

Études & Résultats

DIRECTION DE LA RECHERCHE, DES ÉTUDES, DE L'ÉVALUATION ET DES STATISTIQUES

20 ans d'expertise au service des solidarités et de la santé
Drees
STATISTIQUE PUBLIQUE



OCTOBRE
2018
NUMÉRO
1085

La moitié des rendez-vous sont obtenus en 2 jours chez le généraliste, en 52 jours chez l'ophtalmologiste

Un rendez-vous sur deux avec un médecin généraliste est obtenu en moins de deux jours, selon l'enquête sur les délais d'attente en matière d'accès aux soins réalisée par la DREES, auprès de 40 000 personnes. Pour certaines spécialités médicales, ces délais d'attente sont de plus de deux mois. C'est en ophtalmologie, dermatologie, cardiologie, gynécologie et rhumatologie qu'ils sont les plus importants. Toutefois, les délais sont bien moindres, quel que soit le professionnel contacté, lorsque la demande de rendez-vous est liée à l'apparition ou à l'aggravation de symptômes. Ainsi, chez le médecin généraliste, la moitié des prises de contact aboutissent à un rendez-vous dans la journée en cas d'apparition ou d'aggravation de symptômes, contre 6 jours pour un contrôle périodique.

Les temps d'attente sont plus longs dans les communes où l'accessibilité géographique aux professionnels de santé est faible, notamment dans les petits et moyens pôles et dans les communes hors influence des pôles.

Les délais sont jugés corrects ou rapides pour huit demandes de rendez-vous sur dix, sauf dans les spécialités médicales pour lesquelles ils sont les plus longs. La quasi-totalité des prises de contact se concrétisent par l'obtention d'un rendez-vous. Toutefois, les personnes qui ne réussissent pas à en obtenir un, cherchent en majorité à contacter un autre professionnel. Elles se reportent assez peu vers les urgences hospitalières.

**Christelle Millien, Hélène Chaput (DREES),
Marie Cavillon (K. Stat Consulting)**

Quand un patient prend contact avec un professionnel, il obtient un rendez-vous plus de neuf fois sur dix¹ ; sinon il se tourne majoritairement vers un autre professionnel (voir ci-dessous). La présence d'un professionnel de santé à une distance raisonnable du domicile ne garantit pas son accessibilité, encore faut-il que ce professionnel puisse accorder un rendez-vous dans un délai acceptable. Pour le médecin généraliste², par exemple, 6 jours s'écoulent en moyenne entre la prise de contact et le rendez-vous, tous motifs de demande confondus (symptômes, suivi régulier, renouvellement d'une ordonnance...), d'après l'enquête sur les délais d'attente en matière d'accès aux soins, dont les premiers résultats sont présentés ici (encadré 1).

Ce délai moyen de 6 jours est le plus court de ceux des professionnels étudiés (tableau 1). En effet, dans certaines spécialités médicales, les délais d'attente moyens avant de pouvoir consulter sont de plus de deux mois : 61 jours en dermatologie et 80 jours en ophtalmologie. Ils sont en moyenne de 3 semaines chez le pédiatre et le radiologue, 1 mois chez le chirurgien-dentiste, environ 1 mois et demi chez le gynécologue et le rhumatologue et 50 jours chez le cardiologue. Ces

- ...
1. Nous supposons ici que tous les Français qui ont pris contact avec un professionnel de santé mais n'ont pas obtenu de rendez-vous, ont rempli un questionnaire pour cette demande comme cela leur était demandé (encadré 1).
 2. Par commodité de langage, on désigne dans cette étude les médecins spécialistes de médecine générale par le terme « généralistes ». Le terme « spécialistes » désigne les médecins spécialistes d'une autre spécialité que la médecine générale.

moyennes masquent toutefois d'importantes différences.

Chez le médecin généraliste, 49 % des prises de contact aboutissent à un rendez-vous le jour même ou le lendemain (un tiers dans la journée), mais un quart se concrétisent plus de 5 jours après. Le délai d'attente dépasse 11 jours dans 10 % des cas. Chez l'ophtalmologiste, un quart

des demandes de rendez-vous aboutissent dans les 20 jours, mais la moitié se matérialise plus de 50 jours après et un quart plus de 110 jours après. Le délai d'attente dépasse 189 jours dans 10 % des cas.

