

Les Franciliens et le système de santé en Île-de-France

Etude *Harris Interactive* pour l'Agence Régionale de Santé d'Île-de-France

Enquête réalisée par Internet du 18 au 28 novembre 2011. Échantillon de 1002 individus représentatifs de la population d'Île-de-France, âgée de 18 ans et plus, à partir de l'access panel Harris Interactive. Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et département de l'interviewé(e).

*_**

A la demande de l'Agence Régionale de Santé d'Île-de-France, Harris Interactive a réalisé une étude afin de mieux connaître la perception du système de santé en Île-de-France par les habitants. Il s'agissait de mettre à jour leurs critères de jugement et sources d'information sur ce système de santé, d'identifier d'éventuelles difficultés d'accès aux soins ou encore de mesurer leur connaissance des droits des patients et des usagers du système de santé.

Que retenir de cette enquête ?

- **Les Franciliens apparaissent comme relativement satisfaits du système de santé en Île-de-France malgré quelques points de friction : des défauts d'égalité d'accès aux soins, des délais d'attente trop longs et des établissements spécialisés peu satisfaisants.**

Interrogés sur le système de santé en Île-de-France, une majorité de Franciliens le juge satisfaisant en ce qui concerne les médecins, qu'ils soient généralistes (78%) ou spécialistes (69%), et les hôpitaux (63%). En revanche, les établissements spécialisés, tant pour les personnes âgées dépendantes que pour les personnes handicapées, ne satisfont que moins d'un tiers des Franciliens (respectivement 29% et 28% contre 51% et 48% qui les jugent non satisfaisants). Plus précisément, sur l'organisation de ce système de santé, son accessibilité et sa qualité, **une majorité de Franciliens pointe du doigt un problème d'égalité d'accès aux soins ainsi que des délais d'attente trop longs pour obtenir des rendez-vous (70%**

des Franciliens jugeant ce point insatisfaisant), même si **la qualité des soins est quant à elle soulignée** (80% la jugeant satisfaisante). Globalement, si les Franciliens soulignent un problème d'égalité d'accès aux soins et des délais d'obtention de rendez-vous trop longs, **ils se considèrent malgré tout comme relativement bien « desservis » en matière de santé**, plus de huit sur dix déclarant habiter près de professionnels et d'établissements de santé.

- **Le médecin est le principal référent lors de la recherche d'information dans le domaine de la santé.**

Parmi les moyens d'information utilisés lors de la recherche d'un professionnel de santé, le médecin reste le référent, même si l'entourage joue un rôle important. **Ainsi, plus de huit Franciliens sur dix disent se tourner en priorité vers leur médecin lorsqu'ils recherchent un professionnel de santé (81%), et 42% vers leurs proches.** Internet, s'il est aujourd'hui un moyen d'information majeur, ne semble malgré tout pas être utilisé en priorité par les Franciliens lors de la recherche d'un professionnel de santé. En parallèle, **les moyens d'information privilégiés lors de recherches plus générales sur la santé sont relativement différents.** En effet, si le médecin reste la principale source d'information (65%), **les sites internet de santé et les forums grand public (47%) occupent cette fois-ci une place importante dans les pratiques des Franciliens.** Globalement, les Franciliens semblent donc privilégier à la fois **l'accessibilité de l'information**, les personnes proches telles que la famille ou le pharmacien faisant partie des sources d'information privilégiées, **la diversité de l'information** par l'intermédiaire d'Internet, mais surtout sa **fiabilité**, puisque quel que soit le type d'information recherché, le médecin reste le principal référent. **En réalité, on constate que l'utilisation de ces différents moyens d'information diffère de manière significative selon l'âge des répondants**, les plus jeunes privilégiant Internet et leurs proches, quand les plus âgés préfèrent se tourner vers leurs médecins et les pharmaciens.

- **Lors de la recherche d'un professionnel ou d'un établissement de santé, le délai d'attente est un élément presque aussi déterminant que la recommandation d'un professionnel de santé.**

La majorité des Franciliens déclarant avant tout se tourner vers leur médecin lorsqu'ils recherchent un professionnel de santé, ils sont une large majorité (91%), au moment de leur choix, à considérer comme important le fait qu'il leur ait été recommandé par un professionnel de santé. En parallèle, **le délai d'attente est également considéré comme important par 88% des Franciliens, 36% le jugeant même très important.** Viennent ensuite la proximité, la recommandation par un proche puis la part financière restant à charge.

