



Les nouvelles attentes des patients en matière de santé

“opinionway

15 place de la République 75003 Paris



Rapport

FESTIVAL DE LA
COMMUNICATION
SANTÉ



FÉDÉRATION NATIONALE
DE L'INFORMATION MÉDICALE

“ Méthodologie



▶ Étude réalisée auprès d'un échantillon de 1003 répondants de 18 ans et plus représentatif de la population Française



▶ L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas :
- L'échantillon est représentatif des Français sur les critères de genre, âge, CSP et région, catégorie d'agglomération



▶ OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.



▶ Mode d'interrogation : L'échantillon a été interrogé par système CAWI (Internet) sur notre panel online Newpanel



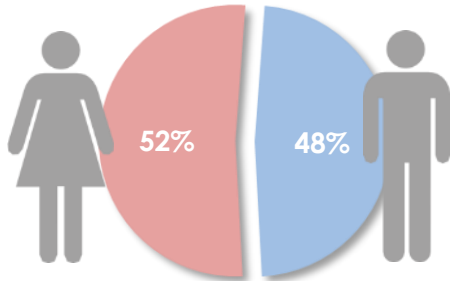
▶ Dates de terrain : les interviews ont été réalisées du 28 au 29 octobre 2015.



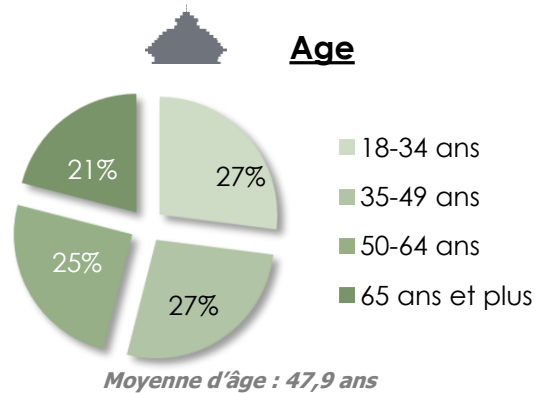
▶ OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 2 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

“ Profil des Français interrogés

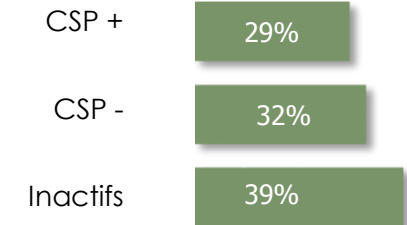
Sexe



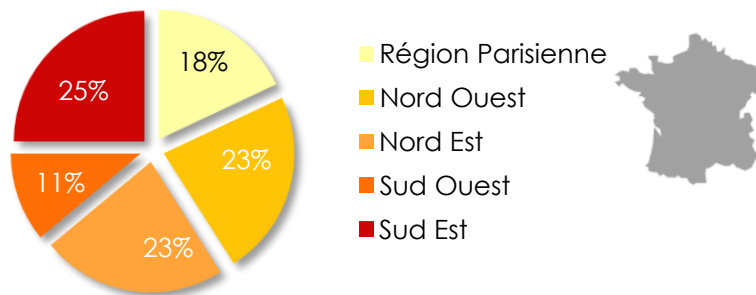
Age



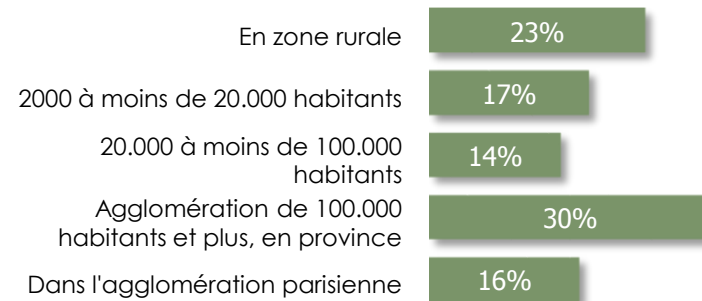
CSP du répondant



Région



Taille d'agglomération





Une question se pose aujourd'hui

**Quelles sont aujourd'hui les
attentes des Français en
matière de santé ?**



Une réponse en deux temps

- I.** Quel que soit le type de symptôme, ils attendent de l'information avant tout de la part du professionnel de santé
- II.** Mais au-delà de l'information, les Français sont de plus en plus exigeants et veulent être considérés comme des interlocuteurs à part entière

01



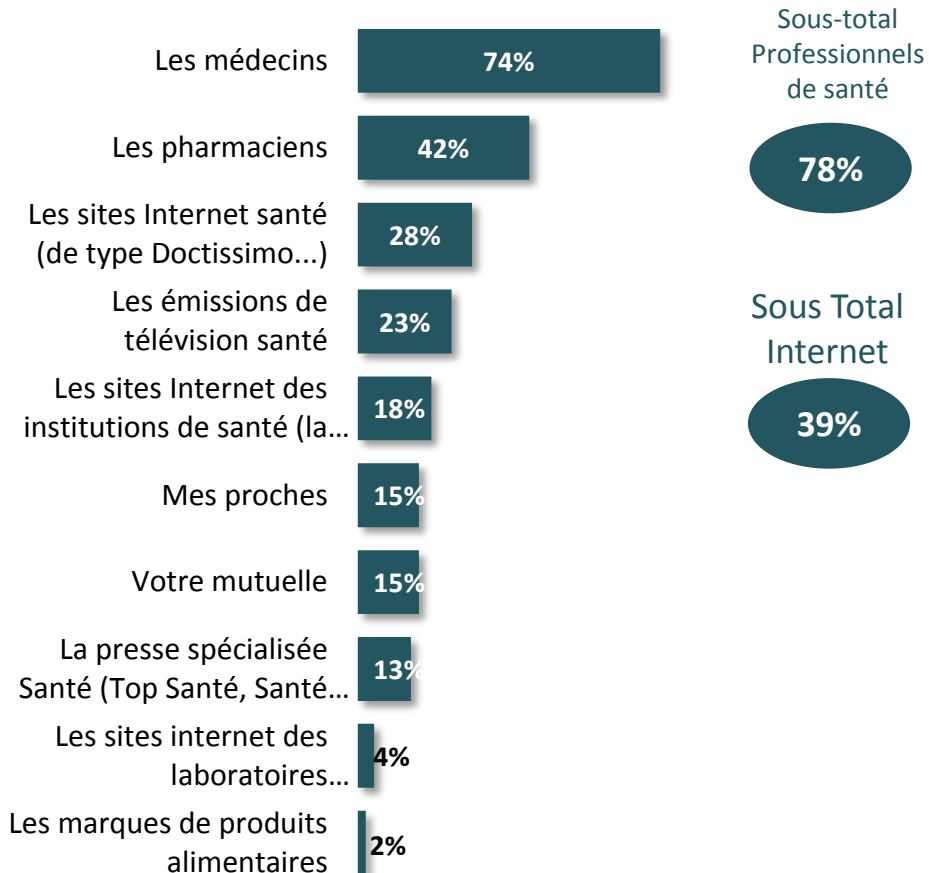
Quel que soit le type de symptôme, les Français attendent de l'information avant tout de la part du professionnel de santé



Le professionnel de santé est la source d'information de référence en matière de santé quel que soit le type de symptôme

Q1 : Selon vous, quelles sources ont des informations intéressantes à vous délivrer sur votre santé, vos pathologies, vos traitements éventuels pour des symptômes courants ?

