

Les enjeux de la santé visuelle

Synthèse des volets qualitatif et quantitatif



Contexte de l'étude : une appréhension trop restreinte de la santé visuelle dans le débat public

Pour la *Mutualité Française*, la **santé visuelle souffre aujourd'hui d'une approche réductrice dans le débat public**, se focalisant essentiellement sur le coût des équipements. Or, **la question de la vision et de sa prise en charge est bien plus large et implique une multiplicité d'acteurs**.

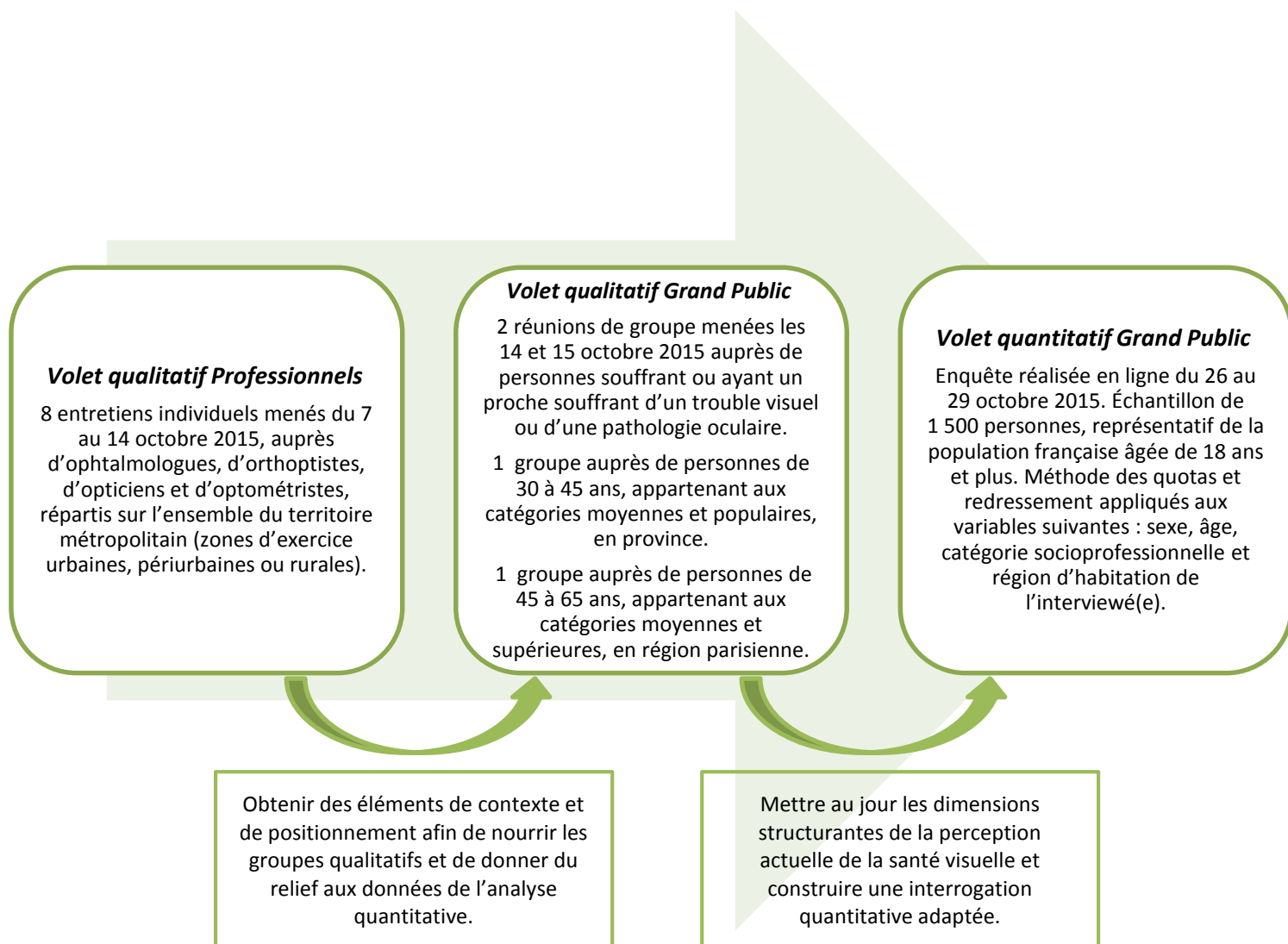
Afin de favoriser une appréhension plus complète de la santé visuelle, du parcours de soins associé et de promouvoir le dialogue entre tous les acteurs concernés, la *Mutualité Française* a souhaité organiser des **Etats Généraux de la Santé Visuelle**. Dans ce cadre, elle a demandé à Harris Interactive de mettre en place **un dispositif d'étude permettant de dresser un état des lieux approfondi des représentations en France sur le sujet**.

