

# VIIVOICE

AGIR POUR UN FUTUR MEILLEUR



## Les Français et la médecine spécialisée

Étude d'opinion publiée pour l'Umespé

Janvier 2018



**Viavoice Paris.** Études Conseil Stratégie

9 rue Huysmans, 75 006 Paris

+ 33 (0)1 40 54 13 90

[www.institut-viavoice.com](http://www.institut-viavoice.com)

François Miquet-Marty, Sarah Pinard,  
Aurélien Preud'homme

## Sommaire et modalités de réalisation

---

<b>Modalités de réalisation</b>	<b>2</b>
<b>Synthèse des enseignements</b>	<b>4</b>
Attachement à la qualité des soins	6
Evolution passée de la qualité des soins	7
Evolution anticipée de la qualité des soins	8
L'avenir du système de soins	9
Nature de la qualité des soins	10
L'accessibilité des soins (délai d'attente)	11
L'accessibilité des soins (distance géographique)	12
Du « cure » au « care » ?	13
La pertinence des soins : le diagnostic	14
La pertinence des soins : le suivi	15
L'imaginaire associé aux spécialistes	16
Spécialiste et infirmière : l'opinion globale	17
Spécialiste et infirmière : les raisons du jugement	18
Qualité des soins : les pays de référence	19

### Étude d'opinion pour l'Umespé

**Étude réalisée auprès d'un échantillon de 2001 personnes résidant en France métropolitaine.**

Interviews effectuées en ligne du 3 au 11 octobre 2017.

La représentativité est assurée par la méthode des quotas appliquée aux critères suivants : sexe, âge, profession, région et catégorie d'agglomération.

## Synthèse des enseignements

---

*Sous la fonction et le statut*  
**Une médecine spécialisée fortement désirée,  
 en réponse à trois aspirations majeures de la France actuelle**

La France réfléchit sur l'avenir de son système de santé, et la ministre Agnès Buzyn entend conduire une « révolution douce » visant à réduire les déficits publics, les inégalités et les déserts médicaux, tout en préservant la qualité des soins.

Dans ce contexte, la médecine libérale spécialisée est souvent réduite à sa fonction professionnelle (« spécialisée ») et à son statut (« libéral ») avec les perceptions associées à chacun de ces deux éléments.

En réalité, aux yeux des Français, la médecine libérale spécialisée tient une place bien plus essentielle. Fortement désirée, elle apparaît comme une réponse fondamentale à trois aspirations majeures de la France actuelle.

### **Le contexte global : un faisceau de préoccupations pour l'avenir**

Le chiffre est massif et interpelle : 86 % des personnes interrogées estiment que « l'avenir du système de soins en France » est « préoccupant ».

Cette préoccupation pour l'avenir du système de soins tient à trois registres majeurs. Le premier est bien entendu celui de financement, au plan national et au plan personnel. Le deuxième est un sentiment de dégradation de la qualité des soins :

- Un Français sur deux (49 %) estiment que « dans la longue durée en France », la « qualité des soins a tendance à se détériorer » ;
- Et en envisageant l'avenir, un peu plus de la moitié (54 %) estiment que celle-ci « va avoir tendance à se détériorer ».

Enfin, les inquiétudes procèdent d'une crainte d'avoir un accès plus limité ou plus contraint à la médecine :

- Difficultés d'accès géographique (« déserts médicaux ») : la moitié des Français (51 %) estiment que le lieu d'un rendez-vous avec un spécialiste est de manière générale « éloigné » de leur domicile, et cette proportion s'établit à 72 % en milieu rural ;
- Surtout des difficultés d'accès en termes d'attentes : 92 % des personnes interrogées considèrent que les délais d'attente sont « long » pour un rendez-vous avec un spécialiste (dont « très long », 46 %).

## Synthèse des enseignements

---

### **Face à ces inquiétudes, l'efficacité reconnue de la médecine libérale spécialisée**

En regard de ces inquiétudes pour l'avenir du système de soins en France, la médecine libérale spécialisée apparaît comme une « valeur sûre », dotée d'une efficacité reconnue : 85 % des personnes interrogées se déclarent « satisfaits » du « diagnostic », et 75 % du « suivi » de la maladie par les spécialistes.

Et globalement pour « trouver des soins de la meilleure qualité possible », la majorité des Français (54 %) estiment que la France est le meilleur pays, avant la Suisse (21 %) et les États-Unis (13 %).

### **Face à la volonté d'être bien soigné à titre personnel : la compétence reconnue et appréciée des médecins spécialistes, garant de la qualité des soins sur le maillage territorial.**

La deuxième attente est celle, essentielle, d'être soi-même bien soigné en cas de maladie, et singulièrement de maladie grave. Cette attente est d'autant plus élevée que pour 98 % des interviewés, la qualité des soins en France est pour eux quelque chose d'« important », dont 73 % de « très important ». Il est rare qu'un enjeu, quel qu'il soit en France, atteigne de tels scores.

Culturellement, il existe un attachement fort à la qualité des soins en France. La formation des médecins ainsi que les avancées techniques, permettent de **maintenir à niveau cette qualité**, pour qu'elle corresponde aux attentes des citoyens ; et les Français estiment qu'une « bonne qualité de soins » est en priorité associée au « professionnalisme » (56%), et à la pertinence du diagnostic (55%). Et les spécialistes sont appréciés et reconnus sur ces registres : 85 % des répondants considèrent que les spécialistes « les soignent bien ».

