



France 2019

Observatoire sociétal Viavoice – FHP – France Info – La Croix – Le Point

Nouvelles fractures françaises
et système de santé

Sous embargo jusqu'au 11 décembre 2019 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 et modalités de réalisation

Synthèse des enseignements	3
Confiances en France	5
Confiance envers l'autre	6
Confiances comparées	7
Perceptions de l'état des relations sociales	8
L'état d'esprit des Français	9
Bonheur personnel au sein de la société	10
Sentiment d'intégration au sein de la société	11
Auto-positionnement social	12
État d'esprit personnel	13
Trajectoire personnelle	14
Les valeurs nécessaires	15
Proximité avec le mouvement des « Gilets Jaunes »	16
Sentiment d'oubli territorial	17
État de santé global	18
Perceptions du système et des acteurs de santé	19
Degré d'information	20
Sentiment d'oubli territorial en santé	21
État d'esprit sur l'évolution du système de santé	22
Principal(aux) facteur(s) d'optimisme	23
Principal(aux) facteur(s) de pessimisme	24
Sentiment d'être bien soigné	25
Les valeurs partagées	26
Urgences hospitalières : services privés	27
Urgences privées et publiques : coûts perçus	28
Municipales 2020 (1/2)	29
Municipales 2020 (2/2)	30

Étude d'opinion réalisée par Viavoice pour la Fédération de l'Hospitalisation Privée (FHP), en ligne, du 19 au 25 septembre 2019, auprès d'un échantillon de 1 000 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.

Société française et système de santé Synthèse des enseignements (1/2)

Les Français veulent défendre les acteurs de santé, jugés protecteurs et défenseurs de l'intérêt général dans un monde instable

Les Français sont nombreux à éprouver une fatigue morale, notamment face à une France qui ne remplit pas sa promesse d'un niveau de vie meilleur au fil des années. Face à ce sentiment de déclassement, les Français dans leur globalité expriment un besoin de collectif, de fraternité, passant notamment par la préservation du système de santé, bastion contribuant à atténuer les marqueurs sociaux en permettant à chacun de se soigner dignement.

Cette préservation du système de santé passe, pour les Français, par des professionnels de santé mieux préservés, ainsi que par davantage de moyens financiers pour maintenir le système en état de marche. Les acteurs de santé, champions de la confiance

L'un des points notables de notre Observatoire sociétal 2019 est l'accroissement d'une confiance, déjà très haute en 2018, envers les acteurs de santé.

Malgré l'émergence du « nouveau monde », la crise de la représentativité est toujours bien présente. Les acteurs de proximité sont plébiscités (car considéré comme ayant une fine connaissance des enjeux du quotidien). Ils sont vus comme étant des « protecteurs », dépositaires de l'intérêt général. Ainsi, la cote de confiance se révèle particulièrement élevée pour les professionnels de santé (91 %), les hôpitaux et cliniques privés (83 %), les hôpitaux publics (82 %), la gendarmerie (81 %), et l'armée (80 %). Dans un contexte de défiance généralisée, les professionnels et les établissements de santé occupent les premières places de la confiance.

Mais, en bas de l'échelle, se trouvent l'ensemble des corps intermédiaires qui semblent encore jugés trop éloignés des réalités du quotidien. La cote de confiance des syndicats à 30 %, celle des médias à 23 %, celles des partis politiques est à 8%. La fracture se joue entre acteurs qui semblent porter l'intérêt général et ceux qui leur semblent davantage préoccupés par leurs intérêts particuliers.

Un sentiment global de déclassement, un esprit public totalement désenchanté

Un Français sur deux s'estime « heureux » en ce moment au sein de la société française (53 %) et globalement, les Français se sentent bien intégrés dans la société (82 %). Toutefois, 15 % d'entre eux se sentent mal intégrés, dont les personnes sans emploi, et plus notablement une partie des jeunes actifs entre 25 et 49 ans. Ces derniers ont d'ailleurs l'impression de faire partie davantage des catégories modestes et des catégories déshéritées, plutôt que des catégories aisées.

D'ailleurs, une majorité de Français estime appartenir à la classe moyenne inférieure (43 %), puis aux catégories modestes (28 %). Seuls 2 % des Français estiment faire partie des « catégories aisées ». Au-delà du bonheur personnel, du sentiment d'avoir trouvé au plan individuel sa place dans la société, subsiste donc le sentiment de ne pas pouvoir progresser. Ce qui fait écho au contexte social de ces derniers mois. 49 % des Français se sentent d'ailleurs « solidaires » du mouvement des Gilets Jaunes, sans pour autant de participation active.

Une perception que l'on retrouve dans le choix des mots qui définissent le mieux l'état d'esprit personnel et actuel des Français dans la société. Ce sont en premier lieu des sentiments négatifs mêlant colère et tristesse qui émergent : « désillusion » (41 %), « lassitude » (37 %), « fatigue morale » (36 %), « indignation » (33 %), « colère » (32 %) et « révolte » (28 %). Ces deux derniers sentiments, « colère » et « révolte » touchent plutôt les retraités (65 ans et plus), alors que les plus jeunes sont davantage désillusionnés. Les sentiments de combativité (17 %) arrivent en seconde intention, avec « l'optimisme » (14 %), la « motivation » (12 %), à égalité toutefois avec « l'indifférence » (12 %). Quant aux sentiments positifs de joie et d'apaisement, ils apparaissent au dernier rang, avec « l'enthousiasme » (7 %), « l'épanouissement » (6 %), et la « joie » (6 %). Une majorité de Français considèrent également qu'à l'avenir, leur situation personnelle va se détériorer (45 %). Dans un tel contexte, les refuges protecteurs tels que la santé et le collectif porteur d'intérêt général, bénéficient d'une grande confiance.

Société française et système de santé Synthèse des enseignements (2/2)

La considération du collectif, première aspiration française

Les Français s'accordent pour considérer que l'état des relations sociales dans notre pays se dégrade, sur le registre du collectif (68 %) comme sur le plan interpersonnel (55 %). Pour 5 % seulement, elles s'améliorent à l'échelle du collectif et pour 7 % elles s'améliorent sur le plan interpersonnel...

En résonance, ils expriment le besoin de « collectif » par opposition à des valeurs plus « individuelles ».

