gouvernement un domaine d'investissement prioritaire, important mais pas prioritaire ou secondaire ?

Prioritaire 60%

Important mais pas prioritaire 39%

Secondaire 1%

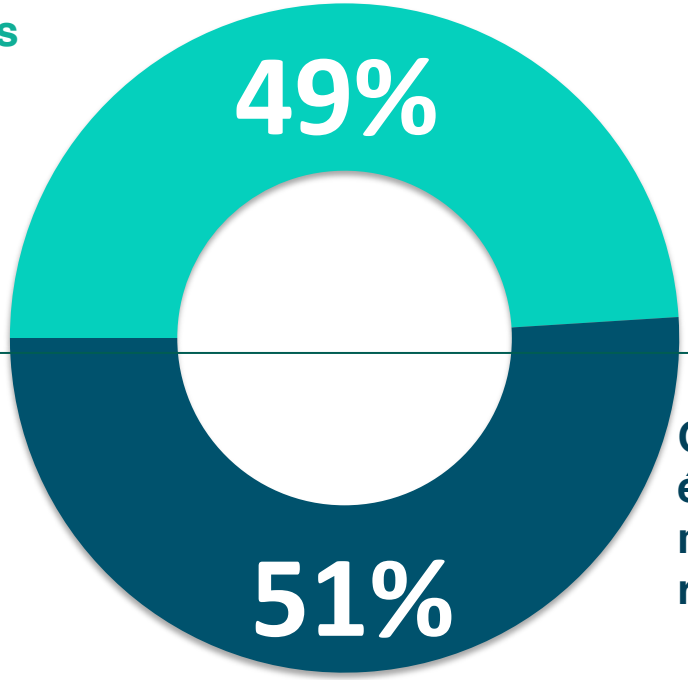
©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

4 Malgré la crise, le système de soins doit être préservé

Pour 1 Français sur 2, il n'est plus possible de faire davantage d'économie sans nuire à la qualité des soins

- Quand vous pensez au système de santé et aux économies envisagées pour le réformer, de laquelle des opinions suivantes vous sentez-vous le plus proche ?

On ne peut plus faire des économies importantes sans mettre en danger la qualité des soins apportés aux patients



On peut encore faire des économies importantes en mettant en place certaines réformes

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

5 Dès lors, quelles pistes de réformes sont envisageables ?

Un souhait clairement affirmé d'une répartition équitable des médecins sur le territoire pour lutter contre les inégalités géographiques.

- Concernant l'installation des médecins une fois leur diplôme obtenu, de laquelle des deux affirmations vous sentez-vous le plus proche ?

Il faut s'assurer d'une répartition équitable des médecins sur le territoire, quitte à leur imposer leur lieu d'exercice — 71%

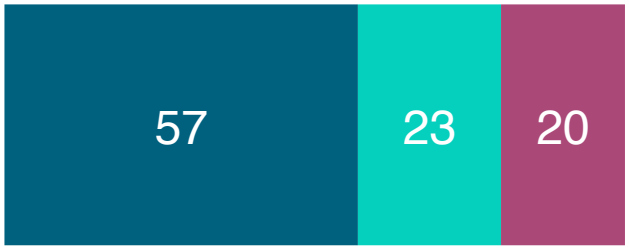
Les médecins doivent avoir la liberté de choisir où ils exercent, même si cela doit entraîner leur inégale répartition sur le territoire — 29%

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

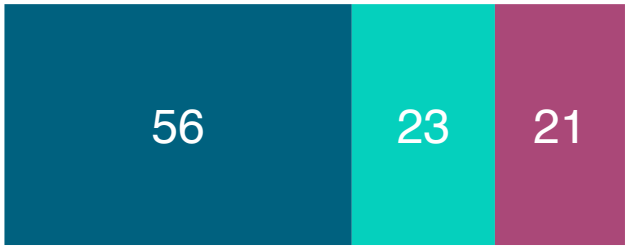
Plus d'1 Français sur 2 juge souhaitable et indispensable d'inciter les patients à consulter d'abord un médecin généraliste avant d'aller aux urgences

- Concernant chacune des mesures suivantes, indiquez ce que vous en pensez ?
  - Elle est souhaitable et il est indispensable de la mettre en œuvre
  - Elle n'est pas souhaitable mais il sera indispensable de la mettre en œuvre
  - Elle n'est ni souhaitable, ni indispensable

Instaurer un paiement minimum pour une visite aux urgences si le problème de santé peut être traité par leur médecin généraliste



'En cas de léger problème de santé, rendre obligatoire la consultation chez un médecin généraliste avant d'aller aux urgences'



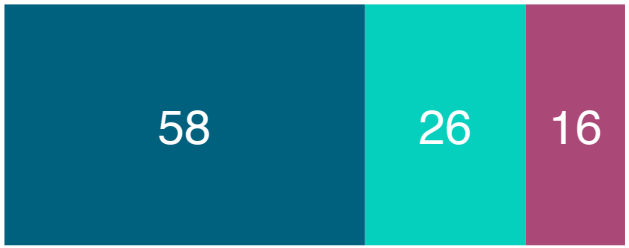
©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Sortir l'hôpital des murs est indispensable pour environ 8 Français sur 10 et même souhaitable pour la moitié d'entre eux

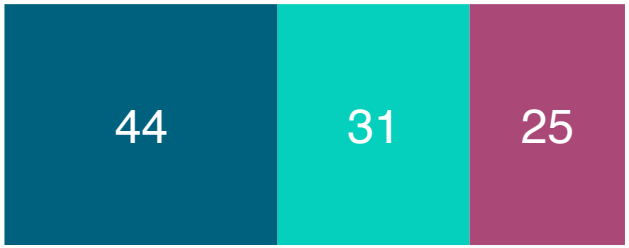
- Concernant chacune des mesures suivantes, indiquez ce que vous en pensez ?

  - Elle est souhaitable et il est indispensable de la mettre en œuvre
  - Elle n'est pas souhaitable mais il sera indispensable de la mettre en œuvre
  - Elle n'est ni souhaitable, ni indispensable

Hospitaliser les patients à leur domicile chaque fois que cela est possible



Opérer les patients et les faire sortir le même jour chaque fois que cela est possible



©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

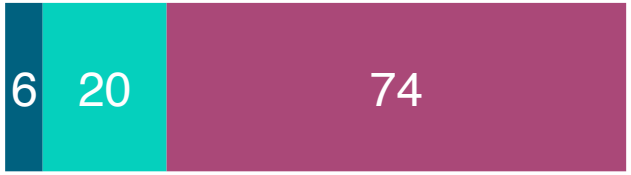
En revanche, le remboursement des frais de santé reste un sanctuaire pour une majorité de Français

- Concernant chacune des mesures suivantes, indiquez ce que vous en pensez ?