- **Le renoncement aux soins constitue une pratique relativement courante et fait écho aux deux éléments du système de santé jugés insatisfaisants par les Franciliens : l'égalité d'accès aux soins et les délais pour obtenir un rendez-vous.**

En effet, si une majorité de Franciliens indique ne jamais avoir renoncé à des soins (58%), ils sont plus de quatre sur dix à déclarer y avoir déjà renoncé pour eux-mêmes ou pour un membre de leur foyer (42%), et un quart à y avoir même renoncé plusieurs fois (27%). **Les deux principales raisons évoquées pour expliquer ce renoncement aux soins renvoient alors aux deux éléments perçus comme insatisfaisants par les Franciliens : l'égalité d'accès aux soins**, puisque 59% des personnes ayant déjà renoncé à se soigner évoquent un manque de moyens financiers, et **les délais d'attente**, raison évoquée par 30% d'entre eux.

- **Une notoriété relative des droits des patients et des usagers du système de santé par les Franciliens qui se montrent alors partagés sur le respect de ces droits dans la région**

Près de six Franciliens sur dix déclarent avoir entendu parler des droits des patients et des usagers du système de santé (59%), mais seuls 22% indiquent voir bien ce dont il s'agit. Et **interrogés sur le respect de ces droits, ils apparaissent comme partagés**. En effet, ils ne sont qu'une courte majorité à estimer que ces droits sont bien respectés en Île-de-France (52%), dont seulement 3% considèrent qu'ils le sont très bien contre un tiers qui les juge mal respectés. **En réalité, on note que les personnes ayant déjà entendu parler de ces droits déclarent davantage que la moyenne qu'ils sont respectés dans la région (61% contre 52%)**, et cette situation est d'autant plus vraie parmi les personnes estimant bien voir à quoi correspondent ces droits, qui sont alors 73% à considérer qu'ils sont bien respectés dans la région.

- **Selon le profil des Franciliens, on observe que :**
 - Globalement, en matière de santé, **les jeunes** se tournent plus que l'ensemble des Franciliens vers **Internet** et ont également davantage tendance à en parler avec leurs proches plutôt qu'avec les professionnels. Si les plus jeunes ont moins tendance à fréquenter les personnels et les établissements de santé, il est important de noter que cette catégorie de la population indique plus que la moyenne avoir déjà renoncé à se soigner. Si le coût financier des soins est la première raison évoquée, les jeunes sont largement plus nombreux que la moyenne à justifier leur renoncement par une absence de nécessité ou un manque de temps. **Globalement donc, les plus jeunes semblent adopter une attitude davantage détachée vis-à-vis de leur santé**, et plus globalement à l'égard du système de santé.

- A l'inverse, **les Franciliens les plus âgés** accordent un rôle capital à **leur médecin en termes de santé et le perçoivent comme le principal référent**. Ainsi, pour s'informer, ils privilégient ce professionnel de santé, notamment pour sa fiabilité et sa proximité. Davantage amenés à se rendre chez les professionnels ou dans les établissements de santé, **ils ont une meilleure connaissance des droits des patients et usagers et apparaissent comme globalement plus satisfaits que l'ensemble de la population**.
- Le **lieu d'habitation** semble moins influencer sur la perception qu'ont les Franciliens du système de santé, même si les personnes habitant la Grande Couronne se montrent un peu plus critiques concernant l'égalité d'accès au système de santé en fonction des revenus ainsi que sur les délais d'attente pour obtenir des rendez-vous. **En réalité, plus que le lieu d'habitation, c'est bien la catégorie sociale qui semble influencer les pratiques des Franciliens en matière de santé**. Ainsi, les personnes économiquement et socialement défavorisées déclarent **davantage avoir tendance à renoncer à se soigner**, et mettent largement en exergue un problème financier face aux coûts des soins. Ces personnes sont notamment plus nombreuses parmi les Franciliens ne connaissant pas les droits des patients et des usagers du système de santé, et parmi celles qui estiment que ces droits sont mal respectés dans la Région. **Globalement, ils apparaissent alors plus en marge d'un système de santé dans lequel ils ne parviennent pas toujours à entrer**.

