

VIAVOICE



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

Décembre 2020

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

Tel : +33(0)1 40 54 13 90

Note technique	3
Synthèse des résultats	4
Résultats détaillés	7
I. Déprogrammation et renoncement aux soins	8
II. Accompagnement d'un proche en EHPAD	17
III. Perceptions par rapport au Covid-19	22
IV. Annexe 1 – Questions de tris	26
V. Annexe 2 – Résultats détaillés par publics	32
Principaux enseignements par cible	33
Résultats détaillés	35
<i>Par région</i>	35
<i>Personnes ayant été touchées par la COVID-19</i>	37
<i>Focus seniors, personnes ayant un proche en EHPAD et aidants</i>	39

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

Interviews réalisées en ligne du 23 au 30 novembre 2020 auprès d'un échantillon de 2000 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

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

Synthèse des résultats (1/3)

1. La crise sanitaire actuelle : facteur d'anxiété pour les Français ?

- 57 % des Français déclarent que leur niveau d'anxiété a augmenté depuis l'apparition du Covid-19. Le niveau d'anxiété est plus fort en région parisienne, davantage touchée par le virus lors de la première vague. L'inquiétude de tomber malade ou que l'un de ses proches le soit est également présente (39 % mettent une note entre 8 et 10 concernant cette probabilité).
- Pour autant, les scores concernant l'intention de vaccination traduisent majoritairement une incertitude de la part des Français sur le sujet :
 - Les Français ne sont que 40 % à souhaiter se faire vacciner, avec au delà de ce résultat global, de fortes différences par profil : les seniors (65 ans et plus) et les personnes ayant eu le virus lors du premier confinement sont ainsi respectivement 63 % et 55 % à souhaiter le faire. A l'inverse, les moins de 50 ans sont majoritairement moins enclins à se faire vacciner.
 - Enfin, la moitié (51 %) émet des avis peu tranchés (26 % de « oui, je crois » et 25 % de « non, je ne crois pas ») sur le sujet.

2. La déprogrammation et le renoncement aux soins durant la crise sanitaire

Alors même que 8 Français sur 10 déclarent ne pas avoir été touchés personnellement par la maladie que ce soit lors du premier confinement ou du second, près de la moitié des Français (47 %) ont eu des soins annulés et/ou reportés que ce soit par déprogrammation ou par renoncement depuis le début de la crise sanitaire Covid-19.

Cette absence ou report des soins a pu avoir un impact sur différentes dimensions :

- Le moral et la santé psychologique pour près d'un tiers ;
- La santé physique et la qualité de vie pour plus d'un quart ;
- Mais aussi la confiance accordée au système de soins ou aux professionnels de santé (29 % concernant le système de santé et 21 % pour les médecins).

Synthèse des résultats (2/3)

La déprogrammation : un manque d'information sur l'impact pour la santé et les solutions alternatives

- **Plus d'un tiers des Français déclarent avoir eu leurs soins annulés et/ou décalés par des professionnels de santé (36 %) depuis le début de la crise sanitaire.** Parmi eux, 63 % déclarent avoir reçu des informations concernant la reprogrammation d'un rendez-vous, et 35 % déclarent à l'inverse ne pas en avoir reçu.
- En termes d'impact, les personnes concernées sont 35 % à déclarer que cela a eu un impact sur leur moral et 33 % à déclarer que cela a baissé la confiance qu'ils avaient dans le système de santé.
- Lorsqu'un soin a été déprogrammé, le report de rendez-vous apparaît comme la solution la plus fréquemment proposée pour la moitié des personnes interrogées ayant bénéficiées d'informations sur des solutions alternatives davantage que les rendez-vous dans d'autres établissements (publics, autres spécialistes, cliniques privées...).

Le renoncement aux soins : entre craintes, négligence et difficultés à joindre les professionnels de santé

Un quart des Français déclarent avoir renoncé et/ou annulé des soins de leur propre initiative.

- Et parmi ces derniers, ils sont près de la moitié à déclarer qu'ils avaient peur d'attraper le virus en se rendant sur un site médical (47 %).
- D'autres raisons personnelles apparaissent également, telles que le sentiment que les symptômes ressentis n'étaient pas suffisamment graves pour aller voir un professionnel de santé (43 %) ou bien que cela a permis de décaler une intervention qu'ils n'étaient pas décidés à faire (19 %).
- Enfin, les difficultés à joindre un médecin (15 %) et le manque de places disponibles chez les professionnels de santé (19 %) ont également participé à la décision de renoncement aux soins.

Synthèse des résultats (3/3)

3. Perceptions des Français sur les personnes vivants en EHPAD

Une souffrance liée à l'isolement

- Plus de 8 Français sur 10 déclarent que les personnes en EHPAD ont souffert de l'isolement de leurs proches aussi bien lors du premier confinement (90 %) que du second (81 %). Des perceptions très tranchées (67 % et 42 % de oui tout à fait) et particulièrement parmi les personnes ayant un de leur proche en EHPAD (70 % et 51 %).

Le premier confinement : des difficultés sur l'accès aux soins et la prise en charge

- Concernant l'accès aux soins pour les personnes en EHPAD lors du premier confinement, les Français font état d'opinions très partagées : 53 % des Français pensent qu'ils ont eu un accès aux soins équivalent, tandis que 33 % ne partagent pas cet avis et 14 % ne se prononcent pas.
- Concernant la qualité de prise en charge en revanche ils sont 38 % seulement à déclarer que les personnes en EHPAD ont été prises en charge de la même manière que les autres.
- Sur ces sujets, les perceptions des personnes directement concernées car ayant un proche en EHPAD apparaissent plus positives (+ 3 à 7 points).

Le deuxième confinement : des perceptions plus positives, mais le sentiment d'une différence de traitement qui persiste

- Pour le deuxième confinement, les perceptions sont plus positives : 69 % des Français déclarent que les personnes en EHPAD ont conservé un accès aux soins durant le confinement, et ils sont même 76 % parmi les personnes ayant un proche en EHPAD.
- Cependant, ils ne sont plus que 53 % à penser qu'ils ont bénéficié, au delà de cet accès, d'un traitement équivalent, (57 % pour les personnes connaissant quelqu'un vivant en EHPAD).
- D'ailleurs, plus de la moitié des personnes déclarant avoir un proche en EHPAD qui a été pris en charge médicalement déclare que l'âge a été un facteur déterminant à la fois dans la qualité de prise en charge des soins (57 %) et dans la priorité d'accès aux soins (47 %).

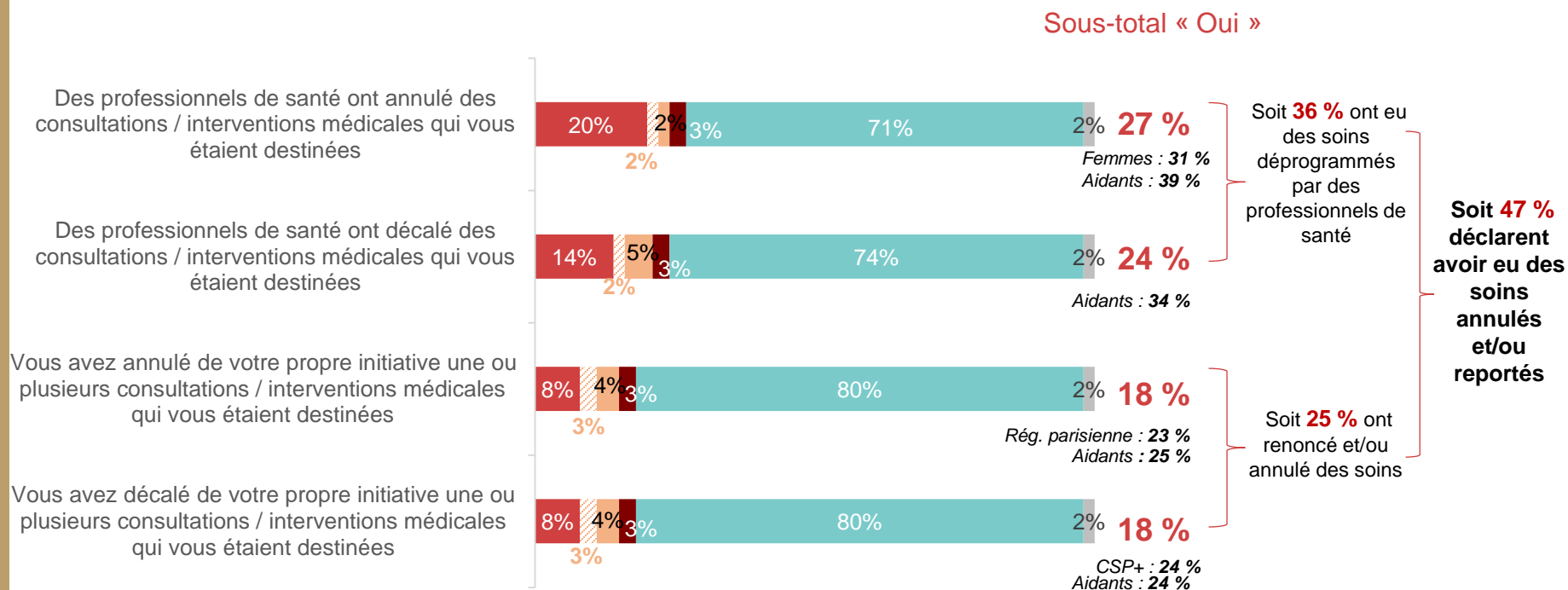
Résultats détaillés

I. Déprogrammation et renoncement aux soins

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 (2000 personnes)



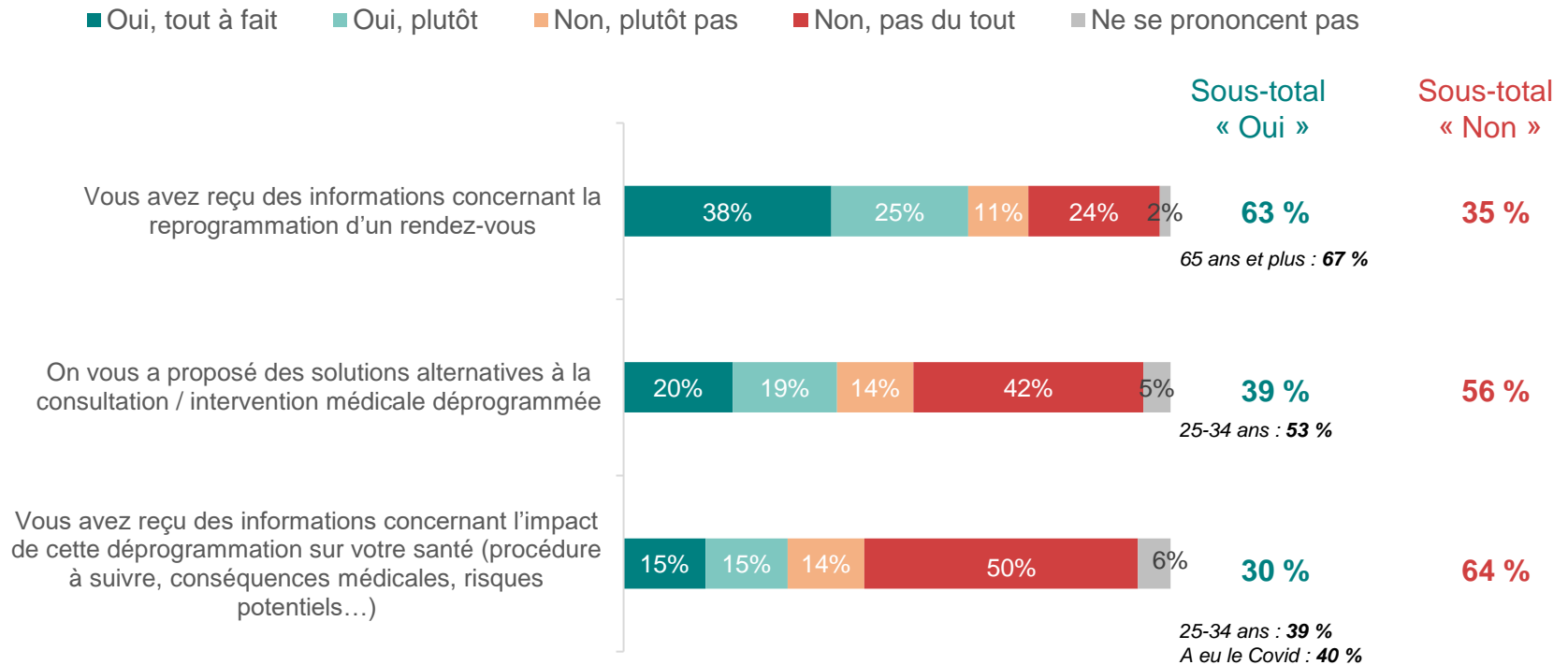
- Un quart des Français environ déclarent que depuis le début de la crise sanitaire des professionnels de santé ont annulé (27 %) ou décalé des rendez-vous médicaux (24 %). Ils sont 18 % à déclarer avoir annulé ou décalé de leur propre initiative une consultation ou intervention médicale, davantage parmi les jeunes.
- Les aidants, les personnes déclarant souffrir d'une pathologie (chronique ou psychique) et celles ayant été touchées par le Covid-19 sont également plus nombreuses à déclarer une annulation ou un décalage de rendez-vous, que ce soit de leur propre initiative ou de la part d'un professionnel de santé.