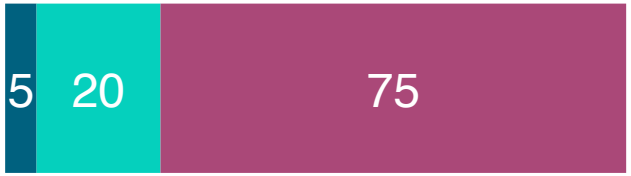
  - Elle est souhaitable et il est indispensable de la mettre en œuvre
  - Elle n'est pas souhaitable mais il sera indispensable de la mettre en œuvre
  - Elle n'est ni souhaitable, ni indispensable

Diminuer les remboursements de la sécurité sociale et augmenter la part prise en charge par les mutuelles

Diminuer les niveaux de remboursement de la sécurité sociale



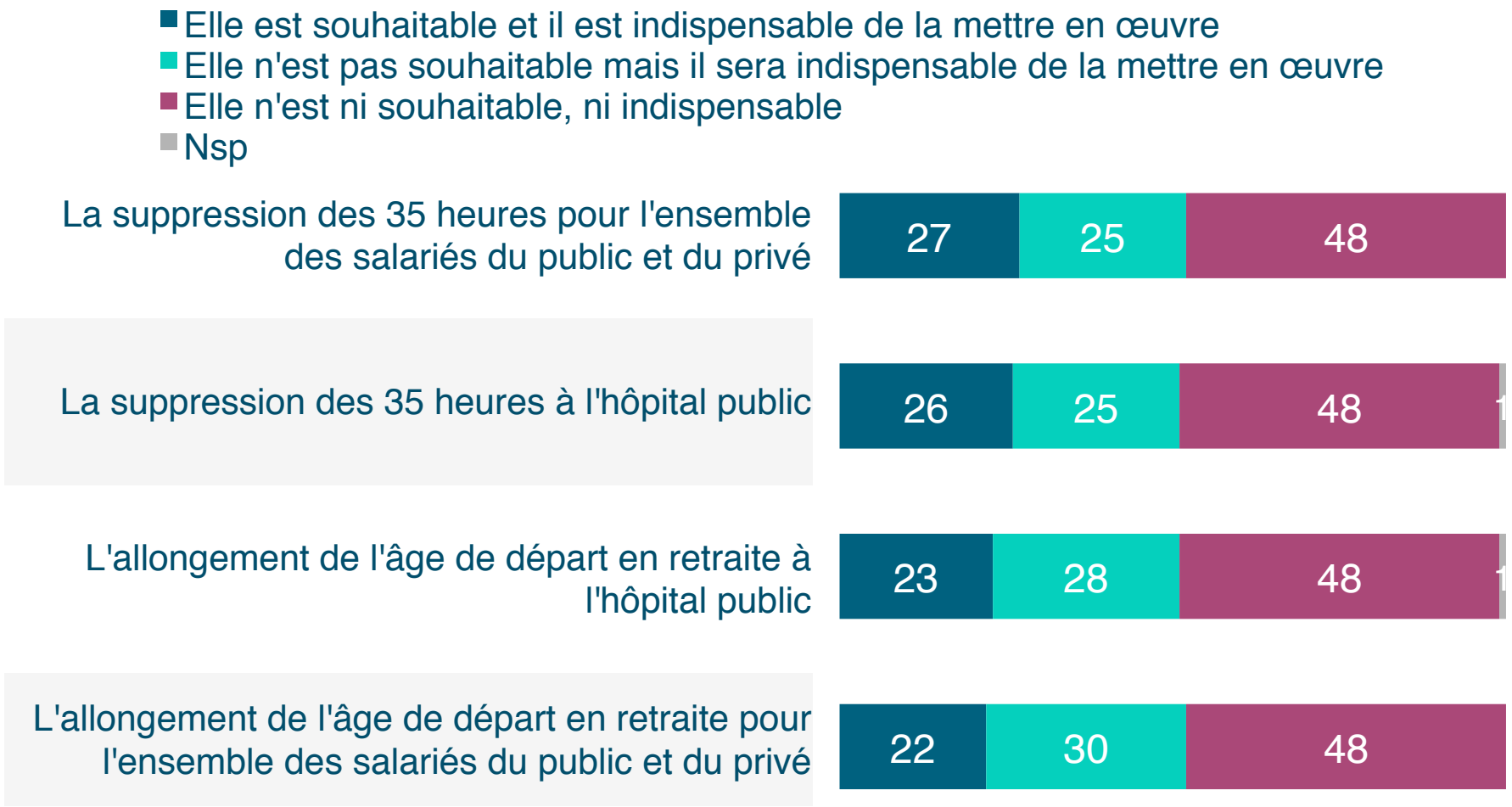
Augmenter le niveau des cotisations aux mutuelles



©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Des Français partagés sur la réforme du temps de travail et l'allongement du départ à la retraite sans faire de l'hôpital public un cas particulier

- Et pour chacune des mesures suivantes, indiquez ce que vous en pensez ?

