

***Demain,
la santé près de chez vous :***

Enquête auprès des usagers

RAPPORT DE RÉSULTATS – Avril 2021
**Une étude BVA pour France Assos Santé
Occitanie**



CONTACTS BVA OPINION

Anne-Laure Gallay, Directrice adjointe BVA Opinion
Noémie Deroletz, Chargée d'études BVA Opinion

Sommaire

01

DES HABITANTS ASSEZ PEU ACCULTURES
A LA QUESTION DES SOINS COORDONNES

p.11

02

UNE CONNAISSANCE INEGALE ET FLOUE
DES DISPOSITIFS DE SOINS COORDONNES

p.17

03

UNE EXPERIENCE ENCORE LIMITEE DE LA
CONSULTATION EN STRUCTURES DE SOINS
COORDONNES

p.25

04

DES ATTENTES NETTES EN FAVEUR DES
REGROUPEMENTS DE SANTE

p.31

Contexte

France Assos Santé Occitanie souhaite **mieux impliquer les usagers de santé** autour des **dispositifs de soins coordonnés** déployés sur le territoire :
MSP, centres de santé, CPTS.

Dans le cadre de sa journée régionale, France Assos Santé Occitanie a fait appel à BVA afin de réaliser une étude auprès des habitants d'Occitanie.

Cette étude avait pour objectifs :

- Connaître la perception du grand public des différentes structures
- De cerner l'expérience patient en terme de consultation de professionnels de santé
 - L'impact du contexte de crise sanitaire sur cette expérience
- De mesurer les pratiques des habitants dans ce type de structure
- De cerner leur envie d'être impliqué auprès des professionnels de ces structures.

Méthodologie



Recueil

Enquête réalisée par BVA par **Internet**, du **2 au 13 Avril 2021**.



Echantillon

Echantillon représentatif de **1002 habitants d'Occitanie**

La représentativité de l'échantillon a été assurée grâce à la **méthode des quotas** appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, profession de la personne de référence de ménage, profession de l'interviewé, département et catégorie d'agglomération.

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, la méthode d'enquête, les dates de réalisation, la taille d'échantillon.

Note de lecture

Différents symboles sont utilisés dans le présent document. Sauf indication contraire, leur signification est la suivante :



Dont le lieu de résidence se situe plutôt à la **montagne**



Dont le lieu de résidence se situe plutôt à la **campagne**



Dont le lieu de résidence se situe plutôt en **ville**



Dont le lieu de résidence se situe plutôt en **bord de mer**

Les résultats significativement supérieurs à la moyenne sont mentionnés en **VERT** et les résultats significativement inférieurs sont mentionnés en **ROUGE**.

Pour les analyses départementales et en fonction de la catégorie d'agglomération, la lecture est la suivante :

 Résultat significativement supérieur à la moyenne

 Résultat significativement inférieur à la moyenne

 Base faible : moins de 40 interviews



PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Principaux enseignements

- **Une faible fréquentation des structures de soins coordonnés, le sujet du regroupement de professionnels encore peu intégré par les habitants**

Parmi les différents types de structure proposant des soins du quotidien, **le cabinet médical est, classiquement, la première structure où consultent les habitants d'Occitanie** (82%) et devance nettement les structures de regroupements de professionnels de santé. Seuls 11% déclarent fréquenter une maison de santé, 6% un centre de santé et 2% une maison de garde. La proportion ayant déjà eu recours à une maison de santé est plus élevée chez les jeunes de 18 à 24 ans (21%), ainsi que chez les habitants d'Occitanie déclarant plutôt vivre à la campagne (14%).

Une proportion inférieure à la moyenne mais non négligeable (39%) considère le regroupement de professionnels de santé comme un critère de choix de leur praticien. Ce constat est cependant à nuancer : 14% seulement estiment que c'est un critère prioritaire et 25% un critère secondaire. Les personnes souffrant d'une maladie chronique sont quasi la moitié (46%) à considérer la coordination des soins comme un critère de choix de leur médecin. Aussi bien pour les personnes malades que l'ensemble des habitants d'Occitanie, d'autres éléments influencent plus prioritairement leur choix de professionnel de santé.

Les professionnels eux-mêmes semblent faire une communication limitée de leur appartenance à un regroupement. Seul 1 habitant d'Occitanie sur 5 déclare que les professionnels de santé consultés leur ont dit faire partie d'un regroupement de professionnels de santé.

Principaux enseignements

- **Une méconnaissance des différents types de dispositifs de soins coordonnés**

Fait pouvant expliquer la faible fréquentation de ces structures, **moins de la moitié des habitants d'Occitanie (46%) déclare connaître l'existence des regroupements de professionnels de santé**, une proportion plus importante chez les répondants âgés de 25 à 34 ans (58%). La connaissance semble également différer en fonction de la catégorie d'agglomération, les personnes vivant en milieu rural étant moins au fait (40%) que ceux vivant dans une ville de plus de 100 000 habitants (54%), alors-même que les besoins sont souvent plus prégnants en zone rurale.

Suivis des centres de santé, **la maison de santé est la structure la plus connue** : 83% en ont déjà entendu parler et plus de la moitié sait précisément ce dont il s'agit (54%). Ceux déclarant avoir une maladie chronique connaissent davantage ces structures et le niveau de diplôme fait également varier la notoriété : plus le niveau de diplôme est élevé, plus la proportion connaissant les structures augmente. Les maisons de garde et les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) sont majoritairement méconnues auprès des habitants d'Occitanie, et particulièrement les CPTS dont seuls 23% en ont déjà entendu parler et 4% voient précisément ce dont il s'agit.

Au-delà d'une notoriété inégale des structures, il semble exister un flou important sur ce qui les distingue et ce qui les différencie. **Seule la différence entre un cabinet médical et une maison de santé est partiellement intégrée par les habitants d'Occitanie (45%)** alors qu'ils sont moins de 2 répondants sur 10 à distinguer une maison de santé d'une maison de garde et d'un centre de santé.

Les évocations spontanées relatives aux maisons de santé font notamment référence à un lieu de regroupements de plusieurs professionnels de santé de différentes disciplines (65%), certains ayant en tête que plusieurs médecins généralistes y exercent. **Mais la notion de projet de santé partagé n'est pas spontanément associée à cette structure.**

Principaux enseignements

- **La localisation des maisons de santé peu connue**

Un tiers des habitants d'Occitanie sait où se situe la maison de santé la plus proche de son domicile, une connaissance plus marquée chez ceux résidant à la montagne (58%) et à la campagne (39%). Les urbains sont quant à eux moins au fait (28%) de la localisation de la plus proche maison de santé.

Parmi les personnes informées sur la localisation de la maison de santé la plus proche, plus de la moitié estime qu'elle est à 10 minutes ou moins ; seul 5% déclarent un temps à plus de 30 minutes. Alors que le **temps moyen parmi la population occitane interrogée est de 14 minutes**, des différences départementales s'observent : les habitants de l'Aveyron et du Tarn obtiennent une moyenne de 11 minutes tandis que ceux du Tarn-et-Garonne et du Gard estiment leur temps de trajet jusqu'à la maison de santé à 17 et 18 minutes respectivement. De manière plus générale et assez logique, les habitants des régions rurales se considèrent plus loin des maisons de santé.

- **Les structures de soins coordonnées pendant la crise sanitaire**

Au cours des 12 derniers mois, près d'un tiers (29%) des répondants a consulté au moins une fois dans une maison de santé, un centre de santé, une maison de garde ou CPTS. La maison de santé est celle ayant été le plus visitée (16%) suivi de près par les centres de santé (15%). Les maisons de santé ont d'autant plus été consultées par les jeunes de 18 à 24 ans (34%) et les personnes vivant en région rurale (20%), alors qu'une faible proportion d'urbains s'y sont rendus (11%). Peu de consultations ont eu lieu au cours des douze derniers mois dans les maisons de garde (6%) ou dans les communautés professionnelles territoriales de santé (4%), un constat faisant écho à leur faible notoriété.

Principaux enseignements

Les consultations n'avaient en majorité pas de rapport avec la crise sanitaire (79%), ceux déclarant qu'il y avait un lien relèvent notamment la disponibilité pour avoir un rendez-vous. Dans la même logique, **la rapidité du soin** se place comme la principale raison de choisir une de ces structures au lieu d'un cabinet médical. Plus de 4 habitants d'Occitanie sur 10 (44%) soulignent également la relation plus étroite avec les professionnels de santé comme un avantage face aux cabinets médicaux. Les bénéfices en termes de qualité et de coordination des soins sont en revanche reconnus par moins de 4 usagers sur 10.

- **Une majorité d'habitants d'Occitanie souhaite une expansion des regroupements de professionnels de santé dans leur région**

8 habitants d'Occitanie sur 10 souhaitent que les structures regroupant plusieurs professionnels de santé se développent davantage près de chez eux. Ce constat est d'autant plus valable chez les personnes de 65 ans et plus (89%) ainsi que chez ceux habitant en région rurale (85%) ou dans une ville de moins de 20 000 habitants (87%).

- **Un désir d'implication auprès des équipes des structures pour la moitié des interrogés**

Quasiment la moitié des habitants d'Occitanie interrogés (47%) serait intéressée pour donner son avis ou faire des propositions d'amélioration aux équipes de ce type de structure. Les sujets évoqués seraient principalement l'accès aux soins sur leur territoire (55%), la coordination des soins (49%) ou encore de la relation soignants soignés (45%).