Mais au-delà d'une « médecine d'experts », c'est également une « **médecine de ville** » qui est appréciée par les habitants, notamment pour sa « proximité » (39%), sa « rapidité et son efficacité » (33%), et ses facultés « d'écoute » (24%). Autant d'atouts qui participent à la bonne qualité des soins en France. Ainsi, les spécialistes, au-delà d'être des experts, sont également les garants du maillage territorial de l'offre médicale.

Ce sont ces deux qualités, l'expertise et la proximité, qui rendent le spécialiste indissociable de l'offre de soin en France. Leur diminution, notamment dans les villes, nourrit les préoccupations quant au futur de la médecine.

## Synthèse des enseignements

---

### **Face aux nouvelles tendances de société : des spécialistes en réponse parfaite et privilégiée aux aspirations dominantes**

Par-delà la mission première, fondamentale, des spécialistes, ces derniers sont également appréciés pour un socle de valeurs et de relations avec leurs patients, qui entrent en résonance parfaite avec de grandes mutations de société :

- Notre société est une société de défiance (Observatoire sociétal Viavoice 2017) : 79 % des Français déclarent que les spécialistes qu'ils connaissent sont des personnes auxquelles ils font « vraiment confiance » ; cet atout est majeur de la contexte général de défiance non seulement entre les personnes, mais également avec la plupart des institutions ;
- Notre société perd en *privacy*, beaucoup devient public sur les réseaux sociaux : la quasi-totalité des Français (86 %) estiment que les spécialistes respectent totalement le « secret médical » ;
- Notre société est une société qui néglige l'écoute, l'attention à l'autre (François Miquet-Marty, *Les nouvelles passions françaises*, Michalon, 2013) : 63 % estiment que les spécialistes qu'ils connaissent prennent le temps de les écouter ;
- Notre société est une société dans laquelle beaucoup se sentent négligés, oubliés : 69 % assurent que les spécialistes « s'occupent vraiment » d'eux.

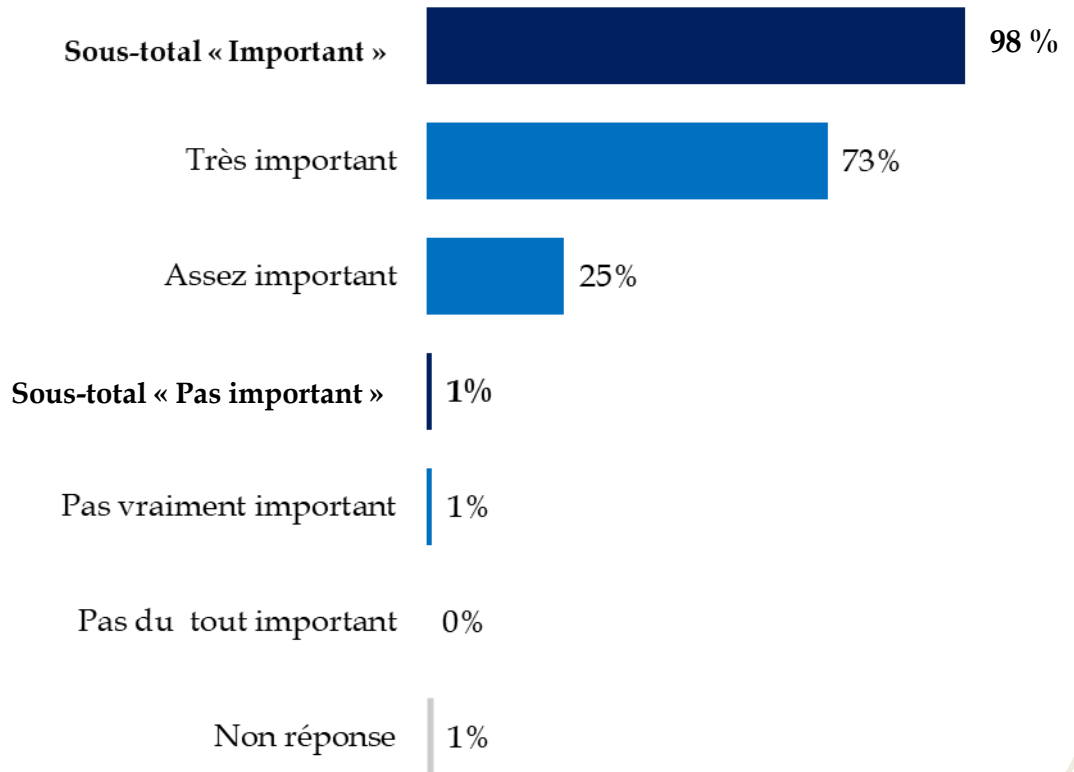
Les spécialistes libéraux ne sont réductibles, pour l'opinion, ni à leur fonction ni à leur statut. Ils apparaissent comme essentiels, en répondant à trois aspirations majeures de la société française. Pour l'avenir, cela autorise l'affirmation d'une pluralité d'identités de spécialistes, dépassant leurs missions premières pour s'engager plus ou moins fortement en faveur des aspects sociétaux.

