

Conférence de Citoyens 2008



« Mieux s'orienter dans le système de soins :
Pourquoi ? Comment ? »

Paris, le 15 octobre 2008

Dossier de presse

En partenariat avec :

SOMMAIRE

Communiqué de presse

L'orientation du patient dans le système de soins : une thématique majeure

La Charte de recommandations en bref

Des propositions citoyennes éclairées

Des propositions soumises aux Français

Les résultats de l'Enquête GSK-IFOP

Une Conférence de Citoyens : Pourquoi ? Comment ?

Comment se déroule une Conférence de Citoyens ?

Qui participe à la Conférence de Citoyens ?

Comment garantir la neutralité de la Conférence de Citoyens ?

Mieux s'orienter dans le système de soins : Pourquoi ? Comment ?

Le panel des Citoyens

Les experts impliqués

Annexes

Charte de recommandations des Citoyens

Synthèse de l'étude GSK-IFOP

Retrouvez plus d'informations sur :

www.avenirdelasante.fr

Service de Presse

Fanny Allaire
Laboratoire GlaxoSmithKline
Tél. 01 39 17 90 85
Fax. 01 39 17 86 56
fanny.m.allaire@gsk.com
www.gsk.fr

Stéphanie Chevrel
Capital Image
Tél. 01 45 63 19 00
Fax. 01 45 63 19 20
infopresse@capitalimage.net
www.santepress.com

Communiqué de presse

**« Mieux s'orienter dans le système de soins :
Pourquoi ? Comment ? »**

Des Citoyens proposent des pistes de réformes

- Les « *Citoyens* » proposent la mise en place d'incitations financières pour favoriser l'installation des médecins dans des zones sous-médicalisées.

↳ 80% des Français y sont favorables.

- Les « *Citoyens* » proposent la mise en place de délégations de tâches médicales à d'autres acteurs (prise de tension, rappel de vaccination...) pour permettre aux médecins de consacrer plus de temps à leur mission première : soigner et accompagner le patient.

↳ 73% des Français pensent que ce serait une bonne chose.

- Les « *Citoyens* » préconisent une spécialisation des structures hospitalières sur certains types d'interventions : ils estiment que la répétition d'un acte permet d'acquérir une véritable expertise et technicité.

↳ 71% des Français souhaitent maintenir des services lourds dans les petits hôpitaux locaux : ils pensent que toute la population doit être géographiquement proche de ces services.



Les Citoyens 2008

Pour sa 4^{ème} édition, la Conférence de Citoyens 2008 organisée par le laboratoire GlaxoSmithKline, en partenariat avec l'IFOP, a réuni 20 citoyens formés par des experts indépendants autour d'un thème d'actualité, celui de **l'orientation dans le système de soins**.

La Charte de recommandations signée à l'issue du débat public propose des pistes de réformes concrètes. Elle précise également les conditions nécessaires pour réussir la mutation de notre système de santé et mobiliser l'ensemble des acteurs autour de cet objectif.

Pour la première fois cette année, les recommandations émises par les « Citoyens » ont été soumises à un panel de 1 000 internautes (ci-après nommés les Français) **au travers d'une enquête réalisée par l'IFOP pour GlaxoSmithKline.**

L'objectif de cette démarche est de confronter les propositions des « Citoyens » avec les perceptions et attentes de l'opinion publique vis-à-vis du système de santé.

La **Charte de recommandations des « Citoyens »** ainsi que les **résultats de l'enquête GSK-IFOP** sont présentés au public et aux institutionnels le 15 octobre 2008.

Un enjeu majeur, des perceptions parfois différentes

Si les opinions convergent sur de nombreux points, il existe néanmoins quelques divergences entre les propositions des « Citoyens » et les Français :

⇒ Sur le caractère solidaire de notre système de santé

☹ Plutôt « pas d'accord »

Alors que les « Citoyens » réitèrent leur attachement aux principes fondamentaux du système actuel (Solidarité et Egalité), **la perception d'inégalités dans l'accès aux soins et le manque de solidarité restent forts** aux yeux des Français.

- Seuls 53% des Français considèrent que le principe de solidarité, d'après lequel on cotise selon ses moyens mais on reçoit selon ses besoins, est réellement respecté.
- Seuls 43% pensent que tous les Français sont soignés avec la même qualité quels que soient leur âge, état de santé, situation professionnelle et leurs ressources.
- **Seuls 11% estiment que tous les patients ont les mêmes chances d'être bien soignés dans toutes les régions de France.** Pour les autres (89%), l'inégalité des chances en matière de soins s'explique, entre autres, par des **différences régionales dans la qualité des soins (55%)**, les **tarifs trop élevés de certains médecins ou de**

certaines structures (42%) ou l'absence d'une couverture santé complémentaire (33%).

😊 Plutôt « d'accord »

Réfléchissant sur les menaces pesant sur le système de santé français, les « *Citoyens* » soulignent avant tout le poids du **déficit de la Sécurité sociale**.

Pour les Français, **cette menace, citée dans 54% des cas**, existe mais figure à des niveaux quasi identiques avec **le vieillissement de la population (51%) et le coût de certains soins (49%)**.

