



Ophtalmologie : les délais de rendez-vous en baisse d'une semaine depuis un an

Les délais de RDV pour un rendez-vous chez l'ophtalmologiste ont diminué d'un tiers en 3 ans*

(Étude de l'institut CSA pour le SNOF – 2020, analyse par le Dr Joy Raynaud, géographe spécialiste de l'accès aux soins)

Communiqué de presse du 16/10/2020

Le Docteur Thierry Bour, Président du SNOF, dévoile ce matin les résultats de l'édition 2020 de son étude exclusive sur les délais de rendez-vous en ophtalmologie. Cette enquête, qui s'appuie sur le terrain, mesure les délais selon 2 scénarios pour un nouveau patient : consultation périodique et en cas d'apparition de nouveaux symptômes, via une prise de rendez-vous par téléphone et par internet.

Réalisée en septembre 2020 par l'institut CSA, auprès d'un échantillon représentatif de médecins ophtalmologistes sur l'ensemble de la France métropolitaine, l'enquête dévoile que la moyenne du délai de rendez-vous est en baisse d'une semaine en 2020 par rapport à l'année dernière**. Depuis 2017, les délais de rendez-vous ont ainsi été diminués d'un tiers : des résultats qui mettent en lumière l'impact et l'efficacité des actions mises en place par le SNOF, dans l'objectif « Zéro délai en 2022 ».

Le Dr Thierry Bour déclare : « *Malgré une année singulière à plus d'un titre, les délais de rendez-vous en ophtalmologie sont à nouveau en baisse, poursuivant la dynamique de ces dernières années. On note plus particulièrement une nette amélioration des délais les plus longs, en secteur 1, des rendez-vous pris par internet et des régions les plus en difficultés. C'est la preuve que les mesures qui ont été mises en route sont efficaces, et servent l'intérêt de nos patients : développement rapide du travail aidé depuis 2015, pertinence de l'évolution des décrets des orthoptistes et des opticiens du dernier trimestre 2016, efficacité croissante des protocoles organisationnels, stabilisation de la démographie des ophtalmologistes...* »

Une semaine de délai de rendez-vous en moins chez les ophtalmologistes

La moyenne d'obtention d'un rendez-vous dans le cas d'un contrôle périodique s'est à nouveau améliorée cette année, passant de 68 à 61 jours, soit une semaine de moins par rapport à l'étude SNOF – CSA réalisée au printemps 2019.

Par ailleurs, grâce à l'organisation de la filière et la bonne continuité des soins, le confinement et la pandémie Covid-19 n'ont pas aggravé la situation. Il semble cependant que la pandémie crée une tension pour les RDV nécessitant une prise en charge rapide : le délai d'obtention de rendez-vous en cas d'apparition de symptômes est de 32 jours en moyenne, un chiffre en augmentation de 5 jours par rapport à l'année dernière.

Au global, le délai moyen de rendez-vous tous motifs et toutes méthodes de contact confondus (téléphone ou internet), est réduit : il est de 51 jours, soit 7% de moins qu'en 2019 et 36% inférieur à celui de la Drees*.

Dans le détail, le délai pour un RDV s'est amélioré chez les ophtalmologistes conventionnés secteur 1, grâce notamment au développement du travail aidé* :** les délais médians sont en effet passés de 60 à 45 jours en cas de contrôle périodique. L'écart s'est ainsi considérablement réduit avec le secteur 2, passant de 24 jours d'écart en 2019 à seulement 4 jours en 2020.

A l'échelle du territoire, 8 régions sur 13 voient leurs délais s'améliorer, notamment là où les délais d'attentes étaient les plus longs en 2019, comme la Bretagne (-79 jours), ou encore la Normandie (-45 jours).

L'étude révèle par ailleurs un meilleur taux de transformation des contacts téléphoniques : ainsi, 67% des appels pour solliciter un contrôle périodique ont abouti à un rendez-vous, un résultat supérieur de 3 points à 2019. Les échecs ont quant à eux des motifs divers : en cas de contrôle périodique, le principal motif est le refus de nouveau patient (12%), tandis que les appels concernant l'apparition de nouveaux symptômes sont principalement renvoyés vers les urgences.