Informations sur la déprogrammation

Et suite à cette déprogrammation ...

Base : à ceux qui déclarent avoir été déprogrammés (714 personnes)

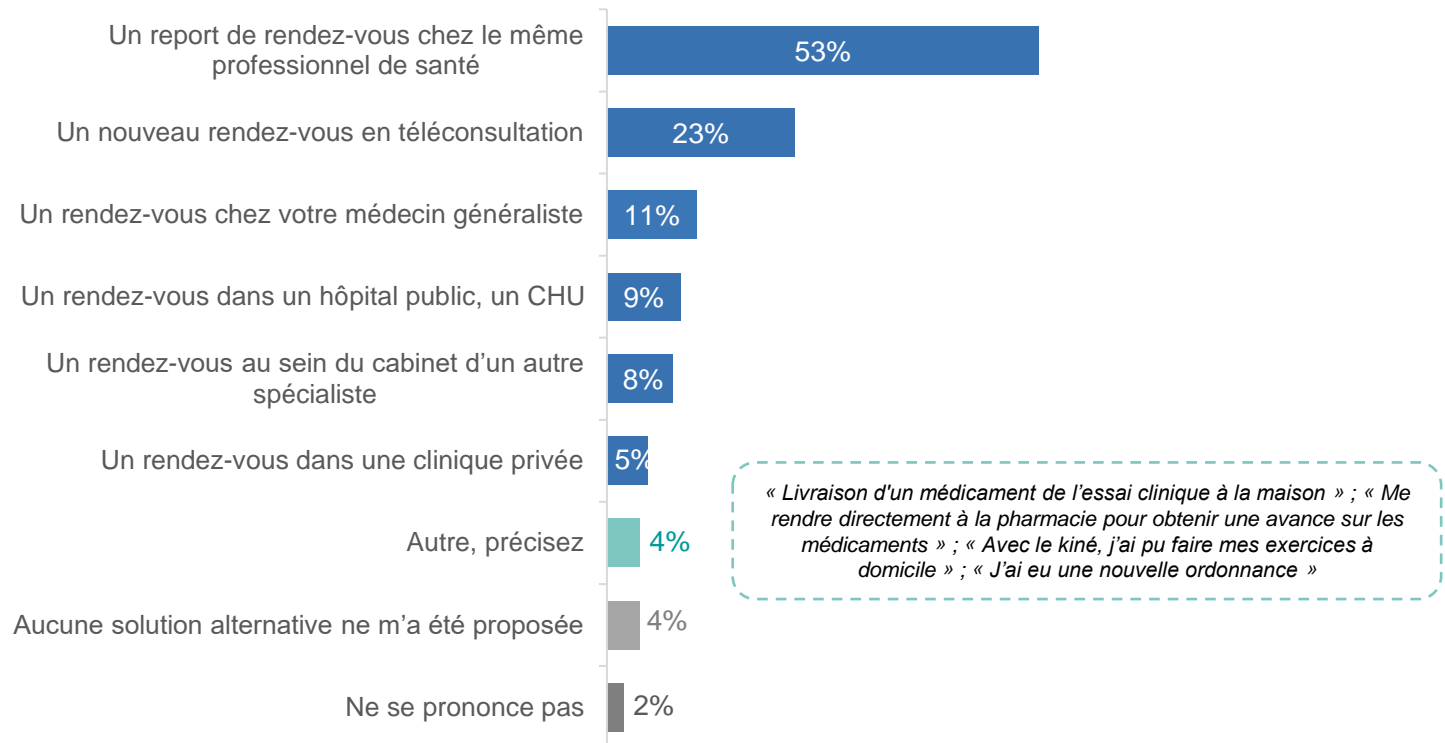
↪ Soit **36 %** des Français ont eu des soins déprogrammés (annulés et/ou décalés) par des professionnels de santé



- Un tiers des personnes ayant été déprogrammé n'a pas reçu d'information concernant la reprogrammation d'un rendez-vous (35 %).
- Pour plus de la moitié d'entre eux, aucune solution alternative n'a été proposée (56 %).
- 30 % a reçu des informations concernant l'impact de la déprogrammation sur sa santé, et plus particulièrement parmi ceux qui déclarent avoir eu le Covid-19.

Lors de la déprogrammation de vos soins, parmi les solutions alternatives suivantes, quelles sont celles qui vous ont été proposées ?

Base : ceux qui ont eu des solutions alternatives (275 personnes)
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %



- Parmi ceux qui ont eu des solutions alternatives, plus de la moitié a eu un report de rendez-vous chez le même professionnel (53 %).

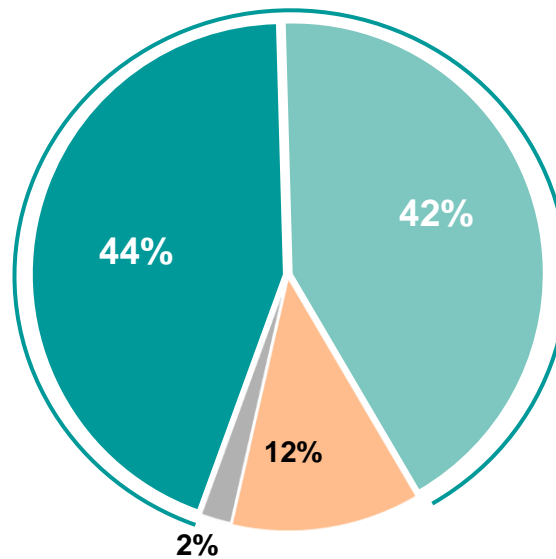
Satisfaction de la prise en charge par un autre spécialiste

Avez-vous été satisfait de la prise en charge chez cet autre praticien/établissement ?

Base : à ceux qui ont eu un rendez-vous avec un autre professionnel/établissement de santé (81 personnes)

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

**Sous-total
« Oui »
86 %**



**Sous-total
« Non »
12 %**

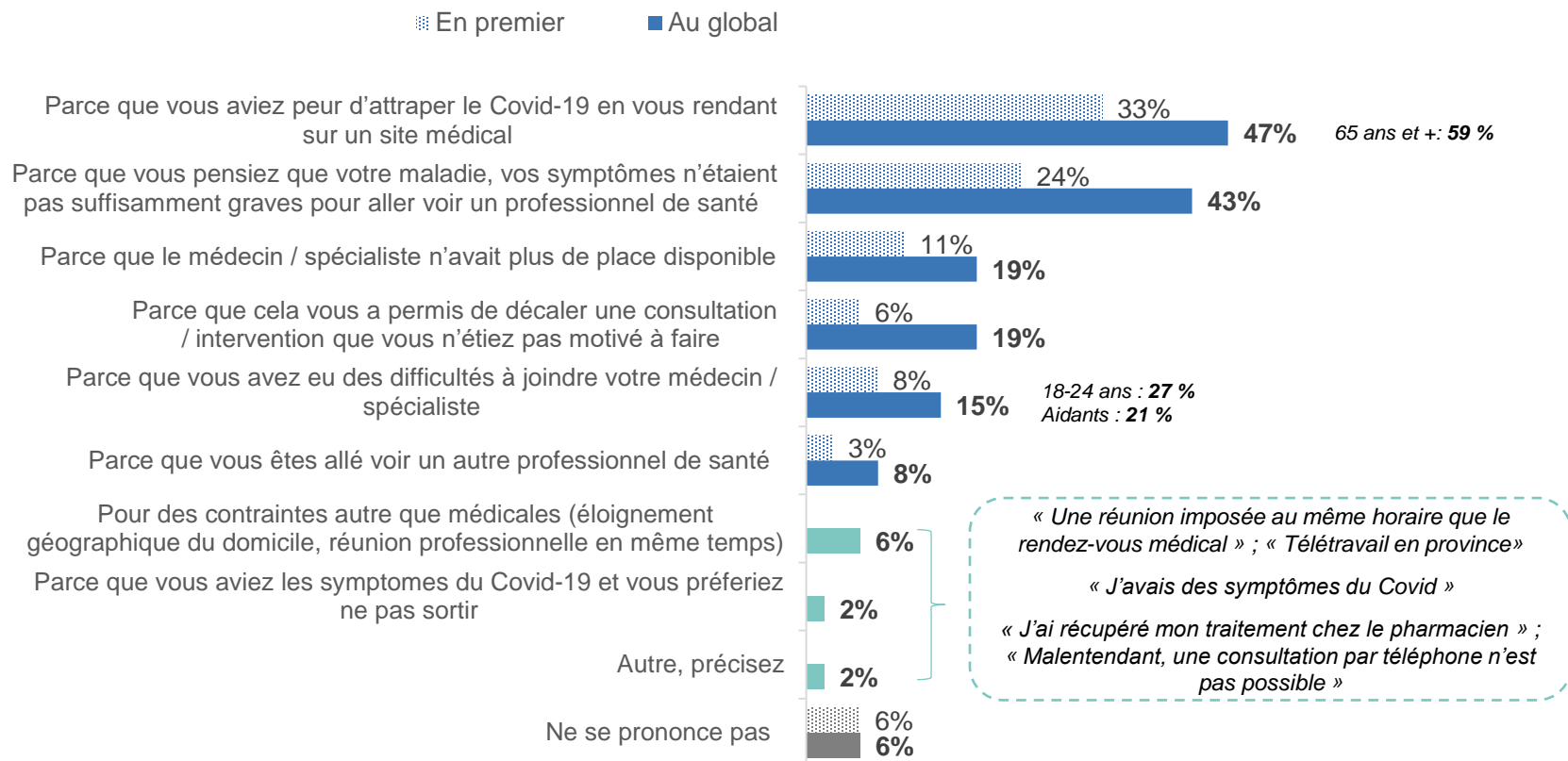
- Plus de 8 personnes sur 10 qui ont été prises en charge par un autre praticien en ont été satisfaites.

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 (498 personnes)
Trois réponses possibles, total supérieur à 100 %

Soit **25 %** des Français ont renoncé et/ou annulé des soins



- Près de la moitié des personnes déclarant avoir renoncé aux soins cite la crainte d'attraper le Covid-19 comme première raison (47 %), un tiers la cite même en premier (33 %). Une raison qui monte à 60 % chez les 65 ans et plus.
- La deuxième raison citée est le sentiment que ces symptômes n'étaient pas suffisamment graves (43 %).

