

RAPPORT ENQUÊTE AL 2023
ACCÈS AUX SOINS
2^{ème} partie : Ophtalmologues

Sommaire

I – Le contexte	2
II – Le protocole	2
III – Les résultats.....	2
1) Résultats préliminaires.....	2
2) Possibilité d’obtenir un rendez-vous	2
a) Résultats globaux	2
b) Zoom sur les principales raisons des réponses négatives.....	3
c) Résultats détaillés par région.....	4
3) Délai d’obtention du rendez-vous	4
a) Résultats globaux	4
b) Résultats détaillés par région.....	5
c) Résultats détaillés par secteur	6
IV – Annexes.....	7
1) Carte du taux de refus de rdv par région	7
2) Carte de la densité d’ophtalmologues libéraux (pour 100 000 personnes)	8

I – Le contexte

Grâce à son réseau d'enquêteurs bénévoles répartis sur l'ensemble du territoire français, l'UFC-Que Choisir a décidé de refaire un tour d'horizon de l'accès aux soins vis-à-vis des médecins généralistes et d'enquêter du côté de celui des ophtalmologues. Ce rapport porte uniquement sur la présentation des résultats concernant les ophtalmologues.

II – Le protocole

L'enquête a été réalisée par téléphone, de façon anonyme, par les enquêteurs bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir entre le 18 mars et le 1^{er} avril 2023.

Pour la partie ophtalmologues, **98 associations locales** ont enquêté dans **65 départements** français.
761 ophtalmologues ont ainsi été contactés.

Les clients mystères ont appelé les ophtalmologues dont ils avaient été chargés par leur responsable d'enquêtes, avec un scénario très simple : ils représentent un individu lambda venant d'emménager dans la localité et souhaitent obtenir un rendez-vous pour une visite de contrôle.

III – Les résultats

1) Résultats préliminaires

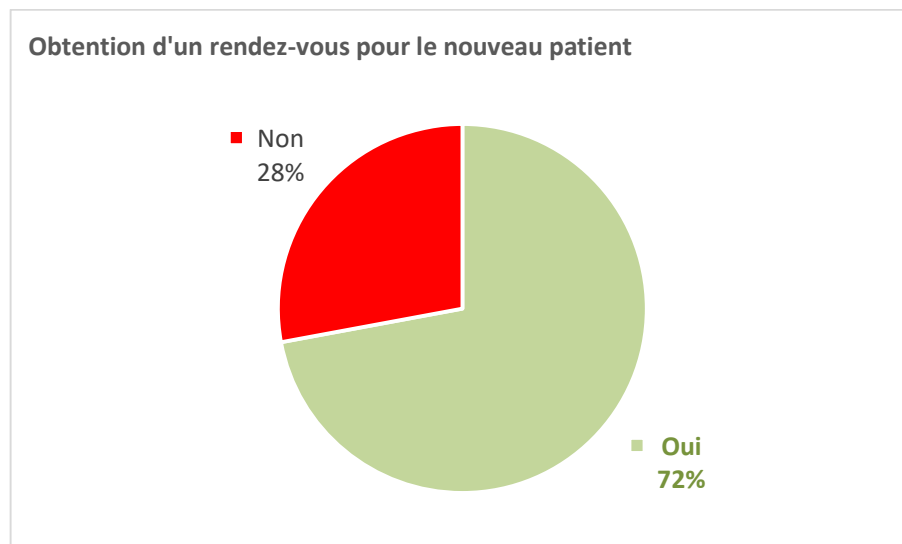
925 questionnaires ont été retournés par les AL. Malheureusement, 164 avis ont dû être retirés de l'analyse principalement du fait de doublons mais également lorsque le praticien n'exerçait qu'en chirurgie ou en ophtalmologie pédiatrique.

