4e Baromètre Viavoice / Groupe Pasteur Mutualité sur la confiance des Français à l'égard des professionnels de santé
(1)

Dans le cadre de la vaste réforme du système de santé menée en France, Groupe Pasteur Mutualité a souhaité à nouveau interroger les Français sur leur niveau de confiance à l'égard des professions de santé. La 4e vague de ce baromètre révèle un attachement
toujours aussi fort
au
corps médical
et une confiance dans sa capacité d'adaptation et d'ouverture aux nouvelles technologies.

Les infirmiers et les médecins spécialistes en tête du baromètre 2015

Le niveau de confiance globale des Français envers les professionnels de santé reste toujours très haut par rapport à la vague précédente de 2013. En tête, les infirmiers et les
médecins spécialistes recueillent un taux de confiance de 93%. Mi
eux encore, ces deux professions

enregistrent des progressions significatives du nombre de personnes leurs faisant
«
tout à fait confiance
»
(+9 points à 48% pour les infirmiers et +6 points à 46% pour les médecins spécialistes).

Dans ce palmarès, viennent ensuite les pharmaciens (92%), les médecins généralistes (91%),
les
chirurgiens-dentistes
et les médecins
hospitaliers (87%)
puis
les sages-
femmes (86
%
, +5 points par rapport à 2013
).
Moins consultés par l'ensemble de la population, les masseurs-kinésithérapeutes et les vétérinaires
affichent
également des scores très positifs (respectivement 81 % et 74 %).

L'écoute comme source principale de confiance

Parmi les critères de confiance recherchés chez les professionnels de santé, l'écoute (59%) et l'expérience (52%) sont ceux qui sont le plus souvent cités. Avec un taux de réponse global de 38%, la disponibilité pourrait apparaître comme un critère de confiance secondaire. Elle n'en demeure pas moins essentielle pour les personnes habitant dans des zones rurales (45%), premières touchées par les déserts médicaux. A l'inverse, les habitants de l'agglomération parisienne accordent plus d'importance que le reste de la population à la réputation des professionnels de santé (31% contre 24% pour l'ensemble).

S'il est parfaitement reconnu et plébiscité pour l'ensemble des professions de santé, l
e sentiment d'écoute est davantage associé aux pharmaciens (95% des Français considèrent qu'ils sont
«
disponible
s
et à l'écoute des patients
»
) et aux infirmiers (89%), loin devant les médecins spécialistes et hospitaliers (respectivement 63% et 64%).

Des professionnels de santé qui s'adaptent aux mutations de la e-santé

Interrogés cette année sur leur niveau de confiance face à l'utilisation des nouvelles technologies par l
es professionnels de santé, plus de 3 Français sur 10 déclarent faire «
plus
confiance
» à ceux
qui utiliseraient des objets connectés. Ce côté rassurant est également partagé par 5 personnes sur 10 qui lui feraient «
autant confiance
».

Les nouvelles technologies et l'essor de la santé mobile sont, sans surprise et pour une majorité d'entre eux (65%), des atouts qui permettraient d'améliorer la relation patients-médecins.

Dans le même temps, les Français considèrent que les professionnels de santé « s'adaptent suffisamment aux évolutions des soins et sont bien informés sur les nouvelles techniques médicales
». Ce sentiment est particulièrement vrai pour les médecins spécialistes (88%), les chirurgiens-dentistes (86%), les médecins hospitaliers (84%) et enfin les médecins généralistes (71%).
Ils ne leurs resteraient
plus
alors qu'à s'équiper davantage
puisque seulement 54% des Français estiment que les professionnels de santé qu'ils consultent
ont recours régulièrement à des objets connectés ou à des nouvelles technologies.

Un accès aux soins qui reste compliqué

Si les perceptions sont globalement très positives, certains aspects restent plus mitigés. Le baromètre révèle ainsi que les chirurgiens-dentistes et les médecins spécialistes sont considérés comme «
trop chers
» par une forte majorité des Français (respectivement 90% et 76%).

Autre point à améliorer souligné par l'étude : la mauvaise répartition de certaines professions de santé sur le territoire. Un phénomène de désertification dont les Français ont bien conscience et ce ,
quel que soit leur lieu de résidence. Pour 60% d'entre eux, les médecins spécialistes ne sont pas «
bien répartis
» sur le territoire, tout comme les médecins généralistes (57%), les médecins hospitaliers (42%) et les chirurgiens-dentistes (38%).