Les disparités les plus marquées concernent les délais d'attente chez le radiologue : le troisième quartile (borne inférieure des 25 % des délais les plus

longs) est 6,8 fois supérieur au premier quartile (borne supérieure des 25 % des délais les plus courts). Ce rapport interquartile³ est de 5,6 chez l'ophtalmologiste, 5,3 chez le chirurgien-dentiste, 4,6 chez le dermatologue et 3,9 chez le cardiologue.

Des délais plus courts pour les demandes liées à l'apparition ou à l'aggravation de symptômes

Chez le médecin généraliste, l'apparition ou l'aggravation des symptômes est le motif de consultation le plus souvent cité, suivi par les renouvellements d'ordonnances et le suivi régulier d'une maladie chronique ou d'un problème récurrent. Chez les chirurgiens-dentistes, ce sont les contrôles périodiques et les demandes en cas d'apparition ou d'aggravation de symptômes qui sont les plus fréquents. En ophtalmologie et gynécologie, la plupart des demandes de rendez-vous ont pour motif un contrôle périodique.

Toutefois, quel que soit le professionnel concerné, les délais d'attente sont plus courts lorsque la demande de rendez-vous fait suite à l'apparition ou à l'aggravation de symptômes (graphique 1). Chez le médecin généraliste, la moitié des prises de contact aboutissent à un rendez-vous dans la journée en cas d'apparition ou d'aggravation de symptômes, alors que ce délai médian s'élève à 5 jours pour une vaccination et à 6 jours pour un contrôle périodique. Chez le gynécologue, le délai médian est de 9 jours en cas d'apparition ou d'aggravation de symptômes contre 36 jours pour un contrôle périodique. Chez le chirurgien-dentiste, le délai médian est de 8 jours en cas d'apparition ou d'aggravation de symptômes contre 24 jours si la demande de rendez-vous est motivée par un autre motif.

Des délais plus longs dans les communes où l'accessibilité aux professionnels de santé est la plus faible

Les délais d'obtention d'un rendez-vous sont plus importants pour les habitants des communes où l'accessibilité aux professionnels de santé⁴ est la plus faible. Chez le chirurgien-dentiste, une demande de rendez-vous sur deux aboutit en plus de

•••

3. Le rapport interquartile, ratio entre le troisième quartile et le premier quartile, donne une mesure relative des écarts de délai d'attente entre la borne inférieure des 25 % des délais les plus longs et la borne supérieure des 25 % des délais les plus courts.

4. L'accessibilité aux professionnels de santé est approchée grâce à l'indicateur d'accessibilité potentielle localisée (APL). Cet indicateur a été créé en 2012 par la DREES et l'Irdes pour pallier les limites des indicateurs traditionnels de densité. Il tient compte du niveau d'activité des professionnels pour mesurer l'offre et du taux de recours différencié selon l'âge des habitants pour mesurer la demande. Contrairement à l'indicateur de densité, l'APL s'affranchit des frontières en prenant en compte l'offre et la demande de soins des communes environnantes.

ENCADRÉ 1

L'enquête sur les délais d'attente en matière d'accès aux soins

Le délai d'obtention d'un rendez-vous auprès des professionnels de santé et la distance d'accès à ces professionnels sont deux éléments structurants de l'accès aux soins. Le délai d'obtention d'un rendez-vous est d'ailleurs jugé essentiel par les Français qui le désignent, après la question financière, comme le principal enjeu de l'accès aux soins, devant la distance aux professionnels de santé (Nguyen-Khac, 2017). Pour juger des délais d'obtention de rendez-vous auprès d'un professionnel de santé en France, les résultats des enquêtes internationales sont éclairants, même s'ils sont à interpréter avec prudence compte tenu de la difficulté de l'exercice¹. D'après les résultats de l'enquête du *Commonwealth Fund* réalisée entre 2008 et 2010, la France se trouvait en situation intermédiaire par rapport aux autres pays² en matière de délai d'obtention d'un rendez-vous chez un généraliste ou un spécialiste (Cash et al. 2015). Au niveau national, les rares mesures jusqu'alors disponibles sur les délais d'attente étaient issues d'enquêtes aux protocoles discutables (modes de collecte susceptibles d'engendrer des biais, faibles tailles d'échantillons conduisant à des imprécisions importantes, etc.). Afin d'identifier les difficultés qui semblent exister pour certaines zones géographiques, certaines spécialités médicales ou certains soins non programmés, une enquête quantitative sur les délais d'attente en matière d'accès aux soins a été menée par la DREES, dont les premiers résultats sont présentés ici.