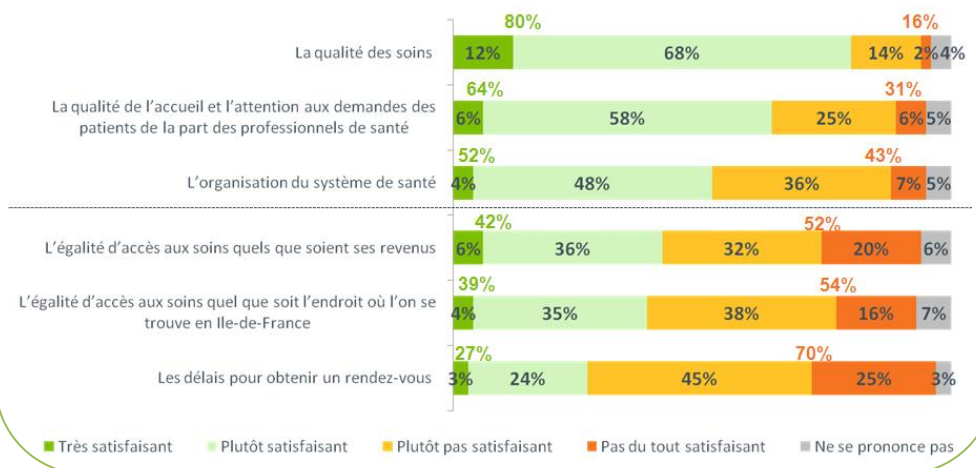
Dans le détail :

Des Franciliens relativement satisfaits du système de santé en Île-de-France malgré quelques points de friction : des défauts d'égalité d'accès aux soins, des délais d'attente trop longs et des établissements spécialisés peu satisfaisants

Interrogés sur le système de santé en Île-de-France, une majorité de Franciliens le juge satisfaisant en ce qui concerne les médecins, qu'ils soient spécialistes ou généralistes, et les hôpitaux. En revanche, les établissements spécialisés, tant pour les personnes âgées que pour les personnes handicapées, ne satisfont que moins d'un tiers des Franciliens. Dans le détail, les Franciliens expriment une plus grande satisfaction envers les médecins généralistes. Ainsi, 78% d'entre eux indiquent que ces médecins sont satisfaisants, dont 15% les jugeant très satisfaisants, quand seulement 18% d'entre eux expriment une insatisfaction. Le degré de satisfaction envers les médecins spécialistes est lui aussi important, puisque 69% des Franciliens estiment satisfaisant le système de santé en Île-de-France dans ce domaine (dont 12% très satisfaisant), quand 26% déclarent au contraire en être insatisfaits. En ce qui concerne les hôpitaux, le système de santé de la région apparaît également comme satisfaisant pour plus de six Franciliens sur dix (63%), quand près d'un tiers en est au contraire insatisfait (32%). Les Franciliens portent un regard plus critique sur les établissements spécialisés. En effet, moins d'un tiers des Franciliens considère comme satisfaisants les établissements pour personnes âgées (29%), quand ils sont en revanche une majorité (51%) à s'estimer insatisfaits dans ce domaine (dont 13% pas du tout satisfaisant). Le constat est sensiblement le même concernant les établissements pour personnes handicapées que seuls 28% des Franciliens qualifient de satisfaisants, contre 48% les jugeant au contraire pas satisfaisants.

Plus précisément, sur l'organisation, l'accessibilité et la qualité de ce système de santé, une majorité de Franciliens pointe du doigt un problème d'égalité d'accès aux soins ainsi que des délais d'attente trop longs pour obtenir des rendez vous, même si la qualité des soins est quant à elle soulignée. Ainsi, ils sont 80% à estimer satisfaisante la qualité de soins en Ile-de-France, 12% la jugeant même très satisfaisante, quant 16% expriment au contraire une insatisfaction dans ce domaine. Les Franciliens soulignent ensuite la qualité d'accueil et l'attention portée par les professionnels de santé aux demandes des patients, qui sont alors jugées satisfaisantes par 64% d'entre eux. Notons malgré tout que près d'un tiers d'entre eux, 31%, estiment au

Plus précisément, estimez-vous que le système de santé en Île-de-France est très satisfaisant, plutôt satisfaisant, plutôt pas satisfaisant ou pas du tout satisfaisant en ce qui concerne ... ?



contraire qu'elles ne sont pas satisfaisantes. Plus globalement, en ce qui concerne l'organisation du système de santé, une courte majorité de Franciliens (52%) la juge satisfaisante, quand en parallèle ils sont 43% à exprimer une insatisfaction. Les Franciliens adoptent en

revanche un jugement plus sévère en ce qui concerne l'égalité accès aux soins en Île-de-France, puisqu'ils sont une majorité à juger insatisfaisante l'égalité d'accès aux soins en fonction des revenus (52%, dont 20% pas du tout satisfaisante) et en fonction du lieu où l'on se trouve en Île-de-France (54% dont 16% pas du tout satisfaisante). Enfin, les délais pour obtenir un rendez-vous apparaissent comme le point noir du système de santé en Île-de-France, 70% des Franciliens les considérant comme insatisfaisants, un quart les jugeant même pas du tout satisfaisants (25%), quand moins d'un tiers estiment le contraire (27% les jugeant satisfaisants).

