

VIAVOICE



Impact de la crise Covid-19 sur les usagers en matière de santé *Hauts-de-France*

Janvier 2021

Contacts :



Arnaud ZEGIERMAN
Directeur associé
az@institut-viavoice.com

Amandine MESSINA
Directrice d'études
am@institut-viavoice.com

Lisa CORBINEAU
Chargée d'études
lco@institut-viavoice.com

Adrien BROCHE
Chargé d'études
ab@institut-viavoice.com

| | |
|---|-----------|
| Note technique | 3 |
| Synthèse des résultats | 4 |
| Résultats détaillés | 7 |
| I. Le renoncement aux soins et la déprogrammation | 8 |
| II. Prise de rendez-vous en ligne et téléconsultation | 15 |
| III. Perceptions sur l'étape de délivrance des traitements | 21 |

Etude réalisée par l'institut Viavoice pour France Assos Santé – Hauts de France.

Interviews réalisées en ligne du 17 au 22 décembre 2020 auprès d'un échantillon de 800 personnes, représentatif de la population âgée de 18 ans et plus, habitant en région Hauts de France.

Représentativité assurée par la méthode des quotas appliquée aux critères suivants : âge, sexe, profession de l'interviewé, département et catégorie d'agglomération.

Les références incluses dans le rapport sont issues des études menées :

- par BVA en janvier 2020 auprès d'un échantillon de 800 personnes habitant en région Hauts de France ;



Janvier 2020

- par Viavoice en décembre 2020 auprès d'un échantillon de 2000 personnes représentatif de la population française.



National : x %

Synthèse des résultats (1/3)

Déprogrammation et renoncement aux soins durant la crise sanitaire : un impact accentué pour les habitants de la région Hauts-de-France

En décembre 2020, 45 % des habitants de la région Hauts-De-France déclaraient avoir eu des soins annulés, que ce soit dans le cadre d'une déprogrammation ou d'un renoncement.

Les déprogrammations par les professionnels de santé constituent la part la plus importante des annulations : 35 % des habitants de la région Hauts-de-France déclarent ainsi avoir vu leurs soins (consultation / intervention) prévus décalés ou complètement annulés par un professionnel.

Si ces taux de déprogrammation / d'annulation se situent dans la moyenne nationale, l'impact de ce non-accès aux soins apparaît plus important pour les habitants de la région :

- 4 répondants sur 10 déclarent ainsi que le fait de ne pas avoir pu bénéficier des soins prévus a eu un impact sur leur moral (+ 6 pts par rapport à la moyenne nationale).
- Ils près d'1/3 a déclaré également un impact sur leur santé physique et la confiance accordée envers le médecin (contre ¼ sur la moyenne nationale).

Un impact d'autant plus important que les **délais de reprogrammation s'avèrent longs** : dans plus de 4 cas sur 10 (44 %), celle-ci n'a lieu que plusieurs mois après et pour 17 % des répondants, les soins n'ont jamais été reprogrammés.

Par ailleurs, **les résultats témoignent de la manière dont la crise sanitaire a agi comme un creusement de carences préexistantes :**

- La déprogrammation de soins touche en effet particulièrement les zones plus rurales (à l'image du département de l'Aisne) déjà moins équipées...
- ...et le renoncement aux soins lié à l'indisponibilité des professionnels de santé y atteint un score nettement plus élevé que la moyenne nationale (+ 9 pts).

Enfin, **l'intention de vaccination apparaît plus faible** qu'à l'échelon national (+ 10 pts sur le « Non »), résultat lisible à l'aune de l'ensemble des enseignements précédemment soulignés.

Synthèse des résultats (2/3)

Les pratiques numériques en matière de santé généralisée, mais davantage plébiscitée par un public urbain :

La prise de rendez-vous en ligne est une technique couramment utilisée, que ce soit pour soi-même (7 répondants sur 10 déclarent y avoir recours pour lui), ou pour des proches (1 répondant sur 2 a déclaré avoir déjà pris rendez-vous en ligne pour l'un de ses proches).

Le recours a ces possibilités de rendez-vous en ligne se fait actuellement très majoritairement à l'initiative du patient, par souci de praticité et de gain de temps (75 % s'agissant d'une réservation pour soi, 80 % lorsqu'il s'agit d'une réservation pour un proche).

- **Néanmoins, pour 2 répondants 10 la prise de rendez-vous en ligne se fait à la demande du professionnel de santé**
- **Ils sont également 2 sur 10 à déclarer y avoir recours du fait de l'indisponibilité des professionnels ou de leur secrétariat par téléphone.**
- **La téléconsultation apparaît quant à elle encore peu répandue.** Là encore, elle s'avère être un outil principalement utilisé par les habitants de villes importantes et, lorsqu'elle est utilisée pour assister un proche, celui-ci est très majoritairement le conjoint ou un enfant, ou des membres d'un cercle encore restreint.
- Si elle reste anecdotique en termes de niveau d'utilisation, **les taux de satisfaction de la téléconsultation affichent des scores élevés** (de 72 % à 89 % de satisfaction), qu'elle ait eu lieu avec un professionnel de santé déjà connu du patient auparavant ou avec un nouveau.

Synthèse des résultats (3/3)

Le rapport aux soins : le rôle du pharmacien encore remarqué cette année

- Cette année encore, **la crise sanitaire du Covid-19 renforce le sentiment de proximité avec le pharmacien, à l'image des résultats de l'an passé** : 41 % des habitants des Hauts-de-France lui attribuent un rôle plus important qu'il y a quelques années, score notamment imputable à leur habilitation récente (2020) à administrer le vaccin contre la grippe.
- L'importance stable et élevée accordée aux pharmaciens dans les Hauts-de-France s'inscrit dans le contexte général, et particulièrement remarqué dans la région, de renforcement de la distance entre patients et professionnels de santé (notamment moindre disponibilité des médecins et difficultés à les joindre). **Le pharmacien, comme personnel de proximité, voit ainsi son rôle et sa place gagner en importance.**
- En revanche, en déclaratif, **les pénuries de médicaments et de vaccin s'atténuent nettement par rapport à l'année dernière** (- 11 points).
- Enfin, concernant l'obtention de renseignement sur la santé et les façons de se soigner, **le pharmacien a une place plus importante qu'au niveau national** : 42 % des habitants en Hauts-de-France se tournent vers lui en priorité contre 32 % au niveau national.