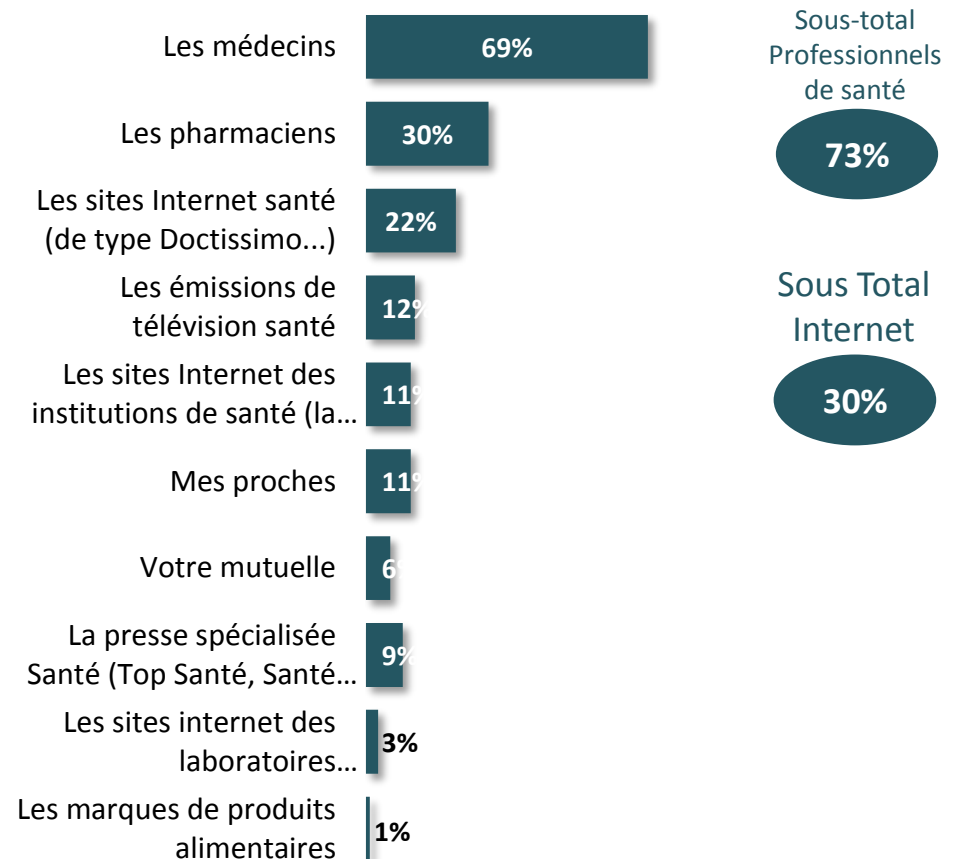
SYMPTOMES COURANTS



Nombre moyen de réponses : 2,6

Q2 : Selon vous, quelles sources ont des informations intéressantes à vous délivrer sur votre santé, vos pathologies, vos traitements éventuels pour de nouveaux symptômes (jamais ressentis)...?

NOUVEAUX SYMPTOMES

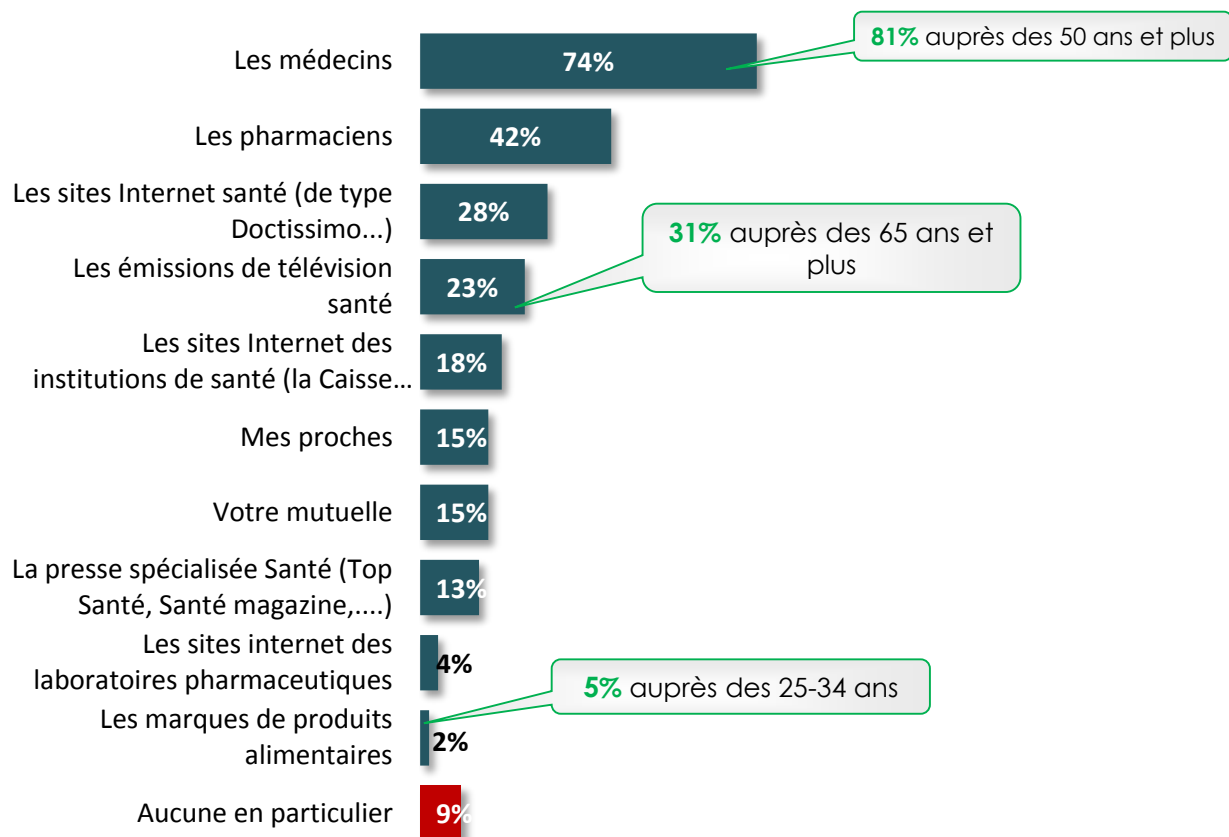


Nombre moyen de réponses : 2,0

“ Pour les symptômes courants, les médecins sont encore davantage consultés par les plus âgés

Q1 : Selon vous, quelles sources ont des informations intéressantes à vous délivrer sur votre santé, vos pathologies, vos traitements éventuels pour des symptômes courants ?

