

VIAVOICE

Sondages Etudes Conseil



Baromètre de confiance à l'égard des professionnels de santé

*Sondage Viavoice pour
le Groupe Pasteur Mutualité*

Vague 1 - Avril 2010



VIAVOICE

« Mieux comprendre l'opinion pour agir »

Études et conseil en opinions
9 rue Huysmans
75006 Paris
+ 33 (0)1 40 54 13 90
www.institut-viavoice.com



Sommaire

Note technique	3
Synthèse des enseignements	4
I. La confiance globale accordée aux professionnels de santé	7
II. Les perceptions détaillées des différentes professions de santé	11
Les perceptions sur les infirmiers	12
Les perceptions sur les médecins généralistes	13
Les perceptions sur les pharmaciens	14
Les perceptions sur les médecins spécialistes et hospitaliers	15
Les perceptions sur les chirurgiens-dentistes	16
Les perceptions sur les masseurs kinésithérapeutes et les ostéopathes	17



Note technique

Sondage réalisé par l'institut Viavoice pour le Groupe Pasteur Mutualité

Interviews réalisées du 14 au 17 avril 2010, par téléphone.

Échantillon de 1010 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Représentativité assurée par la méthode des quotas appliquée aux critères suivants : sexe, âge, profession du chef de famille, après stratification par région et catégorie d'agglomération.



Synthèse des enseignements (1/3)

En dépit de leurs inquiétudes concernant le système de santé, les Français accordent une forte confiance au monde médical

La santé apparaît aujourd'hui comme une des préoccupations majeures de la population française dans un pays qui ne cache pas son fort attachement à son système de santé, par ailleurs réputé au delà de ses frontières : la France avait en 2000 le meilleur système de santé au monde selon l'OMS.

Cette reconnaissance s'appuie notamment sur la qualité et l'implication des acteurs de ce système, à qui incombe la lourde tâche de le rendre performant tout en gardant les aspects humains de leurs métiers : notamment proximité et disponibilité à l'égard des patients.

C'est dans ce contexte que le Groupe Pasteur Mutualité a souhaité mettre en place un dispositif d'évaluation barométrique de la confiance accordée aux professionnels de santé.

Cette première vague réalisée par l'institut Viavoice a permis de mettre en lumière trois enseignements majeurs :

- ✓ Tout d'abord, l'ensemble des professions de santé bénéficient d'une confiance élevée de la part du grand public ;
- ✓ Cette confiance semble corrélée aux liens de proximité entretenus par les professionnels avec la population ;
- ✓ Enfin, si notre sondage révèle certaines critiques envers notre système de santé, les professionnels ne semblent pas tenus pour responsables de cette situation ; bien au contraire, les Français reconnaissent volontiers les contraintes et les difficultés de certaines professions.



Synthèse des enseignements (2/3)

Une confiance largement accordée à l'ensemble des professionnels de santé

Globalement, alors que le système de santé fait l'objet de plus en plus de critiques, ses acteurs sont très largement plébiscités par les Français. Le niveau de confiance globale qui leur est accordé est en moyenne autour de 88 %, score important qui souligne une forte satisfaction de la population.

Les cotes de confiance attribuées à chacun peuvent atteindre des seuils très élevés et varient légèrement en fonction de la fréquentation et de la proximité entretenues avec chaque professionnel :

- Ainsi, les infirmiers (93%), les médecins généralistes (91%) et spécialistes (91%) ainsi que les pharmaciens (91%) recueillent des scores de confiance écrasants ;
- Ils devancent très légèrement les chirurgiens-dentistes (89%), les sages-femmes (88%) et médecins hospitaliers (87%), biens connus des Français mais consultés moins fréquemment ;
- Enfin, les masseurs-kinésithérapeutes et ostéopathes (82%) ou les vétérinaires (78%) obtiennent des scores de confiance moindres bien que très corrects, du fait qu'une partie seulement de la population les consulte.

