

# Synthèse complète du sondage

Page 1/10

## I – Image et perception des professionnels de santé : LE POSITIF

### **1) Très proches de nos concitoyens, les professionnels de santé jouissent d'une exceptionnelle image en France**

Les professionnels libéraux de santé sont en contact permanent avec les Français. Plus des deux-tiers de nos concitoyens fréquentent plusieurs fois par an leurs MG et 8/10 leurs pharmaciens.

Ces professionnels jouissent tous et à des niveaux très proches d'une exceptionnelle image dans l'opinion avec une popularité moyenne de 91% et des scores compris entre 86% et 95% de bonnes opinions pour les 8 professions testées (en distinguant MG et spécialistes ainsi que les infirmières et les aides-soignantes).

Seule distinction relative, les infirmières, sages-femmes et aides-soignantes, professions à la fois très proches des patients et moins bien rémunérées sont les plus appréciées avec 93% à 95% de popularité, alors que les médecins spécialistes (87%) et les dentistes (86%) sont un peu moins populaires.

En comparaison, les journalistes (36%) et les hommes politiques (12%), testés pour le « benchmark », apparaissent largement rejetés.

Cet amour pour les professionnels de santé n'est pas exclusivement français – on retrouve les mêmes tendances partout en Europe – mais c'est en France qu'il s'exprime souvent avec le plus d'intensité.

Avec 91% de popularité moyenne, la France est 1<sup>er</sup> ex-aequo avec l'Allemagne et l'Espagne et surtout propose les ratios parmi les plus élevés entre l'image de professionnels libéraux et celles des journalistes et des politiques.

### **2) L'image détaillée des trois professions les plus emblématiques (médecins, infirmiers, pharmaciens) est exceptionnelle**

Nous avons souhaité mesurer ce qu'était l'image détaillée des PLS en passant « au crible » leurs qualités et leurs défauts perçus et, pour cela, en nous focalisant sur trois des professions les plus connues du grand public : les médecins, les infirmiers et les pharmaciens.

Le résultat global est tout à fait satisfaisant. L'image de ces professions est même, globalement, assez exceptionnelle : médecins, infirmiers et pharmaciens sont jugés « compétents », « sympathiques », « à l'écoute de leurs patients » et « courageux » par 8 Français sur 10.

En moyenne ces 4 items sont crédités aux infirmières par 91% de nos concitoyens, aux médecins par 83% d'entre eux et aux pharmaciens par 77% d'entre eux.

Médecins et infirmières sont aussi perçus comme n'étant pas suffisamment reconnus (par respectivement 62% et 83% des Français) et n'étant pas vénaux / avant tout motivés par l'argent (57% des Français réfutent ce qualificatif pour les médecins et 79% pour les infirmières).

Réciproquement les infirmières partagent avec les pharmaciens l'image de professions disponibles pour leurs patients (respectivement 84% et 81% des Français le pensent de ces deux professions).

Quelques reproches sont toutefois faits à ces professions. Ainsi, pour une majorité de Français elles ont toutes les trois en commun d'être « corporatistes » : 76% le pensent des pharmaciens, 70% le pensent des médecins et 57% des infirmières.

**Sans surprise au regard de cette belle cote d'amour, les Français recommanderaient à leurs enfants d'exercer ces professions**, surtout celles de médecin ou de dentiste : 59% recommanderaient à leur fils/fille de devenir infirmiers ou infirmières, 72% leur recommanderaient de devenir dentistes et 75% médecins. En plus nos concitoyens sont modernes, et n'ont pas/plus du tout l'image de professions « sexuées » : médecins ou dentistes pour les hommes et infirmières pour les femmes. Plus de 8 Français sur 10 réfutent l'idée que ces trois métiers seraient plus adaptés à un sexe qu'à l'autre.

### **3) Les Français sont persuadés que les professions libérales de santé entretiennent d'excellentes relations à la fois entre elles et avec leurs patients**

Idéalisés ? Les Français sont en outre persuadés que les professionnels de santé entretiennent tous d'excellentes relations à la fois entre eux et avec leurs patients.

Les Français sont 82% à 89% à le penser... a priori, ils ne se trompent pas puisque les premiers concernés, les PLS eux-mêmes, en sont tout autant convaincus (78% en moyenne).