Résultats détaillés

I. Le renoncement aux soins et la déprogrammation

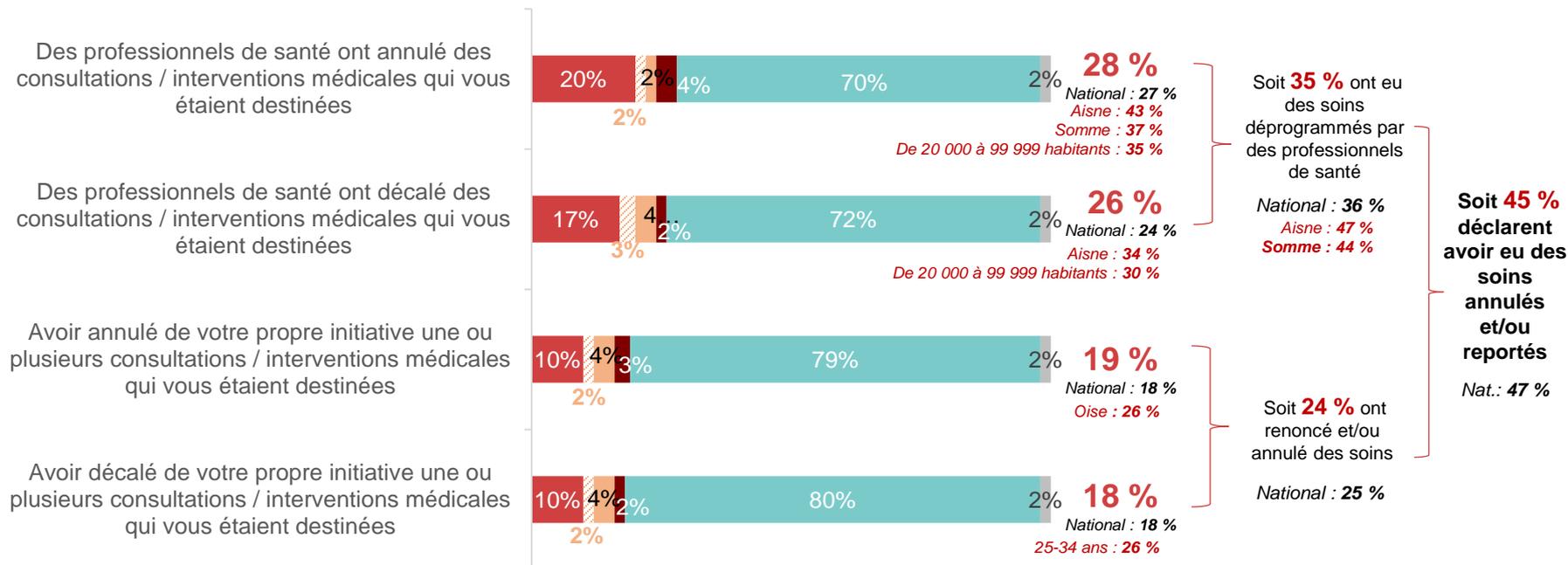
Renoncement aux soins et déprogrammation depuis mars 2020

Depuis le début de la crise sanitaire COVID - 19, avez-vous été confronté aux situations suivantes :

Base : ensemble de l'échantillon (800 personnes)



Sous-total « Oui »



- Près d'un habitant de la région Hauts-de-France sur deux déclare avoir subi une déprogrammation de soins ou y avoir de lui-même renoncé.
- Si ce résultat s'avère en ligne avec la moyenne nationale, le département de l'Aisne semble particulièrement impacté par la déprogrammation.

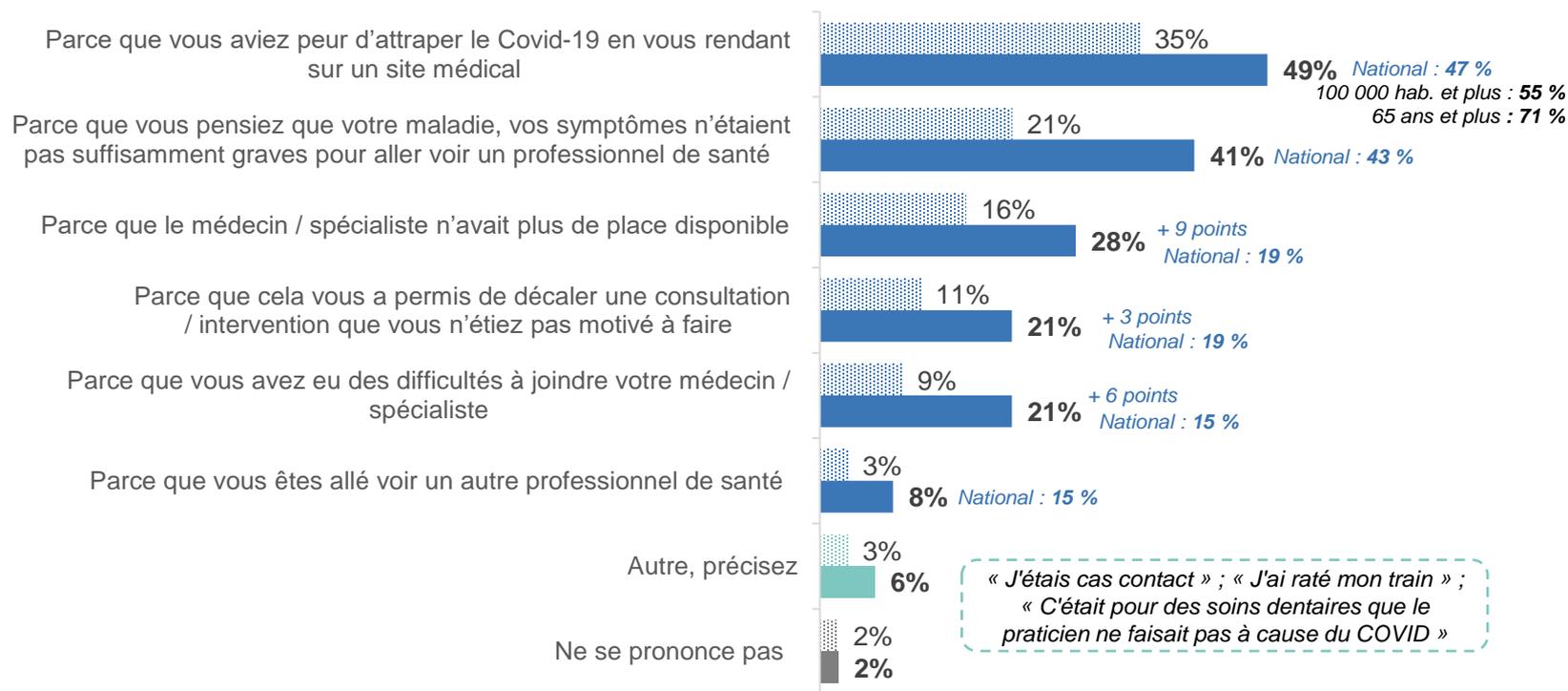
Causes d'un renoncement aux soins

Pour quelles raisons avez-vous renoncé de votre initiative à une ou plusieurs consultations / interventions médicales ?

Base : ceux qui déclarent avoir renoncé aux soins (192 personnes)
Trois réponses possibles, total supérieur à 100 %

↳ Soit **24 %** des habitants des Hauts-de-France ont renoncé et/ou annulé des soins