François Miquet-Marty et Sarah Pinard (Viavoice)



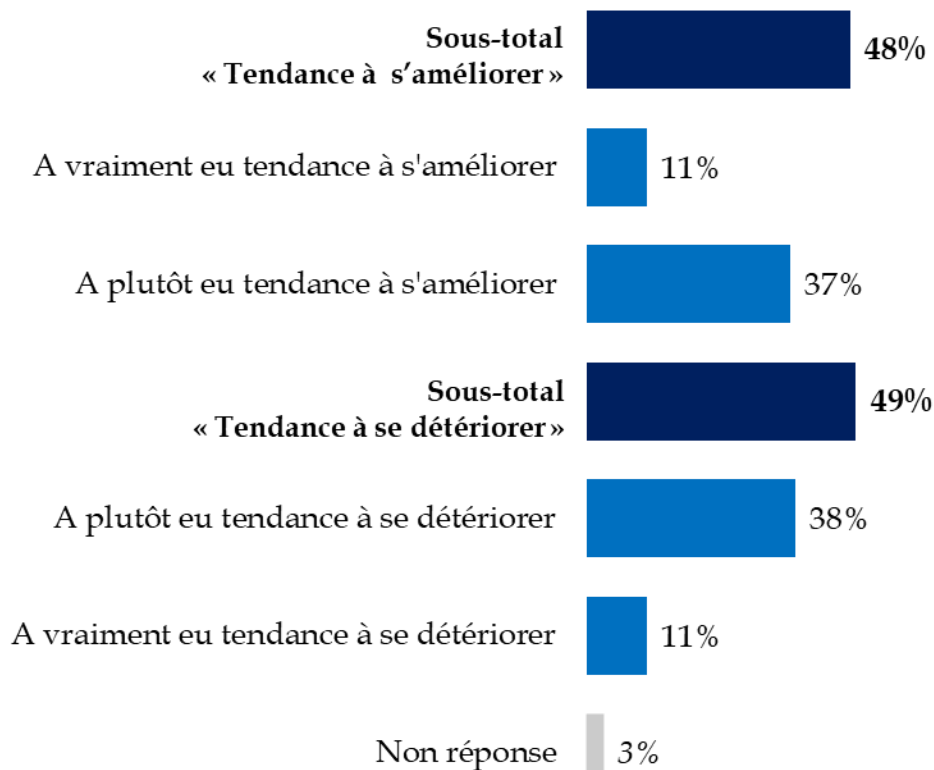
## Attachement à la qualité des soins

Globalement, diriez-vous que la qualité des soins en France est pour vous quelque chose de...



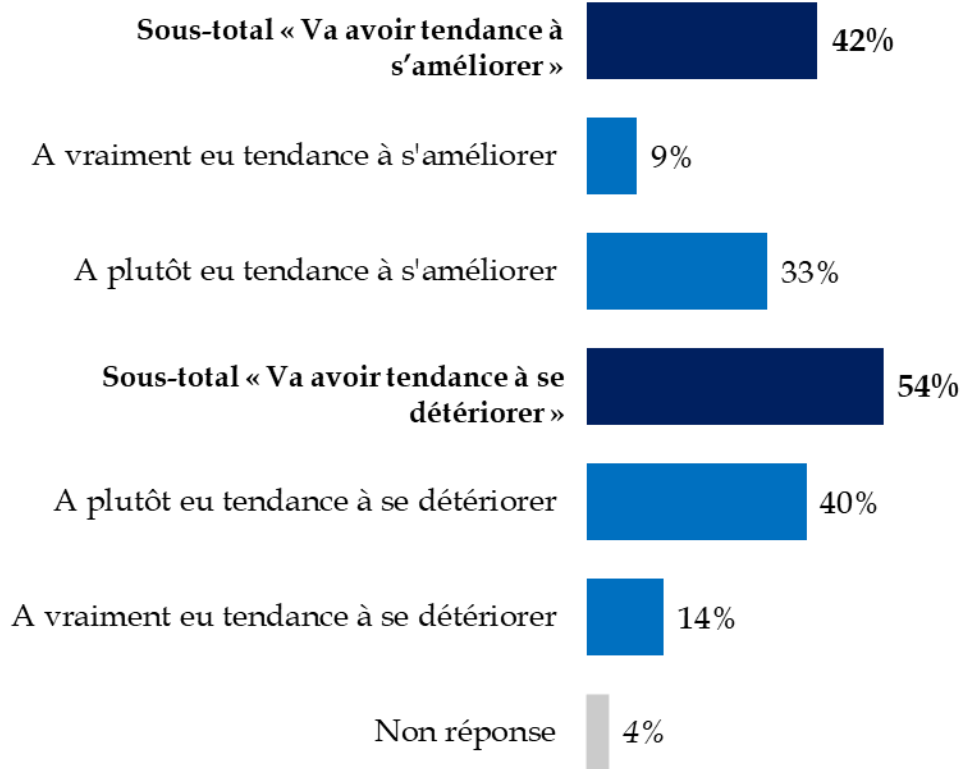
## Évolution passée de la qualité des soins

Jusqu'ici, dans la longue durée en France, diriez-vous que la qualité des soins en France, de manière générale...



## Évolution anticipée de la qualité des soins

Et pour l'avenir, d'ici dix ou vingt ans, diriez-vous que la qualité des soins en France, de manière générale...