⇒ **Sur la relation entre patients, médecins et système de santé**

😊😊 « Tout à fait d'accord »

Les « *Citoyens* » réaffirment l'importance de la **confiance mutuelle** qui doit s'instaurer entre le praticien et son patient. Les Français confirment l'excellente image dont bénéficient les médecins, véritables pivots du système de soins. Cette opinion est largement partagée par les Français puisque :

- **91% pensent qu'il existe une confiance mutuelle entre médecin et patient.**
- **95% font personnellement confiance à leur médecin.**
- **98% pensent que leur médecin leur fait confiance pour suivre ses conseils et prescriptions.**
- 93% pensent que la confidentialité des informations concernant le patient est respectée.

⇒ **Sur l'information concernant la qualité des professionnels de santé et des établissements de soins**

😊 « Plutôt d'accord »

Malgré la très bonne image du système de soins et des professionnels de santé, les « *Citoyens* » souhaitent être mieux informés sur la **qualité des établissements et sur les compétences et conditions d'exercice des médecins consultés**. Cette demande est partagée par les Français dont les attentes portent également sur les tarifs pratiqués :

- 62% souhaitent être informés sur l'expérience et les compétences des médecins,
- 57% sur la qualité et le niveau de performance des établissements hospitaliers
- 44% sur les tarifs pratiqués par les professionnels de santé et établissements hospitaliers.

- En ce qui concerne plus spécifiquement les informations concernant le médecin, 96% des Français trouvent important d'être informés sur son expérience et ses spécialisations, 94% sur ses tarifs.

⇒ **Sur le corporatisme des professionnels de santé**

☺ « Plutôt d'accord »

Alors que les « *Citoyens* » dénoncent un certain corporatisme des différents professionnels de santé, **69% estiment que les professionnels de santé défendent parfois des intérêts ou positions contradictoires.**

⇒ **Sur la délégation des tâches médicales des professionnels de santé**

☺ « Plutôt d'accord »

Les « *Citoyens* » constatent que les **médecins font parfois des tâches ne relevant pas de leur rôle**, ce qui les éloignent de leur mission première : soigner et accompagner le patient. Cette opinion est partagée à 71% par les Français.

Les « *Citoyens* » se prononcent ainsi pour une **délégation de certaines tâches** (prise de tension, rappels de vaccination...) à d'autres acteurs tels que les infirmiers.

73% des Français approuvent cette mesure.

Les « *Citoyens* » vont même plus loin puisqu'ils proposent par exemple **la mise en place d'un échelon intermédiaire entre le médecin et l'infirmier** pour alléger la tâche du médecin et lui permettre de consacrer plus de temps à l'information de ses patients.

⇒ **Sur la répartition des médecins sur le territoire et la mise en place d'une carte médicale**

☺ « Plutôt d'accord »

Pour les « *Citoyens* », la répartition des médecins et professionnels de santé sur le territoire est insatisfaisante. Les Français confirment ce constat puisque **68% pensent que les généralistes sont mal répartis sur le territoire**. Ce pourcentage s'élève à **80% pour les spécialistes**.

😊😊 « Tout à fait d'accord »

Les « *Citoyens* » préconisent la **création d'une carte médicale assortie d'incitations financières et d'avantages sociaux** pour inciter les jeunes diplômés à s'installer dans les zones sous-médicalisées.

Les Français les suivent sur ces points :

- **74% pensent qu'il est nécessaire de limiter l'installation des médecins dans les zones où ils sont suffisamment nombreux**
- **84% sont favorables à la mise en place d'une carte médicale** pour assurer une répartition harmonieuse sur le territoire
- **80 % jugent appropriée la mise en œuvre d'incitations financières.**

⇒ **Sur la coordination entre professionnels de santé**

😞 Plutôt « pas d'accord »

Les « *Citoyens* » jugent la **coordination entre professionnels de santé insuffisante voire inexistante. De leur côté, 53% des Français pensent que les professionnels de santé travaillent en étroite concertation.**

En réponse, les « *Citoyens* » préconisent le **développement du travail en réseau** via l'utilisation des technologies informatiques ou la **mise en place de maisons de santé**. Ils souhaiteraient également renforcer les liens entre l'hôpital et la médecine de ville.

⇒ **Sur la réforme de l'hôpital**

😊😊 « Tout à fait d'accord »

Les « *Citoyens* » considèrent que l'hôpital a pour rôle d'accueillir les patients dans les situations d'urgence les plus graves ; les patients dans des situations d'urgence moins graves peuvent être pris en charge dans d'autres structures.

74% des Français pensent qu'il faut en effet **réorganiser les services d'urgence** pour les recentrer vers des interventions vraiment urgentes et les décharger des interventions mineures.

😞😞 « Pas du tout d'accord »

Les divergences les plus importantes entre les « *Citoyens* » et les Français apparaissent sur **l'organisation et la répartition géographique des hôpitaux.**

Les « *Citoyens* » préconisent une spécialisation des structures hospitalières sur certains types d'interventions estimant que la répétition d'un acte permet d'acquérir une véritable

expertise et technicité. En revanche, **71% des Français se prononcent pour le maintien des services lourds dans les petits hôpitaux locaux** pour que toute la population en soit géographiquement proche. En effet, même si pour 75% d'entre eux, la réputation d'un hôpital et des médecins qui y exercent est le premier critère pour choisir un établissement hospitalier, 39% valorisent tout de même la proximité géographique de l'hôpital par rapport à leur domicile.