01

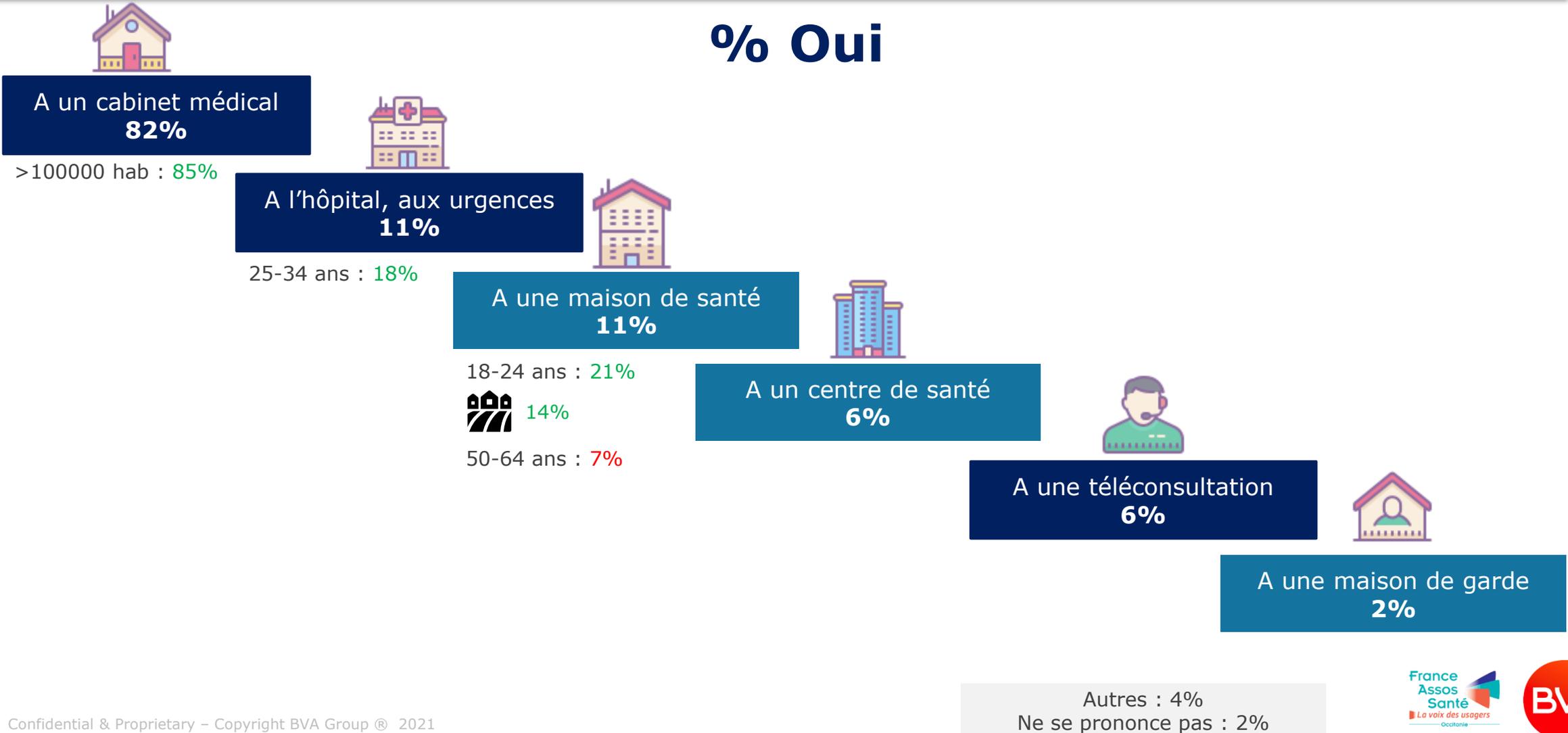
**DES HABITANTS ASSEZ PEU
ACCULTURES A LA
QUESTION DES SOINS
COORDONNES**

Les habitants d'Occitanie ont principalement recours aux cabinets médicaux pour leurs soins du quotidien, loin devant les regroupements de santé

Q8. Pour vos soins du quotidien, avez-vous recours...

Base : Aux habitants d'Occitanie

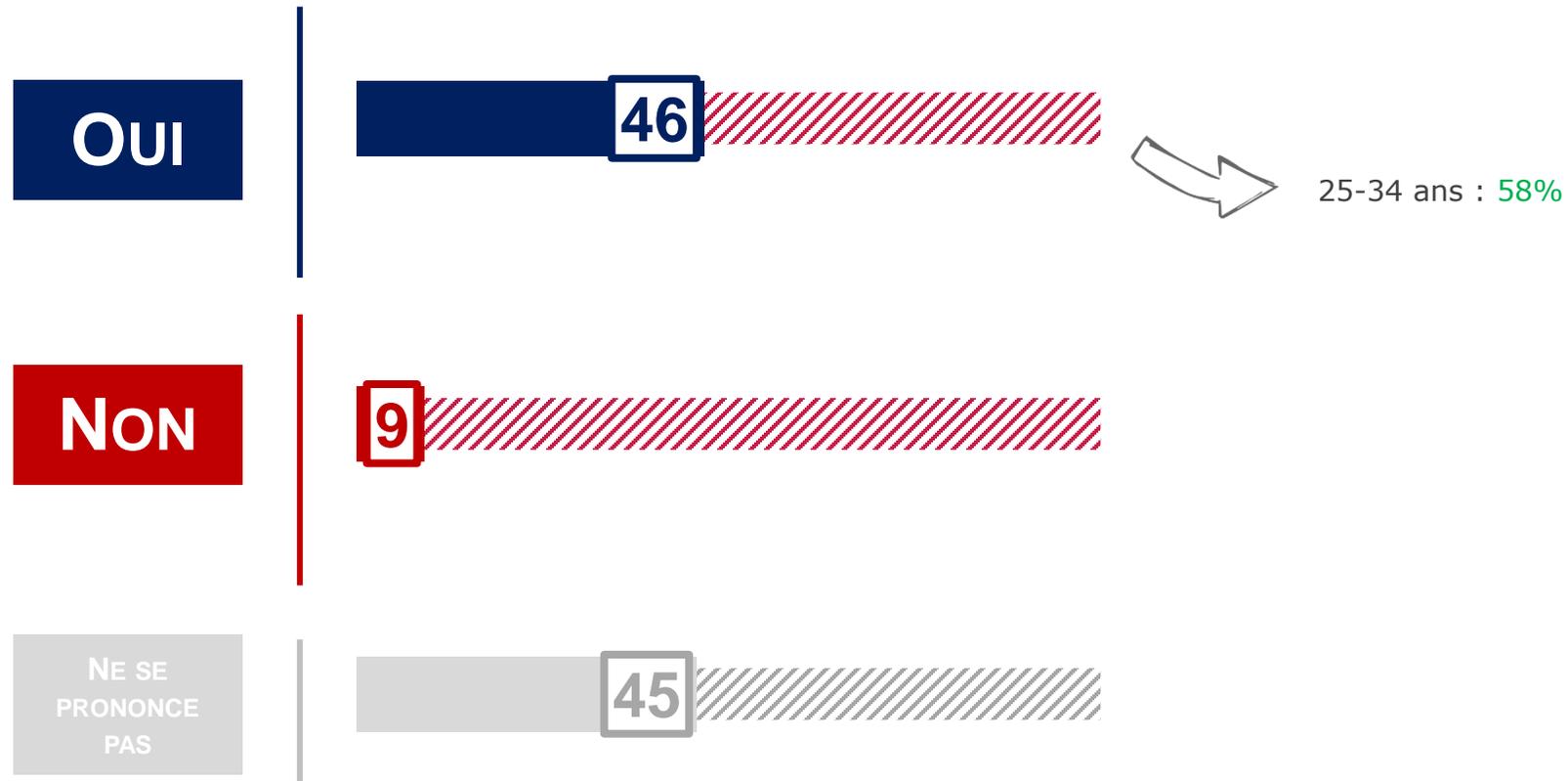
% Oui



Une connaissance mitigée de l'existence des regroupements de professionnels de santé en Occitanie

Q4. Selon vous, existe-t-il en Occitanie des regroupements de professionnels de santé permettant de dispenser des soins de 1ère nécessité de manière coordonnée ?