■ En premier ■ Au global



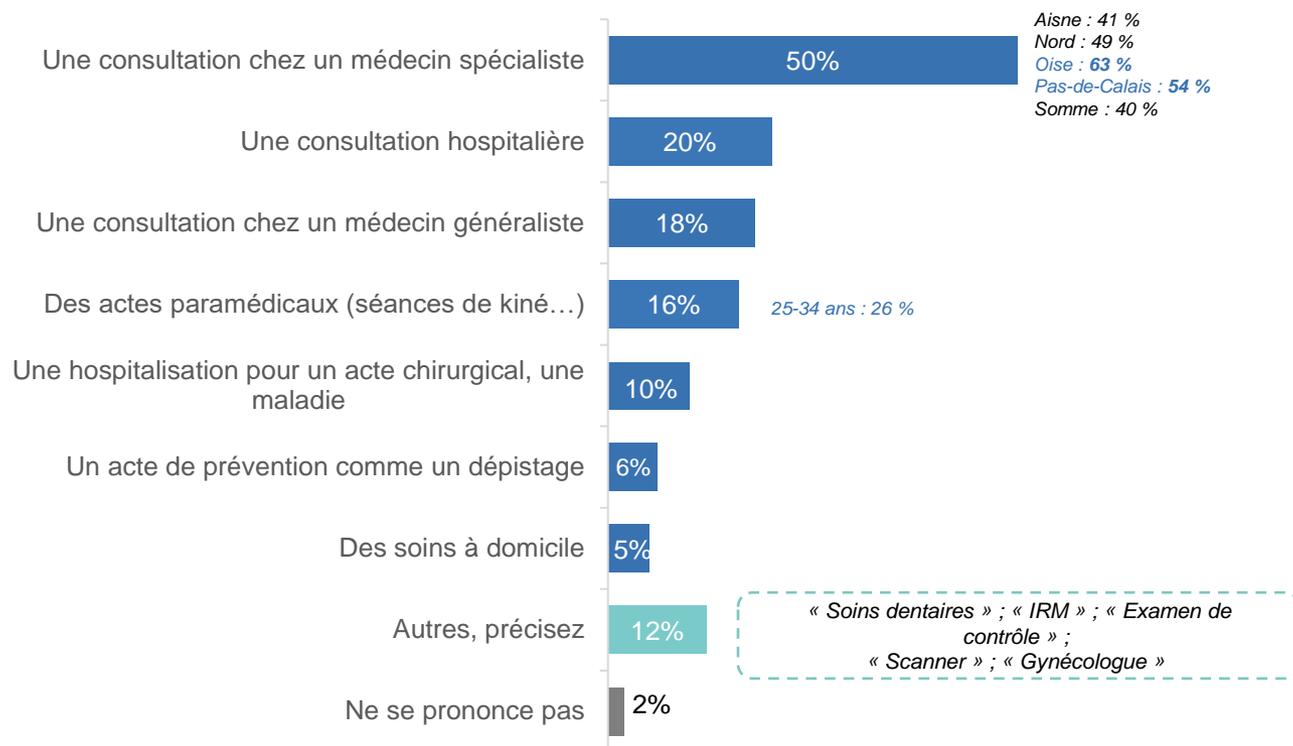
- Comme à l'échelle nationale, la peur d'attraper le Covid-19 est la principale raison d'annulation des soins de la part des patients (et particulièrement pour les plus âgés).
- En revanche, on remarque un poids plus important dans la région des raisons liées à la disponibilité des professionnels de santé et, dans une moindre mesure, à la motivation personnelle aux soins.

Parmi les consultations suivantes, quels ont été les soins qui ont été annulés ou reportés ?

Base : à ceux qui déclarent avoir été déprogrammés et/ou avoir renoncé aux soins (360 personnes)

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %

↳ Soit **45 %** des habitants des Hauts-de-France ont eu des soins annulés et/ou reportés que ce soit par déprogrammation ou par renoncement

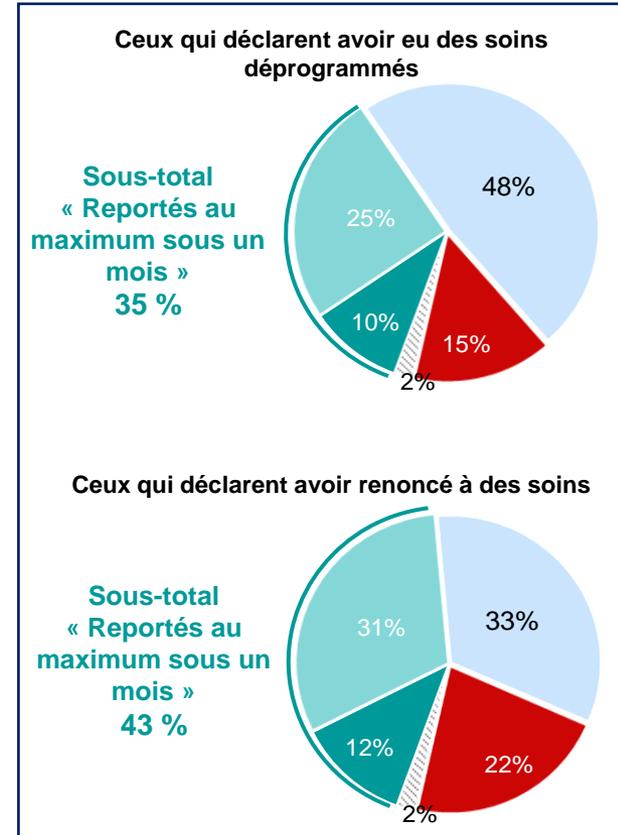
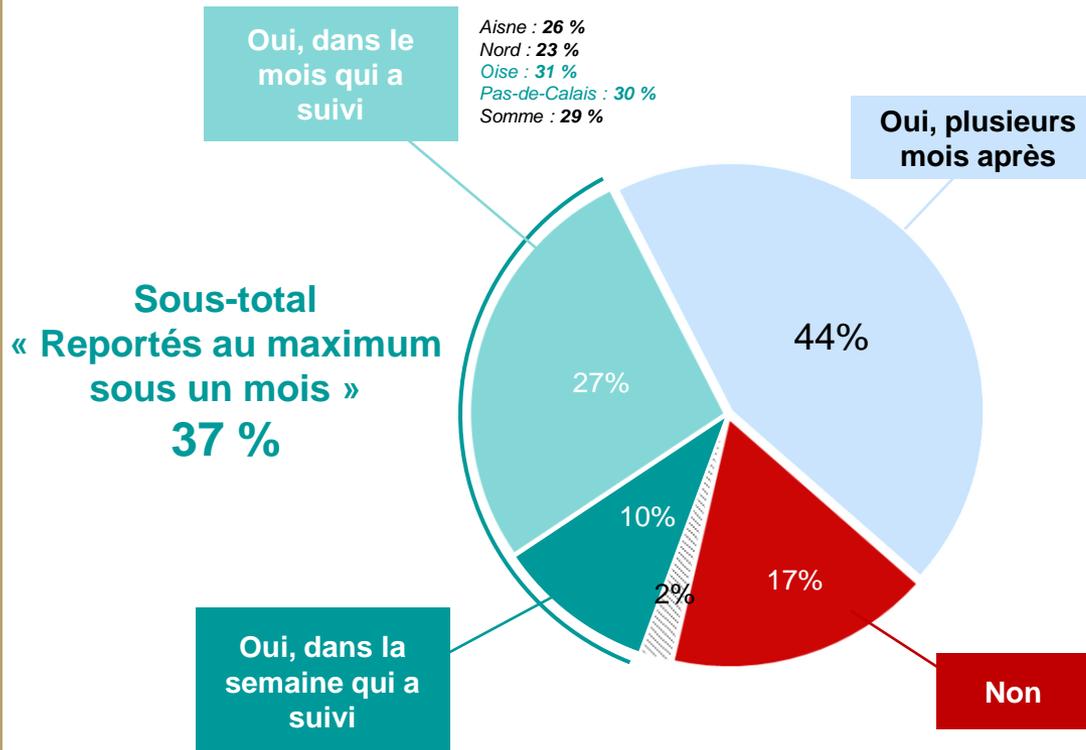


- Pour une personne sur deux dont les soins ont été annulés ou qui y ont renoncé, ceux-ci concernaient une consultation chez un médecin spécialiste.
- Un constat légèrement plus prononcé dans l'Oise et le Pas-de-Calais. En revanche, on ne note pas de différences significatives entre catégorie d'agglomération.

Ces soins que vous avez annulés ou qui ont été déprogrammés ont-ils pu être reportés ?