Enquête GSK-IFOP

Les 10 points à retenir

- Les Français perçoivent des inégalités dans l'accès aux soins et un manque de solidarité.
- Ils ont tout à fait conscience des menaces pesant sur le système de santé actuel
- Malgré cela, ils placent une grande confiance dans le système de soins et les professionnels de santé.
- Les médecins bénéficient d'une excellente image tant au niveau de la confiance que de la proximité et du dialogue.
- Les Français s'estiment globalement mal informés tant au sujet de l'organisation du système que du rôle des différents acteurs ou encore de la performance des établissements hospitaliers ou des tarifs pratiqués.
- En cas de besoin, ils privilégient l'information de proximité et se tournent en premier lieu vers leur médecin.
- Ils reconnaissent la légitimité des organisations professionnelles et de l'Assurance Maladie en matière d'information.
- Cependant, ils regrettent parfois un manque de coopération entre professionnels de santé.
- Afin d'assurer la même qualité de soins partout en France, les Français souhaiteraient une meilleure répartition des médecins généralistes et spécialistes sur le territoire.
- Par ailleurs, s'ils sont favorables à certaines réformes proposées par les pouvoirs publics, ils sont majoritairement opposés au transfert des services lourds des hôpitaux locaux vers les centres départementaux ou régionaux.

Le projet de loi de financement de la Sécurité sociale (PLFSS) pour 2009 s'inscrit dans une conjoncture morose. Le projet de loi « Hôpital, Patients, Santé et Territoires » rappelle la nécessité d'un plan d'action global. **Il y a urgence à réformer notre système de soins.**

Pour la quatrième année consécutive, à l'issue du Débat, les « *Citoyens* » ont démontré qu'ils partageaient les préoccupations de tous les Français en matière de santé. Et qu'ils étaient capables, à l'heure où les pouvoirs publics s'interrogent sur les réformes à mener, de **faire des propositions pragmatiques et innovantes** dictées par leurs expériences et leur réflexion.

Les « *Citoyens* » avaient, par exemple, demandé en 2005 **une lecture plus vulgarisée des notices des médicaments** et en 2007 **la publication d'une liste noire des hôpitaux**. La première proposition a été depuis mise en œuvre et la seconde est aujourd'hui clairement évoquée par les pouvoirs publics.

L'orientation du patient dans le système de soins :

Une thématique majeure

Réformes structurelles, modernisation de l'organisation de l'accès aux soins, évolution des habitudes des usagers en matière de santé, etc... Depuis plusieurs années, **les pouvoirs publics se mobilisent sur les grands enjeux de l'organisation du système de soins afin de garantir l'égalité devant la santé pour tous, tous les jours, partout en France.**

Dans cette problématique, une meilleure orientation dans le parcours de soins est un enjeu majeur. Mais, confrontés au rythme des mutations et à la diversité des acteurs concernés, **les usagers peuvent parfois se sentir désorientés voire menacés** : la solidarité entre Citoyens est-elle remise en question ? Comment concilier équilibre des dépenses et aide sociale ? Qui consulter ? Où se faire soigner ? Comment s'informer ?

Au moment de la présentation de la loi « Hôpital, Patients, Santé et Territoires » par le Gouvernement, le laboratoire GlaxoSmithKline a souhaité donner la parole aux Citoyens sur cette question qui les concerne au premier plan.

La thématique de la conférence 2008 « Mieux s'orienter dans le système de soins : Pourquoi ? Comment ? » a notamment pour objectif de permettre aux Citoyens d'exprimer leurs attentes vis-à-vis du système de soins, de dégager des axes de réflexion et de proposer des pistes constructives de réformes concrètes et pragmatiques.

De multiples enjeux

« Le parcours de soins est, à plusieurs titres, un enjeu majeur pour l'évolution du système : D'abord parce que nous sommes dans un système de santé particulièrement complexe. Donc la demande d'informations, l'aide à l'orientation dans le système de santé est une vraie question. C'est même une question d'égalité dans l'accès aux soins et à la prévention. Ensuite, parce que la rationalisation du parcours de santé, sa meilleure organisation est indispensable pour mieux prendre en charge ou prévenir les pathologies et donc pour mieux dépenser. Enfin, cette thématique est au cœur de l'actualité politique et législative avec la mise en place d'un parcours de soins dans le cadre des réformes de l'Assurance Maladie mais également dans le cadre d'initiatives prises par les complémentaires santé et notamment les mutuelles ».

Didier TABUTEAU, Conseiller d'État, Titulaire de la chaire Santé de Sciences Po, Directeur de la Fondation des Caisses d'Épargne pour la Solidarité.