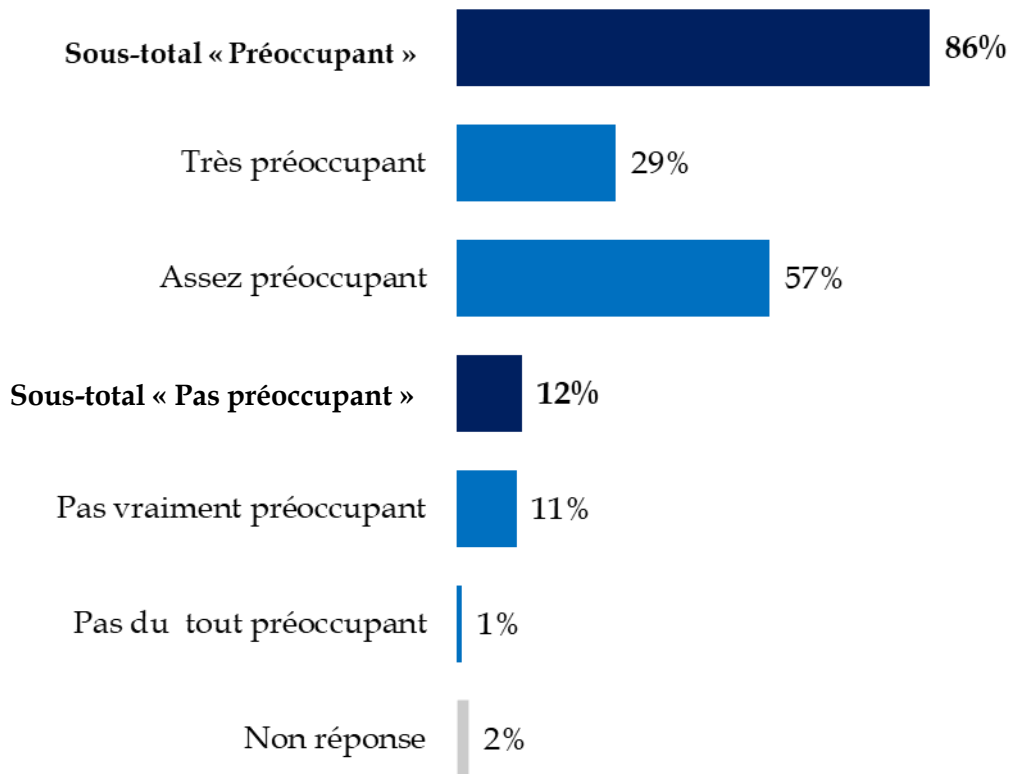






## L'avenir du système de soins

Selon vous, l'avenir du système de soins en France est-il...



## Nature de la qualité des soins

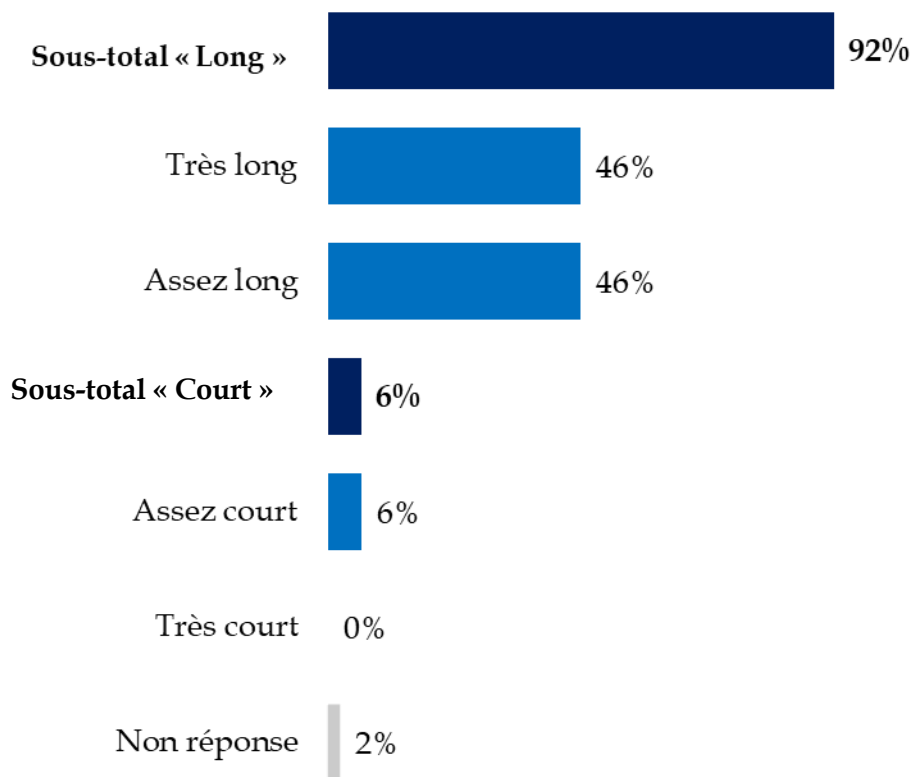
Pour vous, une bonne qualité de soins c'est surtout...

(Quatre réponses possibles)



