



CENTRE DE COMPÉTENCES TRINATIONAL

pour vos projets de santé



GESUNDHEIT OHNE GRENZEN
SANTÉ SANS FRONTIÈRE

Synthèse des résultats de deux enquêtes citoyennes sur la mobilité des patients dans le Rhin supérieur

Septembre 2022



Fonds européen de développement régional (FEDER)
Europäischer Fonds für regionale Entwicklung (EFRE)



Dépasser les frontières : projet après projet
Der Oberrhein wächst zusammen, mit jedem Projekt

Ce document présente une synthèse des résultats de deux enquêtes menées par le centre de compétences trinational TRISAN auprès d'habitants du Rhin supérieur sur le sujet de la mobilité des patients en contexte transfrontalier. Les enquêtes ont été menées au printemps 2022 dans le cadre de l'action 5 « Mobilité des patients » du projet INTERREG « Plan d'action trinational pour une offre de santé transfrontalière dans le Rhin supérieur ».

Les résultats détaillés des enquêtes sont accessibles sur le site internet de TRISAN (www.trisan.org → Publications → Conférences → Manifestation du 29/09/2022).

Conception et exploitation des enquêtes : Eddie Pradier, Anne Dussap et Lukas Schaefer (TRISAN), avec le soutien des structures suivantes :

- AOK Baden-Württemberg
- Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) du Bas-Rhin
- Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale (CLEISS)
- Collectivité européenne d'Alsace (CeA)
- DVKA/eu-patienten.de
- Eurodistrict PAMINA
- Institution commune LAMal
- Réseau INFOBEST du Rhin supérieur
- Sympany

Passation de l'enquête téléphonique : Société Decryptis

Diffusion de l'enquête en ligne : AOK Baden-Württemberg, Arte, Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) du Bas-Rhin, Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale (CLEISS), Collectivité européenne d'Alsace (CeA), Communauté d'agglomération Saint-Louis Agglomération, Conseil rhénan, DVKA/eu-patienten.de, Eurodistrict PAMINA, Eures-T, Eurodistrict Strasbourg-Ortenau, Eurodistrict PAMINA, Eurodistrict trinational de Bâle, Frontaliers Grand-Est, Groupe de travail « Politiques de santé » de la Conférence du Rhin supérieur, Helsana, Institution commune LAMal, Offenburger Tageblatt, Regierungspräsidium Freiburg, Regierungspräsidium Karlsruhe, Réseau INFOBEST du Rhin supérieur, Secrétariat conjoint du programme INTERREG Rhin supérieur, Service d'incendie et de secours du Bas-Rhin (SDIS67), Stadt Bad Krozingen, Stadt Breisach, Sympany, TRISAN, Ville et Eurométropole de Strasbourg, Ville de Wissembourg, diffusion via Facebook et X (Twitter)

Rédaction de la présente synthèse : Eddie Pradier (TRISAN)

Traduction de la présente synthèse : Marie Halbich, Stefan Preiß, Eddie Pradier (TRISAN)

Table des matières

Introduction.....	4
Contexte général : Travaux menés par TRISAN sur le champ de la mobilité des patients	4
Présentation des deux enquêtes.....	6
Un intérêt marqué pour l'accès transfrontalier aux soins	7
Motivations et freins à la mobilité	8
Un taux de satisfaction élevé, mais des difficultés persistantes	9
Le cas particulier des travailleurs frontaliers	9
Mieux informer sur la carte européenne d'assurance maladie (CEAM).....	10

Introduction

L'intérêt porté par les habitants du Rhin supérieur à l'égard de l'accès transfrontalier aux soins est de plus en plus grand. En témoignent les dialogues citoyens organisés ces dernières années dans le Rhin supérieur, dans lesquels le thème de la mobilité des patients ressort souvent comme le sujet n°1. En témoignent également les nombreuses demandes adressées aux INFOBESTs sur ce sujet. Et pourtant, que savons-nous réellement des attentes et besoins des habitants du Rhin supérieur ? Combien de personnes traversent ou seraient prêtes à traverser la frontière pour réaliser des soins ? Quel est leur profil ? Quelles sont leurs motivations ? Quelles difficultés rencontrent-elles ?