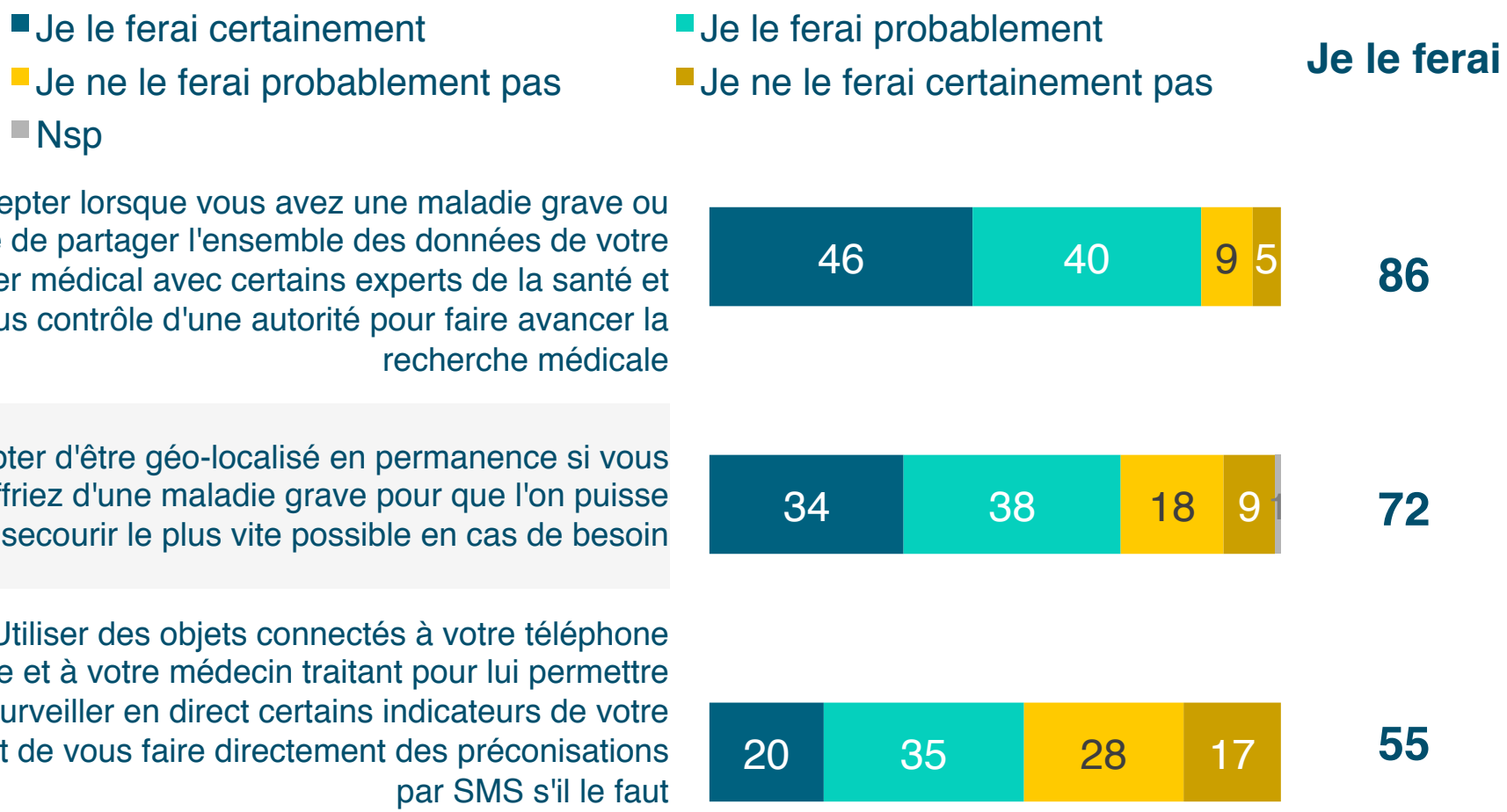


©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

6 Les Français et la santé de demain

Des Français favorables au principe des outils connectés mais vigilants sur l'utilisation de leurs données personnelles

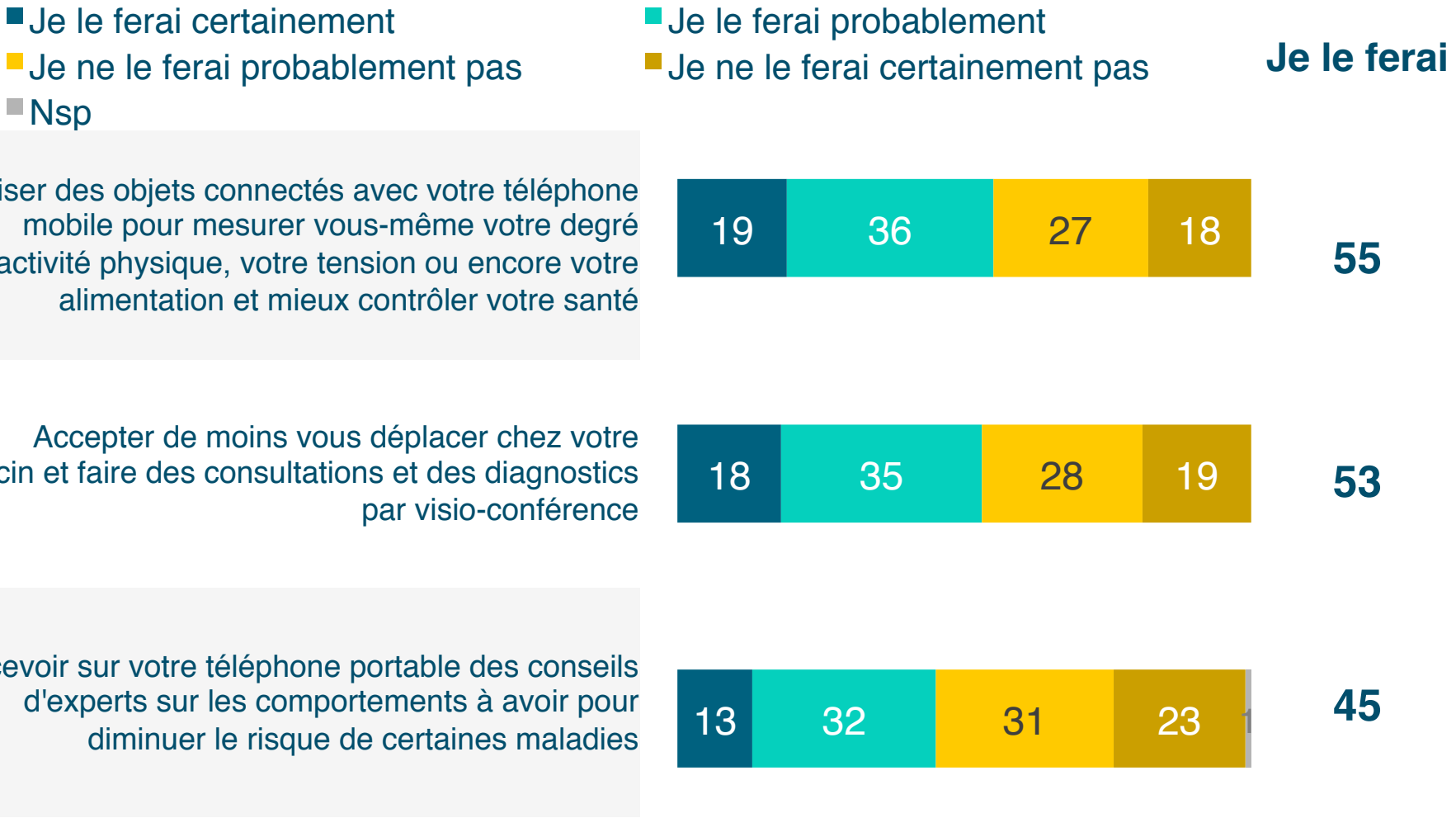
- Pour chacune des mesures et innovations suivantes qui pourraient un jour être mises en place, quelle attitude adopteriez-vous ?



©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Et toujours attachés à l'interaction physique avec le professionnel de santé

- Pour chacune des mesures et innovations suivantes qui pourraient un jour être mises en place, quelle attitude adopteriez-vous ?



©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

© 2015 Ipsos. All rights reserved.

This document constitutes the sole and exclusive property of Ipsos. Ipsos retains all copyrights and other rights over, without limitation, Ipsos' trademarks, technologies, methodologies, analyses and know how included or arising out of this document. The addressee of this document undertakes to maintain it confidential and not to disclose all or part of its content to any third party without the prior written consent of Ipsos. The addressee undertakes to use this document solely for its own needs (and the needs of its affiliated companies as the case may be), only for the purpose of evaluating the document for services of Ipsos. No other use is permitted.

Annexe (résultats détaillés)

PROFIL DES PERSONNES INTERROGÉES

Quelques données de cadrage concernant les Français

Bénéficie de la sécurité sociale

95%

Bénéficie d'une complémentaire santé

87%

Aidant d'un proche

30%

Souffre d'une maladie chronique

26%

Evaluation personnelle de son état de santé

« En mauvaise santé » De 0 à 50

« Etat de santé moyen » De 51 à 80

« En bonne santé » De 81 à 100

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Ipsos

La proximité des professionnels de santé

- A quelle distance (en kilomètres) de votre domicile se situent les professionnels de la santé suivants ?

Le pharmacien le plus proche	**2,5 km**	ET : 4,4
Le dentiste le plus proche	**4,4 km**	ET : 6,1
Votre médecin généraliste	**5,3 km**	ET : 8,9
L'opticien le plus proche	**5,8 km**	ET : 8,1
L'ophtalmologiste le plus proche	**10,1 km**	ET : 11,5
L'hôpital public le plus proche	**12,7 km**	ET : 12,1
La clinique privée la plus proche	**15,7 km**	ET : 16,8

95% des Français bénéficient de la sécurité sociale. 87% d'une complémentaire santé.