Nulle profession ne leur semble faire exception à la règle, tout au plus peut-on noter un écart sensible (7 points) entre les MG (89% pensent qu'ils s'entendent bien avec les autres professions) – garants du système – et les médecins spécialistes (82%) perçus comme jouant un peu plus « perso ».

Une fois encore, cette propension à juger positivement les relations entre professionnels de santé n'est pas exclusivement française. Ce sentiment est massivement partagé par nos voisins européens (78% à 84% en moyenne en Europe)... mais c'est en France que ce sentiment de concorde est le plus répandu.

Quelle que soit la profession testée, les Français se situent presque systématiquement 3 à 7 points de plus (sauf pour les spécialistes où l'écart n'est que de 1 point) que la moyenne européenne.

A titre d'exemple alors que plus d'un quart (26%) des Italiens pensent que les infirmières ont de mauvaises relations avec les autres professionnels de santé, les Français ne sont que 1 sur 10 (11%) à le penser.

Beaucoup plus important, les Français sont persuadés que TOUS ces professionnels ont de très bonnes relations avec leurs patients : on enregistre un niveau moyen de satisfaction patient perçue de 89% et des scores compris entre 79% et 93% selon les professions de santé testées.

Et encore une fois, les Français se distinguent en étant encore plus enthousiastes que leurs voisins européens : la popularité de ces professions est de 89% en France contre 85% en moyenne dans les 5

grands pays européens. La France devance ainsi l'Allemagne de 6,5 points et l'Italie de près de 10 points (79,75%).

Certaines professions de santé, pourtant appréciées ailleurs en Europe, suscitent un amour fou dans l'hexagone ; c'est le cas notamment des infirmières (93% vs 86% en moyenne européenne) et des généralistes (91% vs 86%).

Un bémol relatif toutefois pour une profession : les médecins spécialistes. Si toutes les professions jouissent de niveaux exceptionnels de popularité en France, ces derniers apparaissent encore une fois un peu en retrait : 20% des Français pensent qu'ils n'ont pas de bonnes relations avec leurs patients, soit deux fois plus que la moyenne des autres professions.

Les spécialistes sont par ailleurs la seule profession à ne pas être plus populaire en France que chez nos voisins européens.

## **II – Image et perception des professionnels de santé : LE NEGATIF**

### **1) Les relations entretenues par les PLS avec les établissements de santé et surtout avec les pouvoirs publics sont nettement moins bonnes. Les Français le pensent... et les professionnels le confirment**

Les relations des PLS avec les établissements de santé sont perçues comme étant nettement moins bonnes. Le niveau moyen de « bonne relations » n'est que de 76% contre 86% pour les relations avec les autres professionnels de santé (10 points de moins) et 89% pour les relations avec leurs patients (soit 13 points de moins). Si, à la limite, on peut comprendre les faibles scores des pharmaciens et surtout des dentistes (67% et 69%), moins systématiquement en interactions ou en interactions directes avec les établissements de santé, on peut s'inquiéter que les généralistes (76%) et les infirmières (78%), pourtant très appréciés des Français, ne recueillent pas de meilleurs scores.

Pour une fois, dans ce domaine, la France se situe même en dessous des standards européens pour de nombreuses professions (dentistes, pharmaciens et même MG). Ce déficit dans la qualité de la relation, encore relatif, observé entre professionnels et établissements est encore plus criant s'agissant des pouvoirs publics.

Dans ce domaine, le négatif l'emporte même sur le positif : en moyenne sur les 8 professions testées, une nette majorité de Français estiment que les relations sont plus souvent mauvaises que bonnes avec les pouvoirs publics – ministères et autorités de santé –

Les niveaux sont particulièrement préoccupants pour les infirmières et les aides-soignantes : plus de six Français sur dix estiment que ces professions n'entretiennent pas de bonnes relations avec les pouvoirs publics. Mieux encore, si l'on peut dire, la France est le pays d'Europe où le niveau de qualité de relation avec les pouvoirs publics est, de loin, perçu comme étant le plus mauvais.

Ainsi, par exemple, la perception de la qualité de relation entre les pouvoirs publics et les infirmières et aides-soignantes en France se situe une dizaine de points en dessous de la moyenne européenne.