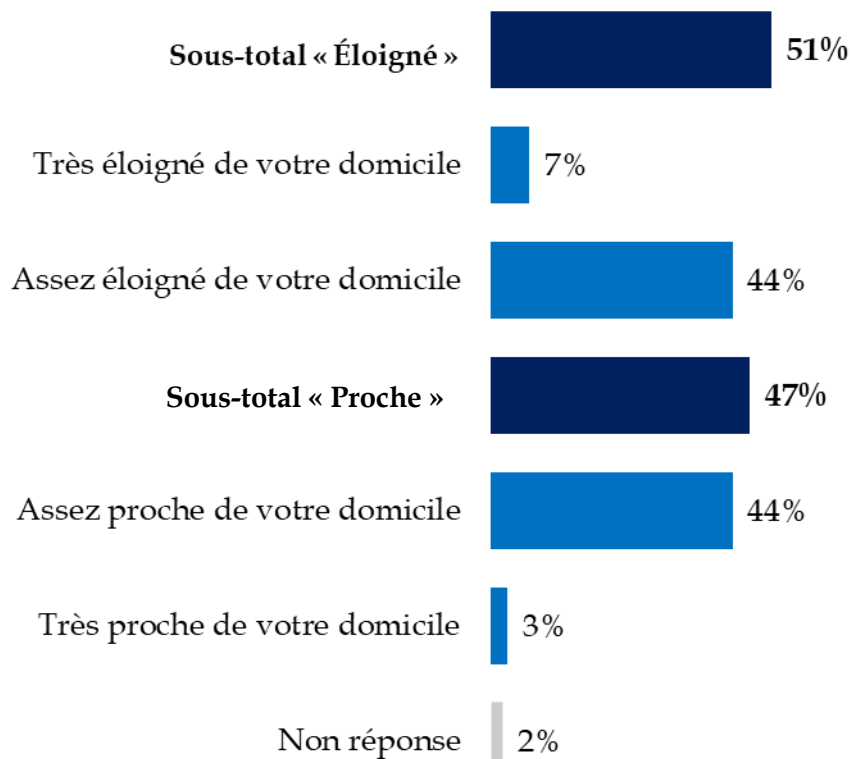
## L'accessibilité des soins (délai d'attente)

De manière générale, lorsque vous demandez un rendez-vous avec un spécialiste (ophtalmologue, dermatologue, cardiologue, pneumologue, pédiatre, etc.), diriez-vous que le délai d'attente entre la prise de rendez-vous et le rendez-vous est...



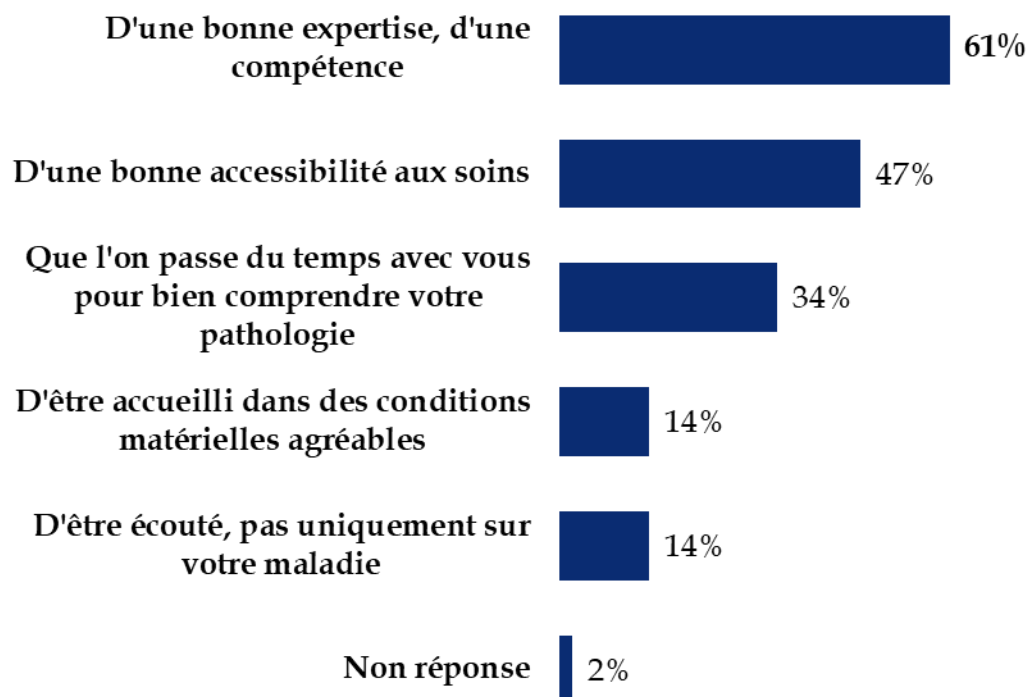
## L'accessibilité des soins (distance géographique)

De manière générale, lorsque vous demandez un rendez-vous avec un spécialiste diriez-vous que le lieu du rendez-vous est...



## Du « cure » au « care » ?

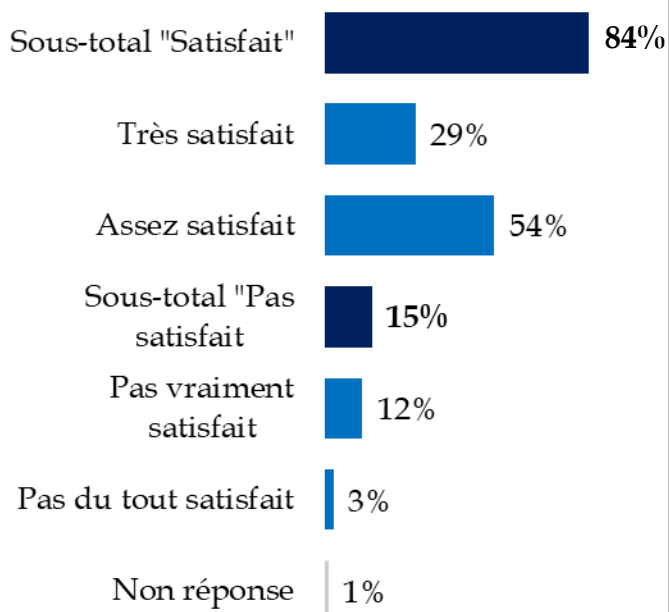
Lorsque vous êtes vraiment malade, de quoi avez-vous besoin en priorité ?  
(Deux réponses possibles)