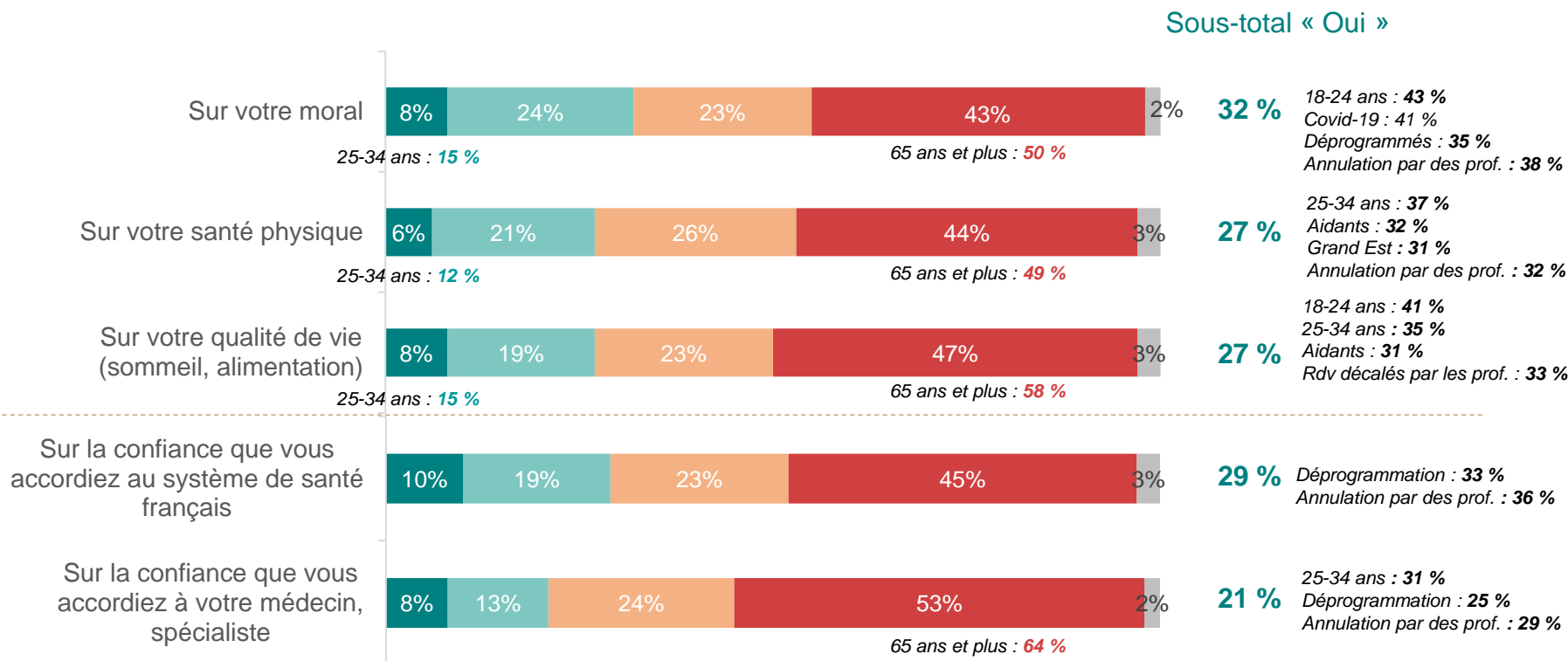
Incidence de la déprogrammation ou du renoncement aux soins

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 (935 personnes)

↳ Soit **47 %** des Français ont eu des soins annulés et/ou reportés que ce soit par déprogrammation ou par renoncement

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



- L'annulation ou le renoncement aux soins a eu des incidences physiques pour plus d'un quart de la population, que ce soit sur la qualité de vie (27 %), la santé (27 %) ou le moral (32 %). Cette incidence se retrouve particulièrement chez les 25-34 ans, les personnes ayant eu le Covid-19, les aidants et celles ayant été déprogrammées.
- Une population senior (+ de 65 ans) moins touchée par l'absence de soins

Conséquences directes de la déprogrammation

Concrètement, quelles ont été les conséquences directes pour vous de la déprogrammation des soins ?

Base : À ceux qui déclarent que la déprogrammation/renoncement aux soins a eu un impact pour eux (361 personnes)
Questions ouvertes, réponses spontanées. Total Supérieur à 100 %

Ne se prononcent pas : 15 %
Autres : 4 %

24 %

Aggravation des symptômes / Dégradation de l'état de santé

« Aggravation de symptômes qui aurait pu être évitée » ; « Être encore plus malade et souffrir plus longtemps » ; « Fracture décelée trop tard » ; « Problèmes de vision pendant cette période d'attente » ; « Douleurs plus intenses »

23 %

Des examens importants qui n'ont pas été réalisés

« Bilan de santé non réalisé » ; « Décalage dans le temps de Rendez-vous » ; « Mes examens n'ont pas eu lieu » ; « Je n'ai pas eu mon intervention chirurgicale programmée » ; « La seconde partie du vaccin qui devait être fait en mars n'a pas eu lieu »

11 %

Un sentiment de déprime et d'anxiété accru

« Déprime » ; « Angoisse et dépression » ; « Inquiétude et peur » ; « Manque de sommeil, stress » ; « Un moral bas » ; « Je suis dépressif » ; « Etat anxieux » ; « Apparition d' anxiété, peur de manquer de suivi ou d'aggravation de la santé »

10 %

Une attente très longue et une impression de perte de temps

« Attente sans date » ; « Pas de rdv avant 4 mois, de l'attente ... » ; « Une attente plus longue dans le diagnostic » ; « J'ai dû attendre plus longtemps » ; « Retard dans les rdv et le diagnostic »

6 %

Un sentiment d'abandon, des doutes et incompréhensions par rapport aux professionnels de santé

« Perte de confiance » ; « De la contrariété, avoir la sensation de ne pas compter » ; « Colère » ; « Se sentir seul » ; « Un manque de considération »

2 %

Des conséquences sur la vie personnelle et professionnelle

« Perte de congés » ; « Mon planning était chargé » ; « Arrêt de travail prolongé » ; « J'étais obligé de prendre l'intervention pendant mon année scolaire et j'ai pas pu travailler pendant 1 semaine »

1%

Recours à des solutions alternatives

« Automédication » ; « J'ai pu m'organiser autrement » ; « J'ai été obligé de recourir à une médecine parallèle » ; « J'ai pris des médicaments pour tenir le coup » ; « Je me suis débrouillée par mes propres moyens »

7 %

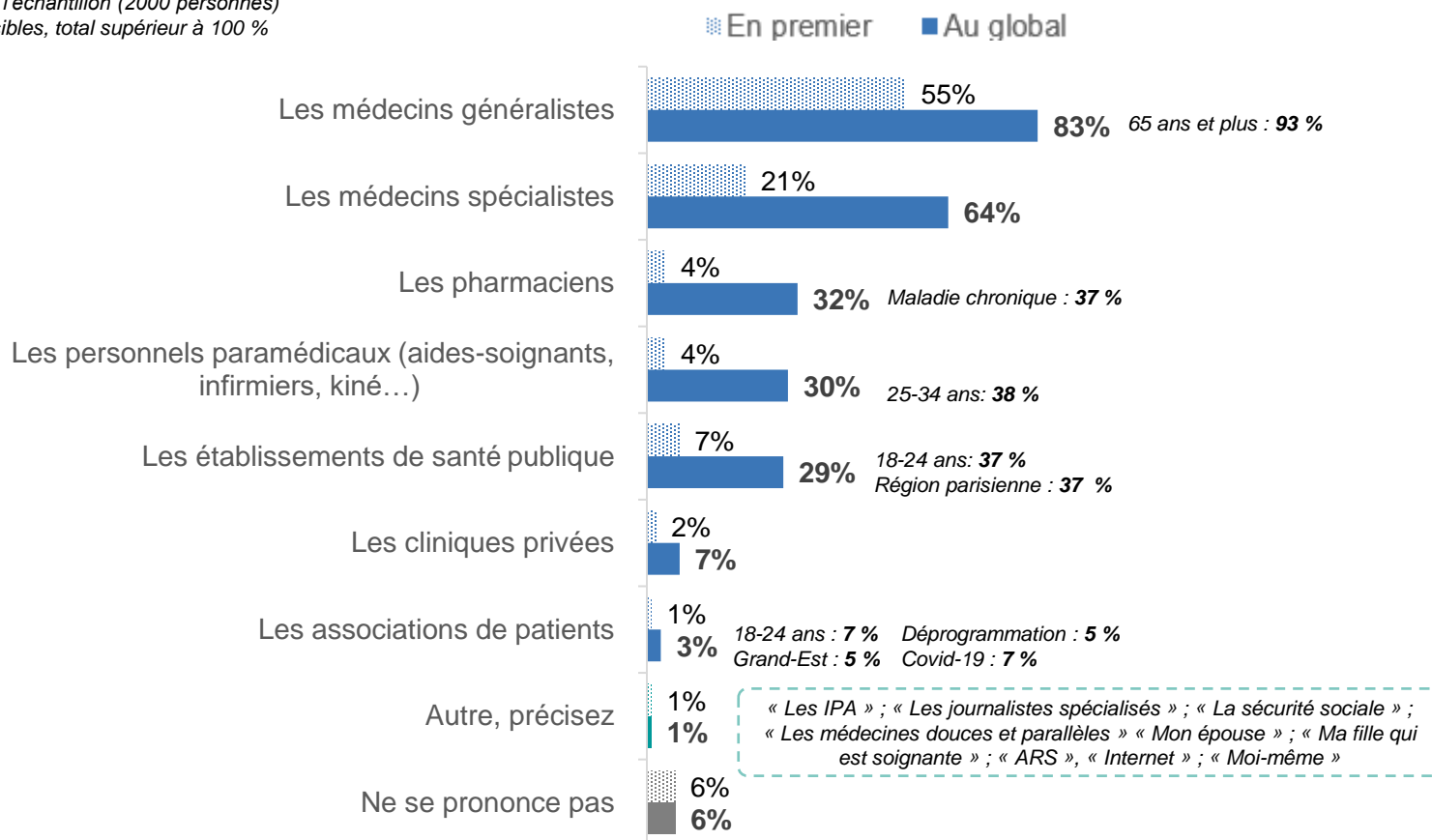
Aucune conséquence

« Aucune » ; « Aucune conséquence, rien d'urgent » ; « Pas de conséquence » ; « Aucune conséquence directe »

Acteurs d'information et d'accompagnement dans le parcours de soin

Selon vous, quels sont les acteurs qui vous semblent les plus légitimes pour vous informer et vous accompagner dans votre parcours de soins ?

Base : ensemble de l'échantillon (2000 personnes)
Trois réponses possibles, total supérieur à 100 %




- Les médecins généralistes restent la première source d'information pour les Français : 83 % des Français partagent cet avis, dont plus de la moitié les citent en premier (55 %). Les médecins spécialistes sont ensuite en deuxième position avec 64 % des citations.
- Viennent ensuite les pharmaciens (32 %), le personnel paramédical (30 %), et les établissements de santé publique (29 %).