Ce sont ces questionnements qui ont amené TRISAN à réaliser deux enquêtes (une enquête téléphonique et une enquête en ligne) visant à avoir une meilleure connaissance du phénomène de mobilité des patients dans le Rhin supérieur afin de pouvoir mieux cibler les actions menées par la suite. Ces deux enquêtes faisaient suite à une première enquête exploratoire confiée par TRISAN à un groupe d'étudiants de l'Institut d'Etudes Politiques de Strasbourg, menée en 2016 sur le territoire de l'Eurodistrict PAMINA ([accéder à l'étude](#)).

4

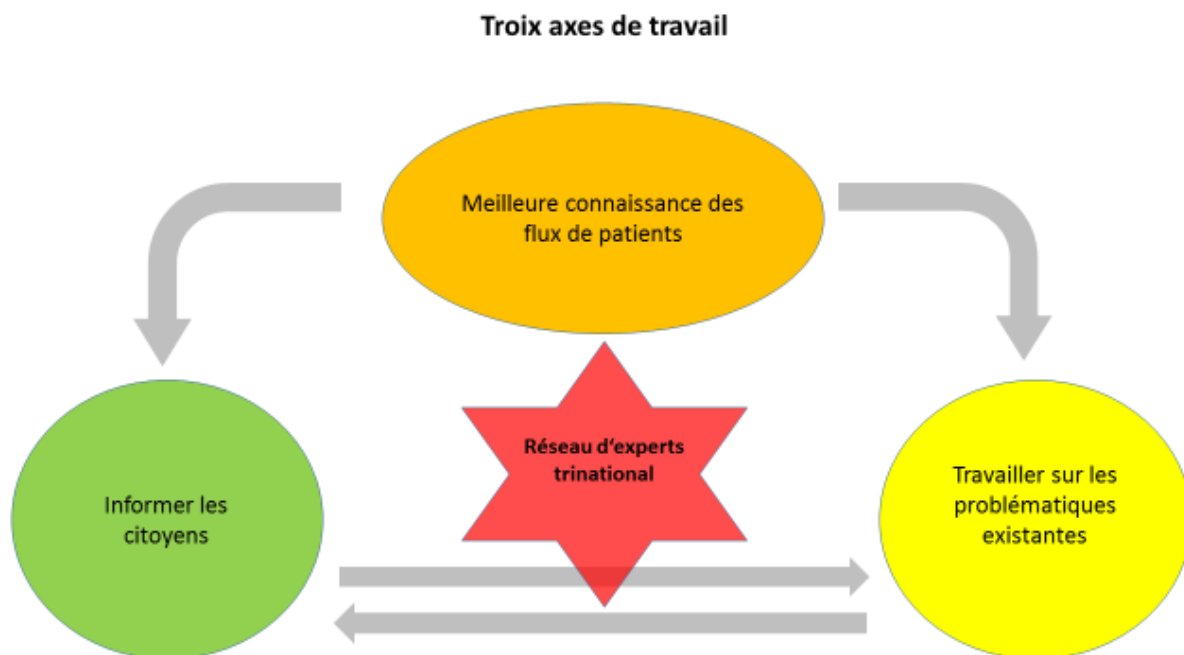
Contexte général : TRISAN et le thème de la mobilité des patients

Les enquêtes ont été réalisées dans le cadre de l'action 5 du projet INTERREG « Mobilité des patients » du projet INTERREG « Plan d'action trinational pour une offre de santé transfrontalière dans le Rhin supérieur ». Cette action était accompagnée par un comité opérationnel qui réunissait une quarantaine d'experts des trois pays issus de divers horizons : acteurs de l'assurance maladie au niveau local (caisses d'assurance maladie) et au niveau national (CLEISS, EU-PATIENTEN / DVKA, Institution commune LAMal), instances INFOBEST, collectivités territoriales et autorités de santé.

Composition du comité opérationnel de la mesure 5 du projet INTERREG



Les enquêtes n'étaient qu'un volet des travaux menés par TRISAN et ses partenaires sur la thématique de la mobilité des patients. Cette thématique a en effet été traitée sous trois angles différents :



