

## L'écoute (59%) et l'expérience (54%) : les deux principaux critères de confiance des Français envers les professionnels de santé

*Résultats de la 3<sup>e</sup> vague du baromètre Groupe Pasteur Mutualité  
« La confiance des Français à l'égard des professionnels de santé »\**

Accord sur les dépassements d'honoraires, polémiques autour de la réforme de la santé, débat sur les réseaux de soins, vente de médicaments sur Internet, remise en cause des pilules de 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> générations..., ces derniers mois, le secteur de la santé s'est massivement invité dans les médias. Malgré un contexte difficile parfois anxiogène pour les patients, les Français gardent une forte confiance envers les professionnels de santé, et ce, quelle que soit leur profession. C'est l'un des principaux enseignements de la 3<sup>e</sup> vague du baromètre « *La confiance des Français à l'égard des professionnels de santé* », initié par Groupe Pasteur Mutualité, groupe mutualiste d'assurance au service des professionnels de santé.

### Une confiance toujours de mise

La relation entre les Français et les professionnels de santé est au beau fixe : **93% des Français déclarent ainsi faire confiance aux spécialistes (+2% vs 2011) et aux infirmiers (-1% vs 2011)**. Avec un score de 92%, les médecins généralistes gagnent +4% par rapport à 2011, tout comme les pharmaciens qui progressent de +6%.

Ils sont suivis de près par les chirurgiens-dentistes (88%, soit +2% vs 2011) et les médecins hospitaliers (88%, soit +1% vs 2011) qui voient également leur cote de confiance légèrement augmenter.

D'autres professions recueillent des scores stables ou légèrement inférieurs par rapport au baromètre 2011. C'est le cas notamment des sages-femmes (81% soit -7%), des masseurs-kinésithérapeutes (81%, soit -1%), mais aussi des vétérinaires (70%, soit -1%). Ces niveaux s'expliquent davantage par la spécificité de leur métier (une partie plus réduite de la population consulte ces professionnels de santé) que par une érosion réelle de leur taux de confiance.

---

\* Sondage réalisé par Viavoice. Interviews effectuées du 26 février au 6 mars 2013, par téléphone, auprès d'un échantillon de 1007 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

## Les femmes plus sensibles à « l'écoute », les hommes à « l'expérience »

Les deux principaux critères qui justifient la confiance des Français envers les professionnels de santé sont l'écoute (59%) et l'expérience (54%), avec un clivage homme/femme significatif. **Alors que les femmes recherchent prioritairement l'écoute (63%), les hommes privilégient l'expérience (59%) avant tout.**

Parmi les autres critères de confiance importants pour les Français, la disponibilité des soignants (37%), leur capacité à prendre des décisions rapides (32%), les soins et conseils préconisés mais aussi la compréhension (26%) sont le plus souvent cités.

Dans le détail des professions, **les pharmaciens sont considérés comme les plus « disponibles et à l'écoute »** (94%), suivis des infirmiers (87%), des masseurs-kinésithérapeutes (80%) et des médecins généralistes (75%). Ces différentes professions médicales et paramédicales regroupent de fait les acteurs majeurs de la médecine de proximité œuvrant au quotidien auprès des patients.

En matière d'expérience, les Français ont confiance dans la **capacité des chirurgiens-dentistes** (85%), **des médecins spécialistes et hospitaliers** (83%) et **des médecins généralistes** (70%) à **s'adapter aux évolutions des soins** et à s'informer sur les nouvelles techniques médicales applicables aux patients.

