

FD/YMC N° 1-16764
Contacts IFOP : Frédéric Dabi / Yves-Marie Cann
Tél : 01 45 84 14 44
Yves-Marie.Cann@ifop.com



Pour

**Acteurs
publics**

Le Monde

**LEVÉE DE L'EMBARGO PRESSE
MARDI 22 JANVIER 2008 à 19h30**

Les Français et l'Hôpital public

Résultats détaillés
Le 18 janvier 2008

Sommaire

- 1 -	La méthodologie	1
- 2 -	Les principaux enseignements de l'étude	3
- 3 -	Les résultats de l'étude	7
	Le jugement sur l'évolution de la situation des hôpitaux publics en France	8
	La préférence détaillée entre les hôpitaux publics et les cliniques privées en matière de santé	9
	La satisfaction concernant le dernier séjour dans un hôpital public	10

- 1 -

- La méthodologie -

Méthodologie

Ce document présente les résultats d'une étude réalisée par l'Ifop. Elle respecte fidèlement les principes scientifiques et déontologiques de l'enquête par sondage. Les enseignements qu'elle indique reflètent un état de l'opinion à l'instant de sa réalisation et non pas une prédiction.

Aucune publication totale ou partielle ne peut être faite sans l'accord exprès de l'Ifop.

Etude réalisée par l'Ifop pour :	Acteurs Publics et Le Monde
Echantillon	Echantillon de 956 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille) après stratification par région et catégorie d'agglomération.
Mode de recueil	Les interviews ont eu lieu par téléphone au domicile des personnes interrogées.
Dates de terrain	Du 17 au 18 janvier 2008

- 2 -

- Les principaux enseignements de l'étude -

L'hôpital public représente l'archétype des atouts et limites du système de santé français. Reconnu pour la qualité de la prise en charge des patients, marqué par une technicité et par une hyper spécialisation croissante, l'hôpital public apparaît également comme « l'homme malade » du système de santé hexagonal, au prise à des difficultés financières presque incommensurables en dépit des réformes successives (le Plan Hôpital 2007 étant la dernière en date). C'est à cette institution, souvent présentée comme le miroir de la société, qu'Acteurs Publics et Le Monde se sont intéressés à travers une enquête de l'Ifop.

1. Un hiatus entre un constat majoritaire de dégradation de l'hôpital et une expérience personnelle suscitant la satisfaction.

Invitées en premier lieu à se prononcer sur l'évolution de la situation des hôpitaux publics en France, les personnes interrogées émettent un jugement ne souffrant pas la moindre ambiguïté. Le sentiment d'une dégradation de la situation de l'hôpital public est nettement majoritaire, partagé par 59% des personnes interrogées. A l'inverse, seuls 15% estiment que les choses se sont améliorées et un peu plus d'un quart que la situation de l'institution hospitalière n'a pas changé.

Ce constat sombre se confirme quel que soit la catégorie générationnelle, socioprofessionnelle, géographique ou l'appartenance politique des interviewés. Les jeunes de moins de 25 ans s'avèrent le seul segment de la population au sein duquel la perception d'une détérioration est inférieure à 50% et l'amélioration supérieure à un quart. A l'inverse, le sentiment d'une dégradation est particulièrement aigu chez les femmes (64% contre 54% pour les hommes), les cadres supérieurs et les professions libérales (72%) alors qu'elle n'atteint que 53% des ouvriers et dans l'agglomération parisienne, territoire concentrant le plus grand nombre d'établissements hospitaliers.

Notons enfin un léger clivage d'appréciation de la situation de l'hôpital public selon la sympathie partisane. Les proches de la gauche s'avèrent en effet plus nombreux à percevoir une détérioration (63%) contre une courte majorité (52%) de sympathisants de droite.

Pour autant, l'opinion opère un distinguo très net entre sa représentation de l'institution hospitalière appréhendée sous l'angle de la dégradation et l'expérience personnelle, ou indirectement vécue par l'intermédiaire d'un proche, de l'hôpital public qui fait l'objet d'une évaluation très bienveillante.

Ce décalage « perception générale versus expérience personnelle » que l’Ifop observe d’ailleurs de manière analogue pour d’autres institutions comme par exemple la Justice¹ est particulièrement spectaculaire s’agissant de l’hôpital. Venant donc nuancer cette première donnée préoccupante sur la situation de l’évolution des établissements hospitaliers, plus des trois quarts des personnes interrogées (78%) se déclarent satisfaites de leur dernier séjour dans un hôpital public que ce soit pour elles mêmes ou pour visiter un proche. La part des interviewés mécontents n’est que de 18%, score inférieur au nombre d’interviewés se disant tout à fait satisfaits de leur dernier contact avec l’hôpital.