L'enquête sur les délais d'attente en matière d'accès aux soins a été réalisée auprès des volontaires de la cohorte épidémiologique Constances, gérée par l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm). Elle porte sur un sous-échantillon de 40 000 personnes entrées dans la cohorte Constances en 2013 ou 2014 et ayant été au moins une fois sollicitées pour répondre au questionnaire de suivi. Les personnes interrogées étaient âgées de 18 à 69 ans au moment de leur inclusion dans la cohorte. Elles étaient affiliées au régime général de la Sécurité sociale ou à une section locale mutualiste (Caisse d'assurance maladie des industries électriques et gazières [CAMIEG], La mutuelle des étudiants [LMDE], Mutualité fonction publique [MFP], Mutuelle générale de l'Éducation nationale [MGEN]) et résidaient dans l'un des 16 départements couverts par le dispositif. L'enquête est donc représentative de la population française métropolitaine de 2016, âgée de 20 à 71 ans, affiliée au régime général ou à une section locale mutualiste. Par commodité de langage, cette population est désignée dans cette étude par le terme de « Français » ou « patients » quand le rendez-vous a été obtenu.

L'enquête sur les délais d'attente a duré un an, entre juin 2016 et mai 2017, les volontaires étant répartis en quatre vagues de collecte de trois mois chacune. L'enquête portait sur les demandes de consultations auprès des médecins généralistes et spécialistes, des chirurgiens-dentistes et des sages-femmes, qu'il s'agisse de consultation en ville (cabinet, maison ou centre de santé, etc.) ou de consultation externe à l'hôpital. Chaque volontaire devait remplir, pour chaque demande de rendez-vous, un questionnaire papier.

Près de 21 700 personnes ont répondu à l'enquête, soit 55 % des personnes contactées. Parmi les répondants, 54 % n'ont jamais pris contact avec le système de santé durant la période d'enquête et ont renvoyé un coupon pour le signaler. Certaines spécialités suivies dans l'enquête n'ont pas donné lieu à suffisamment de demandes de rendez-vous pour que les estimations de délais d'attente soient fiables. Ainsi, seules les demandes pour les professionnels suivants sont commentées dans cette étude : médecin généraliste (10 285 demandes de rendez-vous), chirurgien-dentiste (3 534), ophtalmologiste (2 089), gynécologue (1 625), pédiatre (455), dermatologue (1 252), cardiologue (767), rhumatologue (506) et radiologue (3 072).

L'enquête a obtenu le label d'intérêt général et de qualité statistique délivré par le Conseil national de l'information statistique (CNIS).

L'unité statistique ici considérée correspond à chaque demande de rendez-vous entre un patient et un professionnel de santé donné. Elle ne tient pas compte des éventuelles demandes ultérieures du même patient auprès d'autres professionnels de santé (si le rendez-vous n'a pas abouti auprès du premier praticien, ou que le délai est jugé trop long, etc.).

1. Compte tenu notamment des différences d'organisation et de financement du système de soins entre pays.

2. Australie, Canada, Allemagne, Pays-Bas, Norvège, Suède, Suisse, Royaume-Uni, États-Unis.

TABLEAU 1

Délai d'attente selon le professionnel contacté

En nombre de jours

	Moyenne	Premier décile	Premier quartile	Médiane	Troisième quartile	Dernier décile
Médecins généralistes	6	0	0	2	5	11
Médecins spécialistes						
Cardiologue	50	7	17	37	66	104
Dermatologue	61	6	20	50	92	126
Gynécologue	44	5	14	32	58	93
Ophtalmologiste	80	4	20	52	112	189
Pédiatre	22	0	0	8	34	64
Radiologue	21	1	4	11	27	48
Rhumatologue	45	3	13	31	59	96
Autre professionnel de santé						
Chirurgien-dentiste	28	2	7	17	37	67

Note • Les effectifs sont pondérés.

Lecture • En moyenne, chez les médecins généralistes, il s'écoule 6 jours entre la prise de contact et le rendez-vous. 25 % des prises de contact aboutissent à un rendez-vous dans la journée, 50 % en 2 jours ou moins et 50 % en plus de 2 jours ; 10 % des demandes se concluent par un rendez-vous dans un délai d'au moins 11 jours.