Cette étude aborde notamment les trois questionnements-clés des Etats Généraux, à savoir :

1. Comment permettre **un accès à tous aux équipements de qualité** ?
2. Comment **trouver le bon professionnel, au bon moment, au bon endroit** ?
3. Comment **améliorer la santé visuelle des populations les plus fragiles** ?

Methodologie de l'étude : un protocole d'étude itératif pour aller au-delà des idées reçues et renouveler le débat public

Pour apporter des éléments de réflexion sur ces trois grands questionnements, Harris Interactive a mis en place un protocole d'étude itératif, faisant appel à **la richesse combinée des méthodes qualitatives et quantitatives**.



Principaux enseignements : un sujet de santé publique à la croisée des chemins

1. Une satisfaction mitigée, tirée vers le haut par la qualité des équipements et des professionnels, mais entraînée vers le bas par des points d'incompréhension ou de crispation : information insuffisante, délais chez les ophtalmologues, coût et remboursement des équipements

- **La satisfaction globale concernant la santé visuelle en France est mitigée** (52% des Français jugent la situation « satisfaisante »). Certains points comme **la qualité des équipements** (79%) et **la détection** des troubles visuels (66%) ou pathologies oculaires (54%) apparaissent satisfaisants, tandis que d'autres comme **le coût** (22%) et **le remboursement des équipements** (21%) sont perçus plus négativement. Ce qui interroge sur **l'égalité d'accès aux soins et équipements optiques** (32%). Les professionnels rencontrés déplorent de leur côté à la fois le sentiment de « gratuité » de la santé en France, favorisant selon eux les abus, et les comportements de personnes donnant la priorité à d'autres postes de dépense, au détriment de leur yeux. Les délais pour avoir **rendez-vous chez un ophtalmologue** constituent un autre point de crispation (22%), alimentant l'idée d'un engorgement au moment de l'entrée dans le parcours de soins.
- **En outre, les Français ont majoritairement le sentiment d'un déficit d'information en matière de santé visuelle** : une majorité estime que l'information en matière de santé visuelle est insuffisante (59%) et la moitié d'entre eux se sentent à titre personnel mal informés sur ce sujet (50%). Dans les groupes qualitatifs, les participants ont largement évoqué cette **information déficitaire**, également dénoncée par les professionnels de santé interrogés.
- **En matière de santé visuelle, l'approche est souvent jugée plus curative que préventive, la posture des Français parfois plus consumériste que sanitaire** : 71% des répondants ont déclaré personnellement faire attention à leur santé visuelle mais seuls 41% considèrent que les Français en général font de même. Cette attitude attentive semble un peu moins le fait des jeunes et des personnes les moins aisées. Les professionnels de santé rencontrés ont tous mis en avant l'importance de la prévention et de la détection des troubles et pathologies oculaires mais ont regretté que la santé visuelle soit **souvent traitée de manière plus curative que préventive**. Les postures des participants aux groupes ont en effet permis de mettre au jour des ambivalences dans la manière dont le sujet est saisi aujourd'hui : à la fois **enjeu presque vital et en même temps accessoire** ; à la fois **thème de santé** et en même temps enjeu **de plus en plus consumériste** ; au fond des profils **parfois plus consommateurs que patients**.