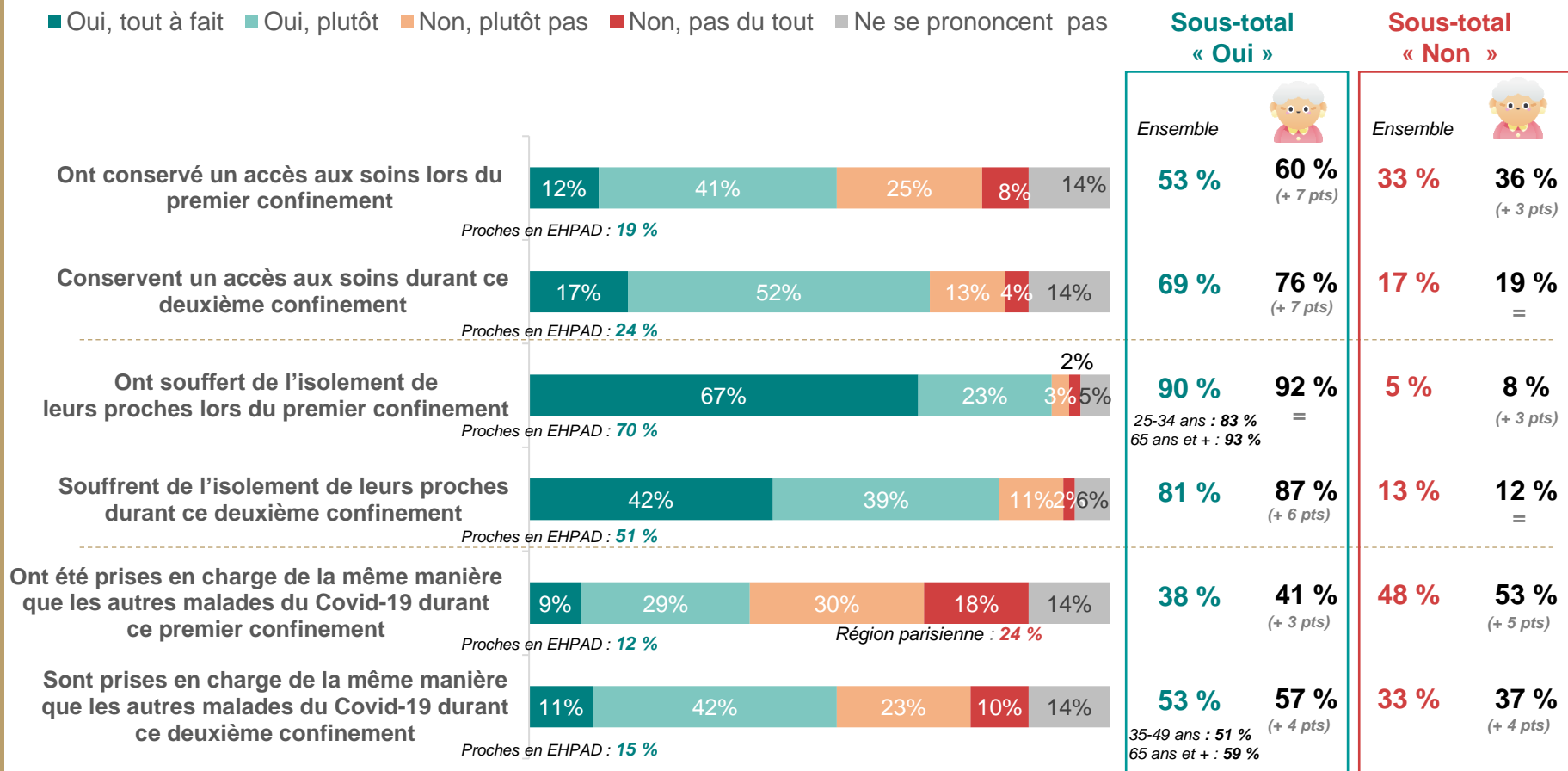
II. Accompagnement d'un proche en EHPAD

De manière générale, avez-vous le sentiment que les personnes en EHPAD...

Base : ensemble de l'échantillon (2000 personnes)

 Personnes ayant un proche en EHPAD

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



- Des perceptions plus positives (+ 3 à 7 points au dessus de la moyenne) et plus tranchées (davantage de « oui, tout à fait ») concernant l'accès aux soins de la part des personnes ayant un proche vivant en EHPAD.
- Les Français s'accordent pour dire que les personnes en EHPAD ont souffert de l'isolement durant le premier confinement.

Nécessité de prise en charge de symptômes

Avez-vous eu, ou l'un de vos proches vivant en EHPAD a-t-il eu, une pathologie ou des symptômes hors Covid-19 qui a nécessité une prise en charge ?



Base : personnes ayant un proche en EHPAD (335 personnes)

! Plusieurs réponses possibles sur le « Oui »

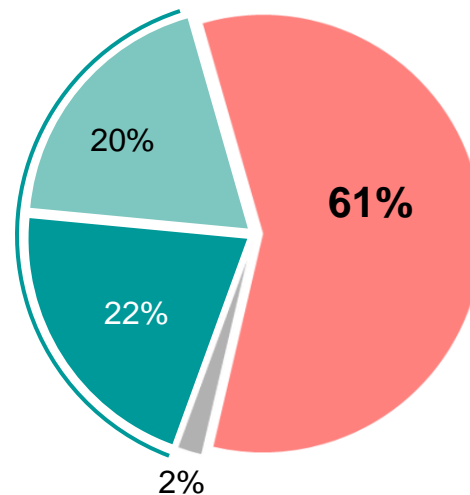
■ Oui, lors du premier confinement

■ Oui, lors du deuxième confinement

■ Non

■ Ne se prononce pas

**Sous-total
« Oui »
37 %**
Aidants : 48 %



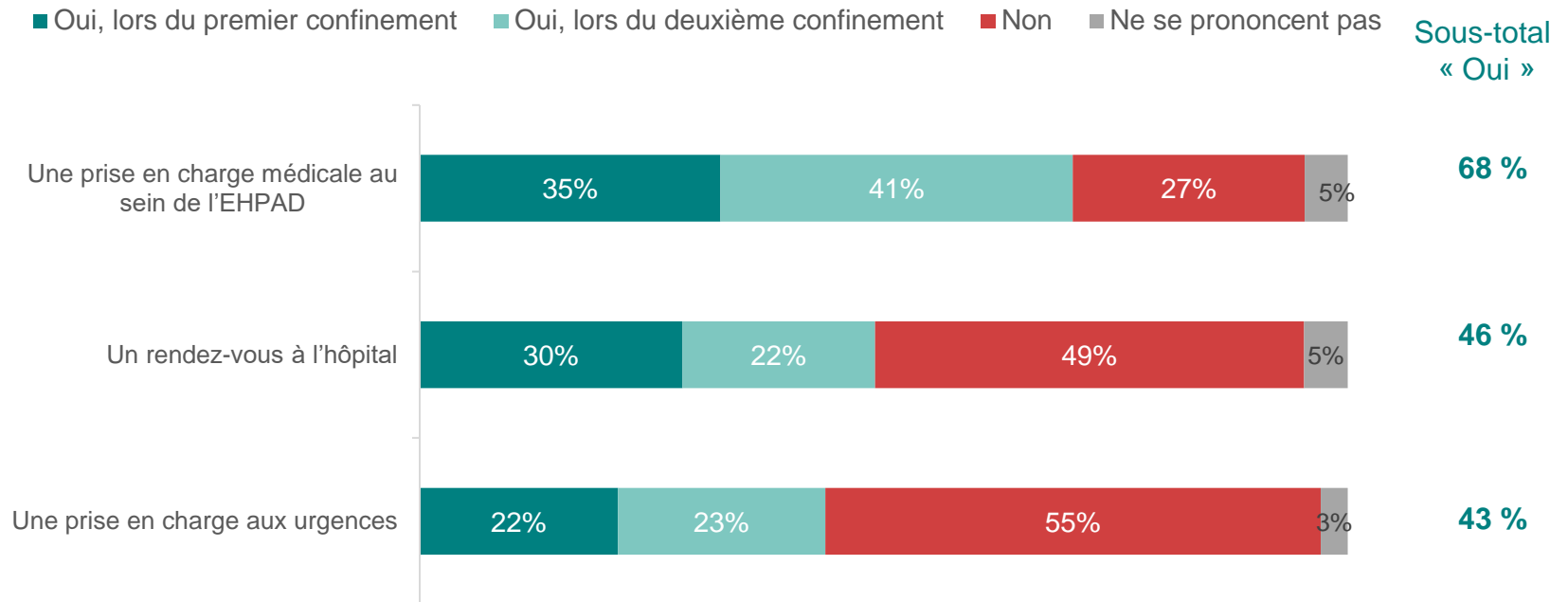
- Parmi ceux qui ont un proche vivant en EHPAD, 37 % déclarent qu'une prise en charge a été nécessaire suite à l'apparition de symptômes.

Cette prise en charge nécessitait-elle ?



Base : à ceux dont un proche a du être pris en charge (123 personnes)

! Plusieurs réponses possibles sur le « Oui »



Autres, précisez :

- Soins, rééducation : lors du 1^{er} et 2^{ème} confinement
- Une petite intervention : lors du 2^{ème} confinement

- 68 % déclarent que la prise en charge de leur proche s'est effectuée au sein de l'EHPAD.

Influence de l'âge sur la prise en charge

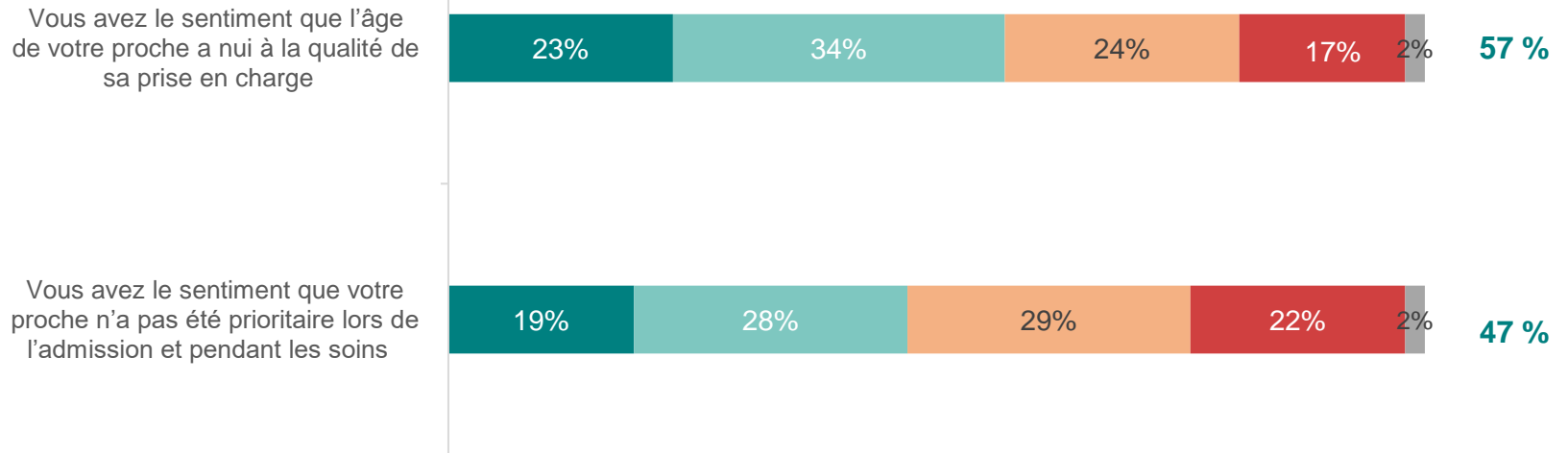
Et diriez-vous que...



Base : à ceux ou ceux dont un proche a du être pris en charge nécessitant un rendez-vous en dehors de l'EHPAD (110 personnes)

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

Sous-total « Oui »



- Parmi ceux qui ont un proche en EHPAD qui a eu des symptômes/une pathologie nécessitant des soins extérieurs à l'EHPAD, plus de la moitié déclare que l'âge a influencé sur la prise en charge (57 %) et la qualité des soins (47 %).

III. Perceptions par rapport au Covid-19

Consentement à la vaccination contre le COVID-19

Si un vaccin contre le COVID-19 était mis sur le marché en France, vous feriez-vous vacciner ?

