



L'Observatoire sociétal Viavoice - FHP - France Info - *L'Express*

Deuxième vague

Décembre 2018

Sous embargo jusqu'au 12 décembre à 6 heures

Viavoice Paris
Études Conseil Stratégie
9 rue Huysmans, 75 006 Paris
+ 33 (0)1 40 54 13 90
www.institut-viavoice.com
François Miquet-Marty,
Sarah Pinard

Sommaire

Modalités de réalisation	2
Synthèse des enseignements	3
Confiances en France	5
Confiance envers l'autre	6
Confiances comparées	7
Professionnels de santé : les raisons de la confiance	8
Établissements de santé : raisons de la confiance	9
Établissements de santé et engagements	10
Fonctionnements des établissements de santé et du système de soins	11
Dysfonctionnements perçus au sein des établissements de santé	12
Nature des dysfonctionnements perçus au sein des établissements de santé	13
Évolution des dysfonctionnements au sein des établissements de santé	14
Dysfonctionnements perçus au sein du système de soins	15
Nature des dysfonctionnements perçus au sein du système de soins	16
Evolution des dysfonctionnements au sein du système de soins	17
Les métiers de la santé dans la vie quotidienne	18
Accès géographique aux professionnels de santé	19
Distance et prise en charge	20
Sentiment d'examens ou de soins superflus	21
Sentiment d'examens ou de soins inaccomplis	22
Urgences hospitalières : recours inopportuns	23
Urgences hospitalières : services privés	24
Urgences privées et publiques : coûts perçus	25
Considération accordée aux professionnels de santé	26
Considération accordée aux patients	27
Accès à des informations de qualité	28

Étude d'opinion réalisée par Viavoice pour la Fédération de l'hospitalisation privée (FHP), en ligne, du 16 au 22 octobre 2017, auprès d'un échantillon de 1 019 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité est assurée par la méthode des quotas appliquée aux critères suivants : sexe, âge, profession, région et catégorie d'agglomération.

Synthèse des enseignements

Les Français, entre conscience des difficultés du système, et confiance aux établissements et professionnels de santé

Les Français ont une conscience très aigüe des difficultés du système de soins, puisque les deux-tiers considèrent que celui-ci est victime de « dysfonctionnements majeurs ». La nature de ces dysfonctionnements concerne d'abord le manque de moyens financiers dévolus tant au système de santé qu'aux établissements, qui se traduit par des conséquences préjudiciables pour les professionnels de soins : pénurie, épuisement...

En conséquence, un tiers des Français dit ressentir des difficultés à se soigner correctement, particulièrement en matière d'accès aux soins, tant géographique que financier. Par ailleurs, plus d'un tiers des Français a le sentiment qu'un soin nécessaire ne lui a pas été prodigué, ou qu'un examen ou un soin inutile lui a été prescrit.

Cette lucidité des Français sur le manque de moyens consacrés à la santé, mais aussi sur les marges d'amélioration du système (pertinence), s'accompagne en revanche d'une grande confiance - en augmentation par rapport à l'édition 2017 - envers les établissements de santé, tant publics (80%) que privés (78%) et les professionnels de santé (88%). Une fois encore, les considérations statutaires public-privé importent peu.

Dans ce contexte, le manque d'information constaté sur les urgences privées (67% des Français n'en ont jamais entendu parler) est significatif. Cela confirme la nécessité de mieux faire connaître toute l'offre de soins en matière d'urgences, publiques comme privées, qui exercent toutes deux sans dépassement d'honoraires.

L'attachement et la confiance manifestés par les Français à l'égard des établissements et des professionnels de santé traduisent plus largement l'idée que, face aux difficultés rencontrées par le système de santé, les acteurs sont les mieux placés pour pouvoir contribuer à son amélioration. ■

1. Les acteurs de l'intérêt général... épargnés par la crise de confiance généralisée

Globalement l'indice de confiance en France n'est pas très élevé. Seul moins d'un Français sur deux (43 %) fait spontanément confiance à quelqu'un. On constate une forte disparité en fonction des générations : Près des trois quarts (67 %) des plus jeunes de 18 à 34 ans ne font pas confiance aux personnes rencontrées la première fois. Les personnes plus âgées (65 ans et plus) sont la seule classe d'âge à répondre majoritairement de façon positive à cette question : elles sont 58 % à faire confiance à une personne rencontrée pour la première fois. Ces chiffres sont révélateurs d'un climat général de confiance plutôt dégradé dans notre pays.

Dans ce contexte qui n'épargne pas grand monde, on constate toutefois l'augmentation globale de la confiance envers les acteurs garants de l'intérêt général. Le clivage de la confiance ne se produit pas entre acteurs privés ou publics, mais entre ceux jugés garants de l'intérêt général et ceux considérés comme dépositaire d'intérêts particuliers. Une fois de plus, notre étude d'opinion confirme cette tendance.

2. Les acteurs de santé de tous statuts, au premier rang de la confiance, et attendus sur les sujets de société

Parmi le quintet gagnant, on trouve les acteurs de proximité que sont les professionnels de santé (88 %), les établissements d'hospitalisation publics (80 %) et privés (78 %), l'armée (79 %), la police (76 %) et la gendarmerie (80 %). Les considérations statutaires importent peu aux Français : publics ou privés, les établissements de santé jouissent d'un large capital de confiance (en augmentation par rapport à 2017 : plus 4 points de confiance pour les hôpitaux publics, plus 8 points de confiance pour les cliniques et hôpitaux privés). On peut y voir une aspiration forte tant au soin qu'à la protection.

Que cela soit pour les professionnels ou les établissements de santé, l'indice général de confiance augmente (cf. données de l'édition 2017). Concernant les professionnels de santé, les Français considèrent en priorité que ces derniers ont de solides formations (46 %), qu'ils se consacrent au bien-être des gens (42 %) et qu'ils sont à l'écoute des patients (40 %). Concernant les établissements de santé, les Français considèrent en priorité que ces derniers ont des professionnels de qualité, compétents et bien formés (62 %), qu'ils sont dotés des bons équipements médicaux (53 %) et qu'ils prodiguent les bons soins (33%).

Globalement, ces attentes des Français autour de la notion d'intérêt général rejaille sur leur conception du rôle des acteurs de santé. En effet, ils considèrent par exemple que les établissements de santé sont légitimes à prendre en compte des sujets comme la prévention (83 %), le repérage et la prise en charge des violences intrafamiliales (72 %), ou encore la contribution à la santé au travail et au bien-être des professionnels de santé (80 %) ... Finalement, comme dans n'importe quelle entreprise, les établissements de santé ont un rôle à jouer sur les problématiques sociétales, étroitement corrélées aux enjeux de santé.

3. Les Français, très conscients des difficultés du système et des établissements de santé autour du manque de moyens, et préoccupés par l'accès aux soins

En dépit d'un indice de confiance élevé, 67 % des Français estiment que le système de soins connaît des dysfonctionnements majeurs. Les causes les plus citées ? Une pénurie de personnel soignant (71 %), ainsi qu'un manque de moyens financiers (53 %). Mais ils expriment aussi une crainte : près d'un tiers d'entre eux dit avoir des difficultés à se soigner, soit à cause de difficultés d'accès géographique aux soins (40 %) soit à cause de difficultés financières d'accès aux soins (27 %). 72 % considèrent que ces dysfonctionnements sont plus nombreux. Il y a donc bien une inquiétude dans notre pays sur l'avenir du système de santé, fondé sur l'absence de moyens d'une part, et sur l'accès aux soins d'autre part.

Même constat pour les établissements de santé : 64 % des Français estiment que ces derniers connaissent des dysfonctionnements. Ils les expliquent en priorité par l'épuisement professionnel du personnel soignant (74 %) et par un manque de moyens financiers (69 %). Une majorité de Français (73 %) estime que ces dysfonctionnements sont plus nombreux... et seulement 4 % d'entre eux estiment qu'ils sont moins nombreux. Un sentiment qui rejait sans doute sur les relations entre patients et personnels soignants. Ainsi, près d'un Français sur deux (48 %) estime que les patients, au fil des années, ont de moins en moins de considération envers les professionnels de santé.

Que cela soit pour les établissements de santé ou le système de soins, ce sont clairement les ruraux qui se sentent le plus pénalisés. Ce sont en majorité les habitants des zones rurales (71 % et 76 %) qui pointent les difficultés des établissements de santé et du système (61% et 60 % pour les habitants de l'agglomération parisienne).

4. De vrais enjeux d'accès aux soins... et de pertinence des actes prodigués

Si 72 % des Français considèrent comme étant facile d'accéder aux professionnels de santé, un tiers d'entre eux (26 %) éprouve des difficultés. La encore, ce sont sans surprise les habitants des zones rurales (49 % contre 14 % pour l'agglomération parisienne) qui pâtissent d'un accès géographique plus difficile aux professionnels de santé.

En revanche, 75 % des Français préfèrent avoir recours à un médecin généraliste à moins de 15 minutes de chez eux, plutôt qu'à un centre de santé plus éloigné mais offrant une prise en charge complète. Cela traduit à la fois l'attachement légitime des Français à leur médecin, et l'importance, au regard de l'objectif de la fin de l'exercice isolé à l'horizon 2022, de sensibiliser à des nouvelles formes de proximité et d'exercice médical.

Sur le sujet de la pertinence des actes prodigués, 31 % des Français estiment avoir déjà effectué un examen de santé ou un soin inutile (66 % pensent le contraire). Et si 59 % des Français estiment que l'ensemble des examens ou des soins nécessaires leur a été réalisés dans une situation de soin donnée, un tiers d'entre eux (38 %) ont le sentiment que cela n'a pas été le cas. Ces données sont édifiantes sur le ressenti des patients en matière de pertinence des soins et des actes qui leur ont été prodigués.