Un premier axe de travail visait à **contribuer à une meilleure information des habitants du Rhin supérieur sur les possibilités d'accès transfrontalier aux soins**. Force est de constater que les règles applicables en la matière sont complexes et difficiles à appréhender pour les citoyens. Cela s'explique notamment par la coexistence de deux cadres juridiques distincts au niveau européen (le règlement CE 883/2004 et la directive 2011/24/UE) et des conditions de prise en charge qui varient selon la situation de la personne (travailleurs frontaliers, soins programmés, soins médicalement nécessaires, etc.) mais aussi selon le type de soin envisagé (consultation en cabinet, hôpital, pharmacie, etc.). La complexité des règles applicables s'explique également par les spécificités nationales qui peuvent exister. En premier lieu, la Suisse n'est pas signataire de la Directive 2011/24/EU : les conditions de prise en charge des soins programmés seront donc bien différentes selon que l'on se trouve à la frontière franco-allemande ou aux frontières avec la Suisse. Par ailleurs, les règles établies au niveau européen ne sont pas toujours mises en œuvre de manière uniforme par les différents États. Il faudra donc prendre en compte non seulement les règles établies au niveau européen, mais également les spécificités induites par les législations du pays d'affiliation et du pays de soin. C'est ce qui a amené TRISAN à élaborer [guide de mobilité](#) dédié aux patients du Rhin supérieur. Le guide se présente sous la forme d'un outil interactif grâce auquel l'utilisateur, en répondant à quelques questions-clés, pourra obtenir l'information correspondant exactement à sa situation individuelle. Au-delà du guide, d'autres actions d'information ont été menées sous différents formats (ateliers citoyens, campagne d'information sur les réseaux sociaux, etc...).

Un deuxième axe de travail visait à **travailler sur les problématiques existantes**. Pour repérer les difficultés rencontrées sur le terrain, TRISAN s'est largement appuyé sur le réseau INFOBEST du Rhin supérieur, qui est en prise direct avec les usagers. Les problématiques ont

ensuite été discutées avec les caisses d'assurance maladie des trois pays dans l'optique de trouver des solutions ou pistes d'optimisation. Les résultats des travaux ont été consignés dans cinq protocoles de coopération qui permettent de formaliser un engagement mutuel des caisses d'assurance maladie et autres acteurs dans la réponse apportée aux problématiques identifiées.

Le troisième axe de travail visait à **développer une meilleure connaissance du phénomène de mobilité des patients dans le Rhin supérieur**. TRISAN a d'abord initié une étude quantitative sur les flux de patients s'appuyant sur les données statistiques disponibles au niveau des caisses d'assurance maladie des trois pays. Cette étude a rencontré de nombreux écueils. Le premier écueil tenait au fait que les données sont éclatées entre une multiplicité d'acteurs, tout particulièrement en Allemagne et en Suisse en raison du morcellement du paysage de l'assurance maladie de ces deux pays. Le deuxième écueil résidait dans le fait que de nombreuses caisses ne tiennent pas de statistiques relatives aux flux transfrontaliers, du fait qu'il s'agit d'un phénomène assez marginal et/ou parce que les systèmes informatiques utilisés ne le permettent pas toujours. Par ailleurs, il n'est que très rarement possible d'obtenir des données localisées correspondant au périmètre transfrontalier du Rhin supérieur. Se posait enfin le problème de la comparabilité des données en transfrontalier. Cette approche purement quantitative a été complétée par une approche plus qualitative, ce via la réalisation de deux enquêtes population.

Présentation des deux enquêtes

Deux enquêtes ont été menées, une enquête téléphonique et une enquête en ligne. Les deux enquêtes ont été réalisées en parallèle au printemps 2022.

L'**enquête téléphonique** ciblait des habitants (choisis au hasard) de communes situées dans un rayon de 20 km de part et d'autre de la frontière. L'objectif principal de l'enquête était de mesurer l'intérêt des populations pour l'accès transfrontalier aux soins. L'enquête comprenait 13 questions pour une durée de passation d'environ 5 minutes. La passation des appels a été confiée à un prestataire spécialisé, l'institut de sondage Decryptis. Au total, 2014 personnes ont été interrogées, soit environ 500 personnes dans chacun des quatre Eurodistricts. A l'échelle des Eurodistricts, les appels ont été répartis à part égale entre les sous-espaces nationaux, sans prise en compte de leur poids démographique. Ainsi, dans l'Eurodistrict PAMINA, l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau et l'Eurodistrict Region Freiburg/Centre et Sud Alsace, environ 250 personnes ont été interrogées de chaque côté de la frontière. Au niveau de l'Eurodistrict trinational de Bâle, environ 166 personnes ont été interrogées sur chaque versant de la frontière.