SYMPTOMES COURANTS



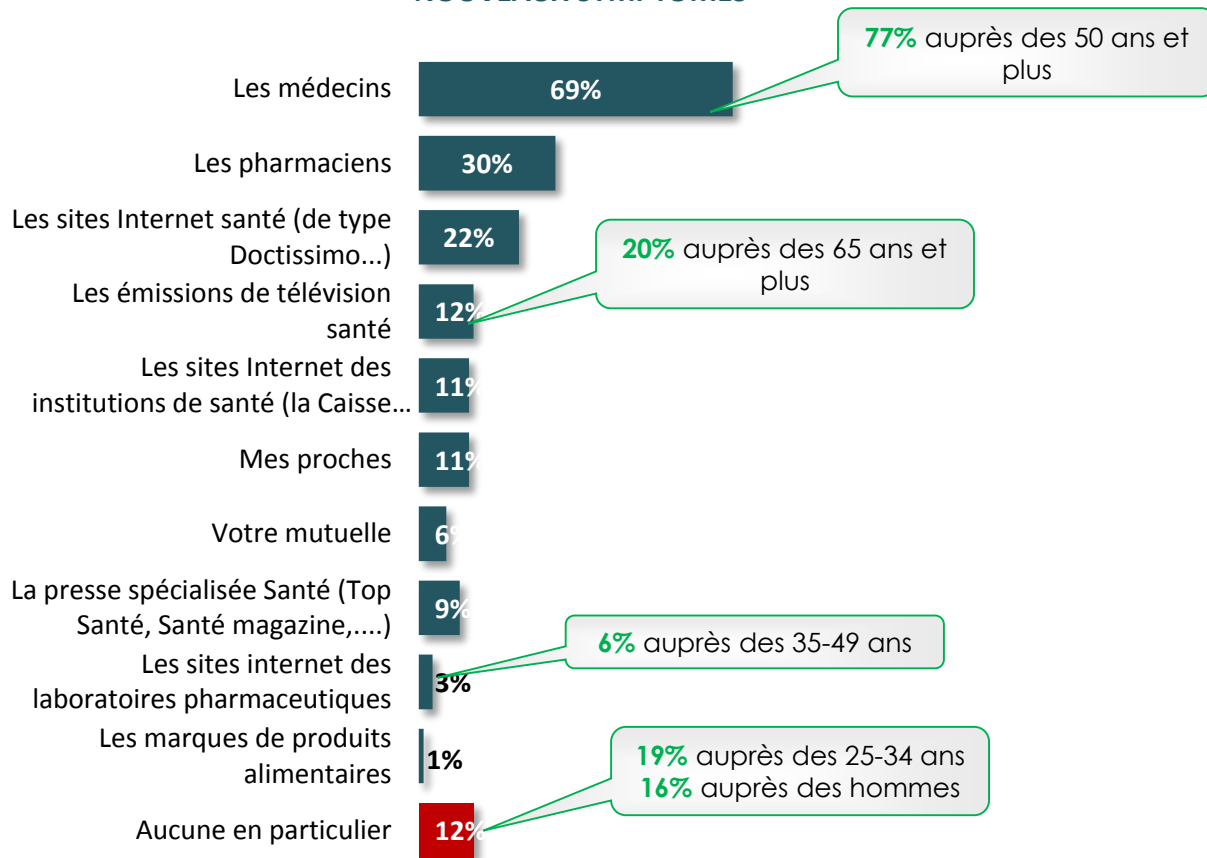
Nombre moyen de réponses : 2,6



Et c'est également le cas pour les nouveaux symptômes

Q2 : Selon vous, quelles sources ont des informations intéressantes à vous délivrer sur votre santé, vos pathologies, vos traitements éventuels pour de **nouveaux symptômes** (jamais ressentis)...?