5. Les urgences, un enjeu d'information et de reconnaissance pour la santé privée

Enfin, concernant leur consommation de soins, notamment de soins urgents, les Français s'estiment responsables : 82 % d'entre eux considèrent qu'ils n'ont pas eu recours aux urgences hospitalières pour un problème de santé qui ne relevait pas des urgences. 15 % y ont eu déjà recours alors que ce n'était pas nécessaire, les jeunes en priorité (17 %) plus que les personnes âgées (7 % pour les 65 ans et plus).

Une des solutions pour répondre à l'engorgement des urgences pourrait être le recours aux services d'urgence privés. Toutefois 67 % des Français n'en ont jamais entendu parler, et 58 % pensent qu'ils sont plus chers que les services d'urgence publics (3 % estiment qu'ils sont moins chers).

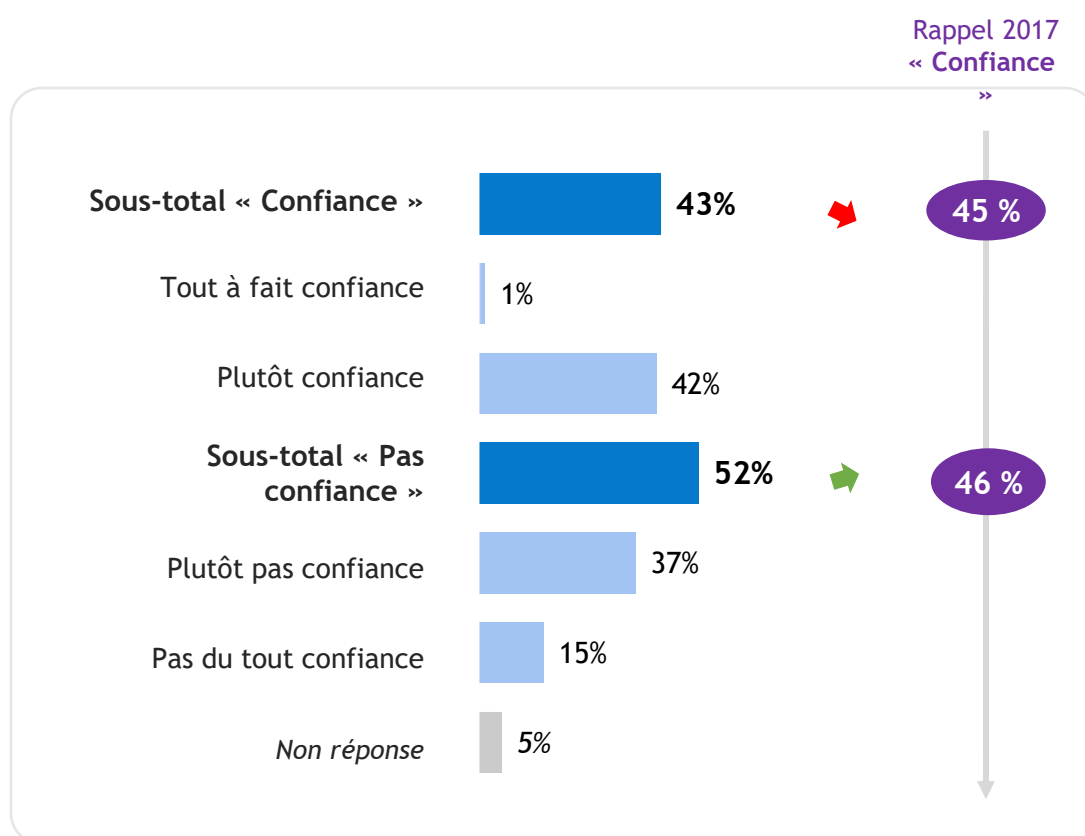
Un système dont les dysfonctionnements sont identifiés, mais des établissements et des professionnels qui bénéficient d'une confiance intacte, voire en progression : cette ambivalence, pour frappante qu'elle soit, offre une opportunité inédite pour l'avenir, laquelle consiste à ériger les acteurs de santé en fer de lance de la mutation d'un système, indispensable pour les années qui viennent dans l'intérêt de tous.



Volet 1 : confiances en France (questions barométriques)

Confiance envers l'autre

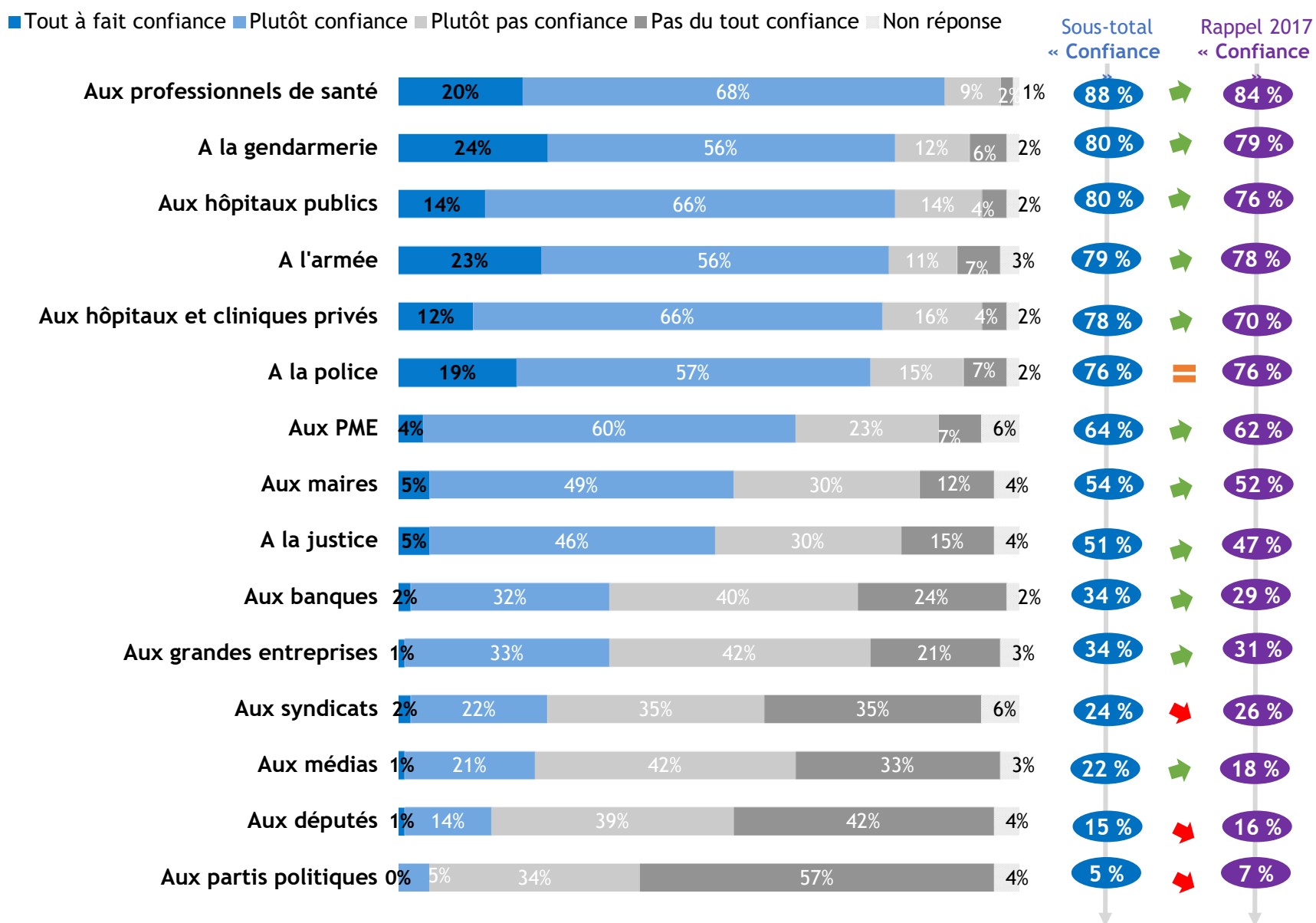
1. De manière générale, lorsque vous rencontrez quelqu'un que vous ne connaissez pas, pour la première fois, lui faites-vous...



Les plus jeunes (18-34 ans) font nettement moins confiance (à 67 %) que les plus âgées (65 ans et plus). Ces derniers sont les seuls à répondre majoritairement positivement à cette question (58 %).