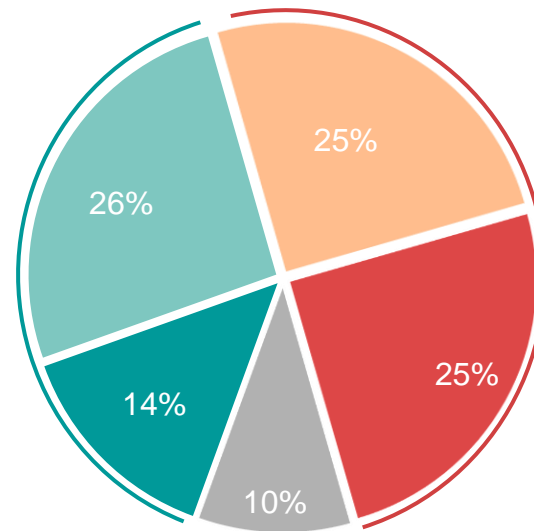
Base : ensemble de l'échantillon (2000 personnes)

■ Oui, j'en suis certain ■ Oui, je crois ■ Non, je ne crois pas ■ Non, pas du tout ■ Ne se prononce pas

**Sous-total
« Oui »
40 %**

65 ans et plus : **63 %**
Grand Est : **43 %**
Proches en EHPAD : **44 %**

Ceux qui ont eu le Covid durant le 1^{er} conf. : **55 %**
Maladie chronique : **53 %**



**Sous-total
« Non »
50 %**

18-24 ans : **64 %**
25-34 ans : **65 %**
35-49 ans : **56 %**

50-64 ans : **52 %**

- La moitié des Français sont contre la vaccination (50 %), un score plus important parmi les moins de 50 ans.
- Des incertitudes fortes : 51 % des Français ont davantage de difficultés à se prononcer sur le sujet (26 % de oui, je crois et 25 % de non je ne crois pas)
- Un taux de ne se prononcent pas élevé (10 %)
- Un sujet très présent dans l'actualité, un score qui est susceptible d'évoluer.

À titre personnel, diriez-vous que votre niveau d'anxiété...

Base : ensemble de l'échantillon (2000 personnes)

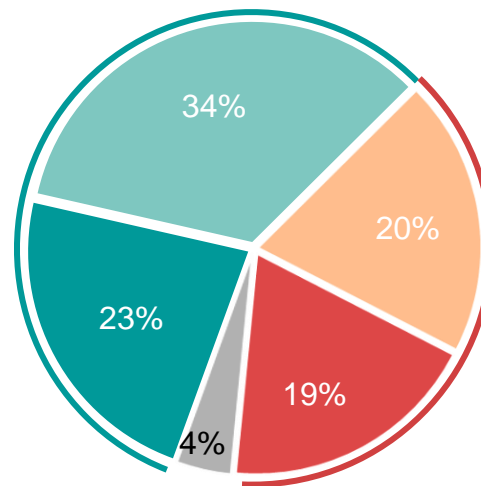
- A beaucoup augmenté depuis l'apparition du Covid-19
- A un peu augmenté depuis l'apparition du Covid-19
- A peu augmenté depuis l'apparition du Covid-19
- N'a pas du tout augmenté depuis l'apparition du Covid-19
- Ne se prononce pas

**Sous-total
« Oui »
57 %**

Femmes : **63 %**
Proches en EHPAD : **64 %**
Aidants : **65 %**

Maladie chronique : **64 %**
Maladie psychique : **72 %**

Région parisienne : **64 %**



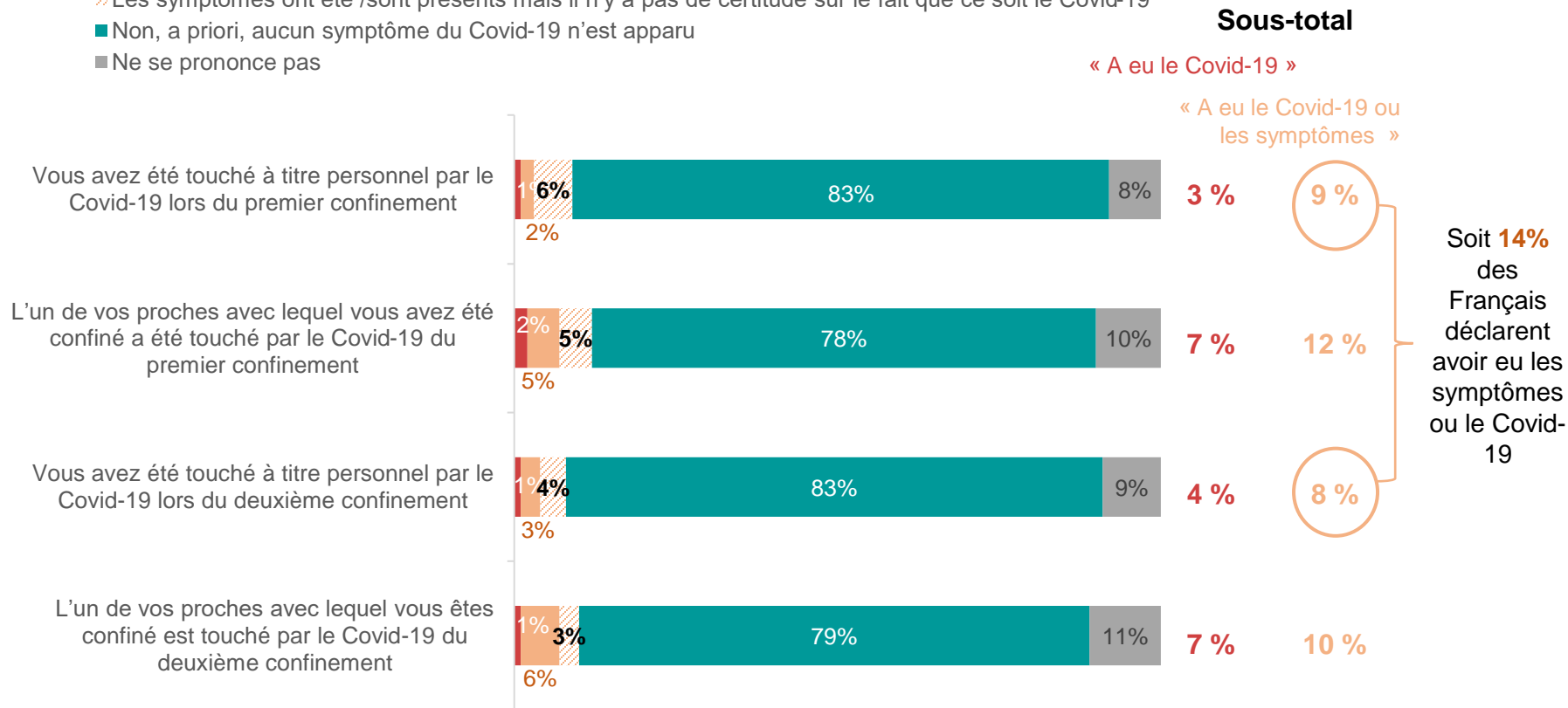
**Sous-total
« Non »
39 %**

- Le niveau d'anxiété lié à la situation actuelle a particulièrement augmenté chez les femmes, les aidants et ceux déclarant souffrir d'une maladie à longue durée.

Et est-ce que...

Base : ensemble de l'échantillon (2000 personnes)

- Oui, et la situation a nécessité une hospitalisation ou une surveillance particulière
- Oui, le diagnostic a été confirmé par un médecin
- ▨ Les symptômes ont été /sont présents mais il n'y a pas de certitude sur le fait que ce soit le Covid-19
- Non, a priori, aucun symptôme du Covid-19 n'est apparu
- Ne se prononce pas

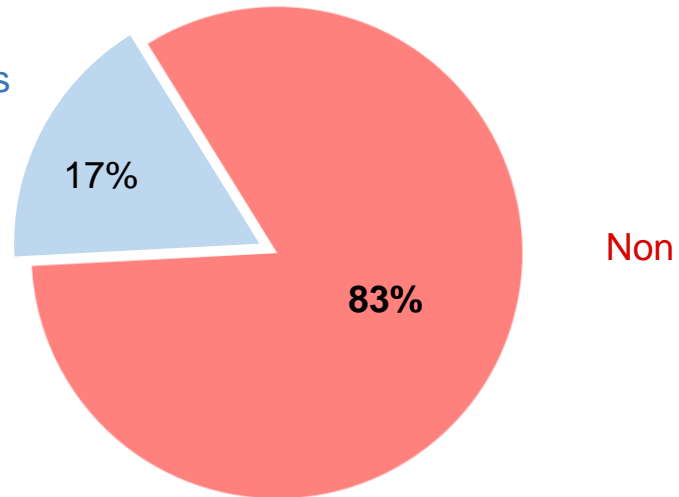


IV. Annexe 1 - Questions de tris

Résidez-vous ou avez-vous un de vos proches qui vit en EHPAD ou en maison de retraite ?

Base : ensemble de l'échantillon (2000 personnes)

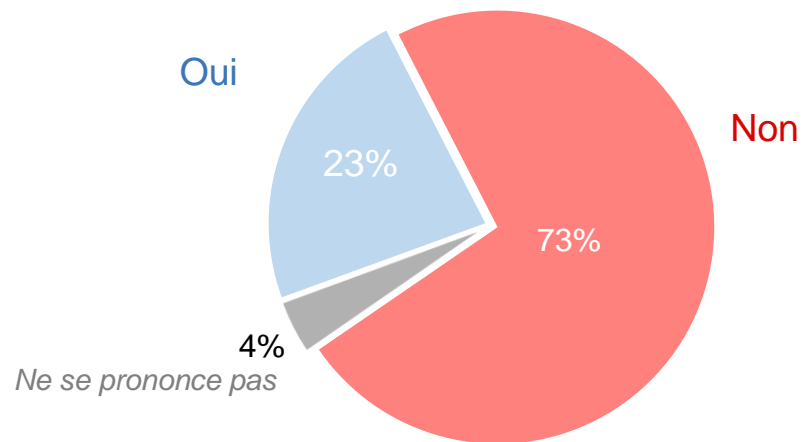
Oui, un de mes proches réside dans un EHPAD ou en maison de retraite



- 17 % des Français déclarent avoir un proche en EHPAD.

Etes-vous aidant, c'est à dire, vous arrive-t-il de venir en aide à un proche en difficulté (à cause de son âge, d'un handicap...), de manière régulière et fréquente pour accomplir tout ou une partie des activités de la vie quotidienne, à titre non professionnel ?