- Bénéficiez-vous de…

	En est bénéficiaire %
De la sécurité sociale (carte vitale)	95
D'une complémentaire santé (mutuelle)	87
De l'aide au logement (CAF)	15
Du chômage	5
De la Couverture Maladie Universelle (CMU)	4
Du Revenu de solidarité active (RSA)	4
De l'aide médicale de l'Etat (AME)	1

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

82% des Français ont un pharmacien à moins de 5km de chez eux.

- A quelle distance (en kilomètres) de votre domicile se situent les professionnels de la santé suivants ?

	A moins de 5 km	Entre 5 et 10 km	Entre 11 et 30 km	Entre 31 et 50 km	A plus de 50 km	Ne sait pas	ST A plus de 30 km
Le pharmacien le plus proche	82	15	3	-	-	-	-
Le dentiste le plus proche	66	23	9	1	-	1	1
Votre médecin généraliste	64	24	9	2	1	-	3
L'opticien le plus proche	60	23	14	1	1	1	2
L'ophtalmologiste le plus proche	43	23	27	5	1	1	6
La clinique privée la plus proche	28	25	33	10	3	1	13
L'hôpital public le plus proche	28	29	35	6	1	1	7

1 Français sur 4 souffre aujourd'hui d'une pathologie chronique qui nécessite des soins depuis plus de 6 mois

- Souffrez-vous d'une pathologie chronique qui nécessite des soins réguliers depuis plus de 6 mois ? (par exemple du diabète, d'un cancer, d'asthme, de maladies cardio-vasculaires)…

26% des personnes interrogées souffre d'une maladie chronique depuis plus de 6 mois

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Le statut d'aidant

- Au sein de votre entourage proche, vous occupez-vous régulièrement d'une personne dépendante en raison de son grand âge ou d'une maladie grave ?

10% Oui, actuellement

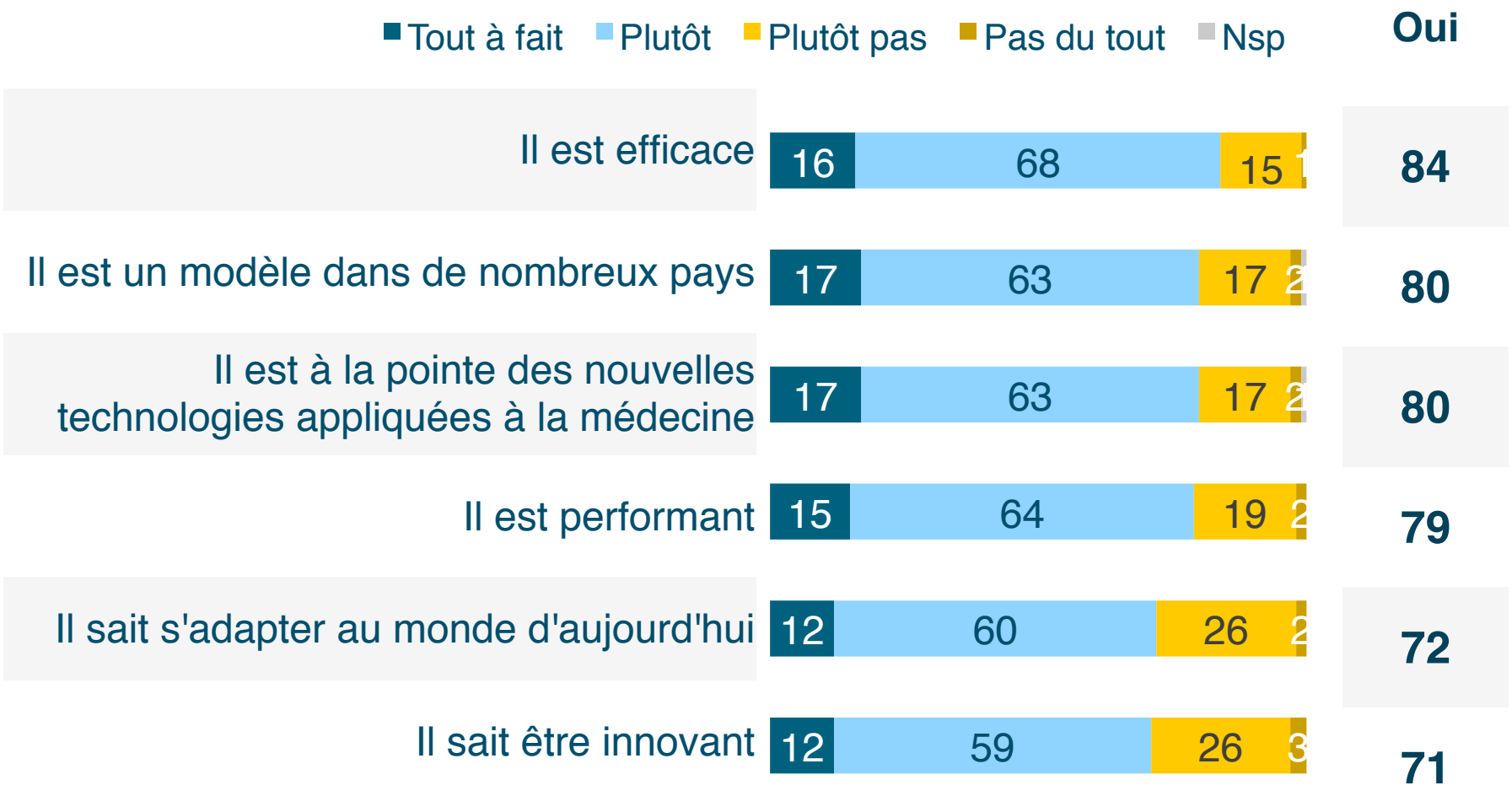
20% Non, ce n'est pas le cas actuellement **mais je l'ai fait il y a quelques années**

70% Non, jamais

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Image détaillée de l'hôpital public