Le Docteur Bour commente : « *Cette nouvelle enquête confirme la baisse continue des délais de RDV en ophtalmologie à l'échelle nationale : depuis 2017, ils ont en effet diminué d'un tiers. Les bons résultats de cette année, malgré le contexte Covid-19, montrent que la filière a su s'organiser pour faire face à la crise sanitaire, sans impacter l'accès aux soins des Français.* »

Des RDV en ligne de plus en plus nombreux pour des délais de plus en plus courts

Les délais de RDV pris en ligne se sont eux aussi raccourcis cette année, avec une moyenne de 53 jours, soit 8 jours de moins qu'en 2019. La moyenne des délais par Internet est aussi inférieure de 8 jours à celle des RDV par téléphone.

Globalement, les délais médians de RDV sur Internet en régions sont moins étalés dans le temps, et sont compris entre 21 et 66 jours, contre 26 à 90 jours par téléphone.

Le pourcentage de RDV donnés au-delà de 6 mois continue sa baisse (4%), réduisant ainsi les délais d'attente très longs.

Par ailleurs, la prise de rendez-vous en ligne a connu un véritable essor cette année : en effet, en cas d'appel téléphonique, le patient est plus systématiquement renvoyé sur Internet (30% des appels) qu'en 2019 (10%) : un chiffre qui a triplé en un an, montrant le déploiement rapide du dispositif dans la filière.

Le Dr Bour commente : « *Nous sommes convaincus que la prise de RDV en ligne, que les ophtalmologistes utilisent plus souvent que les autres spécialistes, possède encore un formidable potentiel de développement. Cela représente de nombreux avantages pour le praticien, car il permet à l'ophtalmologiste de structurer sa consultation en fonction des jours, des lieux et des motifs de consultation, tout en diminuant la pression sur son secrétariat. Le bénéficiaire est par ailleurs*

direct : remise en ligne immédiate des RDV annulés, accessibilité permanente et gain de temps ... C'est un dispositif gagnant-gagnant, que nous souhaitons voir encore se démocratiser dans la majorité des cabinets dans les années à venir. ».

Améliorer la couverture territoriale et le maillage territorial

Pour poursuivre cette dynamique et aller plus loin dans l'objectif de « Zéro délai en 2022 », le SNOF insiste sur la nécessité **d'accroître la démographie des ophtalmologistes**, comme cela est conseillé par le rapport IGAS-IGAESR, pour améliorer la couverture territoriale et assurer le renouvellement des générations – alors que la France est désormais sous la moyenne européenne.

Pour ce faire, le SNOF demande **l'ouverture d'au moins 200 postes d'internes par an dans les 10 prochaines années et le développement des stages d'internes en libéral** (phases 2 et 3). Ces mesures paraissent particulièrement prioritaires dans les régions déficitaires, où l'on trouve moins de 8 ophtalmologistes pour 100 000 habitants, pour assurer un meilleur accès aux soins.

En complément, le SNOF définit quatre priorités pour les années à venir :

- **Poursuivre le développement de l'équipe de soins autour de l'ophtalmologiste, via notamment le travail aidé et le financement de nouveaux protocoles avec les orthoptistes**, qui ont déjà fait leurs preuves et permis la prise en charge de 3,1 millions de patients supplémentaires en 4 ans, pour un nombre d'ophtalmologistes équivalent***.
- **Développer les cabinets secondaires pour un meilleur maillage territorial**, en y associant la télémédecine et les orthoptistes. Nous demandons la finalisation le plus vite possible du **zonage des zones pénuriques en ophtalmologie**, afin de débloquer les contrats d'aides à l'installation de nouveaux cabinets dans ces zones.
- **Renforcer la création de plages de RDV à délais courts**, notamment grâce aux logiciels en ligne.
- **Améliorer le renouvellement des équipements optiques chez l'opticien**, sous réserve d'un vrai échange d'information en retour, notamment au travers d'outils numériques comme l'e-prescription.

