



Une marque du groupe 

Le baromètre des droits des malades



Anne-Laure GALLAY
Directrice adjointe
LH2 Opinion
01 71 16 90 88
Anne-laure.gallay@bva.fr

Thomas GENTY
Chargé d'études
LH2 Opinion
01 71 16 90 89
Thomas.genty@bva.fr



Rapport de résultats
- Mars 2014 -



Sommaire

CADRE DE L'INTERVENTION	03
▣ Rappel du contexte et des objectifs de l'enquête	04
▣ Note technique	05
 RESULTATS DETAILLES	 06
▣ L'information en matière de santé en général	06
▣ Zoom sur Internet en matière de santé	13
▣ Les droits des malades et la représentation de leurs intérêts	18
▣ Les difficultés d'accès au crédit	26
▣ Questions thématiques	31
 PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS	 34



Cadre de l'intervention



Rappel du contexte et des objectifs de l'enquête

- **Le Collectif Interassociatif Sur la Santé regroupe 40 associations** intervenant dans le champ de la santé à partir des approches complémentaires de personnes malades et handicapées, de personnes âgées, de consommateurs et de familles.
- Le CISS a vocation à être le **porte-parole de chacun des usagers**, et à **garantir l'accès de tous à des soins de qualité**.
- Afin de **sensibiliser le grand public et les professionnels à la question des droits des usagers**, le CISS réalise depuis plusieurs années le « baromètre du droit des malades ».
- Cette enquête barométrique aborde les questions d'information en matière de santé, et s'intéresse à la nouvelle place prise par Internet dans ce domaine. Figure également dans cette enquête des questions relatives à l'information et à l'application perçue des droits des malades, ainsi qu'un volet portant sur la représentation de leurs intérêts.
- L'enquête s'intéresse aussi cette année aux pratiques discriminatoires que sont les « dessous de table » et les refus de soins.



Note technique

- Sondage réalisé pour :



- Dates de réalisation : Les 14 et 15 mars 2014

- Sondage LH2 réalisé par téléphone auprès d'un échantillon de 1006 personnes, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus.

- Méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, profession du chef de famille après stratification par région et catégorie d'agglomération.

- Quelques résultats des questions barométriques sont comparés dans cette présentation à ceux des vagues précédentes du baromètre (2013, 2012, 2011).

- Pour chacune des questions posées, la modalité de réponse « Ne se prononce pas » n'était pas suggérée aux interviewés.

Nous rappelons que toute diffusion des résultats de cette enquête doit être accompagnée d'éléments techniques tels que : le nom de l'institut, la méthode d'enquête, les dates de réalisation, la taille d'échantillon.

Les résultats des personnes atteintes d'une affection longue durée sont représentés comme ci-dessous

XX%

Aide à la lecture : les bulles de cette forme mettent en évidence les différences statistiquement significatives de résultats qui peuvent exister entre sous-populations par rapport à la moyenne de tout l'échantillon d'après le test du Khi2.



1 L'information en matière de santé en général

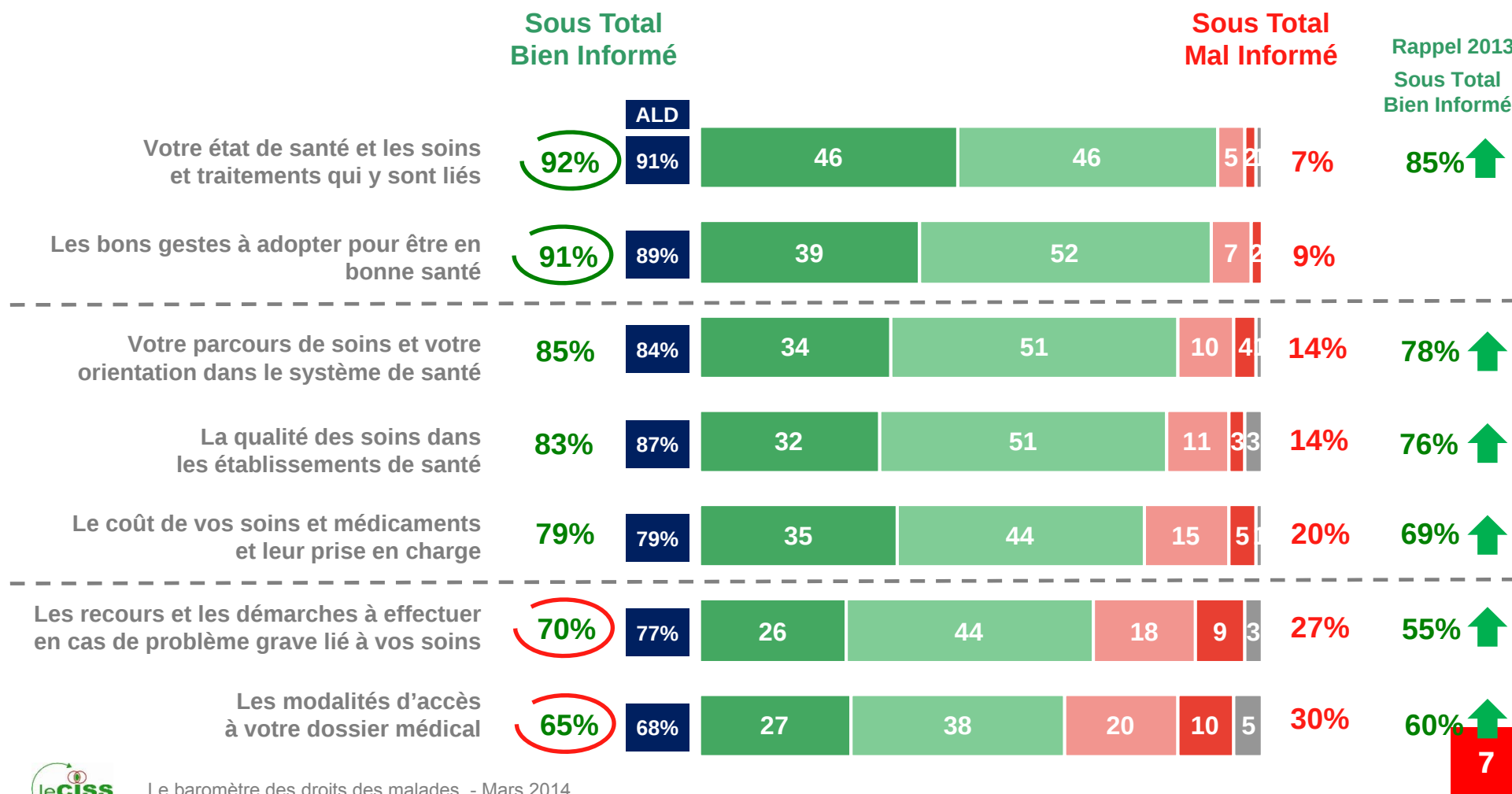


Un niveau d'information qui progresse sur l'ensemble des situations courantes de santé

Q1. Sur chacun de ces sujets concernant votre expérience en santé, vous sentez-vous très bien informé, assez bien informé, assez mal informé ou très mal informé ?

Base : à tous (1006 individus)

■ Très bien informé ■ Assez bien informé ■ Assez mal informé ■ Très mal informé ■ NSP





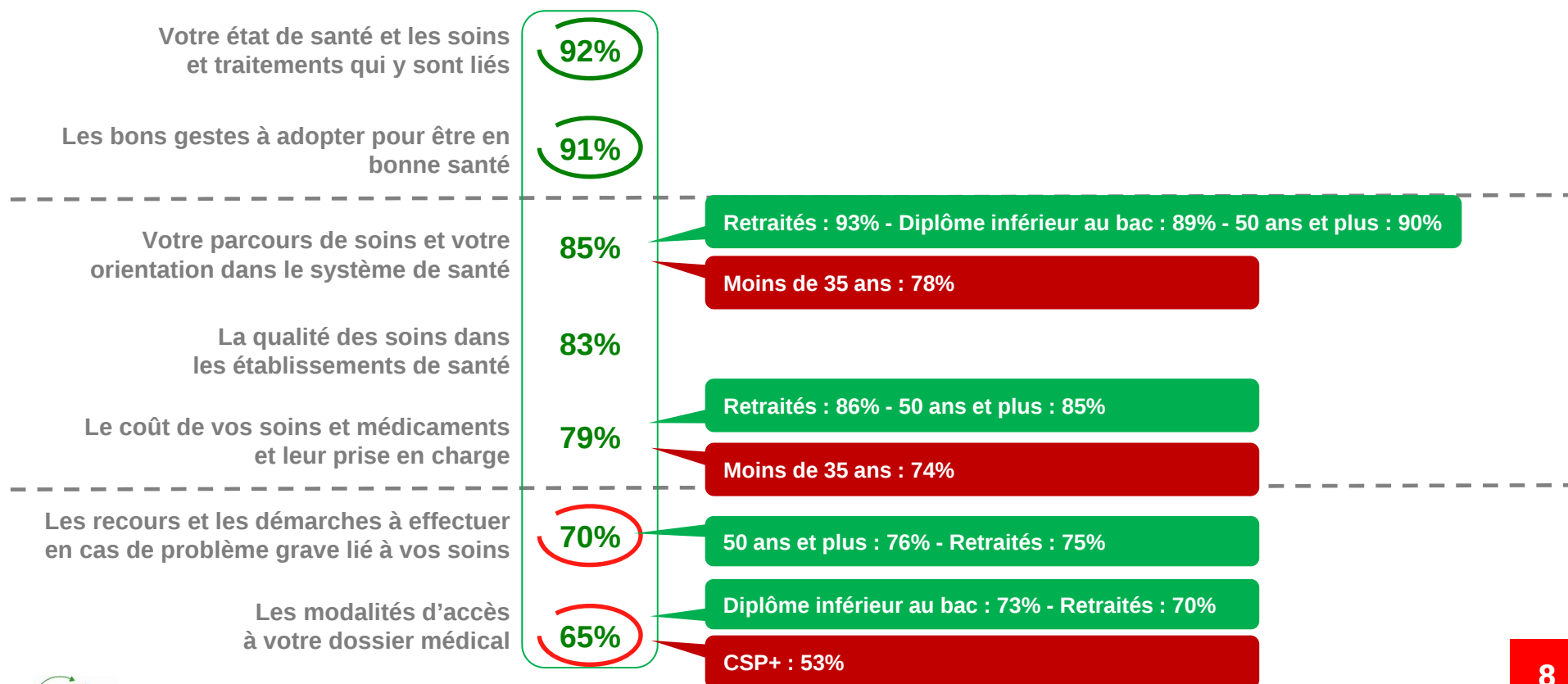
Un niveau d'information qui progresse sur l'ensemble des situations courantes de santé

Q1. Sur chacun de ces sujets concernant votre expérience en santé, vous sentez-vous très bien informé, assez bien informé, assez mal informé ou très mal informé ?

