



Note de synthèse

Les Français et l'Hôpital public

Auteurs TNS SOFRES

Jérémie PIQUANDET
Chloé LEITA

N° de version : 01

Date de création / mise à
jour de cette version : 18/04/13

18TC61 © TNS

Ce questionnaire a été
validé dans le respect
des procédures Qualité
de TNS Sofres

Il a été validé par :
Aurélie BOUILLOT
Directrice de clientèle



Depuis 2003, TNS Sofres et la Fédération Hospitalière de France réalisent chaque année le Baromètre Les Français et l'hôpital. Ce dispositif d'études dresse donc de manière régulière l'état des lieux de la perception et de la relation que tissent les Français avec leur hôpital public, et plus largement, avec le système de santé publique français et l'accès aux soins en France.

Pour rappel, la précédente vague de 2012 enregistrait un double mouvement d'opinion : les Français réaffirmaient leur attachement à l'hôpital public et à son principe structurant d'équité sociale et dans le même temps, leur inquiétude quant à la capacité du modèle d'hôpital « à la française » à conjuguer excellence humaine et technique dans le cadre d'une politique d'économie des moyens.

Pour répondre aux inquiétudes qui se font entendre au sein de l'opinion, le gouvernement et le Ministère de la Santé ouvrent les débats sur la coordination des soins, aujourd'hui en France. Les solutions et mesures concrètes sont, en partie, encore à inventer mais émergent de nouveaux projets, visant à fluidifier le fonctionnement de l'Hôpital public et lutter contre l'engorgement des services des urgences.

L'édition 2013 de l'enquête « Les Français et l'Hôpital public » a été menée du 27 au 30 mars, auprès d'un échantillon de 1011 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus interrogés en face à face à domicile par le réseau d'enquêteurs TNS Sofres.

I. L'attachement au principe d'accessibilité de l'Hôpital public est réaffirmé

L'expérience de l'hôpital public est récente, soit au cours de l'année, pour près de 7 Français sur 10 (68%) et ce, d'abord pour *rendre visite* – à un membre de leur entourage (44%) ou pour accompagner un enfant ou un proche (37%) – mais aussi *pour eux-mêmes* (31%). L'hôpital public est au cœur du parcours de santé... mais aussi, peut-être au cœur de la société.

Dans ce baromètre 2013, nous avons interrogé l'opinion sur ce qu'elle considère comme les principes « les plus importants » de l'hôpital public :

- **En premier lieu, 81% des personnes interrogées réaffirment leur attachement au principe d'accessibilité à l'hôpital public.** Derrière ce principe, deux éléments coexistent en réalité : accessibilité financière et accessibilité géographique.
- **Dans le détail, l'accessibilité financière arrive en première position des principes « importants aux yeux » des Français (52% des citations).** 47% estiment que « l'accès à ce service quel que soit son revenu » est l'élément le plus important. Ajoutons les 5% qui avancent plutôt « la faible participation demandée aux malades ». **Si ces chiffres sont forts, notons que ces deux items perdent légèrement en importance (-5 et -4 points par rapport à 2012) au profit d'une préoccupation de plus en plus sensible autour de l'accessibilité géographique, « quel que soit son lieu d'habitation ».** Celle-ci prend en effet 10 points de plus par rapport à 2012, atteignant désormais 29% des citations. Ce principe interpelle particulièrement les populations des agglomérations de moins de 2 000 habitants au sein desquelles 43% des sondés estiment qu'« avoir un hôpital à proximité » est la caractéristique du système hospitalier français la plus importante.
- Ces évolutions soulignent que la problématique, croissante dans l'opinion, des déserts sanitaires et de la raréfaction des professionnels de ville dans les territoires fragilisés prend dès lors le pas sur la question de l'accessibilité financière.

L'attachement à l'offre publique de soins et aux missions du système hospitalier français est soutenu par une opinion globale favorable à l'égard de l'hôpital public.

81% des Français – et 88% des 65 ans et plus – ont une bonne ou très bonne opinion, alors même que cette image favorable se replie pourtant légèrement (-5 points par rapport à 2012) auprès des Français s'étant rendus dans un établissement hospitalier au cours de l'année.

II. Modernisation de l'Hôpital public et télémédecine : des Français intéressés et un travail de pédagogie à poursuivre

Dans la double optique de poursuivre la modernisation de l'hôpital public dans le cadre de la *loi Hôpital, patients santé, territoire* et répondre aux préoccupations sur les mutations de cette institution, émergent de nouvelles manières de traiter et de diagnostiquer à distance grâce aux nouvelles technologies. Ce que nous appelons « télémédecine », nous le constatons, intéresse bien évidemment les Français. Elles font sens, notamment à l'heure où Internet apparaît pour bon nombre d'entre eux comme un puissant outil de recherche et d'information sur leur état de santé.