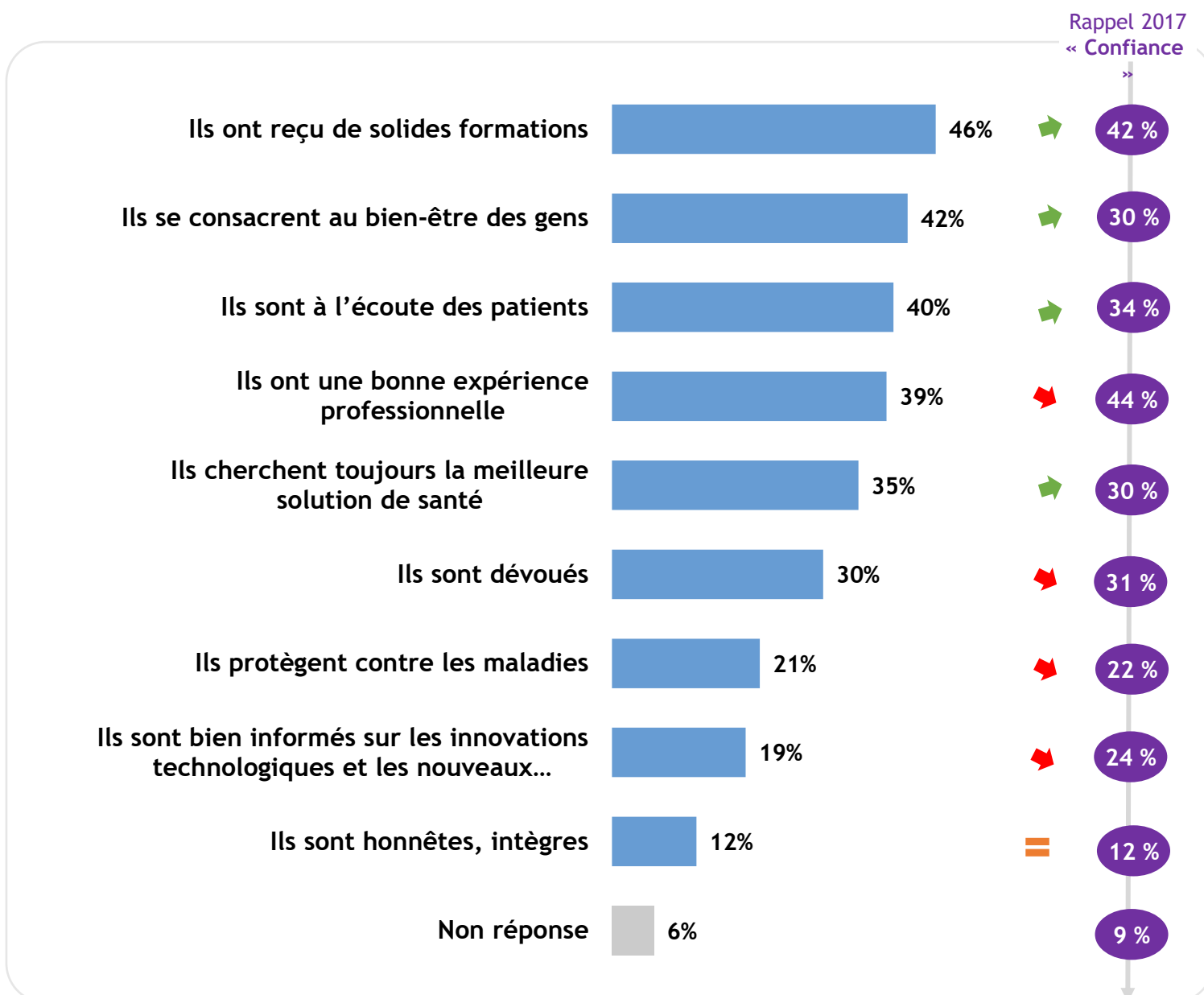
Confiances comparées

2. De manière générale, faites-vous tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt pas confiance ou pas du tout confiance...



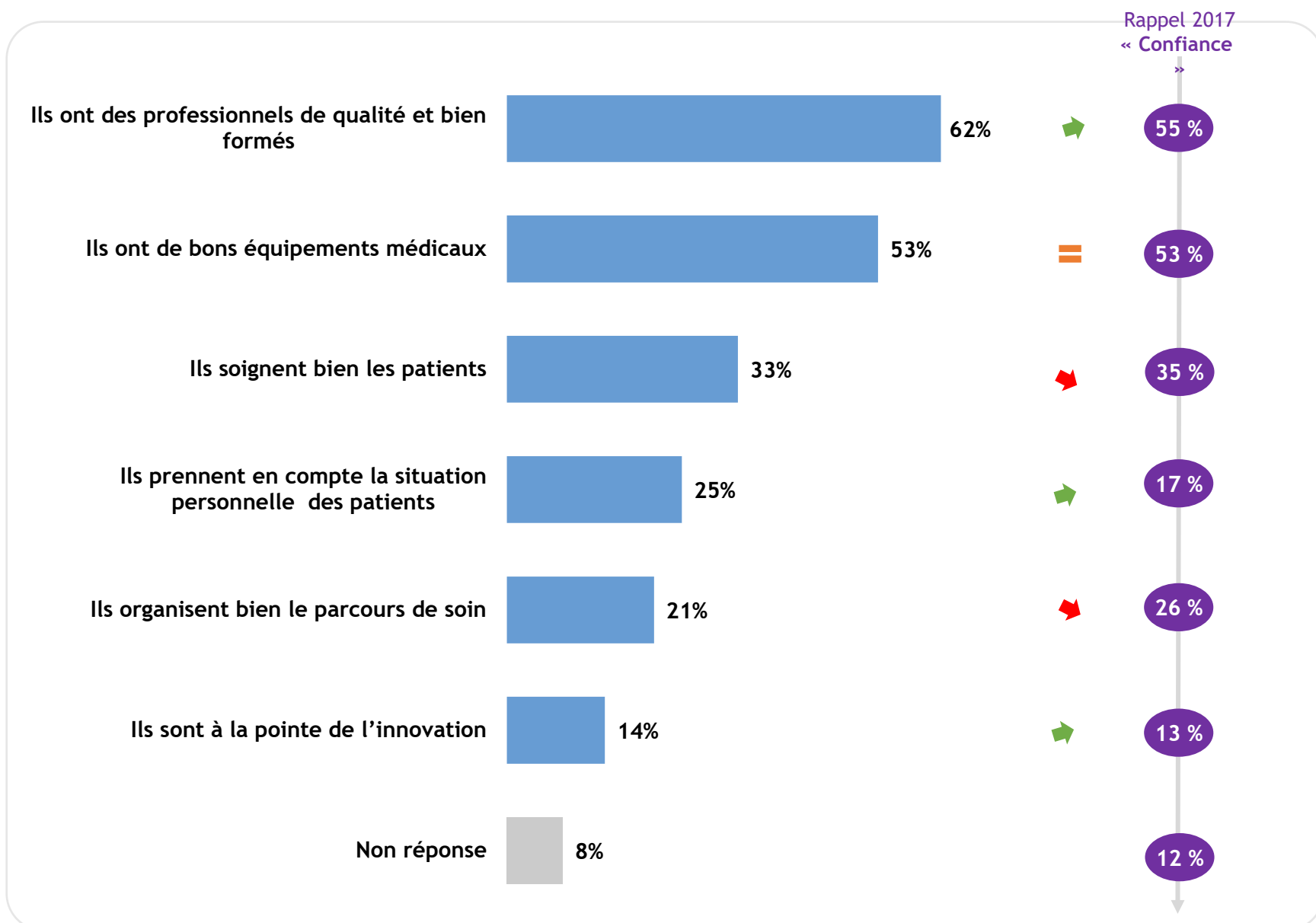
Professionnels de santé : les raisons de la confiance

3. Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous faites confiance aux professionnels de santé ?
Quatre réponses possibles



Établissements de santé : raisons de la confiance

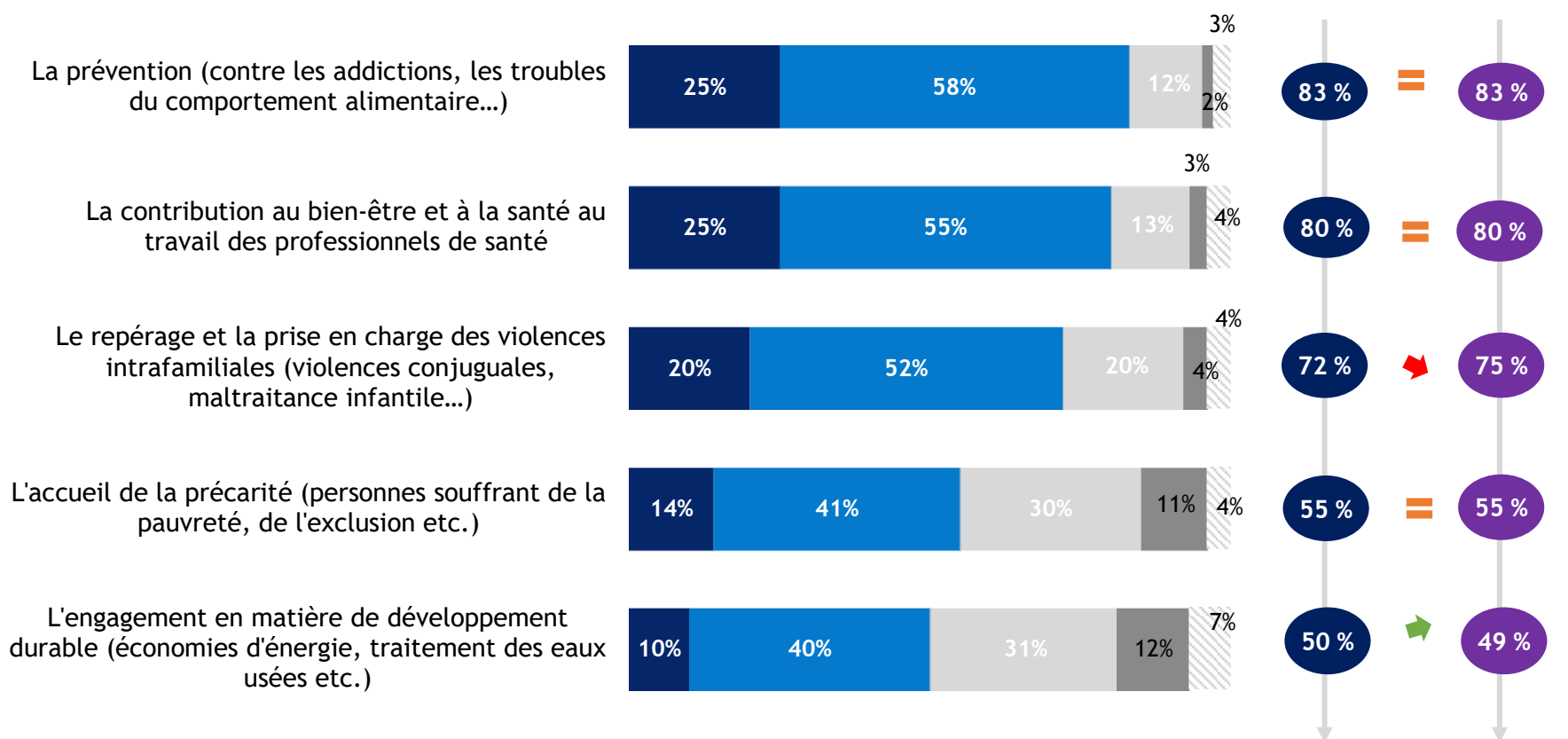
4. Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous faites confiance aux établissements de santé ?
Trois réponses possibles



