

Enquête

LA SANTÉ : QUELLE(S) RÉALITÉ(S) ? 2025 - 2026 Hauts-de-France

par l'Observatoire Territorial des Usagers de la Santé de France Assos Santé Hauts-de-France

Contexte

Après une première enquête réalisée entre 2013 et 2017, France Assos Santé Hauts-de-France a renouvelé son Observatoire Territorial des Usagers de la Santé (OTUS) en 2025-2026 à travers l'enquête « La santé : quelle(s) réalité(s) ? ».

Cette démarche vise à mieux comprendre l'évolution des parcours de santé des habitants et à alimenter les travaux préparatoires du prochain Projet Régional de Santé (PRS).

Méthodologie

- Une phase exploratoire, menée auprès de 17 personnes ressources (élus locaux, salariés de CCAS, coordinateurs de CLS et de CLSM...) afin d'identifier les problématiques propres aux territoires étudiés.
- Une phase de terrain, conduite auprès des habitants sous la forme de focus groupes dans plusieurs territoires, afin de recueillir leur vécu, leurs difficultés d'accès aux soins et leurs attentes vis-à-vis du système de santé.

Objectifs

L'enquête poursuit plusieurs objectifs :

- Analyser l'évolution du rapport des habitants au système de santé depuis la précédente enquête.
- Identifier les freins d'accès aux soins et à la prévention.
- Comprendre l'impact des inégalités sociales et territoriales sur les parcours de santé.
- Recueillir les attentes des usagers afin d'éclairer les politiques publiques régionales.

Principaux constats

4 constats sont posés dans la région Hauts-de-France :

- Une démographie médicale qui continue de se dégrader.
- Des inégalités territoriales et sociales particulièrement marquées.
- Des dispositifs de coordination qui se développent mais restent insuffisants pour répondre aux besoins.
- Des parcours de soins de plus en plus complexes pour les habitants.

CE QUE DISENT LES USAGERS

Une rupture d'accès

- Difficulté à trouver un médecin
- Délais d'attente très longs pour avoir un rendez-vous
- Disparition du libre choix
- Spécialistes encore plus difficiles d'accès

« Pour un neurologue, pour mon fils... Au bout de plusieurs mois j'ai abandonné. »

*Théodora**

Une rupture sociale

- Coût financier qui devient un frein
- Arbitrage entre dépenses de santé et dépenses essentielles du quotidien
- Renoncement aux soins banalisé
- Femmes et jeunes particulièrement touchés

« Pour les personnes qui n'ont pas de mutuelle, pour avoir connu la galère, des fois on hésite entre manger un dessert ou aller chez le médecin. »

*Yasmine**

Une rupture numérique

- Plateformes de réservation en ligne facilitant certains parcours mais excluant d'autres publics
- Mon Espace Santé reste peu connu
- Internet et l'IA deviennent parfois des substituts à la relation aux professionnels

« C'est bien, mais pour les personnes âgées Ça a des avantages, mais pour ceux qui maîtrisent pas le numérique ... »

*Théa**

Une rupture de confiance

- Complexité du système
- Difficulté à s'orienter
- Perte de repères
- Rôle important des professionnels de proximité pour accompagner les usagers

« On dit aux gens qu'il faut y aller, mais ils se heurtent à un mur administratif et ça amène des complications. »

*Tanguy**

** Prénoms d'emprunt*

LES ENSEIGNEMENTS MAJEURS

Au-delà de la démographie médicale

L'enquête montre que les difficultés d'accès aux soins ne s'expliquent pas uniquement par le manque de professionnels. Elles résultent également de l'organisation des parcours, des difficultés de mobilité, des inégalités sociales et de la fracture numérique. Les réponses devront donc être sanitaires, sociales et territoriales.

Les difficultés d'accès aux soins touchent davantage les personnes en situation de précarité, d'isolement ou éloignées des services. Les freins financiers, les difficultés de transport et la maîtrise inégale du numérique renforcent les inégalités de santé.

Des inégalités qui se cumulent

Des stratégies d'adaptation

Face aux difficultés rencontrées, les habitants développent de nouvelles pratiques : report ou renoncement aux soins, recours aux urgences, déplacement vers d'autres territoires, sollicitation d'autres professionnels de santé ou recherche d'informations en ligne. Ces stratégies traduisent leur capacité d'adaptation mais révèlent aussi les limites du système actuel.

Au-delà du renforcement de l'offre de soins, les habitants expriment une attente forte en matière de coordination, d'accompagnement et de lisibilité des parcours. Ils souhaitent être mieux orientés et disposer d'une information plus claire sur les dispositifs existants.

Un besoin de coordination

La parole des usagers : un levier d'action

Les témoignages recueillis montrent que les habitants disposent d'une expertise d'usage précieuse. Leur expérience permet d'identifier les difficultés du quotidien mais aussi de faire émerger des pistes d'amélioration concrètes pour adapter les politiques de santé aux réalités de leurs territoires.

NOS CONTACTS

France Assos Santé Hauts-de-France

03 66 32 18 88

hauts-de-france@france-assos-sante.org

Président

Pierre-Marie LEBRUN

03 66 32 18 88

presidence.hdf@france-assos-sante.org

Coordinatrice régionale

Maureen POLLART

06 42 60 00 44

mpollart@france-assos-sante.org

Chargée de gestion administrative

Chloé DUPERRET

03 66 32 18 88

cduperret@france-assos-sante.org

Chargée de mission

Marie ADAMY

07 56 34 09 08

madamy@france-assos-sante.org

Chargée de mission

Laureen GAJEK

06 25 47 08 09

lgajek@france-assos-sante.org

www.hauts-de-france.france-assos-sante.org

