

Le regard des Français et des Professionnels de santé sur la communication patients / soignants

Etude Harris Interactive pour la Fondation MACSF

Enquête auprès des Français :

Enquête réalisée en ligne du 11 au 19 mars 2014. Echantillon de 1000 personnes représentatif de la population française âgée d'au moins 18 ans, à partir de l'access panel Harris Interactive. Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région d'habitation de l'interviewé(e).

Enquête auprès des Professionnels de Santé :

Enquête réalisée en ligne du 12 au 25 mars 2014. Echantillon de 500 professionnels de santé : 300 médecins généralistes et spécialistes et 200 autres professionnels de santé : professions du soin, professions de la rééducation, professions de l'appareillage et professions médico-techniques. Pour les médecins : méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, spécialité et type d'installation.

*_**

La Fondation MACSF soutient des projets et des initiatives qui permettent d'améliorer la relation entre les patients et les soignants. Cette relation a connu de profondes mutations ces dernières décennies sous l'influence notamment de ce que l'on appelle communément « l'horizontalisation » de la société, de la remise en cause généralisée de l'expertise, de la « judicialisation » croissante de la société ou encore des évolutions des modes d'information et de communication. Dans ce contexte, la Fondation MACSF a sollicité Harris Interactive afin de réaliser **une étude sur la communication entre les patients et les soignants** : comment chacune des parties-prenantes qualifie-t-elle aujourd'hui cette communication ? Selon eux, a-t-elle évolué positivement ou négativement ces dernières années ? Quel est l'impact d'Internet et des forums de santé sur l'échange qui s'établit dans les cabinets médicaux ? Enfin, quels sont les constituants d'une « bonne communication » entre patients et soignants et quelles seraient les solutions efficaces pour améliorer ce dialogue ?

Quels sont les principaux enseignements de cette enquête ?

- **98% des Français déclarent que le sens de la communication joue un rôle important dans l'opinion qu'ils se font d'un professionnel de santé**, et même 64% un rôle très important. En parallèle, **97% des professionnels de santé considèrent la communication avec les patients comme une dimension importante de leur métier**, 72% la voyant même comme primordiale. Pour les deux protagonistes de la relation patients / soignants, une bonne communication semble ainsi plus importante que l'aspect financier ou que le lieu d'exercice.
- **De manière générale, Français et professionnels de santé estiment entretenir une bonne communication.** Ainsi, plus de 9 répondants sur 10 déclarent que la communication dont ils ont bénéficié, avec les différents professionnels de santé consultés au cours des 3 dernières années, s'est révélée « bonne », voire souvent « très bonne ». Et 99% des professionnels de santé garantissent entretenir une « bonne » communication avec leurs patients, et même 61% une « très bonne » communication.
- Cette bonne communication se traduit en général par **une écoute et une compréhension réciproques.** Toutefois, notons que l'écoute ne débouche pas toujours sur de la compréhension et que chacun a le sentiment de faire preuve d'une attitude plus « ouverte » que l'autre : 44% des Français déclarent écouter tout le temps les professionnels de santé, mais parmi ces derniers, seuls 10% se sentent tout le temps écoutés. Et 30% des Français déclarent tout le temps comprendre les professionnels de santé qu'ils consultent, quand seuls 7% de ces derniers se sentent toujours compris. De même, 51% des professionnels de santé déclarent écouter tout le temps leurs patients, quand seuls 21% des Français ont ce sentiment d'être toujours écoutés dans les cabinets médicaux.
- **Plus des ¾ des Français (77%) se définissent comme « actifs » dans un cabinet médical**, ayant le sentiment de véritablement dialoguer avec le professionnel de santé, contre seulement 18% qui se sentent « passifs ». Et 85% des professionnels de santé ont en effet le sentiment que leurs patients sont le plus souvent « actifs ».
- En dépit d'une communication bien perçue par les uns et les autres, **les Français comme les professionnels de santé font parfois part d'« incidents » ou, à tout au moins, d'accrocs dans la communication** : près d'1 Français sur 2 indique avoir déjà été confronté à du « jargon » médical ou à un professionnel de santé ne

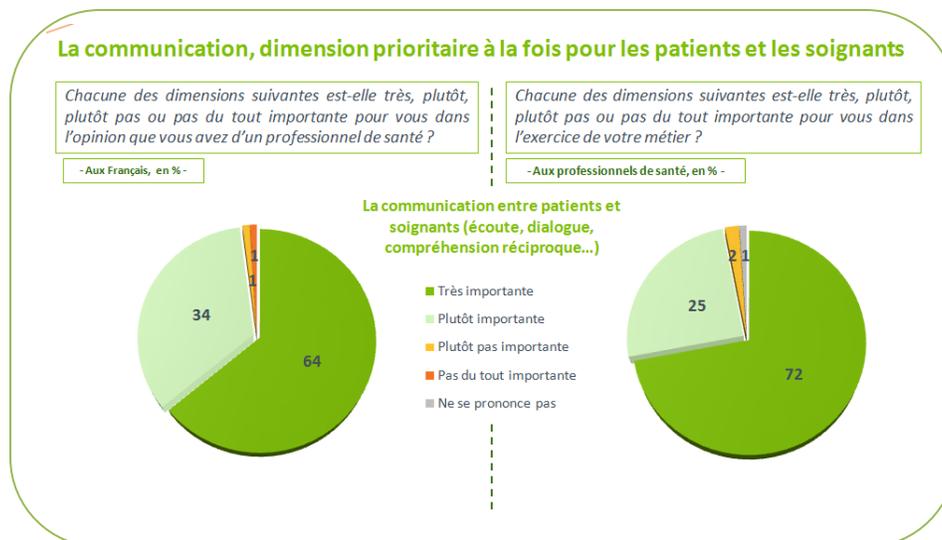
prenant pas en compte leurs propos, quand plus des ¾ des professionnels de santé mentionnent des patients ayant remis en cause leur parole.