2. Un accès aux équipements jugé difficile par une frange non négligeable de la population, et des solutions de régulation plutôt appréciées, qu'elles visent à encadrer les opticiens ou à responsabiliser les patients

- **Une proportion non négligeable de Français juge difficile d'accéder aux équipements optiques** : 4 Français sur 10 estiment difficile d'accéder aux équipements optiques et 1/3 déclarent avoir déjà **renoncé à des soins ou équipements** en la matière, principalement pour des motifs financiers ou en raison de délais d'attente trop longs. Pour les professionnels rencontrés, il s'agit moins d'un problème d'accessibilité, notamment financière, que d'information sur l'existant.
- **Pour améliorer la santé visuelle, la confiance des Français s'exprime principalement envers les professionnels de santé, et en premier lieu les ophtalmologues** (83%), avant les opticiens (64%) et orthoptistes (62%). Viennent ensuite les patients (57%), les mutuelles / complémentaires (53%), l'Assurance Maladie (45%) et le gouvernement (25%). L'ophtalmologue apparaît comme le référent et le pivot de la santé visuelle tandis **que l'implication des pouvoirs publics est interrogée**, notamment concernant leur rôle de régulation. En dépit des critiques formulées à leur égard, les personnes rencontrées lors des volets qualitatifs ont souligné leur désir de voir les pouvoirs publics jouer leur rôle de garant de l'intérêt général.
- **Dans ce contexte, les Français appréhendent positivement les réseaux d'opticiens (90% « bonne chose »), considérant qu'ils facilitent l'accès de tous aux équipements, mais ils émettent quand même quelques craintes ou réserves** : ¾ estiment certes que ces réseaux peuvent conduire à **une baisse des coûts** et donc à **un accès facilité pour tous**, mais autant considèrent qu'ils sont **une restriction du libre-choix des patients**. 57% n'anticipent pas avec ces réseaux une baisse de la qualité des prestations et des équipements. Dans les groupes qualitatifs a pu émerger la crainte de l'instauration d'une santé à plusieurs vitesses ou « low-cost ». Après des professionnels rencontrés, en premier lieu desquels les opticiens, le principe des réseaux est apparu comme favorisant des rapports de force et des mécanismes de baisse des prix trop importants pouvant en effet pénaliser la qualité.
- **Au-delà des réseaux, les répondants se sont montrés favorables à des propositions régulatrices concernant la responsabilisation des patients**, à travers la généralisation du dépistage (94%) ou dans une moindre mesure le remboursement échelonné pour éviter le renouvellement trop fréquent des équipements (61%). **Ils soutiennent également un plus grand encadrement des opticiens**, qu'il s'agisse de plus les contrôler pour éviter les abus (91%) ou de les former davantage pour qu'ils disposent de compétences grandissantes en matière d'exams de la vue (89%). Le volet qualitatif a mis au jour **deux figures-types de l'opticien différemment appréciées** : l'opticien-vendeur, ne suscitant pas la confiance et ne pouvant de ce fait jouer un rôle plus important dans la filière, ou l'opticien-acteur, perçu comme un relais du service public de santé, impliqué en matière de prévention et de suivi de ses clients.