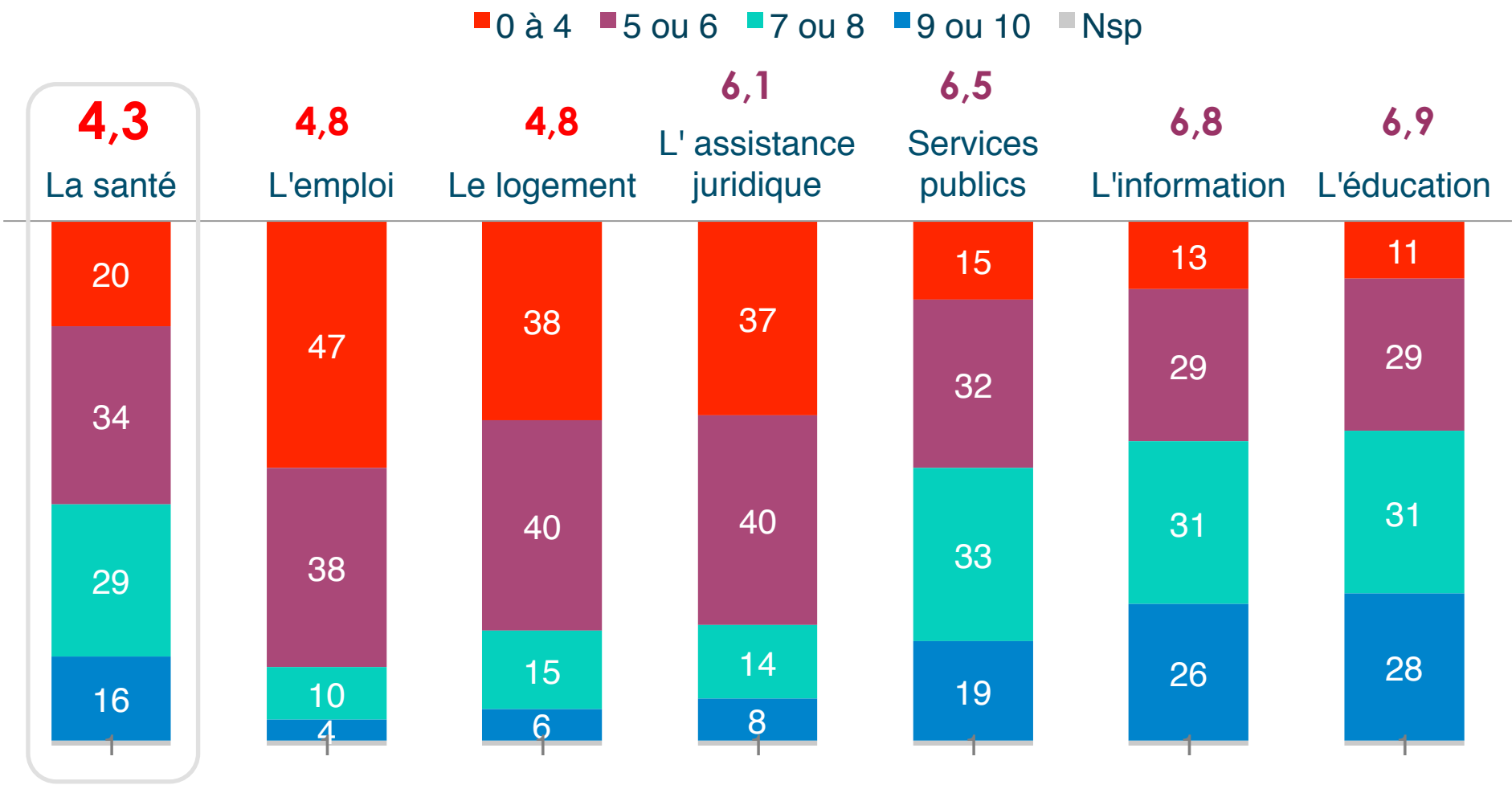
- Pour chacune des propositions suivantes, dites-moi si elle correspond à ce que vous pensez ou pas de l'hôpital public français ?



©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Perception de l'égalité d'accès dans différents domaines

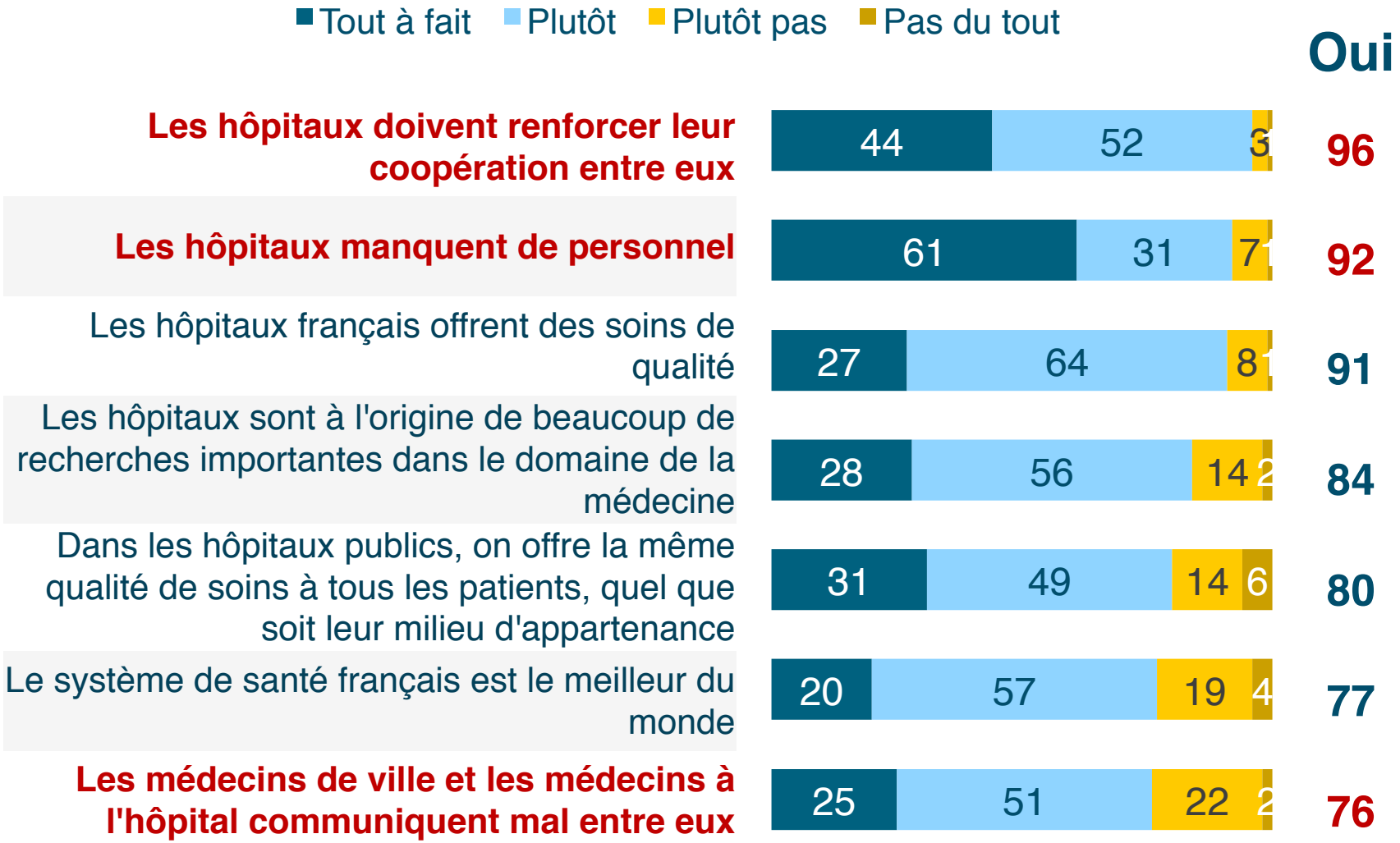
- Pouvez-vous me donner une note de 0 à 10 pour évaluer l'égalité d'accès aux domaines suivants. 0 signifie qu'il y a d'après vous d'importantes inégalités dans ce domaine et 10 signifie que toutes les personnes sont égales dans ce domaine.