Ainsi, les valeurs plébiscitées en priorité pour l'avenir par les Français sont : le « respect entre les gens » (47 %), le « respect de l'environnement » (36 %), la « protection et la sécurité » (33 %), la « famille » (31 %), la « justice sociale » (29 %) et la « solidarité » (23 %).

Des valeurs plus personnelles telles que la quête de « liberté » (18 %) ou « d'égalité » (19 %), « l'indépendance » (8 %), la « liberté des mœurs » (4 %), et la « prise de risque » (3 %), bénéficient nettement moins d'adhésion, a fortiori dans un environnement économique et social qui apparaît déjà incertain.

Dans ce contexte, il n'est donc pas étonnant de voir se dessiner une crainte de fragilisation du système social, plus particulièrement du secteur de la santé.

Certes, les Français sont pour l'heure satisfaits de l'offre de soins : 72 % s'estiment bien informés sur l'offre de santé (médecins, hôpitaux et cliniques) et une majorité (66 %) estime ne pas être dans un territoire « délaissé » en matière d'offre de soins.

Mais 73 % des Français se déclarent « pessimistes » concernant l'évolution du système de santé en France. Les facteurs majeurs de pessimisme sont de trois ordres : le constat de professionnels de santé en souffrance (61 %), la persistance des « déserts médicaux » (59 %), et des moyens financiers insuffisants alloués au système de santé (57 %). La meilleure prise en considération des patients (56 %), les innovations (51 %) et la pertinence des soins (48 %) sont considérées comme des évolutions génératrices d'optimisme.

Ainsi, les craintes des Français se portent massivement vers la fragilisation d'acteurs de santé, qui permettent aujourd'hui de maintenir un système de santé de qualité. Logiquement, les Français s'estiment en majorité (62 %) plutôt pessimistes sur la manière dont ils seront soignés à l'avenir.

Des moyens, de la proximité et de la liberté pour les acteurs de santé, et une hospitalisation privée reconnue

Pour remédier à cette fragilisation du système, les Français estiment en priorité (88 %) que les pouvoirs publics doivent « davantage soutenir les professionnels et les établissements de santé de tous statuts » dans leurs missions. Ils accordent beaucoup d'importance à la notion de proximité des lieux de soins (88 %). Ils pensent également qu'il faut donner davantage de « liberté d'action et d'initiative » à celles et ceux qui soignent sur le terrain (85 %).

Dans ce contexte, l'hospitalisation privée incarne une voie très légitime (67 %) pour la pérennité du système de santé et l'équilibre de l'offre de soin. À condition toutefois, de faire davantage de pédagogie sur les services offerts par le privé en matière d'offre de soin.

Une illustration : 34 % des Français ont entendu parler des services d'urgence privés. C'est 4 points de plus que l'an dernier. Un Français sur deux (49 %) considère que les services d'urgence privés sont plus chers que les services d'urgences publics : ils étaient 58 % l'an dernier. L'importance en 2019 de la couverture médiatique sur les urgences a sans doute contribué à mieux faire connaître les SU privés et à corriger certaines perceptions erronées, notamment sur la prise en charge financière.

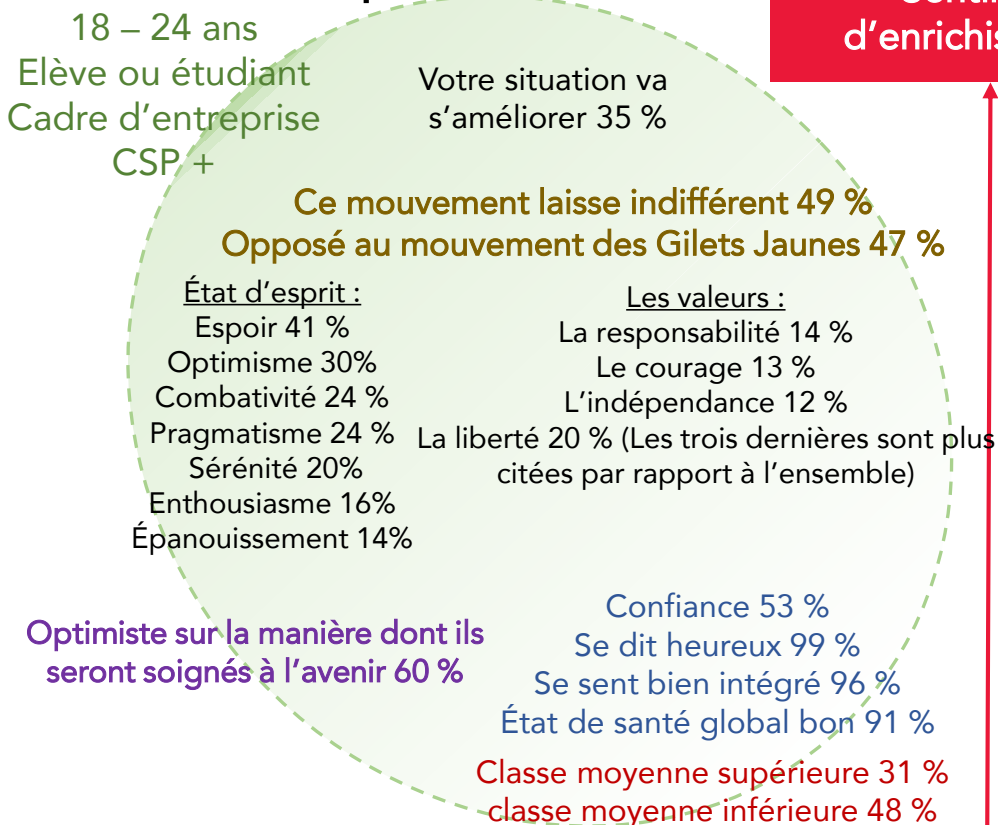
Un sujet important pour les municipales !

Les Français ont également été interrogés sur la santé dans la perspective des élections municipales de 2020. 69 % des Français accorderont une importance particulière aux propositions des candidats de leur ville en matière de santé. Le sujet qui les intéresse en priorité est la présence d'établissements et de professionnels de santé de proximité (49 %). Viennent ensuite, la qualité de l'habitat et du cadre de vie (lutte contre le bruit, l'insalubrité) (38 %), et la lutte contre toutes les formes de pollution (pollution sonore, de l'air) (37 %).