Base : à tous (1006 individus)

■ Très bien informé ■ Assez bien informé ■ Assez mal informé ■ Très mal informé ■ NSP

ST Bien Informé





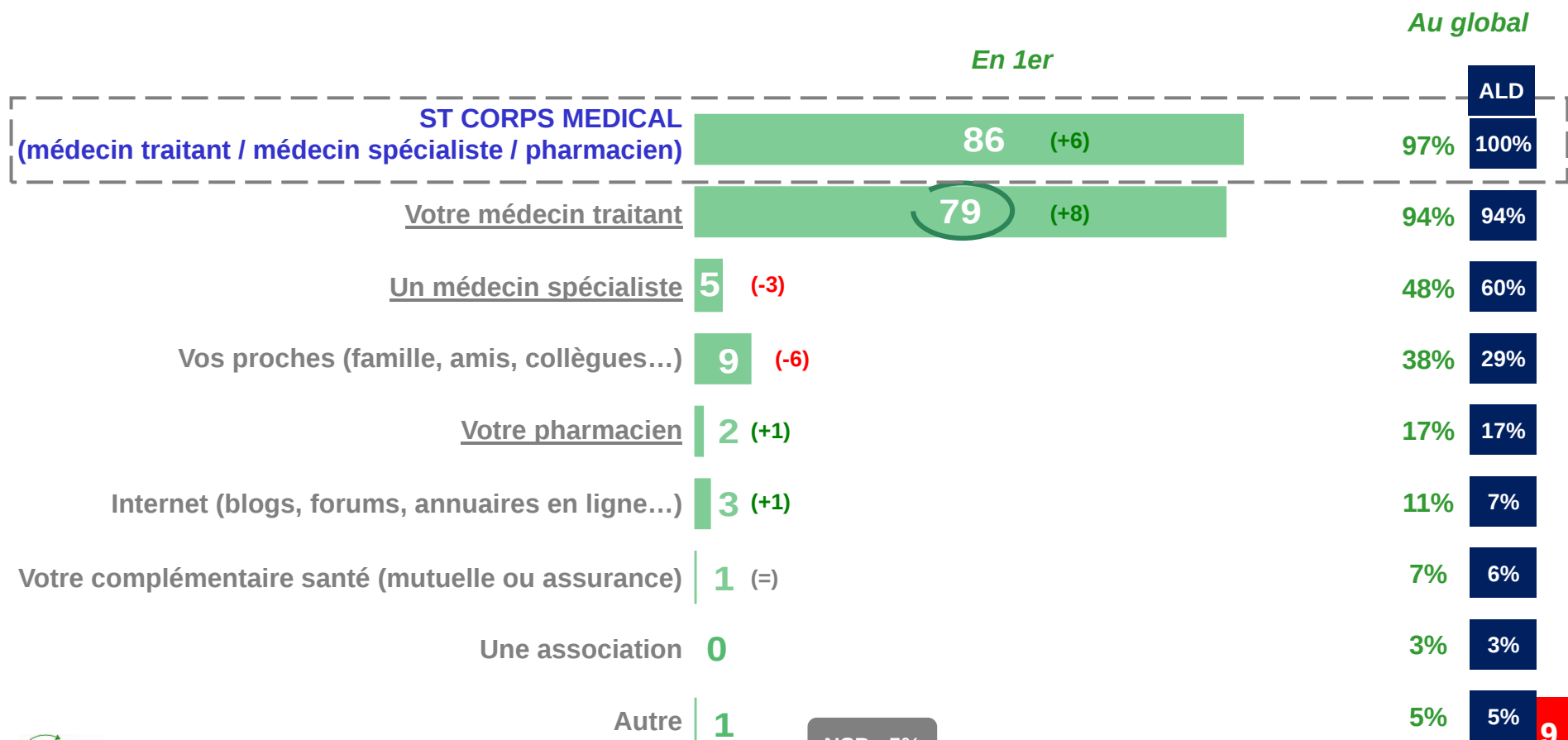
Le corps médical garde un pouvoir prescripteur très important auprès des patients, Internet n'étant cité que par 1 Français sur 10

Q4. Lorsque vous avez besoin de choisir un professionnel ou un établissement de santé, vers qui ou vers quoi vous tournez-vous pour vous renseigner ? En premier ? Et ensuite ?

Base : à tous (1006 individus)

Pour rappel :

- 14% des Français se sentent mal informés sur la qualité des soins dans les établissements de santé

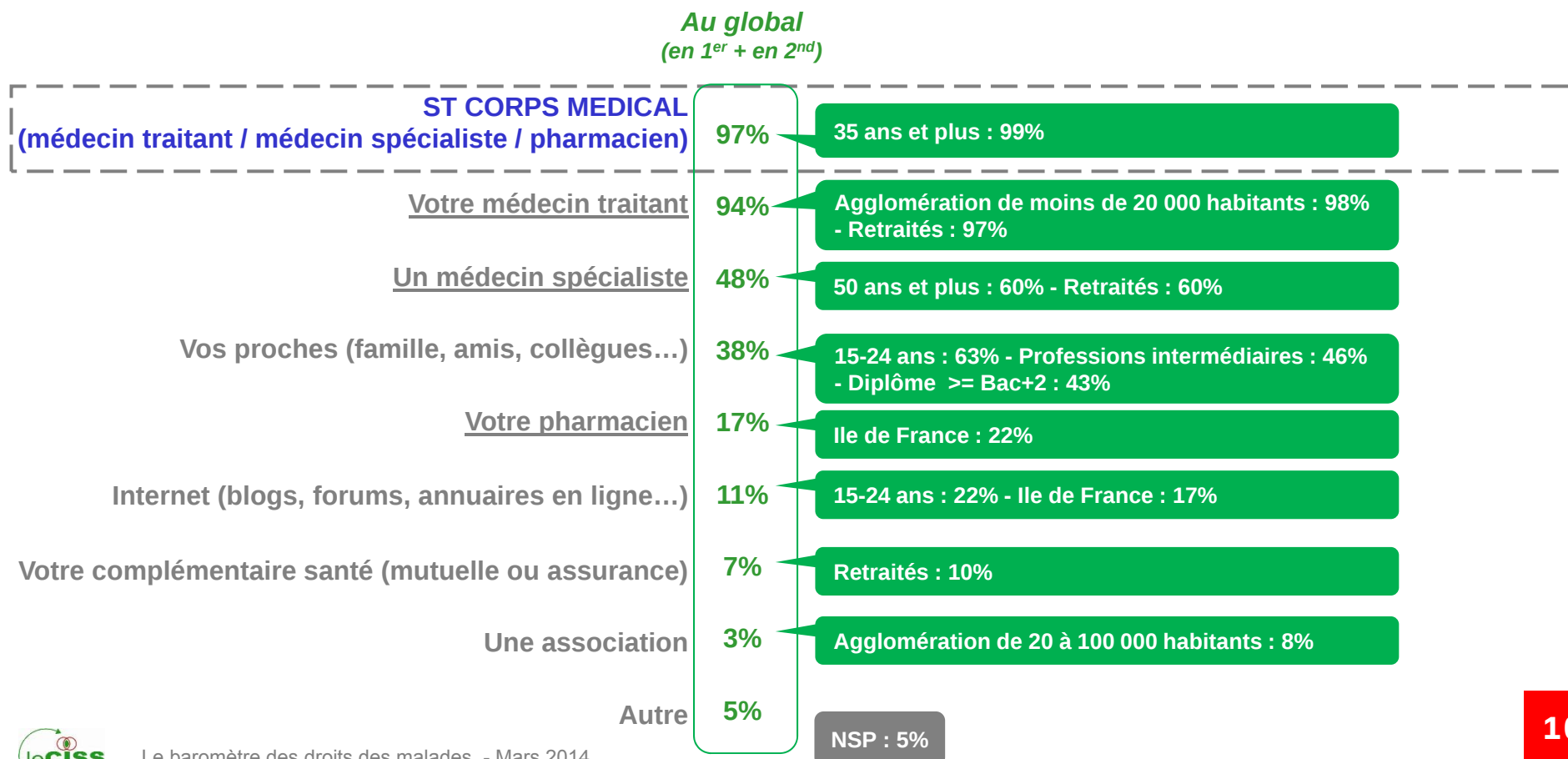




Le corps médical garde un pouvoir prescripteur très important auprès des patients, Internet n'étant cité que par 1 Français sur 10

Q4. Lorsque vous avez besoin de choisir un professionnel ou un établissement de santé, vers qui ou vers quoi vous tournez-vous pour vous renseigner ? En premier ? Et ensuite ?

Base : à tous (1006 individus)





La notoriété des commissions de recours est stable, à un niveau faible

Q5. Avez-vous déjà entendu parler...

Base : à tous (1006 individus)

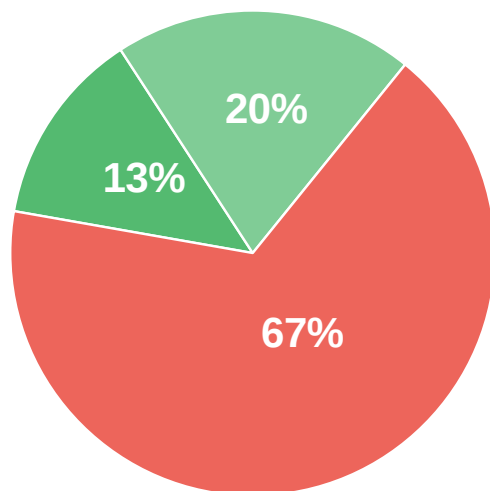
Pour rappel :
70% des Français se sentent bien informés sur les recours et les démarches à effectuer en cas de problème grave lié à leurs soins

■ Oui, et vous savez précisément de quoi il s'agit ■ Oui, mais vous ne savez pas précisément de quoi il s'agit ■ Non

de la possibilité pour vous d'être défendu et représenté à l'hôpital ou à la sécurité sociale par une association d'usagers ?

S/T Oui : 33%

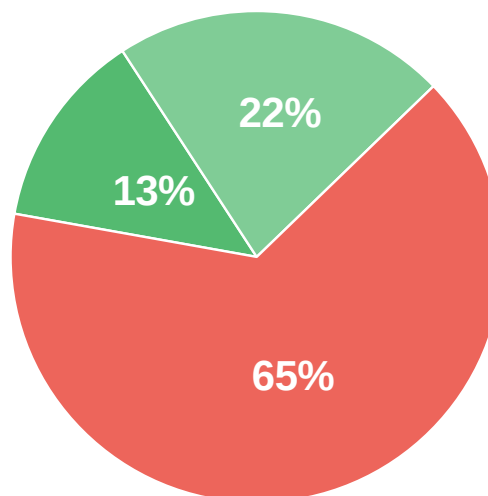
ALD
39%



des commissions d'indemnisation des accidents médicaux, les CRCI ?

S/T Oui : 35%
Rappel mars 2013 : 33%
Rappel février 2012 : 24%

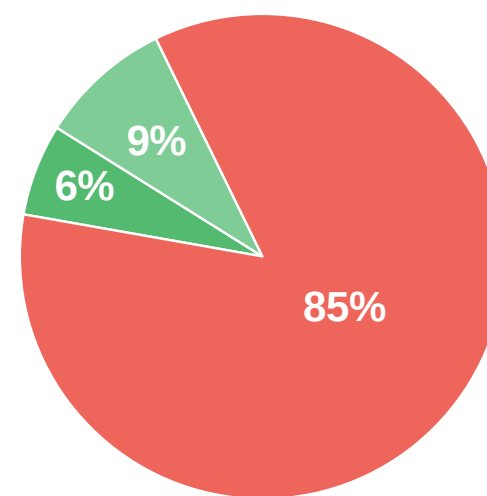
ALD
42%



des commissions des relations avec les usagers, les CRUQPC ?