Établissements de santé et engagements

5. Selon vous, les établissements de santé sont-ils légitimes à prendre en charge...

■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ Non réponse

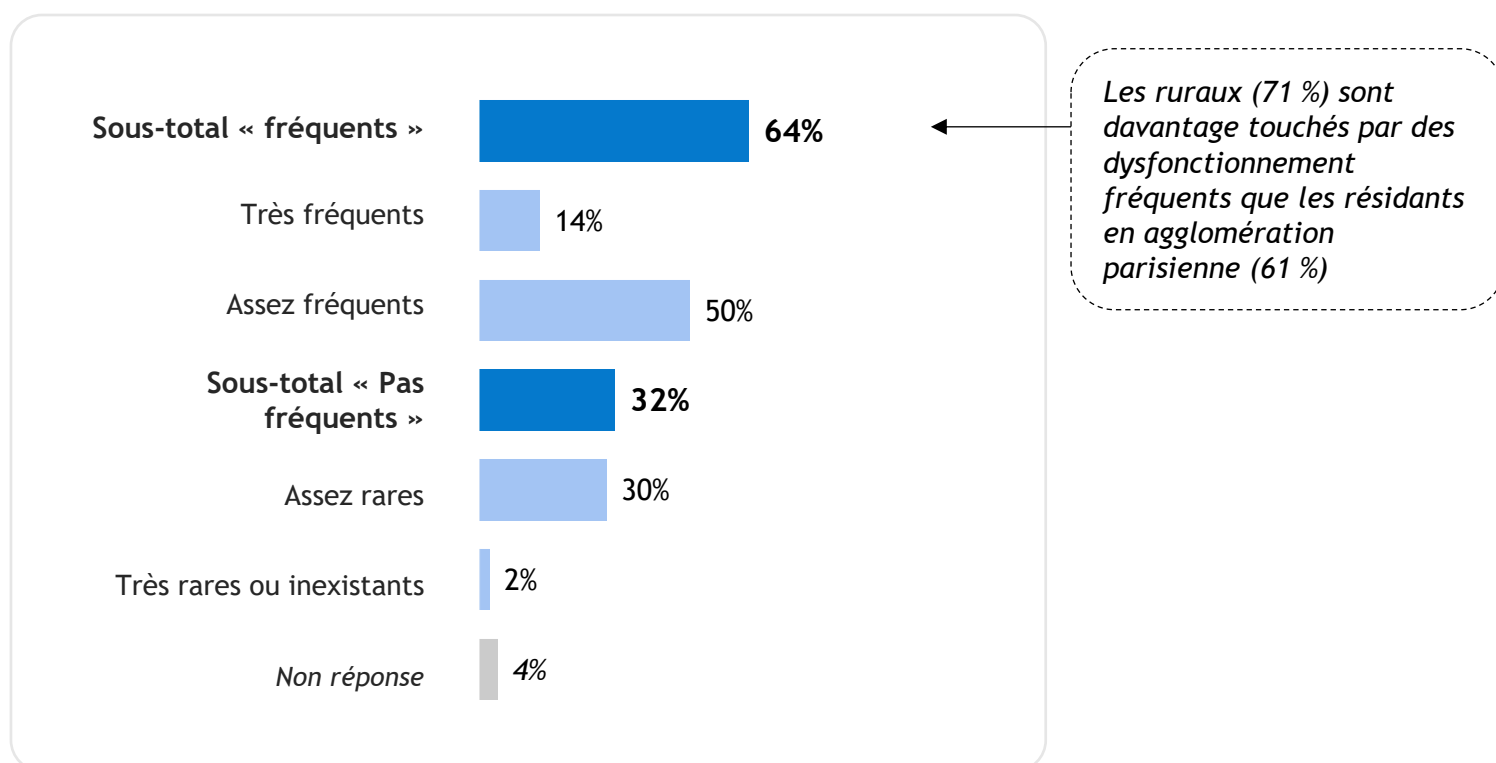




Volet 2 : fonctionnements des établissements de santé et du système de soins

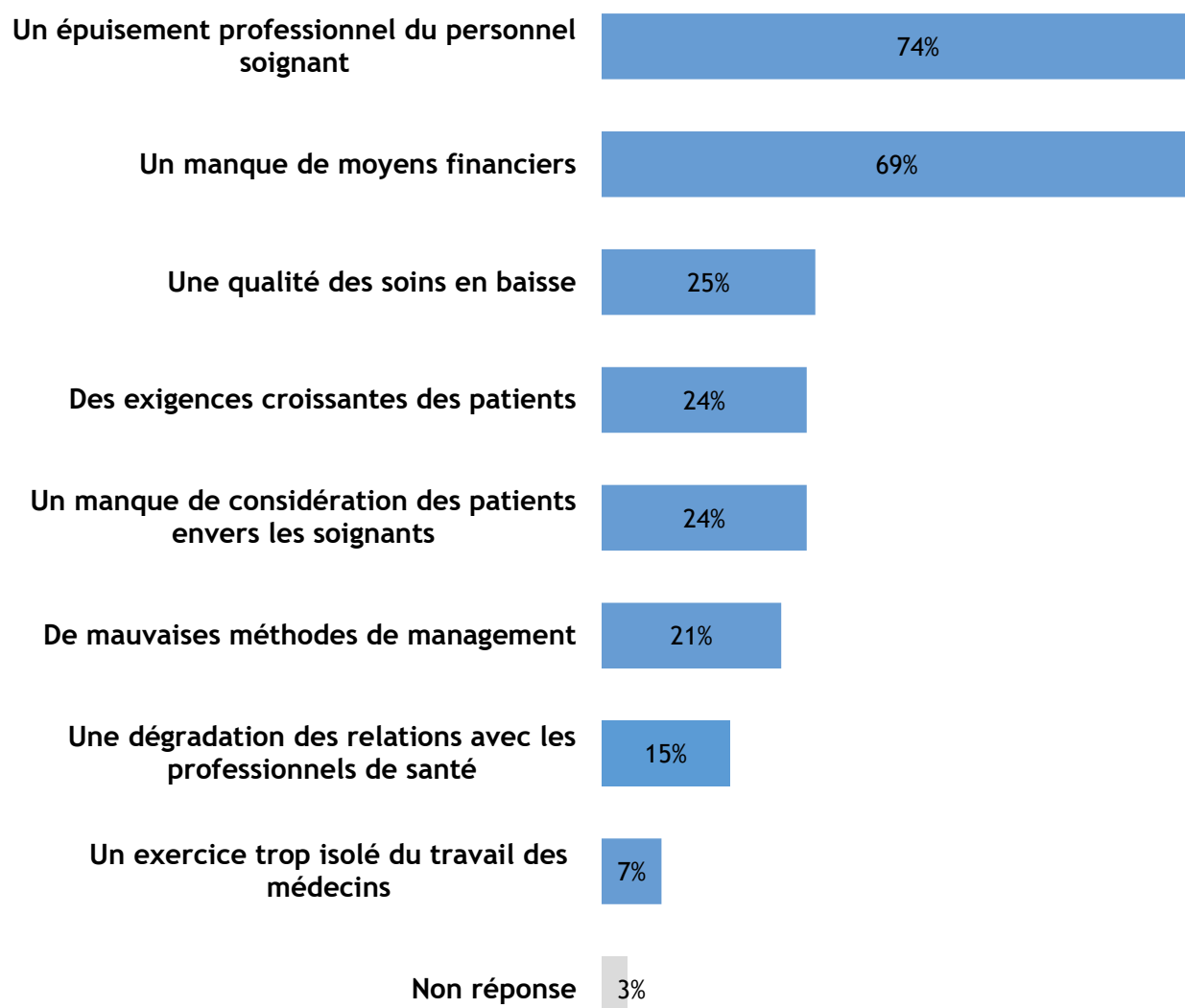
Dysfonctionnements perçus au sein des établissements de santé

6. Selon vous, de manière générale, les établissements de santé (hôpitaux publics ou privés) connaissent-ils des dysfonctionnements majeurs...