Parmi les 761 questionnaires, près de 30% des praticiens n'ont pas pu être enquêtés, faute d'interlocuteur lors de l'appel. Pour ces 220 ophtalmologues non enquêtés, la moitié du temps, un répondeur indique que la prise de rdv se fait uniquement sur Doctolib ou autre site Internet dédié. Dans 42% des cas, le numéro ne répond pas ou bascule automatiquement sur un répondeur (2% des cabinets étaient par exemple fermés pour cause de congés dixit le répondeur). Enfin pour 8% des appels, le numéro n'était plus attribué.

2) Possibilité d'obtenir un rendez-vous

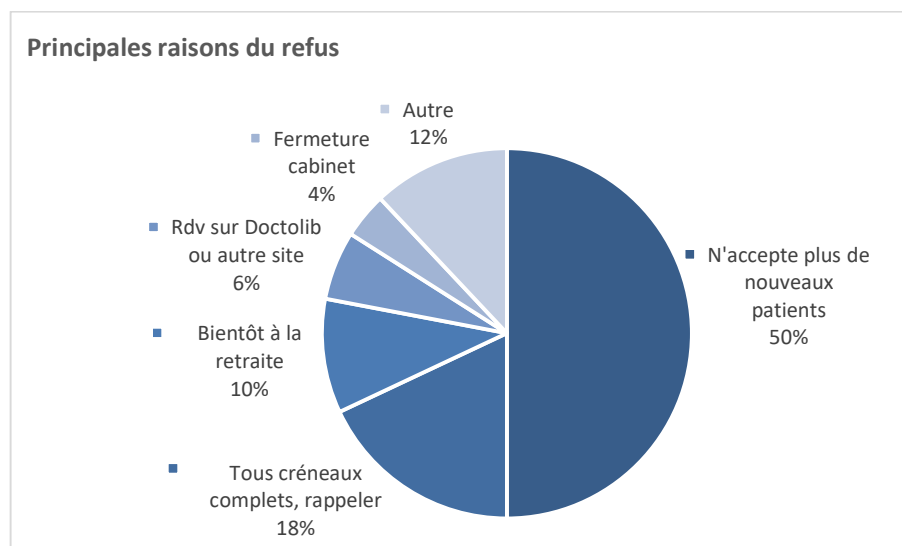
a) Résultats globaux

72% des ophtalmologues interrogés ont **accepté de planifier un rendez-vous** avec ce nouveau patient.



b) Zoom sur les principales raisons des réponses négatives

La moitié des ophtalmologues ayant refusé de donner un rendez-vous, n'acceptent tout simplement plus de nouveaux patients. Pour 18% des praticiens, tous les créneaux pour les semaines à venir ont déjà été attribués et il faut rappeler à partir d'une date donnée. De la même façon, pour 4% des appels, le cabinet était momentanément fermé (vacances, arrêt maladie) et il faudrait rappeler ultérieurement. Dans 10% des cas, le professionnel part prochainement en retraite et ne prend donc plus de nouveaux patients. Pour 6% des refus, le secrétariat a indiqué au patient qu'il fallait se connecter via Doctolib pour prendre rdv et que cela ne pouvait pas être fait en direct. Enfin, 12% des enquêteurs ont obtenu d'autres réponses : pour certains, il fallait créer un fiche d'inscription avant de pouvoir obtenir un rdv, pour d'autres, le rendez-vous était proposé mais avec un remplaçant juste pour dépanner, etc.



c) Résultats détaillés par région

La région Auvergne-Rhône-Alpes atteint le taux de refus le plus élevé. Ainsi dans cette région, seuls 58% des patients ont pu décrocher un rendez-vous avec les ophtalmologues contactés.

A contrario, en Ile-de-France 84% des enquêteurs ont obtenu un créneau. Avec de 80% à 78% de rendez-vous accordés, pas de grosses difficultés non plus du côté des régions Provence-Alpes-Côte d'Azur, Occitanie et Normandie, et ce malgré une densité de seulement 5,9 ophtalmos pour 100 000 habitants dans cette dernière région.

Mais avec des taux de refus entre 33% et 40%, il est plus compliqué d'être suivi par un ophtalmo en Bretagne, Centre-Val de Loire, Hauts-de-France, Nouvelle-Aquitaine et Pays de la Loire.