Champ • Personnes âgées de 20 à 71 ans en 2016, affiliées au régime général de la Sécurité sociale ou à une section locale mutualiste, France métropolitaine.

Source • DREES, enquête sur les délais d'attente en matière d'accès aux soins 2016-2017, résultats provisoires.

17 jours. Ce délai médian est de 21 jours pour les demandes de patients résidant dans les communes où l'accessibilité est la plus faible⁵. Il baisse à 15 jours pour celles de patients résidant dans les communes où l'accessibilité est la plus forte. Chez l'ophtalmologiste, si une prise de contact sur

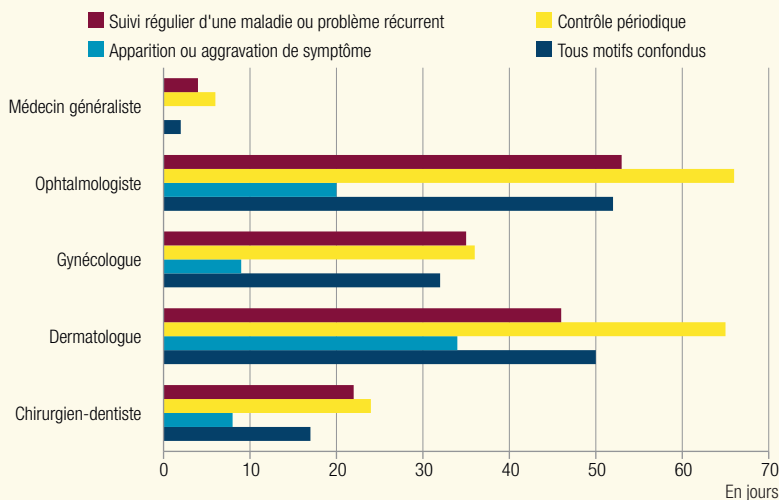
deux aboutit à un rendez-vous en 52 jours, ce délai médian grimpe à 79 jours pour les demandes émanant du quart des patients résidant dans les communes où l'accessibilité est la plus faible. Il baisse à 40 jours pour les requêtes de patients résidant dans les communes où elle est la plus forte.

C'est dans les couronnes rurales des grands pôles, dans les communes hors influence des pôles et dans les périphéries des petits et moyens pôles que l'accessibilité aux médecins est la plus faible (Vergier, 2016). C'est également dans ces communes que les délais d'attente sont parmi les plus longs. Alors que le délai médian d'obtention d'un rendez-vous chez un ophtalmologiste est de 29 jours dans l'unité urbaine de Paris, bien dotée en ophtalmologistes (*tableau complémentaire A⁶*), il est de 71 jours dans les communes hors influence des pôles, de 76 jours dans les communes des grands pôles ruraux et de 97 jours dans les communes des petits et moyens pôles, lesquelles sont parmi les moins bien dotées en ophtalmologistes.

-
- 5. Les Français ont été répartis en quatre groupes d'effectifs équivalents, selon le niveau d'APL de leur commune de résidence.
- 6. Les tableaux complémentaires sont disponibles dans les données associées à l'étude sur le site internet de la DREES.

GRAPHIQUE 1

Délai médian d'obtention d'un rendez-vous selon le motif de la demande



Lecture • Pour 50 % des demandes de rendez-vous qui font suite à l'apparition ou à l'aggravation de symptômes, le délai entre la prise de contact et l'obtention d'un rendez-vous est supérieur à 20 jours en ophtalmologie.

Champ • Personnes âgées de 20 à 71 ans en 2016, affiliées au régime général de la Sécurité sociale ou à une section locale mutualiste, France métropolitaine.

Source • DREES, enquête sur les délais d'attente en matière d'accès aux soins 2016-2017, résultats provisoires.

Des Français globalement satisfaits des délais d'attente

Pour plus de 8 rendez-vous obtenus sur 10, les délais entre la date de prise de contact et la date de rendez-vous sont jugés « rapides ou corrects » par les Français, sauf dans certaines spécialités médicales où les délais sont particulièrement longs, notamment en ophtalmologie et en dermatologie. Dans cette dernière spécialité, les délais entre la prise de contact et la date de rendez-vous sont considérés comme « trop longs » dans 46 % des cas ; cette proportion s'élève à 39 % en ophtalmologie.