« L'année 2008 s'annonce comme une année charnière en termes de réformes de santé : soumis à des contraintes financières et structurelles toujours aussi fortes, notre système de santé doit répondre **à ces nouveaux défis afin de continuer à offrir des soins de qualité partout sur le territoire**. C'est pourquoi la problématique d'une meilleure orientation des usagers dans le parcours de soins se situe au cœur des enjeux des prochaines réformes à mener ».

Hervé GISSEROT, Président de GSK.

« Le thème mobilise **à la fois des questions de financement, d'accès aux soins, de qualité de la prestation médicale, de démographie médicale** mais aussi de la manière dont les malades peuvent se saisir d'une offre de soins. C'est un éventail très large, dont chaque dimension pose des questions complexes ».

Véronique GHADI, Sociologue de la santé, Membre du Collectif Inter associatif Sur la Santé (CISS)

La Charte en bref

Les vingt Citoyens réunis lors de cette 4^{ème} édition se sont déclarés unanimement attachés aux **valeurs** qui régissent le système français de soins et notamment aux **principes de solidarité, d'universalité et de confidentialité des informations médicales**. Ils ont également rappelé l'importance de la **confiance réciproque entre médecin et patient**.

Ils ont toutefois conscience des **nombreuses contraintes** économiques, financières et démographiques pesant sur le système de soins.

Dès lors, ils estiment qu'il est fondamental de tendre vers un système de santé plus efficient en réfléchissant à **une meilleure coordination des différents acteurs** et à **une meilleure orientation du patient**.

Des propositions citoyennes éclairées

L'offre de soins

Redéfinir les rôles pour mieux soigner ensemble

Les Citoyens proposent notamment de :

- donner au médecin les moyens de se recentrer sur le patient et son suivi en déléguant certaines tâches à d'autres professions de santé ou en créant de nouveaux métiers
- spécialiser les différentes structures hospitalières pour leur permettre d'acquérir une véritable expertise.

Travailler en réseau pour plus d'efficacité

La coordination de l'offre de soins apparaît essentielle pour améliorer l'orientation des patients. Pour les Citoyens, il s'agit notamment de :

- permettre la mise en place du DMP pour améliorer l'information, la coordination des soins et le traitement des patients
- inciter tous les acteurs concernés à travailler en réseau, par exemple au sein de maisons de santé
- renforcer les liens entre la médecine de ville et l'hôpital.

Une bonne répartition géographique des professionnels de santé sur le territoire français apparaît également indispensable à l'aboutissement des réformes. Les Citoyens souhaitent la **création d'une carte médicale** pour favoriser le rééquilibrage de la démographie médicale.

Le patient

Informier le patient pour mieux le responsabiliser

Première étape du parcours de soins, l'information des patients doit être une priorité. Les Citoyens souhaitent ainsi avoir accès aux données concernant :

- les pathologies et leur prise en charge médicale
- les qualités des différentes structures de soins
- les compétences et conditions d'exercice des professionnels de santé.

Multiplier les vecteurs d'informations

Seule la pluralité des vecteurs permettra une large diffusion des informations concernant le parcours de soins. Les Citoyens proposent :

- la mise en place de campagnes nationales d'information
- la diffusion de programmes pédagogiques sur des sujets de santé à des heures de grande écoute, de messages spécifiques destinés aux jeunes
- l'ouverture d'une chaîne télévisée consacrée à la santé
- la création d'un label, délivré par les autorités compétentes, à destination des sites internet diffusant des informations santé.

« Il est fondamental que l'éducation du patient s'améliore dans notre pays puisqu'elle est corrélée à une moindre morbidité et une moindre mortalité. Donc, la santé publique s'en trouvera améliorée si les patients sont mieux éduqués ».

Stéfan DARMONI, Professeur d'informatique médicale, membre de la commission « Qualité et diffusion de l'information médicale », HAS

L'intégralité de la Charte de recommandations figure en annexe de ce dossier et peut être consultée sur :

www.avenirdelasante.fr

Des propositions soumises aux Français

Les résultats de l'Enquête GSK-IFOP

Pour la première fois cette année, les recommandations émises par les Citoyens ont été soumises aux Français au travers d'une enquête par Internet : une démarche innovante pour confronter les pistes de réformes émises par les Citoyens avec les perceptions et attentes des Français vis-à-vis du système de santé.

L'enquête réalisée par l'IFOP¹ pour GSK révèle ainsi les représentations des Français sur l'état actuel du système de soins et leurs jugements sur certaines pistes de réformes en cours ou à venir.

L'enquête : ce qu'il faut retenir

Résultat n°1 : les Français perçoivent des inégalités dans l'accès aux soins et un manque de solidarité

- ⇒ Seuls 53% des Français considèrent que le principe de solidarité, d'après lequel chacun participe au financement du système de santé selon ses moyens mais bénéficie de soins selon ses besoins, est respecté
- ⇒ Seuls 43% estiment que tout le monde est soigné avec la même qualité, quel que soit son âge, son état de santé, ses ressources et sa situation socioprofessionnelle
- ⇒ 11% pensent que les patients ont les mêmes chances d'être bien soignés dans toutes les régions de France.

Résultat n°2 : les Français sont conscients des menaces pesant sur le système de soins.