Base : ensemble de l'échantillon (2000 personnes)



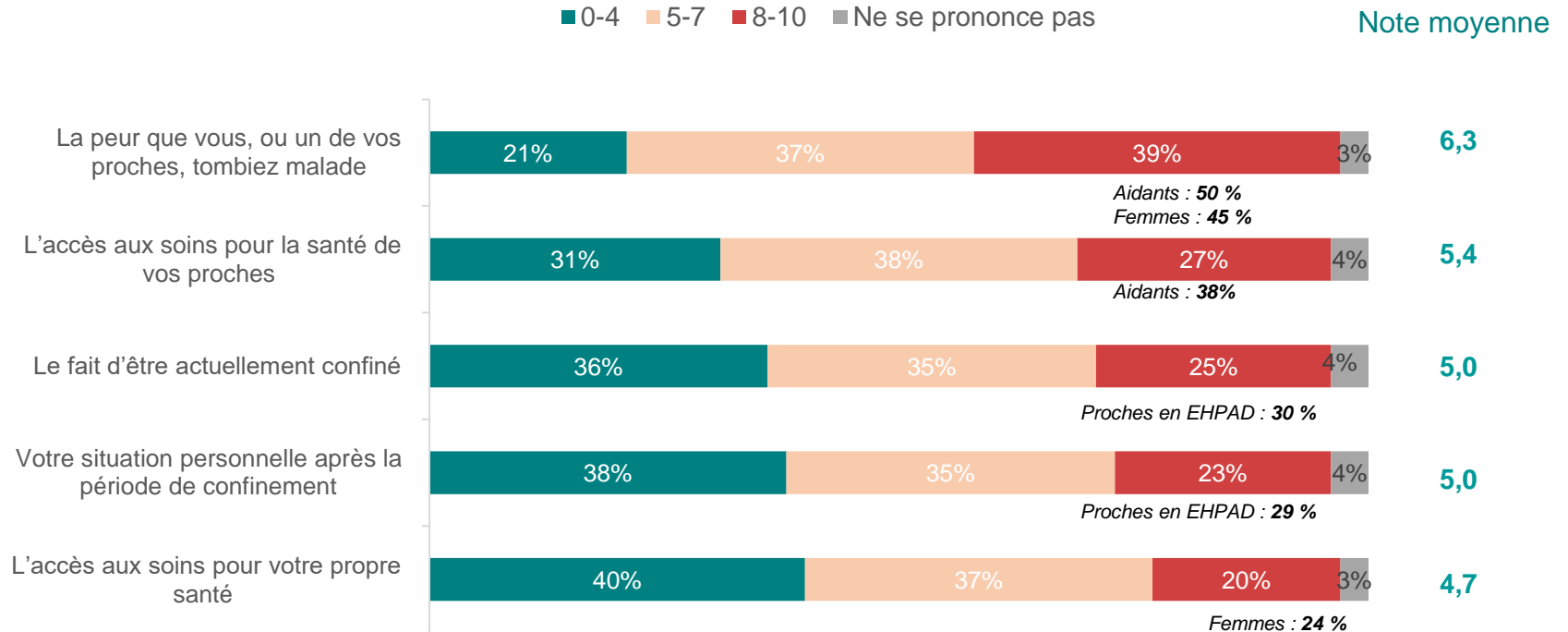
- 23 % des Français déclarent être aidants

Niveau d'inquiétude

Pourriez-vous indiquer votre niveau d'inquiétude concernant les éléments suivants ?

0 signifiant que cet élément ne vous inquiète pas du tout et 10 que vous êtes extrêmement inquiet, les notes intermédiaires vous permettant de nuancer votre jugement.

Base : ensemble de l'échantillon (2000 personnes)

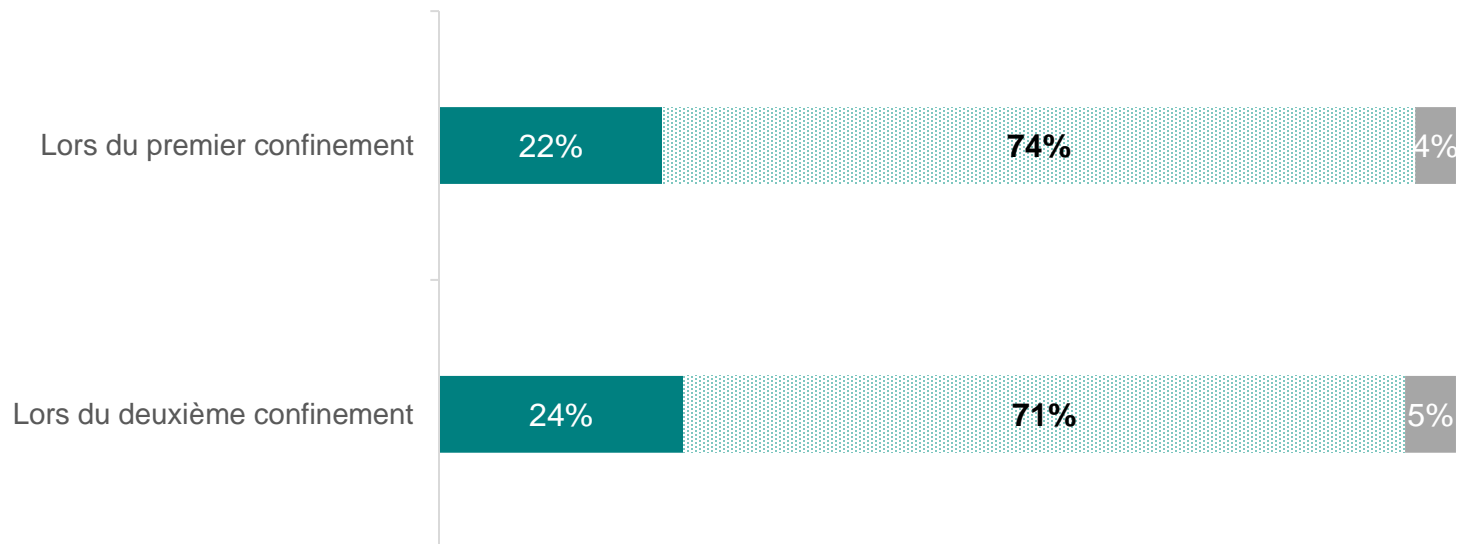


- La première inquiétude, partagée par 39 % des Français est la crainte qu'un de ses proches tombe malade.
- Les aidants et les femmes sont davantage inquiets par la situation que l'ensemble des Français.

Pourriez-vous indiquer votre situation actuelle depuis le début de la période de la pandémie ?

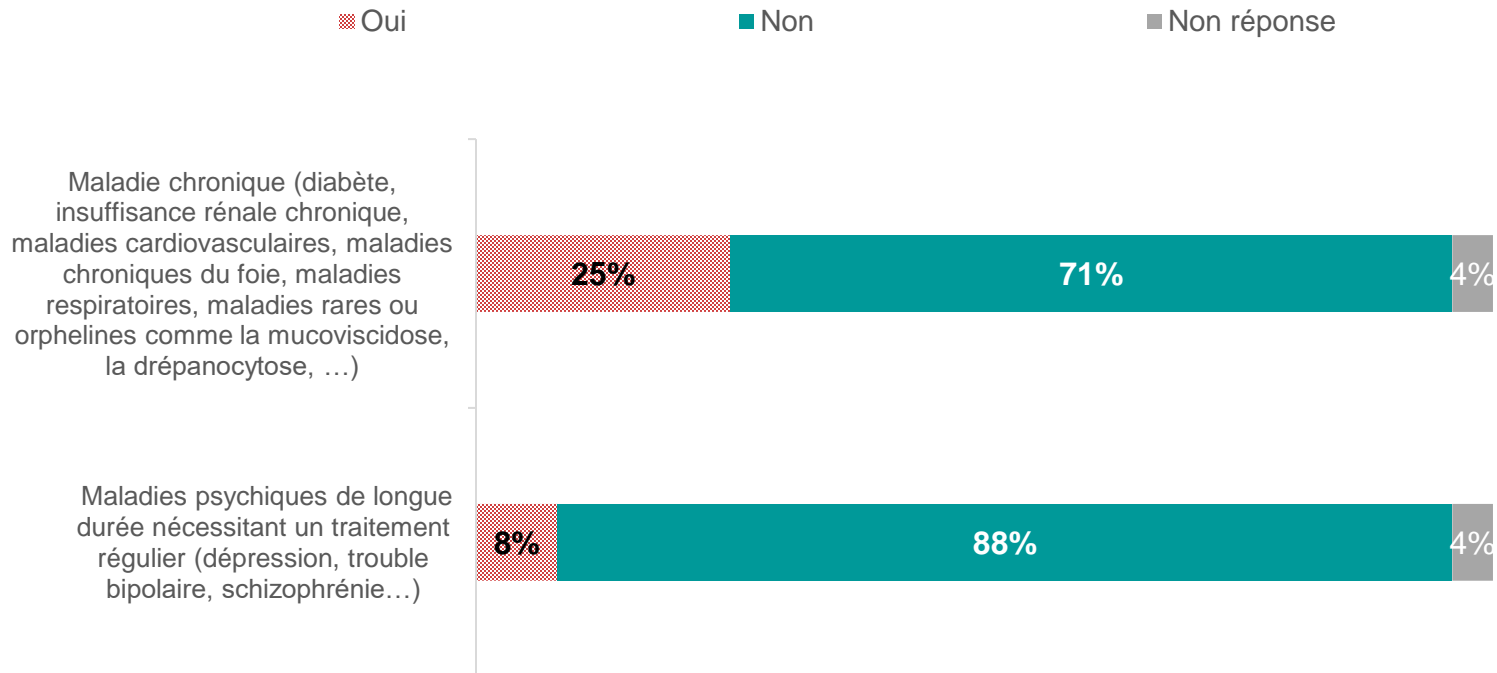
Base : ensemble de l'échantillon (2000 personnes)

■ Vous êtes confiné(e) seul(e) ■ Vous êtes confiné avec des proches (conjoint, amis, famille, colocataires...) ■ Non réponse



Et avez-vous une des pathologies suivantes ?

Base : ensemble de l'échantillon (2000 personnes)



V. Annexe 2 – Résultats détaillés par publics

Note de lecture :

- Les résultats mis en valeur sont les résultats significativement inférieurs (en rouge) ou supérieurs (en vert) par rapport à la moyenne des Français.
- Les questions marquées d'un point d'exclamation signifie que les bases de réponses sont faibles. Les résultats sont à lire en tendance.

! Bases faibles, résultats à lire en tendance

Principaux enseignements par cible

1. Les disparités géographiques

Peu de différences notables, deux points particuliers sont relevés pour chaque régions :

- Concernant la région parisienne :
 - Un renoncement des soins plus importants parmi les Franciliens
 - Un sentiment plus important que la prise en charge des soins des personnes vivant en EHPAD a été différente durant les deux confinements
 - Un sentiment d'angoisse qui s'est accru depuis l'apparition du virus

- Concernant l'Est de la France :
 - Parmi les personnes déprogrammées, davantage déclarent ne pas avoir bénéficié d'information concernant l'impact de la déprogrammation des soins sur leur santé. Ils sont d'ailleurs plus nombreux à déclarer que la déprogrammation des soins a eu une incidence sur leur santé physique.
 - Contrairement à la région parisienne, ils sont plus de la moitié à penser que les personnes vivant en EHPAD ont bénéficié de la même prise en charge que les autres patients.

2. Les personnes déclarant avoir été touchées par la Covid-19

- Les personnes ayant été touchées par la COVID-19 ou en ayant eu les symptômes sont également plus nombreuses à déclarer avoir eu des soins annulés et/ou déprogrammés.
- Parmi elles, elles sont toutefois davantage à déclarer avoir été redirigé vers un établissement public de santé ou avoir bénéficié d'informations concernant l'impact de l'absence de soins sur leur santé (notamment parmi les malades du premier confinement).
- L'absence de soins a eu un impact à la fois psychologique, physique mais aussi sur la confiance accordée au système de santé en général (des scores supérieurs à la moyenne des Français sur l'ensemble des items d'incidence). Ces personnes ayant été atteintes du virus sont d'ailleurs plus nombreuses que les Français à déclarer faire davantage confiance aux associations de patients pour les accompagner dans leur parcours de soins.
- Elles sont également près de la moitié (48 %) à souhaiter se faire vacciner contre le virus si un vaccin était mis en place en France.

Principaux enseignements par cible

3. Les publics spécifiques : les séniors et les aidants

➤ Concernant les seniors :

- Contrairement à l'ensemble des Français, ils sont moins nombreux à déclarer avoir annulé ou avoir eu des soins déprogrammés. Mais, lorsque cela s'est produit, ils ont bénéficié de davantage d'informations concernant la reprogrammation d'un rendez-vous médical.
- L'annulation des soins a eu un impact moindre que l'ensemble des Français concernant leur moral ou leur santé mais aussi la confiance accordée au système de soins (des scores significativement inférieurs à la moyenne). Le médecin généraliste apparaît comme le principal interlocuteur pour la quasi-majorité d'entre eux (93 %).
- Cette période particulière les a toutefois affectée : ils sont plus nombreux à déclarer que les personnes vivant en EHPAD ont souffert de l'isolement de leurs proches, que ce soit durant le premier ou le deuxième confinement. Ils sont également plus nombreux à déclarer que leur niveau d'anxiété a augmenté depuis l'apparition du coronavirus.
- 63 % déclarent qu'ils se feraient vacciner contre le coronavirus si un vaccin était mis sur le marché.