	% de rdv obtenus	Densité ophtalmos libéraux (pour 100 000 hab)
Ile-de-France	84%	9,6
Provence-Alpes-Côte d'Azur	80%	10,8
Occitanie	79%	9,1
Normandie	78%	5,9
Grand Est	75%	6,2
Bourgogne-Franche-Comté	74%	5,6
Bretagne	67%	8
Centre-Val de Loire	67%	6,4
Hauts-de-France	67%	7
Nouvelle-Aquitaine	66%	9,4
Pays de la Loire	60%	12,6
Auvergne-Rhône-Alpes	54%	7,9

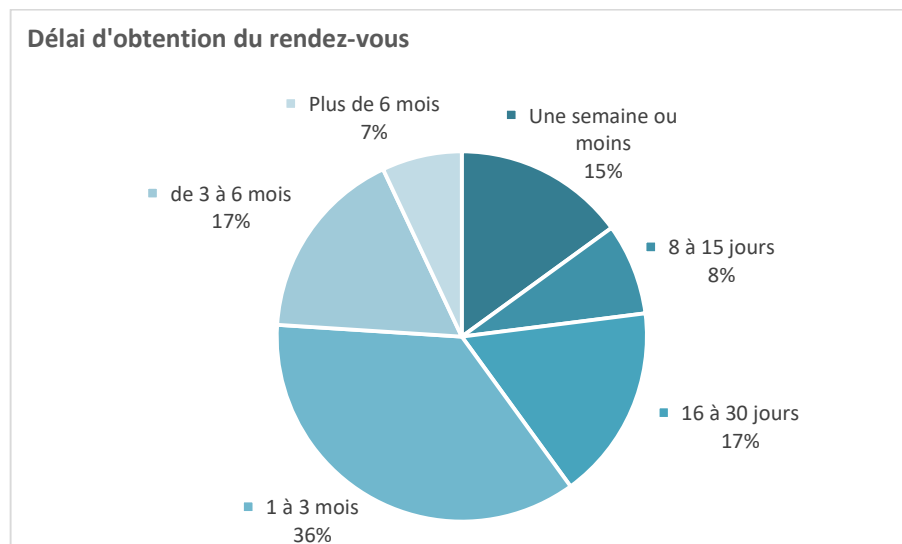
*source : <https://www.observatoire-des-territoires.gouv.fr/densite-dophtalmologues-liberaux>
Densité d'ophtalmologistes libéraux (pour 100 000 personnes) 2020 – France 8,4 pour 100 000 habitants.

3) Délai d'obtention du rendez-vous

a) Résultats globaux

Seulement 15% de nos patients-mystères ont pu obtenir un rendez-vous en moins d'une semaine. Dans un quart des cas, il faut entre 8 et 30 jours pour en décrocher un. Pour 60% des patients, il faudra donc s'armer d'un peu, voire de beaucoup plus de patience : de 1 à 3 mois pour 36%, de 3 à 6 mois pour 17% et enfin plus de 6 mois pour 7% d'entre eux.

Si le délai moyen d'obtention d'un rendez-vous est de 65 jours, la médiane n'est, elle, que de 43 jours.



Au plus rapide, un de nos enquêteurs s’est vu proposé un rendez-vous le jour même par un ophtalmologue de Challes-les-Eaux (73) et huit autres personnes dès le lendemain (Marseille – 13, Laval – 53, Paris -75, Pontault-Combault – 77, Saint-Rémy-Lès-Chevreuse – 78 et Nanterre – 92).

A l’inverse, certains devront faire preuve de beaucoup de patience avec des rendez-vous planifiés près d’une année plus tard : le 14 mars 2024 pour un appel le 23 mars 2023 chez un ophtalmologue de Cahors (46) et le 2 avril 2024 pour un appel le 29 mars chez un professionnel de Molsheim (67).