Base : à ceux qui déclarent avoir été déprogrammés et/ou avoir renoncé aux soins (360 personnes)

↳ Soit **45 %** des habitants des Hauts-de-France ont eu des soins annulés et/ou reportés que ce soit par déprogrammation ou par renoncement



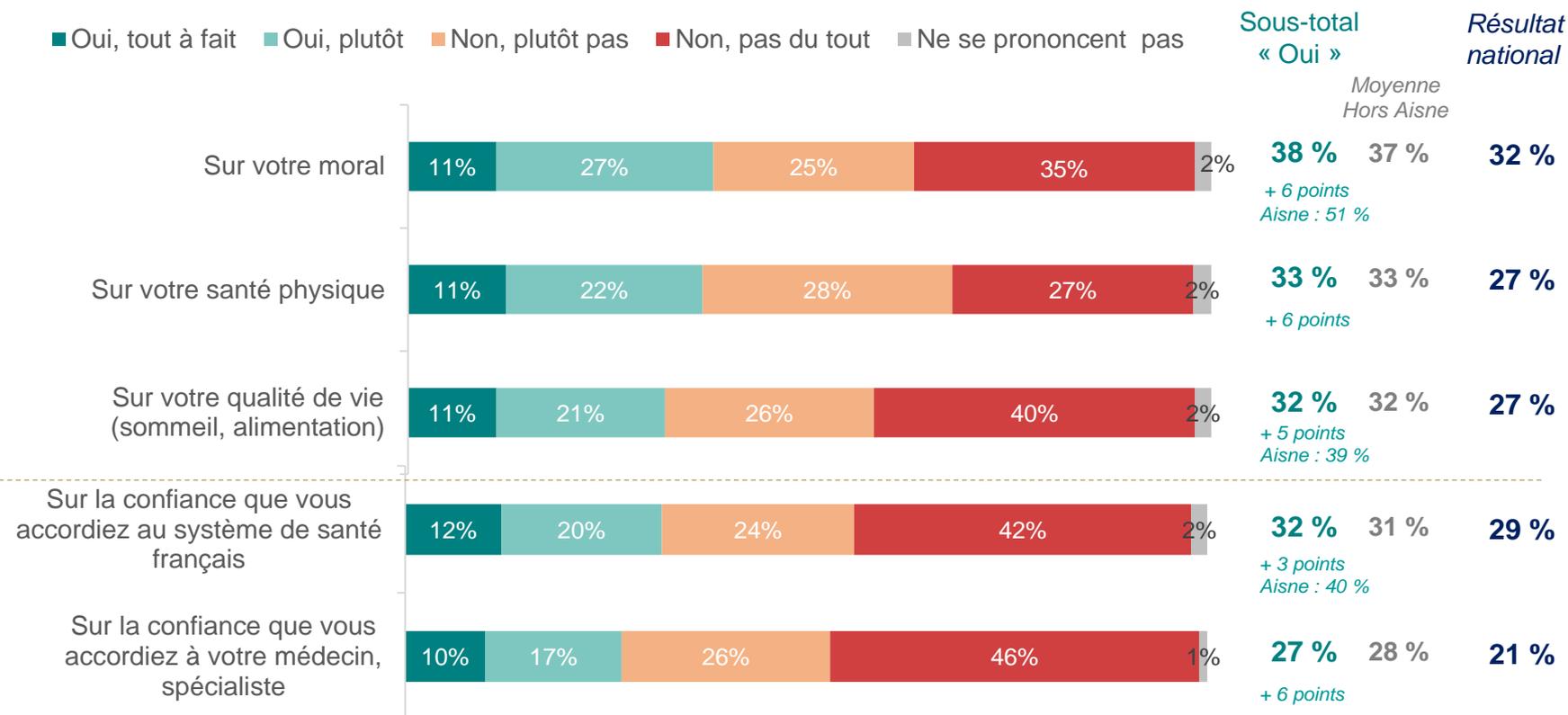
- Dans la grande majorité des cas (81 %), les soins annulés ou déprogrammés ont pu être reportés.
- Néanmoins pour 44 % d'entre eux, il l'ont été après plusieurs mois.
- Un constat plutôt homogène entre les différents départements et selon les catégories d'agglomération.

Incidence de la déprogrammation ou du renoncement aux soins

Et diriez-vous que le fait ne pas avoir pu bénéficier de soins a eu une incidence...

Base : à ceux qui déclarent avoir été déprogrammés et/ou avoir renoncé aux soins (360 personnes)

↳ **Soit 45 % des habitants des Hauts-de-France ont eu des soins annulés et/ou reportés que ce soit par déprogrammation ou par renoncement**



- Le fait de ne pas avoir pu bénéficier de soins a d'abord eu une influence sur le moral des patients, davantage qu'au niveau national.
- L'impact des déprogrammations ou du renoncement a clairement eu un impact plus important dans la région Hauts-de-France (entre 3 et 6 points de plus que la moyenne nationale).
- Le département de l'Aisne apparaît sensiblement plus impacté, à l'image des déprogrammations.

Actuellement, êtes-vous favorable au fait de vous faire vacciner contre le COVID-19 ?

Base : ensemble de l'échantillon (800 personnes)

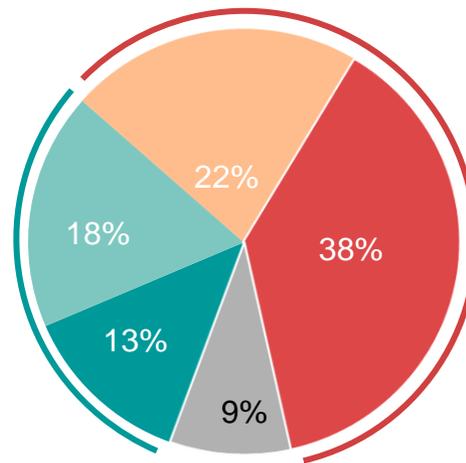
■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ Ne se prononce pas

**Sous-total
« Oui »
31 %**

National : 40 %

Hommes : 41 %
Femmes : 22 %

Aisne : 30 %
Nord : 28 %
Oise : 29 %
Pas-de-Calais : 35 %
Somme : 40 %



**Sous-total
« Non »
60 %**

National : 50 %

Sous-total « Non »