Le délai sera jugé différemment selon le professionnel contacté : en médecine générale, les Français souhaitent être pris en charge rapidement, alors qu'ils acceptent plus facilement des délais plus longs en ophtalmologie ou en gynécologie. Ainsi, en médecine générale, après l'apparition ou l'aggravation de symptômes, la part de Français qui jugent le délai rapide décroît très rapidement quand le délai augmente : dans 92 % des cas où la prise en charge a lieu le jour-même, le délai est jugé rapide ; et dans 85 % des cas quand le délai est égal ou inférieur à deux jours. Cette diminution est beaucoup plus lente en ophtalmologie ou en gynécologie : alors que le délai est jugé rapide quand il est inférieur ou égal à 3 jours en gynécologie dans 92 % des cas, cette part s'élève toujours à 82 % quand le délai passe à 20 jours ou moins.

Par ailleurs, les patients qui ont le plus attendu avant de prendre contact avec un professionnel de santé sont plus nombreux

à estimer ensuite que le délai d'obtention du rendez-vous a été « trop long ». Parmi les Français qui ont attendu plus de 3 semaines entre l'apparition des symptômes et la prise de rendez-vous chez le chirurgien-dentiste (23 % des prises de contact), 28 % jugent le délai d'obtention du rendez-vous « trop long ». Ils sont 19 % dans ce cas parmi les patients qui prennent contact avec un chirurgien-dentiste en moins de 48 heures en cas d'apparition ou d'aggravation de symptômes (35 % des prises de contact).

Quand la demande n'aboutit pas, les patients sollicitent rarement les urgences

La quasi-totalité des prises de contact (9 sur 10) aboutissent à un rendez-vous avec un professionnel de santé. Cependant, pour les spécialités pour lesquelles les délais d'attente sont les plus longs (ophtalmologie et dermatologie notamment), l'obtention d'un rendez-vous

est un peu moins fréquente : 17 % des demandes de rendez-vous avec un ophtalmologiste n'ont finalement pas abouti contre 5 % des demandes pour un médecin généraliste.

Plusieurs raisons sont avancées pour expliquer ces échecs : le professionnel ne proposait pas de créneaux horaires possibles pour le patient (15 % des cas), il ne prenait plus de nouveaux patients (14 %) ou était injoignable ou absent au moment de la prise de rendez-vous (22 %).

Lorsque les demandes de rendez-vous n'ont pas abouti, les Français cherchent en majorité à contacter un autre professionnel (56 % des demandes qui n'ont pas abouti à un rendez-vous), mais ils renoncent également à leur demande assez souvent (32 % des demandes qui n'ont pas abouti à un rendez-vous). Le report vers les urgences hospitalières est faible : il concerne seulement 3 % des prises de contacts qui n'ont pas abouti. ■

POUR EN SAVOIR PLUS

- Documentation liée à l'enquête : <http://drees.solidarites-sante.gouv.fr/etudes-et-statistiques/open-data/professions-de-sante-et-du-social/article/l-enquete-delaix-d-attente>
- **Cash, E., Cash, R., Dupilet, C., Pinilo, M., Richard, T.** (2015, septembre). Enquête qualitative préalable à la mise en place d'un dispositif statistique sur la mesure des délais d'attente dans l'accès aux soins. DREES, *Document de travail*, Série Études et Recherche, 133.
- **Nguyen-Khac, A.** (2017). Mesures de l'accès aux soins : l'apport d'enquêtes sur les pratiques et perceptions des patients, *Revue française des affaires sociales*, 187-195.
- **Vergier, N.** (2016, juillet). Accessibilité aux professionnels de santé libéraux : des disparités géographiques variables selon les conditions tarifaires. DREES, *Études et Résultats*, 970.

LA DREES SUR INTERNET

Retrouvez toutes nos publications sur notre site

drees.solidarites-sante.gouv.fr

Retrouvez toutes nos données sur

www.data.drees.sante.gouv.fr

Pour recevoir nos avis de parution

drees.solidarites-sante.gouv.fr/etudes-et-statistiques/publications/avis-de-parution

Directeur de la publication : Jean-Marc Aubert

Responsable d'édition : Souphaphone Douangdara

Rédactrice en chef technique : Sabine Boulanger

Secrétaire de rédaction : Fabienne Brifault

Composition et mise en pages : T. B.

Conception graphique : Julie Hiet et Philippe Brulin

Pour toute information : drees-infos@sante.gouv.fr

Reproduction autorisée sous réserve de la mention des sources •

ISSN électronique 1146-9129 • AIP 0001384