NOUVEAUX SYMPTOMES

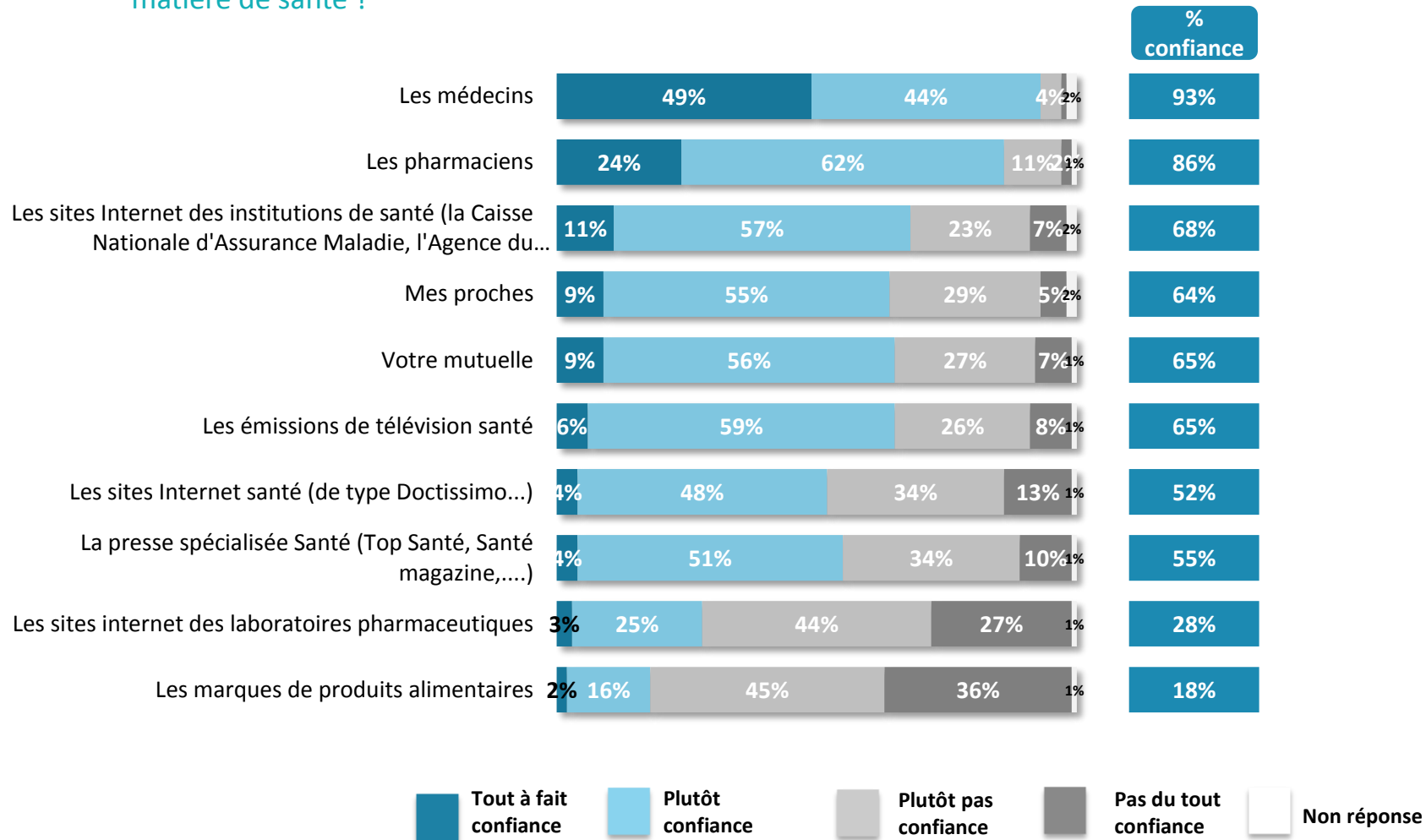


Nombre moyen de réponses : 2,0



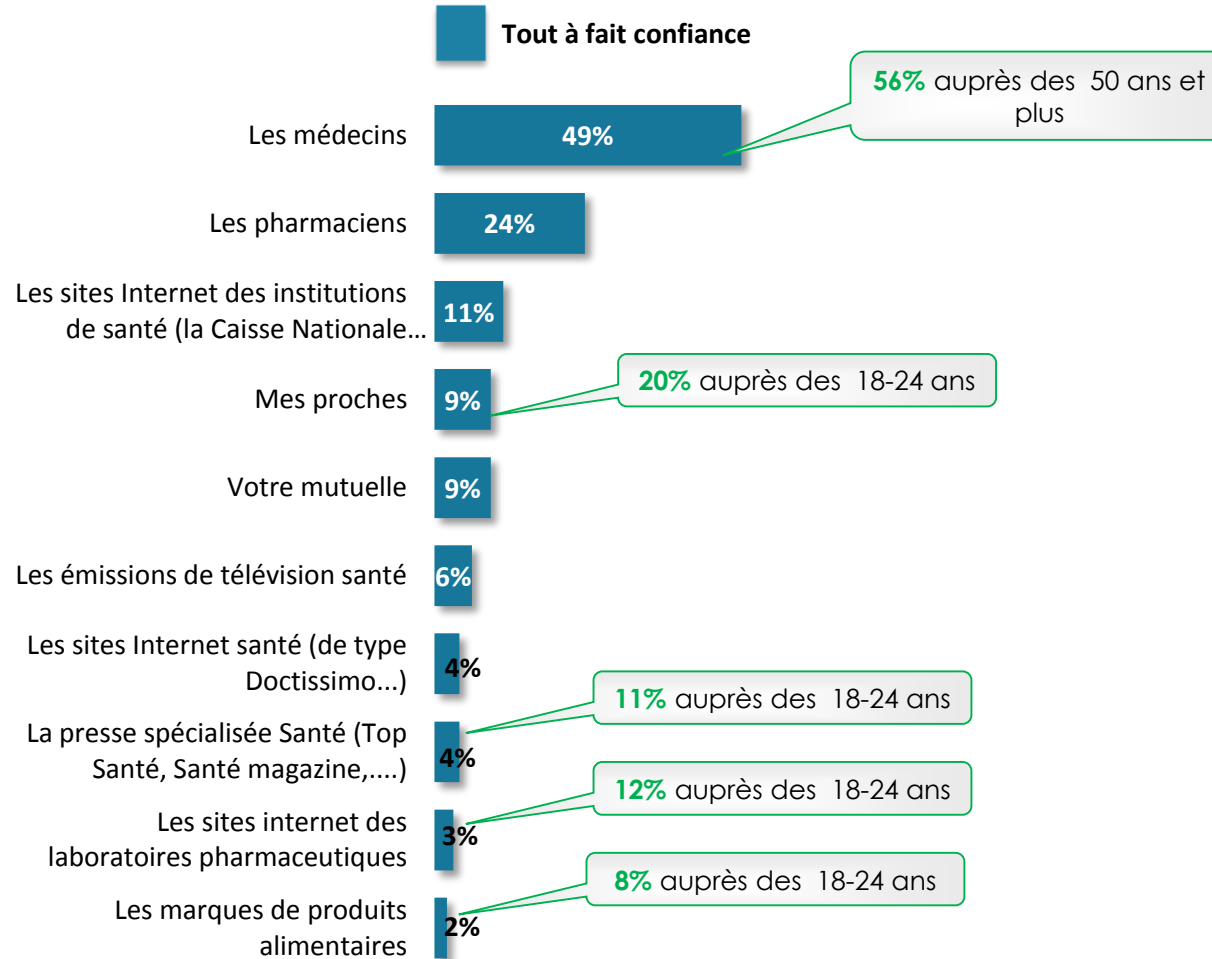
Le niveau de confiance envers médecins et pharmaciens est élevé, alors qu'il est largement moins prononcé pour les sites internet (santé et laboratoires), la presse spécialisée et les marques de produits alimentaires

Q3 : Et quel niveau de confiance accordez-vous à chacune des sources suivantes pour obtenir des informations en matière de santé ?



“ Une confiance envers la presse spécialisée, les sites des laboratoires et l’alimentaire plus marquée auprès des jeunes.