- **30% des Français et 34% des professionnels de santé ont noté une amélioration de la communication patients / soignants ces dernières années**, quand une majorité des uns et des autres considèrent plutôt que cette communication n'a pas évolué. Les progrès des sciences et techniques médicales et l'informatisation des professionnels de santé ont, selon une majorité des répondants, eu des conséquences bénéfiques sur cette communication. En revanche, 37% des Français mais surtout 74% des professionnels de santé considèrent que la « judiciarisation » de la santé a contribué à la détériorer.
- **¾ des Français déclarent avoir déjà consulté des informations de santé sur Internet avant une consultation médicale**, 10% déclarant même le faire systématiquement ou presque. Et parmi ceux-ci, **76% déclarent faire part au moins rarement de leur recherche aux professionnels de santé consultés**. D'après leurs dires, le dernier professionnel de santé auquel ils ont fait part d'une telle information a réagi **en l'évaluant avec précaution** (69%). C'est d'ailleurs l'attitude majoritaire que déclarent adopter les professionnels de santé (77%). Pour 45% des Français et 50% des professionnels de santé, le développement des informations de santé sur Internet constitue une opportunité de mieux communiquer et que patients et professionnels de santé se comprennent mieux, mais les autres répondants apparaissent plus sceptiques.
- Une bonne communication entre patients et soignants nécessite selon les Français comme les professionnels de santé **explications et langage vulgarisé**, mais aussi une collaboration prenant en compte la sensibilité des patients. Parmi les solutions proposées, Français et professionnels de santé plébiscitent surtout le fait de **développer la formation initiale et continue des professionnels de santé en matière de communication** ou de **donner plus de place et d'importance à la famille et aux proches dans les hôpitaux et processus de soins**.
- Globalement, **Français et professionnels de santé font état de réponses assez proches**. Notons toutefois que si au départ, les professionnels de santé estiment encore plus que les Français entretenir une bonne communication avec leurs patients, ils ont un peu moins le sentiment d'être écoutés, compris et respectés que ne l'expriment les Français et ont davantage tendance à décrier l'impact négatif d'Internet ou de la « judiciarisation » sur la communication patients / soignants.

Dans le détail :

La communication, une dimension primordiale à la fois pour les Français et les professionnels de santé

Afin de se constituer une opinion sur un professionnel de santé, les Français se fient tout d'abord à **ses connaissances** médicales (99%, dont 86% qui déclarent même que ses connaissances jouent un rôle « très important » dans l'opinion qu'ils composent à son égard) et à **son professionnalisme** (99%, dont 80%). Ces deux dimensions liées au « cœur de métier » apparaissent ainsi centrales pour juger de la « qualité » d'un professionnel de santé. **La quasi-totalité des répondants indique également que le « sens de la communication » (écoute, dialogue, compréhension réciproque...) joue un rôle important (98%), voire très important pour près de 2/3 d'entre eux (64%), dans l'opinion qu'ils se font d'un professionnel de santé.** Ce point apparaît beaucoup plus déterminant que ses tarifs (78%, dont 26% très important), le confort de son cabinet (62%, dont 10%), son âge (16%, dont 3%) ou encore son sexe (14%, dont 3%). Relevons que les femmes (70%), les personnes âgées de 50 à 64 ans (70%), les ruraux (70%), les parents d'enfants (71%) ainsi que les personnes atteintes d'une maladie chronique ou d'une affection longue durée (72%) sont un peu plus nombreux que la moyenne à dire que le sens de la communication d'un professionnel de santé joue un rôle « très important » dans l'avis qu'ils émettent sur lui.



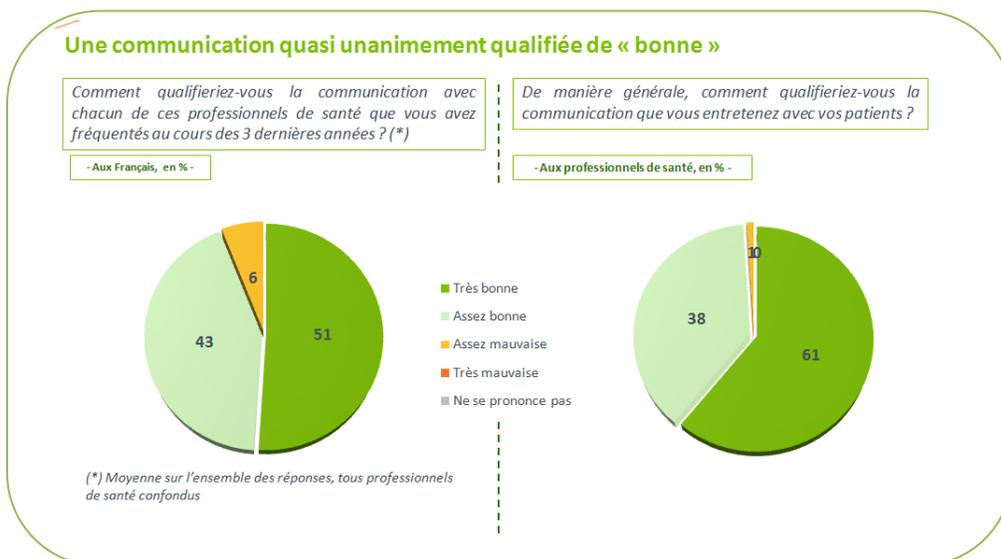
Quant aux professionnels de santé, ils déclarent que la communication avec les patients constitue la dimension la plus importante de leur métier (97%, dont 72% « très important »). Elle devance la liberté d'organisation (95%, dont 50%), la diversité des tâches (94%, dont 40%) et le sentiment d'être utile à la société (93%, dont 46%). Les professions de santé apparaissent donc aux yeux des praticiens interrogés avant tout comme des professions de contact humain. La rémunération (91%, dont 25%), le lieu d'exercice (88%, dont 31%), les horaires (83%, dont 27%) ou encore le type de patientèle (66%, dont 22%) constituent des critères également importants, mais moins d'un professionnel de santé sur quatre les érige au rang de dimensions « très importantes ». **Les professionnels du soin (82%) et de l'appareillage (90%) ainsi que les hospitaliers (80%) estiment davantage que les médecins généralistes (63%) que la communication avec les patients est une dimension « très importante » de leur métier.** Les professionnels de santé de sexe féminin déclarent également y accorder un peu plus d'importance que ceux de sexe masculin (81% contre 61% de « très importante »), tandis que les professionnels de santé ayant au moins 30 ans d'ancienneté (65%) insistent un peu moins que la moyenne sur cet aspect. Relevons également que plus le nombre de patients reçus chaque jour est élevé, moins cette dimension revêt une place très importante dans l'exercice du métier (87% « très importante » pour ceux qui déclarent voir moins de 15 patients par jour, contre 68% en moyenne pour ceux qui indiquent en voir davantage). Toutefois, tous s'accordent pour dire qu'il s'agit d'une dimension primordiale dans l'exercice de leur profession.