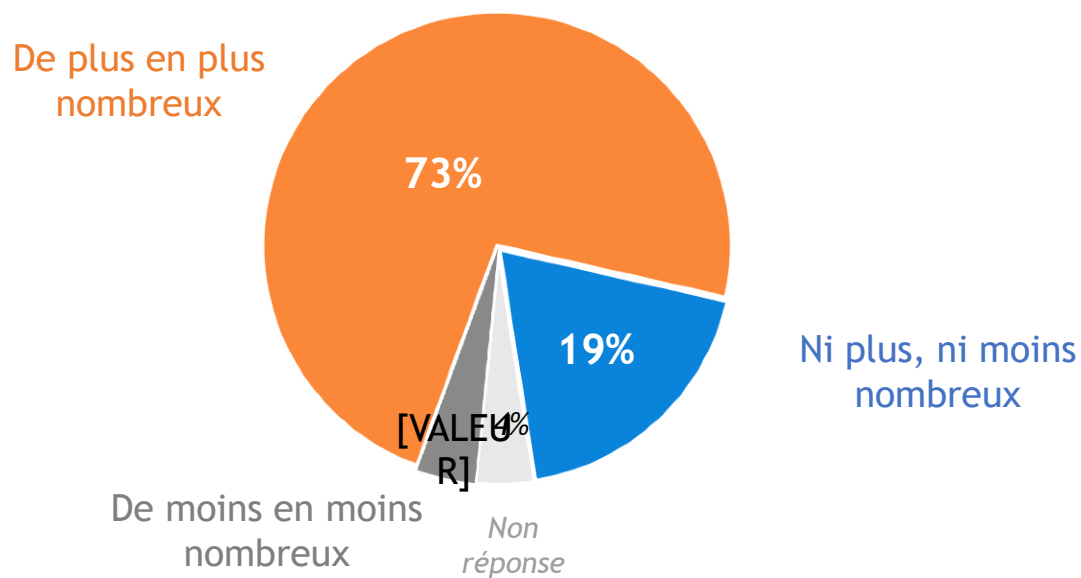
Nature des dysfonctionnements perçus au sein des établissements de santé

7. Selon vous, de manière générale, quels sont les principaux dysfonctionnements au sein des établissements de santé ?
(Trois réponses possibles)



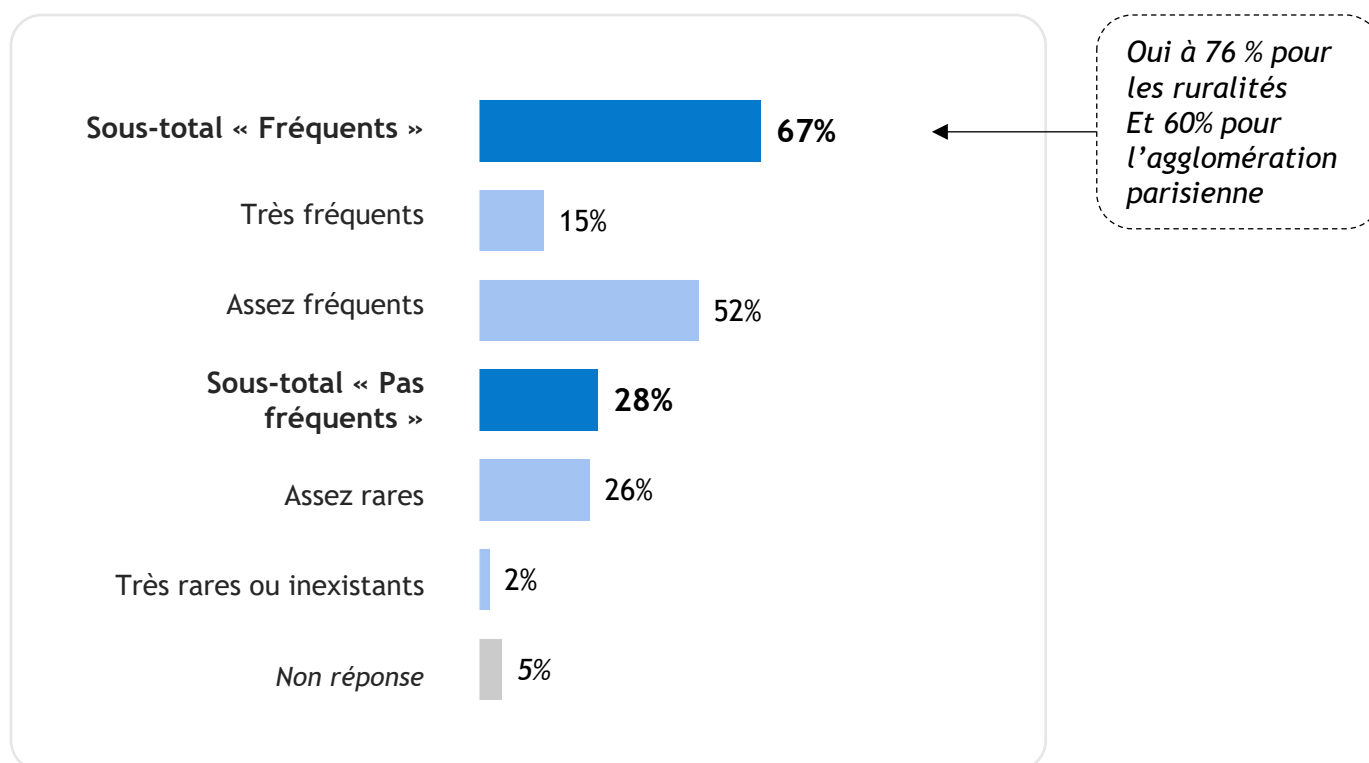
Évolution des dysfonctionnements au sein des établissements de santé

8. Selon vous, depuis ces dernières années, ces dysfonctionnements au sein des établissements de santé sont-ils...



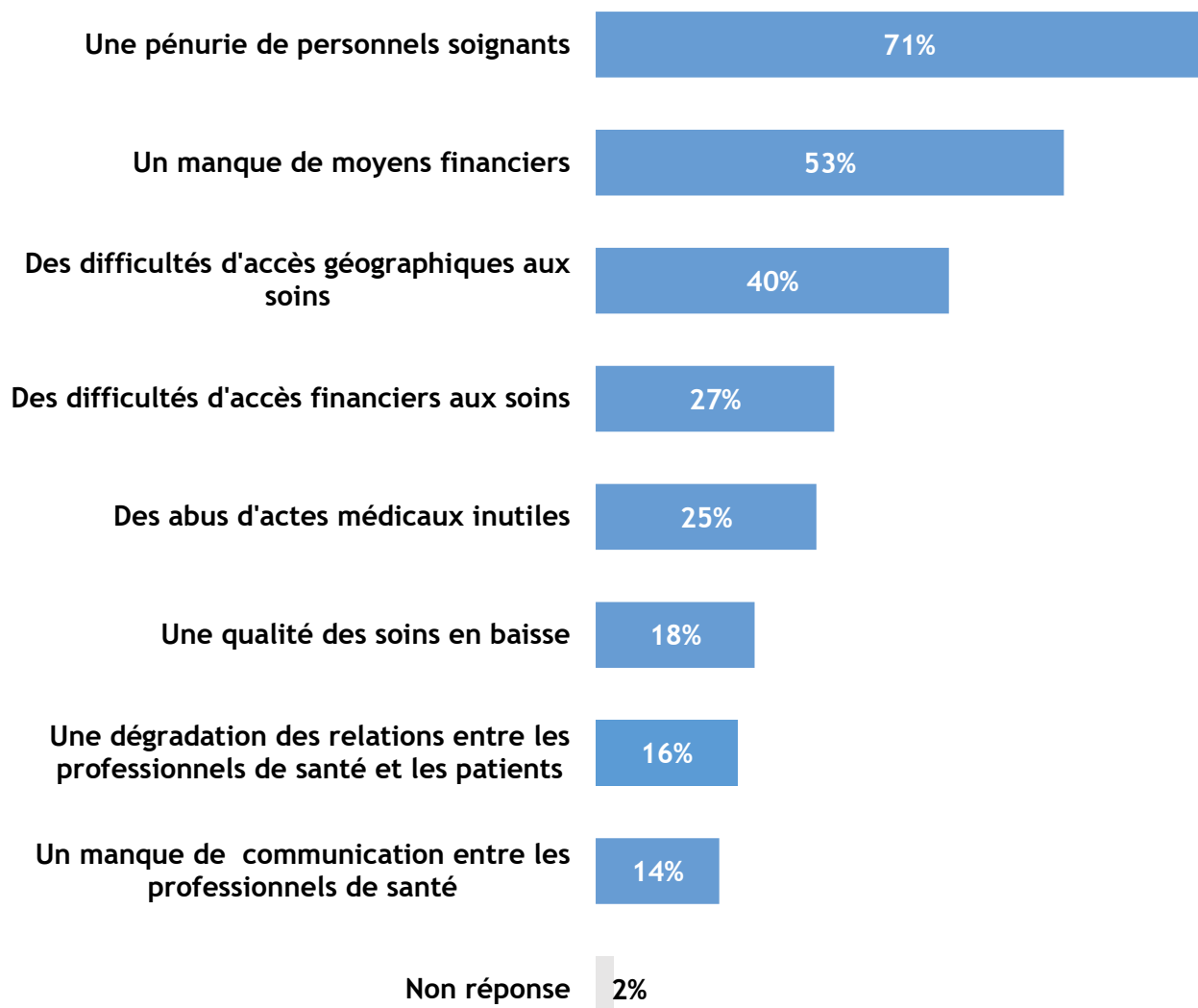
Dysfonctionnements perçus au sein du système de soins