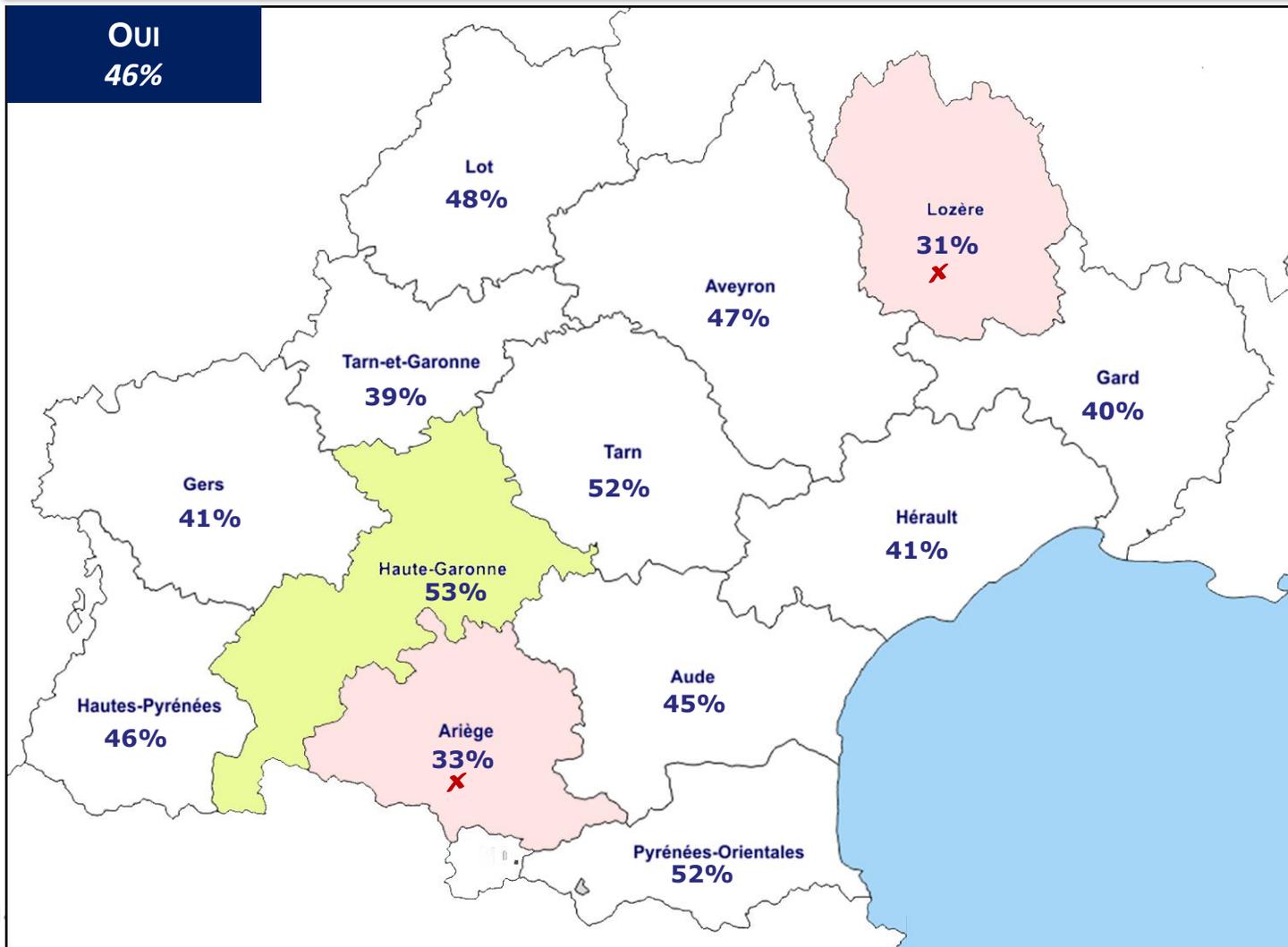
Base : Aux habitants d'Occitanie



Résultats détaillés

Q4. Selon vous, existe-t-il en Occitanie des regroupements de professionnels de santé permettant de dispenser des soins de 1ère nécessité de manière coordonnée ?

Base : Aux habitants d'Occitanie



50%



50%



47%



44%

RURAL	< 20 000 HABITANTS	20000 – 100 000 HABITANTS	> 100 000 HABITANTS
40%	41%	46%	54%



Résultat significativement supérieur à la moyenne

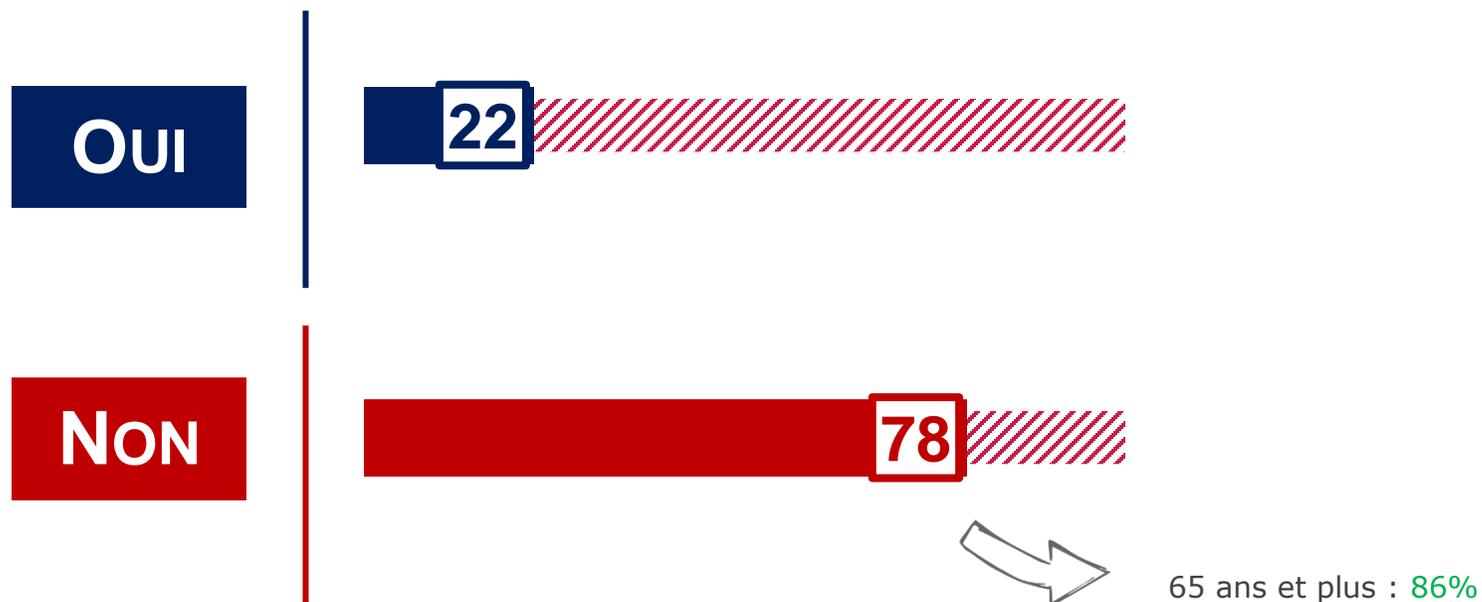


Résultat significativement inférieur à la moyenne

L'appartenance à un regroupement de professionnels est peu évoquée entre le soignant et son patient dans les cabinets médicaux

Q10. Certains des professionnels de santé que vous consultez habituellement en cabinet libéral vous ont-ils déjà dit faire partie d'un regroupement de professionnels de santé ?

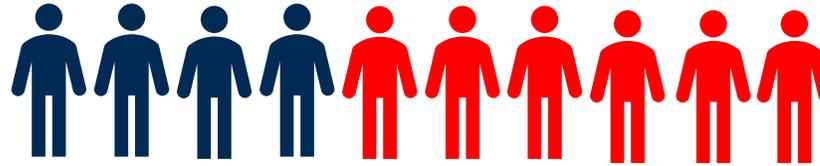
Base : Aux habitants d'Occitanie



L'appartenance à un regroupement de professionnels est pris en compte par quasi la moitié des patients lorsqu'ils choisissent un praticien, notamment ceux souffrant d'une maladie chronique

Q9. Lorsque vous devez choisir un professionnel de santé, le fait qu'il fasse partie d'un regroupement de professionnels de santé est-il pour vous...

Base : Aux habitants d'Occitanie



39% des habitants d'Occitanie considèrent le regroupement de professionnels de santé comme un critère

Maladie chronique : 46%

61% des habitants d'Occitanie font leur choix de professionnels de santé autrement

