



L'image de l'Ordre des Médecins auprès du grand Public et des médecins

Synthèse

Ipsos / CNOM

Jeudi 30 mars 2006

Ipsos a interrogé, en parallèle, 949 personnes constituant un échantillon national représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, et un échantillon représentatif de 801 médecins, constitués selon la méthode des quotas. Ces deux enquêtes ont été réalisées entre le 20 et le 30 janvier 2006, par téléphone.

Le dispositif mis en place poursuivait plusieurs objectifs, communs aux deux cibles :

- Tester le niveau de notoriété du CNOM ;
- Déterminer la vision de l'organisation et de ses services ;
- Dégager les axes de communication à développer.

Les Français ont une bonne opinion de l'Ordre et lui témoignent leur confiance

L'Ordre des Médecins est l'ordre professionnel le plus connu des Français

87% des Français déclarent connaître, « ne serait-ce que de nom », l'Ordre des Médecins, ce qui le place sensiblement devant l'Ordre des Avocats (77%), l'Ordre des Pharmaciens (68%) ou encore l'Ordre des Architectes (52%).

L'Ordre des Médecins est par conséquent en tête. Pour autant, ce score de notoriété doit être quelque peu relativisé : si 87% des Français déclarent connaître l'Ordre, seuls 44% d'entre eux déclarent « avoir le sentiment de savoir assez bien ce qu'il fait ». Ce score augmente avec le niveau socio-culturel de l'enquêté (29% pour les personnes n'ayant pas de diplôme contre 65% pour les personnes ayant au moins bac+3) et le niveau de revenus (30% pour les revenus mensuel du foyer de moins de 1200€, 61% pour les 3000€). En revanche, 43% ont une **perception imprécise de l'Ordre**, et 13% ne se prononcent pas. Cette connaissance floue est néanmoins commune à l'ensemble des Ordres testés : si leurs dénominations sont aujourd'hui passées dans le vocabulaire commun, le Grand Public n'a pas une idée très précise de leurs activités respectives.

Les missions, tout comme le fonctionnement de l'Ordre, sont assez méconnues du Grand Public

Seule une des missions de l'Ordre est largement connue du Grand Public : 78% des Français savent que l'Ordre des Médecins est une instance disciplinaire qui peut sanctionner les médecins ayant commis des fautes professionnelles (c'est aussi la caractéristique de l'Ordre la plus connue par les médecins).

Une deuxième catégorie pourrait correspondre aux caractéristiques généralement connues : l'Ordre des Médecins élabore et fait appliquer le code de déontologie médicale (61%), et arbitre les conflits entre médecins et patients (55%). Dans une troisième catégorie, celle des caractéristiques relativement peu connues, on trouve le fait que l'Ordre délivre les autorisations d'exercer aux médecins (48%), qu'il veille à la qualité des soins (46%), qu'il arbitre les conflits entre médecins (44%). Enfin, un dernier aspect reste très méconnu : le fait que les pouvoirs publics consultent l'Ordre sur les projets de règlements, décrets et lois (25% le savent, contre 72% qui ne le savent pas, soit un solde de -47 points).

L'Ordre est par ailleurs perçu comme trop compliqué. En effet, seuls 38% des patients déclarent que le fonctionnement de l'Ordre des médecins leur paraît simple (52% estimant le contraire, 10% ne se prononçant pas). Et de fait, seuls 16% ont le sentiment de bien connaître le fonctionnement et l'organisation de l'Ordre.

Une bonne opinion de l'Ordre, due à une valeur largement reconnue de ses membres et de son travail

En dépit de cette méconnaissance, **l'Ordre lui-même est perçu très positivement**, puisque le jugement de ceux déclarant le connaître, qu'il s'agisse d'une connaissance précise ou non, est très majoritairement positif : 80% des personnes en situation de répondre déclarent en avoir une bonne opinion. Il s'agit cependant d'un jugement peu tranché, 12% déclarant en avoir une très bonne opinion, contre une majorité qui en ont une « assez bonne opinion » (68%). Seuls 11% ont une mauvaise opinion de l'Ordre. Le Grand Public a donc une meilleure opinion de l'Ordre que les médecins eux-mêmes (59%).

Cette bonne opinion se traduit également par la **confiance sectorielle** que manifestent les Français à l'égard de l'Ordre pour assurer ses différentes missions.

- La capacité à faire respecter la déontologie médicale (85%), à contribuer à l'amélioration de la qualité générale des soins en France (77%) ou à faire évoluer les mentalités sur les grandes questions médicales (71%) sont portées au crédit de l'Ordre. On notera toutefois que les personnes interrogées font « plutôt confiance » à l'institution sur ces différents points, une faible part lui faisant « tout à fait confiance ».
- A un niveau inférieur mais néanmoins important, on trouve la capacité qu'a l'Ordre à défendre l'intérêt des patients (68%) ou à faciliter l'accès aux soins (65%).