L'**enquête en ligne** s'adressait quant à elle à tous les habitants du Rhin supérieur. Le questionnaire a été diffusé très largement avec le soutien de nombreux acteurs (collectivités territoriales, Eurodistricts, instances INFOBEST, caisses d'assurance maladie, autorités de santé), par le biais de la presse locale et les réseaux sociaux (X (Twitter), Facebook). Au total, 500 personnes ont participé, dont une majorité de personnes résidant en France (324 personnes, contre seulement 152 résidents allemands et 25 résidents suisses). L'objectif de cette enquête était d'aller plus en profondeur et d'interroger les répondants sur leurs expériences afin de mieux connaître leurs habitudes de soins, les motivations ou freins à la mobilité ainsi que les

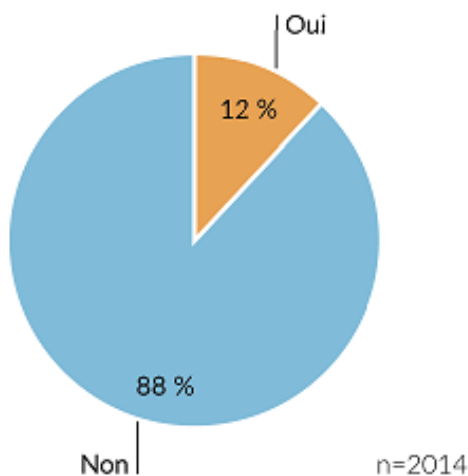
difficultés éventuellement rencontrées. Le questionnaire comprenait 45 questions, étant noté que toutes les questions n'étaient pas posées à tous les participants (les questions effectivement posées dépendaient en partie des réponses données préalablement).

Un intérêt marqué pour l'accès transfrontalier aux soins

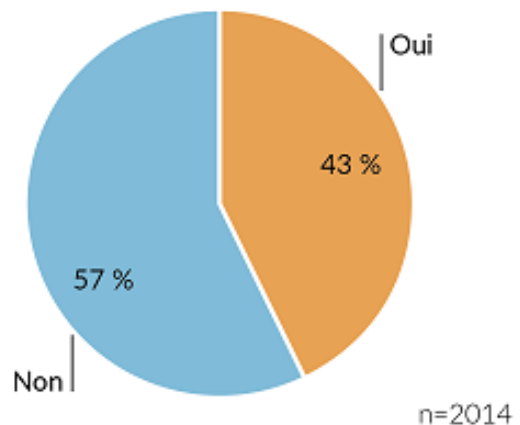
L'enquête téléphonique révèle un fort intérêt des populations quant à la possibilité de se rendre dans le pays voisin pour des soins. Sur les 2014 personnes interrogées, 12 % indiquent s'être déjà rendus dans l'un des deux pays voisins pour des soins (8 % si l'on ne tient pas compte des travailleurs frontaliers qui sont assurés dans le pays voisin). Les chiffres sont encore plus éloquentes en vision prospective : 43 % des personnes interrogées se disent prêtes à se rendre à l'avenir dans l'un des deux pays voisins pour des soins, si le besoin ou l'opportunité se présentait (35 % si l'on ne tient pas compte des travailleurs frontaliers). Cela témoigne d'un potentiel de développement de la mobilité des patients non négligeable. Etant noté aussi que pour 52% des répondants, les possibilités d'accès aux soins dans les pays voisins mériteraient d'être améliorées à l'avenir.

7

« Vous êtes-vous déjà rendu dans l'un des deux pays voisins dans le but de vous faire soigner ? »



« Est-ce que vous seriez prêt à vous rendre dans l'un des 2 pays voisins dans le but de vous y faire soigner ? »



Les analyses par groupe donnent également des résultats intéressants. On constate tout d'abord que la mobilité transfrontalière en matière de soins est nettement plus élevée parmi les répondants ayant le statut de travailleur frontalier que pour le reste des répondants : 48 % des travailleurs frontaliers se sont déjà rendus dans l'un des deux pays voisins pour un soin et 78 % se disent prêts à le faire à l'avenir. Cela n'est pas surprenant puisque les travailleurs frontaliers disposent en règle générale de deux cartes d'assuré (dans leur pays d'activité professionnelle et dans leur pays de résidence) et ont donc un accès facilité aux soins dans les deux pays.