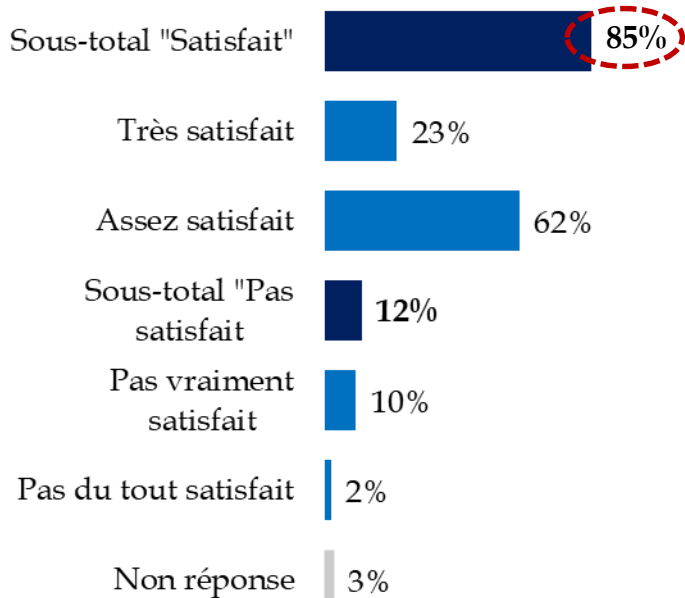
## La pertinence des soins : le diagnostic

Globalement, concernant le diagnostic de vos maladies, êtes-vous...

### Des médecins généralistes :



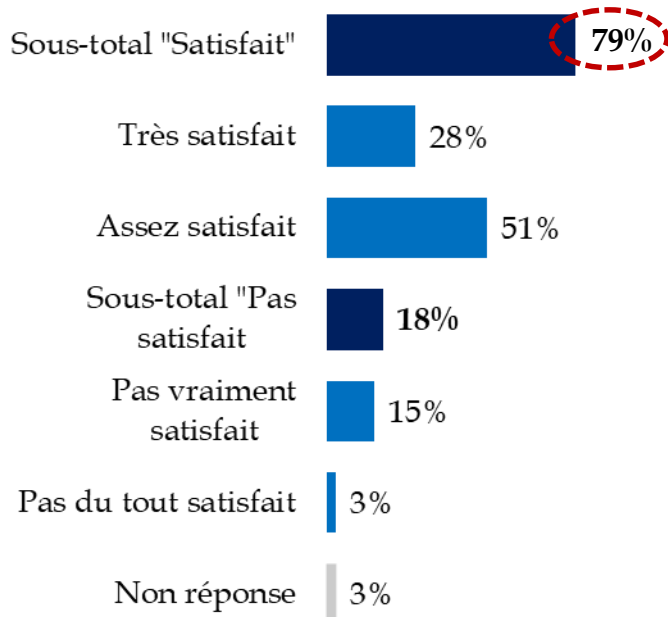
### Des spécialistes (ophtalmologues, dermatologues, cardiologues, pneumologues, pédiatres, etc.)



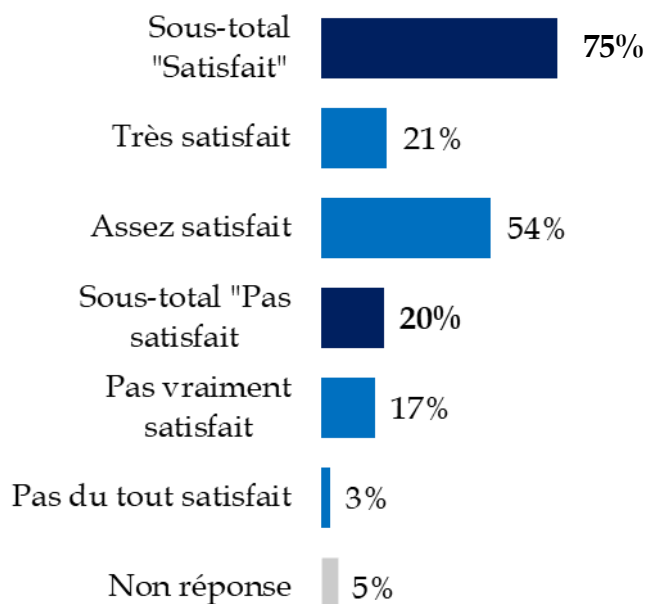
## La pertinence des soins : le suivi

Globalement, concernant le suivi de vos maladies, êtes-vous...