Comme un critère prioritaire

14%

Maladie chronique : 16%

Comme un critère secondaire

25%

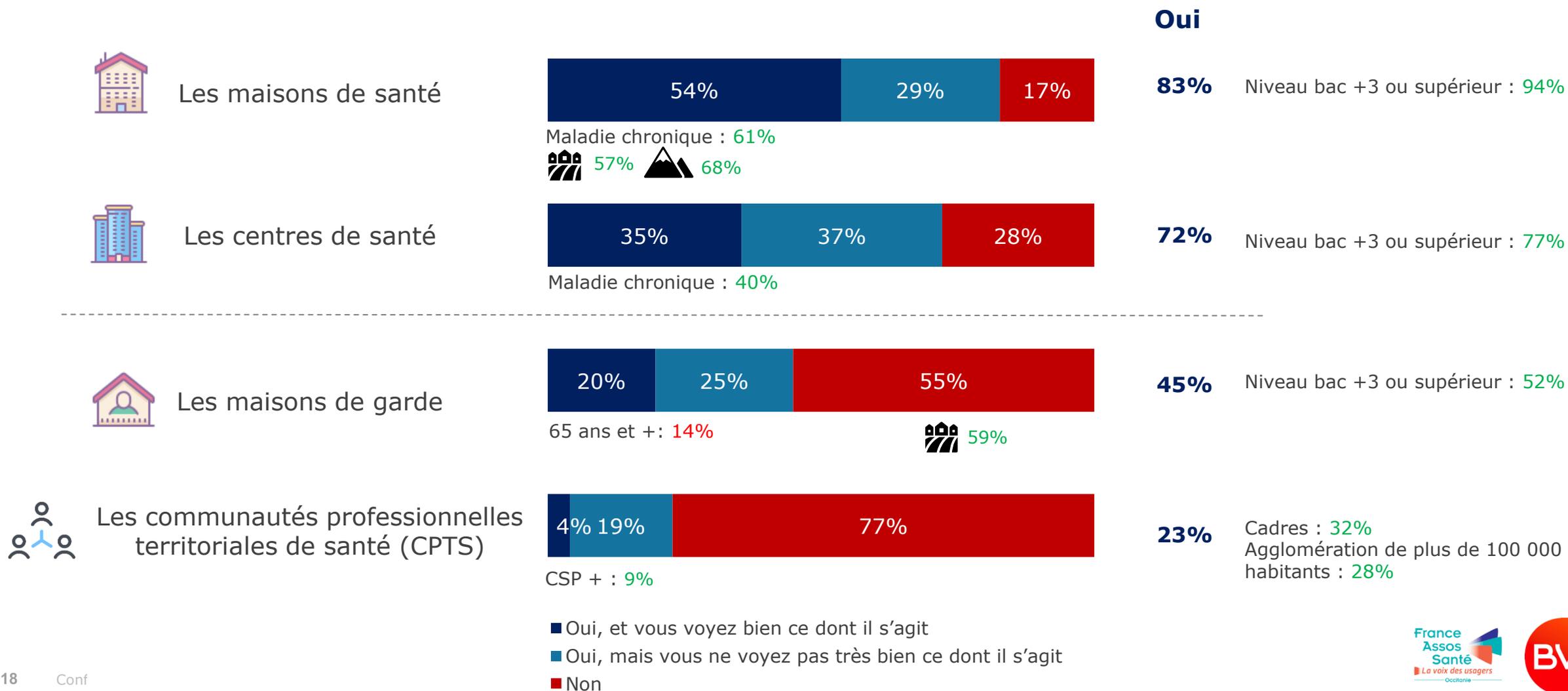
02

UNE CONNAISSANCE INEGALE ET FLOUE DES DISPOSITIFS DE SOINS COORDONNES

Les maisons et les centres de santé bénéficient d'une identification plus importante que les maisons de garde et les CPTS

Q5. Avez-vous déjà entendu parler des dispositifs suivants :

Base : Aux habitants d'Occitanie



Mise à part la différence entre un cabinet médical et un centre de santé, les habitants peinent à distinguer les types de structures

Q6. Connaissez-vous la différence...

Base : Aux habitants d'Occitanie

%OUI

Entre un cabinet médical et
une maison de santé



20000-100000 habitants : 51%

Entre une maison de santé
et une maison de garde



25-34 ans : 27%



12%

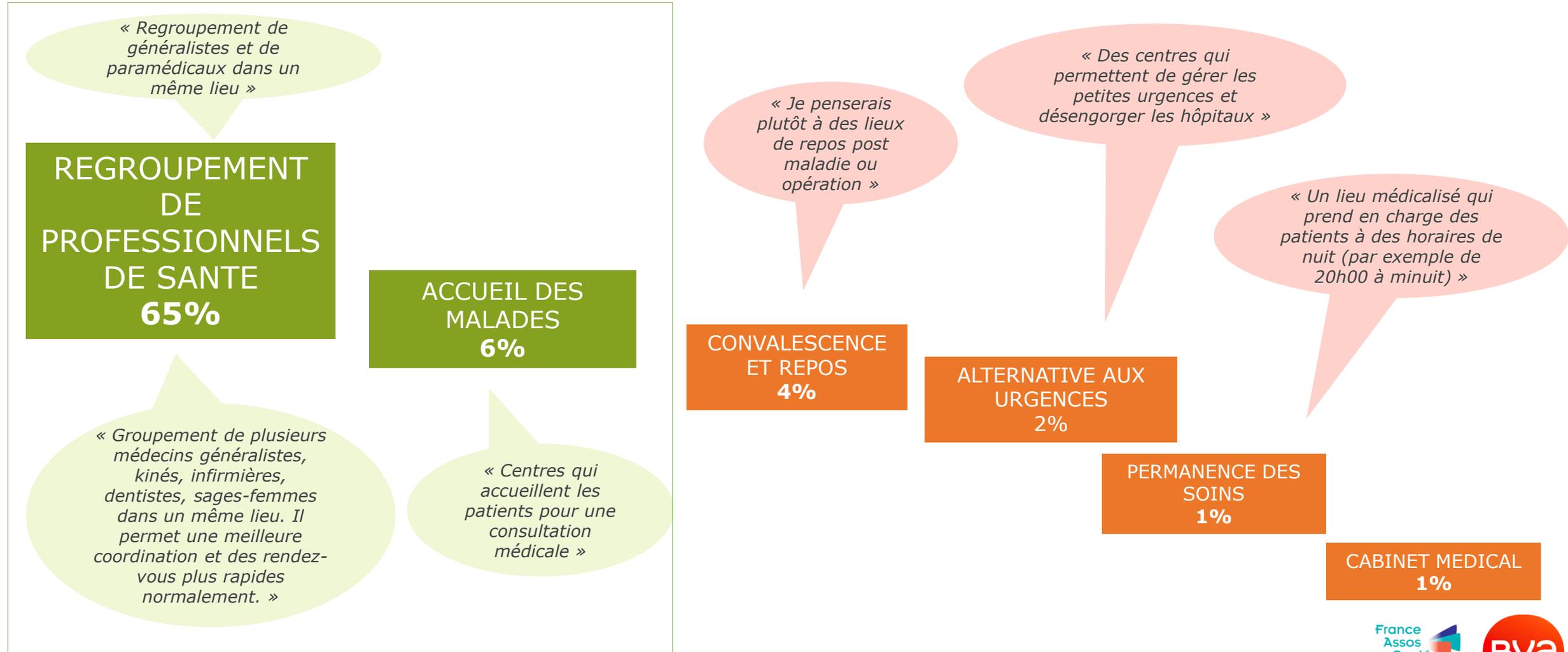
Entre une maison de santé
et un centre de santé



Les évocations spontanées à propos des maisons de santé font principalement référence au regroupement de plusieurs professionnels de santé

Q7. Comment définiriez-vous les maisons de santé ? Qu'est ce qui les caractérise ? *Question ouverte*

Base : Aux habitants d'Occitanie qui connaissent les maisons de santé

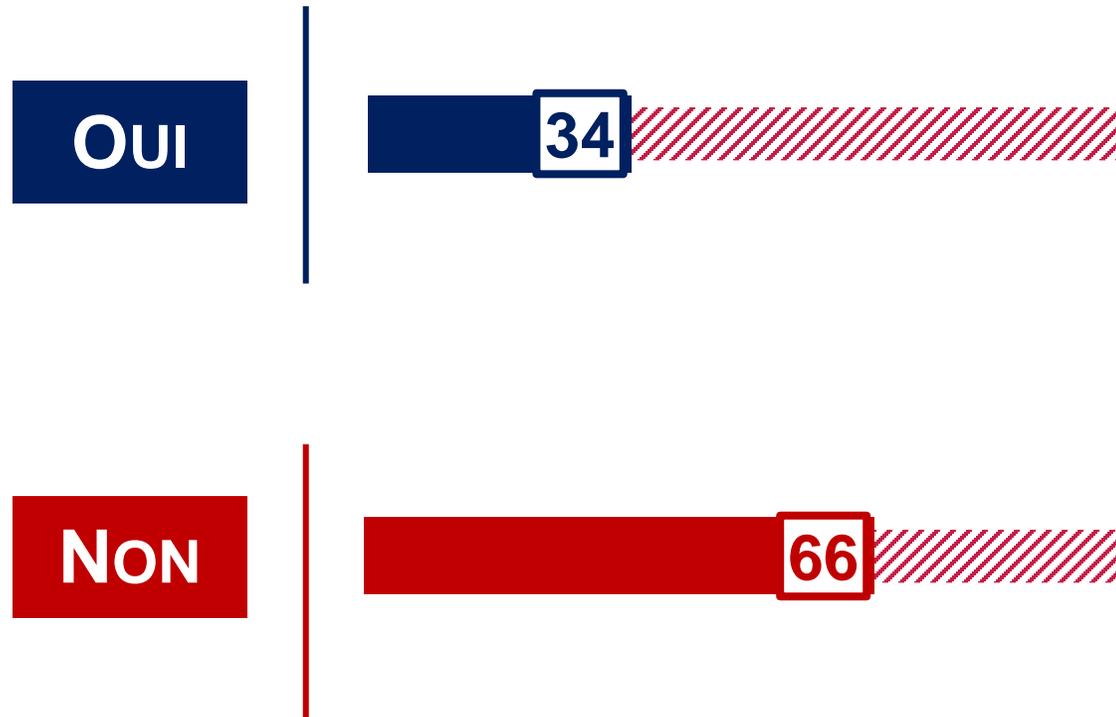


Seul un tiers des répondants sait où se situe la maison de santé la plus proche de leur domicile. Une connaissance plus élevée chez les habitants de zones de montagne

Q11. Savez-vous où se situe la maison de santé la plus proche de votre domicile ?