S/T Oui : 15%
Rappel mars 2013 : 12%
Rappel février 2012 : 12%

ALD
17%





La notoriété des commissions de recours est stable, à un niveau faible

Q5. Avez-vous déjà entendu parler...

Base : à tous (1006 individus)

de la possibilité pour vous d'être défendu et représenté à l'hôpital ou à la sécurité sociale par une association d'usagers ?

S/T Oui : 33%

ALD
39%

des commissions d'indemnisation des accidents médicaux, les CRCI ?

S/T Oui : 35%

Rappel mars 2013 : 33%
Rappel février 2012 : 24%

ALD
42%

des commissions des relations avec les usagers, les CRUQPC ?

S/T Oui : 15%

Rappel mars 2013 : 12%
Rappel février 2012 : 12%

ALD
17%

50-64 ans : 39%
Niveau de diplôme >= Bac : 37%

Revenus > 3500€ par mois : 42%
Retraités : 42%
50 ans et plus : 41%

Retraités : 19%
50 ans et plus : 18%

Revenus < 1500€ par mois : 27%
Moins de 35 ans : 26%
Ile de France : 26%
Niveau d'études < Bac : 26%
Ouvriers : 23%

Revenus < 1500€ par mois : 28%
Moins de 35 ans : 26%
Ouvriers : 25%

Niveau d'études < Bac : 11%
Revenus < 1500€ par mois : 8%
15-24 ans : 6%



2 Zoom sur Internet en matière de santé



Une part croissante de Français reconnaissent l'intérêt d'Internet comme source d'informations en matière de santé

Q2. Je vais vous citer plusieurs affirmations concernant l'information en matière de santé sur Internet. Pour chacune d'entre elles, vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

Base : à tous (1006 individus)

■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ NSP

L'information disponible sur Internet en matière de santé permet...

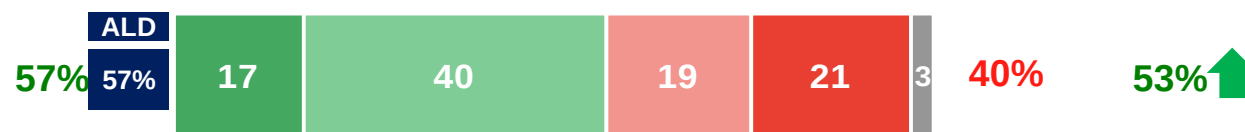
ST D'accord

ST Pas d'accord

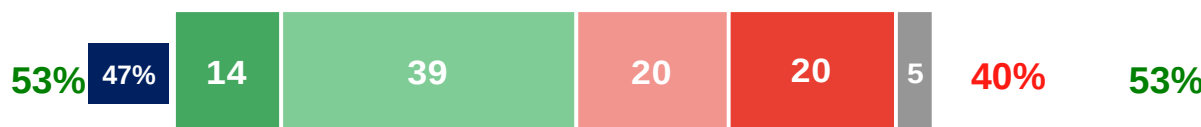
Rappel 2013

ST D'accord

D'être mieux informé pour dialoguer avec le médecin



De bénéficier d'un soutien psychologique grâce aux témoignages et échanges avec d'autres malades



D'être mieux informé pour contester l'avis du médecin



De se soigner seul dans certains cas par autodiagnostic ou automédication





Une part croissante de Français reconnaissent l'intérêt d'Internet comme source d'informations en matière de santé

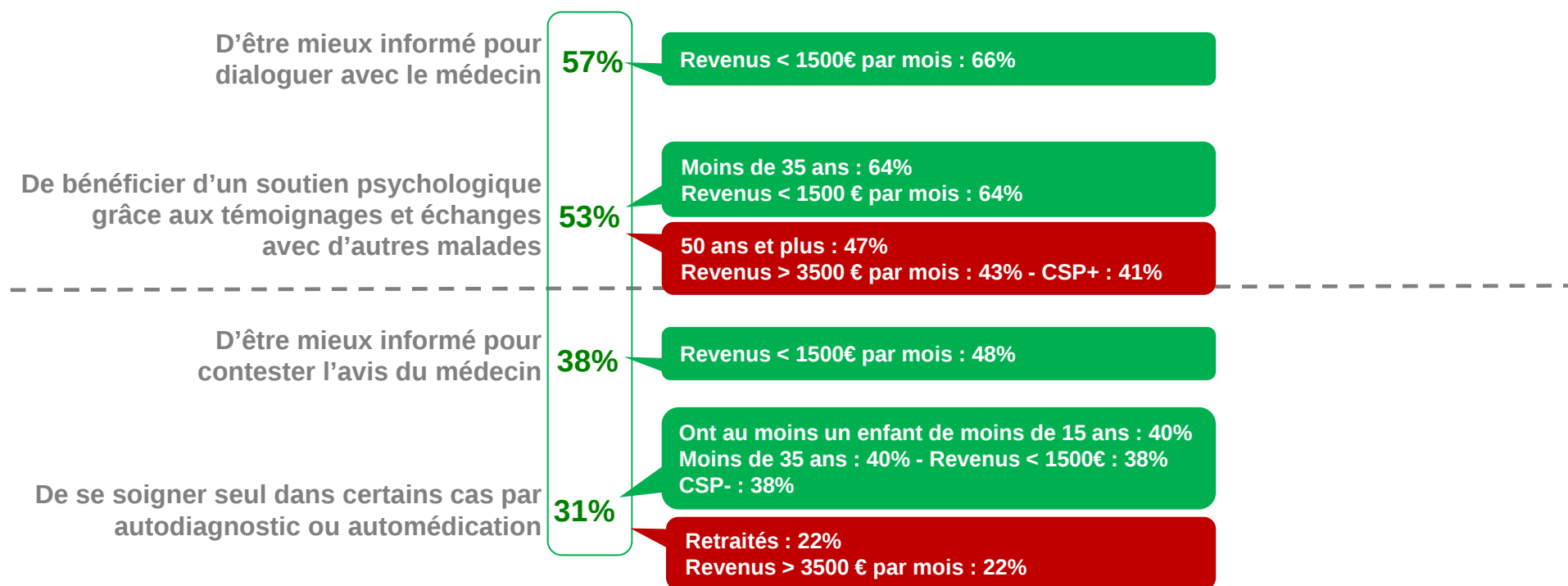
Q2. Je vais vous citer plusieurs affirmations concernant l'information en matière de santé sur Internet. Pour chacune d'entre elles, vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

Base : à tous (1006 individus)

■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ NSP

L'information disponible sur Internet en matière de santé permet...

ST D'accord



LH2 Les Français restent cependant suspicieux devant les services de santé en ligne, même s'ils ne les jugent pas inutiles

Q3. Je vais vous citer plusieurs affirmations concernant les services de santé disponibles sur Internet, c'est-à-dire par exemple la consultation de médecins en ligne, les carnets de santé électroniques... Pour chacune de ces affirmations, vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

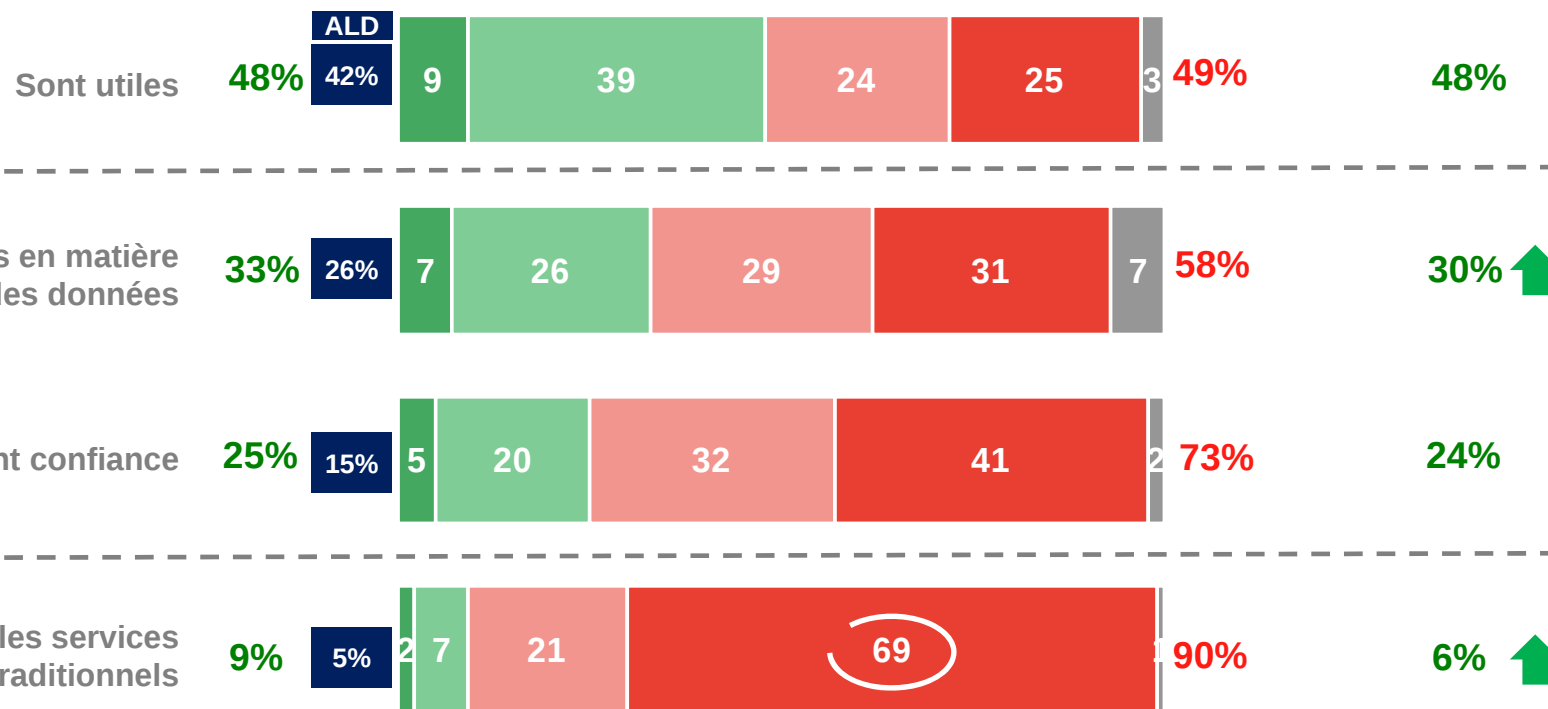
Base : à tous (1006 individus)