Si les Franciliens ont le sentiment que le système de santé régional souffre d'un problème d'égalité d'accès aux soins et de délais d'obtention de rendez-vous trop longs, ils se considèrent malgré tout comme relativement bien « desservis » en matière de santé. En effet, plus de huit Franciliens sur dix déclarent habiter près de différents types de professionnels et de service de santé. Ainsi, la quasi-totalité d'entre eux dit résider près d'une pharmacie (99%, dont 83% très près) et d'un médecin généraliste (97%, dont 69% très près). Une large majorité de Franciliens s'estime également proche d'un hôpital (86%, dont 31% très près), de spécialistes (85%, dont 33% très près) ou d'un service d'urgence (82%, dont 28% très près).

Dans le détail, on note que **les personnes âgées de 65 ans et plus ont davantage tendance que la moyenne des Franciliens à considérer satisfaisant le système de santé** concernant les différents éléments présentés, excepté en ce qui concerne le domaine des établissements spécialisés pour les personnes âgées dépendantes, pour lesquels elles sont peut-être davantage informées que le reste de la population, étant d'ailleurs moins nombreuses à ne pas se prononcer sur cet item. **De même, les personnes résidant le plus à proximité de personnels et d'établissements de santé estiment davantage que la moyenne que le système de santé en Ile-**

de-France est satisfaisant, tout comme les Franciliens ayant fréquenté au cours des derniers mois un professionnel ou établissement de santé jugent en général davantage satisfaisante la situation concernant ce type de professionnel ou établissement de santé. De même, les Franciliens ayant déjà entendu parler des droits des patients et des usagers du système de santé expriment également un jugement plus positif à l'égard du système de santé d'Île-de-France. Notons que les personnes appartenant à un foyer ayant des revenus nets mensuels compris entre 1200 à 2300 euros soulignent davantage un problème d'égalité d'accès aux soins en fonction des revenus (54% jugeant cet élément insatisfaisant contre 43% de l'ensemble des Franciliens), notamment par rapport aux personnes ayant des revenus nets mensuels inférieurs à 1200 euros, qui bénéficient peut-être davantage d'aides. De même, les Franciliens résidant dans un département de la Grande Couronne sont également plus critiques sur ce point, ainsi que sur les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous (23% jugeant ces délais satisfaisants contre 27% en moyenne).

Le médecin, principal référent lors de la recherche d'informations dans le domaine de la santé pour des Franciliens

Parmi les moyens d'information utilisés lors de la recherche d'un professionnel de santé, le médecin reste le référent, même si l'entourage joue un rôle important. Ainsi, plus de huit Franciliens sur dix disent se tourner en priorité vers leur médecin lorsqu'il recherche un professionnel de santé (81%). Les Franciliens s'adressent également à leurs proches, 42% déclarant se tourner en priorité vers eux dans ce cas de figure. Les pharmaciens semblent aussi avoir un rôle à jouer, 20% des Franciliens s'adressant d'abord à eux lors de leur recherche. Internet, s'il est aujourd'hui un moyen d'information majeur, ne semble malgré tout pas être utilisé en priorité par les Franciliens lors de la recherche d'un professionnel de santé. En effet, seulement 7% d'entre eux indiquent utiliser les sites internet de services publics de la santé comme le site de l'Assurance Maladie ou le site du Ministère de la Santé, et 6% se tournent vers les sites et forums grand public consacrés à la santé comme Doctissimo par exemple. Les mutuelles sont quant à elles une source d'information privilégiée pour 5% des habitants de la région Ile-de-France.