**Le plus grave est que ce sentiment du public est plus que confirmé par les PLS eux-mêmes : 4 sur 10 évoquent de mauvaises relations avec les établissements de santé et les deux-tiers le disent de leurs relations avec les pouvoirs publics.**

- 2) Le prestige de ces professions apparaît en berne, notamment celui des infirmières et des médecins : c'est ce que pense une majorité de Français et 7 PLS sur 10. 94% des médecins et 81% des infirmiers pensent que leur prestige s'est dégradé.**

Le prestige de ces professions apparaît en berne depuis dix ans : c'est ce que pense une majorité de Français à propos de la profession de médecin (56%) et d'infirmiers (53%). 40% le pensent aussi des dentistes. La France est, de loin, le pays d'Europe où le prestige de ces professions est perçu comme s'étant le plus détérioré. Ainsi par rapport à la moyenne européenne la France se situe 14 points en retrait sur le prestige des infirmiers et 9 points en retrait par rapport à celui des médecins.

Le plus triste est que cette perception du public est largement partagée par les premiers concernés : des médecins sont 94% à confirmer ce constat, estimant que le prestige de leur profession s'est dégradé depuis 10 ans. Les infirmiers sont presque aussi nombreux à le penser : 81%.

En moyenne, les trois-quarts des PLS interrogés pensent que le prestige des médecins s'est dégradé et 70% le pensent concernant les infirmiers. D'ailleurs, la recommandation de la profession d'infirmier/ière pour son enfant est en recul de 10 points en trois ans auprès des Français et les infirmiers/ières eux/elles-mêmes sont une écrasante majorité de 71% à ne pas conseiller à leur enfant d'exercer leur profession.

Le marasme ne s'arrête pas à ces deux professions : les dentistes aussi sont perçus comme voyant leur prestige dégradé depuis dix ans. Si ce sentiment n'est pas majoritaire auprès des Français (40% « seulement » le pensent), il l'est auprès des PLS (52% le pensent) et surtout est unanimement partagé par les dentistes eux-mêmes : 92% d'entre eux jugent que le prestige de leur profession s'est dégradé.

- 3) En guise de résumé : les Français pensent que les PLS s'entendent bien avec leurs patients et les familles et jugent qu'elles font un travail utile et intéressant... mais ils estiment qu'elles ont des relations plus difficiles avec la Sécu et surtout le Ministère de la santé et que dans le travail, elles manquent de reconnaissance et s'épuisent à la tâche**

Dans le sondage nous avons testé deux questions – l'une portant sur la qualité des relations entretenues par les PLS avec différents acteurs – l'autre portant sur le contenu et les conditions de leur travail. Les résultats offrent un assez bon résumé de ce que l'on a déjà enregistré sur les aspects positifs et négatifs concernant l'image de ces professions auprès du grand public.

Ainsi, en résumé, les Français sont unanimement persuadés que les PLS ont de bonnes relations avec leurs patients (91%) et avec les familles et aidants de leurs patients (84%)... en revanche, nos concitoyens sont nettement moins convaincus que les PLS ont de bonnes relations (50% le pensent) avec la sécurité sociale, et ils sont persuadés (55% vs 37%) que les PLS ont globalement de mauvaises relations avec le Ministère de la santé.

S'agissant du contenu de leurs missions et de leurs conditions de travail, les Français ont de nouvelles perceptions très contrastées : ils sont absolument persuadés qu'ils font un travail utile (94%) et intéressant (92%), mais ne pensent pas trop (50% vs 48%) que celui-ci génère un niveau de stress « acceptable » et surtout sont largement convaincus que ce travail ne saurait « générer un bon équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle » (65% ne le pensent pas) et, plus globalement estiment que leur travail n'est pas reconnu à sa juste valeur (63% ne le pensent pas).

### **III – Les professions libérales de santé et les réformes**

#### **1) Confirmant leur image « corporatiste », ces professions, surtout les médecins (56%), sont souvent perçues comme ayant systématiquement tendance à s'opposer aux réformes**

Sur notre question d'image détaillée, les Français nous dressaient un portrait globalement très positif des trois PLS (médecins, pharmaciens, infirmiers) passées au crible. Cependant, si le positif l'emportait largement des défauts étaient très souvent attribués à ces professions :

Médecins et pharmaciens sont ainsi perçus comme des gens « privilégiés » (56% pour les médecins et 72% pour les pharmaciens), « conservateurs » (66% pour les médecins et 72% pour les pharmaciens) et même pour nombre de Français comme des personnes « avant tout motivées par l'argent » (de 43% pour les médecins à 65% pour les pharmaciens).