Les répondants originaires de l'un des deux pays voisins sont eux-aussi nettement plus mobiles. Les chiffres sont exactement les mêmes que pour les travailleurs frontaliers : 48 % des personnes concernées se sont déjà rendus dans l'un des deux pays voisins pour un soin et 78

% se disent prêts à le faire à l'avenir. Le fait d'avoir vécu dans le pays voisin et d'y avoir eu ses habitudes de soins semble donc être une variable déterminante.

La langue joue également un rôle, quoique moins marqué : 20 % des répondants parlant la langue du pays voisin ont déjà traversé la frontière pour des soins, contre seulement 7 % des répondants ne parlant pas la langue. Cet écart se retrouve et s'amplifie légèrement dans les chiffres prospectifs.

On relève également des écarts selon le pays de résidence des personnes interrogées : 18 % des répondants domiciliés en Suisse se sont déjà rendus dans le pays voisin pour un soin, contre seulement 14 % des répondants domiciliés en Allemagne et 8 % des répondants domiciliés en France. Ces écarts tendent toutefois à disparaître en vision prospective.

Les résultats obtenus dans les quatre Eurodistricts sont similaires, à l'exception de l'Eurodistrict de Bâle (ETB) dans lequel la mobilité des patients est plus marquée : 20 % des répondants issus de l'ETB se sont déjà rendus dans l'un des deux pays voisins pour un soin, contre seulement 8 à 13 % des répondants des trois autres Eurodistricts. Cet écart d'environ 10 points se retrouve également dans les chiffres prospectifs.

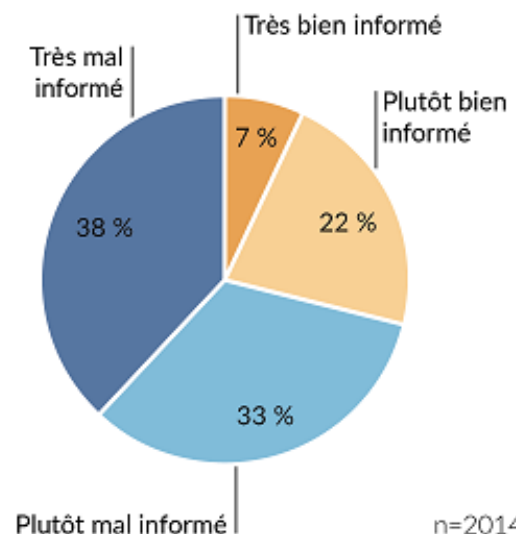
Motivations et freins à la mobilité

L'enquête en ligne apporte des éclairages sur le type de soins recherchés dans le pays voisin et les raisons qui poussent les personnes à traverser la frontière. En ce qui concerne le type de soins recherchés, une majorité de répondants indique avoir traversé la frontière pour consulter un médecin spécialiste. Les raisons les plus fréquemment invoquées sont les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous dans le pays de résidence, et, plus généralement, les lacunes de l'offre de soins de proximité dans le pays de résidence.

L'enquête en ligne interrogeait également les freins à la mobilité. L'obstacle le plus fréquemment invoqué est le manque d'information sur les conditions de prise en charge. Ce résultat est concordant avec celui de l'enquête téléphonique, dans laquelle 71 % des personnes interrogées s'estimaient mal, voire très mal, informées (cf. schéma ci-contre). L'enquête en ligne révèle même que 25 % des 500 répondants ignoraient qu'il était possible de se rendre dans le pays voisin pour se faire soigner.

Les autres obstacles les plus fréquemment invoqués sont la barrière linguistique et les conditions de prise en charge, qui sont perçues déjà de prime abord comme insatisfaisantes.

« Vous estimez-vous bien informé sur les possibilités d'accès aux soins dans les pays voisins ? »



Un taux de satisfaction élevé, mais des difficultés persistantes

Les deux enquêtes indiquent un taux de satisfaction très élevé à l'égard des expériences de soins effectués dans le pays voisin. Dans l'enquête téléphonique, 95 % des 238 répondants s'étant déjà rendus dans l'un des deux pays voisins pour des soins jugent leur expérience satisfaisante voire très satisfaisante. Ces résultats concordent parfaitement avec ceux de l'enquête en ligne, avec 90 % des répondants satisfaits voire très satisfaits. L'enquête en ligne révèle aussi que 75 % des personnes s'étant déjà rendus dans le pays voisin y sont retournées au moins une fois, ce qui tend à confirmer que la première expérience a été positive.