Balkanisation de société et hospitalisation privée Cartographie

Groupe 1

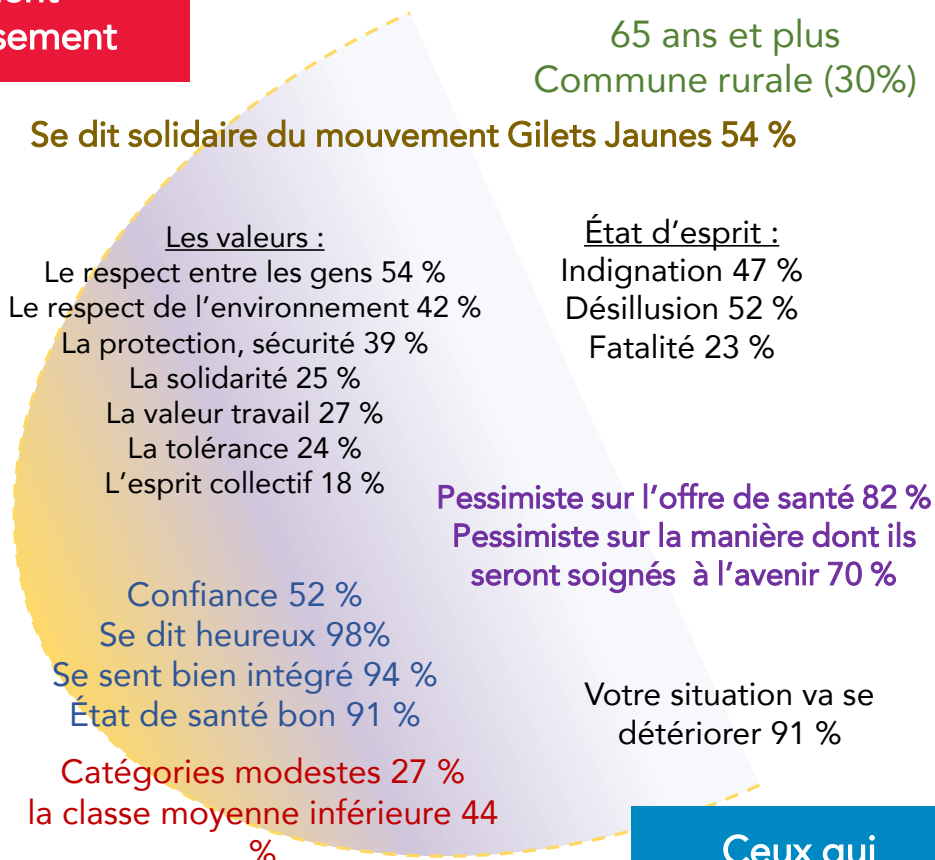
Les « Optimistes » 37 %



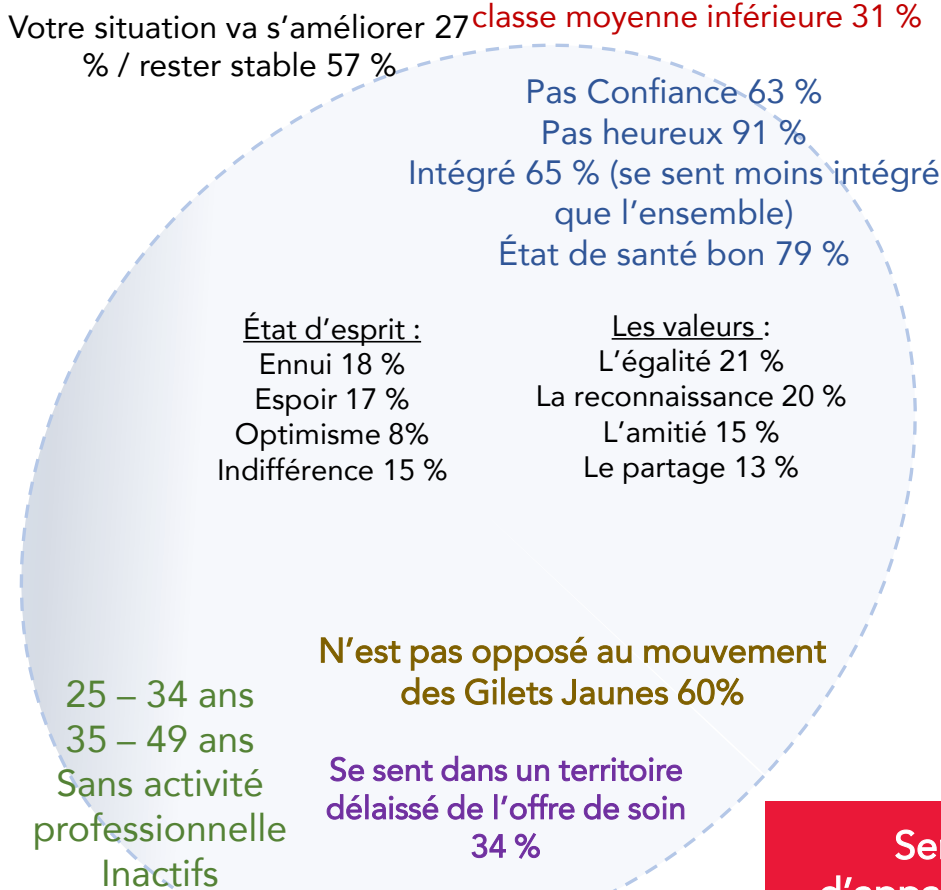
Ceux qui espèrent un futur meilleur

Groupe 2

Les « Fatalistes » 16 %



Ceux qui craignent un futur difficile

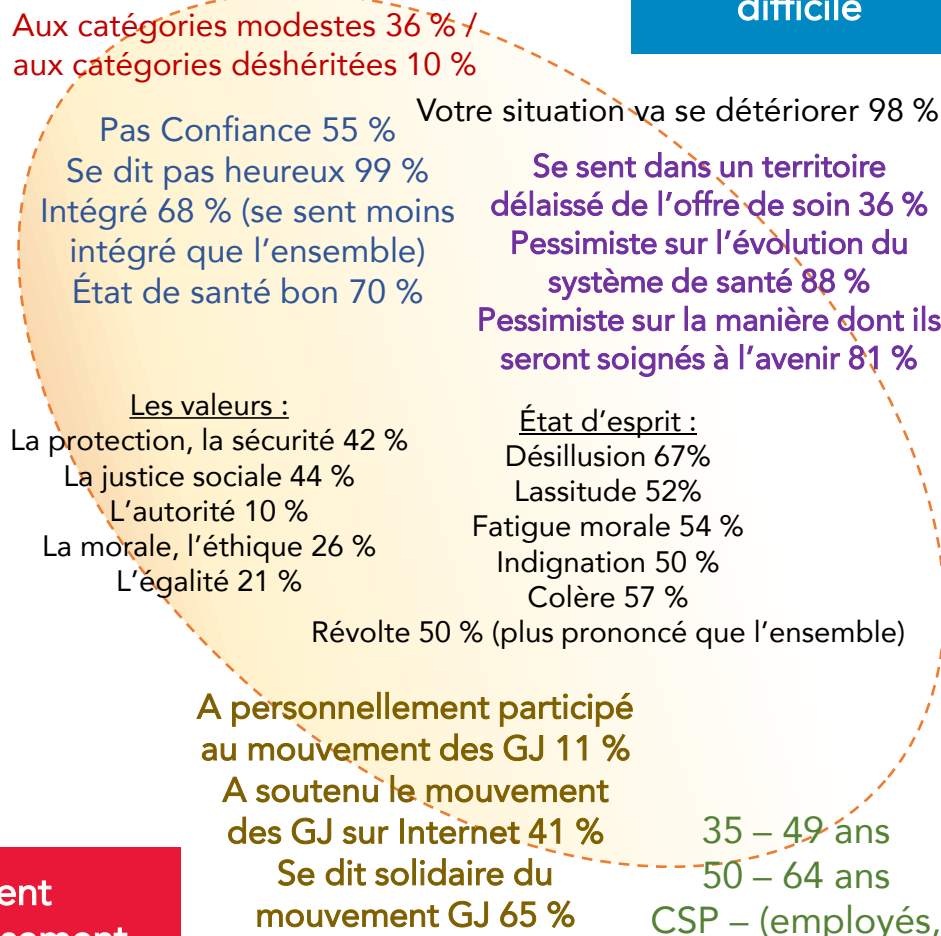


Groupe 3

« Les Abandonnés » 17 %

Sentiment d'enrichissement

Sentiment d'appauvrissement



Groupe 4

« Les Epuisés » 30 %



Balkanisation de société et hospitalisation privée Synthèse des enseignements (1/2)

Les quatre sociétés françaises

Face à une France en balkanisation croissante, le caractère singulièrement fédérateur des acteurs de santé

Engagé il y a un an, le mouvement des Gilets jaunes a donné à voir la réalité « des » France et leur diversité. Et au-delà de l'opposition, elle-même réductrice, entre « Gilets jaunes » et « grands centres urbains », c'est une balkanisation opposant de nombreux groupes sociaux qui est à l'œuvre.

Cette nouvelle livraison de l'Observatoire sociétal Viavoice pour la FHP révèle un singulier phénomène : en regard de cette balkanisation française, les acteurs de santé ne suscitent pas de jugements véritablement différenciés, bien au contraire : ils apparaissent comme un socle de confiance fédérateur pour l'avenir.

Les quatre France : l'ampleur des sécessions

Le tableau est manifeste. Au-delà de l'opposition entre « Gilets jaunes » et « non Gilets jaunes », au-delà même de l'idée d'une balkanisation entre des groupes concurrents, c'est une segmentation assez nette en « quatre France » qui apparaît au terme de la typologie statistique établie sur l'échantillon de 1000 personnes, représentatif de la population française :

- Numériquement, le premier groupe est celui des « Optimistes » (37 %) ;
- Le deuxième est celui des « Épuisés » (30 %) ;
- Le troisième est celui des « Abandonnés » (17 %) ;
- Le quatrième est celui des « Fatalistes » (16 %).