Mais il est surtout un reproche, unanime, qui ressortait de ce crible : ces professions – y compris les sacro-saintes infirmières (exemptes des reproches précités) – sont largement perçues comme étant « corporatistes ».

Les Français sont 57% à le penser à propos des infirmiers/ières, 70% à propos des médecins et 76% à propos des pharmaciens.

Résultat probable de cette perception corporatiste de ces professions, les Français sont très nombreux à penser que ces professionnels libéraux de santé ont systématiquement tendance à s'opposer aux réformes. 34% le pensent des infirmiers, 50% des dentistes et 56% des médecins.

Or, c'est bien fâcheux, parce que notre sondage montre par ailleurs que les Français ne sont pas avares en réformes concernant la santé : ils soutiennent ainsi systématiquement toutes les réformes déjà prises ou envisagées concernant les PLS... alors qu'effectivement ces dernières s'y montrent bien souvent opposées. Revue de détail ci-après...

#### **2) Les Français, eux, soutiennent très majoritairement toutes les réformes possibles en matière de santé et tout particulièrement celles qui concernent les médecins**

Très réformateurs sur la médecine et particulièrement concernés par le problème des déserts médicaux, les Français soutiennent toutes les mesures envisagées pour inciter les jeunes médecins à s'installer en zones démedicalisées, y compris les mesures les plus coercitives.

Bien entendu, la carotte est préférée au bâton : le niveau d'adhésion des Français est maximal s'agissant des mesures les plus incitatives voire « positives » : 86% approuvent l'idée que soient mises en place dans les zones démedicalisées des "maisons de professionnels de santé" (d'ailleurs, plus globalement, 74% pensent qu'il faut « développer la collaboration libérale et le travail en réseau ») et 81% des Français soutiennent l'idée d'accorder « une prime à l'installation pour les médecins s'installant en zones démedicalisées ».

Mais les mesures les plus autoritaires, largement réprouvées par les médecins et leur ordre, sont, elles-aussi majoritairement soutenues par l'opinion :

Ainsi, « ne pas prendre en charge une partie des cotisations sociales des médecins s'installant dans une zone surmédicalisée » et « déconventionner les médecins qui s'installeraient dans des secteurs déjà surmédicalisés » sont deux mesures soutenues par 62% des Français.

Encore plus dur, l'idée « d'imposer une affectation autoritaire pendant les 10 premières années d'exercice » est appuyée par un Français sur deux (50% vs 49%).

Encore plus fort, mais sans surprise au regard des précédents résultats, LA GRANDE MESURE POLEMIQUE pour nombre de médecins, l'abaissement du numerus clausus, est littéralement plébiscitée par l'opinion publique : 9 Français sur 10 s'y déclarent favorables.

### **3) Les réformes plébiscitées ne touchent pas que les médecins : celles concernant les infirmiers et les pharmaciens sont, elles-aussi, largement soutenues par les Français**

Les Français ne soutiennent pas uniquement les réformes concernant les médecins. Bien au contraire, ils se montrent tout aussi partisans de toutes les autres mesures testées concernant aussi bien les infirmiers que les pharmaciens.

Ainsi, contrairement aux infirmiers (7 sur 10 sont « contre ») les Français sont pour la fin du concours d'entrée pour devenir infirmier/ière. Notons tout de même qu'une majorité d'entre eux en ignorait l'existence avant d'en être informés par le sondage.

Nos concitoyens sont aussi très favorables à la réforme récente permettant aux infirmiers d'effectuer des vaccins sans prescription du médecin : 69% des Français soutiennent cette innovation !

Sur ce point cependant les Français ne sont pas en rupture avec les professionnels de santé ; en fait, le consensus est même total entre les acteurs : 57% des médecins (dont 60% des généralistes) et 79% des premiers concernés, les infirmiers, se déclarent eux aussi favorables à cette réforme.