➤ Concernant les aidants :

- Les aidants sont davantage à avoir eu des soins annulés, que ce soit par déprogrammation ou par renoncement. L'annulation des soins a eu un impact principalement sur la confiance qu'ils avaient envers le système de santé ainsi que la confiance auprès de leur médecin personnel.
- Un quart des aidants déclare avoir un de ses proches en EHPAD. Un sentiment plus important d'une différence de traitement pendant les soins parmi ceux qui ont eu leur proche vivant en EHPAD pris en charge médicalement pour une pathologie hors COVID-19
- Un niveau d'anxiété qui a beaucoup augmenté depuis l'apparition du COVID, un sentiment d'inquiétude plus élevé que les Français sur l'ensemble des éléments concernant la conjoncture actuelle : la peur qu'un de ses proches tombe malade, leur accès aux soins et les périodes de confinement et déconfinement.



QUESTIONS DÉPROGRAMMATION / RENONCEMENT	Items	Global	Région parisienne	Grand Est	Est
Depuis le début de la crise sanitaire COVID-19, avez-vous été confronté aux situations suivantes : Sous-total « oui »	Des professionnels de santé ont annulé des consultations / interventions médicales qui vous étaient destinées	27 %	26 %	28 %	29 %
	Des professionnels de santé ont décalé des consultations / interventions médicales qui vous étaient destinées	24 %	24 %	25 %	25 %
	Avoir annulé de votre propre initiative une ou plusieurs consultations / interventions médicales qui vous étaient destinées	18 %	23 %	18 %	20 %
	Avoir décalé de votre propre initiative une ou plusieurs consultations / interventions médicales qui vous étaient destinées	18%	22 %	19 %	17 %
Et suite à cette déprogrammation ... Sous-total « oui »	Vous avez reçu des informations concernant la reprogrammation d'un rendez-vous	63 %	65 %	64 %	68 %
	On vous a proposé des solutions alternatives à la consultation / intervention médicale déprogrammée	39 %	44 %	39 %	36 %
	Vous avez reçu des informations concernant l'impact de cette déprogrammation sur votre santé (procédure à suivre, conséquences médicales, risques potentiels...)	30 %	34 %	26 %	29 %
Lors de la déprogrammation de vos soins, parmi les solutions alternatives suivantes, quelles sont celles qui vous ont été proposées ?	Un report de rendez-vous chez le même professionnel de santé	53%	55 %	52 %	52 %
	Un nouveau rendez-vous en téléconsultation	23%	30 %	20 %	24 %
	Un rendez-vous chez votre médecin généraliste	11%	16 %	8 %	14 %
	Un rendez-vous dans un hôpital public, un CHU	9%	3 %	8 %	12 %
	Un rendez-vous au sein du cabinet d'un autre spécialiste	8%	8 %	3 %	5 %
	Un rendez-vous dans une clinique privée	5%	7 %	3 %	-
	Aucune solution alternative ne m'a été proposée	4%	7 %	3 %	4 %
Pour quelles raisons avez-vous renoncé de votre propre initiative à une ou plusieurs consultations / interventions médicales ?	Parce que vous aviez peur d'attraper le Covid-19 en vous rendant sur un site médical	47%	46 %	47 %	44 %
	Parce que vous pensiez que votre maladie, vos symptômes n'étaient pas suffisamment graves pour aller voir un professionnel de santé	43%	44 %	41 %	44 %
	Parce que le médecin / spécialiste n'avait plus de place disponible	19%	19 %	18 %	22 %
	Parce que cela vous a permis de décaler une consultation / intervention que vous n'étiez pas motivé à faire	19%	23 %	19 %	25 %
	Parce que vous avez eu des difficultés à joindre votre médecin / spécialiste	15%	19 %	11 %	11 %
	Parce que vous êtes allé voir un autre professionnel de santé	8%	6 %	8 %	4 %
Et diriez-vous que le fait de ne pas avoir pu bénéficier de soins a eu une incidence ... Sous-total « oui »	Sur votre moral	32 %	29 %	32 %	37 %
	Sur votre santé physique	27 %	24 %	31 %	40 %
	Sur votre qualité de vie (sommeil, alimentation)	27 %	28 %	26 %	30 %
	Sur la confiance que vous accordez au système de santé français	29 %	28 %	28 %	29 %
	Sur la confiance que vous accordiez à votre médecin/spécialiste	21 %	22 %	24 %	26 %
Selon vous, quels sont les acteurs qui vous semblent les plus légitimes pour vous informer et vous accompagner dans votre parcours de soins ?	Les médecins généralistes	83%	83 %	82 %	81 %
	Les médecins spécialistes	64%	66 %	61 %	60 %
	Les pharmaciens	32%	29 %	32 %	35 %
	Les personnels paramédicaux (aides-soignants, infirmiers, kiné...)	30%	27 %	34 %	34 %
	Les établissements de santé publique	29%	37 %	27 %	24 %
	Les cliniques privées	7%	7 %	7 %	4 %
	Les associations de patients	3%	2 %	5 %	3 %



QUESTIONS EHPAD ET COVID-19	Items	Global	Région parisienne	Grand Est	Est
De manière générale, avez-vous le sentiment que les personnes en EHPAD... Sous-total « oui »	Ont conservé un accès aux soins lors du premier confinement	53 %	49 %	54 %	52 %
	Conservent un accès aux soins durant ce deuxième confinement	69 %	69 %	68 %	65 %
	Ont souffert de l'isolement de leurs proches lors du premier confinement	90 %	88 %	89 %	86 %
	Souffrent de l'isolement de leurs proches durant ce deuxième confinement	81 %	81 %	82 %	81 %
	Ont été prises en charge de la même manière que les autres malades du Covid-19 lors du premier confinement	38 %	29 %	41 %	40 %
	Sont prises en charge de la même manière que les autres malades du Covid-19 durant ce deuxième confinement	53 %	47 %	56 %	51 %
Résidez-vous ou avez-vous un de vos proches qui vit en EHPAD ou en maison de retraite ?	Oui, un de mes proches réside dans un EHPAD ou en maison de retraite Non	17 % 83 %	14 % 86 %	16 % 84 %	18 % 82 %
Avez-vous eu, ou l'un de vos proches vivant en EHPAD a-t-il eu, une pathologie ou des symptômes hors Covid-19 qui a nécessité une prise en charge ...? !	Sous-total « Oui »	37 %	37 %	36 %	35 %
	Oui, lors du premier confinement	22 %	33 %	20 %	26 %
	Oui, lors du deuxième confinement	20 %	12 %	20 %	13 %
	Non	61 %	58 %	62 %	65 %
Cette prise en charge nécessitait-elle ? ! Sous-total « oui »	Une prise en charge médicale au sein de l'EHPAD	68 %	79 %	53 %	44 %
	Un rendez-vous à l'hôpital	46 %	46 %	47 %	65 %
	Une prise en charge aux urgences	43 %	43 %	40 %	56 %
Et diriez-vous que ... ! Sous-total « oui »	Vous avez le sentiment que l'âge de votre proche a nui à la qualité de sa prise en charge	57 %	64 %	72 %	100 %
	Vous avez le sentiment que votre proche n'a pas été prioritaire lors de l'admission et pendant les soins	47 %	42 %	53 %	68 %
Si un vaccin contre le COVID-19 était mis sur le marché en France, vous feriez-vous vacciner ?	Sous-total « Oui »	40 %	36 %	43 %	43 %
	Sous-total « Non »	50 %	53 %	48 %	46 %
	Ne se prononce pas	10 %	11 %	9 %	11 %
A titre personnel, diriez-vous que votre niveau d'anxiété ...	Sous-total « A beaucoup augmenté »	57 %	64 %	58 %	62 %
	Sous-total « A peu ou pas augmenté »	39 %	34 %	38 %	34 %
Pourriez-vous indiquer votre niveau d'inquiétude concernant les éléments suivants ? Sous-total notes de 8 à 10	La peur que vous, ou un de vos proches, tombiez malade	39%	41 %	37 %	39 %
	L'accès aux soins pour la santé de vos proches	27%	27 %	25 %	24 %
	Le fait d'être actuellement confiné	25%	27 %	25 %	19 %
	Votre situation personnelle après la période de confinement	23%	22 %	23 %	21 %
	L'accès aux soins pour votre propre santé	20%	20 %	20 %	13 %



QUESTIONS DÉPROGRAMMATION / RENONCEMENT	Items	Global	ST « A eu Covid-19 »	1 ^{er} confinement	2 ^{ème} confinement
Depuis le début de la crise sanitaire COVID-19, avez-vous été confronté aux situations suivantes : Sous-total « oui »	Des professionnels de santé ont annulé des consultations / interventions médicales qui vous étaient destinées	27 %	45 %	52 %	49 %
	Des professionnels de santé ont décalé des consultations / interventions médicales qui vous étaient destinées	24 %	41 %	47 %	47 %
	Avoir annulé de votre propre initiative une ou plusieurs consultations / interventions médicales qui vous étaient destinées	18 %	41 %	43 %	51 %
	Avoir décalé de votre propre initiative une ou plusieurs consultations / interventions médicales qui vous étaient destinées	18%	39 %	38 %	53 %
Et suite à cette déprogrammation ... Sous-total « oui »	Vous avez reçu des informations concernant la reprogrammation d'un rendez-vous	63 %	60 %	61 %	60 %
	On vous a proposé des solutions alternatives à la consultation / intervention médicale déprogrammée	39 %	45 %	47 %	49 %
	Vous avez reçu des informations concernant l'impact de cette déprogrammation sur votre santé (procédure à suivre, conséquences médicales, risques potentiels...)	30 %	40 %	44 %	47 %
Lors de la déprogrammation de vos soins, parmi les solutions alternatives suivantes, quelles sont celles qui vous ont été proposées ?	Un report de rendez-vous chez le même professionnel de santé	53%	43 %	35 %	35 %
	Un nouveau rendez-vous en téléconsultation	23%	22 %	21 %	27 %
	Un rendez-vous chez votre médecin généraliste	11%	15 %	19 %	11 %
	Un rendez-vous dans un hôpital public, un CHU	9%	17 %	20 %	21 %
	Un rendez-vous au sein du cabinet d'un autre spécialiste	8%	10 %	11 %	15 %
	Un rendez-vous dans une clinique privée	5%	8 %	9 %	11 %
	Aucune solution alternative ne m'a été proposée	4%	2 %	2 %	-
Pour quelles raisons avez-vous renoncé de votre propre initiative à une ou plusieurs consultations / interventions médicales ?	Parce que vous aviez peur d'attraper le Covid-19 en vous rendant sur un site médical	47%	42 %	46 %	36 %
	Parce que vous pensiez que votre maladie, vos symptômes n'étaient pas suffisamment graves pour aller voir un professionnel de santé	43%	41 %	43 %	38 %
	Parce que le médecin / spécialiste n'avait plus de place disponible	19%	20 %	25 %	19 %
	Parce que cela vous a permis de décaler une consultation / intervention que vous n'étiez pas motivé à faire	19%	22 %	25 %	22 %
	Parce que vous avez eu des difficultés à joindre votre médecin / spécialiste	15%	22 %	27 %	21 %
Et diriez-vous que le fait de ne pas avoir pu bénéficier de soins a eu une incidence Sous-total « oui »	Sur votre moral	32 %	41 %	46 %	45 %
	Sur votre santé physique	27 %	41 %	49 %	48 %
	Sur votre qualité de vie (sommeil, alimentation)	27 %	37 %	43 %	42 %
	Sur la confiance que vous accordez au système de santé français	29 %	41 %	46 %	45 %
	Sur la confiance que vous accordez à votre médecin/spécialiste	21 %	35 %	42 %	42 %
Selon vous, quels sont les acteurs qui vous semblent les plus légitimes pour vous informer et vous accompagner dans votre parcours de soins ?	Les médecins généralistes	83%	76 %	71 %	71 %
	Les médecins spécialistes	64%	61 %	60 %	53 %
	Les pharmaciens	32%	27 %	27 %	31 %
	Les personnels paramédicaux (aides-soignants, infirmiers, kiné...)	30%	33 %	36 %	33 %
	Les établissements de santé publique	29%	33 %	32 %	32 %
	Les cliniques privées	7%	8 %	10 %	9 %
Les associations de patients	3%	7 %	7 %	8 %	