Ce résultat positif ne doit pas faire oublier l'existence de difficultés. Dans l'enquête en ligne, 29 % des personnes s'étant déjà rendus dans l'un des deux pays voisins pour un soin indiquent avoir été confrontées à des difficultés. Les difficultés rencontrées concernent le plus souvent la question du remboursement par la caisse d'affiliation. Les personnes assurées en France se plaignent de délais trop longs et de la lourdeur des démarches à effectuer pour obtenir le remboursement ; côté allemand les critiques portent davantage sur les restes à charge. Les autres problèmes signalés concernent les refus de remboursement des mutuelles et les refus de délivrance de l'autorisation préalable.

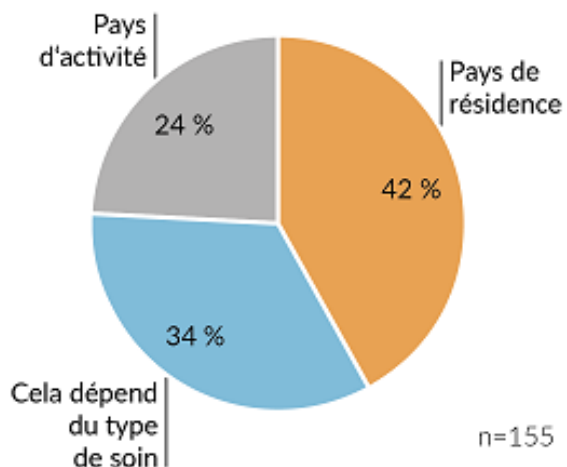
Le cas particulier des travailleurs frontaliers

Les travailleurs frontaliers constituent un public à part dans la mesure où ils ont en règle générale deux cartes d'assuré (dans le pays d'activité professionnelle et dans le pays de résidence) et ont donc un accès facilité aux soins dans ces deux pays.

L'enquête en ligne révèle que les travailleurs frontaliers font grand usage de cette perméabilité de la frontière – tout du moins ceux résidant en France, qui représentent 71 % des travailleurs frontaliers ayant répondu à l'enquête. Certes, 42 % des personnes interrogées ont leurs habitudes de soin dans leur pays de résidence, mais 24 % ont leurs habitudes de soins dans leur pays d'activité professionnelle et 34 % se rendent indifféremment dans l'un ou l'autre pays, en fonction du soin recherché (cf. schéma ci-contre).

Par ailleurs, parmi les personnes ayant des habitudes de soins marquées dans l'un des deux pays, 50 % déclarent déroger ponctuellement à leurs habitudes, principalement pour consulter des médecins spécialistes mais également pour les soins d'imagerie (IRM, scanner) en raison de délais d'attente jugés trop longs dans le pays dans lequel les personnes ont leurs habitudes de soins. Au final, deux tiers des répondants se montrent (au moins ponctuellement / pour certains soins) flexibles quant au pays de soin.

« Dans quel pays effectuez-vous habituellement vos soins? »



Les travailleurs frontaliers résidant en France et affiliés en Allemagne ou en Suisse font part d'importantes difficultés pour se faire inscrire auprès de l'assurance maladie en France via le formulaire S1 (délais très longs, lourdeur des démarches) ainsi que pour clarifier le statut de leurs ayants-droits. Ces difficultés compliquent – au moins temporairement – l'accès aux soins dans le pays de résidence.

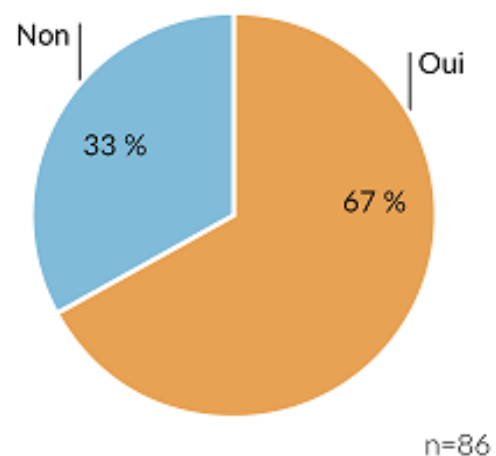
Les travailleurs frontaliers interrogés font également remonter des difficultés ou insatisfactions en lien avec les assurances complémentaires. Sont cités en particulier le fait que les complémentaires n'interviennent pas pour les soins effectués dans le pays voisin ou encore le fait qu'il n'est pas possible de contracter une complémentaire en Allemagne ou en Suisse lorsqu'on n'y réside pas.