L'universelle confiance envers les acteurs de santé

Dans notre société de défiances croissantes, on aurait pu imaginer que la confiance décernée aux acteurs de santé soit modérée, et différenciée d'un groupe social à l'autre. Or il n'en est pratiquement rien.

Si 91 % des Français dans leur ensemble accordent leur confiance aux professionnels de santé, cette même confiance s'établit respectivement à 93 % pour les Optimistes, 88 % pour les Épuisés, 85 % pour les Abandonnés, 95 % pour les Fatalistes.

Concernant spécifiquement l'hospitalisation privée, les taux de confiance s'établissent à 83 % auprès des Français dans leur ensemble, et à 88 % de la part des Optimistes, 77 % de la part des Épuisés, 74 % de la part des Abandonnés et 90 % de la part des Fatalistes : non seulement il n'existe pas de clivage majeur mais singulièrement, les publics les plus désenchantés accordent eux-mêmes leur confiance massivement.

Cette universelle confiance en l'hospitalisation privée s'explique par deux registres de facteurs :

- Les perceptions qui prévalent pour les acteurs de santé dans leur ensemble ; et en particulier le fait d'exercer des missions de « bien commun », au-delà des considérations statutaires ;
- Les perceptions qui sont particulièrement bien reconnues en faveur de l'hospitalisation privée : la compétence (des équipes), les performances (des moyens), et le « care ».

En conséquence, chacun des quatre groupes estime majoritairement que « le secteur privé est pleinement légitime à intervenir dans le domaine de la santé » (respectivement 72 %, 66 %, 61 %, 62 %).

Balkanisation de société et hospitalisation privée Synthèse des enseignements (2/2)

Priorités pour les acteurs de santé en France : entre les quatre groupes, des contrastes davantage que des clivages

Concernant l'avenir de la santé en France, les quatre groupes affirment des opinions contrastées, mais jamais radicalement clivées.