©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Opinions générales sur l'hôpital public 1/2

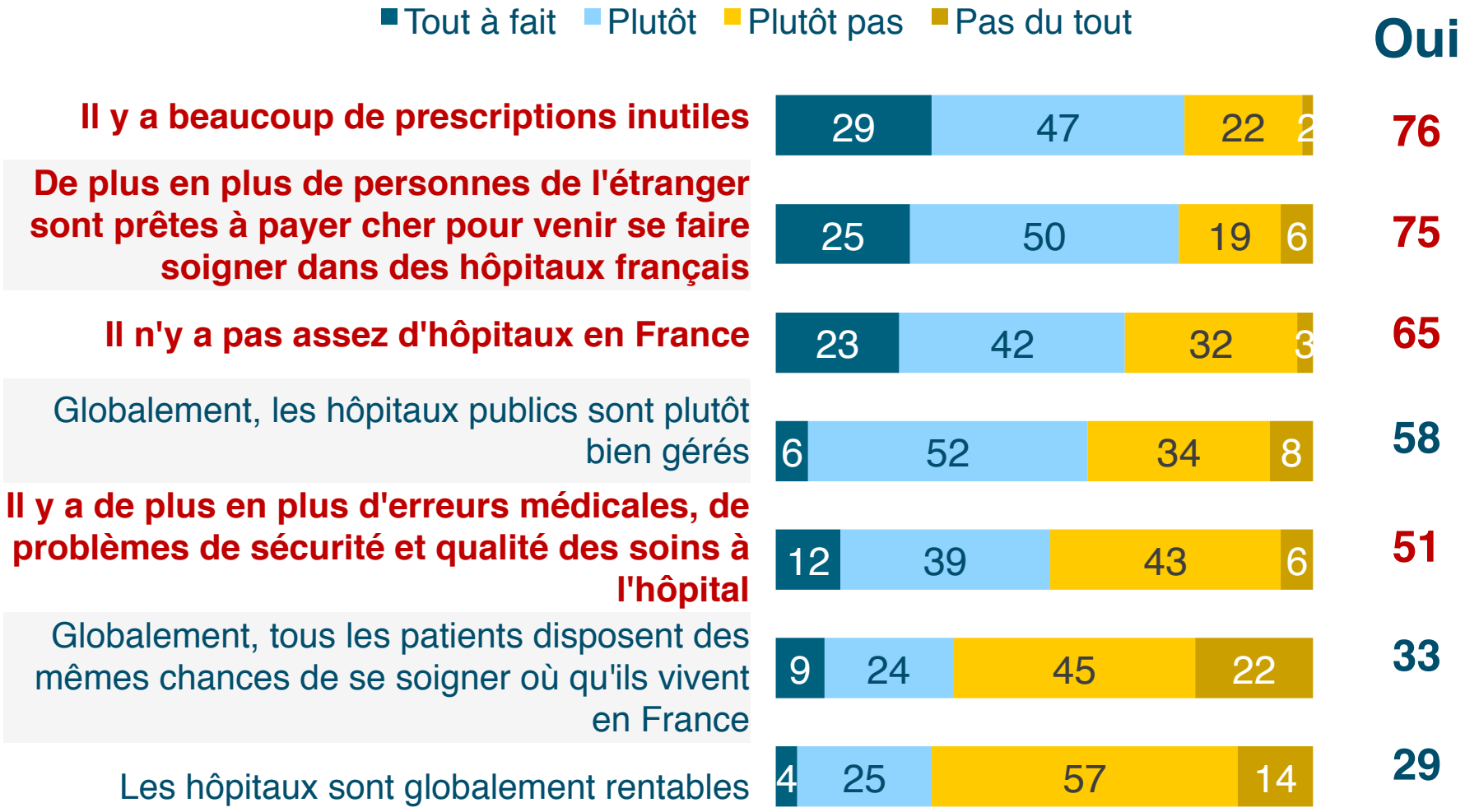
- Pour ces différentes citations, indiquez si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord ?



©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Opinions générales sur l'hôpital public 2/2

- Pour ces différentes citations, indiquez si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord ?



©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Les pratiques des Français en matière de santé

- Lorsque **vous rencontrez un souci de santé a priori peu grave mais qui vous préoccupe** et pour lequel vous souhaitez avoir un avis médical rapidement, que faîtes-vous le plus souvent ?
- +Et si **votre médecin généraliste n'est pas disponible** et que vous rencontrez un souci de santé a priori peu grave mais qui vous préoccupe et pour lequel vous souhaitez avoir un avis médical rapidement, que faîtes-vous le plus souvent?

Réponse : « En premier »

		Si le MG n'est pas disponible
Vous attendez quelques heures que ça passe	41	50
Vous prenez un rendez-vous chez votre médecin généraliste	26	-
Vous appelez votre médecin généraliste pour lui en parler et lui demander conseil	13	-
Vous allez chercher des informations sur internet sur les symptômes	10	16
Vous demandez conseil à votre pharmacien	6	24
Vous allez à l'hôpital, aux urgences	2	6
Vous appelez le SAMU	2	3

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

En cas de problème bénin 8 Français sur 10 prennent rendez-vous chez leur médecin généraliste. En cas d'absence de celui-ci, 48% se rendent aux urgences.

- Lorsque **vous rencontrez un souci de santé a priori peu grave mais qui vous préoccupe** et pour lequel vous souhaitez avoir un avis médical rapidement, que faîtes-vous le plus souvent ?
- +Et si **votre médecin généraliste n'est pas disponible** ?