3. Le souhait d'une coopération entre les professionnels renforcée, à condition qu'elle soit suffisamment encadrée pour susciter la confiance des Français

- **Un Français sur deux (49%) juge compliqué de s'orienter entre les différents professionnels** en matière de santé visuelle, peinant parfois à comprendre le rôle de chacun d'entre eux, notamment celui des optométristes (61% déclarant ne pas savoir du tout ce qu'ils font et 30% pas précisément). Les groupes qualitatifs ont également permis de constater le manque de lisibilité de cet intervenant aujourd'hui.
- **L'ophtalmologue apparaît comme le spécialiste référent concernant la santé visuelle, même si les Français ne semblent pas fermés à une plus grande intervention des autres professionnels**, notamment pour les examens de la réfraction et l'adaptation des équipements (pour lesquels ils peuvent faire en majorité confiance aux optométristes ou aux opticiens). 83% perçoivent une pénurie d'ophtalmologues en France alors que 51% pensent qu'il y a trop d'opticiens. De plus, **70% considèrent qu'il n'y a pas suffisamment de coopérations entre les différents professionnels de la filière**, alors qu'ils indiquent qu'ils seraient prêts à accepter des délégations de tâches des ophtalmologues vers les optométristes (75%), les orthoptistes (74%) et les opticiens (63%), surtout dans l'hypothèse d'une collaboration au sein d'un même cabinet.
- Pour les répondants, **les conséquences potentielles de la délégation de tâches peuvent toutefois s'avérer positives mais aussi négatives** : cette délégation aurait pour effet selon eux de **réduire le temps d'attente** pour avoir rendez-vous chez les ophtalmologues (84%), voire de **réduire les dépenses de santé** (59%), mais 4 sur 10 anticipent **une détérioration des soins** et 55% **une complication dans la détection des pathologies oculaires**.
- Au final, après s'être positionnés sur ces aspects, **les Français apparaissent finalement partagés** (49% préféreraient attendre plus longtemps et voir seulement un ophtalmologue quand 50% souhaiteraient avoir rendez-vous plus vite, avec des examens techniques réalisés par un autre professionnel para-médical). Le volet qualitatif permet en effet de comprendre que **la délégation de tâches se situe aujourd'hui à un carrefour dans les représentations** : conceptuellement, elle suscite des réserves car elle peut donner le sentiment d'une confusion, d'un mélange voire d'une atrophie de compétences des uns au profit d'autres, perçus comme moins légitimes ou moins qualifiés. Face à un principe de réalité qu'est la situation d'engorgement que personne ne conteste, cette délégation est cependant perçue comme déjà existante dans certaines situations ou territoires, **nécessaire et acceptable** à condition que l'ophtalmologue soit conforté dans son rôle central et que les zones d'intervention respectives et les conditions de contrôle soient bien explicitées.

4. Une amélioration de la santé visuelle des populations fragiles qui passe par une plus grande sensibilisation des tiers et une démarche plus proactive des professionnels

- **Certaines populations apparaissent aux yeux des Français comme moins bien « loties » en matière de santé visuelle : les personnes en situation de handicap** (52% jugent que leur santé visuelle est mal assurée), **les personnes âgées** (56%) et surtout **les personnes précaires** (67%). Les participants aux groupes estiment que tous « ne peuvent pas se payer » des soins et équipements visuels, tandis que les professionnels rencontrés semblent plutôt considérer qu'aujourd'hui, tout un chacun peut s'équiper, quel que soit ses moyens financiers. 1/3 considère également que la santé visuelle des **enfants** n'est pas correctement assurée.
- Par conséquent, **les Français se montrent favorables à des propositions visant à améliorer leur santé visuelle**, notamment en accentuant **la sensibilisation de ceux qui les entourent** (parents, enseignants, personnels soignants) ou en favorisant **les unités de soins mobiles** dans les établissements scolaires, les maisons de retraite ou établissements de soins. Même si la situation n'apparaît pas aujourd'hui sous un jour trop négatif aujourd'hui en France, la question de la détection précoce des troubles visuels chez les enfants rencontre un fort écho chez les professionnels et dans la population.
- Les Français sont plus partagés sur l'opportunité de favoriser **l'achat d'équipements sur Internet** (51% bonne solution pour 48% mauvaise solution) ou le développement de **la télé-médecine** et notamment des diagnostics oculaires à distance (49% bonne solution pour 51% mauvaise solution), pour améliorer la santé visuelle de ces populations.

*_**

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 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](#), [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