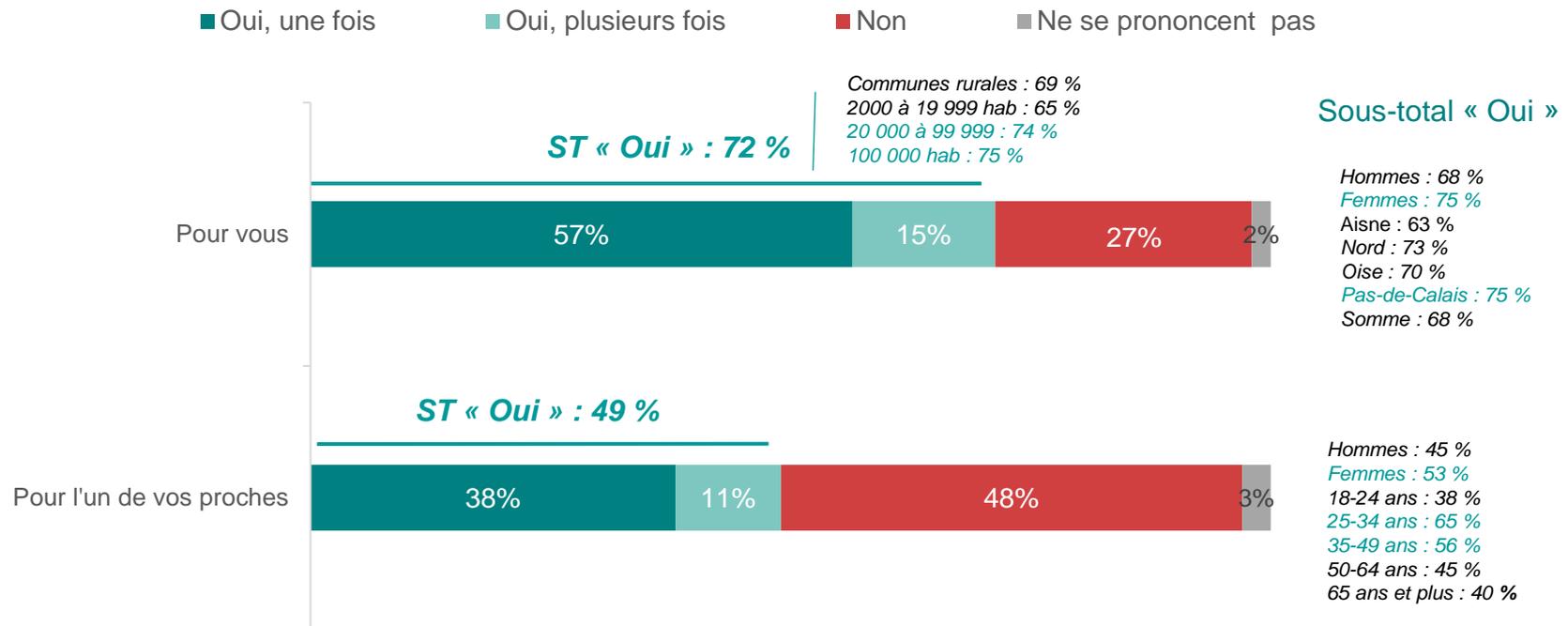
| Âge | National | Hauts-de-France |
|----------------|----------|-----------------|
| 18-24 ans | 64 % | 62 % |
| 25-34 ans | 65 % | 73 % |
| 35-49 ans | 56 % | 66 % |
| 50-64 ans | 52 % | 59 % |
| 65 ans et plus | 25 % | 47 % |

- Le consentement au vaccin dans les Hauts-de-France apparaît plus bas que la moyenne nationale (31 % contre 40 %), même si les taux d'acceptation progressent selon les âges.
- Aussi, les hommes s'avèrent plus enclins à se faire vacciner que les femmes (41 % contre 22 %).

II. Prise de rendez-vous en ligne et téléconsultation

Avez-vous déjà utilisé un site internet spécialisé (type Doctolib) pour prendre un rendez-vous médical ?

Base : ensemble de l'échantillon (800 personnes)

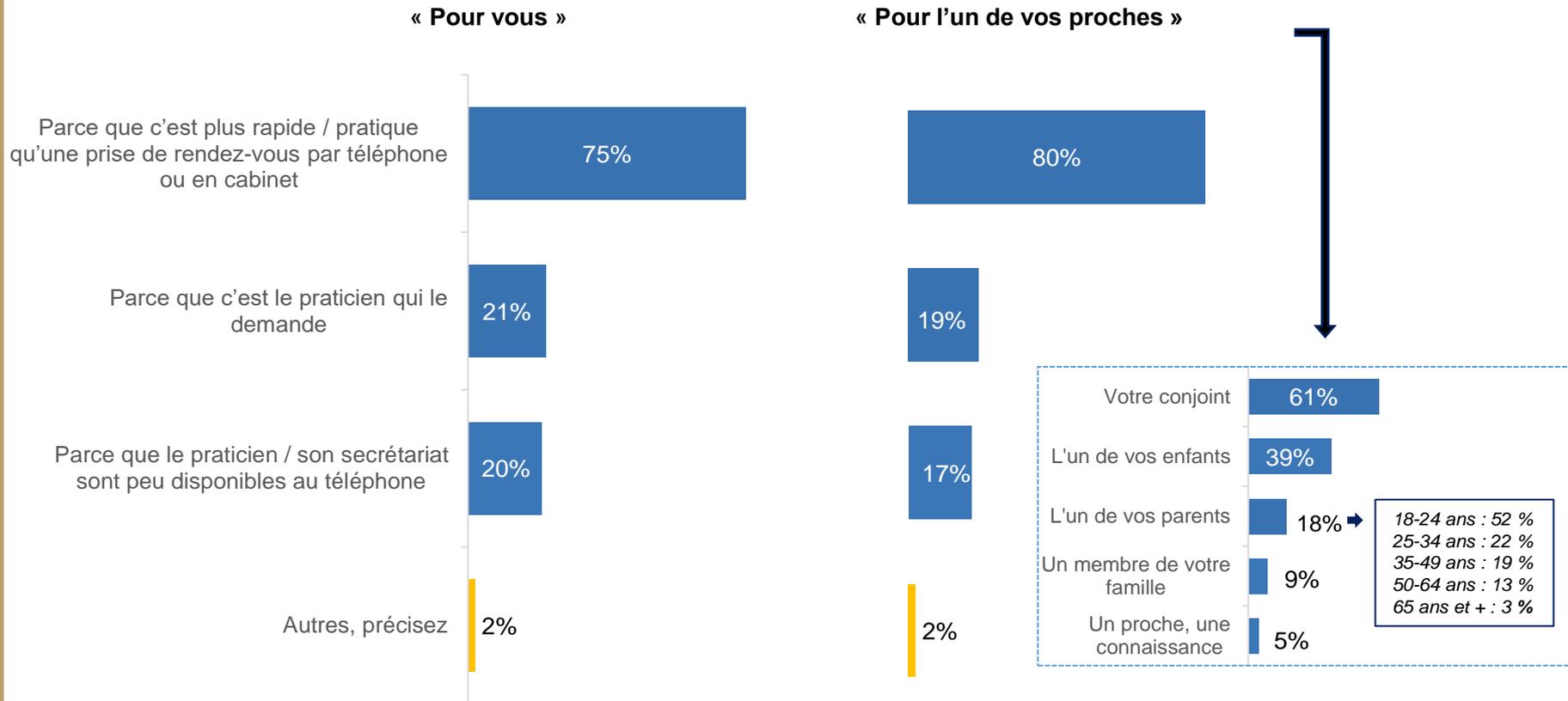


- S'agissant de rendez-vous pris pour soi-même, la réservation de consultation en ligne est majoritairement pratiquée (71 %).
- Un taux de prise de rendez-vous en ligne plus important parmi les habitants de grandes agglomérations.
- Un habitant des Hauts-de-France sur deux a aussi déjà utilisé un site internet pour prendre rendez-vous pour un proche (principalement le conjoint ou les enfants).

Raisons de la prise de rendez-vous en ligne

Pourquoi avez-vous eu recours à une application de prise en charge de rendez-vous en ligne ?