Les Français sont aussi une majorité (mais moindre) à soutenir l'idée d'une extension de cette mesure aux pharmaciens : 53% des Français le souhaiteraient.

Le soutien à cette novation n'est pas si nouveau. En octobre 2016 déjà 59% des Français se déclaraient favorables à l'idée « d'autoriser les pharmaciens à vacciner les adultes qui le souhaiteraient » pour « augmenter le nombre de français vaccinés contre la grippe saisonnière ».

Enfin, au-delà du vaccin déjà acquis pour les infirmiers, les Français seraient aussi largement favorables (63%) à ce que les infirmiers puissent désormais prescrire certains médicaments comme des antalgiques ou des antiseptiques.

Les infirmiers sont encore plus favorables à cette extension de leurs compétences et missions : 85% l'appelleraient de leurs vœux.

Mais il faudra composer avec les médecins qui, eux, s'y refusent (6 sur 10), pour le moment, et tout particulièrement avec les généralistes (67% sont contre), jaloux de leur prérogative à ce sujet.

Plus globalement, illustrant cette appétence des Français pour les réformes en santé, les deux-tiers des Français se disent favorables aux pratiques avancées de la médecine, en général.

**4) Concernant les dentistes, sur le reste à charge zéro pour les soins dentaires, les Français sont encore une fois en rupture avec leurs professionnels de santé**

On observe le même type de rupture entre des Français réformateurs et des PLS plus timides voire hostiles concernant le reste à charge zéro pour les soins dentaires : alors que la mesure est parée de toutes les vertus par les Français, elle est largement réprouvée par leurs dentistes.

Ainsi, nos concitoyens sont non seulement convaincus que cette mesure sera bénéfique pour les patients (90%) et les Français en général (88%), ainsi que pour le niveau des frais de santé en France (70%), mais aussi, chose moins évidente que cette mesure se révélera une bonne chose pour les dentistes eux-mêmes (70%) et même, pour la sécurité sociale (59%).

Sur tout ces aspects, les dentistes, eux, sont bien convaincus du contraire, estimant que cela ne leur profitera pas du tout (91%) pas plus qu'aux patients (79%). Conservateurs disiez-vous ?...

***S'agissant des réformes justement et de la capacité à les accepter... où en sont les ordres professionnels de santé ? Quelle image ont-ils auprès des Français et auprès de leurs « ouailles » ? Les résultats sont pour le moins contrastés :***

- 1) Les ordres professionnels jouissent d'une bonne image auprès des Français** qui estiment qu'ils veillent à l'éthique (75%) et à l'intérêt général (59%) et qu'ils défendent bien les professions qu'ils représentent (83%) ... mais, en même temps, ils les jugent aussi bien trop corporatistes (71%)
  
- 2) Ces ordres ont en revanche une bien mauvaise image auprès des professionnels de santé** qu'ils représentent : en moyenne, les trois-quarts des PLS pensent que leurs ordres les représentent mal !

## **IV – Le numérique et le digital en santé : usages et perceptions par les professionnels et par les patients**

### **1) Le développement du numérique en santé est largement plébiscité par les Français**

D'un point de vue global, le numérique en santé est largement plébiscité ; ainsi, en moyenne 7 Français sur 10 pensent que son développement n'aura que des bénéfices pour les patients comme les soignants :

74% pensent que son développement améliorera « la coopération et les relations interprofessionnelles entre les personnels soignants »

72% qu'il améliorera l'implication des patients dans l'élaboration et le suivi de leur traitement

Et autant, (72%) qu'il permettra une meilleure observance par les patients de leurs traitements et prescriptions.

Mieux encore, 68% de nos concitoyens jugent même que le développement du numérique en santé améliorera tout bonnement la qualité des soins en France.

Le développement du numérique en santé est aussi plébiscité quant à son impact plus détaillé dans des domaines bien précis : le développement du numérique est même perçu comme étant LA solution qui permettrait de résoudre des problèmes structurels de notre système de santé.

Ainsi en est-il, selon les acteurs, du *parcours de soin* d'une part, et du développement des *maisons de santé pluridisciplinaires* d'autre part.