Des professionnels reconnus et appréciés pour leurs qualités humaines et leur expertise

Les scores élevés de confiance relevés précédemment s'expliquent par les perceptions détaillées de chaque profession de santé. Globalement, les Français reconnaissent aux différents métiers une bonne expertise professionnelle et scientifique, ainsi que des qualités humaines d'écoute et de disponibilité, notamment chez leurs interlocuteurs du quotidien (pharmaciens, infirmiers, médecins généralistes).

Des critiques du système de santé ressortent néanmoins de ce sondage, mettant en lumière certaines difficultés pour l'accès aux soins d'une partie de la population, que ce soit pour des raisons de coûts (spécialistes, dentistes) ou de répartition sur le territoire (infirmiers, généralistes). D'autres critiques soulignent la sollicitude du grand public pour des métiers difficiles et fatigants, notamment les infirmiers.

Ainsi, l'idée selon laquelle **les infirmiers** exercent un métier difficile recueille la quasi-unanimité (93%) des réponses. Les interviewés déplorent également qu'ils soient insuffisamment reconnus sur le plan professionnel (63%), et trop peu rémunérés (60%). Pourtant de l'avis général, ces constats n'empêchent pas les infirmiers de se montrer particulièrement disponibles et à l'écoute des patients (84%).



Synthèse des enseignements (3/3)

Les médecins généralistes recueillent également des observations très satisfaisantes : eux aussi sont jugés à l'écoute (77%), disponibles pour des conseils complémentaires (60%) et s'adaptant correctement aux évolutions des soins (74%). En revanche, 62% des personnes interrogées regrettent que les médecins généralistes soient mal répartis sur le plan géographique, montrant des inquiétudes fortes sur l'inégalité d'accès aux soins.

Les pharmaciens sont considérés comme les plus disponibles et à l'écoute (93%, contre 84% pour les infirmiers, 77% pour les généralistes et 60% pour les spécialistes). Ils semblent également bien informés sur les nouveaux médicaments (85%), ce qui leur permet de donner des conseils adaptés aux besoins de chacun (88%). Ce chiffre grimpe à 91% chez les femmes et les personnes âgées, qui sollicitent probablement davantage leur avis. A noter également que 38% des personnes interrogées déclarent avoir changé leurs habitudes d'achat depuis le déremboursement de certains médicaments, notamment les jeunes (25-34 ans) et les ouvriers, c'est-à-dire les catégories sociales les moins aisées.

Quant aux **médecins spécialistes et hospitaliers**, ils s'adaptent très bien aux évolutions des soins (83%) et sont assez disponibles et à l'écoute de leurs patients (60%), même si ce score est moins élevé que chez les médecins généralistes. En revanche, les consultations sont jugées trop chères par 70% des personnes interviewées (79% des ouvriers), perception d'autant plus forte que l'accès aux spécialistes a été limité par la réforme de 2004, remboursant moins les assurés sociaux qui les consultent sans passer par leur médecin traitant.

Pour les **chirurgiens-dentistes** également, la question des coûts préoccupe une large partie (88%) de la population, ce qui n'entache pas leur image professionnelle : ils s'adaptent suffisamment aux évolutions des soins (84%) et sont disponibles et à l'écoute de leurs patients (78%, soit autant que les médecins généralistes). Un Français sur trois (34%) pense également qu'ils sont mal répartis sur le territoire, préoccupation exprimée dans de plus fortes proportions en Ile-de-France (42%).

Enfin, les **masseurs kinésithérapeutes et les ostéopathes** sont perçus comme étant très disponibles (82%). Pourtant, leur expertise semble insuffisamment reconnue (33%) et leur domaine d'intervention difficile à comprendre (34%), *a fortiori* par les 18-24 ans (50%) qui les consultent probablement moins souvent.



I. La confiance globale accordée aux professionnels de santé



La confiance globale accordée aux professionnels de santé (1/2)

Pour chacun des professionnels de santé suivants, diriez-vous que vous lui faites tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt pas confiance ou pas du tout confiance ?