Base : ceux qui ont déjà pris rendez-vous en ligne (597 personnes)
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %



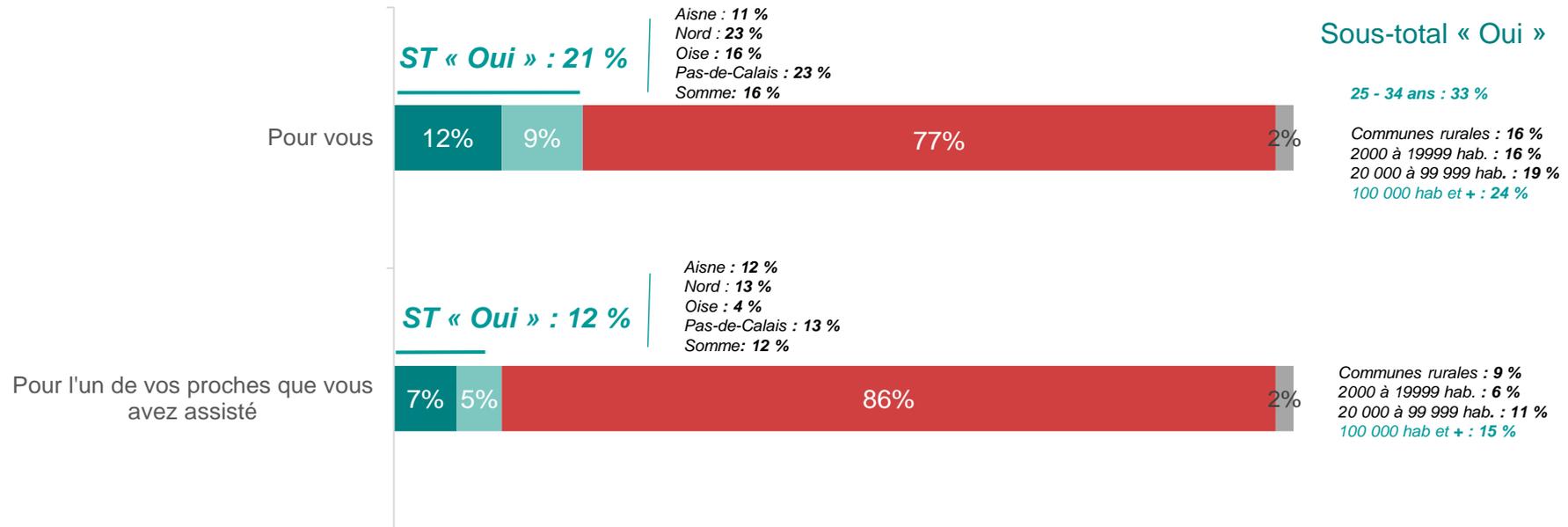
- La praticité et la rapidité de la prise de rendez-vous en ligne apparaissent de très loin comme les raisons poussant les patients à utiliser un site internet pour réserver une consultation, notamment lors qu'il s'agit d'une réservation effectuée pour un proche.

Rendez-vous médical en téléconsultation vidéo

Avez-vous déjà eu un rendez-vous médical en téléconsultation vidéo avec un professionnel de santé ?

Base : ensemble de l'échantillon (800 personnes)
Plusieurs réponses possibles sur le « Oui »

■ Oui, à la demande d'un professionnel de santé ■ Oui, de ma propre initiative ■ Non ■ Ne se prononcent pas

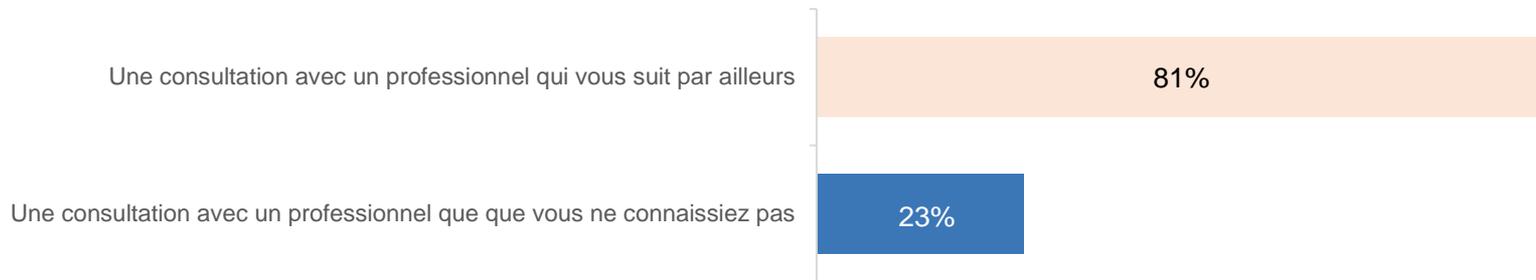


- La téléconsultation reste encore anecdotique, aussi bien pour soi-même que dans l'assistance d'un proche. Elle concerne principalement les habitants des grandes agglomérations.

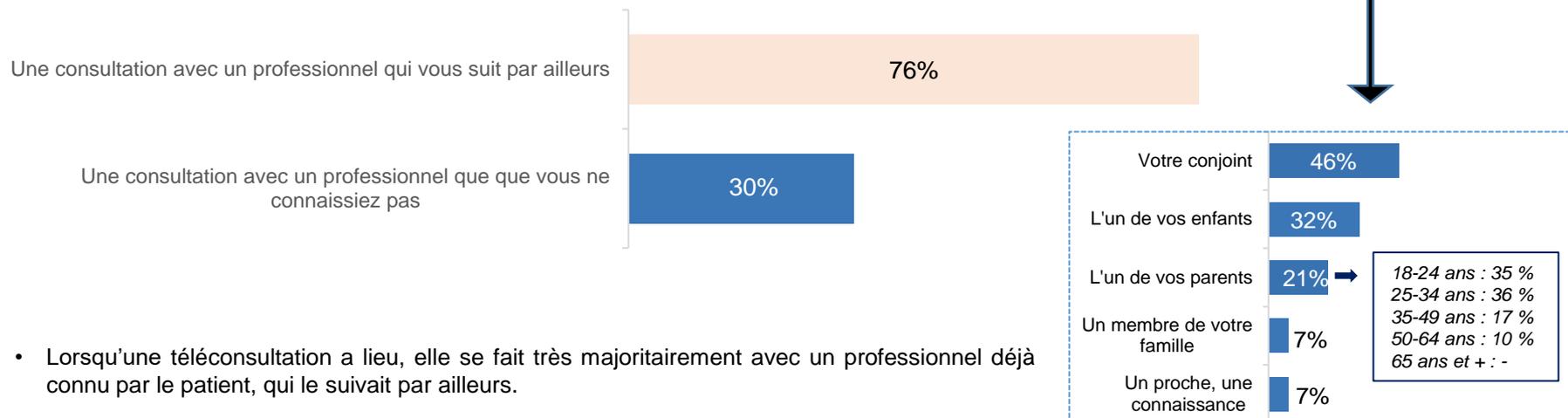
Ce(s) rendez-vous médical en téléconsultation vidéo concernaient-ils ?

Base : à ceux qui ont eu un rendez-vous en téléconsultation vidéo (190 personnes)
Plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100 %

« Pour vous »



« Pour l'un de vos proches que vous avez assisté »