### **2) Le numérique est perçu comme une solution efficace pour améliorer le parcours de soin du patient**

Aujourd'hui, le *parcours de soin* du patient ne satisfait qu'à peine un Français sur deux (55%), nous situant à l'avant-dernière place en Europe sur ce point (contre 61% de satisfaction en Espagne), et surtout la satisfaction du public français à son égard a plongé depuis trois ans (- 13 points depuis 2015). Par ailleurs cette satisfaction en baisse auprès des Français se double d'une insatisfaction extrêmement forte auprès des PLS : pas moins des trois-quarts des professionnels de santé libéraux (75% vs 25%) jugent insatisfaisant le parcours de soin ! Le pire est que le consensus à ce sujet est total entre les professionnels : 67% des médecins, 78% des infirmiers, et 85% des pharmaciens estiment ainsi qu'il se déroule de façon insatisfaisante.

Or, le développement du numérique est perçu comme étant une solution pour améliorer ce parcours de soin selon les trois-quarts des Français comme des Européens (73% des uns comme des autres).

Mais le parcours de soin n'est pas le seul domaine où le numérique est perçu comme une solution quasi-magique aux problèmes de notre système de santé. C'est aussi le cas des maisons de santé pluridisciplinaires.

### **3) Le numérique est aussi perçu comme une solution idéale pour favoriser le développement des maisons de santé pluridisciplinaires**

Les maisons de santé pluridisciplinaires constituent une tendance forte en santé depuis ces dernières années : 37% des Français les fréquentent et près de la moitié (45%) des médecins, infirmiers et sages-femmes y exercent déjà.

C'est aussi le cas de 30% des masseurs-kiné, de 21% des pharmaciens et de 17% des dentistes.

Et encore ce n'est qu'un début, car très nombreux sont les professionnels de santé qui n'y exercent pas encore mais souhaiteraient le faire dans un futur proche.



Auprès de toutes les PLS interrogées dans l'étude on compte une nette (et parfois même écrasante) majorité de personnes déclarant, soit déjà exercer dans ces maisons de santé, soit envisageant de le faire à l'avenir. Le total de ces deux réponses va, au minimum de 52% auprès des dentistes, à plus de 80% auprès de toutes les autres professions (88% auprès des sages-femmes et 89% auprès des infirmiers par exemple), et même à 98% auprès des médecins spécialistes !

Révolutionnaires, tous les professionnels de santé – en dehors des médecins – seraient par ailleurs prêts, lorsqu'une équipe de soignants est mise en place, à ce que le responsable de cette équipe ne soit pas/plus impérativement le médecin, mais puisse être un autre professionnel libéral de santé comme un infirmier, une sage-femme, ou un kiné...c'est en tout cas l'opinion de 75% des masseurs-kiné, 81% des infirmiers, 92% des sages-femmes, ainsi que de 73% des dentistes et 64% des pharmaciens. Ce ne sera sans doute pas pour demain toutefois... en effet, les médecins, jaloux de leurs prérogatives, y sont en revanche totalement hostiles (59%) et surtout ils sont soutenus par une majorité de Français (53% vs 46%).

**Or, pour favoriser le développement de ces maisons de santé, appelé de leurs vœux par tous les acteurs (avec ou sans médecin aux manettes) 85% des Français pensent que le numérique constitue un enjeu essentiel.**

Par ailleurs, dans un registre encore plus technique, plus des deux-tiers des Français (parmi ceux se sentant suffisamment informés pour porter un jugement à ce sujet) plébiscitent dans ces maisons de santé l'utilisation des solutions numériques labellisées par l'Etat : 68% de nos concitoyens éclairés (31% ne se prononcent pas sur ce sujet) pensent que l'utilisation par ces maisons de santé d'une solution numérique labellisée par un organisme d'Etat est un gage supplémentaire pour la protection de leurs données de santé.

