

les zooms
de L'Observatoire Cetelem**Thème 2 : « Des petits riens du quotidien à l'homme augmenté : vivre sa santé au jour le jour »*****Enquête 2/3 – Juillet 2017 : « Acteur de santé : confiance en qui et en quoi ? »***

Enquête réalisée par Harris Interactive en ligne du 27 au 29 juin 2017. Échantillon de 1 015 personnes, représentatif des Français âgés de 18 ans et plus. Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e).

*_**

Les zooms de L'Observatoire Cetelem s'intéressent aux nouveaux modes de vie et proposent d'investiguer en profondeur des grands thèmes de société, sollicitant l'avis des Français sur chacun de ces thèmes au travers de trois vagues de sondage. Les zooms viennent ainsi compléter et enrichir le dispositif d'observation et d'études existant de L'Observatoire Cetelem.

La deuxième édition des zooms de L'Observatoire Cetelem porte sur la santé, un thème à la fois central dans la vie des Français et un précieux indicateur de l'évolution des modes de vie. Après avoir dédié une première étude à la façon dont les Français prennent aujourd'hui en main la gestion de leur santé, *L'Observatoire Cetelem* a mandaté Harris Interactive pour établir un panorama de la confiance au sein de l'écosystème médico-sanitaire : **« Pour sa santé, en quoi et en qui avoir confiance ? »**. Cette étude permet de mettre en lumière la place des différents professionnels de santé dans les représentations des Français, ainsi que les nouvelles pratiques en termes de vaccination ou encore la propension de ces derniers à recourir aux médecines alternatives, avant un dernier sondage consacré à l'e-santé et aux pratiques médicales de demain.

Que retenir de cette enquête ?

- ➔ **Les médecins représentent aujourd'hui une figure d'autorité et de confiance, qu'il s'agisse de fournir des informations de santé (94%) ou de fournir des diagnostics adéquats (95%).**
- ➔ **L'information disponible en ligne permet néanmoins aux Français de multiplier leurs sources, de se sentir mieux informés (55%) et davantage impliqués dans la gestion de leur santé (42%), notamment les plus jeunes.**
- ➔ **Un grand nombre de Français affirment pratiquer l'automédication pour eux-mêmes (92%). Notons toutefois que cette pratique est moins répandue lorsqu'il s'agit de soigner ses enfants.**
- ➔ **Si 63% des Français indiquent être au fait de leur calendrier vaccinal, plus d'un tiers d'entre eux reconnaît ne pas être à jour, plus encore parmi les plus âgés. A ce titre, seul un quart des Français déclare effectuer tous les vaccins recommandés, y compris ceux qui ne sont pas obligatoires. Signe de ce cette relative distance, le réflexe du vaccin en cas d'épidémie de grippe par exemple ne concernerait que 18% des Français.**
- ➔ **Si les médicaments traditionnels restent plébiscités en cas de maladie (75%), les médecines alternatives et notamment l'homéopathie et l'ostéopathie séduisent un grand nombre de personnes : 73% des Français déclarent y avoir déjà eu recours, notamment les femmes et les personnes de 35 ans et plus, pour qui elles constituent une ressource véritable pour seconder la médecine traditionnelle.**

Dans le détail...

Travailler dans le secteur de la santé, un sacerdoce ?

- **Interrogés spontanément sur les professionnels de santé, les Français identifient et restituent certes, des métiers (médecins, infirmiers/infirmières, spécialistes, etc), mais évoquent surtout des conditions d'exercice de ces métiers.** Nombre d'entre eux décrivent ainsi le *courage* de professionnels *compétents* confrontés à des *conditions de travail difficiles*, parfois *débordés*, notamment dans les *hôpitaux*. Ils distinguent néanmoins deux types de professionnels de santé, d'une part les personnels *dévoués* ne comptant pas leurs *heures* et souvent *insuffisamment payés*, d'autre part les professionnels qu'ils considèrent comme davantage préoccupés par leurs *honoraires* que par leurs *patients*. Entre le respect pour le don de soi de certains et la dénonciation de ce qui est perçu comme des abus, les Français font parfois le constat d'un système à bout de souffle, non seulement pour les professionnels, mais également pour eux-mêmes. Certains dénoncent ainsi, pour certains, leurs difficultés quotidiennes face au *manque de médecins* et à la *désertification* médicale, remettant en cause le système du *numerus clausus* actuel.