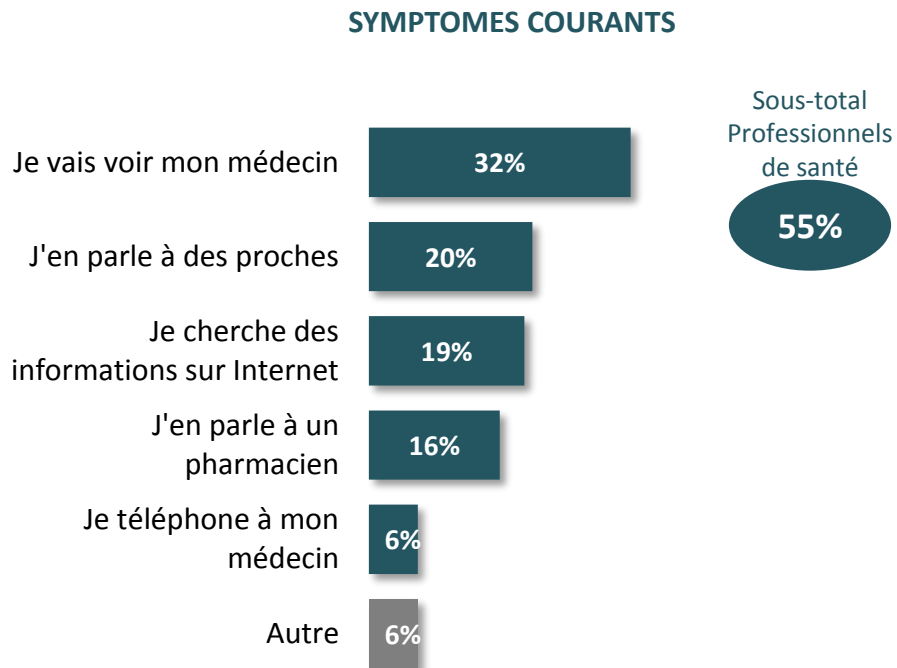
Q3 : Et quel niveau de confiance accordez-vous à chacune des sources suivantes pour obtenir des informations en matière de santé ?



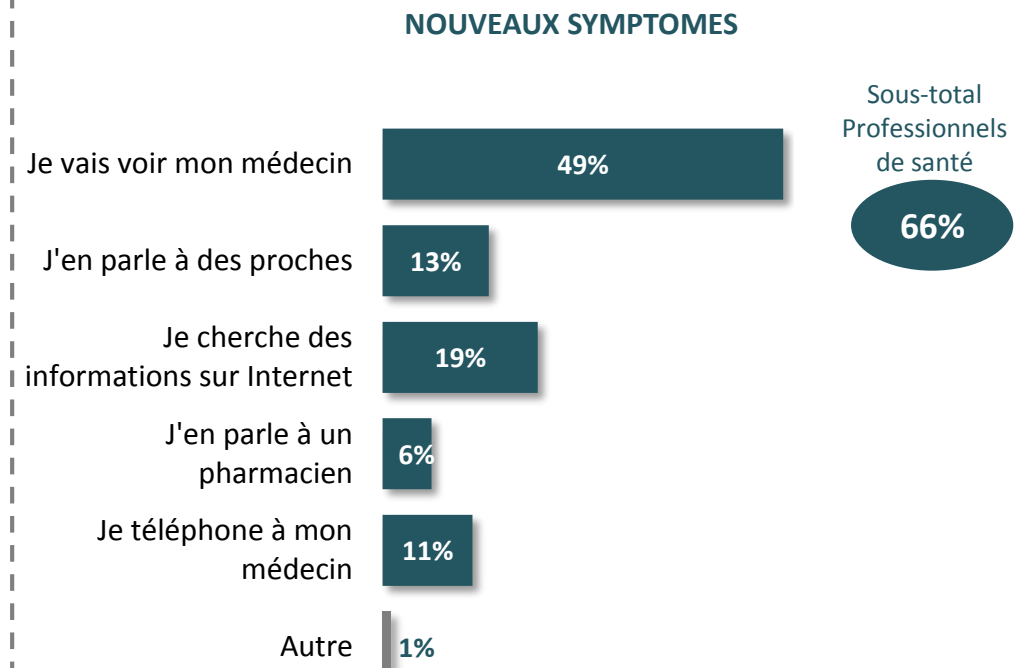


Au final, le professionnel de santé est de loin le premier recours quel que soit le type de symptôme.

Q4 : Lorsque vous souffrez de **symptômes « courants »**, quelle est votre 1ère réaction pour vous renseigner ?

