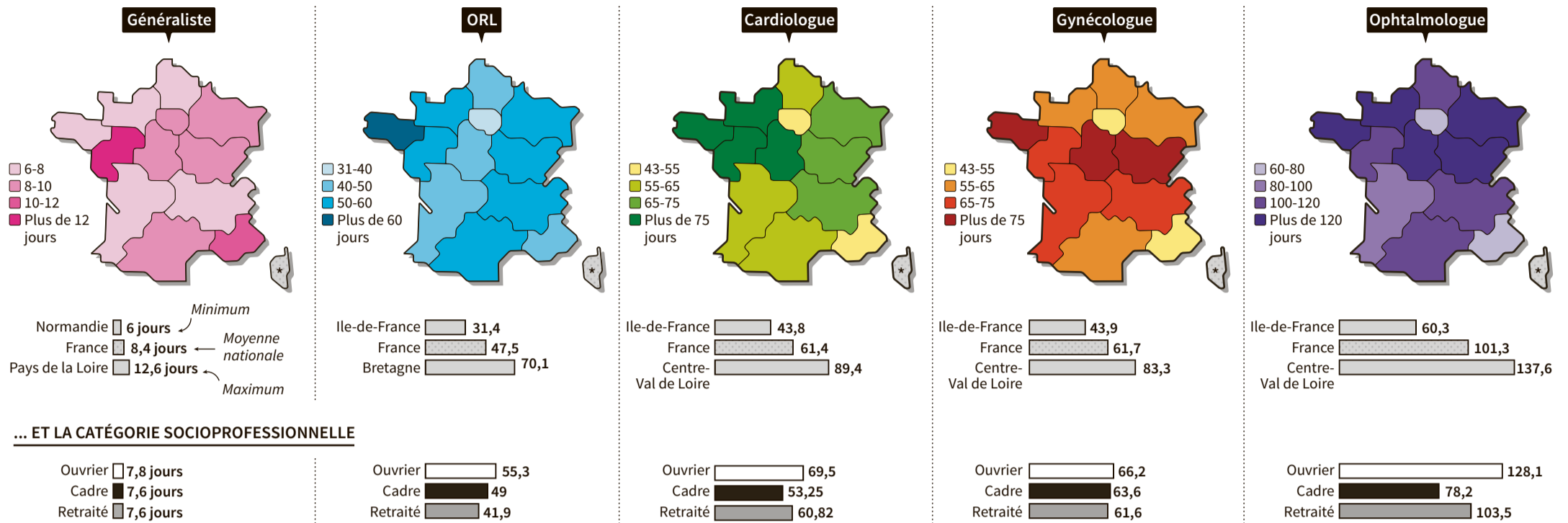


## Des délais d'attente presque deux fois plus longs dans le Grand Ouest qu'en Ile-de-France

DÉLAI D'ATTENTE POUR AVOIR UN RENDEZ-VOUS...  
en nombre de jours

... SELON LA RÉGION ET LA SPÉCIALITÉ MÉDICALE...



SOURCE : ÉTUDE HARRIS POUR INTERACTIVE-MEDICINE4I, MARS 2019

\* Données non disponibles

INFOGRAPHIE LE MONDE

## L'inégalité de l'accès aux soins est aussi sociale

Cadres et professions libérales parviennent davantage que les ouvriers à raccourcir les délais de rendez-vous

## ANALYSE

Des délais moyens d'attente pour un rendez-vous chez un spécialiste qui varient du simple au double selon la région ou la catégorie socioprofessionnelle du patient, des prises en charge médicales dont la qualité fluctue fortement d'un médecin à l'autre... L'étude publiée mardi 11 juin par la société de conseil et de technologies en santé *Medicine4i* présente une saisissante photographie des inégalités d'accès aux soins en France.

Pour objectiver les différentes formes prises par cette « médecine à deux vitesses », dénoncée par de nombreux Français lors du grand débat national qui s'est achevé fin avril, un sondage Harris interactive a été réalisé en février auprès d'un échantillon représentatif de 4 000 Français. « Les résultats sont à bien des égards disruptifs par rapport au discours ambiant, montrant une dégradation qui va bien au-delà des déserts médicaux », assure Mathias Matallah, le président de *Medicine4i*.

La Drees, le service statistique du ministère de la santé, avait certes publié en octobre 2018 une importante enquête (21 700 personnes interrogées) sur les délais d'attente moyens par spécialité médicale, distinguant même demandes urgentes et demandes non urgentes, mais celle-ci ne disait rien des écarts entre les régions ou du profil des patients. L'enquête publiée mardi vient donc compléter ces points aveugles.