Le premier enjeu concerne le soutien que doivent accorder les pouvoirs publics aux acteurs de santé en France :

- La presque unanimité (88 %) des Français estiment que « les pouvoirs publics doivent davantage soutenir les professionnels et les établissements de santé de tous statuts dans leurs missions » : il s'agit ici de « protéger ceux qui nous protègent ». Et cette attente de soutien est affirmée au même titre par les Optimistes (88 %), les Epuisés (90 %), les Abandonnés (85 %) et les Fatalistes (90 %) ;
- De même, une immense majorité (85 %) considère qu'« il faut donner plus de liberté d'action et d'initiative à celles et ceux qui soignent sur le terrain ». Et ce souhait émane à équivalence des Optimistes (86 %), des Epuisés (86 % également), des Abandonnés (76 %) et des Fatalistes (88 %).

Le deuxième enjeu, plus projectif, est celui des municipales de mars 2020. Tous les groupes seront attentifs aux propositions des candidats en matière de santé. Plus des deux tiers (69 %) des Français déclarent qu'ils accorderont « une importance particulière aux propositions des candidats de votre ville en matière de santé », et cette opinion est partagée par 74 % des Optimistes, 67 % des Epuisés, 60 % des Abandonnés et 71 % des Fatalistes. Cette priorité fait écho au Grand débat national, et aux attentes dominantes en matière de santé qui s'y étaient exprimées.

En termes de priorités « santé » en vue des municipales, deux registres d'attentes prioritaires apparaissent. Le premier registre sont les attentes fédératrices, qui émanent de l'ensemble des quatre groupes de manière comparable. Il s'agit en priorité de « la présence d'établissements et de professionnels de santé de proximité » (49 %) et de « la qualité de l'habitat et du cadre de vie » (38 %).

Le second registre sont les attentes caractérisées par des différences plus significatives entre les différents groupes :

- La « lutte contre toutes les formes de pollution » (37 %) est surtout portée par les Optimistes (43 %) et beaucoup moins par les Abandonnés (32 %) : la différence repose notamment sur les milieux de vie et les valeurs culturelles des uns et des autres, les Optimistes résidant davantage en milieux urbains ;
- Les « actions santé pour les publics défavorisés ou fragiles » fédèrent 28 % des Français, mais seulement 22 % des Optimistes, contre 33 % des Abandonnés : là encore, les clivages géographiques et culturels font leur œuvre.

Sous la balkanisation française, l'importance des socles fédérateurs

Cette étude porte donc sur la société française une lumière trop souvent négligée : les analyses consacrées aux clivages français, le mouvement des Gilets jaunes, donnent le sentiment d'une France que plus rien ne fédère, qui est sans cesse menacée de décomposition, voire de démembrement.

Or si la balkanisation est indéniable, prévalent encore de puissants socles fédérateurs. La Sécurité sociale, la santé, les acteurs de santé publics et privés comptent parmi les plus importants. Les valeurs républicaines en sont un autre. Les forces régaliennes (armée, police, gendarmerie) un troisième en dépit des débats récents. La laïcité en est encore un autre, et « l'art de vivre à la française » également. Tous font vivre l'intérêt général, par-delà les intérêts particuliers.

Dans le contexte actuel, il ne s'agit pas uniquement de considérer le bien-fondé ou l'intérêt de chacun de ces facteurs de rassemblement, mais bien plus profondément leur caractère indispensable et salutaire, en regard des risques de délitement de la société.

Concernant spécifiquement l'hospitalisation privée, cela consiste à considérer que les missions premières de santé sont enrichies par une mission au service de tous, une opportunité fédératrice. Celle-ci repose sur la part de confiance très élevée décernée à l'hospitalisation privée. Cela dessine bien entendu une chance pour l'hospitalisation privée, mais également une responsabilité singulière pour les années qui viennent.