**Mais ce « positivisme » sur le numérique en santé a des limites. Son bon développement suppose une bonne transparence et une bonne sécurisation des usages. Or l'étude nous révèle que tel n'est pas du tout le cas aujourd'hui.**

#### **4) Les Français sont nombreux à ne pas savoir si leurs soignants échangent des données sensibles les concernant, et surtout, quand ils le savent, ils ne savent généralement pas comment ils le font, ni s'ils utilisent bien des messageries sécurisées pour le faire**

Plus de 4 Français sur 10 (42%) ne savent pas si les PLS qu'ils fréquentent échangent entre eux des informations sensibles les concernant... cela situe la France derrière l'Allemagne (39% d'ignorance) et surtout loin derrière l'Espagne (34%) et la Grande-Bretagne (30%) en termes de bonne information. Dans ces deux pays d'ailleurs, il n'y a guère de doutes sur le fait que leurs soignants échangent bien entre eux des informations sensibles à leur sujet : 56% des espagnols et 60% des britanniques en sont persuadés (contre seulement 43% des Français).

Plus gênant encore, cette ignorance des Français sur le fait même que leurs soignants échangent des informations sensibles à leur sujet se double d'une deuxième ignorance, plus profonde encore : Parmi les Français – minoritaires – qui savent que leurs PLS échangent des informations sensibles à leur sujet, un sur deux (50%) ne sait pas comment ils le font pour échanger ces informations et seulement un tiers (32%) pensent qu'ils utilisent des messageries sécurisées.

**5) Effectivement, 9 professionnels de santé sur 10 échangent des informations sensibles sur leurs patients et les deux-tiers d'entre eux n'utilisent pas de messageries sécurisées pour le faire**

Les professionnels de santé confirment bien ce que pensaient les Français : en moyenne 9 PLS sur 10 disent échanger des informations sensibles sur leurs patients.

Ces professionnels le font tout autant avec les patients eux-mêmes (90%), qu'avec d'autres professionnels libéraux (88%) suivant leur patient.

En revanche, ils sont beaucoup moins nombreux (45%) à échanger ces informations avec les établissements de soin, notamment pour partager radios, irm, analyses etc.

Chose remarquable le niveau d'échanges de données sensibles sur les patients est comparable (entre 80% et 90%) dans toutes les professions libérales de santé.

Surtout, au-delà de ce très haut niveau d'échanges de données sensibles sur les patients, les PLS confirment aussi ce que craignaient leurs patients : dans les deux-tiers des cas, ils échangent ces informations sans utiliser de messageries sécurisées.

Les médecins sont les plus « sérieux » ou « prudents » sur le sujet, mais même auprès d'eux le niveau reste encore très perfectible puisque seulement un sur deux (51% vs 49%) utilise une messagerie sécurisée pour échanger des données sensibles sur son patient.

Le plus souvent, les professionnels utilisant les messageries les utilisent avant tout pour échanger des documents (60%) en lien avec la santé du patient (comptes-rendus, prescriptions), mais ils le font aussi dans une proportion non négligeable pour transmettre des images (18%) et pour poser des questions (13%). L'essentiel de ces échanges se fait par ordinateur (72%) plutôt que par téléphone/smartphone (8% ; et 20% à la fois sur l'un et l'autre de ces outils).

Inversement, pour ceux qui n'utilisent pas ces outils, les principales raisons avancées relèvent de l'ignorance bien plus que la volonté délibérée de ne pas employer ces messageries :

Ainsi 62% des non utilisateurs disent, soit qu'ils « ne savaient pas que ces outils existaient ou comment s'y prendre pour les utiliser » (36% des citations), soit se justifient en expliquant que « leur éditeur ne le leur a pas proposé » (26% des citations).

« Seulement », 35% des PLS qui échangent des données sur leurs patients sans utiliser ces messageries assument de le faire délibérément : 18% disent que ces messageries « ne fonctionnent pas » et 17% qu'ils n'en voient, tout simplement, « pas l'utilité ».

**Cette situation est problématique** car elle pourrait bien créer **un risque de rupture de confiance** entre les patients et les professionnels qui les soignent. En effet, les patients sont tous (88%) convaincus qu'il serait utile voire **indispensable** (51% le disent et 37% jugeraient cela au moins « utile ») **que leurs soignants utilisent ces messageries.**

**Il est donc capital de mieux communiquer sur le sujet et de bien faire-savoir aux professionnels que ces messageries existent et qu'il faut les utiliser... et que ne pas le faire est non seulement « mal » pour les patients mais pourrait aussi s'avérer très pénalisant pour les soignants en risquant de leur faire perdre la confiance de nombre de leurs patients.**

\*\*\*\*\*

Gaël Sliman,  
Président d'Odoxa