■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ NSP

ST D'accord

ST Pas d'accord

Rappel 2013
ST D'accord





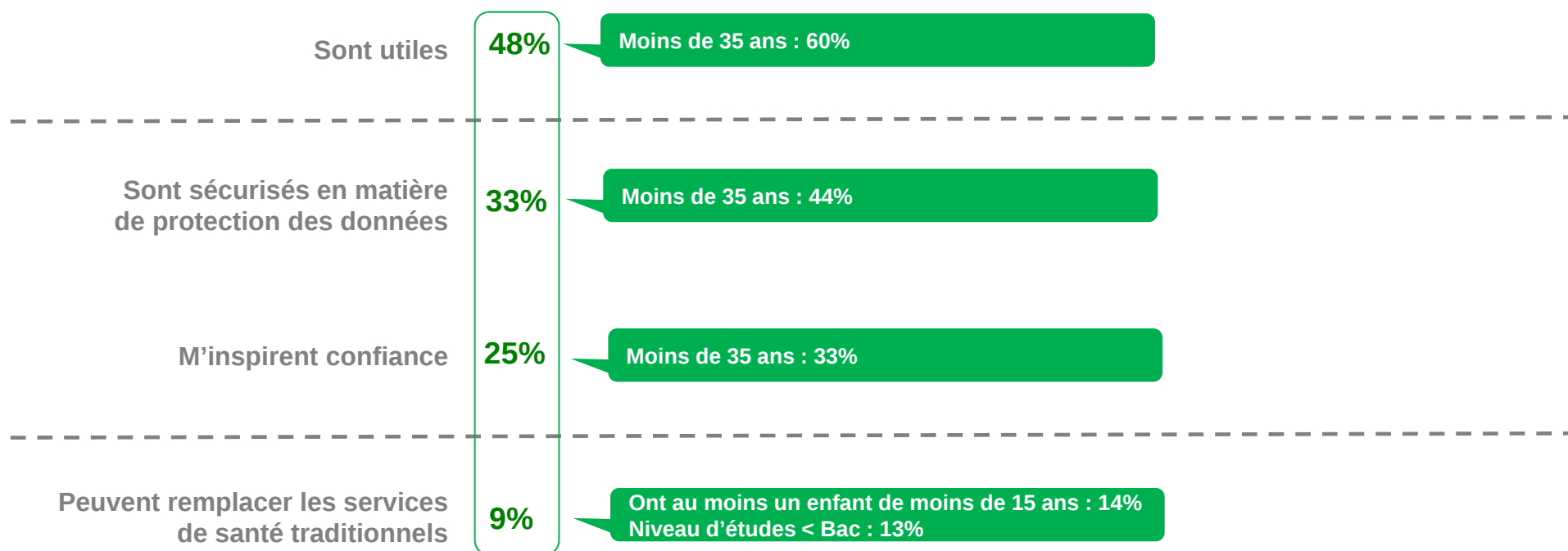
Les Français restent cependant suspicieux devant les services de santé en ligne, même s'ils ne les jugent pas inutiles

Q3. Je vais vous citer plusieurs affirmations concernant les services de santé disponibles sur Internet, c'est-à-dire par exemple la consultation de médecins en ligne, les carnets de santé électroniques... Pour chacune de ces affirmations, vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

Base : à tous (1006 individus)

■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ NSP

ST D'accord





3

Les droits des malades et la représentation de leurs intérêts



La notoriété de l'ensemble des droits des malades en forte progression

Q6. Je vais vous citer différents droits qui s'appliquent aux malades. Pour chacun d'entre eux, vous me direz s'il vous semble bien appliqué ou pas.

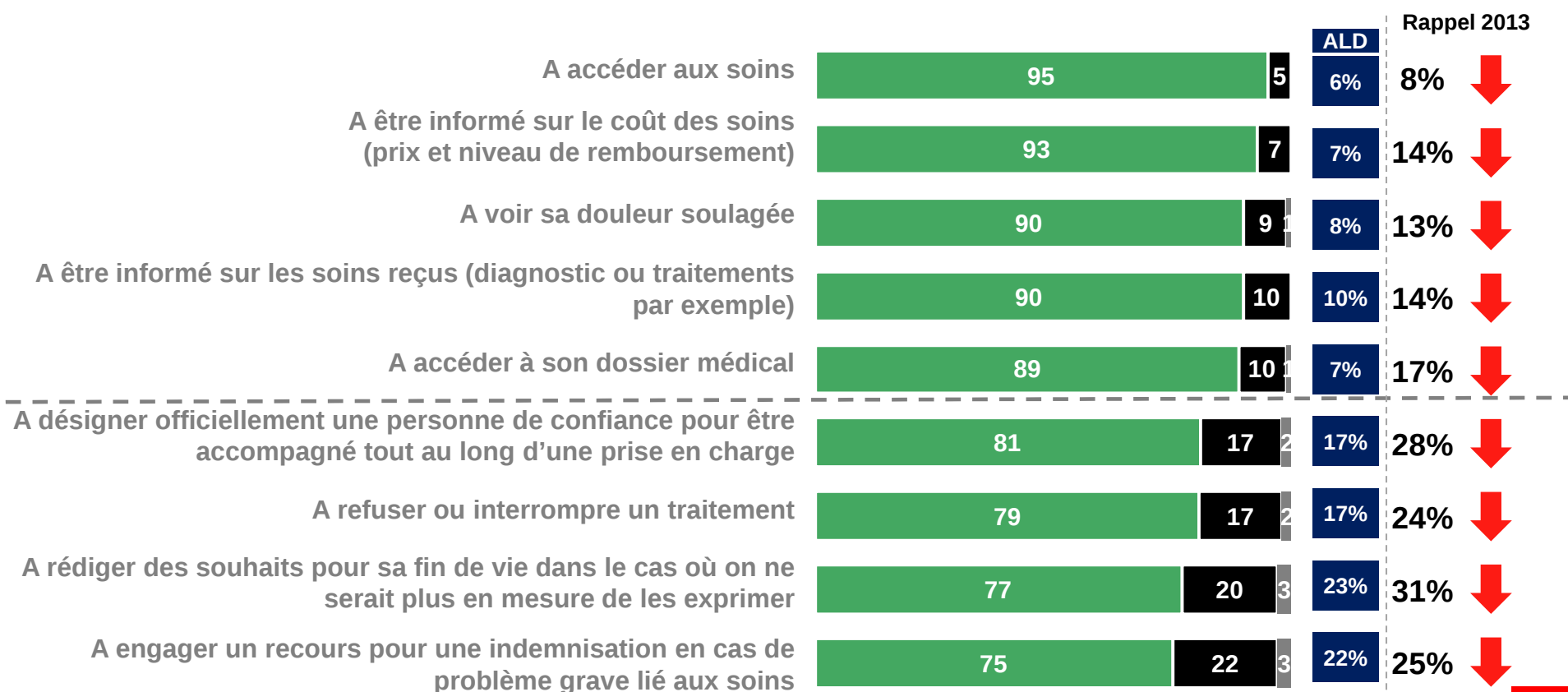
Base : à tous (1006 individus)

■ Je connais ce droit

■ Je n'ai pas connaissance de ce droit

■ NSP

Ne connaît pas





La notoriété de l'ensemble des droits des malades en forte progression

Q6. Je vais vous citer différents droits qui s'appliquent aux malades. Pour chacun d'entre eux, vous me direz s'il vous semble bien appliqué ou pas.

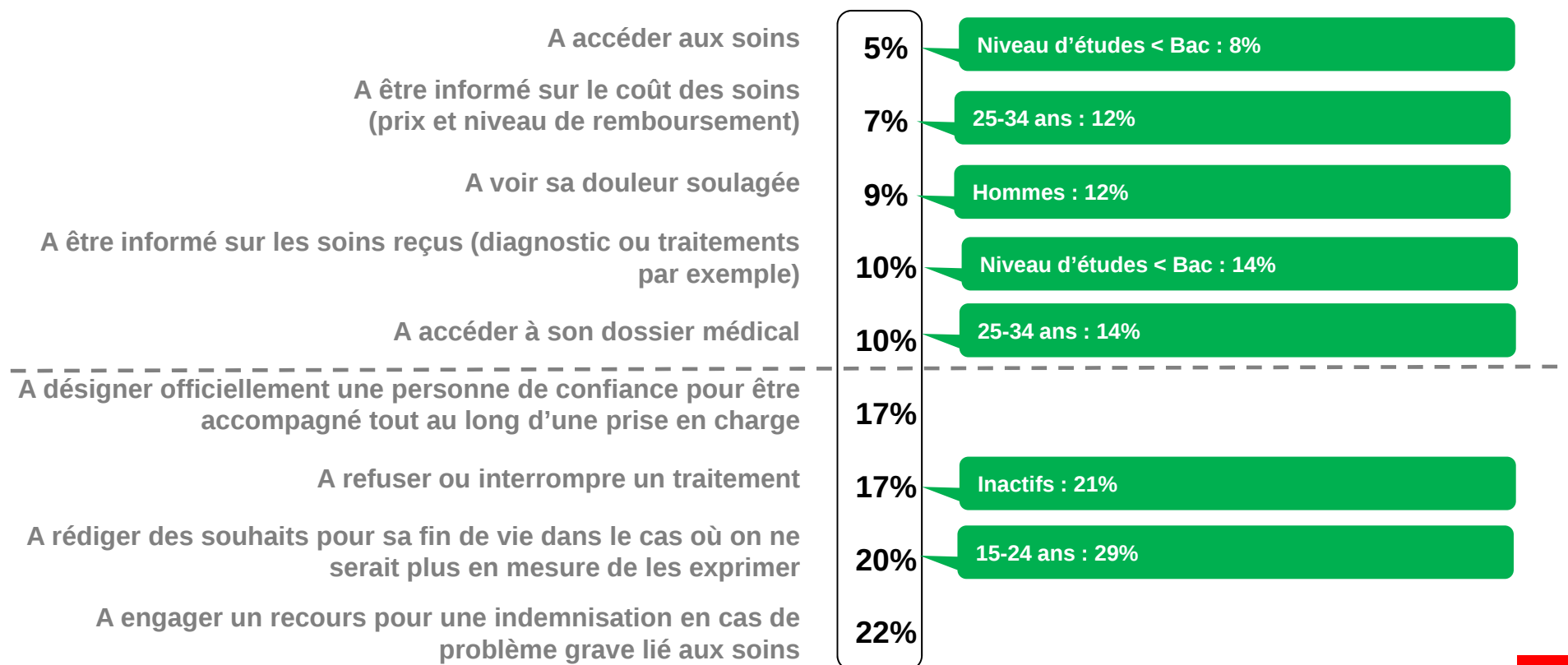
Base : à tous (1006 individus)