Base : Aux habitants d'Occitanie

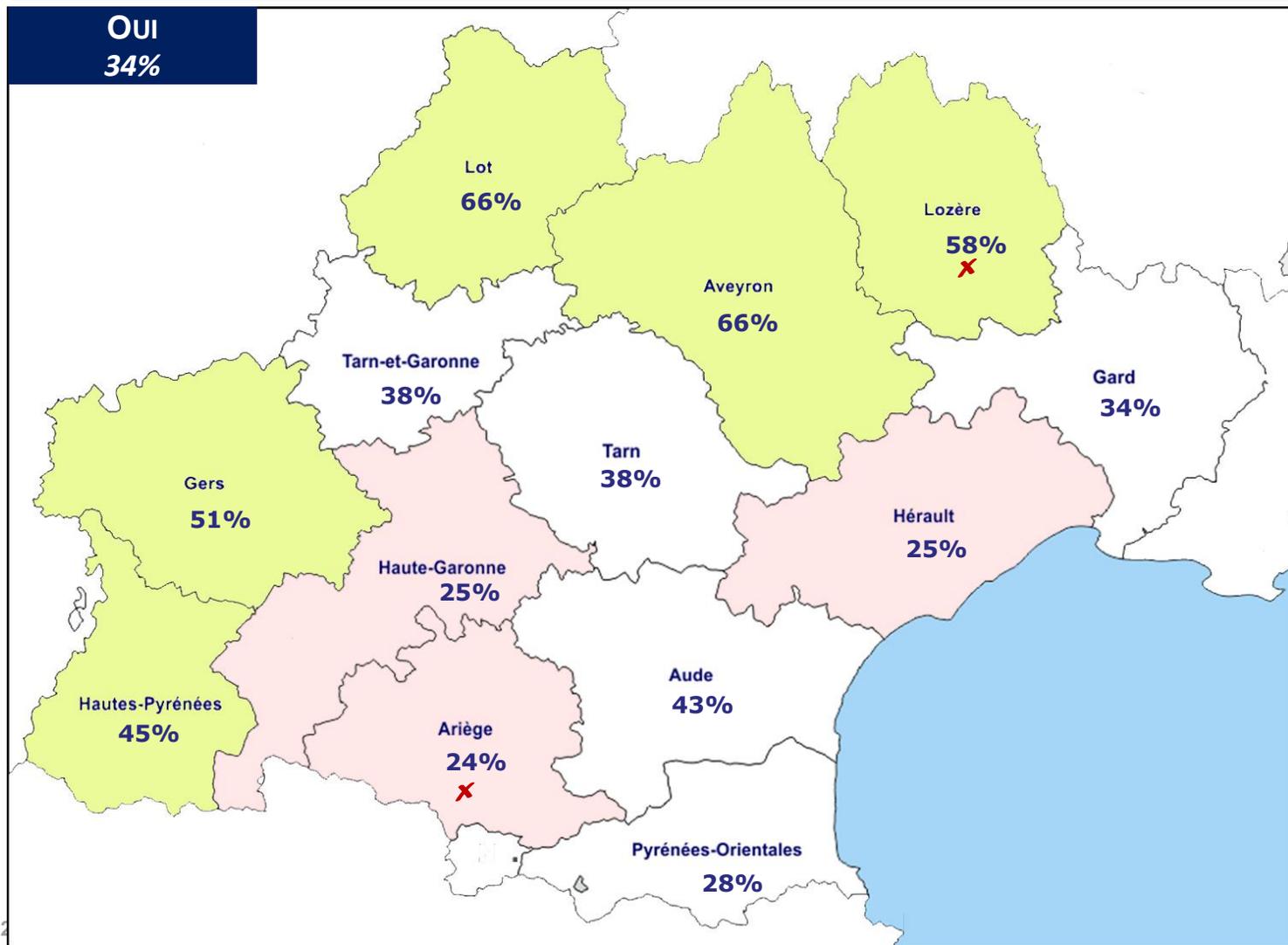
Avant cette question, une note explicative des différents dispositifs a été présentée aux répondants.



Résultats détaillés

Q11. Savez-vous où se situe la maison de santé la plus proche de votre domicile ?

Base : Aux habitants d'Occitanie



58%

39%

28%

19%

RURAL	< 20 000 HABITANTS	20000 – 100 000 HABITANTS	> 100 000 HABITANTS
50%	31%	33%	24%

Résultat significativement supérieur à la moyenne

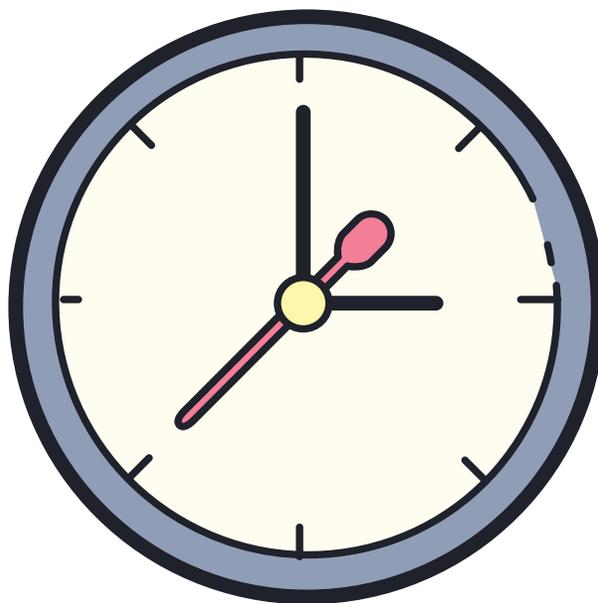
Résultat significativement inférieur à la moyenne

La maison de santé la plus proche se situe en moyenne à 14 minutes du domicile selon l'estimation des habitants d'Occitanie

Q12. A combien de temps se situe-t-elle de votre domicile ?

Base : Aux habitants d'Occitanie qui savent où se situe la maison de santé la plus proche (342 répondants)

**Temps moyen :
14 minutes**



5 minutes et moins : 23%

De 6 à 10 minutes : 29%

De 11 à 15 minutes : 20%

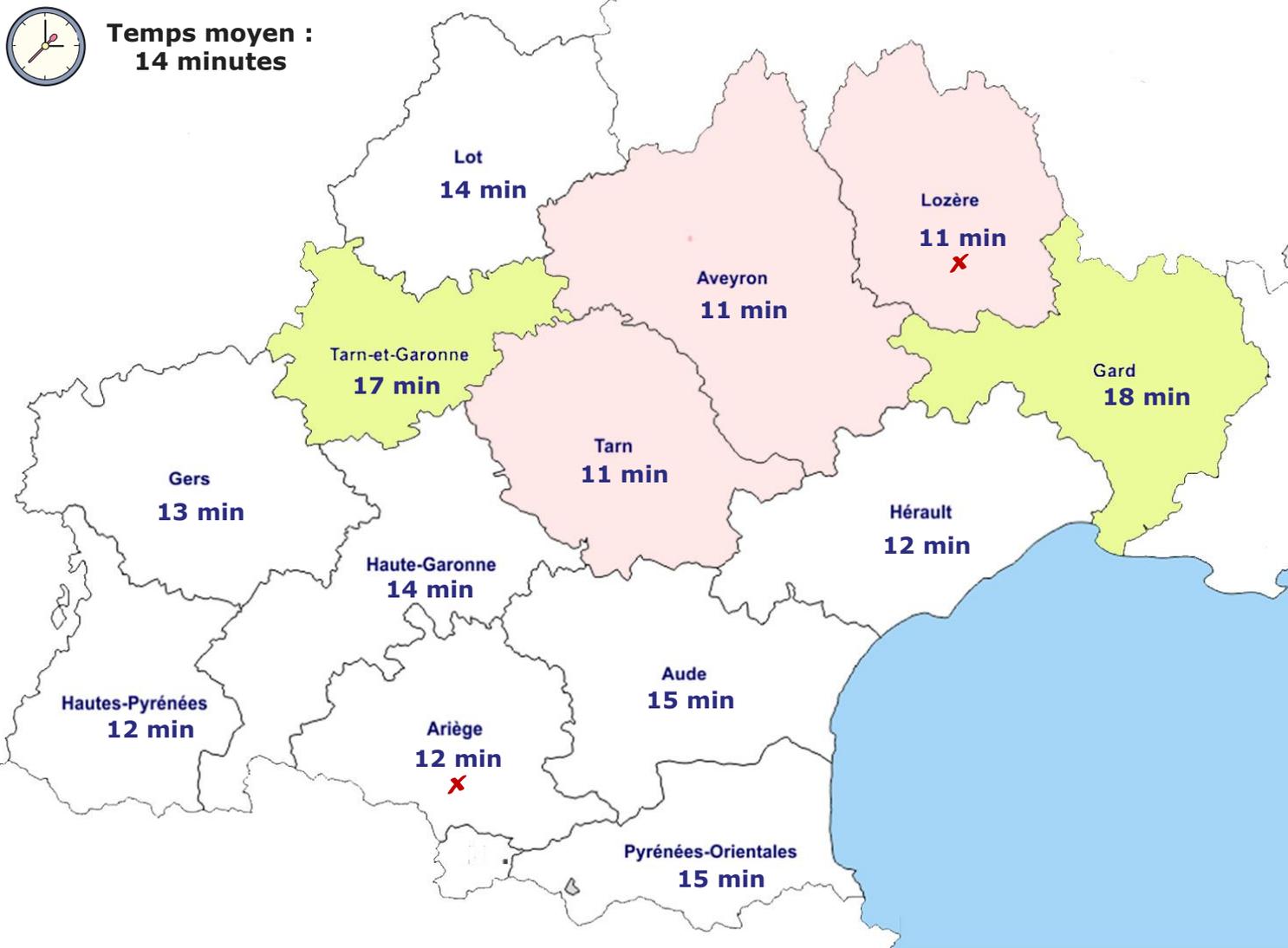
De 16 à 30 minutes : 23%

Plus de 30 minutes : 5%

Résultats détaillés

Q12. A combien de temps se situe-t-elle de votre domicile ?