Une communication patients / soignants de bonne qualité selon les deux protagonistes

Non seulement la communication patients / soignants revêt une grande importance aux yeux des Français comme des professionnels de santé, mais chacun en dessine un tableau plutôt positif. Ainsi, plus de 9 répondants sur 10 déclarent que la communication entretenue avec les différents professionnels de santé consultés récemment est « bonne », voire souvent « très bonne ». Au premier chef d'entre eux, le médecin traitant : **96% de ceux qui ont consulté leur médecin traitant au cours des trois dernières années qualifient de « bonne » la communication développée avec ce professionnel de santé, dont même 66% qui la jugent « très bonne ».** Les professionnels de la rééducation suscitent des réponses presque aussi élogieuses : 98% de ceux qui ont consulté un tel professionnel considèrent que s'est établie avec lui une bonne communication, dont 64% une très bonne. Viennent ensuite, avec plus d'un patient récent sur deux parlant d'une « très bonne communication », **les infirmiers / infirmières (97%, dont 58%), les dentistes (96%, dont 58%), les gynécologues (92%, dont 56%)** ou encore **les pédiatres (96%, dont 55%)**. Les autres professionnels de santé testés, souvent

moins fréquemment consultés, recueillent également des réponses très positives bien qu'un peu moins appuyées : **les professionnels de l'appareillage** (95%, dont 46%), **les autres médecins spécialistes** (94%, dont 46%), **les psychiatres** (87%, dont 42%), **les autres médecins généralistes** (93%, dont 37%) ou encore **les professionnels de santé médico-techniques** (93%, dont 34%).

De manière générale, **plus l'on fréquente un professionnel de santé, plus on a tendance à qualifier de bonne la communication entretenue avec lui**, ce qui contribue sans doute à expliquer la « 1^{ère} » place des médecins traitants. Il semble exister un lien entre les professionnels de santé que l'on « choisit » de consulter et la qualité de l'échange que l'on peut avoir avec eux. **Les personnes âgées mentionnent également souvent entretenir une meilleure communication avec les professionnels de santé que les plus jeunes**, particulièrement en ce qui concerne les infirmiers mais également le médecin traitant (78% de « très bonne communication » chez les personnes de 65 ans et plus contre 45% chez les plus jeunes). Les femmes font état quant à elles d'une meilleure communication avec les professionnels de la rééducation, mais un peu moins bonne avec les infirmiers et les médecins spécialistes. Relevons enfin que les personnes qui déclarent consulter des informations de santé sur Internet font en général un peu moins le constat d'une très bonne communication avec les différents professionnels de santé.



Si l'on calcule une moyenne à partir des réponses des Français concernant les différents professionnels de santé, on obtient **un niveau moyen de 94% de « bonne communication » et même de 51% de « très bonne communication »**. A mettre en regard avec **les chiffres relevés au sein des professionnels de santé : 99% garantissent entretenir une « bonne » communication avec leurs patients, et même 61% une « très bonne » communication**. Les chirurgiens dentistes, les salariés, les professionnels de santé en groupement et ceux bénéficiant d'au moins de 10 ans d'ancienneté jugent un peu plus souvent « très bonne » la communication avec leurs patients, à l'inverse des professionnels de santé les plus jeunes /récents et ceux installés en libéral, légèrement moins enthousiastes. Toutefois, tous dressent un tableau extrêmement positif. Seuls les gynécologues sont une minorité à parler de « très bonne communication » (42%).

Ecoute et communication réciproques « la plupart du temps »

Cette bonne communication se traduit par **une écoute et une compréhension réciproques**. Toutefois, notons que **l'écoute semble plus généralisée que la compréhension** et que chacun a le sentiment de faire preuve d'une attitude plus « ouverte » que l'autre. Signe que si le tableau d'ensemble est très positif, des pistes d'amélioration demeurent.

En effet, **les Français déclarent écouter tout le temps (44%) ou la plupart du temps (52%) les professionnels de santé qu'ils consultent**. De même, **les professionnels de santé déclarent écouter tout le temps (51%) ou la plupart du temps (48%) les patients qui les consultent**. Mais en retour, 21% des Français se sentent « tout le temps » écoutés par les professionnels de santé, quand 63% déclarent qu'ils ont ce sentiment « la plupart du temps ». Et parmi les professionnels de santé, seuls 1 sur 10 a le sentiment d'être toujours écouté, 77% déclarant que l'écoute des patients intervient « la plupart du temps ».