9. Selon vous, de manière générale, le système de soins en France connaît-il des dysfonctionnements majeurs...



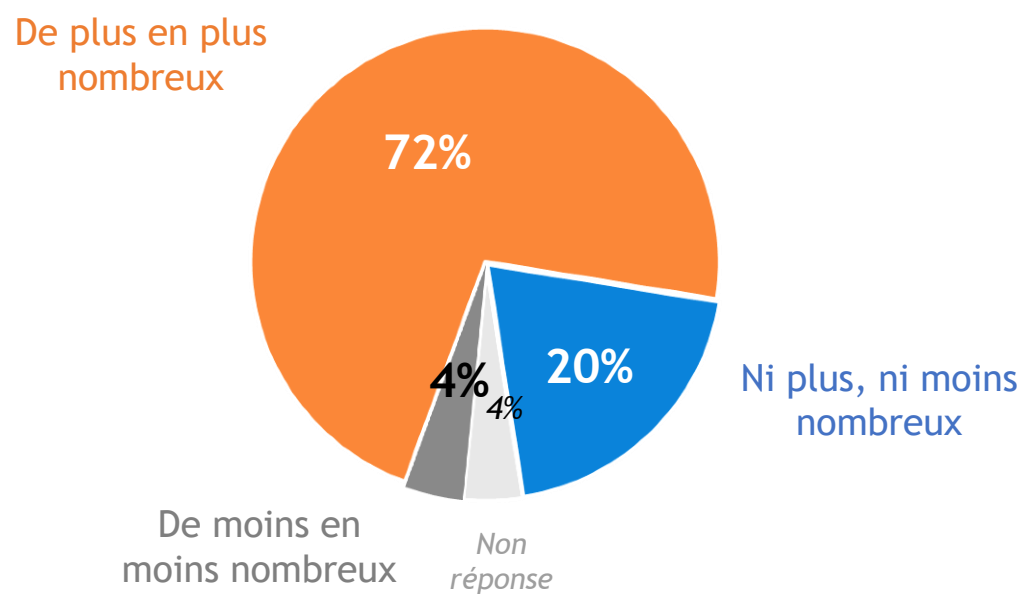
Nature des dysfonctionnements perçus au sein du système de soins

10. Selon vous, de manière générale, quels sont les principaux dysfonctionnements au sein du système de soins en France ?
(Trois réponses possibles)



Evolution des dysfonctionnements au sein du système de soins

11. Selon vous, depuis ces dernières années, ces dysfonctionnements au sein du système de soins sont-ils...

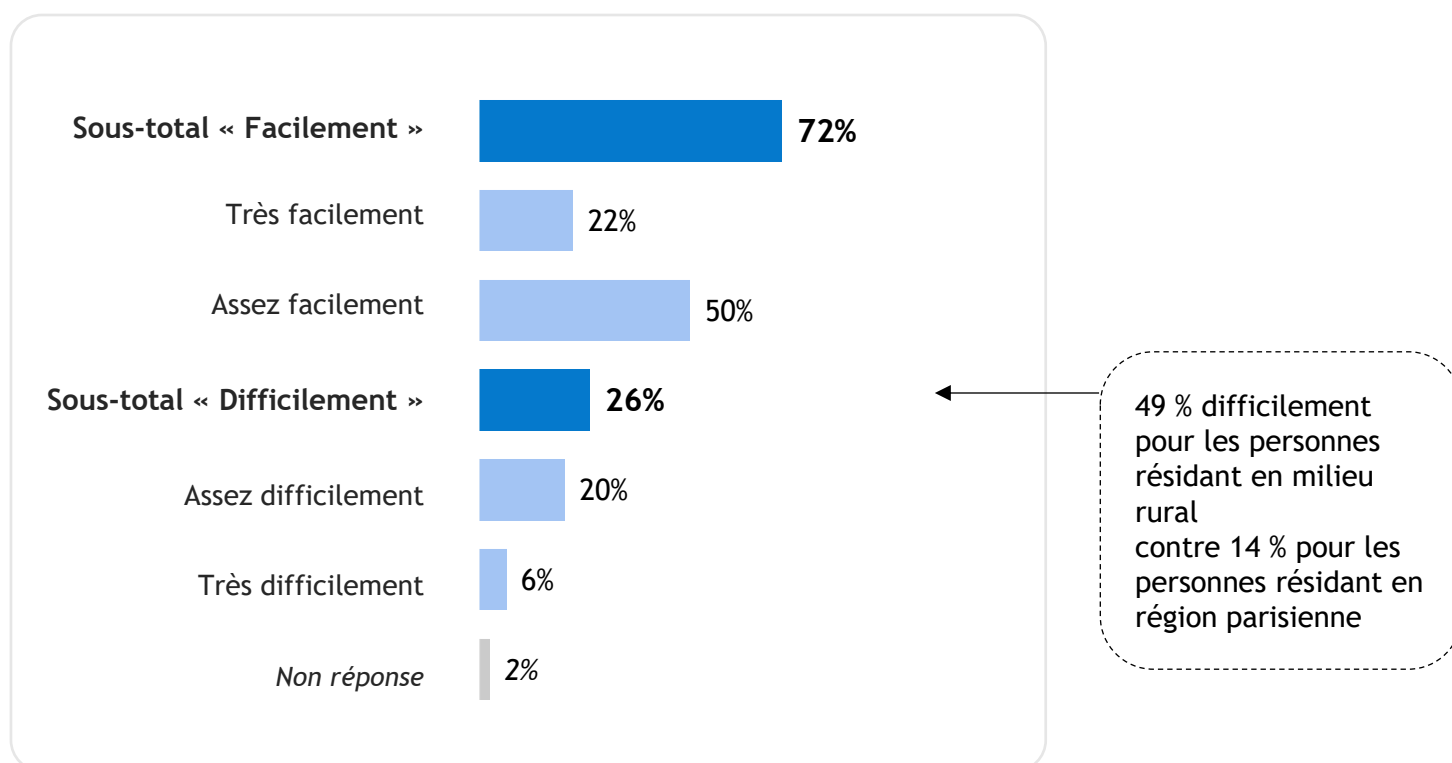




Volet 3 : les métiers de la santé dans la vie quotidienne

Accès géographique aux professionnels de santé

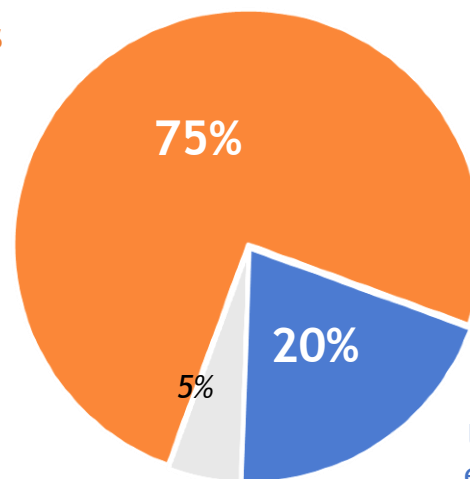
12. De manière générale, là où vous habitez, avez-vous très facilement, assez facilement, assez difficilement ou très difficilement accès aux professionnels de santé dont vous avez besoin (en termes de distance ou de temps de trajet) ?



Distance et prise en charge

13. Et de manière générale préférez-vous avoir....

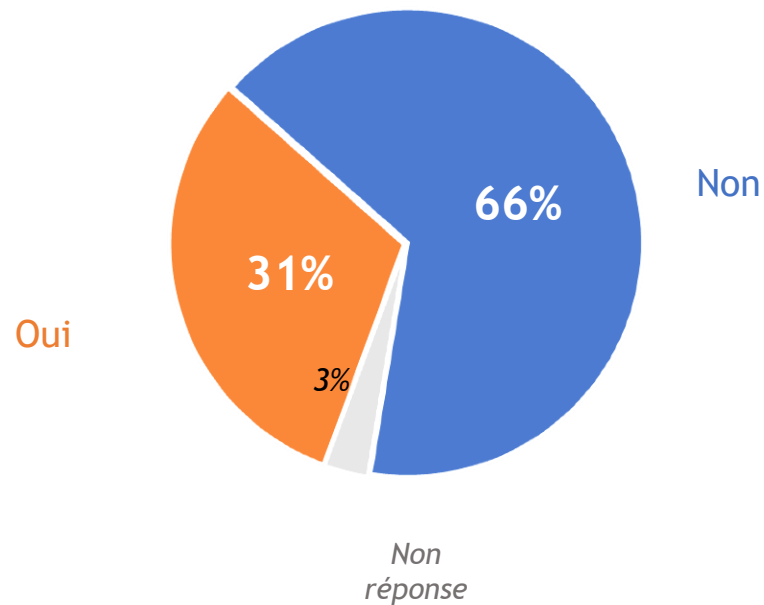
Un médecin
généraliste à moins
de 15 minutes de
chez vous



Un centre de soins plus
éloigné (30-45 minutes)
mais offrant une prise en
charge complète (examens,
soins)