L'Ordre constitue, aux yeux du Grand Public, un recours crédible

Les deux tiers des personnes déclarant connaître, ne serait-ce que de nom, l'Ordre des médecins sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle elles pourraient faire un jour appel à l'Ordre des Médecins (67%), un quart (23%) étant tout à fait d'accord avec cette opinion.

De plus, les deux tiers des personnes à même d'émettre un jugement sur l'Ordre (61%) sont d'accord pour estimer que « l'Ordre des Médecins juge en toute impartialité les conflits opposant les médecins et le Grand Public ».

Mais la communication constitue un point faible de l'Ordre

La communication de l'Ordre sur ses missions est jugée plus sévèrement. 45% sont d'accord pour considérer que l'Ordre « communique bien sur ses missions », mais une proportion identique (45%) est d'un avis contraire.

Résultat de ce manque de communication, la méconnaissance transparait une nouvelle fois lorsque l'interrogation porte cette fois sur le **financement** de l'institution : pour près d'un Français sur deux (47%), l'Ordre des médecins est financé par le Ministère de la Santé. Seule une personne sur quatre (23%) fait des médecins eux-mêmes les financeurs de l'institution.

Cette question du financement pose, de manière induite, celle de **l'indépendance** de l'institution vis-à-vis des différents acteurs. Qu'il s'agisse des médecins eux-mêmes (55%), des pouvoirs publics (52%), des syndicats de médecins (46%), ou même des laboratoires pharmaceutiques (44%), de courtes majorités de Français estiment que l'institution est aujourd'hui indépendante vis-à-vis des autres acteurs institutionnels.

Elle pose aussi celle de son **impartialité**. La moitié des personnes interrogées (53%) considèrent que l'Ordre des Médecins se préoccupe « autant des médecins que des patients », un tiers (38%) estimant qu'il se préoccupe surtout des médecins... Et seulement 4% que leur priorité est constituée par les patients.

De plus, **la moitié des personnes interrogées (51%) considèrent que l'Ordre « communique bien sur ses prises de position »**. 38% pensent que ça n'est pas le cas, le reste (11%) ne se prononce pas. Ces scores en matière de communication (sur les missions et les positions prises) sont cependant supérieurs à ceux enregistrés auprès des médecins.

La notoriété relativement modeste des prises de position de l'Ordre illustre ce déficit de communication. Seuls 40% des Français déclarent avoir entendu parler d'une ou de plusieurs prises de position de l'Ordre des Médecins au cours des cinq dernières années (un chiffre qui croît avec le niveau socio-culturel de l'interviewé, de 27% pour les sans diplômes à 57% pour les bac+3 et plus). Au total, **seuls 22% des personnes qui déclarent connaître, ne serait-ce que de nom, l'Ordre des médecins estiment connaître ses prises de position.**

La méconnaissance du Grand Public est d'autant dommageable qu'il s'avère au final que l'Ordre est tout à fait en phase avec les opinions du Grand Public, puisque les scores d'adhésion à ses prises de position sont tous excellents.

C'est un quasi-plébiscite pour 3 prises de position : 97% des Français approuvent l'idée que des mesures soient prises pour inciter les médecins à s'installer dans des régions qui en manquent (62% tout à fait d'accord), 92% que le parcours de soins mis en place par l'Assurance Maladie doit être simplifié pour ne pas pénaliser l'accès aux soins et le remboursement du patient, 87% que le respect du secret médical doit aussi s'appliquer à la santé des personnalités publiques.

Par ailleurs, 83% sont d'accord pour que la permanence des soins soit assurée pour tous les patients en tous points du territoire, mais que les patients y aient recours de façon responsable en appelant un centre de régulation médicale des appels, 78% qu'il ne faut pas pratiquer l'acharnement thérapeutique chez une personne gravement malade mais qu'il ne faut pas non plus provoquer intentionnellement la mort.

Enfin une proportion plus modeste (65%) estime que la divulgation du nom de la donneuse lors de la récente greffe du visage, ainsi que la médiatisation excessive de cette opération, ne sont pas admissibles.