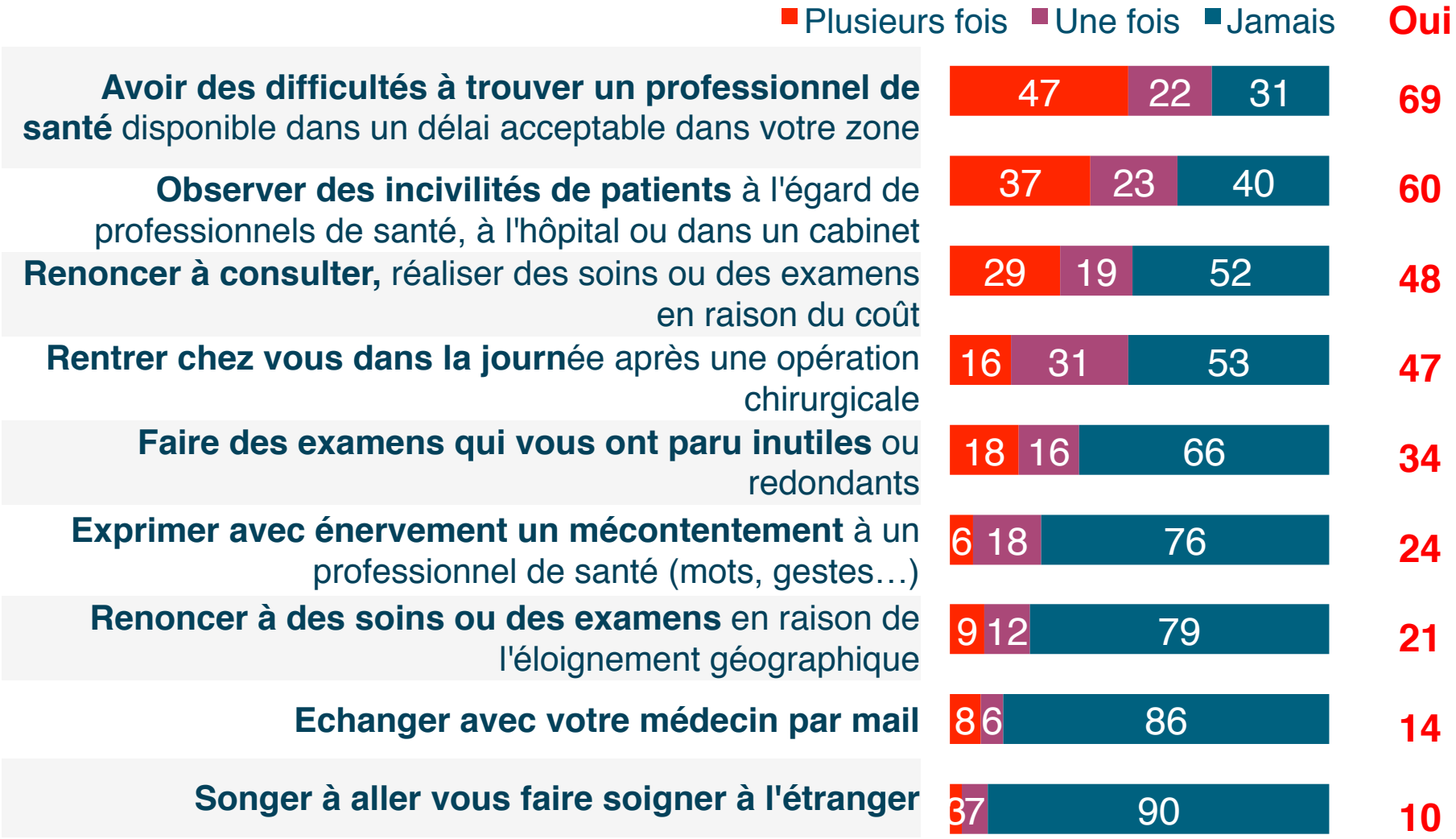
Réponse : « Au total »

		Si le MG n'est pas disponible
Vous prenez un rendez-vous chez votre médecin généraliste	79	-
Vous attendez quelques heures que ça passe	59	84
Vous demandez conseil à votre pharmacien	42	77
Vous allez chercher des informations sur internet sur les symptômes	40	64
Vous appelez votre médecin généraliste pour lui en parler et lui demander conseil	39	-
Vous allez à l'hôpital, aux urgences	26	48
Vous appelez le SAMU	14	24

©Ipsos – Obser

Expériences du système de santé Français

- Vous est-il déjà arrivé d'être dans la situation suivante plusieurs fois, une fois, jamais ?

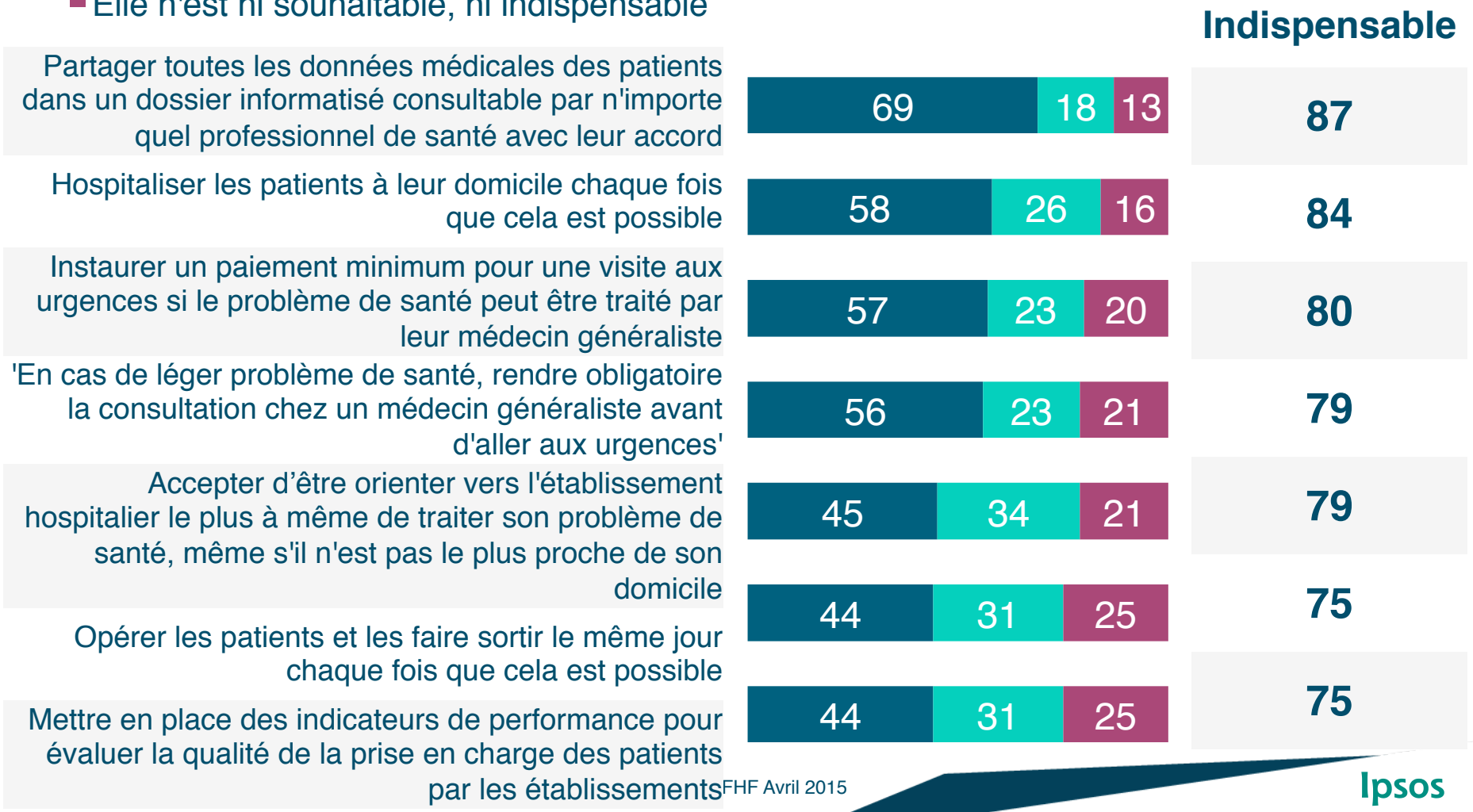


©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Opinions sur les réformes du système de santé

- Concernant chacune des mesures suivantes, indiquez ce que vous en pensez ?