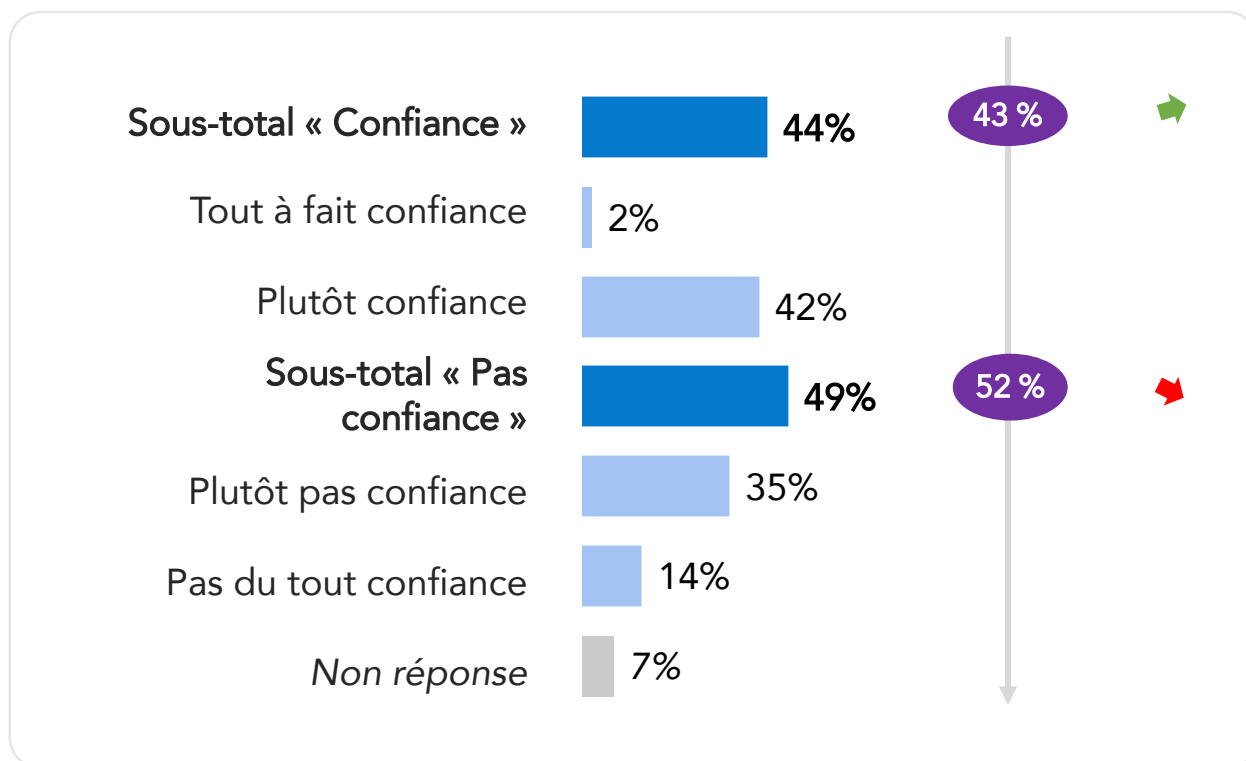
Volet 1 : confiances en France

Confiance envers l'autre

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

Base : ensemble

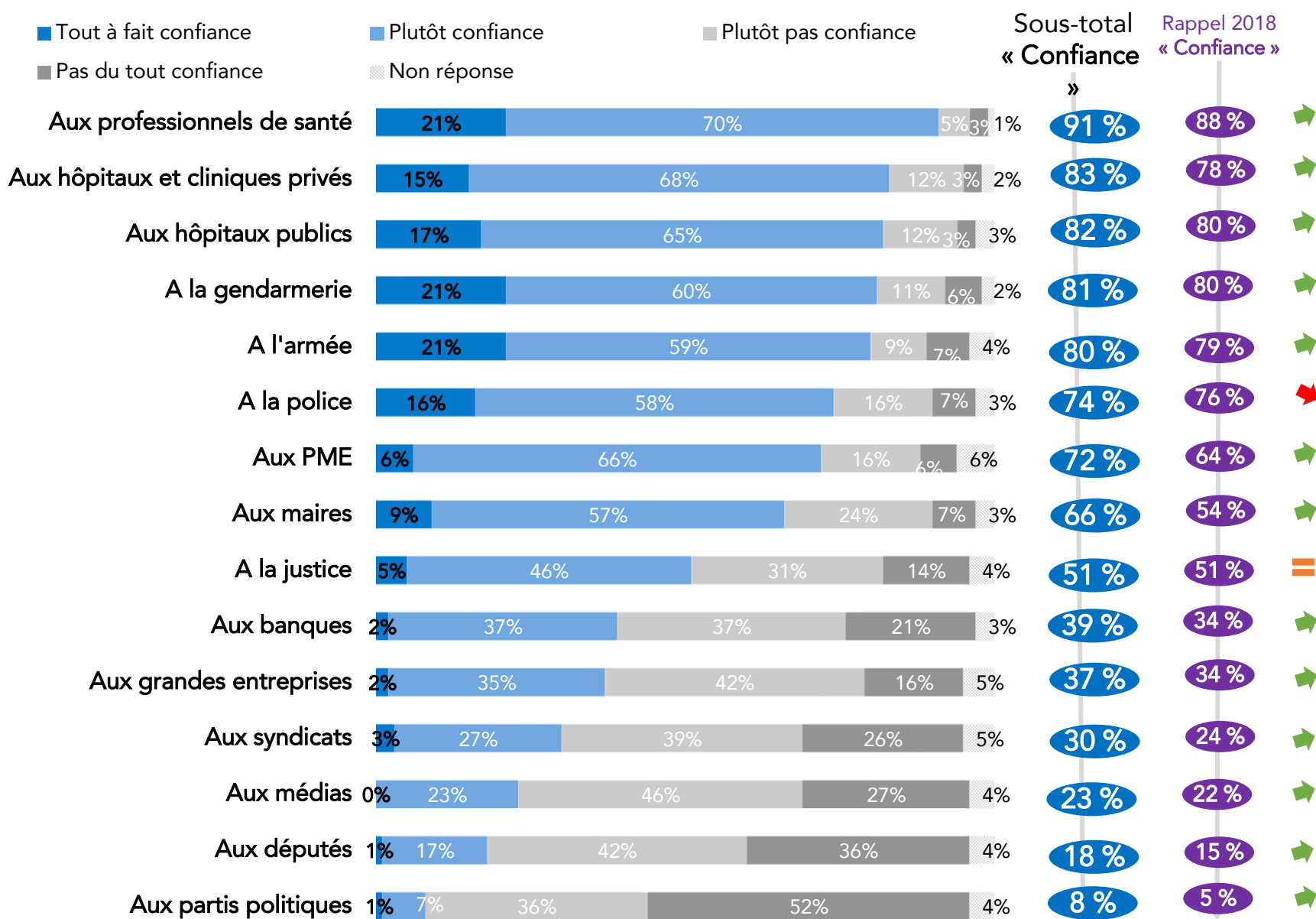
Rappel 2018
« Confiance »



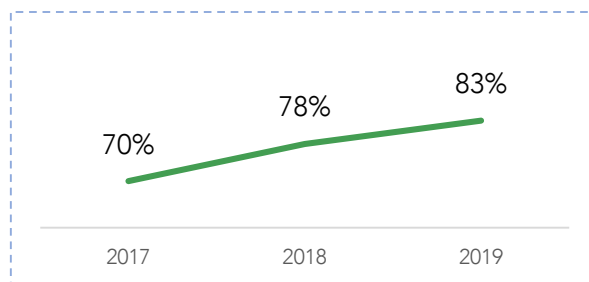
Confiances comparées

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

Base : ensemble



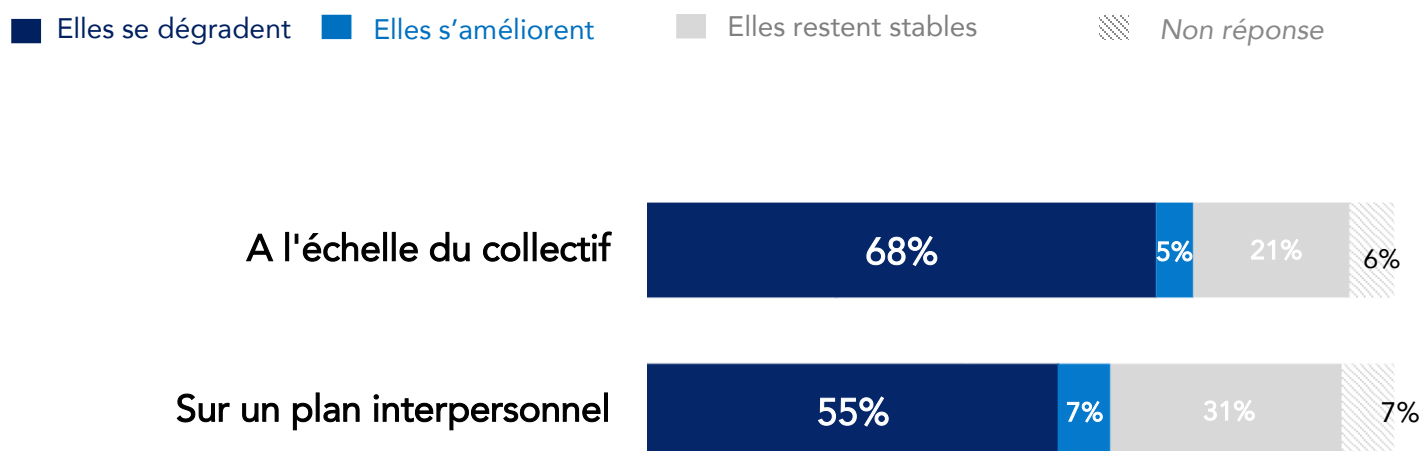
Focus cote de « Confiance » pour les
« hôpitaux et cliniques privés »