### Des médecins généralistes :

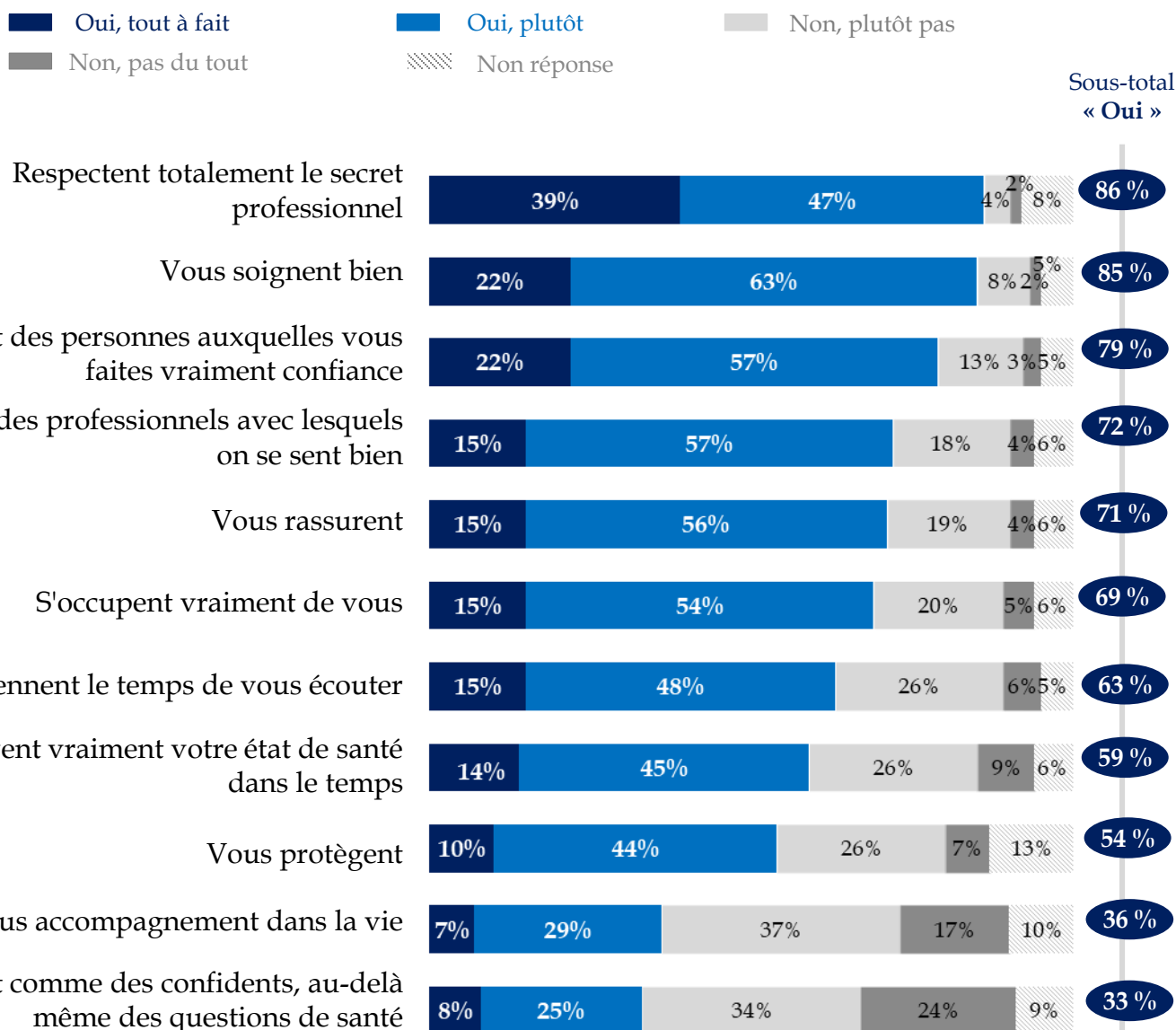


### Des spécialistes (ophtalmologues, dermatologues, cardiologues, pneumologues, pédiatres, etc.)



## L'imaginaire associé aux spécialistes

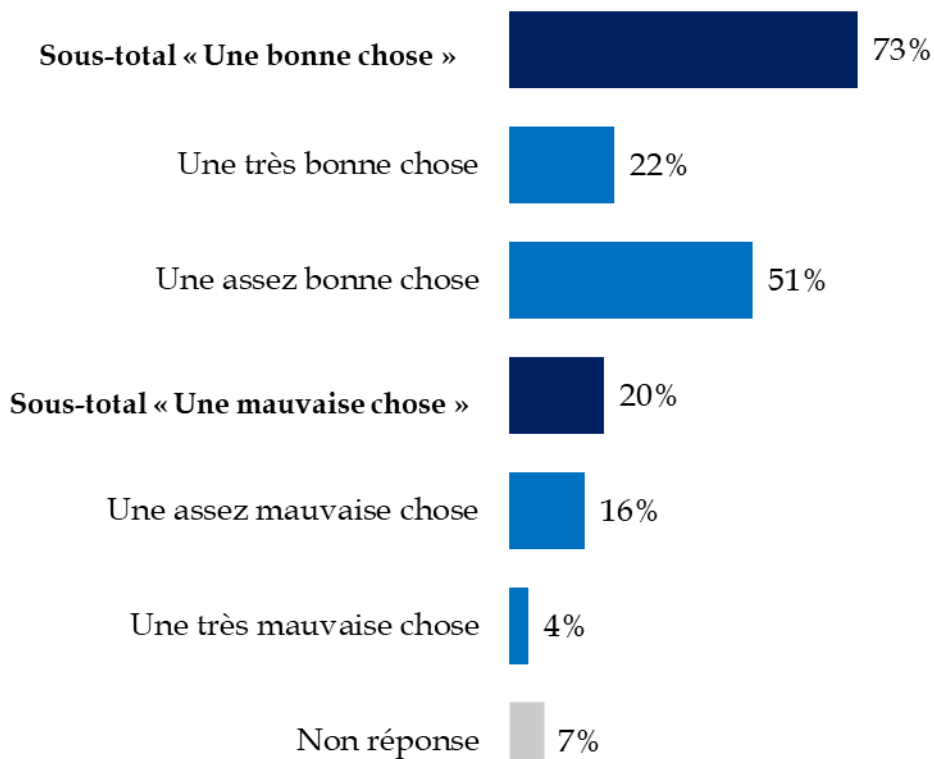
De manière générale, diriez-vous que les médecins spécialistes que vous connaissez...