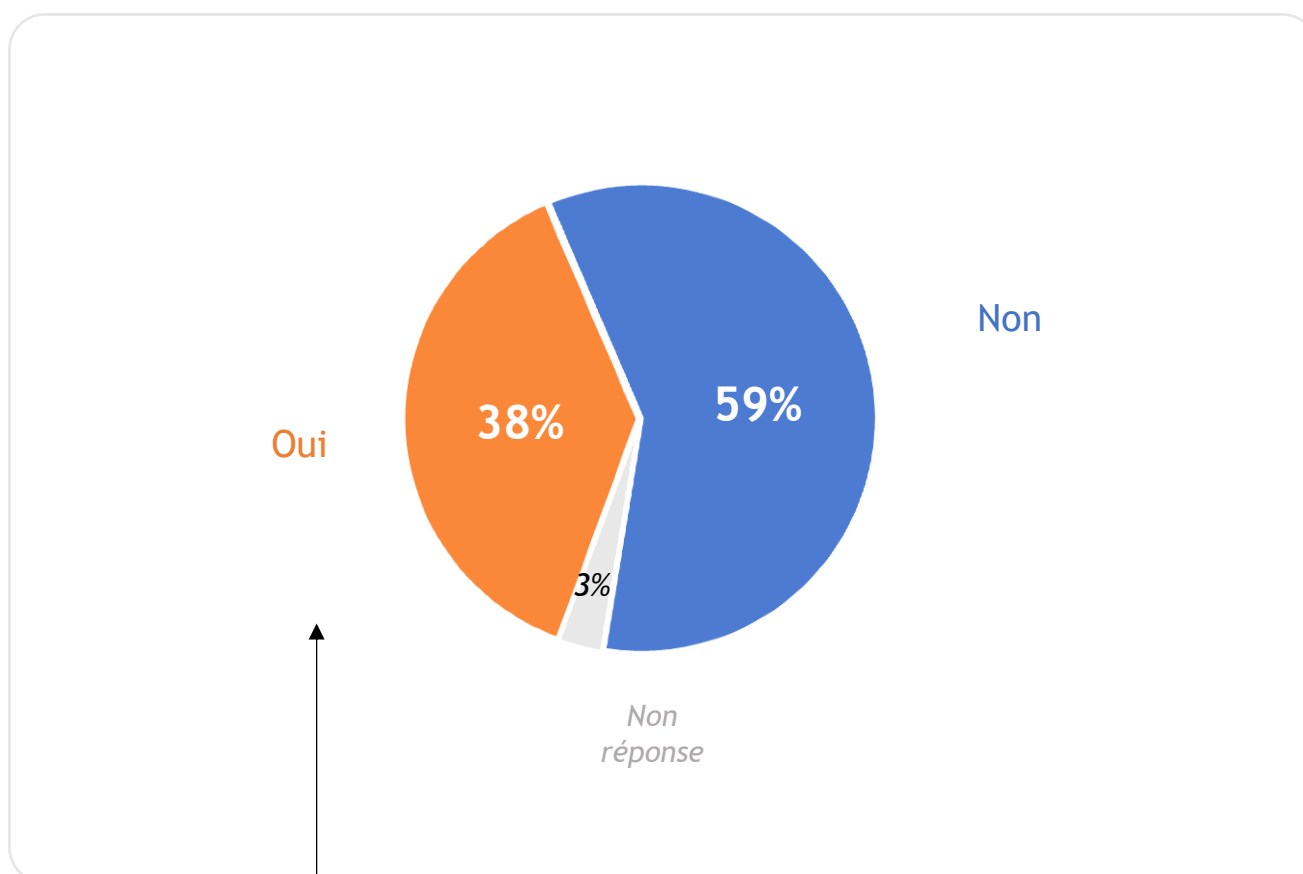
Sentiment d'examens ou de soins superflus

14. Avez-vous déjà eu le sentiment de devoir faire un examen de santé ou un soin inutile (consultation, radiologie, acte chirurgical, etc.) ?



Sentiment d'examens ou de soins inaccomplis

15. À l'inverse, avez-vous déjà eu le sentiment qu'un examen de santé ou un soin (consultation, radiologie, acte chirurgical, etc.) qui vous aurait été nécessaire n'a pas été réalisé ?



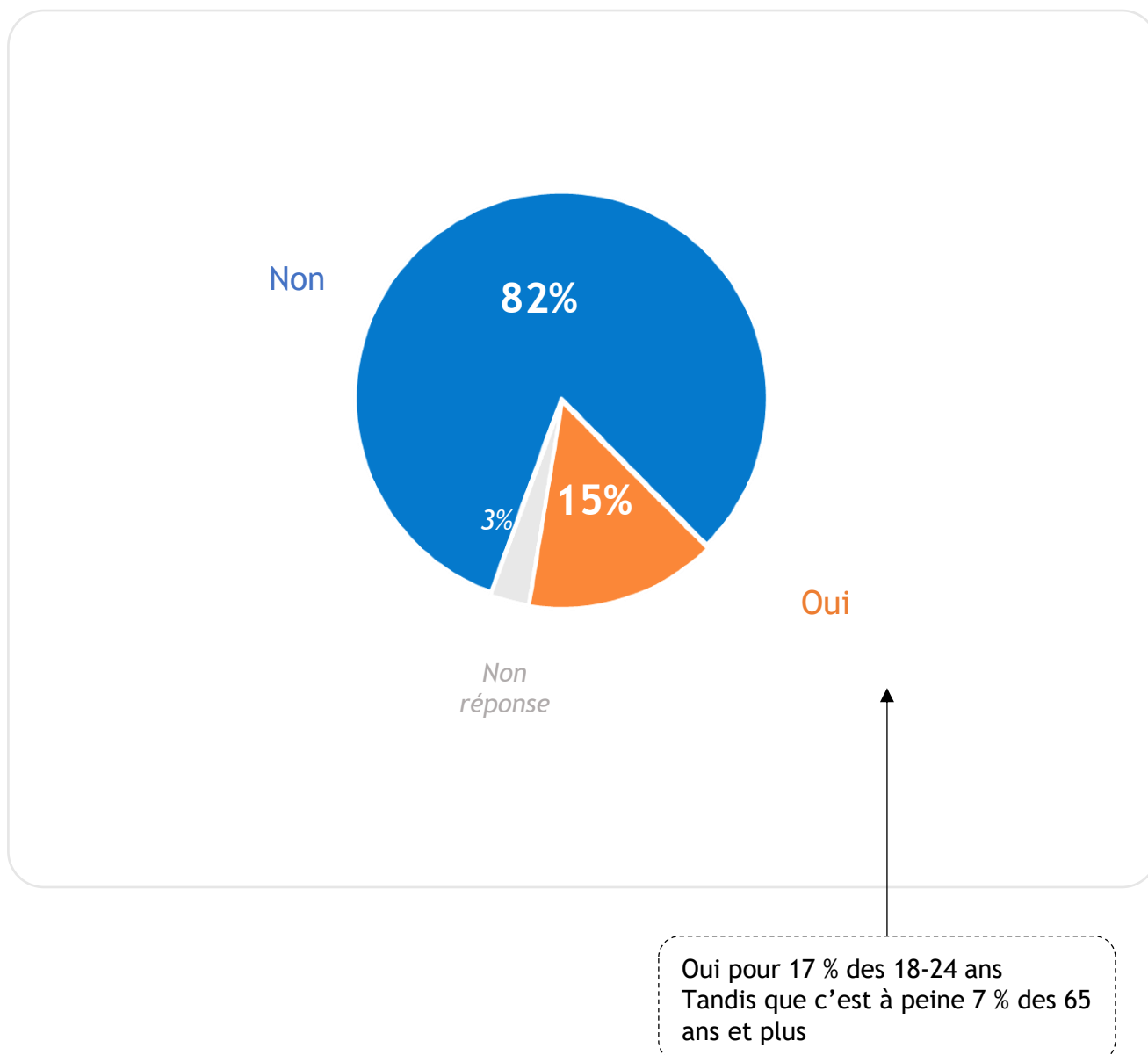
49 % des jeunes (18-24 ans) ont déjà eu le sentiment qu'un examen nécessaire n'a pas été réalisé.

Contre 22 % pour les 65 ans et plus.

Même écart entre les personnes résidant en milieu rural (43 %) et les personnes résidant en région parisienne (36 %)

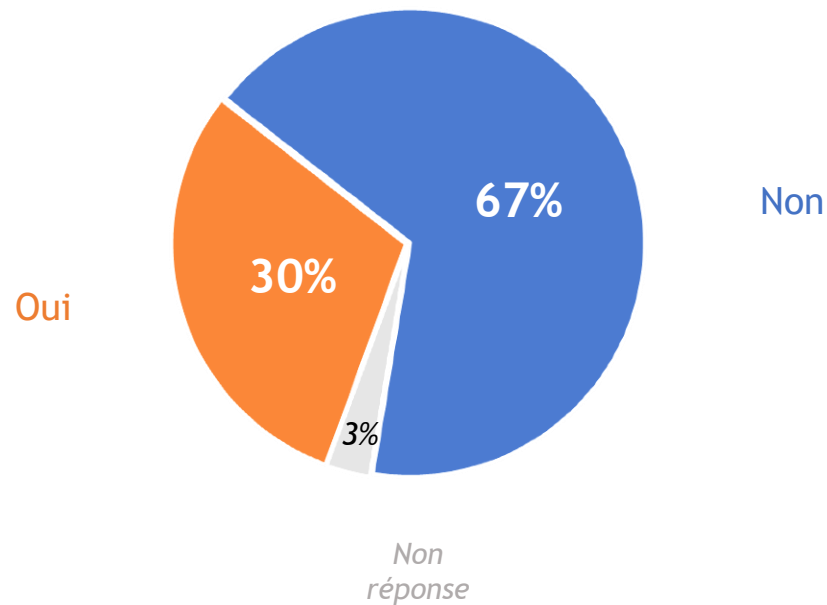
Urgences hospitalières : recours inopportuns

16. Vous-même, pensez-vous déjà avoir eu recours aux urgences hospitalières pour un problème de santé qui ne relevait pas des urgences hospitalières ?