- ⇒ 54% citent en premier lieu le déficit de la Sécurité sociale
- ⇒ 51% s'inquiètent du vieillissement de la population et de l'augmentation du nombre de patients atteints de maladies graves ou chroniques.

¹ Enquête réalisée du 5 au 8 septembre 2008, par questionnaire auto-administré en ligne, sur un panel de 1014 personnes âgées de 18 ans et plus, représentatif de la population française. La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Résultat n°3 : les Français font confiance au système de soins et aux professionnels de santé

- ⇒ Malgré les doutes exprimés, 84% des Français déclarent faire « tout à fait » ou « plutôt » confiance au système de soins et aux professionnels de santé pour être bien pris en charge et efficacement soignés
- ⇒ 93% estiment que la confidentialité des informations concernant le patient est respectée dans le système de santé.

Résultat n°4 : les Français ont une image très favorable de leur médecin

Une confiance réciproque :

- ⇒ 95% des Français déclarent avoir confiance en leur médecin
- ⇒ 98% considèrent que leur médecin a confiance en eux pour suivre ses conseils et prescriptions.

La proximité et la qualité du dialogue :

- ⇒ 90% des Français estiment que leur médecin les écoute suffisamment et tient compte de leurs remarques lors des consultations
- ⇒ 86% qu'il agit en toute transparence à leur égard
- ⇒ 84% qu'il connaît bien leurs antécédents familiaux.

Seuls bémols, ils sont 53% à déplorer son manque de temps pour écouter et accompagner le patient tout en reconnaissant à 71% qu'il s'adonne parfois à des tâches qui ne relèvent pas vraiment de son rôle. Ils sont aussi 57% à déplorer le fait qu'il décide trop souvent à leur place.

Résultat n°5 : les Français s'estiment insuffisamment informés

- ⇒ Seulement 52% des Français se déclarent bien informés sur l'organisation du système de soins
- ⇒ 51% sur la répartition des rôles entre les différents acteurs
- ⇒ 51% sur l'expérience et les compétences des médecins
- ⇒ 46% sur la qualité et le niveau de performance des établissements hospitaliers
- ⇒ 38% sur les tarifs pratiqués par les professionnels de santé et les établissements hospitaliers.

En matière d'information, les attentes portent à 96 % sur l'expérience et les spécialisations des médecins et à 94% sur leurs tarifs.

Résultat n°6 : les Français privilégient l'information de proximité

Pour s'informer sur les établissements de santé et les professionnels à consulter, les Français ont d'abord recours à une information de proximité :

- ⇒ 80% mentionnent les discussions avec leur médecin, véritable pilier du système de soins
- ⇒ 62% sollicitent leurs proches
- ⇒ 27% interrogent le pharmacien.

Les médias grand public figurent en bonne place :

- ⇒ 26% se réfèrent aux classements des hôpitaux et maternités dans les magazines
- ⇒ 20% suivent des émissions à la TV ou à la radio
- ⇒ 16% lisent des articles santé dans les journaux et magazines.

Internet tient une place importante :

- ⇒ 32% recherchent des infos sur Internet en général
- ⇒ 22% sur des sites spécialisés sur la santé
- ⇒ 8% fréquentent des forums de discussion et des blogs sur la santé
- ⇒ 91% des utilisateurs Internet considèrent que les informations trouvées sont utiles, 79% qu'elles sont compréhensibles, 59% qu'elles sont fiables
- ⇒ Toutefois, 70% reconnaissent qu'elles ne sont pas assez contrôlées et 48% pensent qu'elles restent difficiles à trouver.

Résultat n°7 : les Français reconnaissent la légitimité des organisations professionnelles et de l'Assurance Maladie en matière d'information

- ⇒ 48 % des Français estiment que les organisations de professions de santé sont les plus légitimes pour informer sur l'orientation dans le système de soins
- ⇒ 46% valorisent le rôle de l'Assurance Maladie dans ce domaine
- ⇒ 35% citent les associations de patients
- ⇒ 31% les mutuelles.

Résultat n°8 : les Français regrettent le manque de coopération entre professionnels de santé

- ⇒ Seulement 56% estiment que les professionnels de santé échangent facilement des informations concernant le suivi des patients
- ⇒ Seulement 53% pensent qu'ils sont capables de travailler en étroite concertation.

Résultat n°9 : les Français souhaitent une meilleure répartition des médecins sur le territoire

Signe de leur attachement à la figure du médecin et de l'importance du rôle qu'ils lui confèrent, 54% des Français estiment que les médecins généralistes sont trop peu nombreux :

- ⇒ 68% considèrent que les médecins généralistes sont mal répartis géographiquement
- ⇒ Ce taux passe à 80% pour les spécialistes.

Résultat n°10 : les Français sont plutôt favorables à certaines réformes du système de soins

La délégation de tâches :

- ⇒ 73% des Français considèrent qu'une délégation encadrée de certaines tâches médicales (prise de tension, rappels de vaccination, etc..) serait une bonne chose car elle permettrait aux praticiens de disposer de plus de temps pour mieux accompagner et soigner les patients.