Les médecins sont plus réservés

Un Ordre jugé compétent, mais trop éloigné des préoccupations des médecins

L'Ordre des Médecins lui-même est perçu comme **remplissant bien ses missions par une majorité des médecins** : il joue son rôle de médiateur vis-à-vis des pouvoirs publics (66%), il joue un rôle de médiateur entre les médecins et les usagers (65%), il est utile dans l'exercice de la profession (63%). Les scores sont plus modestes quant au fait qu'il se préoccupe surtout de questions disciplinaires (58%), et qu'il représente bien tous les médecins (56%). Enfin, le solde d'approbation est négatif pour la proximité et l'écoute vis-à-vis des préoccupations des médecins (48% sont d'accord, contre 49% qui ne sont pas d'accord), et sur le fait que l'Ordre aide les jeunes médecins à s'installer (36% d'accord contre 46%).

Ce sentiment d'un manque de soutien de l'Ordre envers les médecins au jour le jour se reflète dans un **jugement relativement mitigé sur ses priorités** : pour 40% des médecins, l'Ordre se préoccupe surtout des médecins, 4% pensent qu'il s'occupe surtout des patients. Pour 44%, il se préoccupe autant des uns que des autres, et 12% ne se prononcent pas. A noter que cette perception décroît avec l'âge, puisque 49% des moins de 40 ans pensent que l'Ordre se préoccupe surtout des médecins, contre 35% pour les 56 ans et plus.

Au total, 59% des médecins ont une bonne opinion du **Conseil National** (dont 7% de « très bonne »). Cette image est donc plus mitigée dans le milieu professionnel médical qu'auprès du grand public (elle était de 80% pour l'Ordre lui-même).

Les médecins déplorent leur méconnaissance, mais s'impliquent finalement assez peu

Les médecins ont le sentiment de méconnaître l'Ordre, quel que soit le niveau et quel que soit l'aspect considéré : 48% connaissent bien le fonctionnement et l'organisation de l'Ordre des Médecins (6% très bien), alors que 52% les connaissent mal. Autre signe de cette méconnaissance de l'organisation de la structure, 42% des médecins déclarent connaître les dirigeants de leur Conseil départemental (57% les connaissent mal), et seuls 11% des médecins interrogés déclarent connaître les dirigeants du Conseil National de l'Ordre.

Signe qu'il ne s'agit pas ici d'un désintérêt, 57% des médecins déclarent être pourtant intéressés par le fonctionnement et l'organisation de l'Ordre (dont 20% qui sont très intéressés), contre 42% qui déclarent ne pas l'être (11% pas du tout intéressés). Toutefois, l'implication personnelle pose problème : 85% des médecins ne souhaitent pas devenir conseiller ordinal, et lorsqu'ils le souhaitent, c'est dans l'instance la plus proche, celle du département (11%).

Les prises de position, le pivot de la communication

77% des médecins se disent intéressés par les positions prises par l'Ordre, dont 39% qui sont très intéressés. 22% ne sont en revanche pas intéressés. Les femmes sont plus intéressées que les hommes (83% contre 75%), et plus on avance en âge et en carrière, plus on est en retrait sur ce point (84% des médecins de moins de 40 ans sont intéressés, contre 72% pour les 56 ans et plus).

Par ailleurs, 50% des médecins affirment avoir le sentiment de connaître les prises de position de l'Ordre (6% seulement les connaissent bien), contre 48% qui ne les connaissent pas. Et de fait, 69% ont entendu parler d'une des prises de position de l'Ordre au cours des 5 dernières années. Or, comme dans le cas du Grand Public, les médecins sont en phase avec la philosophie des dirigeants de l'Ordre : 69% des médecins qui se souviennent d'une ou plusieurs prises de position se disent en accord avec celles-ci. A l'inverse, 22% ne sont que rarement ou jamais d'accord.

* * *

L'enquête met en avant une certaine convergence entre le jugement du Grand Public et des médecins eux-mêmes : l'Ordre est apprécié pour la qualité de son travail et la valeur de ses membres. La justesse de ses prises de position, notamment en matière d'éthique, est le point fort de l'Ordre, qui apparaît en phase avec la société ; de leur côté, les médecins sont demandeurs d'orientations déontologiques et d'un accompagnement au quotidien, même si eux-mêmes ne sont pas dans une démarche active.

A l'heure où Grand Public et Médecins s'inquiètent sans doute des mutations et de l'avenir du système de santé français, l'effort de communication pourrait porter sur deux axes :

- Pour le Grand Public, l'Ordre doit mieux communiquer sur ses prises de position, sur le travail qu'il accomplit en matière d'évolution de la médecine et de protection de l'intérêt des patients ;
- Pour les médecins, il doit être plus présent dans le quotidien de l'exercice, notamment grâce à ses relais départementaux, pour leur montrer qu'ils peuvent compter sur l'Ordre au jour le jour, et qu'il est au service des médecins dans l'intérêt des patients.

Ipsos Public Affairs
30 mars 2006