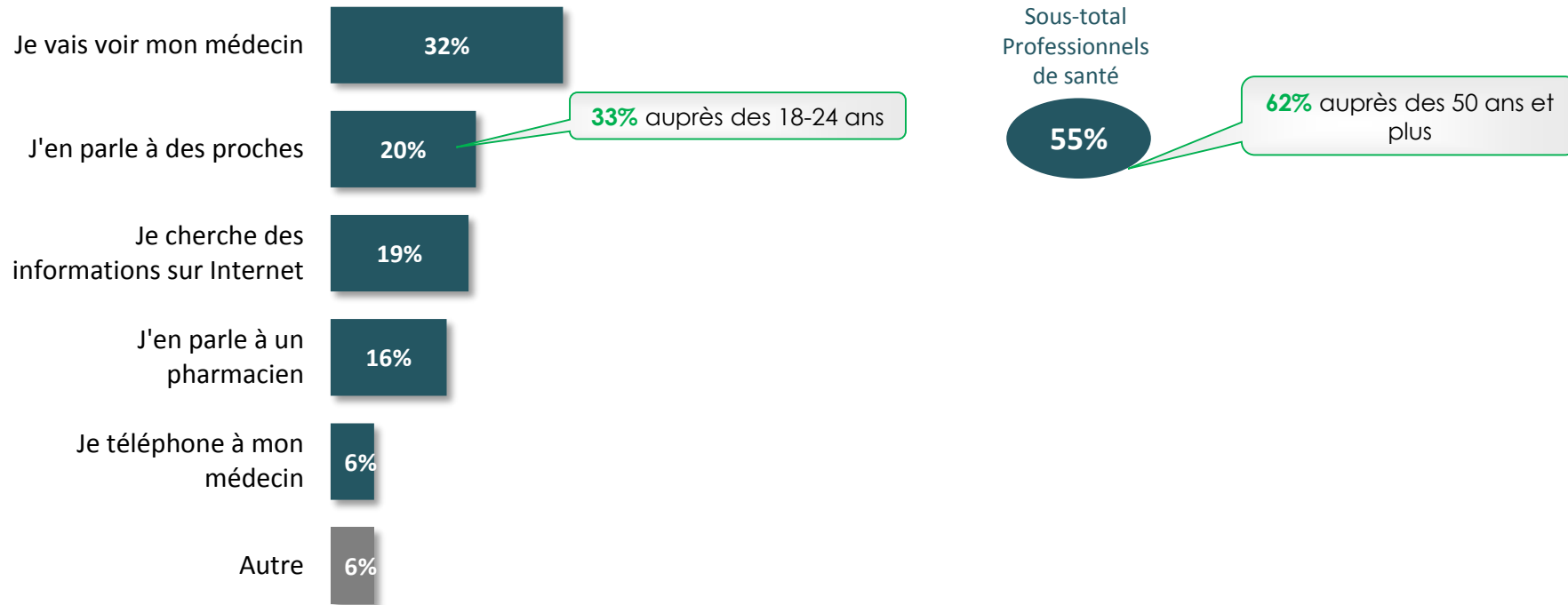


Q5 : Lorsque vous souffrez de symptômes dont vous n'avez **jamais souffert avant**, quelle est votre 1ère réaction pour vous renseigner ?



Alors que les proches sont davantage consultés par les plus jeunes pour les symptômes courants... et les professionnels par les plus âgés

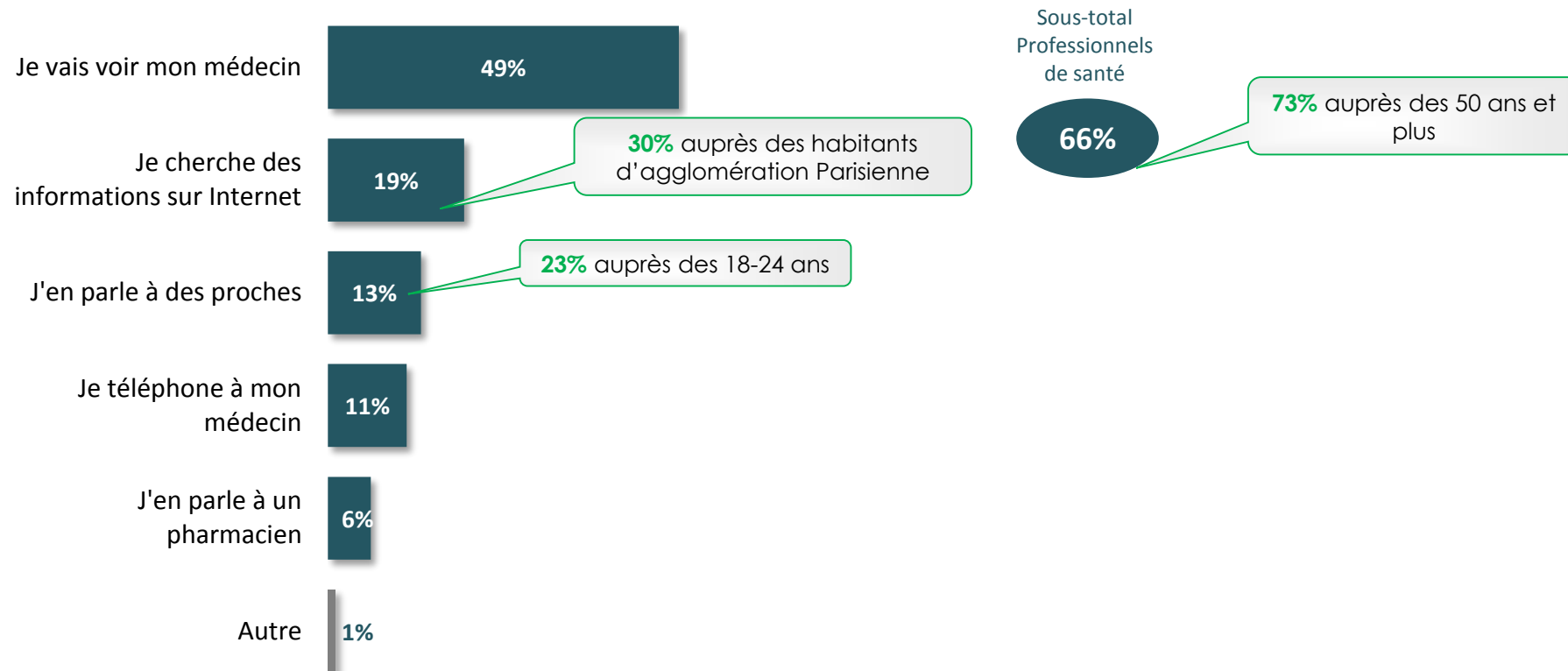
Q4 : Lorsque vous souffrez de symptômes « courants », quelle est votre 1ère réaction pour vous renseigner ?





Et internet davantage par les Parisiens en cas de nouveau symptôme

Q5 : Lorsque vous souffrez de symptômes dont vous n'avez **jamais souffert avant**, quelle est votre **1ère réaction** pour vous renseigner ?