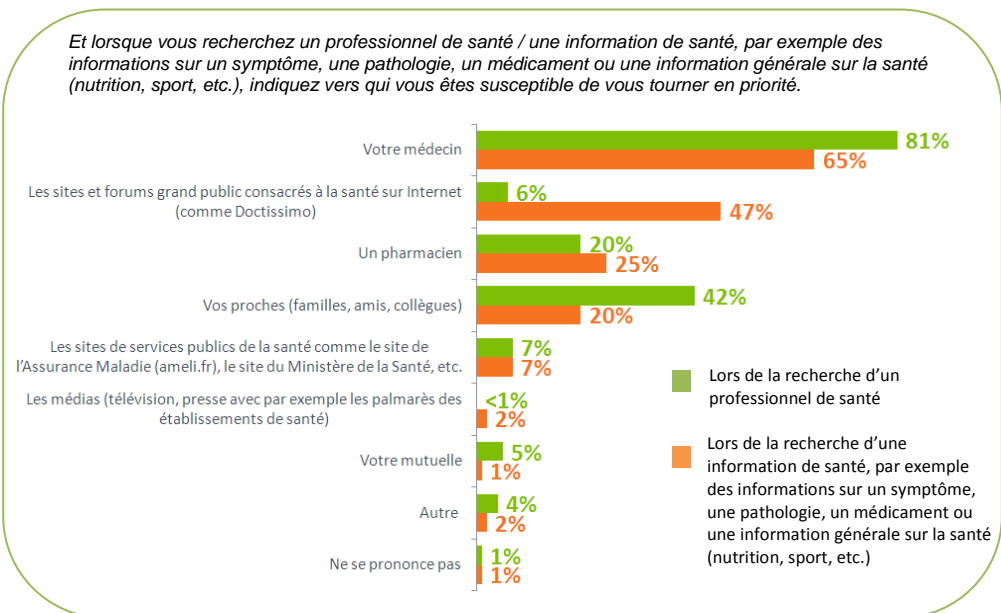
Dans le détail, les Franciliens les plus jeunes, ceux âgés de 25 à 34 ans et a fortiori ceux âgés de 18 à 24 ans privilégient davantage que la moyenne leurs proches pour s'informer (respectivement 49% et 62% contre 42%

en moyenne), les sites internet et forums grand public consacrés à la santé (8% et 13% contre 6% en moyenne), au détriment de leur médecin (75% et 62% contre 81% en moyenne) et des pharmaciens (14% et 14% contre 20% en moyenne). A l'inverse, les personnes âgées de 50 ans à 64 ans et celles de 65 ans et plus se tournent davantage vers leur médecin (respectivement 88% et 90% contre 81% en moyenne) et les pharmaciens (27% et 29% contre 20% en moyenne). Les personnes vivant en couple et/ou ayant des enfants privilégient également davantage leur médecin, ayant peut être plus l'occasion de s'y rendre. On note en outre que les Franciliens s'étant rendus plusieurs fois chez un médecin généraliste au cours des douze derniers mois sont 85% à se tourner en priorité vers leur médecin lorsqu'ils recherchent un professionnel de santé contre 81% parmi l'ensemble des Franciliens.

Les moyens d'information privilégiés lors de recherches plus générales sur la santé (symptômes, médicaments, nutrition, etc.) sont relativement différents. Ainsi, si le médecin reste la principale source d'information, les sites internet et forums de santé grand public occupent cette fois-ci une place importante dans les pratiques des Franciliens. Tout comme lors de la recherche d'un professionnel de santé, les Franciliens semblent avant tout compter sur leur médecin pour obtenir une information générale relative à la santé,

puisqu'ils sont 65% à déclarer se tourner en priorité vers ce professionnel s'ils avaient besoin d'une telle information. Les sites

internet et forums grand public consacrés à la santé tels que Doctissimo sont également une autre source d'information privilégiée, 47% des Franciliens se déclarant susceptibles de les utiliser en priorité en cas de besoin. Lors d'une recherche générale,



internet apparait peut-être comme un moyen d'information plus accessible que les autres, qui permet d'obtenir facilement des informations nombreuses, quel que soit le sujet abordé. Les Franciliens se tournent ensuite vers un pharmacien (25%) et leurs proches (20%). On constate que les autres moyens d'information sont ici aussi

largement moins utilisés, puisque seulement 7% des Franciliens se tournent en priorité vers les sites internet des services publics, 2% vers des médias traditionnels tels que la télévision ou la presse, et 1% vers leur mutuelle.