Même écart en matière de compréhension : **30% des Français déclarent tout le temps comprendre les professionnels de santé qu'ils consultent**, 59% la plupart du temps. Pourtant, **seuls 7% des professionnels de santé ont le sentiment que les patients qui les consultent comprennent tout le temps les propos qu'ils leur tiennent**, pour 77% la plupart du temps. En outre, chez les professionnels de santé, la compréhension semble

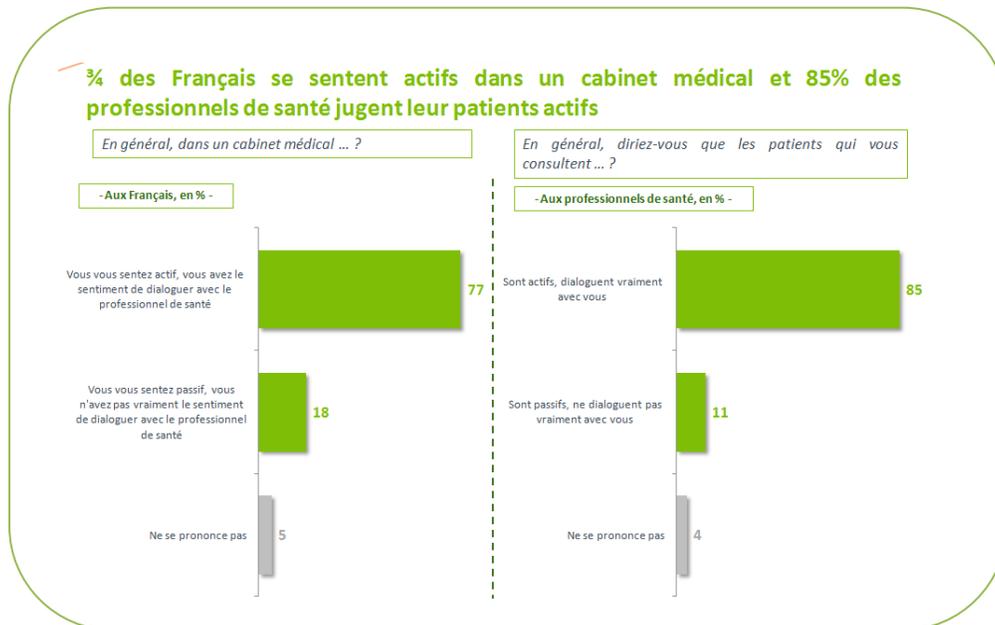
moins évidente : 14% indiquent comprendre tout le temps leurs patients, 82% la plupart du temps. 23% des patients se sentent pourtant tout le temps compris, pour 59% la plupart du temps.

Les hommes indiquent, plus que les femmes, à la fois qu'ils écoutent et comprennent plus souvent les professionnels de santé et que ces derniers les écoutent et les comprennent plus souvent. Les personnes titulaires d'un diplôme de niveau Baccalauréat établissent également plus souvent ces constats positifs en matière d'écoute que les plus diplômés, mais en revanche **les personnes n'ayant pas le Bac indiquent un peu moins souvent comprendre ce que leur disent les professionnels de santé**. Enfin, notons que les personnes qui sont atteintes d'une maladie chronique ou d'une affection longue durée, les patients qui se sentent « actifs » dans un cabinet médical et ceux qui ne consultent jamais d'information de santé sur Internet font également davantage état d'une écoute et d'une compréhension mutuelles. Du côté des professionnels de santé, les médecins spécialistes, les chirurgiens-dentistes et les professionnels de l'appareillage déclarent plus souvent écouter leurs patients et être tout le temps écoutés par eux. En revanche seuls les professionnels de l'appareillage et les pédiatres font état d'une compréhension réciproque plus fréquente. Relevons que **plus ils voient de patients, moins les professionnels de santé déclarent écouter « tout le temps » leurs patients**. C'est sans doute la raison pour laquelle « seuls » 40% des médecins généralistes déclarent faire toujours preuve de cette écoute pour leurs patients, contre 51% en moyenne.

Des patients « actifs », ayant le sentiment de dialoguer dans les cabinets médicaux

Plus des ¾ des Français (77%) se définissent comme « actifs » dans un cabinet médical, ayant le sentiment de véritablement dialoguer avec le professionnel de santé, contre seulement 18% qui se sentent « passifs », n'ayant pas vraiment le sentiment qu'un tel dialogue soit instauré. **Les personnes âgées se sentent plus « actives » et dans le dialogue lorsqu'elles consultent un professionnel de santé que les plus jeunes (83% contre 64%)**. Constatons que les Français les plus diplômés (71%) et les habitants de la région parisienne (72%) se sentent en général un peu moins actifs dans un cabinet, tout comme ceux qui indiquent que leur état de santé est mauvais (68%). Cette posture semble en outre corrélée au fait de percevoir une amélioration ou une détérioration de la communication patients / soignants : 83% de ceux qui jugent que cette communication s'est bonifiée se définissent comme actifs dans un cabinet médical tandis que 46% de ceux qui jugent au contraire que cette communication s'est dégradée se sentent passifs dans une telle situation.

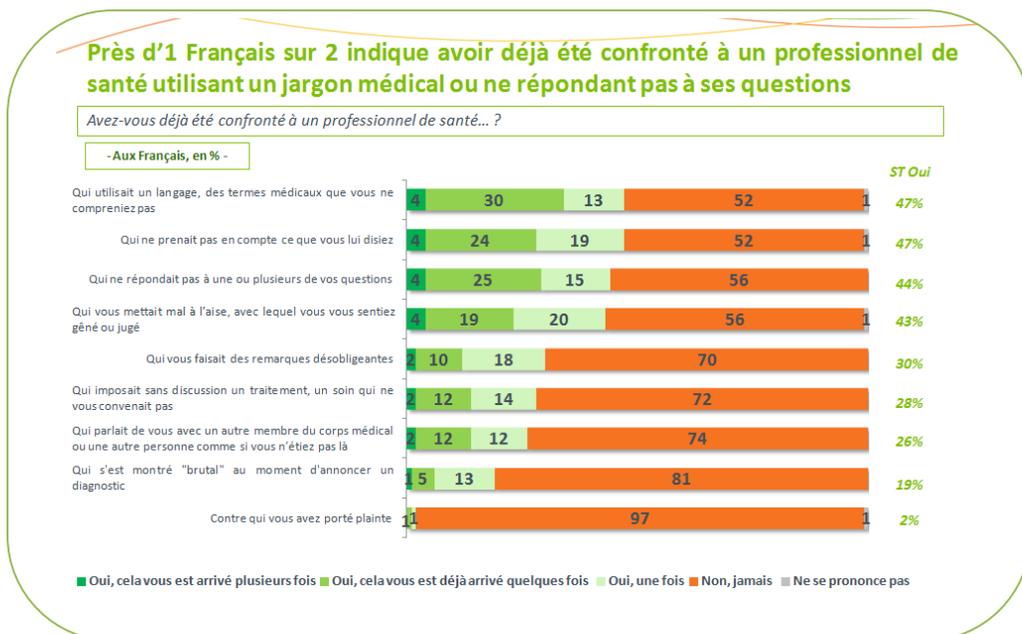
En miroir, 85% des professionnels de santé jugent que leurs patients sont « actifs », dialoguent vraiment avec eux, pour seulement 11% qui les jugent « passifs ». Les gynécologues (76%) et les professionnels de santé salariés (76%) ont un peu moins le sentiment de faire face à des patients « actifs » que les professionnels de la rééducation (95%) et les libéraux (94%).