■ Je connais ce droit

■ Je n'ai pas connaissance de ce droit

■ NSP

Ne connaît pas



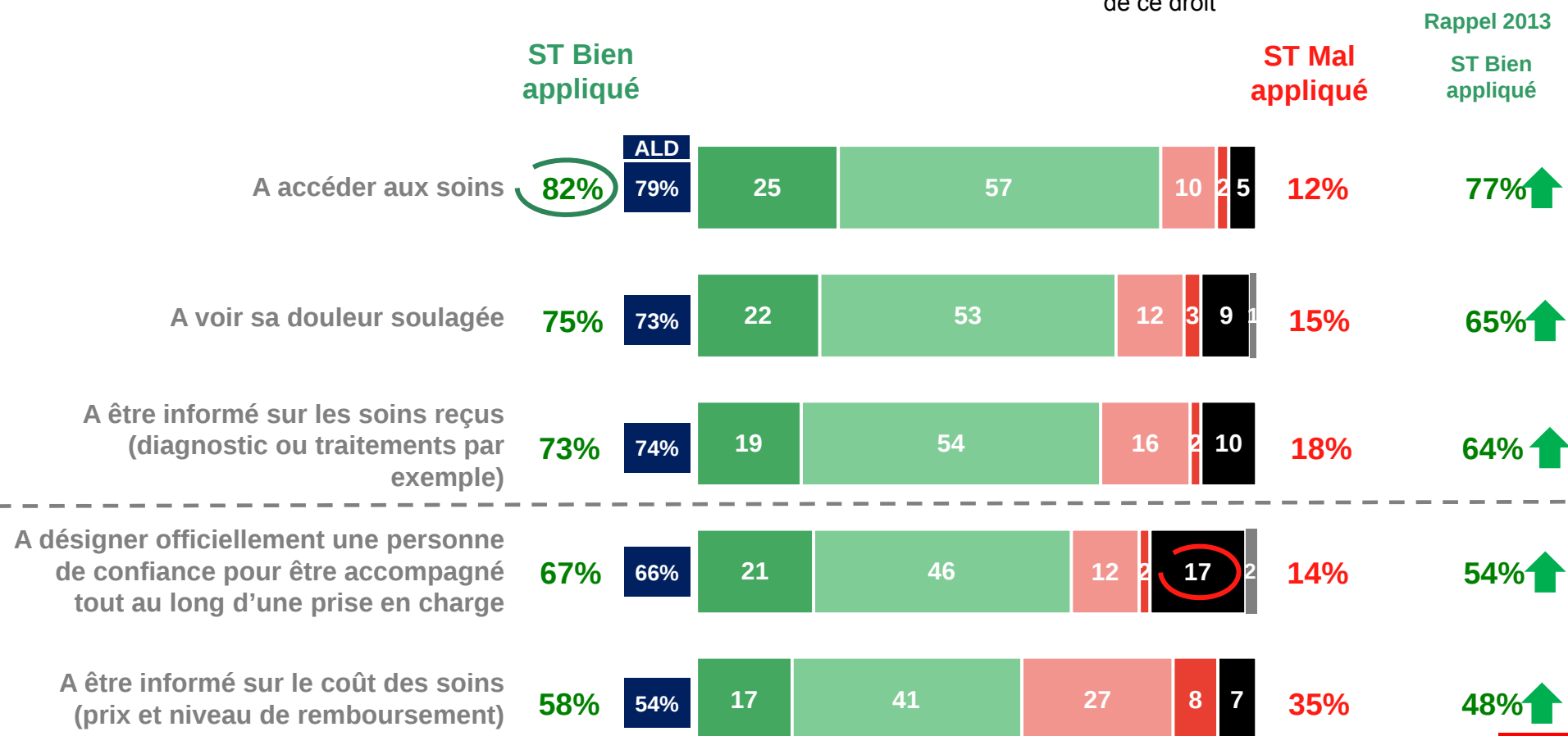


Une application des droits des malades qui progresse également de façon générale...

Q6. Je vais vous citer différents droits qui s'appliquent aux malades. Pour chacun d'entre eux, vous me direz s'il vous semble bien appliqué ou pas.

Base : à tous (1006 individus)

■ Très bien appliqué ■ Plutôt bien appliqué ■ Plutôt mal appliqué ■ Très mal appliqué ■ Je n'ai pas connaissance de ce droit ■ NSP





...même si certains droits restent encore perçus comme appliqués seulement dans une minorité des cas

Q6. Je vais vous citer différents droits qui s'appliquent aux malades. Pour chacun d'entre eux, vous me direz s'il vous semble bien appliqué ou pas.

Base : à tous (1006 individus)

■ Tout bien appliqué
 ■ Plutôt bien appliqué
 ■ Plutôt mal appliqué
 ■ Très mal appliqué
 ■ Je n'ai pas connaissance de ce droit
 ■ NSP

ST Bien
appliqué

ST Mal
appliqué

Rappel 2013
ST Bien
appliqué

A accéder à son dossier médical **55%**



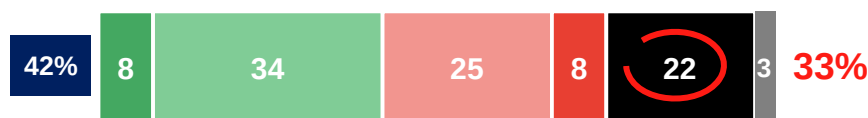
45% ↑

A refuser ou interrompre un traitement **52%**



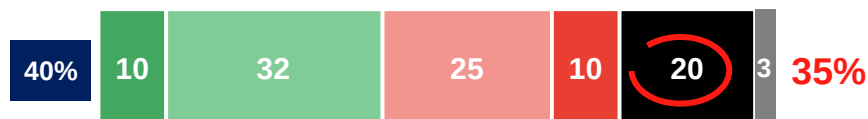
42% ↑

A engager un recours pour une indemnisation en cas de problème grave lié aux soins **42%**



32% ↑

A rédiger des souhaits pour sa fin de vie dans le cas où on ne serait plus en mesure de les exprimer **42%**



30% ↑

22



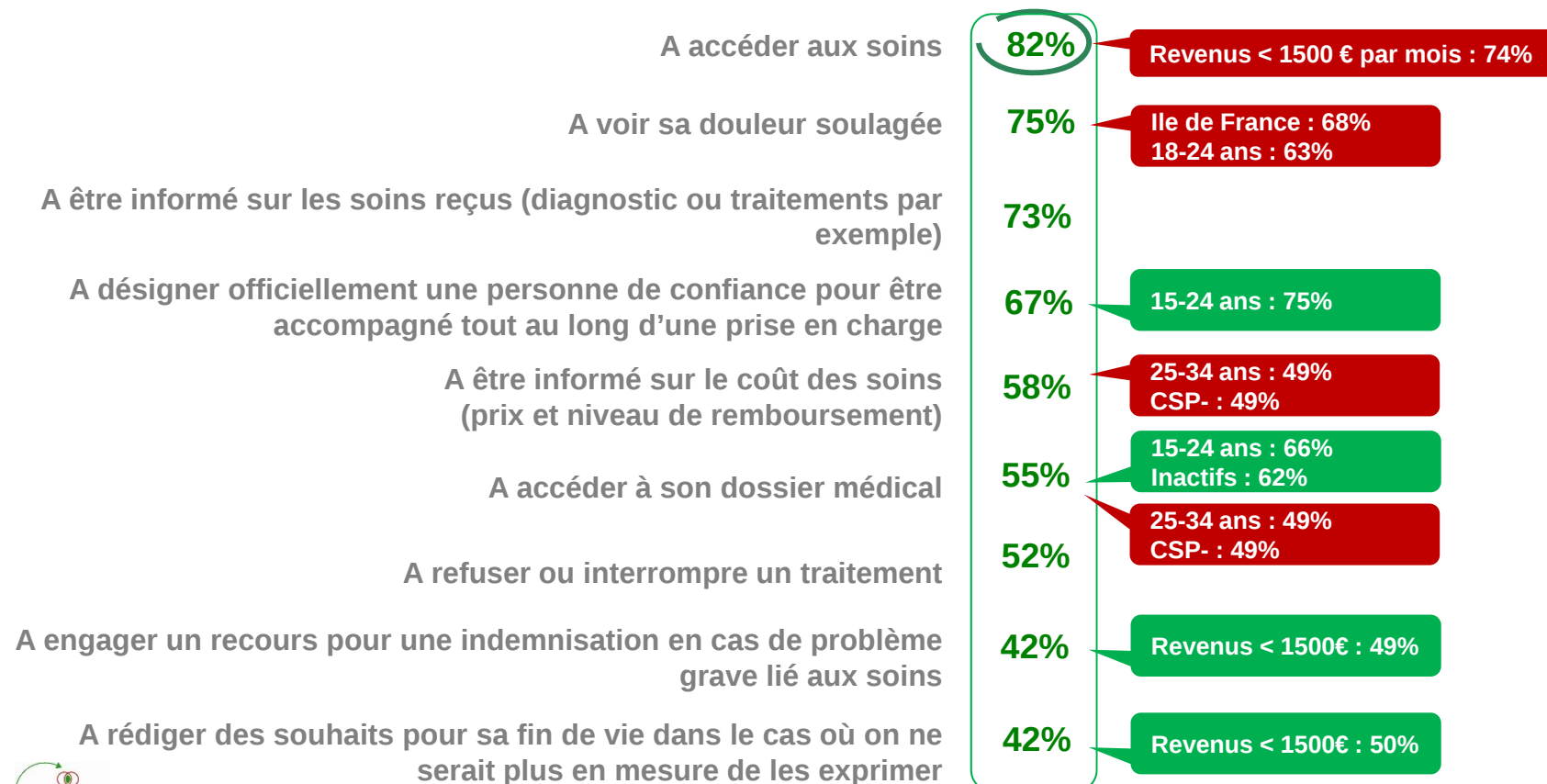
Une application des droits des malades qui progresse également de façon générale

Q6. Je vais vous citer différents droits qui s'appliquent aux malades. Pour chacun d'entre eux, vous me direz s'il vous semble bien appliqué ou pas.

Base : à tous (1006 individus)

■ Très bien appliqué ■ Plutôt bien appliqué ■ Plutôt mal appliqué ■ Très mal appliqué ■ Je n'ai pas connaissance de ce droit ■ NSP