**Des régions à la traîne** C'est sans doute l'inégalité la plus immédiatement perceptible. En Bretagne, il faut compter en moyenne près de deux fois plus de temps qu'en Ile-de-France pour obtenir un rendez-vous chez un spécialiste, toutes spécialités confondues. Dans le Centre-Val de Loire, prendre un rendez-vous chez un ophtalmologue demande en moyenne 137 jours contre seulement 61,4 en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Quatre régions sont « particulièrement à la traîne », avec des délais d'attente largement supérieurs à la moyenne nationale

### Au cours des trois dernières années, 52 % des ouvriers ont consulté un ophtalmologue contre 75 % des cadres

pour quasiment toutes les spécialités testées : Bretagne, Centre-Val de Loire, Normandie et Pays de la Loire, soit près d'un quart (22 %) de la population adulte en France métropolitaine. « Le Grand Ouest se désertifie progressivement en termes d'accès à la médecine spécialisée, et la Bretagne est une région particulièrement sinistrée », souligne M. Matallah. Et si on y ajoute une partie du Nord-Est où la situation n'est guère meilleure, on est probablement même plus près d'un Français sur trois.

S'appuyant sur des enquêtes réalisées ces dernières années auprès d'échantillons de 1 000 personnes

(Jalma/IFOP), le président de *Medicine4i* assure que, en moyenne, au niveau national, « depuis 2012, la situation s'est dégradée partout sauf en ophtalmologie ». Dans cette spécialité, les délais moyens sont passés de 104 jours en 2012 à 101 jours en 2019. « Les chiffres indiquent une amélioration, même si on reste au-delà de 100 jours et qu'un sondé sur quatre déclare toujours un délai supérieur à 180 jours », relève-t-il.

Pour les autres spécialités, les délais continuent de s'allonger. En sept ans, le délai moyen pour obtenir un rendez-vous chez un cardiologue est par exemple passé de 38 à 61 jours et de 33 à 47,5 jours chez un ORL. Dans une étude de la Drees publiée en 2014, les délais d'attente avaient été présentés comme le deuxième motif de renoncement aux soins, après les raisons financières.

**Les ouvriers attendent plus** Les inégalités d'accès aux soins ne sont pas que géographiques, elles sont aussi sociales. Selon l'étude présentée mardi, les ouvriers consulteraient moins les médecins

spécialistes que les cadres et professions libérales. Au cours des trois dernières années, seuls 16 % des ouvriers ont consulté un cardiologue contre 24 % des cadres, 52 % ont consulté un ophtalmologue contre 75 % des cadres. Outre ces différences, les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous sont eux aussi différents. Les cadres attendraient en moyenne 17 jours de moins que les ouvriers pour obtenir un rendez-vous chez le cardiologue (53 contre 70) et cinquante jours de moins pour un rendez-vous chez l'ophtalmologue (78 contre 128).

Des raisons culturelles, « et notamment celle d'une bonne appropriation des stratégies à mettre en œuvre pour accéder aux soins », expliqueraient ces différences. Seuls 35 % des ouvriers ont par exemple recours à des sites de prise de rendez-vous en ligne, contre 55 % des cadres. Ces derniers se sentent également plus « autorisés » à échanger par mail ou par téléphone avec leurs médecins, en dehors des consultations. Selon l'enquête, « un quart des personnes interrogées se trou-

vent confrontées à une prise en charge médicale dégradée », parce qu'employé ou ouvrier. La proportion d'ouvriers n'ayant pas eu de prise de tension lors de leur dernière consultation chez leur médecin traitant est par exemple le double de ce qui est constaté chez les cadres et professions libérales (24 % contre 12 %).

Pour expliquer cette différence, les auteurs de l'étude formulent des hypothèses. « Cela tient-il à une forme de réserve plus prononcée dans les milieux populaires devant la figure du médecin et à la crainte de demander un examen ? Ou les médecins eux-mêmes ont-ils tendance, même inconsciemment, à ne pas proposer à tous les patients les mêmes conditions de prise en charge de leur santé ? »

L'enquête relève enfin qu'un Français sur quatre est confronté à une prise en charge « bâclée », la consultation chez le spécialiste durant moins de quinze minutes. Un Français sur trois ne reçoit par ailleurs aucune explication sur ses traitements ou leurs effets secondaires. ■

FRANÇOIS BÉGUIN

## « On m'a répondu : "On ne prend pas de nouveaux patients" »

Des Français racontent leurs difficultés à obtenir un rendez-vous chez l'ophtalmologue, et les stratégies mises en place pour faire face à la pénurie