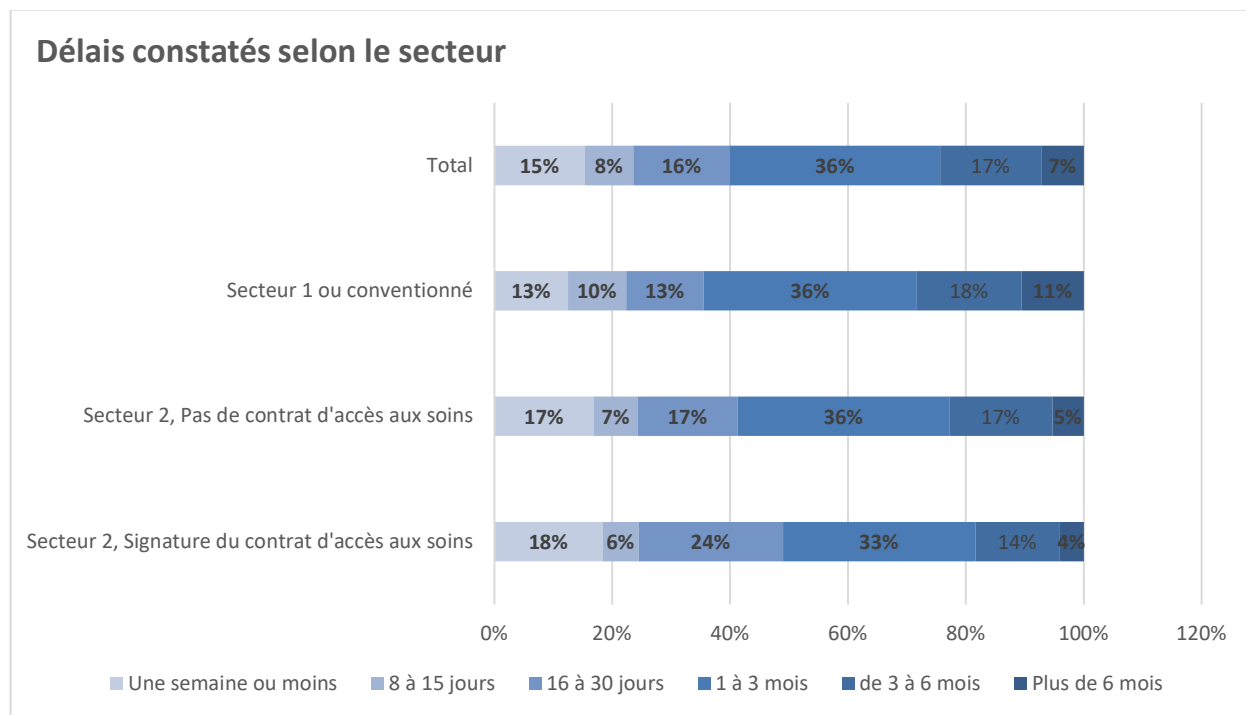
b) Résultats détaillés par région

Sans grande surprise, c’est en Ile-de-France que le délai d’obtention d’un rendez-vous avec un ophtalmo est le plus rapide : de moins d’un mois pour 67% des patients et de plus de 3 mois dans seulement 5% des cas.

A contrario en Bretagne, les ¾ des enquêteurs ont décroché un rendez-vous plus de 3 mois après la date de leur appel. Ils sont également 48% dans ce cas en Normandie (région pour laquelle il était déjà le plus compliqué d’obtenir un rendez-vous).

	Délais d'obtention du rdv			Densité ophtalmo libéraux (pour 100 000 hab)
	Moins d'un mois	De 1 à 3 mois	Plus de 3 mois	
Ile-de-France	67%	29%	5%	9,6
Provence-Alpes-Côte d'Azur	45%	38%	17%	10,8
Bourgogne-Franche-Comté	45%	20%	35%	5,6
Occitanie	35%	29%	35%	9,1
Pays de la Loire	33%	28%	39%	12,6
Nouvelle-Aquitaine	32%	38%	30%	9,4
Auvergne-Rhône-Alpes	28%	44%	28%	7,9
Bretagne	25%	0%	75%	8
Centre-Val de Loire	25%	56%	19%	6,4
Hauts-de-France	21%	57%	21%	7
Grand Est	17%	46%	38%	6,2
Normandie	14%	43%	43%	5,9

c) Résultats détaillés par secteur



On ne constate pas de différences importantes selon le secteur de l’ophtalmo.