Le médecin : une figure de référence en matière de santé

- **Les médecins s'imposent spontanément comme l'incarnation des professionnels de santé, et représentent pour les Français la première source pour obtenir des informations fiables sur sa santé (94% leur font confiance, dont 39% tout à fait).** Les pharmaciens sont également reconnus pour leur fiabilité (87%), de même que les professionnels de santé qui exercent des méthodes thérapeutiques alternatives (76%). Si les deux tiers des Français font aujourd'hui confiance à leurs proches pour obtenir des informations en matière de santé, Internet, forums et réseaux sociaux ne sont considérés comme des sources d'informations fiables que par 26% des Français (34% chez les Français de moins de 35 ans).
- **Le médecin est ainsi toujours vu comme une figure d'autorité en matière de soins : 95% des Français estiment que leur médecin a généralement raison dans le diagnostic de leurs symptômes et 93% affirment appliquer ses prescriptions à la lettre.** Néanmoins, l'information médicale disponible en ligne a ouvert la voie à de nouveaux comportements qui engagent davantage les Français à s'informer par eux-mêmes, et à faire des premières hypothèses concernant leurs symptômes (30% indiquent le faire régulièrement), à vérifier le diagnostic de leur médecin en ligne (16%), voire à consulter un second

médecin s'ils ne sont pas satisfaits du diagnostic (14%). Les plus jeunes, âgés de 18 à 24 ans, sont particulièrement marqués par le recours à Internet pour formuler leurs propres hypothèses (61%) ou pour contrôler celles du médecin *a posteriori* (34%).

L'information médicale en ligne, un complément à l'information apportée par les professionnels

- **Grâce aux informations disponibles sur Internet, et même si la confiance qu'ils ont en cette source d'information est relative (26%), les Français ont le sentiment d'être aujourd'hui mieux informés (55%), mais également plus impliqués dans la gestion de leur santé au quotidien (42%).** Pour autant, l'accès à davantage d'information ne change pas radicalement les comportements en matière de santé : seuls 18% ont le sentiment d'aller moins fréquemment chez le médecin et seuls 26% ont moins peur de s'y rendre – le fait que 45% aient le sentiment de découvrir de nouvelles maladies grâce à Internet n'est peut-être pas tout à fait étranger à cette « appréhension ».
- **La place et l'autorité des professionnels de santé ne semblent ainsi pas être remise en cause radicalement par Internet, les comportements et les représentations n'étant finalement que peu impactés, selon les Français, par les informations médicales disponibles en ligne.** Seuls les plus jeunes témoignent d'un réel changement de leurs habitudes, se sentant plus impliqués qu'auparavant dans la gestion de leur santé (61% contre 42% de l'ensemble) et déclarant avoir moins recours aux médecins (38% contre 18% de l'ensemble).

Automédication : les Français prennent en main une partie de leurs traitements

- **Qu'Internet ait modifié ou non la gestion de leur santé, les Français ont pour habitude de prendre certaines décisions thérapeutiques et indiquent pratiquer, pour la grande majorité d'entre eux (92%), l'automédication (*utilisation de médicaments hors prescription médicale par un médecin, pouvant être accompagnée ou non par un pharmacien*).** La majorité (58%) y aurait même recours pour se soigner de manière régulière, particulièrement les femmes (65%), les personnes de moins de 50 ans (68%). L'automédication concerne les Français eux-mêmes, mais également leurs enfants, pour qui ils affirment prendre des initiatives de traitement : 83% le font, 47% le font régulièrement.
- **Majoritairement, lorsqu'ils ont recours à l'automédication, les Français évoquent l'utilisation de médicaments en vente libre, sans ordonnance (81%).** Cependant près de la moitié d'entre eux (47%)

utiliseraient également des médicaments disponibles chez eux, restant d'anciennes prescriptions et qui ne sont normalement accessibles que sur ordonnance. Cette pratique est encore davantage répandue chez les personnes de moins de 50 ans (54%) et au sein des catégories populaires (54%).