Les « incidents » de communication patients / soignants : près d'1 Français sur 2 indique avoir déjà été confronté à du « jargon » médical quand plus des ¾ des professionnels de santé mentionnent des patients ayant remis en cause leur parole

47% des Français déclarent avoir été, au moins une fois, confrontés à un professionnel de santé utilisant des termes médicaux qu'ils n'ont pas compris (4% plusieurs fois, 30% quelques fois et 13% une fois). Une même proportion indique avoir fait face à un professionnel de santé ne prenant pas en compte la parole du patient (4% plusieurs fois, 24% quelques fois, 19% une fois). 44% mentionnent avoir consulté un professionnel de santé ne répondant pas à leurs questions (respectivement 4%, 25% et 15%), et 43% un professionnel de santé les mettant mal à l'aise, face auquel ils se sont sentis gênés ou jugés (respectivement 4%, 19% et 20%).

Moins fréquent mais ayant toutefois concerné plus d'1 répondant sur 4 : un professionnel de santé **faisant des remarques désobligeantes** (30%, dont 12% plus d'une fois), **imposant sans discussion un traitement ne convenant pas** (28%, dont 14% plus d'une fois) **ou parlant du patient comme s'il n'était pas là** (26%, dont 14% plusieurs fois). En revanche, moins d'1 sur 5 critique le caractère brutal d'un professionnel de santé au moment d'annoncer un diagnostic (19%) et seuls 2% des Français déclarent avoir déjà porté plainte contre un professionnel de santé. Les femmes, les personnes ayant des enfants, les cadres, mais aussi les personnes qui déclarent souffrir d'un mauvais état de santé, voire d'une maladie chronique ou d'une affectation longue durée, sont plus nombreux à déclarer avoir été confrontés à des professionnels de santé adoptant ces différents comportements. De manière assez logique, plus on déclare avoir consulté des professionnels de santé, plus on indique avoir été confrontés à ces différentes attitudes.

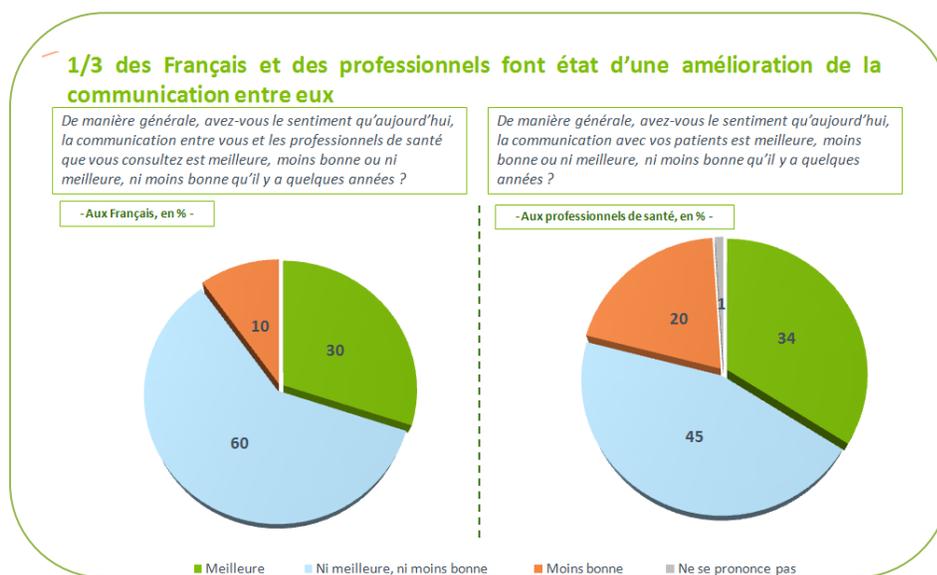


La quasi-totalité des professionnels de santé indique avoir déjà été confrontés à des patients demandant des explications sur un terme médical (97%, dont 58% plusieurs fois, 37% quelques fois et 2% une fois). De même, 84% indiquent avoir déjà connu **des patients n'osant pas à l'inverse poser de questions** (dont 20% plusieurs fois, 59% quelques fois et 5% une fois). 77% mentionnent avoir fait face à **des patients ayant remis en cause leur savoir, leur diagnostic ou leur prescription** (9% plusieurs fois, 48% quelques fois et 20% une fois) quand **54% se sont déjà sentis menacés ou harcelés** (5% plusieurs fois, 20% quelque fois et 29% une fois). Les médecins généralistes indiquent plus souvent avoir fait face à des demandes d'explications (100%), à des

patients n'osant pas poser de questions (93%), à des patients remettant en cause leurs propos (89%) ou encore à des patients menaçants (72%). Ceux qui voient le plus de patients sont également ceux qui déplorent le plus avoir été confrontés à des comportements irrespectueux ou dangereux. Enfin, 20% disent avoir déjà été l'objet d'une plainte (15% une fois et 5% plus d'une fois). Cette proportion monte même à 31% parmi les médecins et 34% parmi les plus âgés.