- En premier lieu, **près des deux tiers (59%) sont déjà « prêts » à la télésurveillance médicale qui offre la possibilité de transmettre des analyses de laboratoire, prises de sang, imagerie, ou radiologie, interprétées par un professionnel de santé à distance.** Les populations aisées (79%) et les plus jeunes (70% des 18-34 ans) y sont même très sensibles. A l'inverse, les personnes âgées paraissent plus réticentes (52% de refus).
- Tout près de la télésurveillance, **prendre un avis complémentaire ou faire préciser des informations données par son médecin traitant, par téléphone, messagerie ou visioconférence intéresse également une majorité (53%), déjà prête à y recourir.** Là encore ce projet est singulièrement valorisé par les populations aux revenus supérieurs à 3100 euros (66%) et les 25 à 34 ans (63%), tout en laissant légèrement plus perplexes les plus âgées : à partir de 65 ans, 55% ne disent « pas prêts » à répondre à cette proposition.
- Enfin, un peu plus en retrait, **37% se disent prêts à obtenir un diagnostic de son médecin traitant par ces mêmes moyens : téléphone, messagerie ou visioconférence.** Les populations rurales, pourtant spontanément plus confrontés à la problématique des déserts médicaux, semblent d'ailleurs plus réservés (69% ne se disent « pas prêts » à y recourir).

Dans un contexte d'inquiétude quant à l'accès aux soins de tous, les Français accueillent favorablement les nouvelles potentialités médicales offertes par les technologies. Pourtant, un travail de pédagogie reste encore à poursuivre pour que tous et toutes, encore attachés à la relation directe et physique avec le médecin traitant, acceptent ces propositions comme de vraies *solutions* et non plus comme des *options par défaut*.

III. Les urgences et leur engorgement : l'opinion semble consciente qu'agir devient nécessaire

Depuis de nombreuses années, l'engorgement des urgences est un véritable serpent de mer, non seulement régulièrement débattu par les pouvoirs publics et le corps médical hospitalier qui cherchent à y répondre, mais également pour l'opinion publique régulièrement confrontée à l'image de services saturés par un flux continu de patients, de salles d'attente qui ne désemplissent pas et de brancards qui s'entassent dans les couloirs. Là encore, 35% de l'échantillon interrogé se sont rendus aux urgences au cours des 12 derniers mois : ce sont là des perceptions ancrées dans l'expérience personnelle d'une attente qui y est souvent longue.

Pour évaluer les causes de cet engorgement chronique, il convient d'abord de mettre à plat les raisons du choix d'aller aux urgences, avec les Français :

- **76% des personnes s'étant rendus aux urgences au cours de l'année, l'ont fait parce qu'aller aux urgences, c'est avoir la « garantie d'être hospitalisé en cas de besoin ».** Rapprochons en effet cette donnée des 56% mettant en avant « les examens complémentaires qui peuvent être faits rapidement », là encore *en cas de besoin*. **De prime abord, les Français associent les urgences à la sécurité d'être pris en charge « corps » et biens.**
- **Dans un second temps, 43% des Français affirment « ne pas savoir où trouver un médecin de garde en ville la nuit et/ou le week-end ».** Pour ceux-ci, **les urgences semblent considérées comme une solution de substitution aux difficultés de trouver un médecin de garde quand on en a besoin.** Ceci flèche l'importance d'une amélioration de la permanence des soins comme l'une des réponses pour pallier à l'affluence aux urgences.
- **Enfin, 24% des personnes interrogées s'y rendent car « on ne paie rien » aux urgences.** Est-ce à comprendre que développer le tiers-payant auprès des médecins de garde en ville pourrait permettre de réorienter les flux, depuis les urgences vers d'autres parcours de soins ?

Pour répondre à ce problème de l'engorgement chronique, deux solutions soumises aux Français :

- **Les MMG où l'on peut rencontrer un médecin suscitent une forte adhésion** : 81% se disent prêts à « passer d'abord par une maison de garde pour les cas les plus légers ».
- **La proposition visant à « contacter systématiquement le SAMU pour une régulation téléphonique préalable permettant de prévenir de sa venue ou d'être orienté » reçoit un accueil plus partagé bien que globalement positif** : ce service de redirection du SAMU convainc les deux tiers des Français (63%). Pour le dernier tiers, l'idée suscite des réserves, peut-être alimentées par l'idée que la SAMU y pratiquerait un « filtrage » plutôt qu'il réorienterait les flux.

Même si ces deux solutions à l'étude pourraient engendrer d'importants changements dans l'organisation des soins hospitaliers mais aussi, et surtout, dans la vie des Français, elles sont plutôt bien perçues par l'opinion, consciente que soulager les urgences « sous pression » – et en particulier en amont de l'arrivée à l'hôpital – devient particulièrement important (et urgent ?).