En %	Infirmiers	Médecins généralistes	Pharmaciens	Médecins spécialistes	Chirurgiens-dentistes
Tout à fait confiance	41	39	39	38	37
Plutôt confiance	52	52	52	53	52
Sous-total « Confiance »	93	91	91	91	89
Plutôt pas confiance	4	6	7	5	6
Pas du tout confiance	2	3	2	2	4
Sous-total « Pas confiance »	6	9	9	7	10
(Ne se prononce pas)	1	-	-	2	1
Total	100	100	100	100	100

⇒ Des niveaux de confiance très élevés, avec un score moyen de 88 % de confiance accordée aux professionnels de santé



La confiance globale accordée aux professionnels de santé (2/2)

Pour chacun des professionnels de santé suivants, diriez-vous que vous lui faites tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt pas confiance ou pas du tout confiance ?

En %	Sages-femmes	Médecins hospitaliers	Masseurs-kinésithérapeutes et ostéopathes	Vétérinaires
Tout à fait confiance	44	32	29	32
Plutôt confiance	44	55	53	46
Sous-total « Confiance »	88	87	82	78
Plutôt pas confiance	1	8	8	4
Pas du tout confiance	2	3	4	2
Sous-total « Pas confiance »	3	11	12	6
(Ne se prononce pas)	9	2	6	16
Total	100	100	100	100

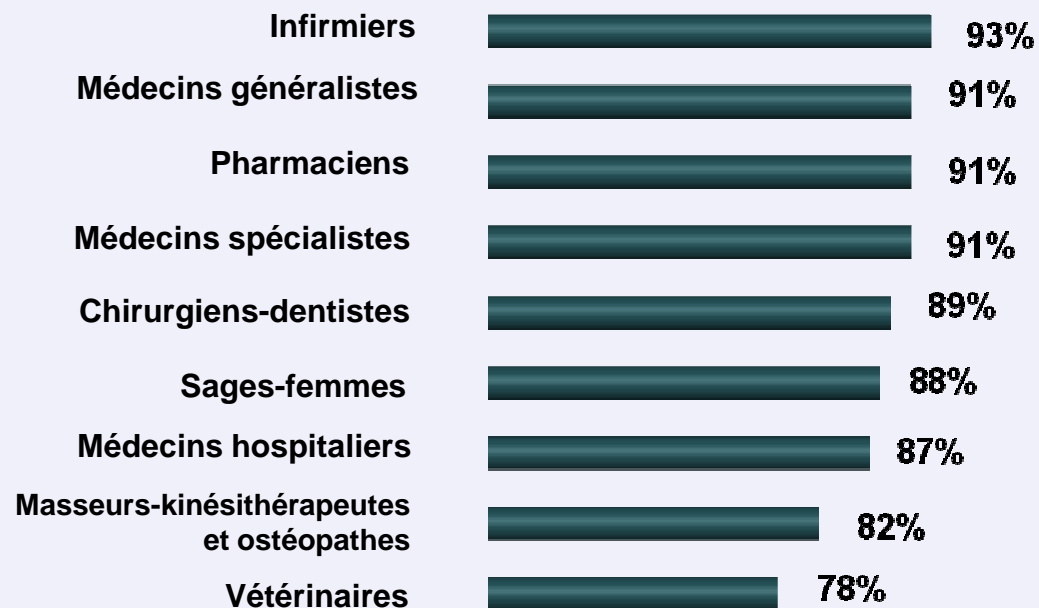
⇒ Des niveaux de confiance légèrement moins élevés pour les professionnels de santé dont la fréquentation est plus occasionnelle, ou non généralisée



La confiance globale accordée aux professionnels de santé - Comparatif

Pour chacun des professionnels de santé suivants, diriez-vous que vous lui faites tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt pas confiance ou pas du tout confiance ?