Dans le détail des catégories socio-démographiques, le degré de satisfaction apparaît encore plus marqué parmi les personnes âgées de plus de 65 ans (83% dont 34% de satisfaits) - segment de population sur-représenté dans les établissements hospitaliers – et chez les habitants des communes rurales dont on connaît l’attachement à la présence de services publics dans leurs territoires. Relevons sur cette question l’absence de clivages parmi les catégories socioprofessionnelles (les cadres supérieurs et les professions libérales se déclarent satisfaits à 77%, les employés à 79%, les ouvriers à 74%) et dans les familles politiques (sympathisants de gauche 79% - sympathisants de droite 76%).

2. Une difficile différenciation hôpital public – clinique privée.

Enfin, invités à indiquer leur degré de préférence sur une série de dimensions entre les deux archétypes hospitaliers - l’hôpital public et la clinique privée - les personnes interrogées ont tendance le plus souvent à renvoyer « dos à dos » ces deux structures ce qui atteste plus largement d’une faible différenciation dans l’opinion entre établissements publics et privés.

Ainsi, une nette majorité d’interviewés déclare autant faire confiance aux hôpitaux publics qu’aux cliniques privées pour ce qui concerne des aspects aussi divers que l’information des patients et de leurs proches (64%), la compétence du personnel médical (63%) ou la qualité des soins (57%).

Au delà de cette indifférenciation majoritaire, le « match » privé-public tourne légèrement à l’avantage de l’hôpital public pour ce qui relève de la qualité des soins (23% font plus confiance aux établissements publics contre 20% en faveur des établissements privés) ou de la compétence du personnel médical (22% contre 15%). En revanche, cliniques privées et hôpitaux publics bénéficient d’un niveau de confiance quasi identique (c’est-à-dire très faible) s’agissant de l’information des patients et de leurs proches, dont on sait qu’elle constitue un véritable point d’insatisfaction auprès du grand public, et ce malgré la Loi Kouchner de 2002 et la possibilité donnée aux patients d’accéder à leur dossier médical.

¹ On relève ainsi le même hiatus entre des perceptions empreintes de sévérité pour l’institution judiciaire et une évaluation plus amène auprès de ceux ayant directement eu affaire à la Justice.

C'est en fait sur le confort des personnes hospitalisées que se fait jour un écart entre établissements publics et privés.

Les cliniques bénéficient en effet sur cet aspect d'un niveau de confiance de 26 points supérieur à celui des hôpitaux publics (40% contre 14%), avance à relier sans doute à la représentation collective d'un secteur privé investissant fortement dans le confort matériel des patients, plus souvent délaissé dans le public au profit de l'investissement liés aux équipements médicaux et chirurgicaux.

Dans le détail des réponses, émerge avant tout un clivage d'âge, opposant les deux extrêmes du spectre générationnel. Les personnes âgées de moins de 35 ans (et de façon encore plus intense les 18-24 ans) manifestent systématiquement davantage leur confiance aux établissements privés. La préférence en faveur de ces derniers atteint par exemple 12 points pour la qualité des soins (voire 22 auprès des moins de 25 ans) ou 7 points sur la compétence du personnel médical (19 chez les plus jeunes). De manière diamétralement opposé, les personnes âgées de plus de 65 ans, principale « clientèle » de l'hôpital se disent toujours plus confiantes à l'égard du public. On retrouve une ligne de fracture analogue en fonction de la sympathie politique marquée par des proches de la gauche manifestant, confort des patients excepté, un degré de confiance supérieur aux établissements publics.

Frédéric Dabi

Directeur du département d'Opinion Publique de l'Ifop.

- 3 -

- Les résultats de l'étude -

Le jugement sur l'évolution de la situation des hôpitaux publics en France

Question : Au cours des dix dernières années, diriez-vous que la situation des hôpitaux publics en France s'est améliorée, s'est dégradée ou n'a pas changé ?

	Ensemble (%)
• Elle s'est améliorée	15
• Elle s'est dégradée	59
• Elle n'a pas changé	26
- Ne se prononcent pas	-
TOTAL.....	100

La préférence détaillée entre les hôpitaux publics et les cliniques privées en matière de santé

Question : Pour chacun des points suivants, à qui faites vous le plus confiance en matière de santé ?

	Aux hôpitaux publics (%)	Aux cliniques privées (%)	Autant aux uns qu'aux autres (%)	Nsp (%)	TOTAL (%)
• La qualité des soins	23	20	57	-	100
• La compétence du personnel médical	22	15	63	-	100
• L'information des patients et de leurs proches ..	17	18	64	1	100
• Le confort des personnes hospitalisées	14	40	46	-	100

La satisfaction concernant le dernier séjour dans un hôpital public

Question : Vous personnellement, êtes-vous satisfait ou mécontent de votre dernier séjour dans un hôpital public, que ce soit pour vous même ou pour visiter l'un de vos proches ?

	Ensemble (%)
TOTAL Satisfait	78
• Tout à fait satisfait	25
• Plutôt satisfait	53
TOTAL Pas satisfait	18
• Plutôt pas satisfait	10
• Pas du tout satisfait	8
- N'a pas séjourné dans un hôpital public (<i>réponse non suggérée</i>)	4
- Ne se prononcent pas	-
TOTAL	100