Base : Aux habitants d'Occitanie qui savent où se situe la maison de santé la plus proche



15 minutes



14 minutes



13 minutes



9 minutes

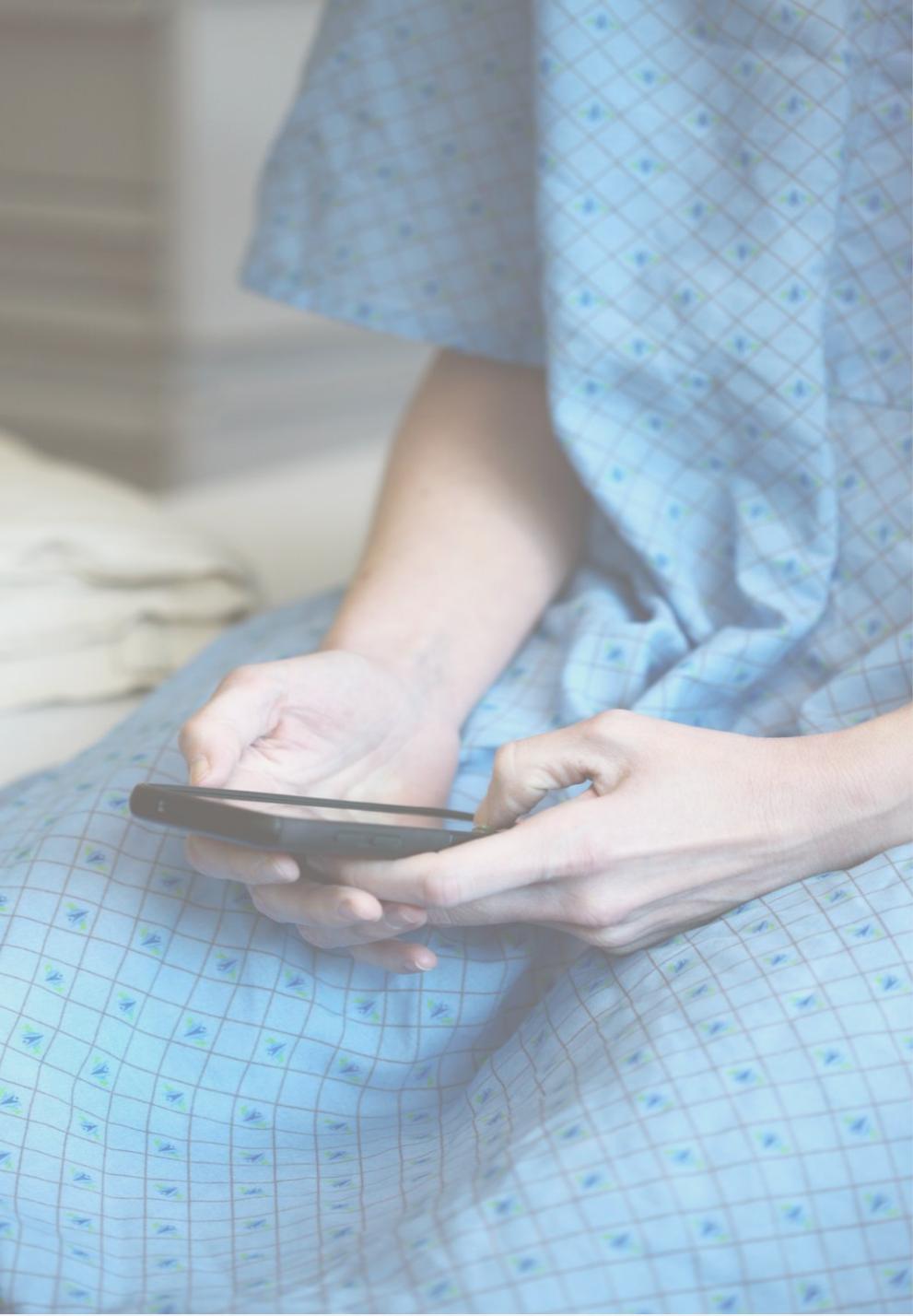
RURAL	< 20 000 HABITANTS	20000 – 100 000 HABITANTS	> 100 000 HABITANTS
15 minutes	12 minutes	12 minutes	14 minutes



Résultat significativement supérieur à la moyenne



Résultat significativement inférieur à la moyenne



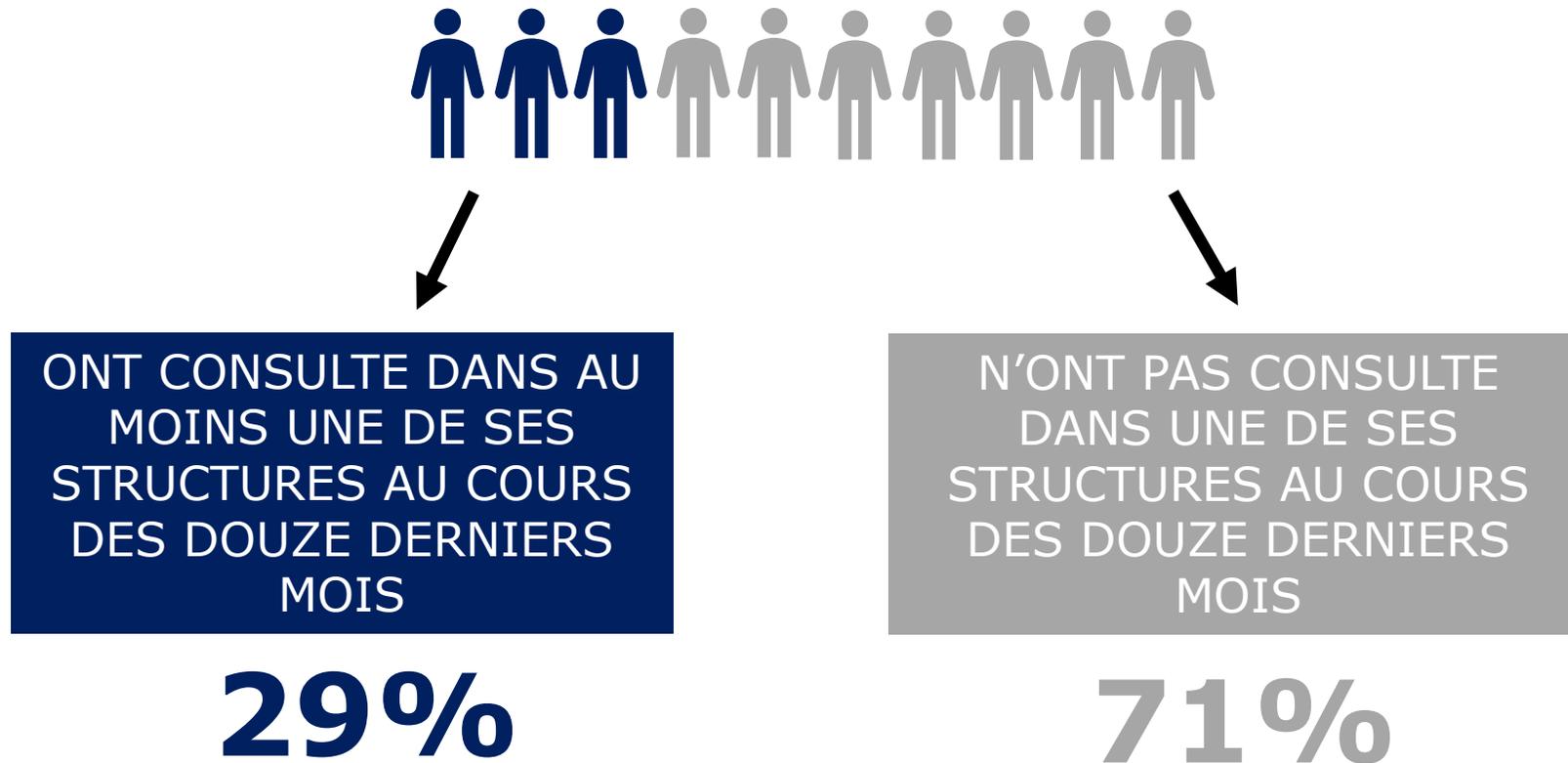
03

UNE EXPERIENCE ENCORE LIMITEE DE LA CONSULTATION EN STRUCTURES DE SOINS COORDONNES

Moins d'1 habitant sur 3 a consulté dans une structure de soins coordonnés au cours des douze derniers mois

Q13. Lors des 12 derniers mois, avez-vous consulté un professionnel de santé dans les structures suivantes : maison de santé, maison de garde, centre de santé, CPTS ?