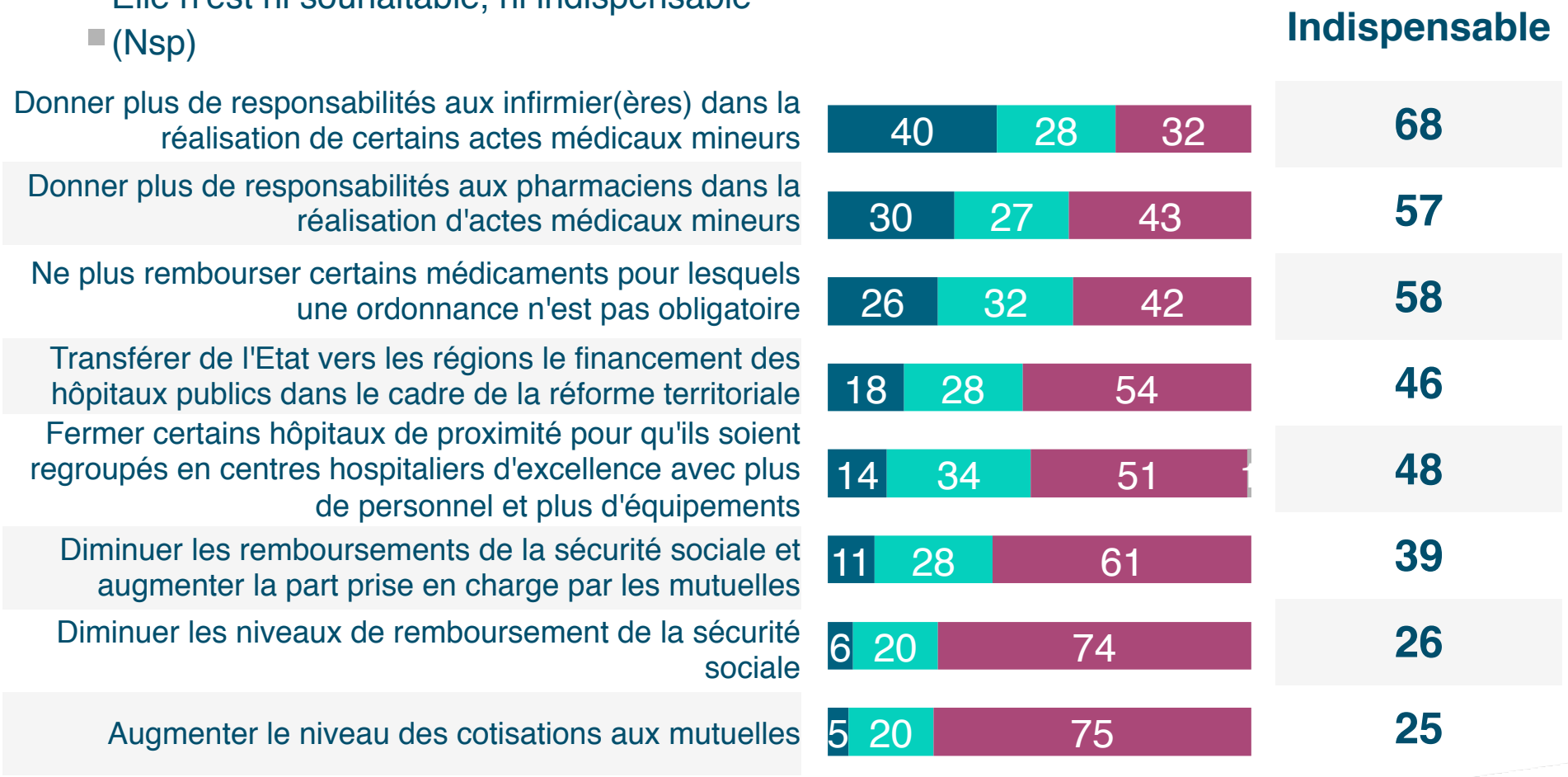
  - Elle est souhaitable et il est indispensable de la mettre en œuvre
  - Elle n'est pas souhaitable mais il sera indispensable de la mettre en œuvre
  - Elle n'est ni souhaitable, ni indispensable



Opinions sur les réformes du système de santé

- Concernant chacune des mesures suivantes, indiquez ce que vous en pensez ?

  - Elle est souhaitable et il est indispensable de la mettre en œuvre
  - Elle n'est pas souhaitable mais il sera indispensable de la mettre en œuvre
  - Elle n'est ni souhaitable, ni indispensable
  - (Nsp)



©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

Fiabilité des résultats : études auto-administrées online

La fiabilité globale d'une enquête est le résultat du contrôle de toutes les composantes d'erreurs, c'est pourquoi Ipsos impose des contrôles et des procédures strictes à toutes les phases des études.

☑ En amont du recueil

- **Echantillon :** structure et représentativité
- **Questionnaire :** le questionnaire est rédigé en suivant un process de rédaction comprenant 12 standards obligatoires. Il est relu et validé par un niveau senior puis envoyé au client pour validation finale. La programmation (ou script du questionnaire) est testée par au moins 2 personnes puis validée.

☑Lors du recueil

- **Echantillonnage :** Ipsos impose des règles d'exploitation très strictes de ses bases de tirages afin de maximiser le caractère aléatoire de la sélection de l'échantillon: tirage aléatoire, taux de sollicitation, taux de participation, abandon en cours, hors cible…
- **Suivi du terrain :** La collecte est suivie et contrôlée (lien exclusif ou contrôle de l'adresse IP, pénétration, durée d'interview, cohérence des réponses, suivi du comportement du panéliste, taux de participation, nombre de relances,…).

☑ En aval du recueil

- Les résultats sont analysés en respectant les méthodes d'analyses statistiques (intervalle de confiance versus taille d'échantillon, tests de significativité). Les premiers résultats sont systématiquement contrôlés versus les résultats bruts issus de la collecte. La cohérence des résultats est aussi contrôlée (notamment les résultats observés versus les sources de comparaison en notre possession).
- Dans le cas d'une pondération de l'échantillon (méthode de calage sur marges), celle-ci est contrôlée par les équipes de traitement (DP) puis validée par les équipes études.

Fiche technique - Organisation et dates (étude CAWI Panel IIS)

- Design et méthodologie
- Elaboration du questionnaire et validation du scripting
- Validation de la codification et validation du plan de codes
- Elaboration et validation de l'analyse statistique
- Elaboration du rapport d'étude
- Conception de la présentation des résultats
- Présentation

Les activités conduites ou coordonnées par les équipes Ipsos en France

Dates de collecte
Du 10 au 16 Avril 2015

- Echantillonnage
- Emailing
- Collecte des données
- Calcul des metrics

Les activités réalisées par les équipes Ipsos locales expertes de l'activité

©Ipsos – Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Vague 2 – Pour FHF Avril 2015

NOS ENGAGEMENTS : CODES PROFESSIONNELS, QUALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

- Ipsos France est membre des organismes professionnels français et européens des études de Marché et d'Opinion suivants :
  - **SYNTEC** (Syndicat professionnel des sociétés d'études de marché en France ; www.syntec-etudes.com)
  - **ESOMAR** (European Society for Opinion and Market Research, www.esomar.org)

- A ce titre, Ipsos France et ses filiales s'engagent à appliquer le code ICC/ESOMAR des études de Marché et d'Opinion. Ce code définit les règles déontologiques des professionnels des études de marché et établit les mesures de protection dont bénéficient les personnes interrogées.

- Ipsos France s'engage à respecter l'article 29 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et les recommandations de la CNIL. A ce titre, Ipsos a nommé un Correspondant Informatique et Libertés.

- Ipsos France et ses filiales sont certifiées ISO 9001: version 2008 et ISO 20252 : version 2006.

- **Ce document est élaboré dans le respect de ces normes internationales**