ST Bien appliqué



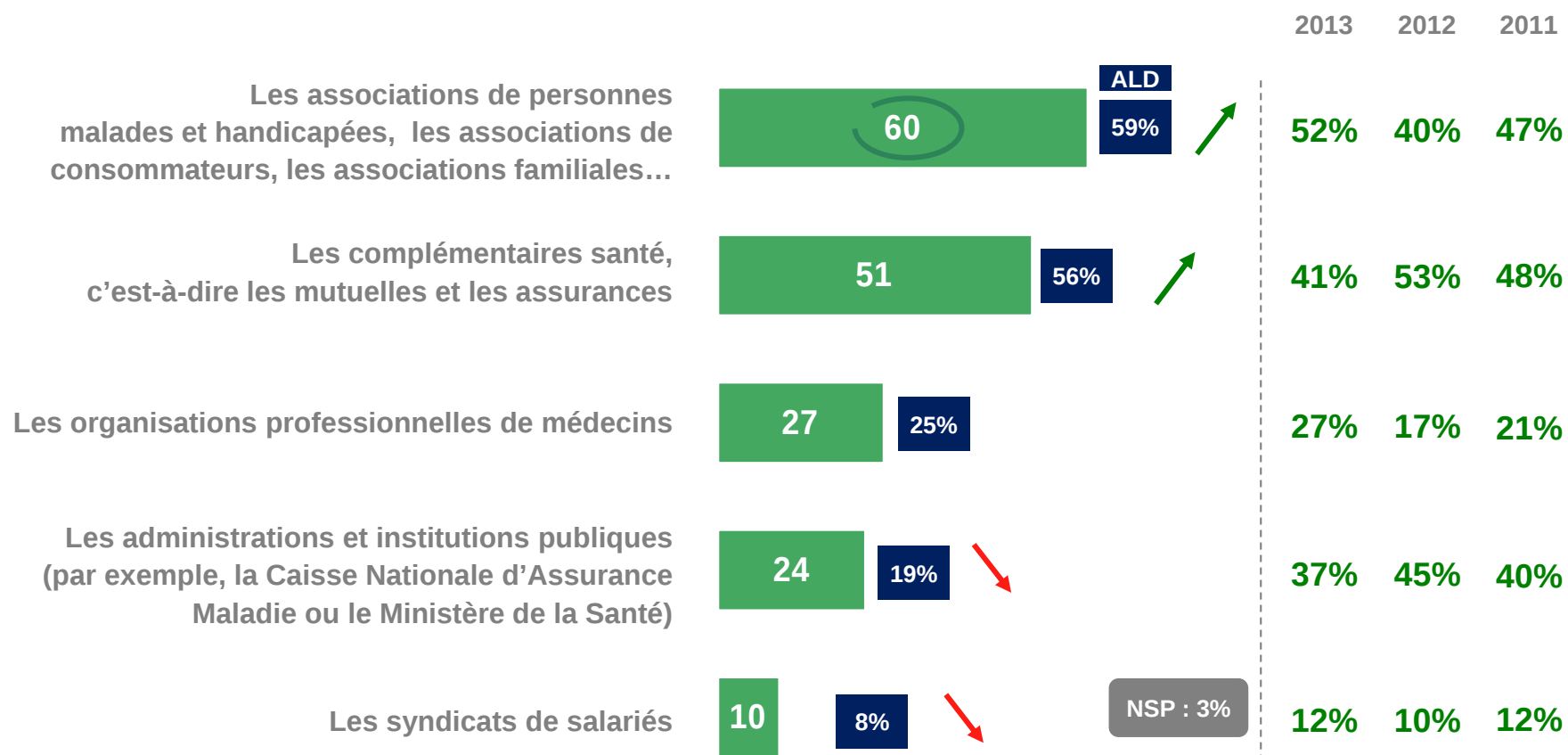


Les associations sont de plus en plus perçues comme les acteurs les plus légitimes pour représenter les intérêts des malades, les administrations sont en fort recul

Q7. Parmi les organisations suivantes, quelles sont les deux qui vous semblent les plus légitimes pour représenter et défendre les intérêts des malades et des usagers du système de santé ?

Base : à tous (1006 individus)

Deux réponses possibles





Les associations sont de plus en plus perçues comme les acteurs les plus légitimes pour représenter les intérêts des malades, les administrations sont en fort recul

Q7. Parmi les organisations suivantes, quelles sont les deux qui vous semblent les plus légitimes pour représenter et défendre les intérêts des malades et des usagers du système de santé ?

Base : à tous (1006 individus)

Deux réponses possibles

Les associations de personnes malades et handicapées, les associations de consommateurs, les associations familiales...

60

25-34 ans : 73%
35-49 ans : 66%
Niveau de diplôme $\geq$ Bac : 66%

Les complémentaires santé, c'est-à-dire les mutuelles et les assurances

51

Niveau d'études $<$ Bac : 57%
35 ans et plus : 55%

Les organisations professionnelles de médecins

27

Les administrations et institutions publiques (par exemple, la Caisse Nationale d'Assurance Maladie ou le Ministère de la Santé)

24

Moins de 35 ans : 34%

Les syndicats de salariés

10



4 Les difficultés d'accès au crédit

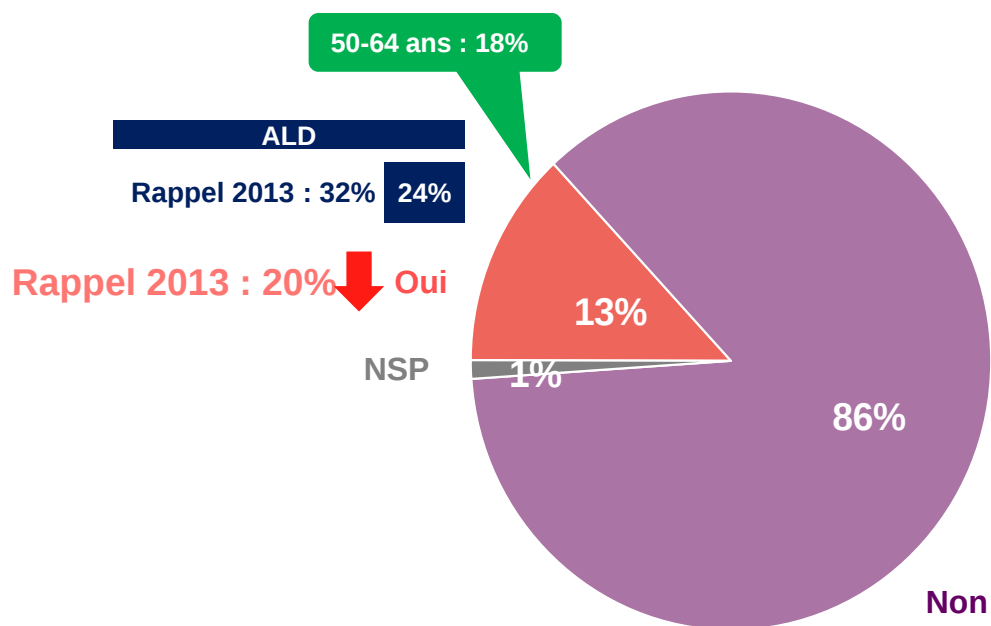


La part de Français ayant été confrontés au refus d'assurance pour raisons de santé est en net recul

Q8. 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 (famille ou amis), avez-vous déjà été confronté à l'une de ces situations dans le cadre de l'accès à un crédit :

Base : à tous (1006 individus)

Le refus d'assurance en raison de l'état de santé ?

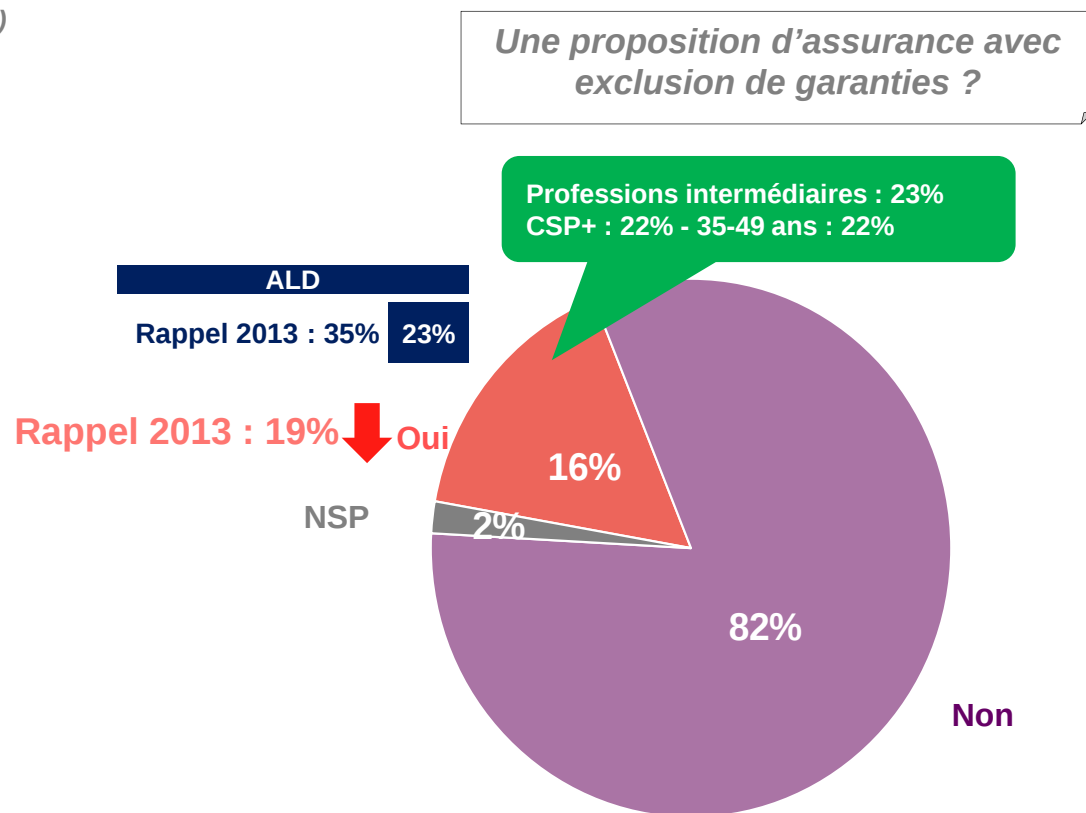




Les propositions d'assurance avec exclusion de garanties semblent être également en recul...

Q8. 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 (famille ou amis), avez-vous déjà été confronté à l'une de ces situations dans le cadre de l'accès à un crédit :

Base : à tous (1006 individus)

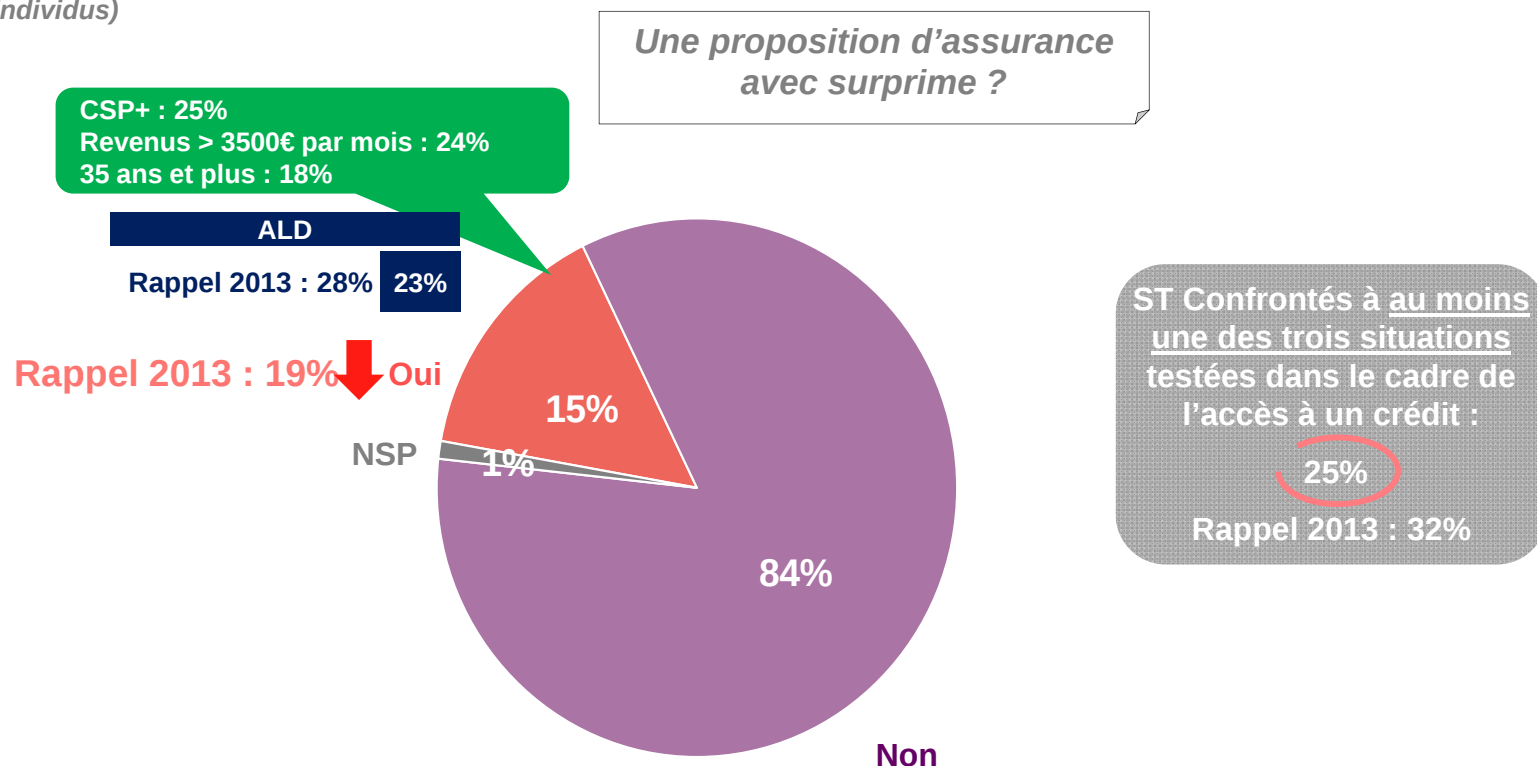




...ainsi que celles avec surprime

Q8. 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 (famille ou amis), avez-vous déjà été confronté à l'une de ces situations dans le cadre de l'accès à un crédit :