Base : Aux habitants d'Occitanie



Les habitants se sont orientés en priorité vers les maisons de santé ou les centres de santé

Q13. Lors des 12 derniers mois, avez-vous consulté un professionnel de santé dans les structures suivantes ?

Base : Aux habitants d'Occitanie



Une maison de santé



Oui

16%



18-24 ans : 34%



20%



11%



Un centre de santé



15%



Maladie chronique : 19%

50-64 ans : 11%



Une maison de garde



6%



25-34 ans : 11%



Une communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS)



4%



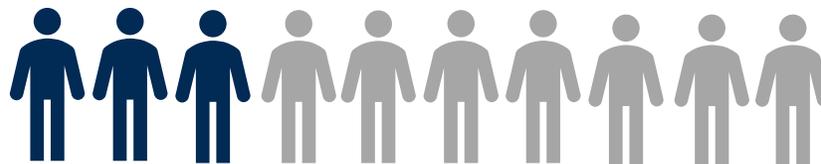
25-34 ans : 8%

- Oui, une fois au cours des 12 derniers mois
- Oui, plusieurs fois au cours des 12 derniers mois

Dans 1 cas sur 5, la consultation était liée de près ou de loin à la crise sanitaire

Q13.bis La consultation dans une de ces structures était-elle liée de près ou de loin à la crise sanitaire ?

Base : Aux habitants d'Occitanie ayant consulté dans une de ces structures (292 répondants)



Parmi les habitants d'Occitanie qui ont consulté dans au moins une structure regroupant des professionnels de santé



LA CONSULTATION
N'ÉTAIT PAS LIEE A LA
CRISE SANITAIRE

79%



LA CONSULTATION ÉTAIT
LIEE A LA CRISE
SANITAIRE

21%

Lorsque la consultation était liée à la crise sanitaire, différents motifs sont avancés

Q13.bis La consultation dans une de ces structures était-elle liée de près ou de loin à la crise sanitaire ?

Base : Aux habitants d'Occitanie ayant consulté dans une de ces structures (292 répondants)

Non vous avez consulté dans une de ces structures sans lien avec la crise sanitaire

79%

Oui car votre médecin habituel n'avait pas de disponibilités immédiates pour un rendez-vous

7%

Oui car ces structures proposaient des prestations spécifiques liées à la Covid-19 (test, vaccination...)

6%

Oui, car vous étiez davantage rassuré(e) par le bon respect des gestes barrières dans ce type de structures

5%

Oui, pour une autre raison liée à la crise sanitaire

5%

Oui car vous aviez des symptômes semblables à ceux de la Covid-19

4%

La consultation était liée à la crise sanitaire

21%

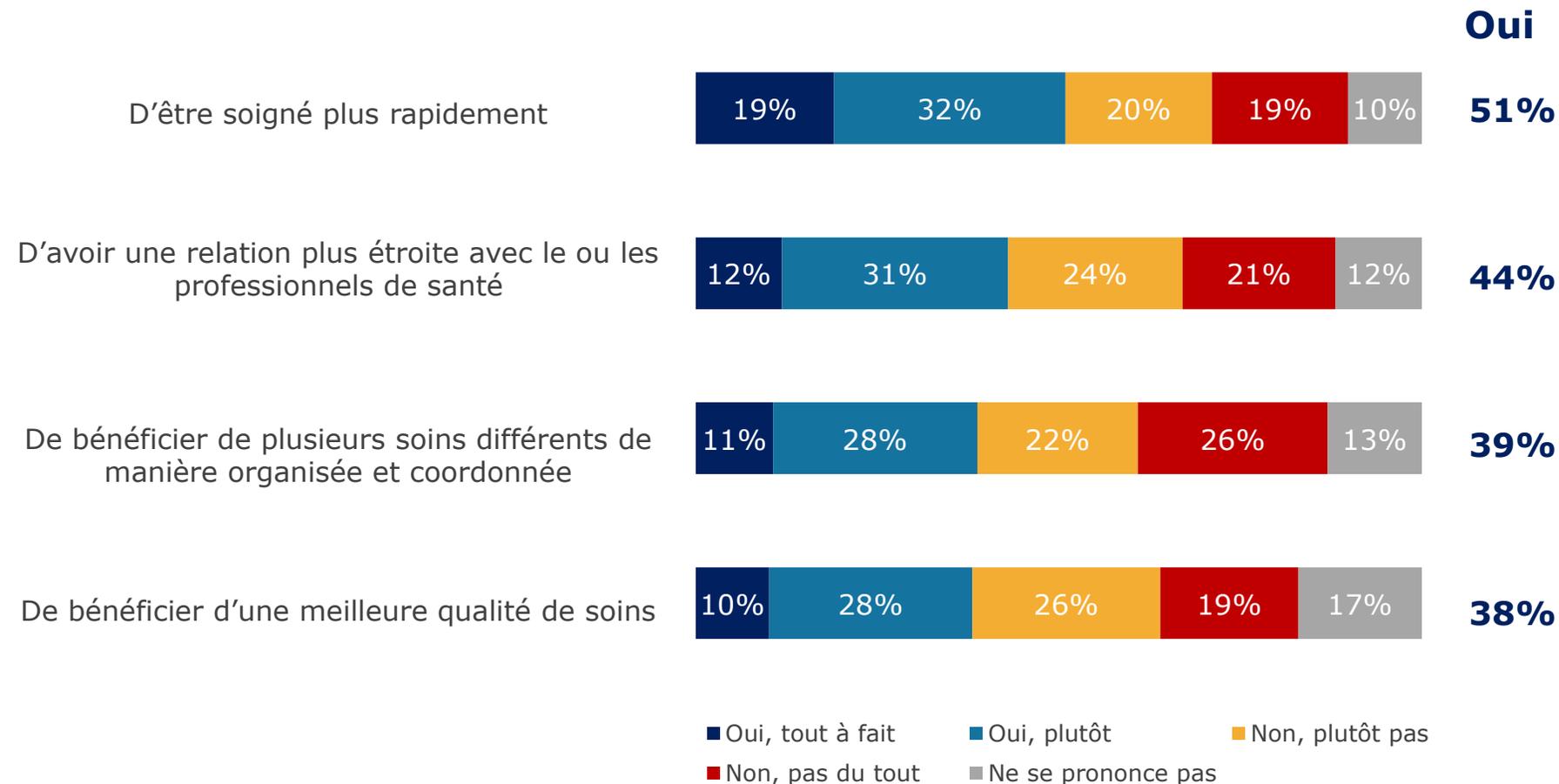
18-24 ans : 57%

65 ans et plus : 11%

La rapidité des soins est le 1^{er} avantage perçu des structures de santé par rapport à un cabinet médical, devant la relation plus étroite avec le soignant

Q14. Selon vous, par rapport à un cabinet médical, le fait d'avoir consulté dans une de ces structures vous a-t-il permis...

Base : Aux habitants d'Occitanie ayant consulté dans une de ces structures (292 répondants)





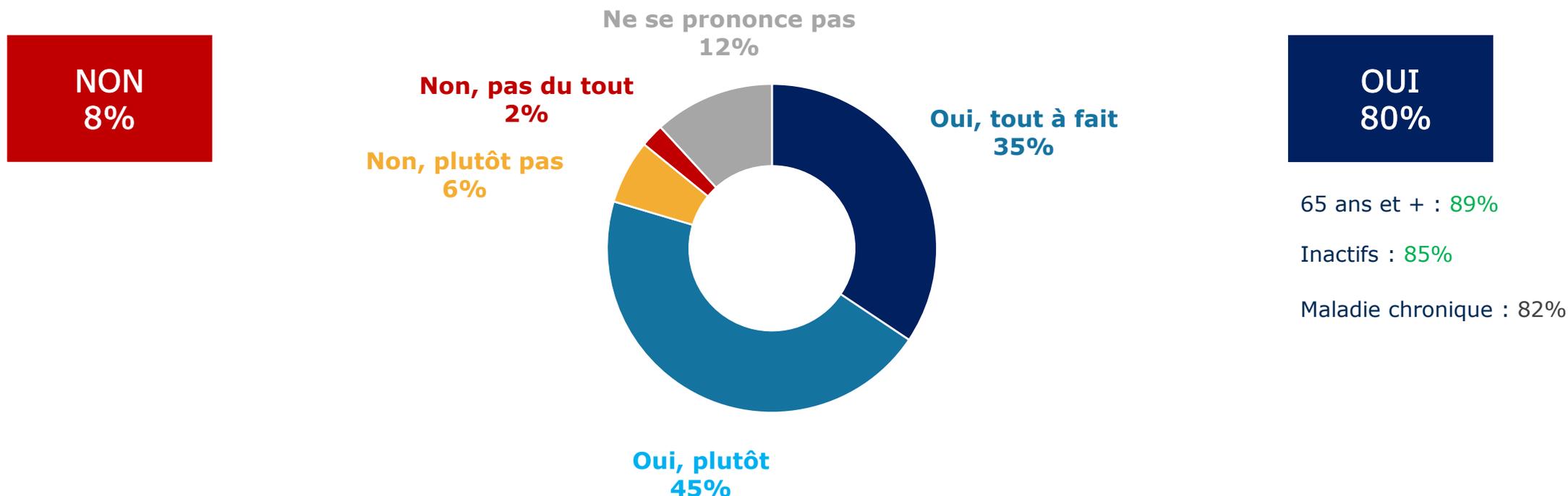
04

**DES ATTENTES NETTES EN
FAVEUR DES REGROUPEMENTS
DE SANTE**

Selon 8 habitants d'Occitanie sur 10, le regroupement des professionnels de santé doit être davantage développé dans la région

Q15. Ces structures regroupent plusieurs professionnels de santé qui collaborent entre eux pour proposer une meilleure qualité de soins. Selon vous, ces types de regroupements de professionnels de santé doivent-ils être davantage développés près de chez vous ?