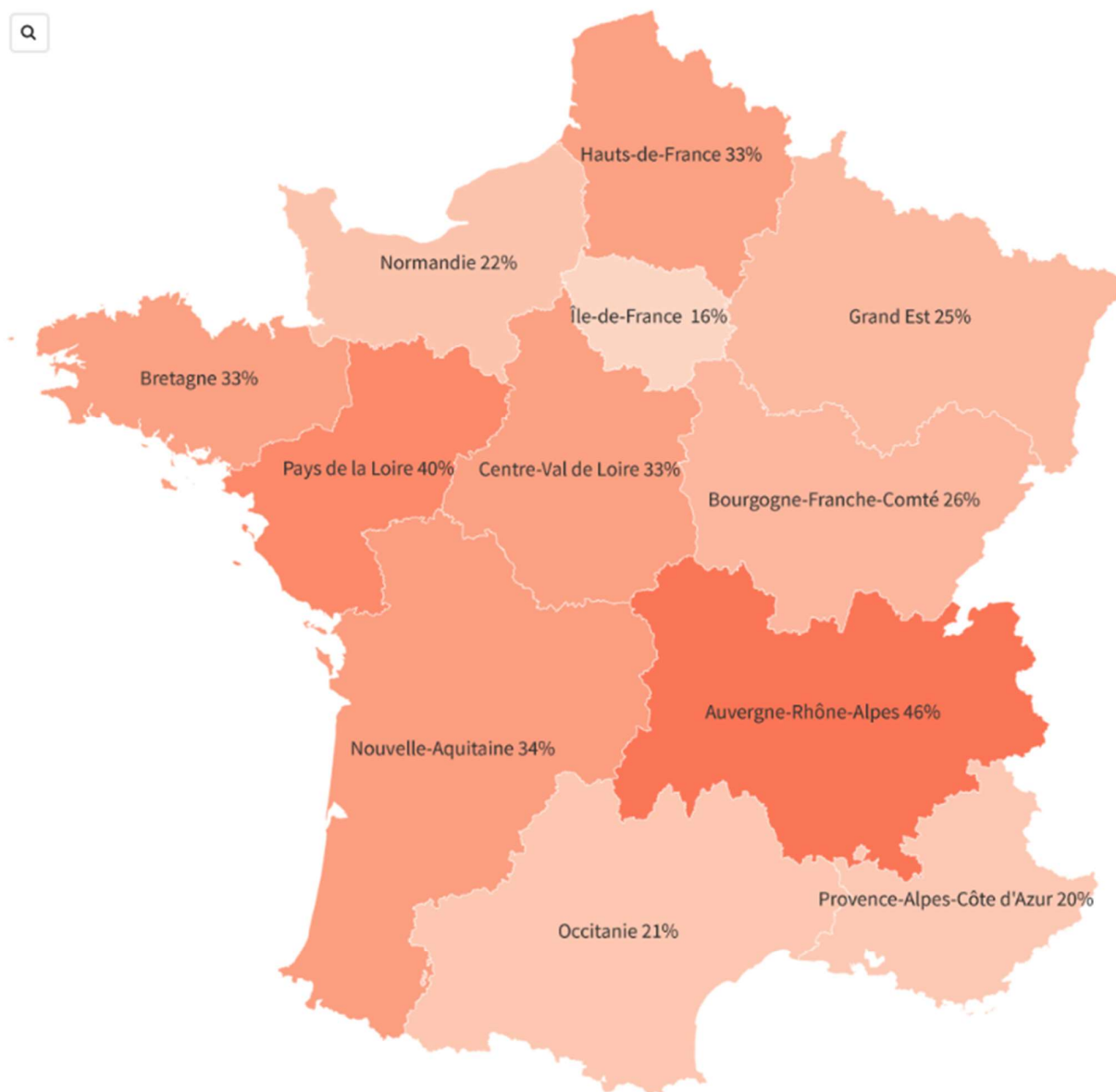
On peut souligner toutefois que l’accès à un ophtalmo de secteur 2 ayant signé un contrat d’accès aux soins (OPTAM) : 48% des patients ont pu y obtenir un rendez-vous en moins d’un mois contre 41% pour le secteur 2 non optam et 36% en secteur 1. En secteur 1, la part des patients obtenant un rendez-vous dans plus de 6 mois est d’ailleurs plus importante qu’en secteur 2, 11% contre 4% pour le secteur 2 Optam et 4% non optam.