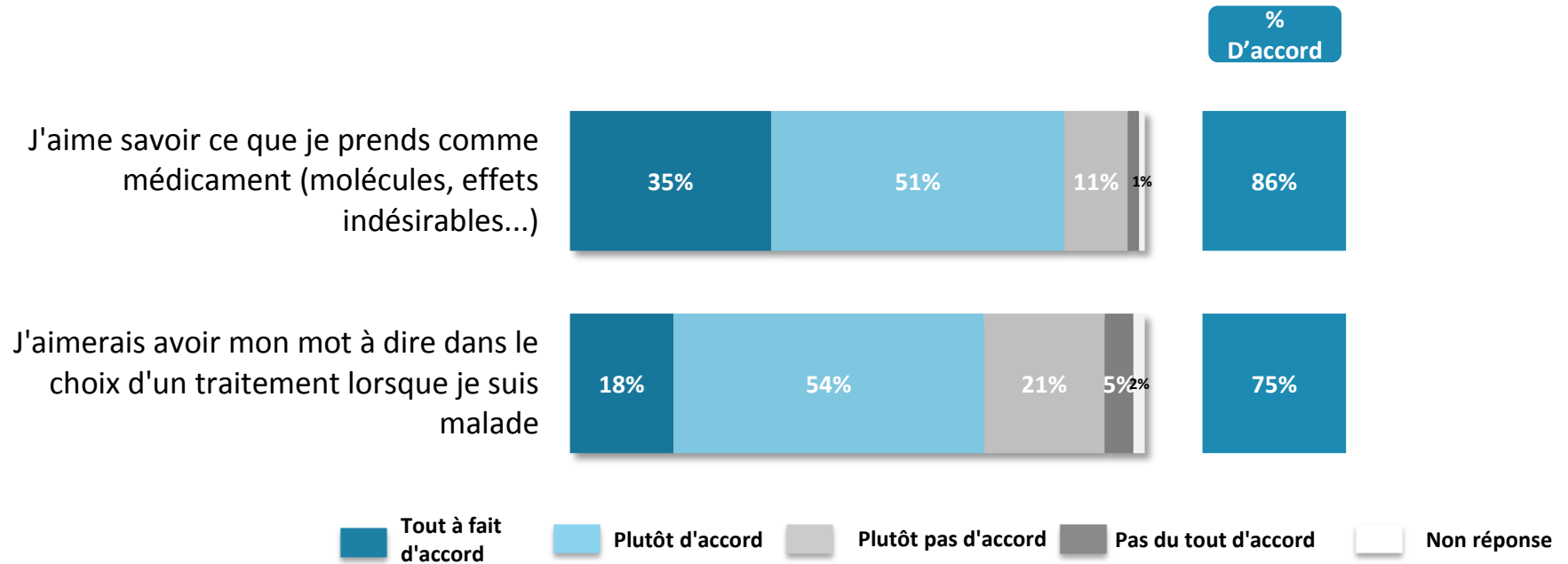
02



Mais au-delà de l'information, les patients sont de plus en plus exigeants et veulent être considérés comme des interlocuteurs à part entière

Les Français souhaitent prendre leur santé en main et être des interlocuteurs à part entière

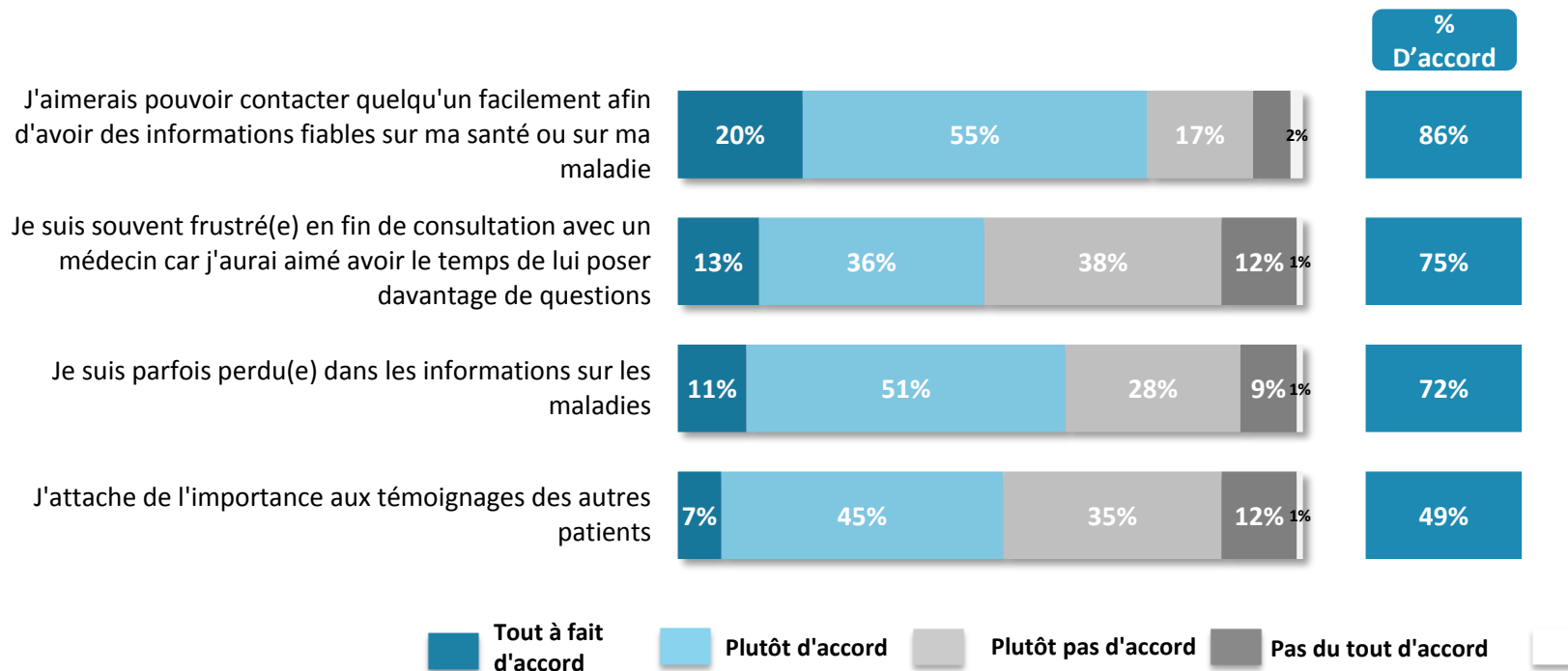
Q7 : Voici des phrases qui ont pu être dites par des patients. Merci d'indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune d'entre elles.





...Et ils ont des attentes précises pour pouvoir peser sur leur santé

Q7 : Voici des phrases qui ont pu être dites par des patients. Merci d'indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune d'entre elles.