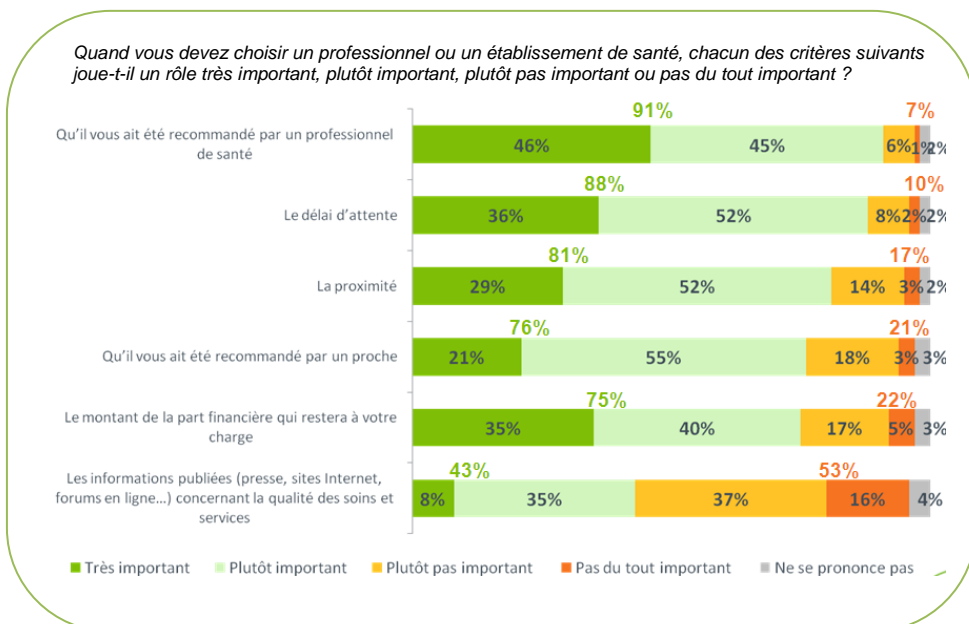
Notons qu'ici aussi les moyens d'information diffèrent selon l'âge des répondants. En effet, pour obtenir des informations générales sur la santé les plus jeunes privilégient moins que l'ensemble des Franciliens leur médecin, contrairement aux plus âgés (46% parmi les 18 à 24 ans contre 84% des 65 ans et plus et 65% en moyenne), ainsi que les pharmaciens (15% des 18 à 24 ans, contre 30% des 65 ans et plus et 25% en moyenne), quand à l'inverse, leurs proches sont davantage une source d'information (pour 41% d'entre eux, contre 9% des 65 ans et plus et 20% en moyenne). On constate également que les personnes âgées de 50 ans et plus sont 41% à utiliser en priorité les sites internet et forums grand public lorsqu'ils recherchent une information contre 47% en moyenne et 54% des 18 à 34 ans. **Enfin, tout comme lors de la recherche d'un professionnel de santé, les Franciliens ayant déjà entendu parler des droits des patients et des usagers du système de santé se tournent ici aussi davantage en priorité vers leur médecin que l'ensemble des Franciliens (70% contre 65% en moyenne).**

Les Franciliens semblent donc à la fois privilégier l'accessibilité de l'information, les personnes proches telles que la famille ou le pharmacien faisant partie des sources d'information privilégiées, la diversité de l'information par l'intermédiaire d'internet, mais surtout sa fiabilité, puisque quel que soit le type d'information recherché, le médecin reste le principal référent. Il faut néanmoins noter que l'utilisation de ces différents moyens d'information diffère de manière significative selon l'âge des répondants.

Si le médecin est la principale source d'information lors de la recherche d'un professionnel de santé, le délai d'attente est un élément presque aussi déterminant que la recommandation par un professionnel de santé lors du choix d'un professionnel ou d'un établissement de santé

Si la majorité des Franciliens déclare avant tout se tourner vers leur médecin lorsqu'ils recherchent un professionnel de santé, **ils sont en cohérence une majorité, au moment de leur choix, à considérer comme important le fait qu'il leur ait été recommandé par un professionnel de santé.** En effet, lors de ce choix cette recommandation est considérée comme importante par 91% des Franciliens, dont 46% qui la juge très importante. En parallèle, **le délai d'attente est également considéré comme important par 88% des Franciliens, 36% le jugeant même très important.** Huit franciliens sur dix (81%) considèrent ensuite la proximité du

professionnel de santé comme importante, quand la recommandation d'un proche l'est par 76% d'entre eux. Le montant de la part financière qui restera à la leur charge est également un critère de choix important pour 75% des personnes interrogées. Dans une moindre mesure, les informations publiées (internet, presse, médias, etc.) concernant la qualité des soins n'apparaissent comme importantes que pour une minorité de Franciliens (43%), signe que si les Franciliens utilisent internet pour rechercher des informations générales sur la santé, ils n'y accordent pas autant de poids qu'aux informations reçues d'un professionnel de santé.



Lors de ce choix, les plus jeunes accordent un peu moins d'importance à la recommandation d'un professionnel de santé contrairement aux plus âgés et davantage à la recommandation par un proche. La proximité, les délais d'attente et le montant qu'il restera à la charge du patient (84% contre 66% des CSP+) apparaissent de leur côté comme des critères d'autant plus importants parmi les catégories populaires.