Perception de l'état des relations sociales

De manière générale, que pensez-vous de l'état des relations sociales dans notre pays...

Base : ensemble



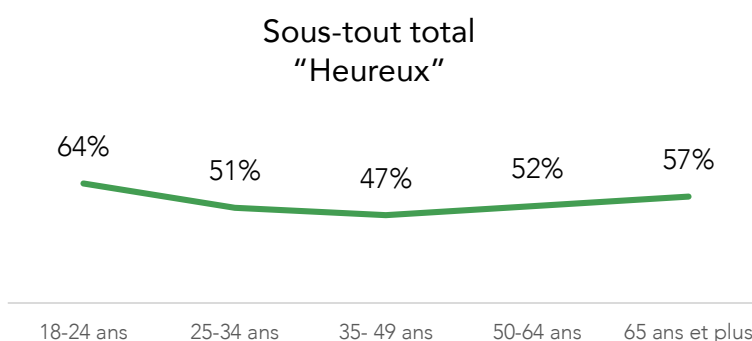
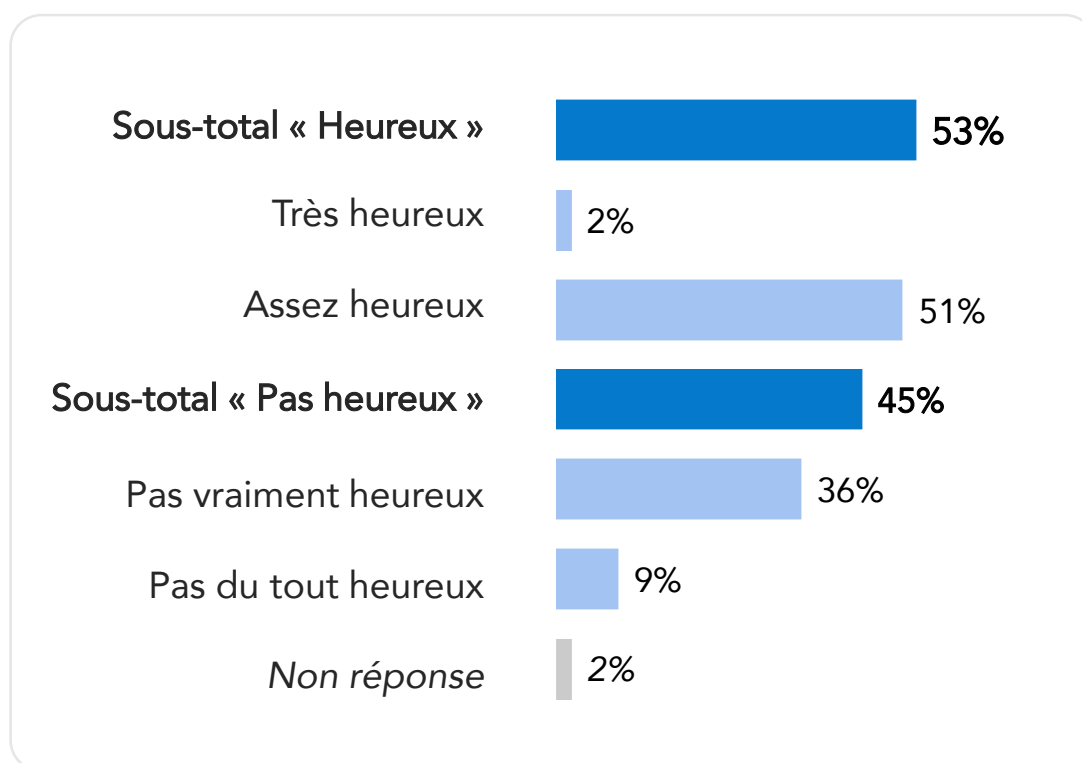


Volet 2 : l'état d'esprit des Français

Bonheur personnel au sein de la société

Dans la société française en ce moment, diriez-vous que vous êtes...

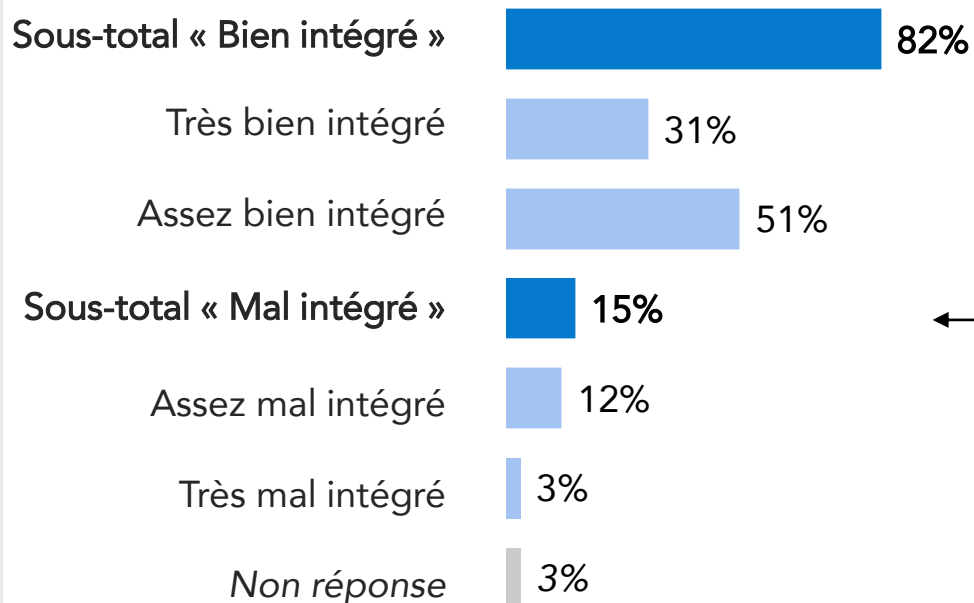
Base : ensemble



Sentiment d'intégration au sein de la société

Vous-même, dans la société française en ce moment, diriez-vous que vous êtes...