La refonte des principes de la liberté d'installation :

- ⇒ 84% se déclarent favorables à la mise en place d'une carte médicale obligatoire pour les médecins afin d'assurer une répartition harmonieuse des professionnels sur le territoire national
- ⇒ 80% soutiennent la mise en place d'incitations financières pour favoriser l'installation des médecins dans des zones sous médicalisées.

Le DMP :

- ⇒ La mise en place du DMP obtient 92% d'opinions favorables
- ⇒ 92% des Français estiment qu'il permettra une meilleure coordination entre professionnels de santé dans le suivi des patients
- ⇒ 77% qu'il favorisera une pratique plus fréquente et approfondie de la prévention.

Cependant, les Français préconisent la mise en place de mesures permettant de garantir la liberté du patient et son accès aux informations transmises :

- ⇒ 66% se prononcent en faveur d'un DMP facultatif
- ⇒ 77% considèrent que le DMP doit faire l'objet d'un usage conjoint par les professionnels de santé et les patients. Cette solution apparaît comme la plus à même de garantir le contrôle du patient sur le contenu des informations inscrites dans le DMP, tout en permettant aux professionnels de santé de mieux suivre leurs patients.

La réorganisation du système hospitalier :

La proximité géographique constitue un principe central auquel les Français restent très attachés. Ainsi :

- ⇒ 71% s'opposent au transfert des services lourds des petits hôpitaux locaux vers des centres départementaux ou régionaux dans l'objectif de garantir une meilleure qualité des soins
- ⇒ En revanche, 74% se déclarent favorables à une réorganisation des services d'urgence afin de recentrer leurs activités sur des interventions vraiment urgentes et les décharger des interventions mineures.

Vous pouvez retrouver les résultats complets de l'enquête GSK IFOP sont disponibles sur :

www.avenirdelasante.fr

et sur

www.ifop.com

Une Conférence de Citoyens : Pourquoi ? Comment ?

Une Conférence de Citoyens est **un débat entre experts, décideurs et « citoyens profanes »**. Ces débats participatifs sont apparus au Danemark avant de se développer dans les pays d'Europe du Nord tels que les Pays-Bas, l'Allemagne ou le Royaume-Uni. Cet **outil démocratique** a été importé pour la première fois en France en 1998.

GSK a été la première entreprise privée à organiser une Conférence de Citoyens dans notre pays, marquant ainsi sa volonté de faire émerger les propositions **pour l'avenir de la santé en France** et d'affirmer sa position **d'entreprise citoyenne et responsable**.

Les Conférences de Citoyens organisées par le laboratoire GlaxoSmithKline et l'IFOP :

- Face aux risques, quel avenir pour le médicament ? (2005)
- Le progrès thérapeutique : à quel prix ? (2006)
- S'engager pour sa santé : Pourquoi ? Comment ? (2007)
- Mieux s'orienter dans le système de soins : Pourquoi ? Comment ? (2008)

Comment se déroule une Conférence de Citoyens ?

L'idée fondatrice est de permettre au grand public de s'exprimer sur un sujet qu'il connaît peu ou mal et sur lequel des idées préconçues existent souvent.

Une formation préalable dispensée par des experts du domaine concerné permet à chaque participant de passer du statut de « citoyen profane » à celui de « citoyen averti ». Il est alors en mesure de confronter ses avis à ceux des décideurs et des experts, de débattre avec eux, puis de rédiger une charte de recommandations permettant de dégager des réflexions ou recommandations opérationnelles et consensuelles.

Depuis leur création, les Conférences de Citoyens mises en place par GSK, en partenariat avec l'IFOP, se déroulent en 4 phases distinctes :

- **Formation** préparatoire autour du thème retenu
- **Débat public** entre citoyens et experts
- **Rédaction d'une charte de recommandations**
- **Présentation de la Charte et Débat autour des recommandations** en présence d'élus, de décideurs, d'experts, de responsables d'associations de malades, de professionnels de santé, de journalistes.

« Le contact direct avec les experts permet d'élucider, de **mieux comprendre** un certain nombre de problèmes. J'ai appris énormément de choses. Grâce à leurs interventions, on s'aperçoit qu'il y a un sacré **décalage entre la réalité et ce que l'on peut lire dans la presse** ».

Dominique, 39 ans, ingénieur

« Je **pense avoir acquis beaucoup d'informations** sur la Sécurité sociale, sur la situation actuelle, sur **la manière dont fonctionne un milieu qui pour le quidam semble très opaque et qui, au final, est très structuré** ».

Jean, 29 ans, adjoint de direction

Qui participe à la Conférence de Citoyens ?

Le **processus de recrutement** des Citoyens s'effectue en deux temps :

- Un pré-recrutement est réalisé en face à face sur l'ensemble du territoire français par des enquêteurs de l'IFOP qui abordent les gens en fonction des critères établis et leur proposent de participer à la Conférence en leur expliquant les modalités
- Les pré-qualifiés sont ensuite soumis à un entretien téléphonique permettant de tester leur motivation, leur implication et ainsi de choisir les Citoyens qui vont participer à la Conférence.