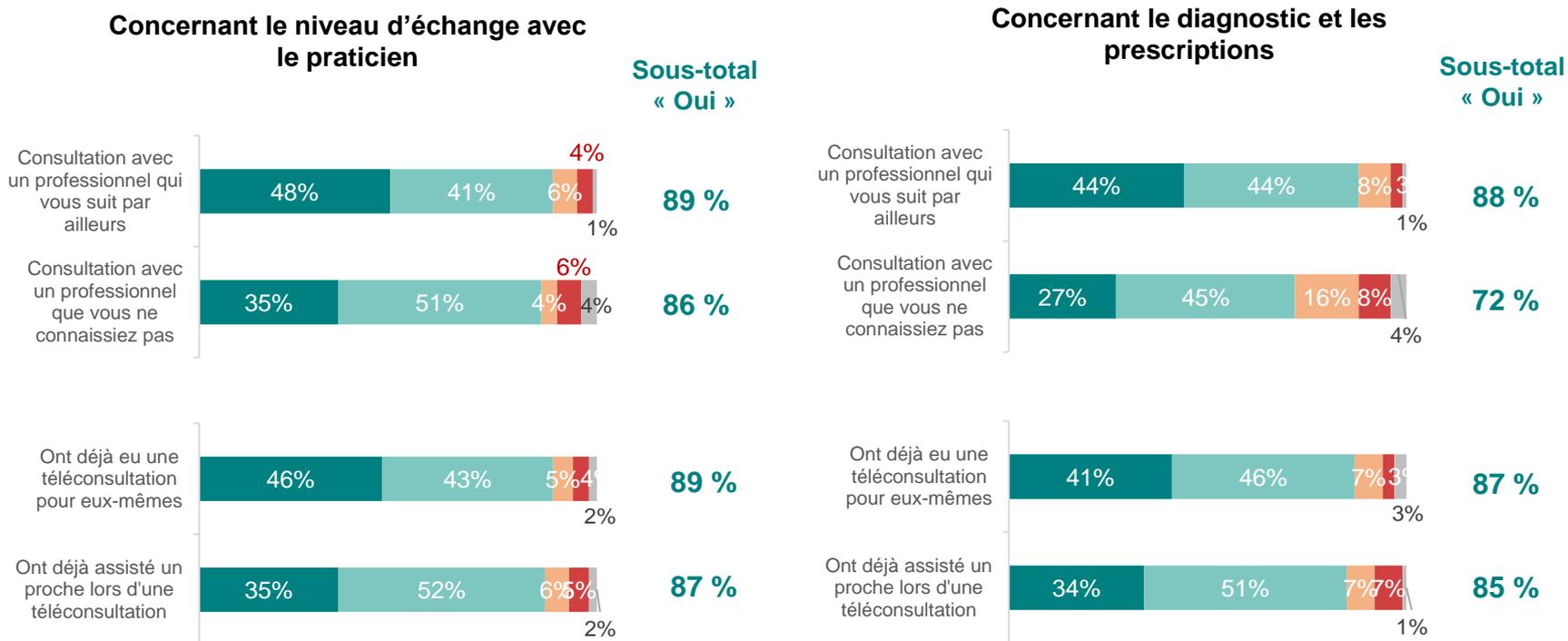
- Lorsqu'une téléconsultation a lieu, elle se fait très majoritairement avec un professionnel déjà connu par le patient, qui le suivait par ailleurs.

Satisfaction concernant la téléconsultation

Et diriez-vous que vous avez été satisfait lors de ce rendez-vous médical en ligne ?

Base : à ceux qui ont eu un rendez-vous en téléconsultation vidéo (190 personnes)

■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Ne se prononcent pas



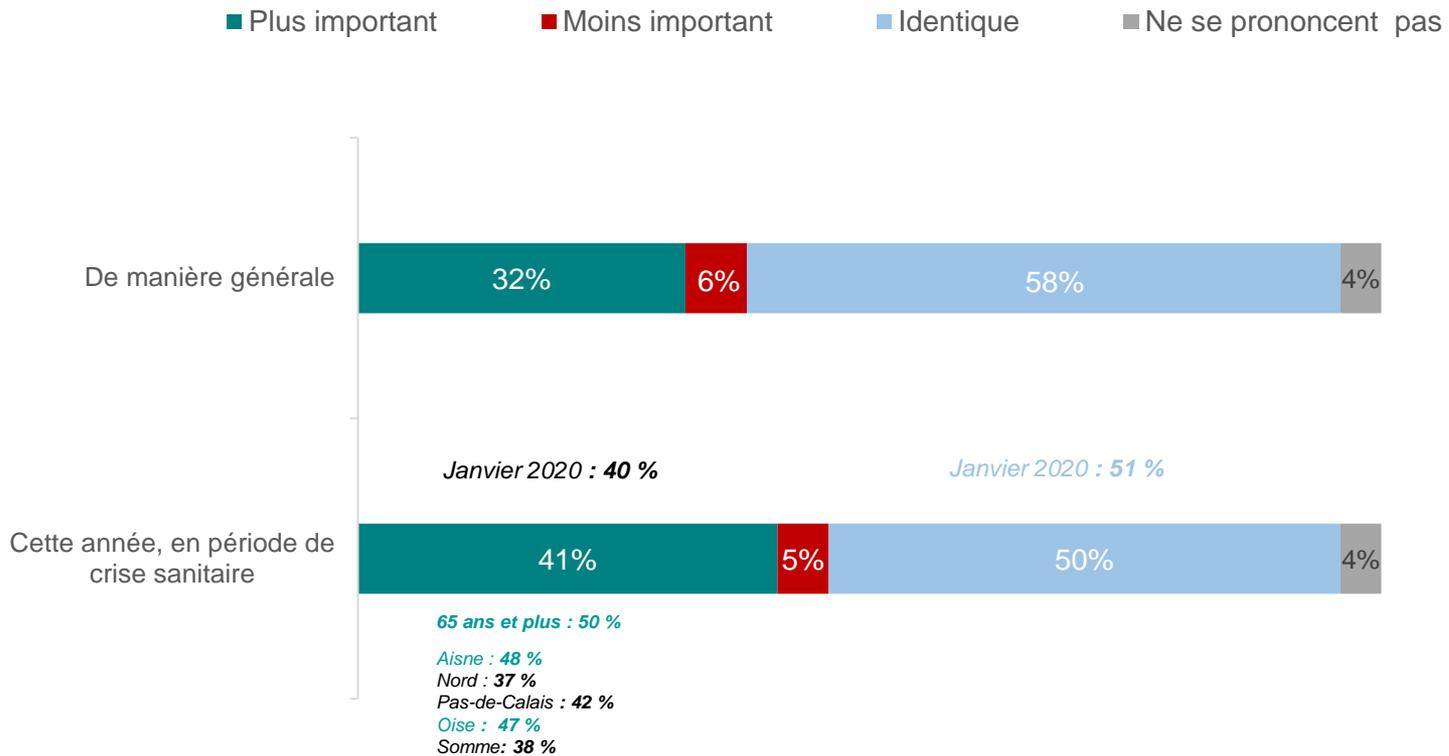
- La téléconsultation recueille des scores de satisfaction globalement élevés, qu'il s'agisse du niveau d'échange avec le praticien ou du diagnostic et des prescriptions.
- Seul le niveau de satisfaction concernant le diagnostic effectué par un professionnel au préalable non-connu s'avère en retrait (72 %).

III. Perceptions sur l'étape de délivrance des traitements

Évolution du rôle du pharmacien

Diriez-vous que par rapport à il y a quelques années, votre pharmacien a un rôle...

Base : ensemble de l'échantillon (800 personnes)