## Spécialiste et infirmière : l'opinion globale

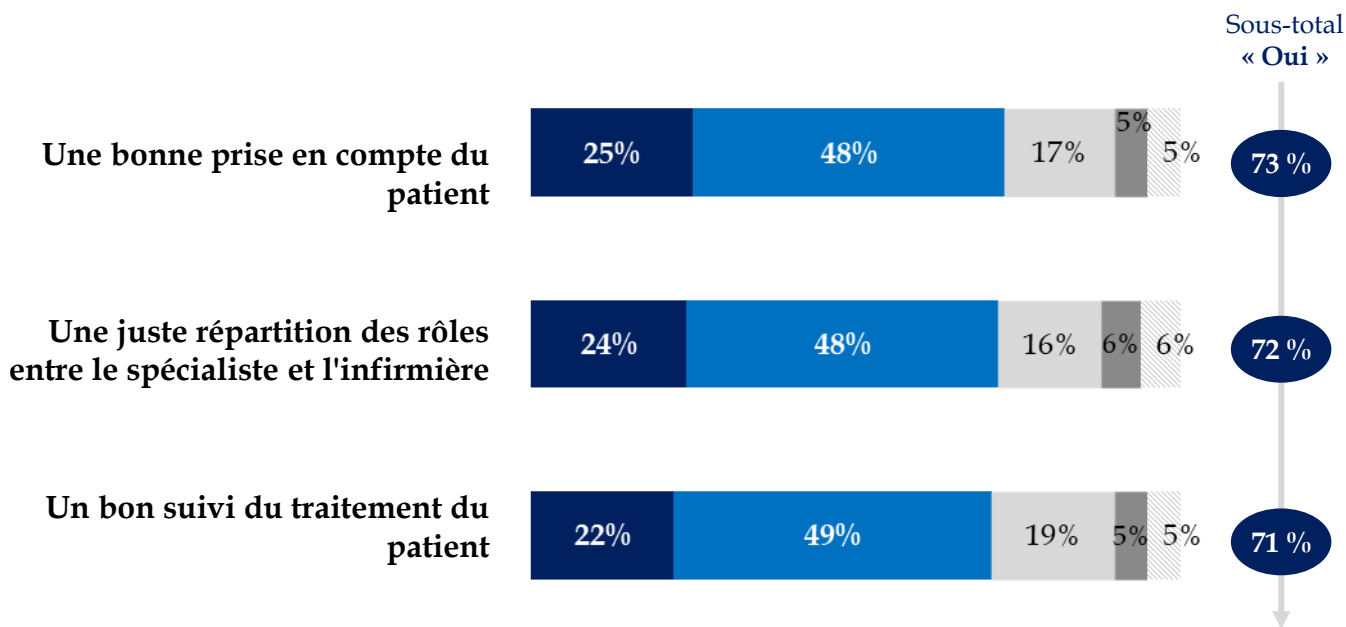
Lors d'un rendez-vous chez un spécialiste, si une infirmière vous posait au préalable des questions que le spécialiste n'aurait pas à vous poser ensuite, diriez-vous que ce serait...



## Spécialiste et infirmière : les raisons du jugement

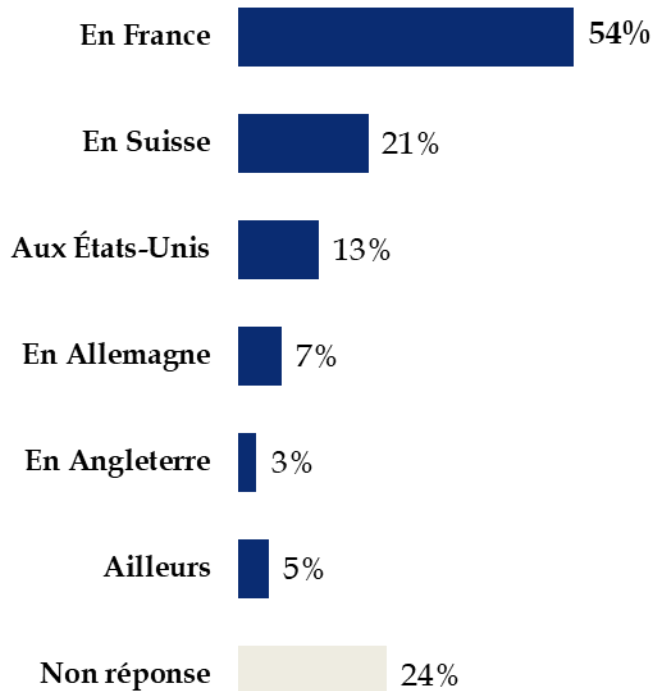
Et concrètement, diriez-vous que cela permettrait...

Oui, certainement
  Oui, probablement
  Non, probablement pas
   
 Non, certainement pas
  Non réponse




## Qualités des soins : les pays de référence

Pour trouver les soins de la meilleure qualité possible,  
dans quels pays faut-il aller, selon vous ?  
(Deux réponses possibles)



# VIAVOICE

« La réalité ne pardonne pas qu'on la méprise. » Joris-Karl Huysmans



## Études conseil stratégie pour l'avenir des entreprises et des institutions Paris - Londres - Casablanca

Les récentes études d'opinion Viavoice réalisées pour  
HEC, Idinvest Partners, Harmonie Mutuelle, *Libération*, *Le Monde*, *Le Figaro*, *Les Échos* et France Inter  
sont consultables sur [www.institut-viavoice.com](http://www.institut-viavoice.com)  
9, rue Huysmans, 75 006 Paris. + 33 (0)1 40 54 13 90. Viavoice est une SAS indépendante.