1/3 des Français et des professionnels de santé ont noté une amélioration de la communication patients / soignants ces dernières années, sous l'effet notamment du progrès des techniques médicales et de l'informatisation des professionnels de santé

60% des Français estiment que la communication entre eux et les professionnels de santé ne s'est ni améliorée ni détériorée au cours des dernières années, quand 30% font état d'une amélioration et 10% d'une détérioration. Les personnes les plus âgées et les individus peu ou pas diplômés figurent parmi les plus nombreux à penser que la communication patients / soignants s'est améliorée. Là encore, le regard semble pour partie dépendre du sentiment d'activité ou de passivité lors des consultations : 25% des patients qui se sentent « passifs » lors des consultations déplorent une communication dégradée. Notons enfin que ceux qui ont le plus consulté des professionnels de santé au cours des trois années écoulées sont les plus nombreux à faire le constat d'une meilleure communication (39%).



Parmi les professionnels de santé, l'opinion la plus répandue est également que cette communication n'a pas particulièrement évolué ces dernières années (45%), mais 34% considèrent qu'elle s'est améliorée quand 20% estiment qu'elle s'est au contraire dégradée (soit 10 points de plus que parmi les Français). 1/4 des médecins et plus d'1/3 des gynécologues interrogés estiment que la relation qu'ils entretiennent avec leurs patients s'est détériorée. C'est également le cas d'1/4 des professionnels de santé recevant plus de 20 patients par jour, d'1/4 des professionnels de santé de sexe masculin ou de ceux âgés de 50 à 59 ans, et de 30% de ceux qui déclarent faire face à des patients « passifs ».

Les Français (57%) comme les professionnels de santé (56%) estiment majoritairement que le développement des sciences, techniques et technologies médicales a contribué à améliorer la communication patients / soignants. Seuls 6% des Français et 13% des professionnels de santé y voient au contraire un facteur de détérioration de cette communication. Notons que les chirurgiens-dentistes (81%), les salariés (71%) et les professionnels de santé exerçant en milieu urbain (60%) sont particulièrement nombreux à souligner les conséquences bénéfiques des progrès techniques sur la communication entre les professionnels de santé et leurs patients.

De même, **une majorité relative (48% des Français et 50% des professionnels de santé) souligne l'impact positif sur la communication de l'informatisation croissante des professions de santé.** Notons toutefois que près d'un professionnel de santé sur quatre perçoit au contraire dans cette informatisation un préjudice à la communication patients / soignants. Les pédiatres (36%) sont au sein des professionnels de santé les plus susceptibles de déplorer cet impact négatif.

Une majorité de Français (59%) comme de professionnels de santé (62%) estime que la féminisation des professions de santé n'a pas eu d'impact sur la communication patients / soignants. Toutefois, 37% des Français analysent que cela a eu pour effet d'améliorer leur communication avec les professionnels de santé consultés, cette proportion montant même à 41% parmi les femmes et 46% parmi les cadres et professions libérales. Du côté des professionnels de santé, les femmes, mais aussi **les gynécologues et pédiatres, deux**

professions parmi lesquelles la proportion de femmes est importante, sont également davantage convaincus de cette influence positive en matière de communication.

Les Français apparaissent très partagés sur l'impact de l'accès croissant des patients à des sites ou forums de santé sur Internet : 28% y perçoivent un facteur d'amélioration de la communication avec les professionnels de santé, 34% un facteur de détérioration quand 37% pensent que cela n'a pas d'impact. En revanche, parmi les professionnels de santé, 60% considèrent que cela contribue à dégrader la communication entre les soignants et les patients, quand seulement 19% pensent que cela contribue à l'améliorer, et 21% qui pensent que cela n'a pas d'influence. Notons qu'à la fois parmi les Français et tout comme les professionnels de santé, ce sont les répondants les plus jeunes qui dénoncent le plus les travers de cet accès facilité à des sujets de santé sur Internet (48% des 18-24 ans chez les premiers, 67% des moins de 40 ans chez les seconds).

Enfin, notons que **37% des Français jugent que la « judicialisation » de la santé a contribué à détériorer la communication patients / soignants, 74% des professionnels de santé étant de cet avis**. Les médecins (78%), les libéraux (79%) et les professionnels les plus jeunes (80%) sont particulièrement nombreux à faire état de cet impact négatif en matière de communication.

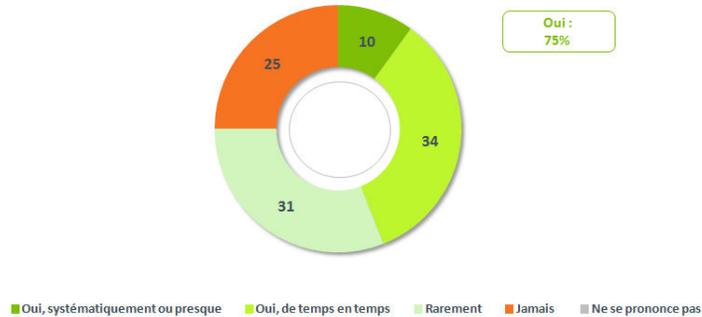
La recherche d'informations de santé sur Internet, une pratique répandue chez ¾ des Français, qui entraîne une attitude prudente chez les professionnels de santé

Nous l'avons vu, une majorité des professionnels de santé et un tiers des Français jugent que l'accès à des informations de santé via Internet ne fluidifie pas mais a plutôt tendance à complexifier la communication entre patients et soignants. Pourtant, **¾ des Français déclarent avoir déjà consulté des informations de santé sur Internet avant une consultation médicale**. 10% déclarent même le faire systématiquement ou presque, quand un tiers (34%) le fait de temps en temps et un tiers (31%) plus rarement. Les jeunes de 25 à 34 ans, les Franciliens, les parents de jeunes enfants et ceux qui ont le plus consulté de professionnels de santé au cours des 3 dernières années sont ceux qui indiquent le plus avoir le « réflexe » Internet avant d'aller voir un professionnel de santé. Cette pratique est également plus répandue parmi ceux qui se sentent « passifs » une fois dans le cabinet médical (83%).