Base : à tous (1006 individus)

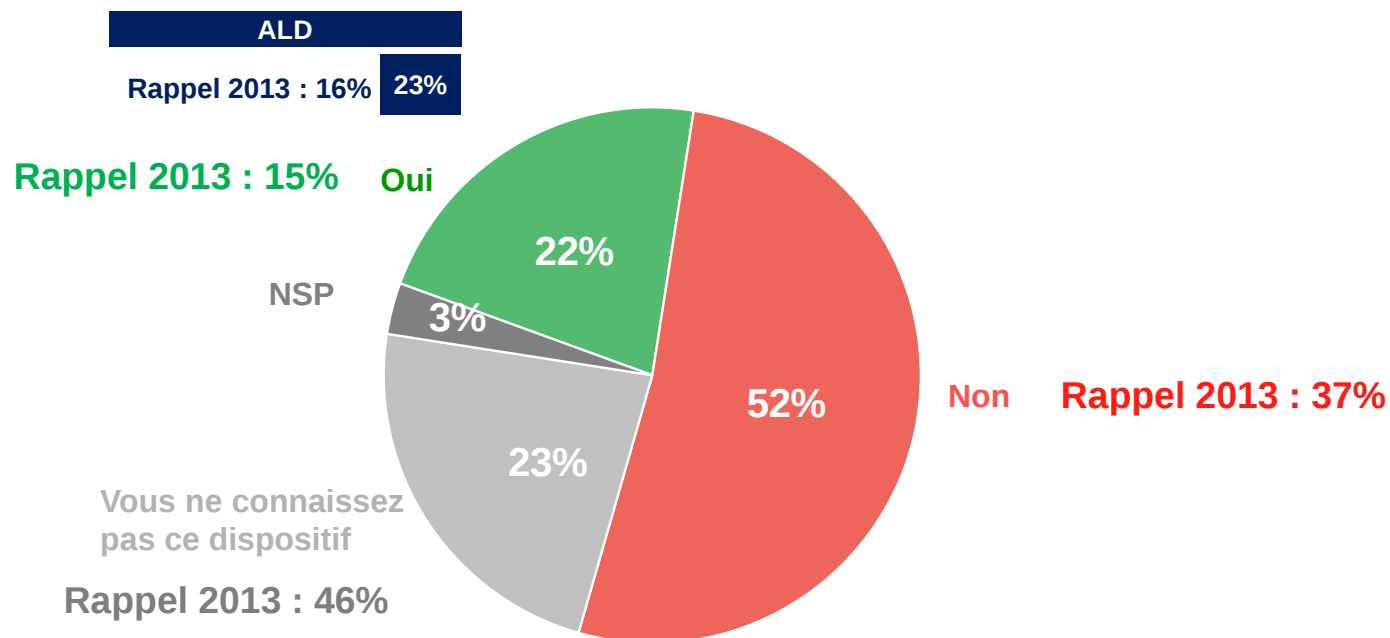




Cette année, le dispositif AERAS est plus connu des personnes ayant été confrontées aux difficultés d'assurance, et davantage de personnes y ont eu recours

Q9. Face à cette(ces) situation(s), le dispositif de la convention AERAS (S'Assurer et emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) vous a-t-il permis, à vous ou à la personne concernée dans votre entourage, d'accéder à un emprunt ?

Base : à ceux qui ont été confrontés à au moins une des 3 situations dans le cadre de l'accès à un crédit (253 individus, soit 25% de l'échantillon)





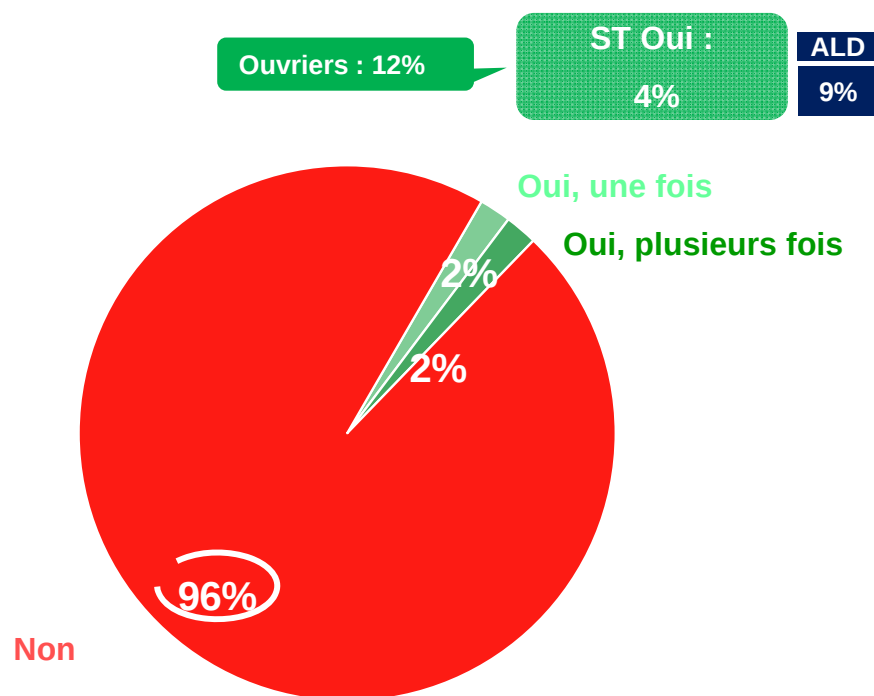
5 Questions thématiques



4% des Français déclarent avoir déjà fait l'objet d'un refus de soin

Q10. Vous personnellement, vous est-il déjà arrivé qu'un professionnel ou un établissement de santé fasse preuve de discrimination en refusant de vous soigner?

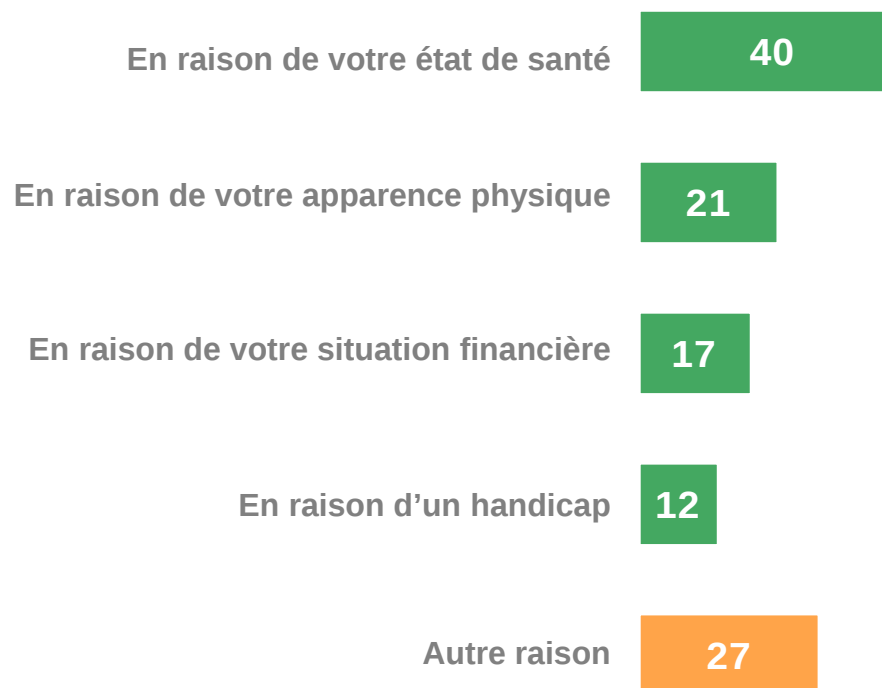
Base : à tous (1006 individus)



Q11. Pour quelle(s) raison(s) le professionnel ou l'établissement de santé a-t-il refusé de vous soigner ?

Base : à ceux qui ont été victime de discrimination (37 individus)*

*Résultats à interpréter avec prudence en raison d'un effectif faible

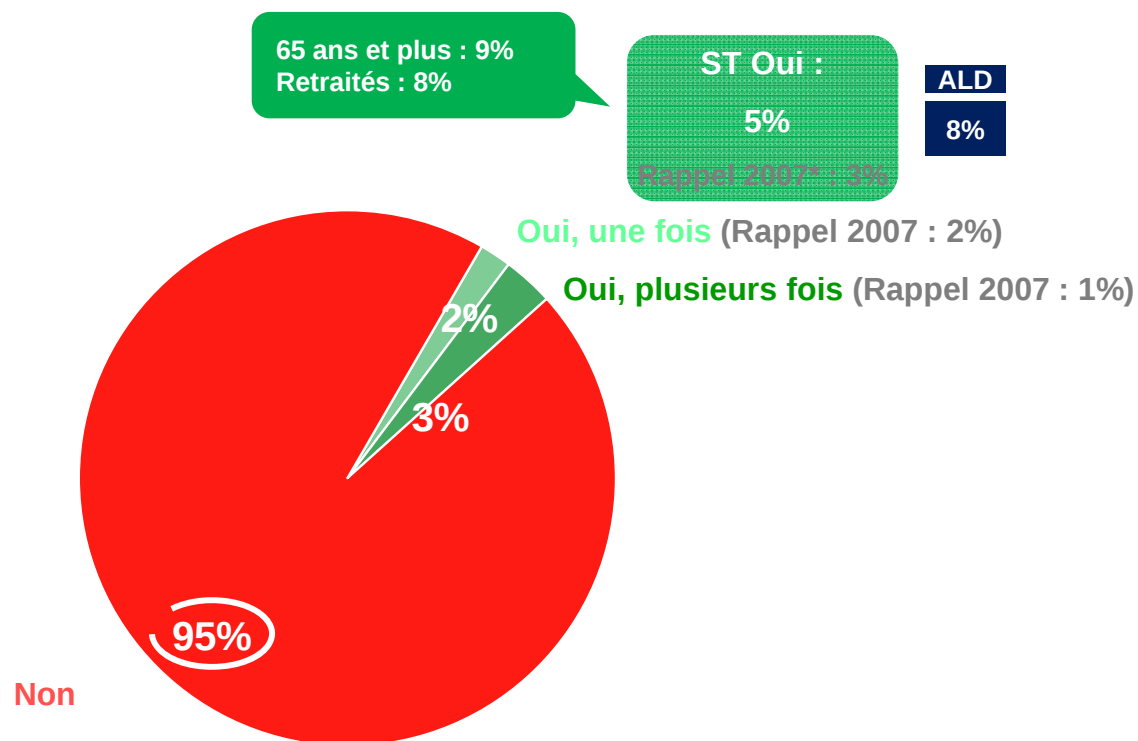




La pratique des « dessous de table » est en progression

Q12. Au cours des trois dernières années, avez-vous été confronté de la part d'un professionnel de santé à une demande de « dessous de table », c'est-à-dire d'une somme en espèce, sans facturation ?