Se vacciner : un acquis, mais pas un réflexe immédiat

- **Aujourd'hui, face à une épidémie de grippe, les Français choisissent dans un premier temps de ne pas avoir recours à la vaccination, de prendre le temps d'observer le phénomène quitte à se soigner plus tard (61%).** Ils privilégient ainsi une démarche d'information (20%, et 34% chez les 18-24 ans) à une démarche de réaction consistant à se rendre directement chez leur médecin pour se faire vacciner (18%, jusqu'à 37% chez les personnes de 65 ans et plus, peut-être plus sensibilisées aux risques viraux).
- **Cette attitude en cas d'épidémie reflète les comportements déclarés des Français en ce qui concerne la vaccination. Si la plupart d'entre eux affirment effectuer leurs vaccins (86%),** la grande majorité indique s'arrêter aux vaccins et rappels obligatoires (61%).

Des progrès peuvent être faits en matière de suivi vaccinal : si 63% des Français déclarent être à jour et avoir une vision claire de leur calendrier de vaccination, 36% d'entre eux reconnaissent ne pas vraiment suivre leurs vaccins et ne pas être à jour la plupart du temps. Les Français les plus âgés (au-delà de 65 ans : 42%) sont particulièrement touchés par ce phénomène.

Les médecines alternatives, des compléments crédibles de la médecine traditionnelle ?

- Plus de sept Français sur dix (73%) font part de leurs recours à des médecines alternatives (homéopathie, ostéopathie, phytothérapie, etc.), une pratique plus présente chez les femmes (79%), les 35 ans et plus (77%), les CSP + (81%) ou encore les parents (80%). Dans le détail, c'est à l'homéopathie que les Français déclarent avoir eu le plus recours (57%), suivie par l'ostéopathie (49%), les autres pratiques concernant moins d'un tiers des Français. Indépendamment du niveau de pratique déclaré, les Français font montre d'une certaine appétence pour les médecines alternatives : 77% auraient essayé ou voudraient essayer l'ostéopathie, 74% l'homéopathie, 65% la phytothérapie, 61% l'acupuncture, 45% l'hypnose ou encore 43% l'oligothérapie.
- Il y a ainsi une véritable attractivité des médecines alternatives qui ne sont que minoritairement considérées comme un phénomène de mode (seuls 38% les perçoivent ainsi), mais davantage comme de

véritables solutions pour compléter les traitements traditionnels là où ils ne sont pas efficaces (80%), voire comme des solutions à privilégier pour remplacer, lorsque cela est possible, les médicaments (69%). Dans le détail, ces médecines convainquent davantage les femmes et les personnes de 35 ans ou plus, laissant les hommes et les plus jeunes davantage enclins à penser qu'il ne s'agit pas de traitements dignes d'intérêt mais plutôt d'effets de mode.

- *In fine*, la confiance des Français revient néanmoins aux médicaments traditionnels : 75% d'entre eux choisissent, pour se soigner, de faire confiance plutôt à ce type de traitement plutôt qu'à des méthodes alternatives (plantes, huiles essentielles), 24%, qui séduisent tout de même 30% des femmes, 32% des personnes issues des catégories populaires. Elles apparaissent ainsi davantage comme un complément aux traitements médicaux.

*_**

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, la taille de l'échantillon, le nom de l'institut – Harris Interactive – et le commanditaire.

À propos Les Zooms de L'Observatoire Cetelem

Les zooms de L'Observatoire Cetelem s'intéressent aux nouveaux modes de vie et proposent d'investir un grand thème en trois temps, sollicitant l'avis des Français au travers de trois vagues de sondage.

Les zooms viennent ainsi compléter et enrichir le dispositif d'observation et d'études existant de L'Observatoire Cetelem.

www.observatoirecetelem.com / @obs_cetelem

Contacts presse :

Christian Yombe : christian.yombe@bnpparibas-pf.com | +33 6 38 98 71 11

À propos de Harris Interactive

Harris Interactive France est un acteur historique du marché des études.

Dirigé par ses fondateurs Nathalie Perrio-Combeaux et Patrick Van Bloeme, l'institut 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.

Depuis juillet 2014, Harris Interactive Europe (regroupant Harris Interactive France, Allemagne et UK) a rejoint ITWP permettant ainsi à ce groupe international d'étendre sa présence dans la filière études.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur www.harris-interactive.fr, [Facebook](https://www.facebook.com/harrisinteractive), [Twitter](https://twitter.com/harrisinteractive) et [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/harrisinteractive).

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