Le renoncement aux soins, une pratique relativement courante qui fait écho aux deux éléments du système de santé jugés comme insatisfaisants par les Franciliens : l'égalité d'accès aux soins et les délais pour obtenir un rendez-vous

Si une majorité de Francilien indique ne jamais avoir renoncé à se soigner (58%), ils sont plus de quatre sur dix à déclarer y avoir déjà renoncé pour eux-mêmes ou pour un membre de leur foyer (42%), et plus d'un quart a y avoir même renoncé plusieurs fois (27%). Les deux principales raisons évoquées pour expliquer ce renoncement aux soins renvoient alors aux deux éléments du système de santé jugés comme insatisfaisants par les Franciliens : l'égalité d'accès aux soins et les délais d'attente. En effet, une majorité des Franciliens ayant déjà renoncé à des soins médicaux met en avant, comme principale raison, un problème d'ordre financier (59%),

quand les délais d'attente trop importants sont ensuite invoqués par près d'un tiers d'entre eux (30%). Dans une moindre mesure, ils sont moins d'un sur cinq à évoquer le fait que cela n'était pas à leurs yeux vraiment nécessaire (18%), le manque de temps (16%), et les difficultés pour obtenir un rendez-vous (15%). L'éloignement avec le domicile, la peur des examens ou des résultats, mais également l'incapacité à trouver qui consulter sont soulignés comme raisons principales par moins de 10% des Franciliens ayant déjà renoncé à se soigner.

Si en moyenne 42% des Franciliens déclarent avoir déjà renoncé à se soigner, dans le détail, notons que c'est le cas de 57% des 18 – 24 ans et de 48% des 25 – 34 ans, contre « seulement » 36% des 50 à 64 ans et 26% des 65 ans et plus. De même, 50% des Franciliens appartenant aux catégories populaires indiquent avoir déjà renoncé à des soins, tout comme 64% des personnes touchant des revenus nets mensuels inférieurs à 1200 euros et 61% des personnes touchant entre 1200€ et 2300€ au sein de leur foyer. Les personnes vivant seules ont également tendance à davantage renoncer aux soins (48%), et plus spécifiquement les Franciliens vivant seuls avec des enfants, puisque cela a été le cas pour 60% d'entre eux. Ce renoncement aux soins est également plus fréquent parmi les personnes estimant que les droits des patients et des usagers du système de santé ne sont pas respectés en Île-de-France (58%). **Globalement donc, les personnes les plus fragiles économiquement et socialement apparaissent comme celles les plus susceptibles de renoncer à des soins, l'une des raisons principales étant le manque de moyens financiers.** Cet élément est d'ailleurs évoqué par 74% des personnes touchant un revenu inférieur à 1200 euros net par mois, par 69% de ceux touchant de 1200 à 2300 euros, et par 77% des personnes vivant seules avec enfants (contre 59% en moyenne). **En revanche, les catégories supérieures évoquent davantage des délais d'attente trop importants (38% contre 30% en moyenne) et un manque de temps (24% contre 16% en moyenne).** De leur côté, **les jeunes Franciliens ont plus tendance à penser que les soins n'étaient pas vraiment nécessaires (34% des 18 à 24 ans et 24% des 25 à 34 ans contre 18% en moyenne) et soulignent également un manque de temps (25% des 18 à 24 ans contre 16%).**

Une notoriété relative des droits des patients et des usagers du système de santé par les Franciliens qui sont alors partagés sur le respect de ces droits dans la région