## TÉMOIGNAGES

Aller chez l'ophtalmologue s'apparente parfois à un parcours du combattant. Déserts médicaux, délais à rallonge, rendez-vous à plusieurs heures de route du domicile... Pour obtenir une consultation, mieux vaut être patient et motivé. C'est ce qui ressort d'un appel à témoignages lancé sur *Lemonde.fr* en janvier. « Tout va bien tant qu'on ne déménage pas », résume Nicolas Pelletier. Ce directeur commercial de 37 ans ne rencontrait « aucun problème » en région parisienne. « J'allais chez l'ophtalmologue qui me suivait depuis tout petit. Secteur 2 avec des dépassements d'honoraires, mais j'avais un rendez-vous en trois semaines. » Il y a sept ans, il part s'installer avec sa famille en Touraine. Et là, impossible de trouver un professionnel. « On m'a ré-

pondu : "On ne prend pas de nouveaux patients" » ou alors « C'est une urgence ? Pour un contrôle, ce n'est pas possible ». Pourtant, ce n'est pas faute d'avoir essayé. Nicolas Pelletier estime avoir appelé une vingtaine de spécialistes : « J'ai ouvert les Pages jaunes sur Internet et je les ai tous faits, à Tours et sa petite couronne. »

L'ancien Parisien est myope et astigmat. Sa femme et ses deux enfants portent également des lunettes. Pour la famille, il n'est pas question de rester sans solution. Alors ils ont décidé de se rendre à Cholet, dans le département voisin, à 130 kilomètres de leur domicile de Langeais (Indre-et-Loire). « L'ophtalmologue qui suivait mon épouse quand elle était jeune exerce toujours dans une clinique », explique le trentenaire.

Chaque année, c'est donc le même rituel. Les rendez-vous sont pris en mars ou avril pour

août. « Les enfants sont en vacances scolaires, et moi, je pose une journée de congé un vendredi. On se fait un week-end à Cholet, car on a la chance d'avoir de la famille sur place. » Mais le père de famille reste inquiet pour les prochaines années. « Notre ophtalmologue est à quelques années de la retraite. » Avant de se résoudre : « Il faudrait que je reprenne l'annuaire. »

## « Une petite usine de patients »

Gaëlle Gomez a connu les mêmes déboires. Arrivée de Paris, où elle n'a « jamais eu de problème », elle s'est installée à Tours il y a quatre ans. « J'ai appelé entre quinze et vingt ophtalmologues. Certains secrétariats ne répondent pas au téléphone ou ne prennent plus de nouveaux patients. D'autres m'ont proposé un an de délai. Il y en a même un qui m'a demandé d'envoyer un courrier ! », raconte la formatrice de 36 ans, excédée.

Pour renouveler son ordonnance de lunettes, elle se décide finalement à aller sur Doctolib, un site Internet de prise de rendez-vous en ligne. « J'en ai eu un à Orléans, à une heure de Tours, avec un délai de quinze jours. » Mais Gaëlle Gomez est vite « refroidie ». « C'était une petite usine, avec une file incroyable de patients, constate-t-elle. J'ai payé 75 euros pour

« Je vais chez l'opticien, qui évalue ma correction, et je fais l'ordonnance de lunettes chez le médecin »

YASMINA  
63 ans

une consultation de quatre minutes. J'ai vraiment le sentiment d'avoir acheté mon ordonnance. » La trentenaire s'est « découragée » pour son fils de 5 ans, alors qu'elle souhaitait faire un contrôle. « C'est tout un bazar. Je ne fais pas les choses telles qu'elles devraient être faites », confie-t-elle.

Cette amertume, Yasmina Ali s'en est débarrassée. Elle ne se rend tout simplement plus chez l'ophtalmologue depuis 2013. « Je vais chez l'opticien qui évalue ma correction et je fais l'ordonnance de lunettes chez le médecin », explique celle qui, à 63 ans, porte des verres progressifs. Son conjoint a également renoncé aux rendez-vous ophtalmologiques. « Il a acheté des lunettes-loupes que l'on trouve dans le commerce. Et comme on a la même correction, il pique parfois les miennes pour conduire », raconte-t-elle dans un éclat de rire.

Si le couple se dit « fatigué » de se battre pour obtenir un rendez-vous, c'est aussi parce qu'il habite en zone rurale, à Mars, en Ardèche. Après leur emménagement en 2008, Yasmina Ali prend un premier rendez-vous à Marseille, chez son ancien ophtalmologue : « Trois heures et demie aller, trois heures et demie retour, et une nuit dans une chambre d'hôtel. Mais tout cela n'est pas remboursé par la Sécurité sociale ! »

La sexagénaire parvient ensuite à obtenir un rendez-vous plus proche de chez elle : à Valence, dans la Drôme, avant que l'ophtalmologue ne prenne sa retraite et ne soit pas remplacé. Elle se résigne alors à aller au Puy-en-Velay, à une heure de route du village ardéchois. Peine perdue. « J'avais un rendez-vous pris en décembre pour juin. Mais au bout de six mois, j'avais oublié le rendez-vous... » ■

CHLOË MARTIN