QUESTIONS EHPAD ET COVID-19	Items	Global	ST « A eu Covid-19 »	1 ^{er} confinement !	2 ^{ème} confinement !
De manière générale, avez-vous le sentiment que les personnes en EHPAD... Sous-total « oui »	Ont conservé un accès aux soins lors du premier confinement	53 %	55 %	55 %	55 %
	Conservent un accès aux soins durant ce deuxième confinement	69 %	72 %	74 %	68 %
	Ont souffert de l'isolement de leurs proches lors du premier confinement	90 %	86 %	84 %	79 %
	Souffrent de l'isolement de leurs proches durant ce deuxième confinement	81 %	81 %	78 %	78 %
	Ont été prises en charge de la même manière que les autres malades du Covid-19 lors du premier confinement	38 %	41 %	45 %	42 %
	Sont prises en charge de la même manière que les autres malades du Covid-19 durant ce deuxième confinement	53 %	55 %	59 %	51 %
Résidez-vous ou avez-vous un de vos proches qui vit en EHPAD ou en maison de retraite ?	Oui, un de mes proches réside dans un EHPAD ou en maison de retraite Non	17 % 83 %	30 % 70 %	32 % 68 %	33 % 67 %
Avez-vous eu, ou l'un de vos proches vivant en EHPAD a-t-il eu, une pathologie ou des symptômes hors Covid-19 qui a nécessité une prise en charge ...? !	Sous-total « Oui »	37 %	60 %	66 %	72 %
	Oui, lors du premier confinement	22 %	33 %	41 %	42 %
	Oui, lors du deuxième confinement	20 %	32 %	30 %	36 %
	Non	61 %	38 %	34 %	25 %
Cette prise en charge nécessitait-elle ? ! Sous-total « oui »	Une prise en charge médicale au sein de l'EHPAD	68 %	76 %	75 %	73 %
	Un rendez-vous à l'hôpital	46 %	54 %	55 %	60 %
	Une prise en charge aux urgences	43 %	46 %	44 %	51 %
Et diriez-vous que ... !	Vous avez le sentiment que l'âge de votre proche a nui à la qualité de sa prise en charge	57 %	61 %	60 %	64 %
	Vous avez le sentiment que votre proche n'a pas été prioritaire lors de l'admission et pendant les soins	47 %	64 %	69 %	64 %
Si un vaccin contre le COVID-19 était mis sur le marché en France, vous feriez-vous vacciner ?	Sous-total « Oui »	40 %	40 %	48 %	39 %
	Sous-total « Non »	50 %	52 %	36 %	54 %
	Ne se prononce pas	10 %	8 %	9 %	7 %
A titre personnel, diriez-vous que votre niveau d'anxiété ...	Sous-total « A beaucoup augmenté »	57 %	63 %	59 %	65 %
	Sous-total « A peu ou pas augmenté »	39 %	34 %	37 %	30 %
Pourriez-vous indiquer votre niveau d'inquiétude concernant les éléments suivants ? Sous-total notes de 8 à 10	La peur que vous, ou un de vos proches, tombiez malade	39 %	40 %	39 %	40 %
	L'accès aux soins pour la santé de vos proches	27 %	31 %	34 %	30 %
	Le fait d'être actuellement confiné	25 %	30 %	29 %	28 %
	Votre situation personnelle après la période de confinement	23 %	28 %	28 %	29 %
	L'accès aux soins pour votre propre santé	20 %	22 %	23 %	22 %



QUESTIONS DÉPROGRAMMATION / RENONCEMENT	Items	Global	Seniors 65 ans et +	Ont un proche en EHPAD	Aidants
Depuis le début de la crise sanitaire COVID -19, avez-vous été confronté aux situations suivantes : Sous-total « oui »	Des professionnels de santé ont annulé des consultations / interventions médicales qui vous étaient destinées	27 %	24 %	38 %	39 %
	Des professionnels de santé ont décalé des consultations / interventions médicales qui vous étaient destinées	24 %	22 %	32 %	34 %
	Avoir annulé de votre propre initiative une ou plusieurs consultations / interventions médicales qui vous étaient destinées	18 %	15 %	24 %	25 %
	Avoir décalé de votre propre initiative une ou plusieurs consultations / interventions médicales qui vous étaient destinées	18%	15 %	26 %	24 %
Et suite à cette déprogrammation ... Sous-total « oui »	Vous avez reçu des informations concernant la reprogrammation d'un rendez-vous	63 %	67 %	65 %	65 %
	On vous a proposé des solutions alternatives à la consultation / intervention médicale déprogrammée	39 %	32 %	41 %	40 %
	Vous avez reçu des informations concernant l'impact de cette déprogrammation sur votre santé (procédure à suivre, conséquences médicales, risques potentiels...)	30 %	24 %	32 %	34 %
Lors de la déprogrammation de vos soins, parmi les solutions alternatives suivantes, quelles sont celles qui vous ont été proposées ?	Un report de rendez-vous chez le même professionnel de santé	53%	59 %	53 %	43 %
	Un nouveau rendez-vous en téléconsultation	23%	21 %	33 %	28 %
	Un rendez-vous chez votre médecin généraliste	11%	8 %	14 %	21 %
	Un rendez-vous dans un hôpital public, un CHU	9%	12 %	11 %	12 %
	Un rendez-vous au sein du cabinet d'un autre spécialiste	8%	12 %	9 %	5 %
	Un rendez-vous dans une clinique privée	5%	4 %	9 %	9 %
Aucune solution alternative ne m'a été proposée	4%	2 %	4 %	1 %	
Pour quelles raisons avez-vous renoncé de votre propre initiative à une ou plusieurs consultations / interventions médicales ?	Parce que vous aviez peur d'attraper le Covid-19 en vous rendant sur un site médical	47%	59 %	49 %	38 %
	Parce que vous pensiez que votre maladie, vos symptômes n'étaient pas suffisamment graves pour aller voir un professionnel de santé	43%	42 %	42 %	39 %
	Parce que le médecin / spécialiste n'avait plus de place disponible	19%	11 %	24 %	23 %
	Parce que cela vous a permis de décaler une consultation / intervention que vous n'étiez pas motivé à faire	19%	21 %	18 %	18 %
	Parce que vous avez eu des difficultés à joindre votre médecin / spécialiste	15%	12 %	18 %	21 %
Parce que vous êtes allé voir un autre professionnel de santé	8%	5 %	6 %	8 %	
Et diriez-vous que le fait de ne pas avoir pu bénéficier de soins a eu une incidence Sous-total « oui »	Sur votre moral	32 %	24 %	39 %	36 %
	Sur votre santé physique	27 %	16 %	37 %	32 %
	Sur votre qualité de vie (sommeil, alimentation)	27 %	17 %	40 %	31 %
	Sur la confiance que vous accordez au système de santé français	29 %	18 %	38 %	40 %
	Sur la confiance que vous accordez à votre médecin/spécialiste	21 %	11 %	25 %	30 %
Selon vous, quels sont les acteurs qui vous semblent les plus légitimes pour vous informer et vous accompagner dans votre parcours de soins ?	Les médecins généralistes	83%	93 %	82 %	80 %
	Les médecins spécialistes	64%	69 %	70 %	62 %
	Les pharmaciens	32%	36 %	32 %	30 %
	Les personnels paramédicaux (aides-soignants, infirmiers, kiné...)	30%	27 %	31 %	34 %
	Les établissements de santé publique	29%	31 %	30 %	30 %
	Les cliniques privées	7%	7 %	9 %	9 %
	Les associations de patients	3%	2 %	2 %	4 %



QUESTIONS EHPAD ET COVID-19	Items	Global	Seniors 65 ans et +	Ont un proche en EHPAD	Aidants
De manière générale, avez-vous le sentiment que les personnes en EHPAD... Sous-total « oui »	Ont conservé un accès aux soins lors du premier confinement	53 %	53 %	60 %	52 %
	Conservent un accès aux soins durant ce deuxième confinement	69 %	70 %	76 %	70 %
	Ont souffert de l'isolement de leurs proches lors du premier confinement	90 %	93 %	92 %	92 %
	Souffrent de l'isolement de leurs proches durant ce deuxième confinement	81 %	85 %	87 %	83 %
	Ont été prises en charge de la même manière que les autres malades du Covid-19 lors du premier confinement	38 %	39 %	41 %	38 %
	Sont prises en charge de la même manière que les autres malades du Covid-19 durant ce deuxième confinement	53 %	59 %	57 %	54 %
Résidez-vous ou avez-vous un de vos proches qui vit en EHPAD ou en maison de retraite ?	Oui, un de mes proches réside dans un EHPAD ou en maison de retraite Non	17 % 83 %	13 % 87 %	100 % -	25 % 75 %
Avez-vous eu, ou l'un de vos proches vivant en EHPAD a-t-il eu, une pathologie ou des symptômes hors Covid-19 qui a nécessité une prise en charge ...? !	Sous-total « Oui »	37 %	31 %	37 %	48 %
	Oui, lors du premier confinement	22 %	18 %	22 %	32 %
	Oui, lors du deuxième confinement	20 %	15 %	20 %	25 %
	Non	61 %	65 %	61 %	51 %
Cette prise en charge nécessitait-elle ? Sous-total « oui » !	Une prise en charge médicale au sein de l'EHPAD	68 %	67 %	68 %	64 %
	Un rendez-vous à l'hôpital	46 %	42 %	46 %	56 %
	Une prise en charge aux urgences	43 %	41 %	43 %	46 %
Et diriez-vous que ... !	Vous avez le sentiment que l'âge de votre proche a nui à la qualité de sa prise en charge	57 %	43 %	57 %	70 %
	Vous avez le sentiment que votre proche n'a pas été prioritaire lors de l'admission et pendant les soins	47 %	27 %	47 %	65 %
Si un vaccin contre le COVID-19 était mis sur le marché en France, vous feriez-vous vacciner ?	Sous-total « Oui »	40 %	63 %	44 %	39 %
	Sous-total « Non »	50 %	25 %	49 %	54 %
	Ne se prononce pas	10 %	12 %	7 %	7 %
A titre personnel, diriez-vous que votre niveau d'anxiété ...	Sous-total « A beaucoup augmenté »	57 %	62 %	64 %	65 %
	Sous-total « A peu ou pas augmenté »	39 %	37 %	35 %	32 %
Pourriez-vous indiquer votre niveau d'inquiétude concernant les éléments suivants ? Sous-total notes de 8 à 10	La peur que vous, ou un de vos proches, tombiez malade	39 %	39 %	41 %	50 %
	L'accès aux soins pour la santé de vos proches	27 %	24 %	32 %	38 %
	Le fait d'être actuellement confiné	25 %	24 %	30 %	34 %
	Votre situation personnelle après la période de confinement	23 %	16 %	29 %	31 %
	L'accès aux soins pour votre propre santé	20 %	22 %	23 %	25 %

VIAVOICE



INSTITUT VIAVOICE

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

Viavoice est une SAS indépendante