Compte-tenu de la taille du panel (20 personnes), l'objectif n'est pas de créer un échantillon représentatif de la population française, mais plutôt de **réfléter la diversité** des Français via des critères tels que le sexe, l'âge, la profession, la région, le niveau de diplôme et la proximité politique.

« Un groupe aussi hétérogène permet d'avoir une vision plus exhaustive de la question. On rencontre des gens différents et **c'est important de se connaître car, au final, c'est nous qui formons ce qu'on appelle « la grande famille française », c'est nous qui entretenons le système de soins et faisons fonctionner le principe de solidarité** qui en est la base. Donc, quand on se retrouve entre nous pour réfléchir sur un problème qui concerne chacun, on ne peut qu'avancer ».

Alain, 35 ans, consultant en entreprise

Comment garantir la neutralité de la Conférence de Citoyens ?

Pour garantir la qualité et la transparence des débats, il est essentiel de respecter un principe de neutralité. C'est pourquoi :

- Le choix des experts et des thèmes de formation est validé par le Comité d'Orientation du Débat Avenir de la Santé, auquel l'IFOP appartient
- Le programme est conçu de manière à respecter la diversité et l'exhaustivité du sujet. Tous les acteurs ou métiers concernés sont représentés : médecins, juristes, chercheurs, philosophes, journalistes, politiques, responsables d'associations, décideurs publics
- L'IFOP assiste à toutes les formations et veille à ce que les citoyens soient écoutés et entendus.

*« Je suis de ceux qui considèrent qu'il faut débattre. **Il est inutile de débattre là où on vient vous applaudir** : ce n'est pas la peine de débattre avec ceux qui sont d'accord avec vous. **C'est intéressant de le faire avec ceux qui ne sont pas d'accord ou avec ceux qui n'ont pas une opinion tranchée et que l'on éclaire** ».*

Guy VALLANCIEN, Professeur d'Urologie à l'Institut Mutualiste Montsouris

*« C'est aussi à travers ce type de débats que l'on peut provoquer **une réflexion, une nouvelle orientation, en tous cas aider à ce qu'une nouvelle orientation dans le débat public sur les questions de santé s'engage**. Y participer, c'est une façon de voir le processus en direct et d'y contribuer à sa place ».*

Didier TABUTEAU, Conseiller d'État, Titulaire de la chaire Santé de Sciences Po, Directeur de la Fondation des Caisses d'Épargne pour la Solidarité

Le panel des citoyens 2008

- Arnaud, 21 ans, étudiant, Saint Etienne (Loire)
- Jean, 29 ans, adjoint de direction, Montpellier (Hérault)
- Raymonde, 66 ans, retraitée, Vedenne (Vaucluse)
- Bernard, 57 ans, technicien en pétrochimie, Paris
- Andrea, 62 ans, secrétaire de direction, Nantes (Loire-Atlantique)
- Michel, 59 ans, homme au foyer, Villers les Ormes (Indre)
- Jeanine, 78 ans, retraitée, Créteil (Val de Marne)
- Sylvie, 36 ans, ouvrière spécialisée, Donzère (Drôme)
- Rolande, 65 ans, retraitée, Paris
- François, 21 ans, étudiant, Nieppe (Nord)
- Franck, 28 ans, agent de fabrication, Vern sur Seiche (Ille-et-Vilaine)
- Rachel, 27 ans, secrétaire comptable, Tours (Indre-et-Loire)
- Vanessa, 29 ans, serveuse, Champey (Haute-Saône)
- Christian, 53 ans, horticulteur, Pierrefontaine les Blamont (Doubs)
- Thierry, 41 ans, artisan peintre, Barbazan Debat (Hautes-Pyrénées)
- Audrey, 21 ans, vendeuse, Bordeaux (Gironde)
- Françoise, 49 ans, responsable territoriale CAF, Auxerre (Yonne)
- Alain, 35 ans, consultant en entreprise, Reims (Marne)
- Pascale-Andrée, 69 ans, retraitée, Paris
- Dominique, 39 ans, ingénieur, Hazebrouck (Nord).

Une initiative plébiscitée par les Citoyens

« Je suis assez engagée dans la vie sociale et l'idée de participer à des échanges citoyens m'intéressait ».

« J'espère que la parole du groupe pourra être portée auprès des pouvoirs publics car il me semble que tous **les dispositifs qui s'adressent aux usagers doivent prendre en compte leur parole** ».

Françoise, responsable territoriale CAF

« Participer à une conférence de citoyens est d'abord un **acte civique** dans le sens où l'on vient participer à la démocratie ».

Dominique, ingénieur.

« La parole du **peuple est trop négligée malheureusement, ou pas assez exprimée. Au cours de cette conférence, on s'y intéresse, on la met en avant. Je suis fier de faire partie des citoyens choisis** ».

Jean, adjoint de direction

« Je vais donner un avis qui, j'espère, sera pris en compte dans ce qui va se décider au final. J'éprouve un **sentiment de reconnaissance et de fierté aussi parce qu'on aura apporté notre pierre à l'édifice.** ».