Autre difficulté remontée : il est certes possible de faire valoir une ordonnance dans le pays voisin, mais le patient devra faire l'avance des frais, même s'il a une carte d'assuré dans ledit pays. Pour éviter cet écueil, il est recommandé aux personnes concernées de se faire prescrire l'ordonnance dans le pays dans lequel ils souhaitent la faire valoir.

Mieux informer sur la carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

Dans le cadre de l'enquête en ligne, les répondants ont également été interrogés sur les soins effectués de manière inopinée dans le cadre d'un déplacement ou séjour dans le pays voisin (« soins médicalement nécessaires »). 85 % des répondants évaluent leur expérience de manière positive et 29 % indiquent avoir rencontré des difficultés, qui sont souvent liées à la demande de remboursement (durée de traitement, lourdeur des démarches). Les difficultés rencontrées pourraient être en partie évitées : l'enquête révèle en effet qu'un tiers des répondants n'avaient pas leur CEAM avec eux au moment du soin (cf. schéma ci-contre), amenant la personne à faire l'avance de frais puis à demander le remboursement.

« Aviez-vous votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM) avec vous ? »



Il apparaît donc nécessaire de mieux informer les assurés français sur l'importance d'avoir toujours sa CEAM avec soi, même pour de petits déplacements de l'autre côté de la frontière. De leur côté, les assurés allemands et suisses ont généralement leur CEAM avec eux puisque cette dernière se trouve au dos de leur carte d'assuré. Mais beaucoup n'en sont pas conscients et, de ce fait, ne la présentent pas au prestataire. Il apparaît donc, là-aussi, nécessaire de mieux informer les assurés.

Mot de conclusion

Les enquêtes révèlent un fort intérêt des populations locales quant à la possibilité de se rendre dans l'un des pays voisins pour des soins. Elles ont également permis d'identifier ou de confirmer un certain nombre de difficultés ou obstacles auxquels sont confrontés les usagers et sur lesquels il conviendra d'agir pour faciliter l'accès transfrontalier aux soins à l'avenir. Les enquêtes montrent notamment la nécessité de renforcer l'information sur les conditions de prise en charge des soins effectués à l'étranger. Le guide de mobilité des patients élaboré par TRISAN dans le cadre du projet pourra y contribuer.

Les résultats détaillés des deux enquêtes sont disponibles sur le site de TRISAN (www.trisan.org → Publications → Conférences → Manifestation du 29/09/2022).

KONTAKT // CONTACT

TRISAN / Euro-Institut

Hauptstraße 108 / D-77694 Kehl

trisan@trisan.org / +49 7851 7407 38 / www.trisan.org

TRISAN

TRISAN ist ein trinationales Kompetenzzentrum für grenzüberschreitende Zusammenarbeit im Gesundheitsbereich mit Sitz in Kehl (Baden-Württemberg). Es wird vom Euro-Institut getragen und hat zum Ziel, die Gesundheitskooperation am Oberrhein zu unterstützen. Derzeit koordiniert TRISAN das Interreg-Projekt „Trinationaler Handlungsrahmen für eine grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung am Oberrhein“. Das Projekt wird von der Europäischen Union im Rahmen des Programms Interreg V A Oberrhein (Europäischer Fonds für regionale Entwicklung), dem Schweizer Bund (Neue Regionalpolitik), den Gesundheitsbehörden der drei Länder, 15 Gebietskörperschaften und den vier Eurodistrikten des Oberrheins gefördert.

TRISAN

TRISAN est un centre de compétences trinational pour la coopération transfrontalière dans le domaine de la santé, basé à Kehl (Bade-Wurtemberg) et porté par l'Euro-Institut. L'objectif du centre est de soutenir la coopération en matière de santé dans la région du Rhin supérieur. TRISAN coordonne actuellement le projet Interreg « Plan trinational d'action pour une offre de santé transfrontalière dans le Rhin supérieur ». Ce projet bénéficie de cofinancements de l'Union européenne dans le cadre du programme Interreg V A Rhin supérieur (Fonds européen de développement régional), de la Confédération suisse (Nouvelle politique régionale), des autorités de santé des trois pays, d'une quinzaine de collectivités territoriales et des quatre Eurodistricts du Rhin supérieur.