Sous-total « Confiance »



- ⇒ Des niveaux de confiance très satisfaisants pour l'ensemble des professionnels
- ⇒ Les infirmiers arrivent en tête des cotes de confiance



II. Les perceptions détaillées des différentes professions de santé

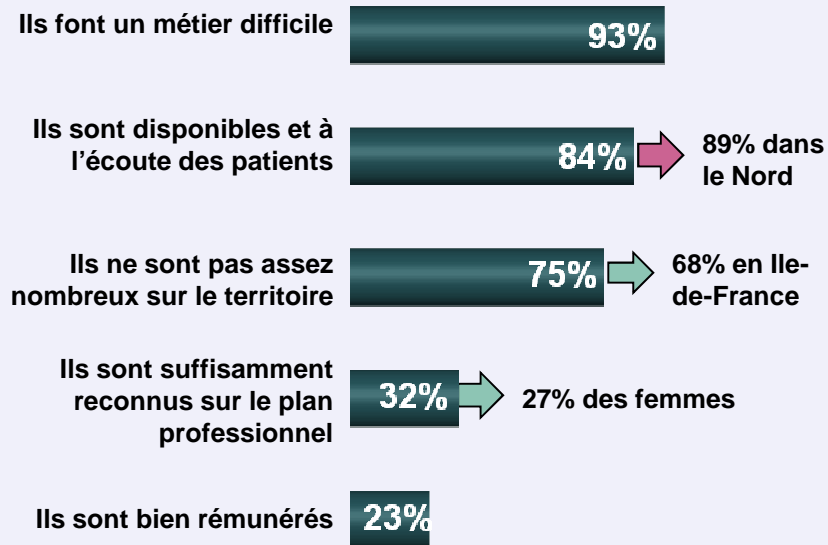


Perceptions sur les infirmier(e)s

Pour chacune des opinions suivantes concernant les infirmier(e)s, diriez-vous que vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord ?

En %	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	(Ne se prononce pas)	Total
Ils font un métier difficile	93	7	-	100
Ils sont disponibles et à l'écoute des patients	84	13	3	100
Ils ne sont pas assez nombreux sur le territoire	75	18	7	100
Ils sont suffisamment reconnus sur le plan professionnel	32	63	5	100
Ils sont bien rémunérés	23	60	17	100

Sous-total « Plutôt d'accord »



- ⇒ Des qualités humaines indéniables : les infirmier(e)s sont jugés disponibles et à l'écoute de leurs patients par une très large majorité des Français
- ⇒ Une profession en manque de reconnaissance : le métier d'infirmier(e) est perçu comme difficile, insuffisamment reconnu et rémunéré



Perceptions sur les médecins généralistes

Pour chacune des opinions suivantes concernant les médecins généralistes, diriez-vous que vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord ?

En %	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	(Ne se prononce pas)	Total
Ils sont disponibles et à l'écoute des patients	77	22	1	100
Ils s'adaptent suffisamment aux évolutions des soins et sont bien informés sur les nouvelles techniques médicales	74	22	4	100
Ils sont facilement joignables pour tout conseil complémentaire	60	39	1	100
Ils sont bien répartis sur le plan géographique	33	62	5	100

Sous-total « Plutôt d'accord »

Ils sont disponibles et à l'écoute des patients **77%** → 71% en Ile-de-France

Ils s'adaptent aux évolutions des soins (...) **74%** → 84% dans le Sud

Ils sont facilement joignables pour tout conseil complémentaire **60%** → 65% des retraités

Ils sont bien répartis sur le plan géographique **33%** → 50% dans le Nord

⇒ Les médecins généralistes bénéficient d'une image très positive : disponibles et à l'écoute, ils apparaissent aussi joignables pour des conseils complémentaires, et s'adaptent bien aux évolutions des soins

⇒ 62% des Français regrettent que les médecins généralistes ne soient pas assez bien répartis géographiquement



Perceptions sur les pharmaciens

Pour chacune des opinions suivantes concernant les pharmaciens, diriez-vous que vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord ?

En %	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	(Ne se prononce pas)	Total
Ils sont disponibles et à l'écoute des gens	93	7	-	100
Ils vous donnent des conseils adaptés à vos besoins	88	10	2	100
Ils sont bien informés sur les nouveaux médicaments et produits de santé	85	11	4	100
Vous avez modifié vos habitudes d'achat depuis le déremboursement de certains médicaments	38	59	3	100

Sous-total « Plutôt d'accord »

Ils sont disponibles et à l'écoute des gens

93%

Ils vous donnent des conseils adaptés (...)