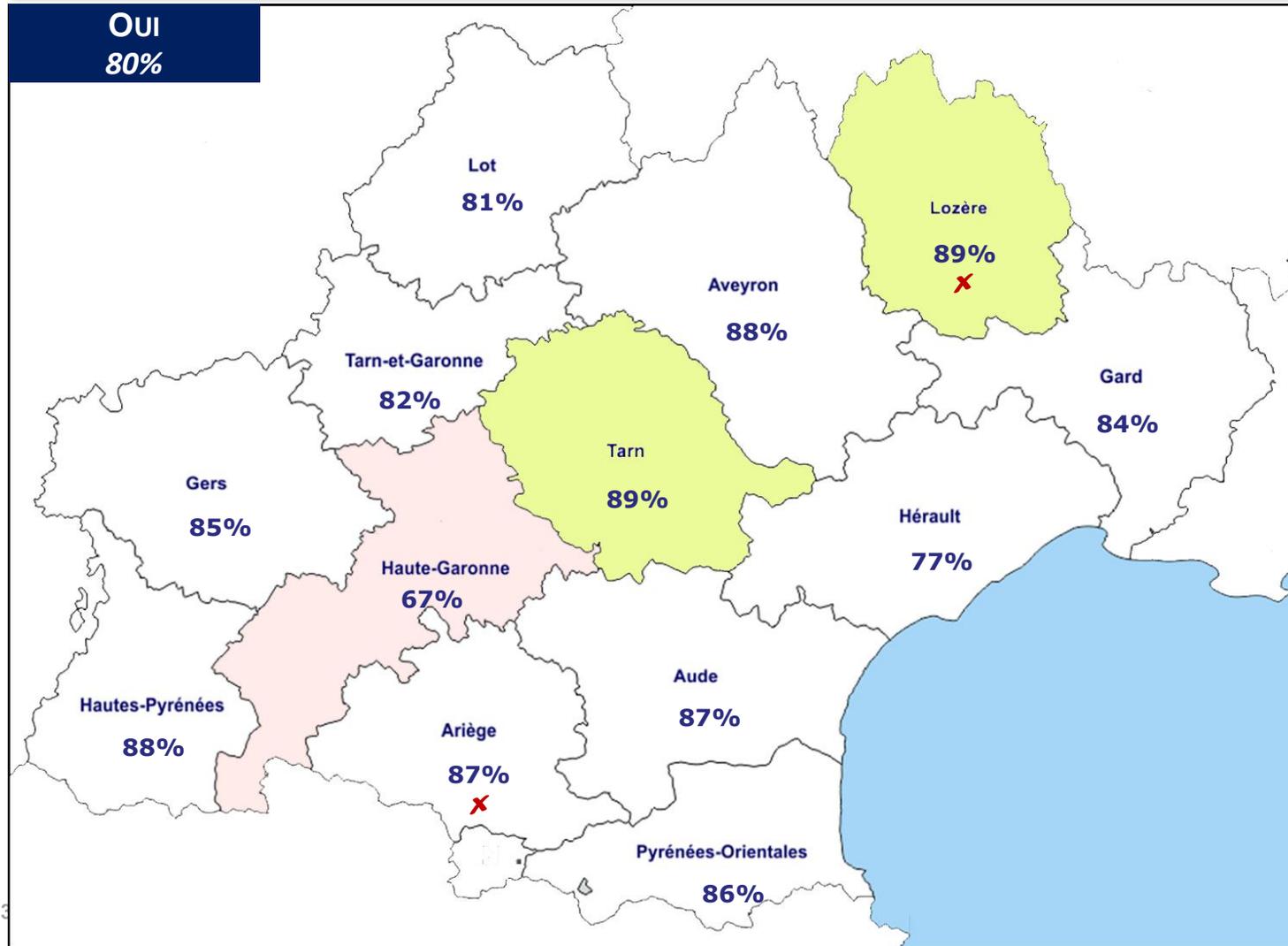
Base : Aux habitants d'Occitanie



Résultats détaillés

Q15. Ces structures regroupent plusieurs professionnels de santé qui collaborent entre eux pour proposer une meilleure qualité de soins. Selon vous, ces types de regroupements de professionnels de santé doivent-ils être davantage développés près de chez vous ?

Base : Aux habitants d'Occitanie



 86%

 85%

 83%

 72%

RURAL	< 20 000 HABITANTS	20000 – 100 000 HABITANTS	> 100 000 HABITANTS
85%	87%	81%	69%

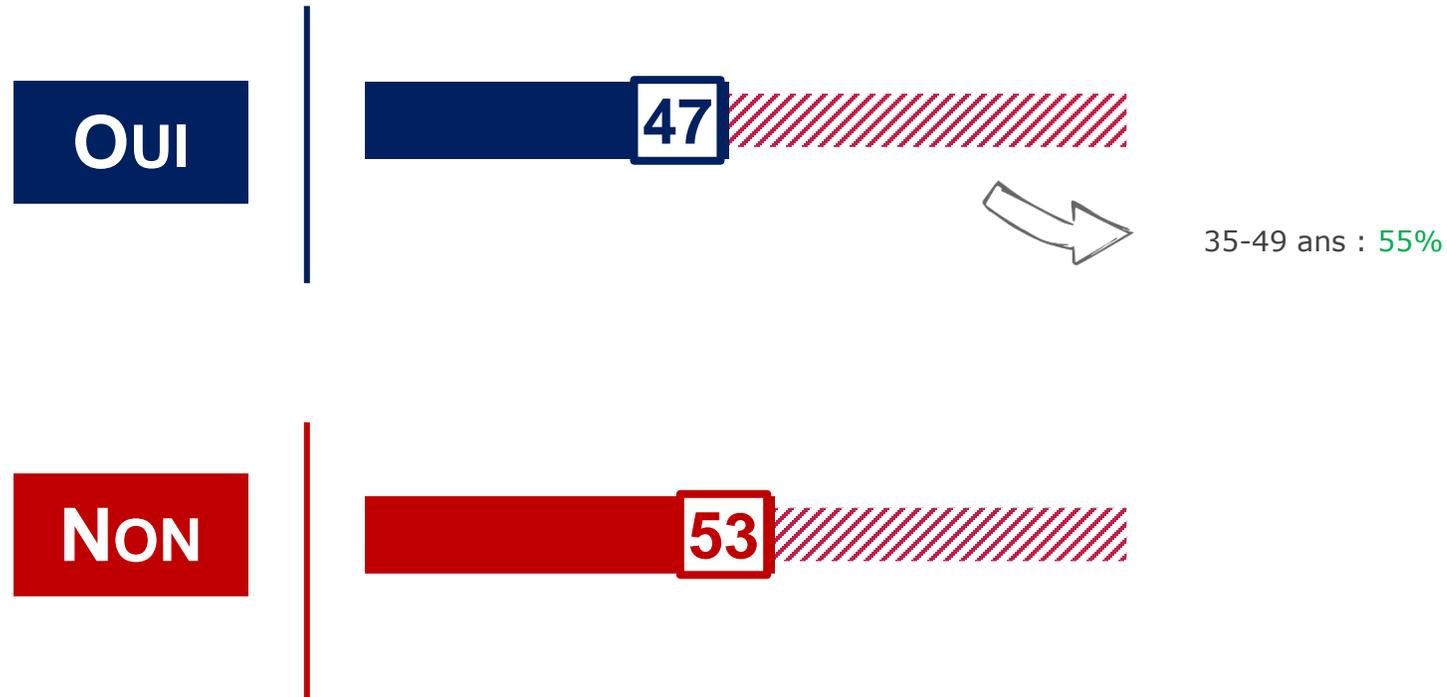
 Résultat significativement supérieur à la moyenne

 Résultat significativement inférieur à la moyenne

La possibilité d'échanger avec les équipes de ces structures suscite un intérêt auprès de quasi la moitié des habitants d'Occitanie...

Q16. Seriez-vous intéressé(e) pour échanger avec les équipes de ces structures, pour donner votre avis ou faire des propositions d'amélioration ?

Base : Aux habitants d'Occitanie



... notamment sur les thématiques de l'accès et la coordination des soins et la relation soignants/soignés

Q17. A quel propos?

Base : Aux habitants d'Occitanie qui veulent échanger avec les équipes (473 répondants)



L'accès aux soins sur
votre territoire
55%



59%



La prévention en matière
de santé
38%



La coordination des soins
49%

65 ans et + : 62%



La place et le rôle de la
structure dans son
environnement
26%

Ne se prononce pas : 8%



La relation soignants /
soignés
45%

Autres
3%

« La prise en charge
des personnes en
situation de
handicap »

« L'accessibilité »

« Les horaires »