¾ des Français indiquent avoir déjà recherché des informations de santé sur Internet avec une consultation médicale

Avant d'aller consulter un professionnel de santé, vous arrive-t-il de rechercher des informations de santé sur Internet (autres que des renseignements pratiques sur son adresse, ses horaires ou tarifs) ?

-Aux Français, en % -



Parmi ces internautes de la santé, **¾ font ensuite part de leur recherche au professionnel de santé consulté** : 12% le font systématiquement ou presque, 32% de temps en temps et 32% rarement. Assez logiquement, plus les personnes déclarent chercher des informations de santé sur Internet, plus elles en parlent au sein des cabinets médicaux. Si les jeunes de 25 à 34 ans étaient particulièrement nombreux à faire de telles recherches, ils en indiquent en parler moins en consultation que les personnes de 35 à 49 ans ou celles de 50 à 64 ans. Est-ce parce qu'ils se sentent moins légitimes ou parce qu'ils estiment que cela est susceptible de « brouiller » la communication avec les professionnels de santé ?

Relevons que si ¾ des personnes qui recherchent des informations sur Internet n'en font pas part aux professionnels de santé, ceux qui le font n'ont pas le sentiment que les professionnels de santé réagissent « mal » : certes, 11% déclarent que le dernier professionnel de santé auquel ils ont mentionné une telle information l'a rejetée et n'en a pas tenu compte, mais **une grande majorité (69%) indique qu'il a évalué cette information avec précaution**, et 20% qu'il l'a pris en compte avec attention. **Parmi les professionnels de santé, 77% indiquent d'ailleurs procéder avec précaution face à une telle information délivrée par un patient**, quand 21% déclarent la prendre en compte avec attention au même titre que les autres informations données par le patient, et seulement 1% la rejeter sans en tenir compte. C'est donc **une attitude prudente** qui semble majoritairement adoptée. Les hommes, les membres des catégories supérieures et les patients qui se sentent « actifs » dans un cabinet médical sont les plus nombreux à dire que les professionnels de santé auxquels ils ont communiqué des informations de santé découvertes sur Internet les ont évaluées avec précaution. Du côté des

professionnels de santé, les salariés (90%) et les médecins les plus jeunes (83%) figurent parmi les plus susceptibles de mentionner agir ainsi.

Interrogés sur le développement des informations de santé sur Internet, 45% des Français y voient une opportunité de mieux communiquer et que patients et professionnels de santé se comprennent mieux, alors que 54% conçoivent plutôt cela comme un risque d'une moins bonne communication. Les femmes (59%), les jeunes (65% des 18-24 ans) et les catégories populaires (61%) sont une majorité à percevoir le développement des informations de santé sur les sites Internet et forums comme un risque de voir patients et soignants moins bien communiquer, tandis que les hommes (50%), les plus âgés (52%) mais aussi ceux qui sont atteints d'une maladie chronique ou affection longue durée (50%) y voient à une courte majorité une opportunité de mieux communiquer. **Du côté des professionnels de santé, les avis sont encore plus partagés** : 50% entrevoient plutôt cela comme une opportunité, parmi lesquels les hommes (56%), les professionnels bénéficiant d'au moins 25 ans d'expérience (58%) ou encore les pédiatres (63%), tandis que 50% craignent un risque de moins bien communiquer, notamment les femmes (54%), les professionnels de moins de 40 ans (65%) et les gynécologues (66%).

Une bonne communication nécessite explications et langage vulgarisé, mais aussi une collaboration prenant en compte la sensibilité des patients

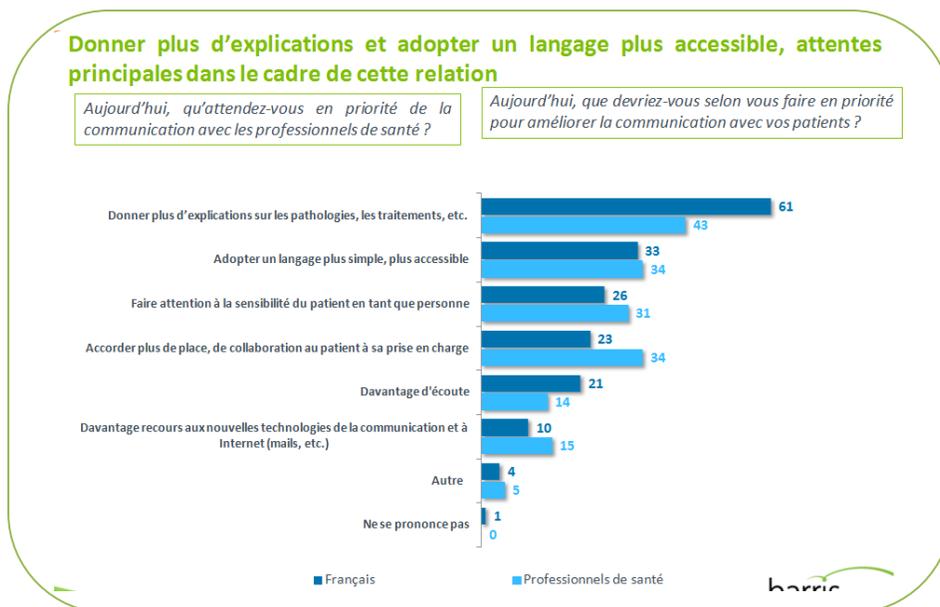
Selon les Français et les professionnels de santé, **une bonne communication réside dans « l'écoute », qui elle-même nécessite du « temps »**. Nombreux utilisent également les termes « confiance » et « respect », symbole selon eux d'une bonne communication.

Les Français déclarent attendre en priorité de la communication avec les professionnels de santé que ces derniers leur fournissent **plus d'explications sur les pathologies et les traitements** (61%). C'est également la solution que les professionnels de santé envisagent le plus pour améliorer la communication avec leurs patients (à hauteur de 43%).