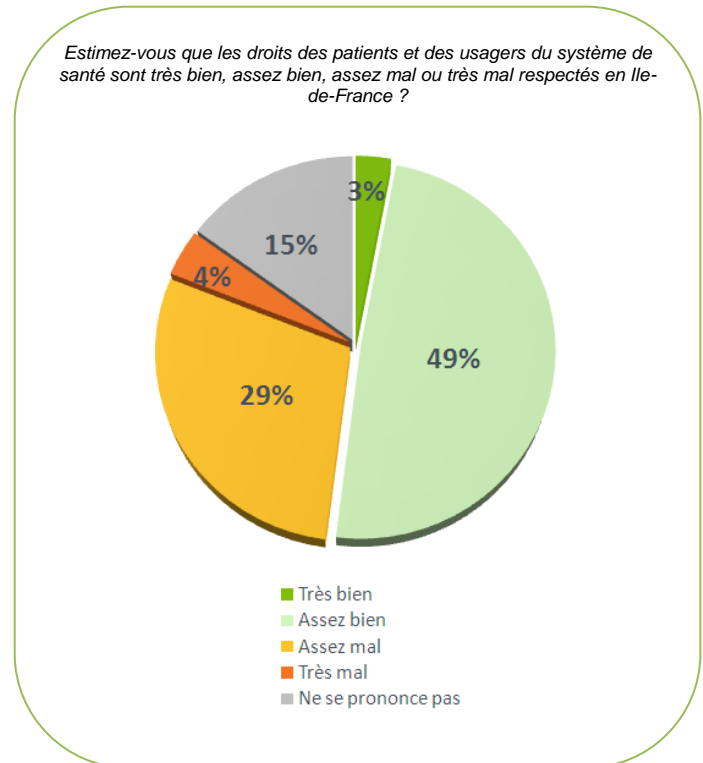
Près de six Franciliens sur dix déclarent avoir entendu parler des droits des patients et des usagers du système de santé (59%), 22% en ayant déjà entendu parler et voyant ce dont il s'agit et plus d'un tiers (37%) en ayant entendu parler mais ne voyant pas vraiment ce dont il s'agit. A l'inverse, 41% d'entre eux indiquent ne jamais avoir entendu parler de ces droits. Les personnes les plus âgées, à partir de 50 ans, sont celles qui déclarent le

plus avoir déjà entendu parler de ces droits (73% des 50 – 64 ans et 77% des 65 ans et plus). La notoriété de ces droits est également plus forte chez les personnes ayant un diplôme supérieur à Bac +2 (65%), ainsi que parmi les personnes ayant au sein de leur ménage un revenu supérieur à 5000 euros net par mois (72%).

Interrogés sur le respect de ces droits, les Franciliens expriment alors un avis mitigé. En effet, ils ne sont qu'une courte majorité à estimer que ces droits sont respectés en Île-de-France (52%), dont seulement 3% qui considèrent qu'ils sont très bien respectés, et un tiers (33%) à penser qu'ils sont mal respectés (dont 4% les jugeant comme très mal respectés).

S'ils en ont une meilleure connaissance, les personnes âgées de 65 ans et plus estiment également davantage que ces droits sont respectés dans la région (58% contre 52% en moyenne). **En réalité, il est intéressant de noter que les personnes ayant déjà entendu parler de ces droits déclarent davantage que la moyenne qu'ils sont respectés dans la région (61% contre 52%), et cette situation est d'autant plus vraie parmi les personnes estimant bien voir à quoi ces droits correspondent, puisqu'ils sont 73% à considérer qu'ils sont bien respectés dans la région. A**

l'inverse, les franciliens n'ayant jamais entendu parler de ces droits ne sont que 37% à les estimer respectés, contre 37% mal respectés, 26% ne se prononçant pas. Enfin, notons que les personnes s'étant rendues plusieurs fois dans des établissements pour les personnes handicapées au cours des douze derniers mois se montrent plus critiques quant à l'application de ces droits, 46% estimant qu'ils sont mal respectés contre 33% en moyenne. Ce chiffre peut alors être regardé à travers le jugement relativement critique que portent les Franciliens à l'égard de ces établissements spécialisés (48% les jugeant insatisfaisants).



*_**

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d'éléments techniques tels que : la méthode d'enquête, les dates de réalisation, le nom de l'institut – Harris Interactive-, la taille de l'échantillon.

A propos de Harris Interactive

Harris Interactive est un institut de référence sur le marché des études (6^{ème} rang mondial des sociétés d'étude ad hoc). La structure française, fondée en 1995 par Nathalie PERRIO-COMBEAUX et Patrick VAN BLOEME sous le nom de Novatris, a rejoint le groupe en mars 2004.

Harris Interactive propose des méthodes d'études innovantes ainsi que des analyses et un conseil stratégique qui aident les clients à prendre des décisions réfléchies et efficaces. Le groupe doit sa réputation aux sondages d'opinion « Harris Poll » et à son rôle précurseur dans les méthodes d'études en ligne. La société a mis en place ce qui, selon elle, constitue le panel le plus important au monde : le Harris Poll Online. Harris Interactive est au service de sa clientèle dans le monde entier grâce à ses bureaux en Amérique du Nord et en Europe. Pour plus de renseignements sur Harris Interactive, veuillez consulter www.harrisinteractive.fr

Contact Harris Interactive en France:

Laurence Lavernhe - 5-7 rue du Sahel – 75012 Paris - Tel: 01 44 87 60 94 – 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr
Delphine Martelli-Banégas –Directrice Corporate - 01 44 87 60 30 – dmartelli@harrisinteractive.fr