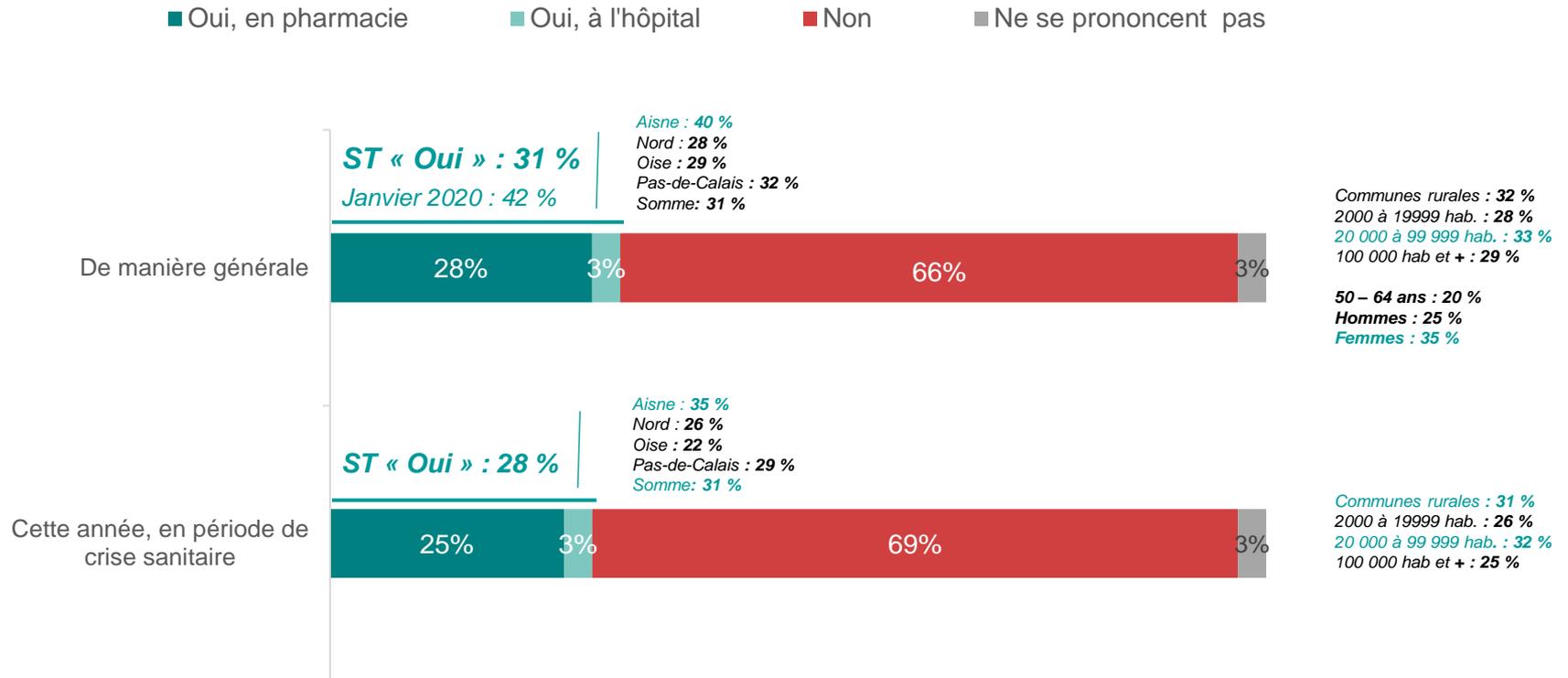


- A l'image de l'an passé avec les débuts de la vaccination par le pharmacien, cette année a contribué pour les répondants à donner un rôle plus important au pharmacien.

Disponibilité des médicaments et des vaccins

Vous est-il déjà arrivé de ne pas obtenir la délivrance d'un médicament ou d'un vaccin pour cause de pénurie ? Il pouvait s'agir d'un médicament ou d'un vaccin destiné à une personne de votre foyer ou à vous-même.

Base : ensemble de l'échantillon (800 personnes)

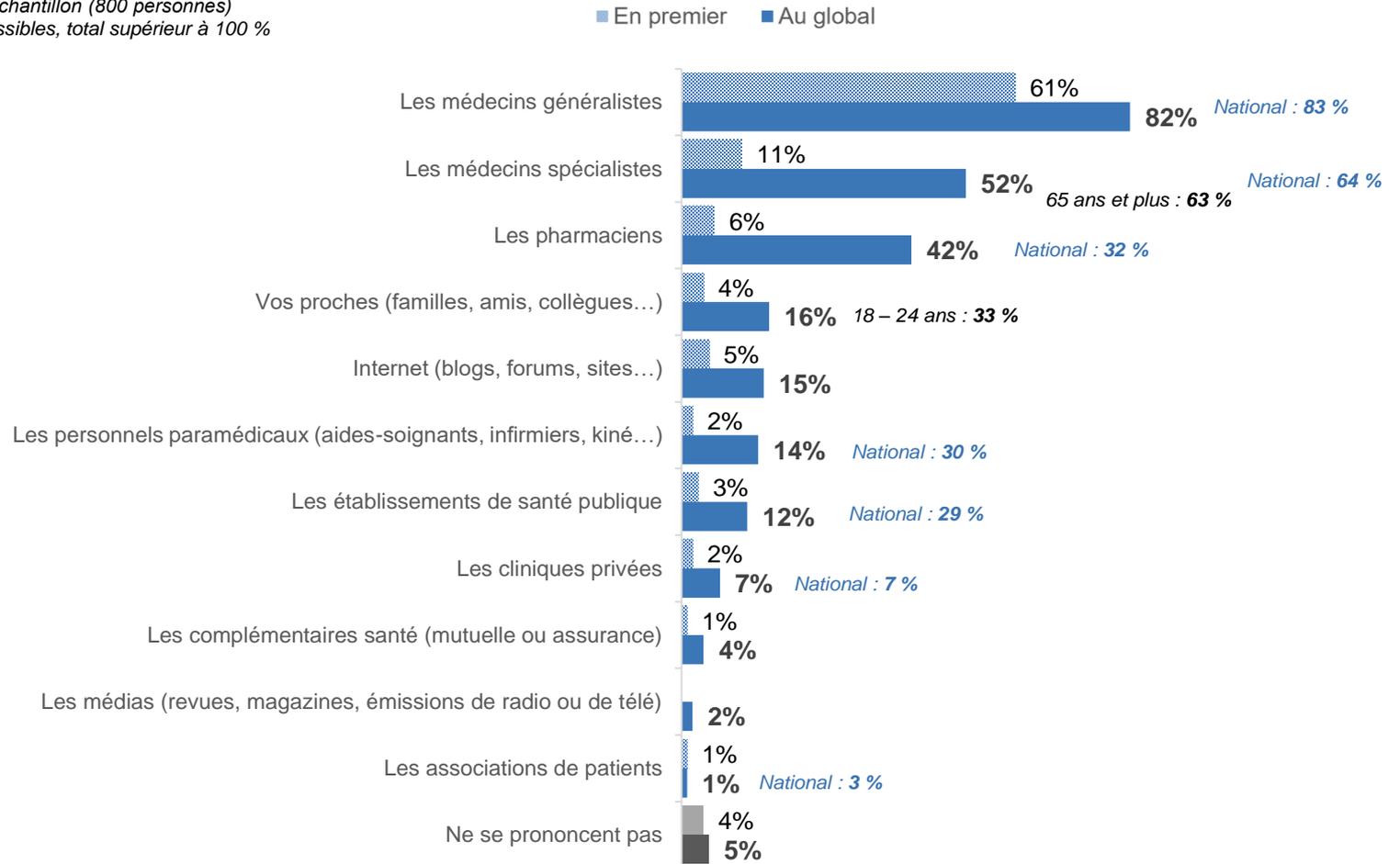


- La non-obtention d'un médicament ou d'un vaccin pour pénurie a concerné 31 % des personnes interrogées cette année contre 42 % l'an passé.
- Le département de l'Aisne semble ici encore plus impacté.

Personnel de conseil concernant la santé

Pour vous renseigner sur votre santé et les façons de vous soigner, vers qui ou vers quoi vous tournez-vous en priorité ?

Base : ensemble de l'échantillon (800 personnes)
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %



- Le médecin généraliste demeure la personne vers laquelle se tournent prioritairement les habitants des Hauts-de-France concernant l'obtention de renseignements sur le soin.
- Viennent ensuite les médecins spécialistes (52 %) et les pharmaciens (42 %), loin devant les autres relais.

VIAVOICE



INSTITUT VIAVOICE

9 rue Huysmans
75006 Paris
Contact : 01 40 54 13 90

Viavoice est une SAS indépendante