Base : à tous (1006 individus)



* Rappel issu de l'enquête IPSOS/CISS réalisée en octobre 2007



Principaux enseignements



Principaux enseignements (1/5)

- L'institut LH2, sur demande du CISS, a procédé à la reconduction du « baromètre annuel des droits des malades » les 14 et 15 mars 2014, auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 1006 individus interrogés par téléphone. Les principaux enseignements de cette vague sont précisés ci-après.

Un niveau d'information en matière de santé qui progresse cette année

- Les Français se sentent de plus en plus correctement informés en matière de santé. Ils sont ainsi plus de 9 sur 10 à déclarer être bien informés concernant leur état de santé et les soins et traitements qui y sont liés (92%, +7 points par rapport à l'an passé). En matière de prévention, une part semblable de Français (91%) répondent également qu'ils jugent être bien au fait des « bons gestes à adopter pour être en bonne santé ».
- Environ 8 personnes sur 10 estiment aussi avoir les bonnes informations au sujet de leur parcours de soins et leur orientation dans le système de santé (85%, +7), la qualité des soins dans les établissements de santé (83%, +7) et le coût de leurs soins et médicaments et leur prise en charge (79%, +10).
- Malgré la hausse globale du degré de connaissance des Français en matière de santé, la connaissance des recours et des démarches à effectuer en cas de problème grave lié à leur soins est moins répandue (70%, +15), de même que celle concernant les modalités d'accès à leur dossier médical (65%, +5). L'information sur les démarches pratiques en matière de santé peut donc être encore améliorée.
- De façon globale, on observe que les personnes âgées se déclarent être les plus savants en matière d'information concernant leur expérience de santé, à l'inverse des moins de 35 ans. Pour des raisons certainement semblables, qui tiennent sans doute à la plus grande expérience du système de santé qu'ils ont, les personnes atteintes d'une affection longue durée se sentent également mieux informées que la moyenne des Français.

La notoriété des commissions de recours demeure en revanche stable

- 35% des Français déclarent avoir déjà entendu parler des CRCI, une évolution de 2 points par rapport à l'an passé, tandis que la notoriété des CRUQPC reste faible, malgré une légère hausse (15%, +3). La possibilité d'être défendu et représenté à l'hôpital ou à la sécurité sociale par une association d'usagers est connue d'un tiers des Français (33% et 39% des personnes atteintes d'une ALD).



Principaux enseignements (2/5)

Internet, une source d'informations dont l'intérêt perçu est croissant...

- Une part croissante de Français perçoivent l'intérêt des informations disponibles sur Internet en matière de santé. Ils sont ainsi 57% (+4) à être d'accord avec l'idée que ces informations permettent d'être mieux informé pour dialoguer avec le médecin. Ils sont également une majorité (53%) à considérer que les témoignages et échanges avec d'autres patients peuvent constituer un soutien psychologique (une opinion qui n'est partagée que par une minorité au sein des personnes avec les plus hauts revenus : 43% des personnes ayant un revenu supérieur à 3500€ par mois et 41% des CSP+).
- En revanche, les Français demeurent une minorité, cependant en croissance, à considérer que les informations disponibles sur la toile permettent de contester l'avis de leur médecin (38%, +5) ou encore de se soigner seul dans certains cas par autodiagnostic ou automédication (31%, +8). Dans ce dernier cas, les personnes atteintes d'une affection longue durée sont significativement moins nombreuses à être d'accord avec cette idée de l'autodiagnostic (22%).

...mais dont les prestations de santé en ligne suscitent toujours des soupçons...

- Si les Français sont divisés sur l'utilité des services de santé sur Internet, comme par exemple la consultation de médecins en ligne ou les carnets de santé électroniques (48% jugent utiles ces services, 49% inutiles – les personnes atteintes d'une ALD ne sont que 42% à les juger utiles), ils restent en revanche majoritairement unis quant au doute sur leur fiabilité. Seulement 1/3 des Français estiment que ces services de santé sont sécurisés en matière de protection des données (33%, une part en légère hausse de 3 points depuis 2013), ils n'inspirent confiance qu'à ¼ (25%, +1) et seuls 1 sur 10 (9%) estiment qu'ils peuvent remplacer les services de santé traditionnels (+3). Notons ici que les personnes atteintes d'une ALD sont encore moins confiantes que l'ensemble des Français. Notons que les personnes les plus jeunes, en phase avec leur plus grande pratique d'Internet, sont les plus favorables à ces services en ligne.



Principaux enseignements (3/5)

...et qui reste peu utilisé pour choisir un professionnel de santé

- En matière de conseil pour choisir un professionnel ou un établissement de santé, le corps médical conserve le quasi-monopole de la confiance des Français, loin devant Internet. Ils ne sont ainsi que 3% à chercher en premier des renseignements sur Internet, quand ils sont 86% (+6) à demander d'abord conseil à leur médecin traitant (79% des cas, +8), un médecin spécialiste (5%, -3) ou à leur pharmacien (2%, +1). Les membres de la famille, amis ou collègues arrivent dans une très lointaine deuxième position (9%, -6).
- Au global, la quasi-totalité des Français (97%) déclarent qu'ils demanderaient conseil à un membre du corps médical, et à l'écrasante majorité à leur médecin traitant (94%).

Une connaissance des droits des malades en forte progression

- L'ignorance des droits des malades recule de manière importante cette année. Ils sont ainsi entre 75% et 95% à connaître la dizaine de droits testés dans cette étude, allant du droit à accéder à des soins (1^{er} droit connu à 95%) au droit d'engager des recours pour une indemnisation en cas de problème grave lié aux soins (le moins connu avec 75% de notoriété). Les évolutions les plus spectaculaires cette année touchent le droit à désigner officiellement une personne de confiance pour être accompagné tout au long d'une prise en charge (83% de notoriété, +11 depuis 2013) et celui de rédiger ses souhaits pour sa fin de vie dans le cas où on ne serait plus en mesure de les exprimer (80%, +11 également). Il est intéressant de noter que les personnes atteintes d'une affection longue durée ne sont ni plus ni moins informées concernant ces droits que l'ensemble des Français.

Leur application progresse également même si ceux relatifs à la fin de vie notamment semblent être appliqués dans une minorité des cas

- Si 3 droits sont perçus comme étant appliqués par 3 répondants sur 4 - accès aux soins (82%, +5), douleur soulagée (75%, +10), information sur les soins reçus (73%, +9) – 2 ne sont jugés appliqués que par une minorité de Français. Il s'agit des moins connus que sont le droit d'engager un recours pour une indemnisation en cas de problème grave lié aux soins (42%, en hausse cependant de 10 points en un an) et le droit de rédiger des souhaits pour sa fin de vie dans le cas où on ne serait plus en mesure de les exprimer (42%, +12 depuis 2013).



Principaux enseignements (4/5)

- Le droit à refuser un traitement (52%, +10) ainsi que celui d'accéder à son dossier médical (55%, +10) sont également de plus en plus appliqués selon les Français, même si une part importante considère encore qu'ils ne le sont pas.

Les associations : les 1^{ers} porte-paroles des malades et des usagers du système de santé

- Les associations de personnes malades et handicapées, les associations de consommateurs, les associations familiales sont jugées les plus légitimes pour représenter les usagers du système de santé, selon les Français. Elles sont citées par 60% (+8) devant les complémentaires santé, également citées par une majorité des répondants (51%, +10).
- Les administrations et institutions publiques connaissent une forte baisse (24%, -13) et cèdent la troisième place aux organisations professionnelles de médecins (27%, stable). Il s'agit du plus bas niveau observé depuis 2011.
- On note que les associations sont davantage citées par les personnes les plus jeunes (73% des 25-34 ans) et les plus diplômées (66% des personnes titulaires du bac) tandis que les complémentaires santé sont davantage citées par les personnes plus âgées (55% des 35 ans et plus) et moins diplômées (57% des personnes n'ayant pas le bac).

Des difficultés d'accès au crédit en recul...

- Cette année, 25% des personnes interrogées ont déclaré qu'elles-mêmes ou un de leur proche avaient été confrontés à une situation de discrimination face au crédit, un score en baisse de 7 points par rapport à l'an passé.
- Dans le détail, 13% déclarent qu'elles (ou un de leur proche) ont été confrontés à un refus d'assurance en raison de l'état de santé (-7 par rapport à 2013). Cette baisse s'observe également pour les personnes souffrant d'une affection longue durée (24%, -8)
- 16% (-3) ont été confrontés à une proposition d'assurance avec exclusion de garanties. La baisse est très importante auprès des personnes atteintes d'une ALD (23%, -12).



Principaux enseignements (5/5)

- Enfin, 15% déclarent avoir subi une proposition d'assurance avec surprime (-4), une part plus importante au sein des CSP+ (25%).
- Face à ces situations, les personnes disent avoir eu plus souvent recours que par le passé à la convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) qui connaît un bond de notoriété (de 52% à 74% de notoriété auprès des personnes ayant été confrontées à une situation difficile d'accès au crédit). 22% (+7) des Français concernés par cette situation déclarent que le recours à cette convention leur a permis (à eux ou à leur proche) d'accéder à un emprunt. Cette proportion est de 23% pour les personnes atteintes d'une ALD (+7 également).

Des situations de discrimination qui persistent cependant dans les soins

- 4% des Français déclarent qu'il leur est déjà arrivé qu'un professionnel ou un établissement de santé refuse de les soigner, une part qui atteint 9% parmi les malades atteints d'une affection longue durée et 12% parmi les ouvriers.
- Paradoxalement, parmi les premières raisons ressenties comme la cause de ce refus de soin, les personnes discriminées citent leur état de santé.
- Enfin, notons que 5% des Français ont déjà été confrontés à une demande de « dessous de table » de la part d'un professionnel de santé, contre 3% en 2007. 8% des personnes souffrant d'une affection longue durée sont également dans ce cas.