IV – Annexes

1) Carte du taux de refus de rdv par région

Taux d'ophtalmologues n'ayant pas accordé de rdv à nos patients

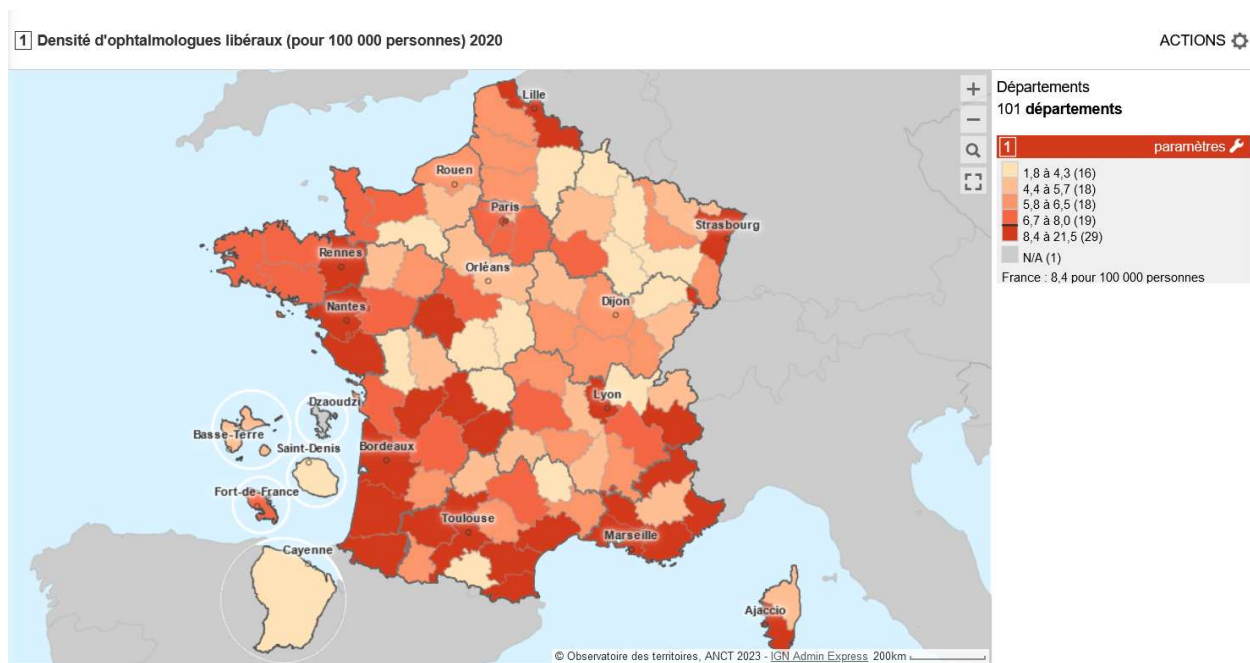
0 100



Source : UFC Que-Choisir

NB : plus le taux de refus est élevé, plus la couleur rouge est prononcée.

2) Carte de la densité d'ophtalmologues libéraux (pour 100 000 personnes)



Nb : plus la densité d'ophtalmologues est élevée, plus la couleur rouge est prononcée.

Source :

https://www.observatoire-des-territoires.gouv.fr/outils/cartographie-interactive/#bbox=-548977,6445500,2000113,1209971&c=indicator&i=offre_sante.dens_nb_opht&s=2020&view=map9