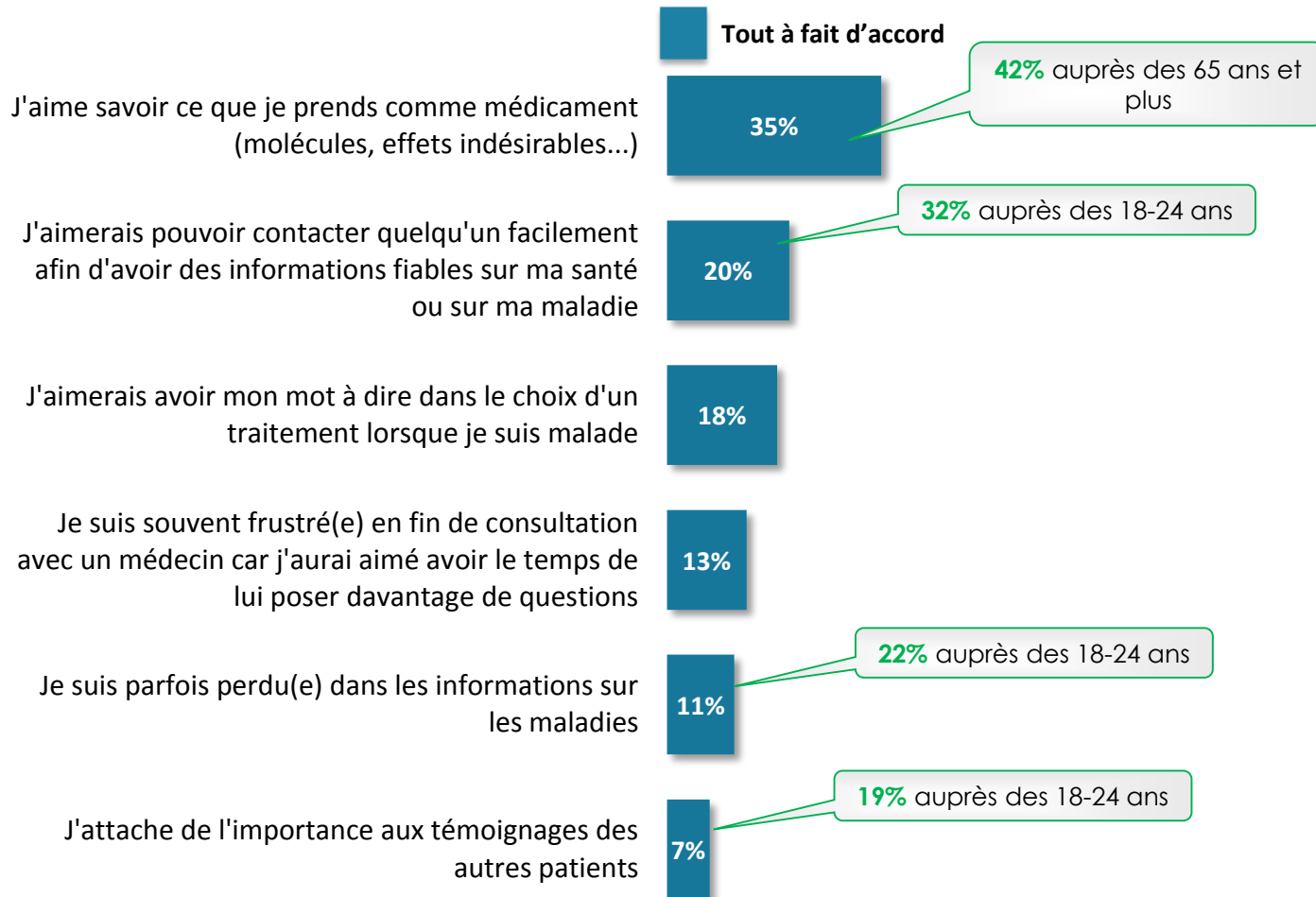


Non réponse



Les plus jeunes étant particulièrement demandeurs

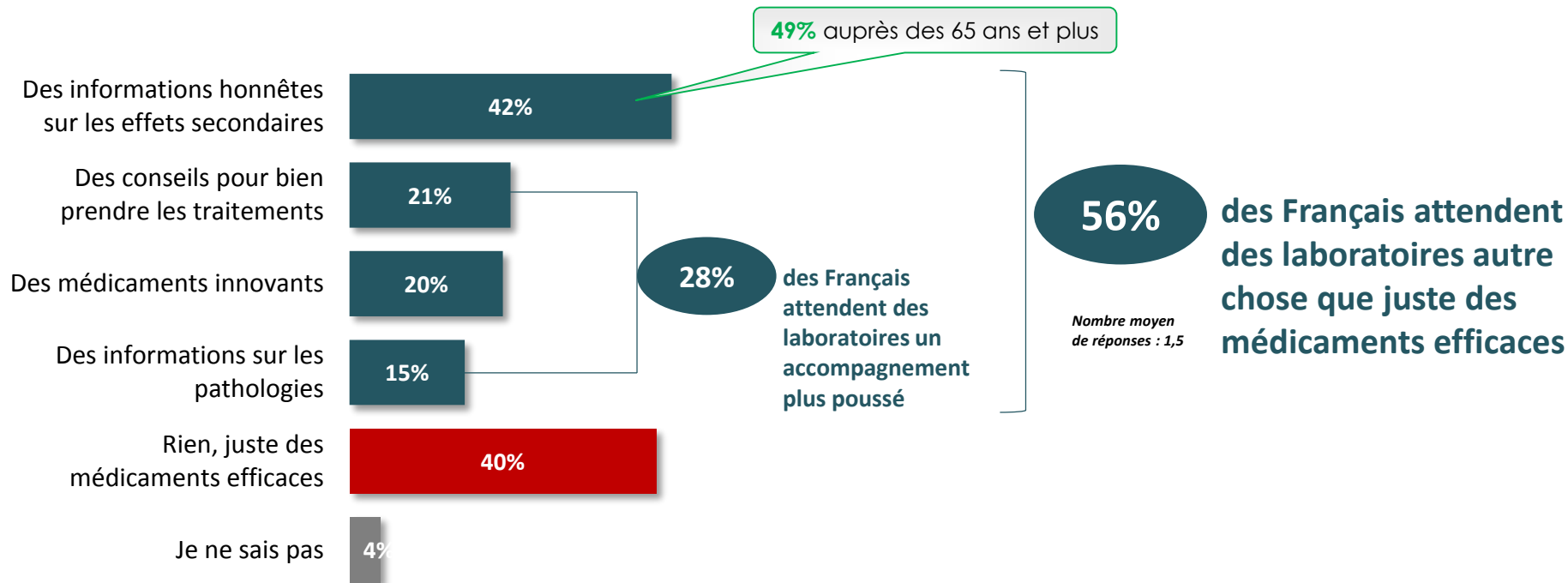
Q7 : Voici des phrases qui ont pu être dites par des patients. Merci d'indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune d'entre elles.





Et les laboratoires pharmaceutiques ne sont pas en reste : 1 Français sur 2 attend d'eux autre chose que juste des médicaments efficaces, 28% sont en attente d'un accompagnement plus poussé.

Q6 : Aujourd'hui qu'attendez-vous avant tout d'un laboratoire pharmaceutique ?





Ce que l'on retiendra

Les professionnels de santé et notamment les médecins jouissent d'un niveau de confiance très élevé et sont les 1ers interlocuteurs lorsqu'une demande d'information existe, qu'il s'agisse de symptômes connus ou nouveaux.

Les laboratoires pharmaceutiques sont aujourd'hui peu consultés et pâtissent d'un faible niveau de confiance.... Sans parler des marques alimentaires... même si le niveau de confiance est plus élevé chez les plus jeunes.

Dans un contexte où les Français souhaitent être reconnus comme des interlocuteurs à part entière et avoir un rôle à jouer par rapport à leur santé.

Et où les attentes vis à vis des laboratoires pharmaceutiques sont importantes !



“opinionway

15 place de la République 75003 Paris