« Le travail au long cours engagé par le SNOF porte ses fruits : les délais d'attente sont en baisse sur le territoire pour la 3^e année consécutive. C'est une bonne nouvelle pour la santé visuelle des Français. Il reste toutefois du chemin à faire, que nous ne pouvons accomplir sans l'appui des pouvoirs publics : nous sommes persuadés que la montée en charge progressive des mesures mises en route ces dernières années, associées à leur renforcement dans les zones sous-dotées, permettront de réduire encore davantage ces délais de RDV. Nous nous félicitons des mesures annoncées dans le rapport IGAS rendu en septembre, visant à soutenir la démographie médicale et à développer le travail en équipe au sein des cabinets. Mais d'autres recommandations du rapport nous ont laissés perplexes : nous demandons aux pouvoirs publics de concentrer ses efforts sur l'amplification du plan mis en place par le SNOF, qui a su démontrer une nouvelle fois son efficacité cette année, de plus dans un contexte sanitaire difficile. », conclut Thierry Bour.

La présentation est disponible en cliquant [ici](#)

Méthodologie

Enquête par téléphone

Échantillon de **2 837 ophtalmologistes exerçant en dehors des hôpitaux** soit près de 60% de l'effectif total en France contactés par téléphone par l'**institut de sondage CSA** du 16 au 26 septembre (appels mystères).

Création de deux scénarios avec un délai de prise en charge différent :

- **Scénario 1** : Nouveau patient demandant un RDV pour un contrôle périodique de la vue (n = 1 453)

- **Scénario 2** : Nouveau patient présentant de nouveaux symptômes (points noirs, filaments) nécessitant une consultation rapprochée, sans être une véritable urgence (n = 1 384)

Enquête en ligne

L'institut CSA a testé la possibilité de prendre des rendez-vous en ligne pour chacun des 4 585 ophtalmologistes du listing.

Recherche de rendez-vous sans critère d'urgence :

- Offre spontanée apparaissant sur le site
- ou après sélection rubrique « nouveau patient » ou « consultation d'ophtalmologie ».

La recherche s'est effectuée sur un moteur de recherche en indiquant le nom et l'adresse du médecin.

Parmi les sites de rendez-vous en ligne, Doctolib était le plus fréquent.

Les résultats ont été analysés par Mme Joy Raynaud, docteur en géographie.

**Etude de la Drees 2018 : terrain de juin 2016 à mai 2017 – enquête IFOP-GPV de 2017*

***Etude SNOF / CSA, disponible ici*

**** Etude SNOF sur le travail aidé dans la filière visuelle, 2019*

A propos du SNOF :

Créé en 1906, le SNOF a pour but « d'étudier et de préparer en collaboration avec les pouvoirs publics et les autorités compétentes l'application des mesures générales de protection de la santé publique pouvant se rapporter à l'exercice de l'ophtalmologie ». Avec ses 2 800 adhérents, il regroupe près des 2/3 des ophtalmologistes de France et obtient ainsi le taux de syndicalisation le plus élevé des syndicats français.

Il constitue l'interface entre les ophtalmologistes, avec leurs priorités de médecins, l'intérêt de leurs patients, leur volonté de garantir un accès à des soins de qualité et les pouvoirs publics.

Le SNOF propose des schémas éprouvés de délégation de tâches, de collaboration accrue avec les orthoptistes et les opticiens, pour un exercice médical adapté aux ophtalmologistes d'aujourd'hui et de demain, tout en préservant la santé des patients.

www.SNOF.org

[@snof_org](https://twitter.com/snof_org)

Contacts presse :

Ariane Gateau – 01 58 65 10 72 / agateau@hopscotch.fr

Alice Augeraud – 01 58 65 00 54 / aaugeraud@hopscotch.fr