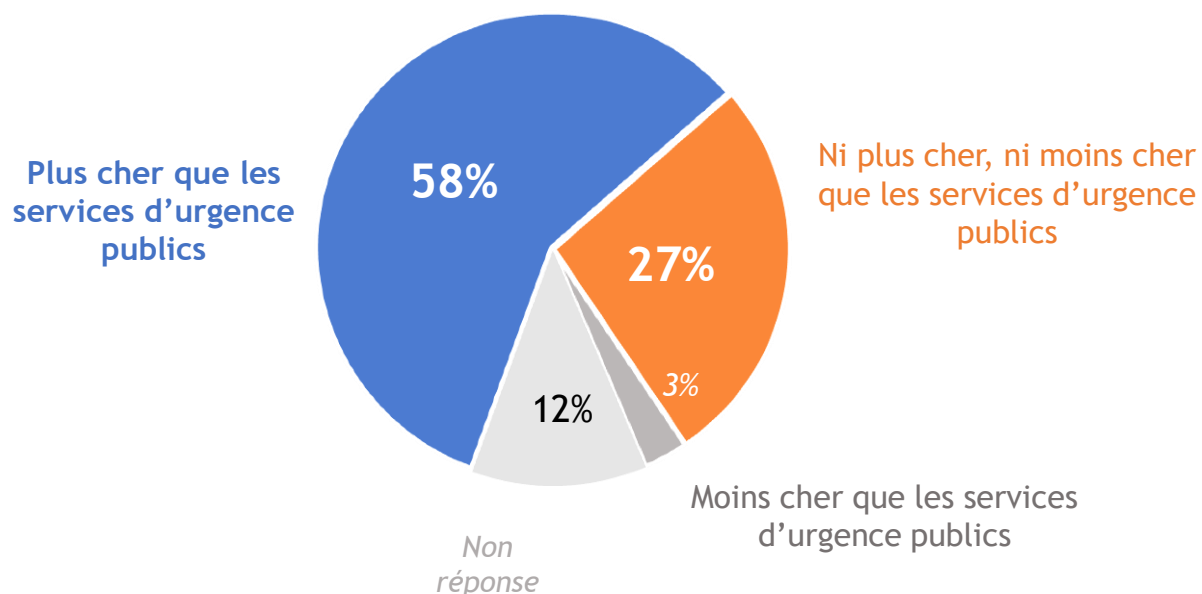
Urgences hospitalières : services privés

17. Avez-vous déjà entendu parler des services d'urgence privés, au sein d'établissements de santé privés ?



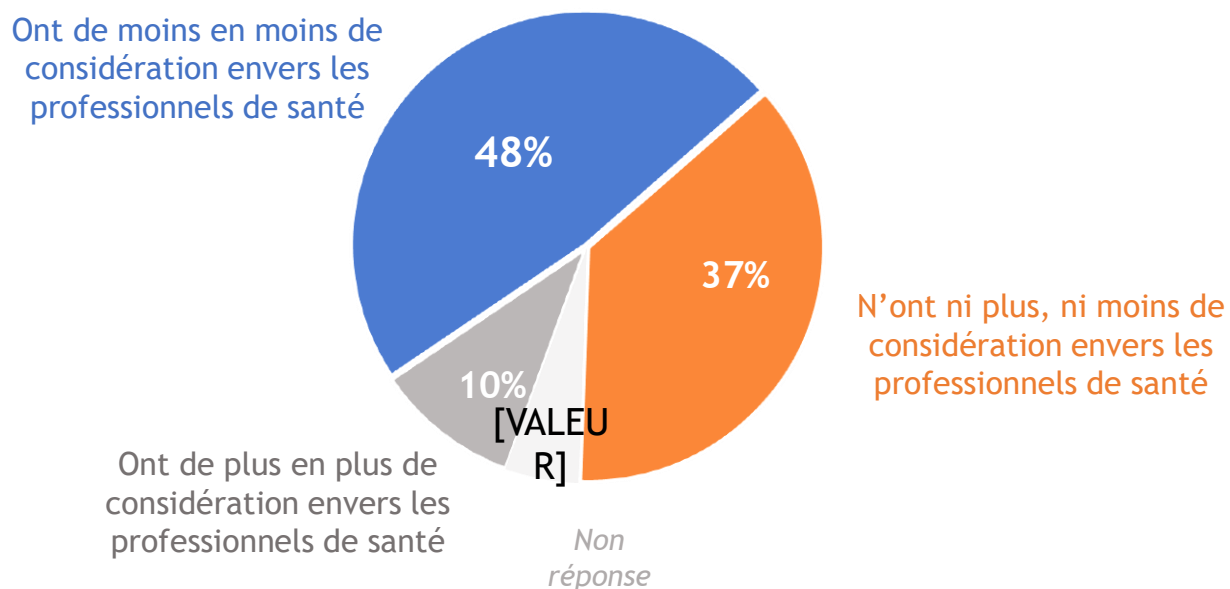
Urgences privées et publiques : coûts perçus

18. Pensez-vous que les services d'urgence privés, en général, coûtent aux patients...



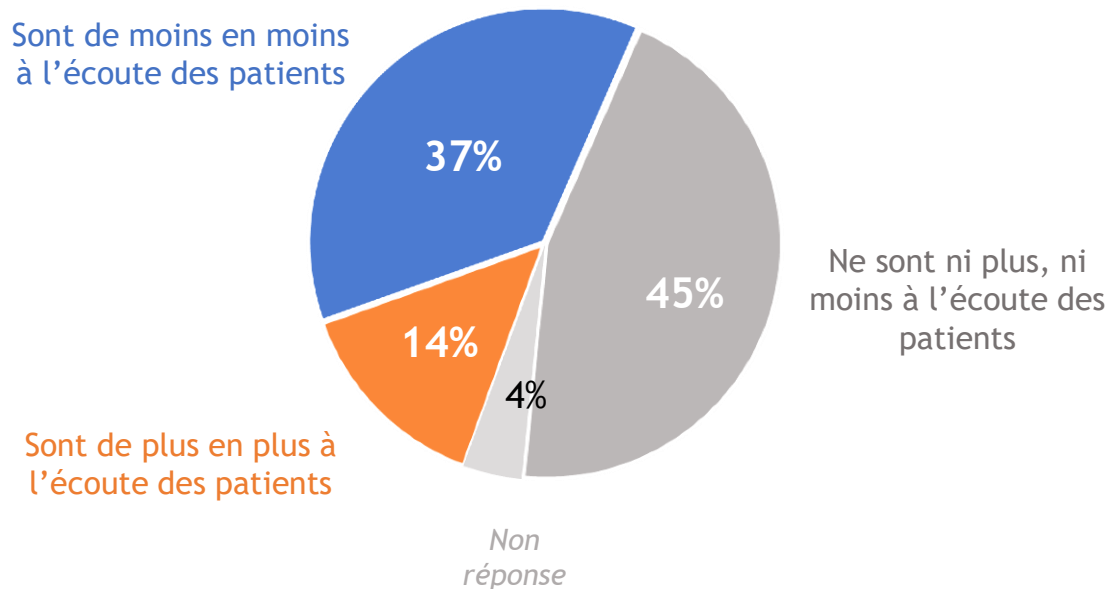
Considération accordée aux professionnels de santé

19. De manière générale, au sein des établissements de santé (publics ou privés), diriez-vous que les patients au cours des années...



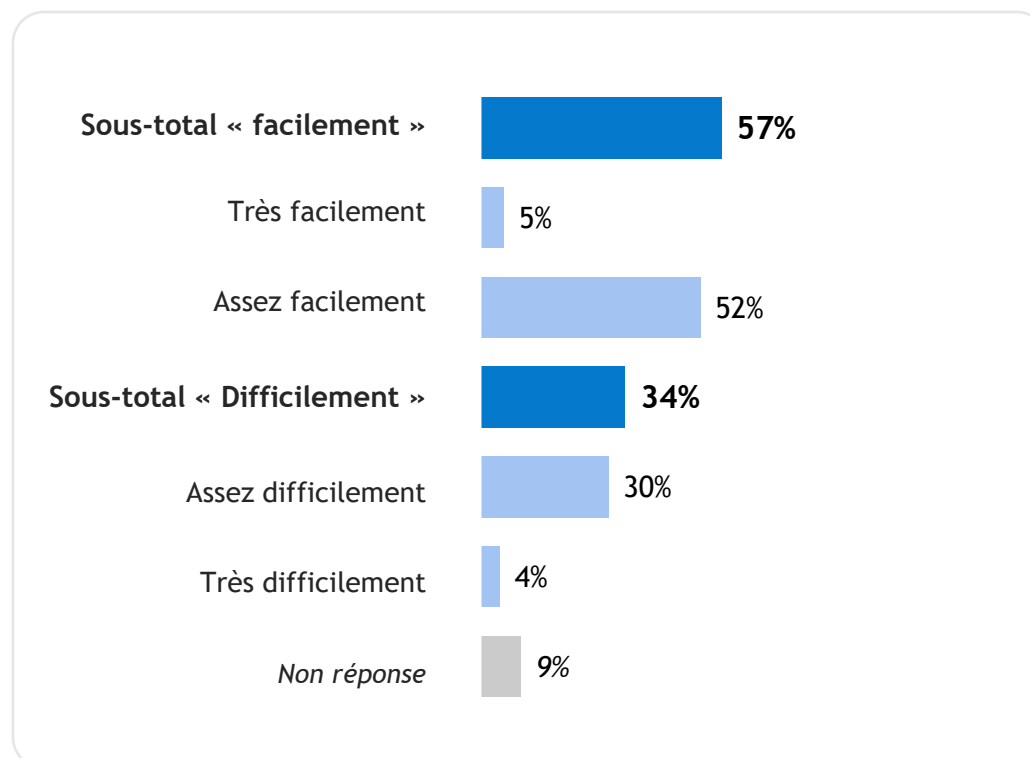
Considération accordée aux patients

20. De manière générale, au sein des établissements de santé (publics ou privés), diriez-vous que les professionnels de santé au cours des années...



Accès à des informations de qualité

21. Globalement, avez-vous très facilement, assez facilement, assez difficilement ou très difficilement accès à des informations de qualité concernant les professionnels de santé ?



« La réalité ne pardonne pas qu'on la méprise. » Joris-Karl Huysmans



**Études conseil stratégie
pour l'avenir des entreprises et des institutions
Paris - Londres - Bruxelles - Casablanca**

Les récentes études d'opinion Viavoice réalisées pour
HEC, Idinvest Partners, Harmonie Mutuelle, *Libération*, *Le Monde*, *Le Figaro*, *Les Échos* et France Inter
sont consultables sur www.institut-viavoice.com
9, rue Huysmans, 75 006 Paris. + 33 (0)1 40 54 13 90. Viavoice est une SAS indépendante.