Un tiers des Français souhaite ensuite que les professionnels de santé adoptent **un langage plus simple, plus accessible** (à rapprocher des 34% déclarant avoir déjà été plusieurs fois confrontés à un professionnel de santé employant des termes médicaux incompris). **Et 34% des professionnels de santé y voient également une priorité pour améliorer la communication avec leurs patients.**

Un quart des Français (26%) aimerait en priorité que les professionnels de santé fassent **plus attention à leur sensibilité en tant que personne**, ce qui apparaît encore davantage comme une priorité aux yeux des professionnels de santé (31%). 23% affectionneraient que les professionnels de santé leur accordent **plus de place pour participer activement à leur prise en charge**, et 34% des professionnels de santé y voient une solution pour améliorer la relation, ce qui en fait la solution la plus pertinente à leurs yeux derrière le fait de donner plus d'explications et à égalité avec l'adoption d'un langage plus compréhensible.

Enfin, **21% des Français souhaiteraient en priorité que les professionnels de santé les écoutent davantage, pour 14% des professionnels de santé qui y voient une priorité.** Quant à un recours plus important aux échanges électroniques, il n'est plébiscité que par 10% des Français et 15% des professionnels de santé.



Dans le détail, notons que **les membres des catégories populaires attendent particulièrement un langage plus simple (37%) quand les membres des catégories supérieures souhaitent plus que la moyenne un mode de relation collaboratif (28%)**. Les hommes attendent un peu plus que la moyenne que les professionnels de santé échangent avec eux électroniquement (12%), tandis que les femmes citent plus que la moyenne la prise en compte de la sensibilité du patient en tant que personne (31%) comme moyen d'amélioration de la communication. Parmi les professionnels de santé, les professionnels du soin et les personnels hospitaliers sont les plus nombreux à déclarer que pour améliorer la communication avec leurs patients, il faudrait leur accorder plus de place. Les spécialistes insistent plus sur la nécessité d'expliquer les pathologies et traitements quand les professionnels de la rééducation ou de l'appareillage jugent davantage que le recours à un langage accessible doit être une priorité pour mieux communiquer.

Pour améliorer la relation de communication patients / soignants, Français et professionnels de santé estiment avant tout qu'il serait efficace de « **développer la formation initiale et continue des professionnels de santé en matière de communication** » (92%, dont 32% « très efficace » pour les Français ; 92%, dont 38% « très efficace » pour les professionnels de santé). La deuxième solution jugée efficace par un plus grand nombre consiste à « **donner plus de place et d'importance à la famille et aux proches dans les hôpitaux et processus de soins** » (85%, dont 28% « très efficace » pour les Français ; 84%, dont 22% « très efficace » pour les professionnels de santé). Parmi les Français, cette solution plaît particulièrement aux femmes (91%), aux membres des catégories populaires (89%) et aux parents d'enfants (88%). Parmi les professionnels de santé, elle est jugée encore plus efficace par les professionnels du soin (95%), les salariés (92%) et les praticiens les plus jeunes (88%).

Plus de 2/3 des répondants dans les deux échantillons jugent également qu'il serait efficace de « **mettre en place une forme d'évaluation des professionnels de santé pour les encourager à améliorer leurs pratiques de communication et dialogue avec les patients** » (68%, dont 17% « très efficace » pour les Français ; 67%, dont 17% « très efficace » pour les professionnels de santé). On n'observe guère de spécificités sur ce point entre les différents types de professionnels de santé.

« **L'organisation de tables rondes entre patients et soignants** » est la seule solution considérée un peu plus efficace par les professionnels de santé (59%, dont 13% « très efficace ») que par les Français (56%, dont 10%

« très efficace »). Tout comme la place accrue accordée à la famille, cette solution est mieux perçue par les femmes (60%), les CSP- (62%) ainsi que par ceux qui estiment souffrir d'un mauvais état de santé (66%).

La création de « **postes de médiateurs médicaux qui abriteraient les différends entre patients et professionnels de santé** » apparaît efficace aux yeux de 65% des Français (dont 13% très efficace) et de 55% des professionnels de santé (dont 10% très efficace). Ce type de médiateurs est jugé plus efficace que le recours à « **des médiateurs artistiques comme des musiciens, des clowns, des conteurs ou écrivains publics** » (41%, dont 8% « très efficace » pour les Français ; 35%, dont 6% « très efficace » pour les professionnels de santé). Les solutions consistant à faire intervenir des « tiers » dans la relation patients / soignants n'apparaissent pas comme les solutions les plus efficaces aux yeux des Français mais surtout des professionnels de santé.

Enfin, on constate de nouveau que **les échanges électroniques n'apparaissent pas comme la solution privilégiée quoi qu'acceptée par près d'une personne sur deux** : 48% des Français y voient une solution efficace pour améliorer la communication entre patients et soignants (dont 9% « très efficace »), et 32% des professionnels de santé (dont 4% « très efficace »).

*_**

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d'éléments techniques tels que : la méthode d'enquête, les dates de réalisation, le nom de l'institut – Harris Interactive-, la taille de l'échantillon.

A propos de Harris Interactive

Harris Interactive est un acteur historique du marché des études et le Groupe est présent dans le monde entier. La structure française, dirigée par ses fondateurs Nathalie Perrio-Combeaux et Patrick Van Bloeme, propose des approches innovantes, qualitatives et quantitatives, en France comme à l'international.

Animé par l'énergie de la passion, porté par l'innovation et convaincu que le marché est en pleine mutation, Harris Interactive accompagne ses clients face à leurs nouveaux challenges et repense avec eux le métier des études.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur www.harrisinteractive.fr, [Facebook](#), [Twitter](#) et [LinkedIn](#).

Contacts :

Harris Interactive en France :

Laurence Lavernhe - 39 rue Crozatier - 75012 Paris - Tel: 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr

Jean-Daniel Lévy - Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - jdlevy@harrisinteractive.fr