88%

91% des plus de 65 ans

Ils sont bien informés sur les nouveaux médicaments

85%

Vous avez modifié vos habitudes d'achat (...)

38%

48% des prof. intermédiaires

31% des plus de 65 ans
28% des cadres

⇒ Jugés très disponibles et de bon conseil, les pharmaciens bénéficient d'une très bonne image auprès de la population

⇒ Une minorité, néanmoins importante de la population déclare avoir changé ses habitudes d'achat depuis le déremboursement de certains médicaments (notamment les populations les moins aisées)



Perceptions sur les médecins spécialistes et hospitaliers

Pour chacune des opinions suivantes concernant les médecins spécialistes ou hospitaliers, diriez-vous que vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord ?

En %	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	(Ne se prononce pas)	Total
Ils s'adaptent suffisamment aux évolutions des soins et sont bien informés sur les nouvelles techniques médicales	83	10	7	100
Ils sont trop chers	70	25	5	100
Ils sont disponibles et à l'écoute des patients	60	37	3	100

Sous-total « Plutôt d'accord »

Ils s'adaptent suffisamment aux évolutions des soins

83%

Ils sont trop chers

70%

79% des ouvriers

61% des cadres et prof. libérales

Ils sont disponibles et à l'écoute des patients

60%

⇒ Considérés de manière générale comme étant disponibles et à l'écoute de leurs patients, les médecins spécialistes et hospitaliers sont aussi largement reconnus pour leur capacité d'adaptation aux nouvelles techniques médicales

⇒ Cependant, une majorité de Français regrette le prix des consultations des spécialistes



Perceptions sur les chirurgiens-dentistes

Pour chacune des opinions suivantes concernant les chirurgiens-dentistes, diriez-vous que vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord ?

En %	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	(Ne se prononce pas)	Total
Les soins dentaires sont trop chers	88	10	2	100
Ils s'adaptent suffisamment aux évolutions des soins et sont bien informés sur les nouvelles techniques médicales	84	11	5	100
Ils sont disponibles et à l'écoute des patients	78	19	3	100
Ils sont bien répartis sur le plan géographique	54	34	12	100

Sous-total « Plutôt d'accord »

Les soins dentaires sont trop chers **88%** → 95% des prof. intermédiaires

Ils s'adaptent suffisamment aux évolutions des soins **84%**

Ils sont disponibles et à l'écoute des patients **78%**

Ils sont bien répartis sur le plan géographique **54%** → 42% en Ile-de-France

⇒ Tout comme les autres professionnels de santé, les chirurgiens-dentistes bénéficient d'une bonne image : ils sont à l'écoute de leurs patients et très au fait des évolutions des soins

⇒ En revanche, les interviewés déplorent très largement le coût des soins dentaires



Perceptions sur les masseurs kinésithérapeutes et les ostéopathes

Pour chacune des opinions suivantes concernant les masseurs-kinésithérapeutes et les ostéopathes, diriez-vous que vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord ?

En %	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	(Ne se prononce pas)	Total
Ils sont disponibles et à l'écoute des patients	82	9	9	100
Leur domaine d'intervention est facile à comprendre	59	34	7	100
Leur expertise est reconnue	56	33	11	100

Sous-total « Plutôt d'accord »

Ils sont disponibles et à l'écoute des patients **82%** → 88% des prof. intermédiaires et employés

Leur domaine d'intervention est facile à comprendre **59%** → 50% des 18-24 ans

Leur expertise est reconnue **56%** → 49% des employés

⇒ Les masseurs kinésithérapeutes et les ostéopathes : des professionnels jugés très disponibles et à l'écoute de leurs patients

⇒ Une expertise insuffisamment reconnue et un domaine d'intervention parfois difficile à comprendre



**Les études Viavoice récentes, réalisées pour
Libération, Le Figaro, Les Echos, France Inter, France 24, HEC et l'ACFCI
sont consultables sur www.institut-viavoice.com**

VIAVOICE

Études et conseil en opinions
9 rue Huysmans
75 006 Paris
+ 33 (0)1 40 54 13 90
www.institut-viavoice.com
contact@institut-viavoice.com

Viavoice est une SAS indépendante.