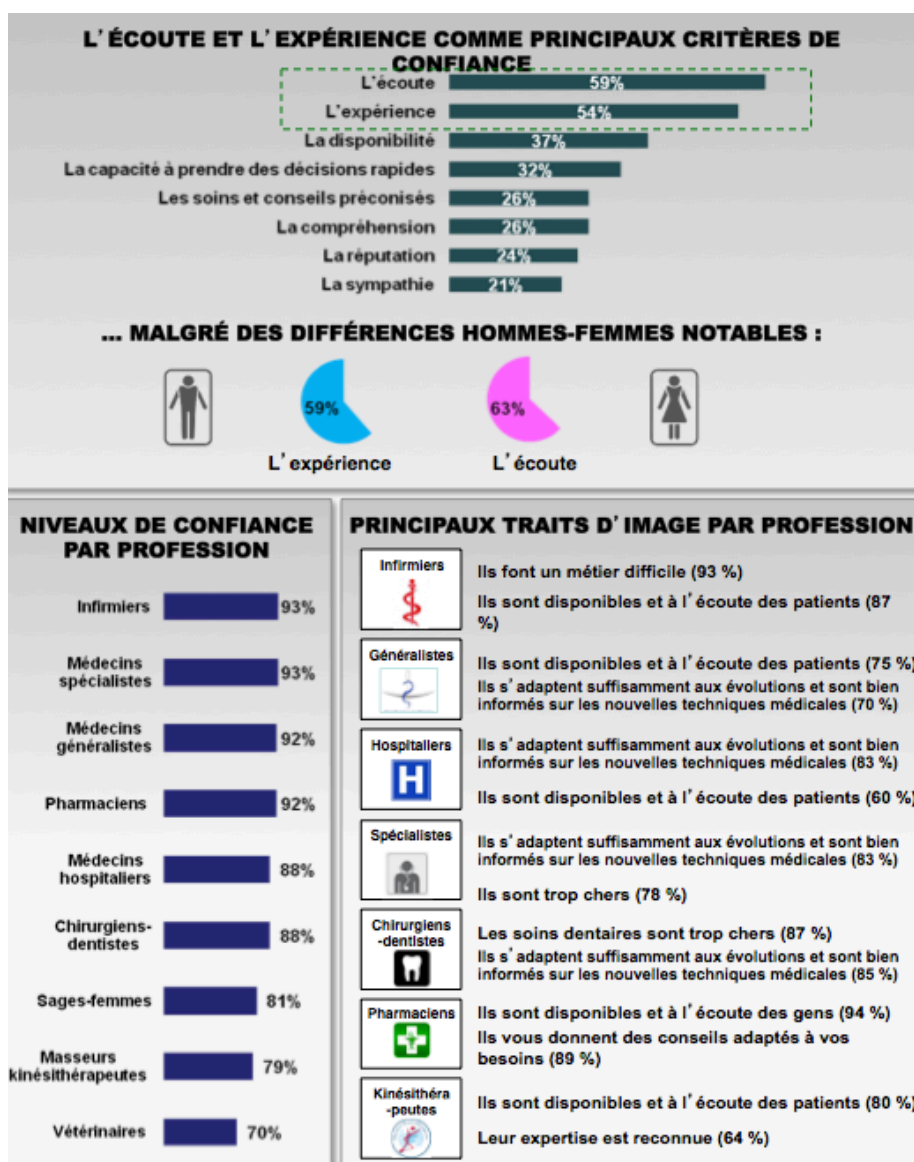
## Un accès aux soins trop souvent perçu comme inégalitaire

Au-delà de ces scores quasi-unanimes en termes de confiance, l'étude met également l'accent sur les difficultés d'accès aux soins d'un certain nombre de Français. Deux niveaux de difficultés sont évoqués : **le coût des soins et l'inégale répartition des professionnels de santé sur le territoire.**

Faisant écho à l'adoption et à la médiatisation récente de la loi sur les réseaux de soins, une majorité de Français considèrent ainsi que les soins dentaires (87%) et la consultation d'un médecin spécialiste (78%) sont « trop chers ». Un sentiment moins partagé pour les médecins hospitaliers et les médecins généralistes, jugés « trop chers » pour seulement 42% des personnes interrogées.

Quant à la crainte de voir les déserts médicaux s'étendre, elle est fortement présente chez les Français : 35% seulement d'entre eux estiment que les médecins spécialistes sont bien répartis dans l'hexagone, contre 40% pour les médecins généralistes et 48% pour les médecins hospitaliers ! **Le manque le plus cruel se fait sentir chez les infirmiers : 72% des Français estiment qu'ils ne sont pas assez nombreux.** Seuls les pharmaciens sont considérés comme suffisamment accessibles par une très large majorité de la population (86%).

## ÉTUDE COMPLÈTE ET DÉTAIL DE CHAQUE PROFESSION DISPONIBLES SUR DEMANDE



#### Groupe Pasteur Mutualité en quelques mots.

Groupe mutualiste d'assurances de premier plan, Groupe Pasteur Mutualité propose une gamme de couvertures complètes et performantes en santé, prévoyance, responsabilité civile professionnelle, multirisque du cabinet, assurance vie, garantie autonomie, assurance de prêt, habitation et automobile. Administré depuis plus de 150 ans par des professionnels de santé, Groupe Pasteur Mutualité s'engage aux côtés de ses adhérents, dès le début de leurs études, pour leur apporter des solutions en parfaite adéquation avec leurs vies professionnelle et privée. Le Groupe inscrit la solidarité et l'entraide au cœur de son projet de développement. Avec près de 130 000 adhérents, Groupe Pasteur Mutualité est l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé. Pour en savoir plus sur Groupe Pasteur Mutualité: [www.gpm.fr](http://www.gpm.fr)

#### Contact presse - Profile PR

Ylhem Benhammouda – 01 56 26 72 17 – [ybenhammouda@profilepr.fr](mailto:ybenhammouda@profilepr.fr)

Daiana Hirte – 01 56 26 72 32 – [dhirte@profilepr.fr](mailto:dhirte@profilepr.fr)