Alain, consultant en entreprise

Les experts impliqués dans les formations les 13, 14 et 15 juin 2008 :

- **Jean-Marc AUBERT**, Directeur délégué à la gestion et à l'organisation des soins CNAMTS
- **Stefan DARMONI**, Professeur d'informatique médicale au CHU de Rouen, Membre de la commission « Qualité et diffusion de l'information médicale » de la Haute Autorité de Santé (HAS)
- **Marc DURIEZ**, Enseignant à Paris-Dauphine « Systèmes de santé comparés »
- **Véronique GHADI**, Sociologue de la Santé, Membre du Collectif Inter associatif sur la Santé (CISS)
- **Josette GUENIAU**, Directeur général délégué santé April Group Prévoyance individuelle
- **Olivier SAILLENFEST**, Directeur du programme Priorité santé mutualiste (Mutualité Française)
- **Didier TABUTEAU**, Professeur, Titulaire de la chaire Santé de Sciences Po, Directeur de la Fondation des Caisses d'Épargne pour la Solidarité
- **Guy VALLANCIEN**, Professeur d'Urologie à l'Institut Mutualiste Montsouris.

Un débat indispensable

« Il faut que ce type d'initiatives se multiplient, qu'elles se répètent d'année en année, qu'elles se construisent, qu'elles donnent une place aux associations d'utilisateurs parce que je crois que **l'avenir de notre système de soins dépend de l'engagement de tous dans les choix fondamentaux.** »

« La régularité de cette expression, de cette réflexion, de cette prise en compte des préoccupations des personnes est nécessaire et **son inscription dans le temps est indispensable pour que les patients, leurs associations et les utilisateurs prennent pleinement en charge les questions de santé** ».

Didier TABUTEAU, Conseiller d'État, Titulaire de la chaire Santé de Sciences Po, Directeur de la Fondation des Caisses d'Épargne pour la Solidarité.

« Je trouve que c'est une très bonne idée de pouvoir réunir des Français d'horizons divers, tant géographiquement que sociologiquement et qui, sans être malades, peuvent poser des questions à partir de thèmes qui ont été déclinés. J'ai aimé pouvoir discuter avec **des personnes qui avaient fait l'effort de s'intéresser à la santé publique**, au système de soins et à toutes les problématiques qui concernent la santé en France ».

« Je crois que **plus on dit la vérité aux gens sur l'organisation de leur système de soins**, sur l'avenir et sur les choses à faire, qui parfois sont coûteuses, **mieux cela passe** ».

Guy VALLANCIEN, Professeur d'Urologie à l'Institut Mutualiste Montsouris

« Le fait de débattre non pas avec des professionnels de santé mais avec le grand public a donné une **coloration plus naturelle aux échanges, plus ouverte**. Les questions étaient très intéressantes. **Il en ressort qu'il faut que nous soyons, nous experts, plus à l'écoute de ces personnes** ».

Stéphan DARMONI, Professeur d'informatique médicale au CHU de Rouen, Membre de la commission « Qualité et diffusion de l'information médicale » de l'HAS.

Les experts réunis pour le Débat public du 28 juin 2008

- **Dr Philippe BERGEROT**, Secrétaire Général du Collectif Inter Associatif sur la Santé (CISS), membre de la Ligue Nationale Contre le Cancer
- **Gilles BONNEFOND**, Secrétaire Général de l'Union des Syndicats de Pharmaciens d'Officine (USPO)
- **Grégory KATZ**, professeur à l'ESSEC, titulaire de la chaire Bioéthique et Innovation thérapeutique, membre du Comité d'Orientation du Débat Avenir de la Santé
- **Dr Jean-Martin COHEN-SOLAL**, Directeur Général adjoint de la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF)
- **Dr Jean GODARD**, membre du comité directeur du Syndicat des Médecins Généralistes de France (MG France)
- **Hervé GISSEROT**, Président du Laboratoire GlaxoSmithKline, membre du Comité d'Orientation du Débat Avenir de la Santé
- **Marie-Jeanne OURTH-BRESLE**, Présidente d'Honneur de la Fédération Nationale des Infirmières (FNI)
- **Olivier d'HERBEMONT**, Président de Belle Aventure, sociologue spécialiste de la transformation des organisations
- **Véronique BILLAUD**, Conseiller, chef du pôle Modernisation de l'Offre de soins, cabinet de Madame Roselyne BACHELOT-NARQUIN, ministre de la Santé, de la Jeunesse, des Sports et de la Vie Associative.

Les experts de la Conférence de Citoyens du 15 octobre 2008

- **Claude EVIN**, Ancien ministre, Président de la Fédération Hospitalière de France (FHF)
- **Professeur Yvon BERLAND**, Président de l'Observatoire National de la Démographie des Professionnels de Santé (ONDPS)
- **Jean-Marc AUBERT**, Directeur délégué à la gestion et à l'organisation des soins de la CNAMTS
- **Christian SAOUT**, Président du Collectif Inter associatif Sur la Santé (CISS)
- **Yves BUR**, Député du Bas-Rhin
- **Jean-Marie LE GUEN**, Député de Paris
- **Daniel LENOIR**, Directeur général de la Mutualité Française,
- **Martial OLIVIER-KOEHRET**, Président du syndicat MG France
- **Claude JAPHET**, Président de l'Union Nationale des Pharmacies de France.