Base : ensemble



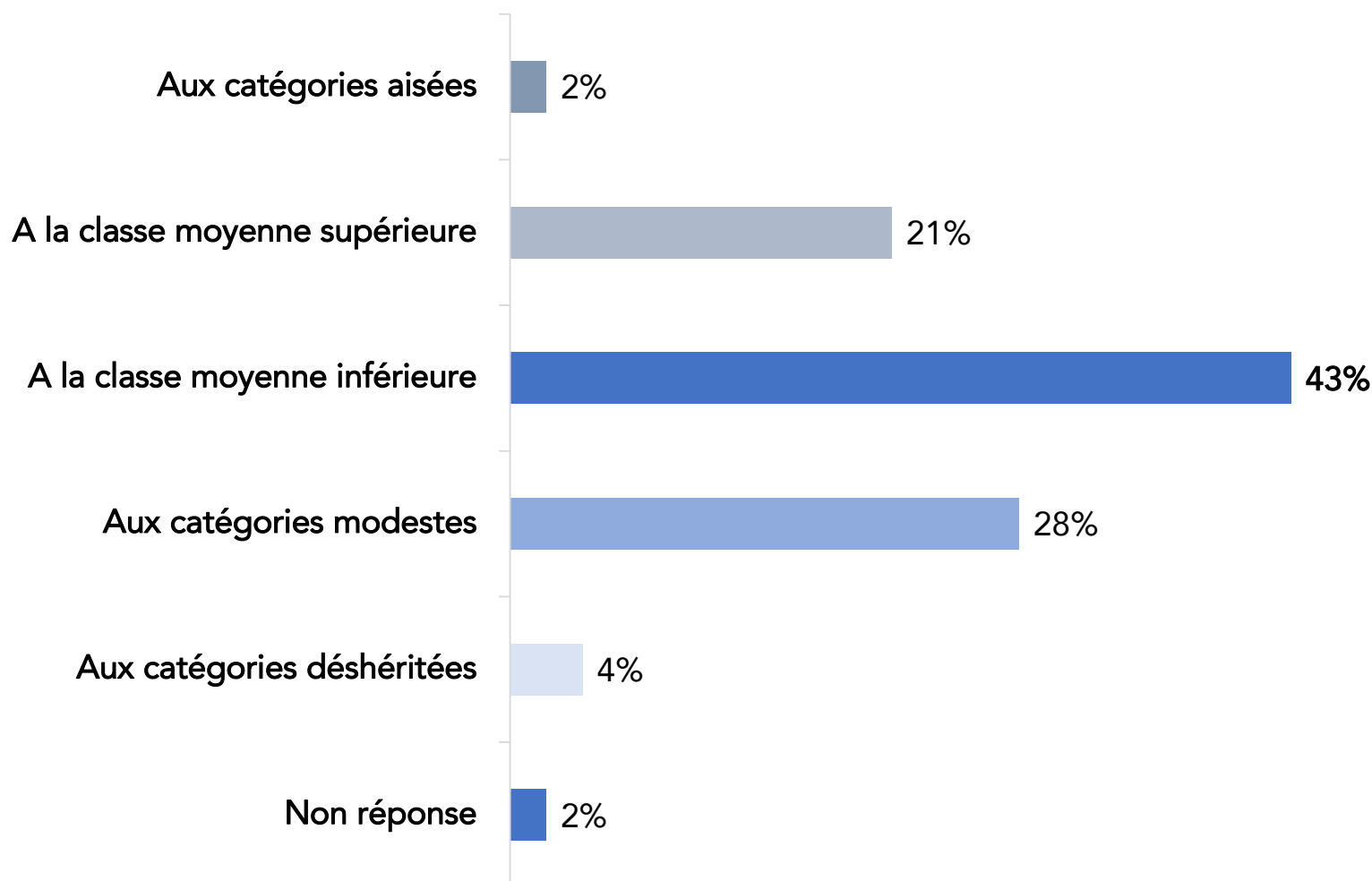
Communes rurales (19 %)
Catégories modestes (21 %)
Autres sans activité professionnelle (31 %)
25 - 34 ans (24 %)
35 - 49 ans (23 %)

Auto-positionnement social

A titre personnel, diriez-vous que vous appartenez...

Base : ensemble

Une seule réponse possible



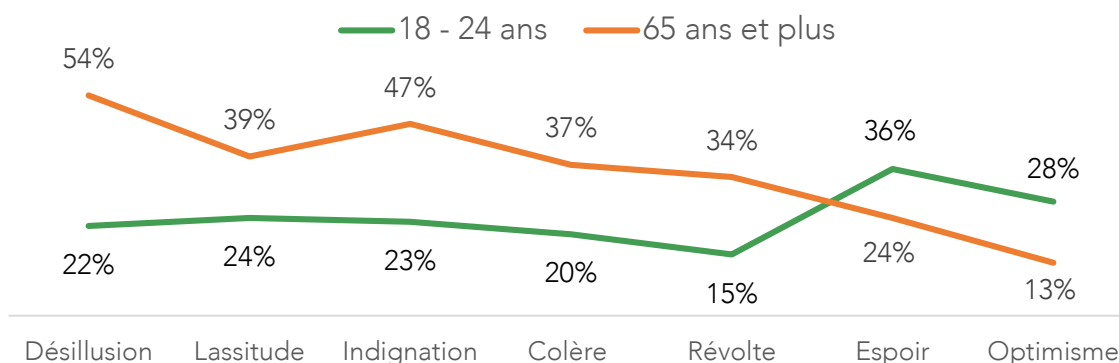
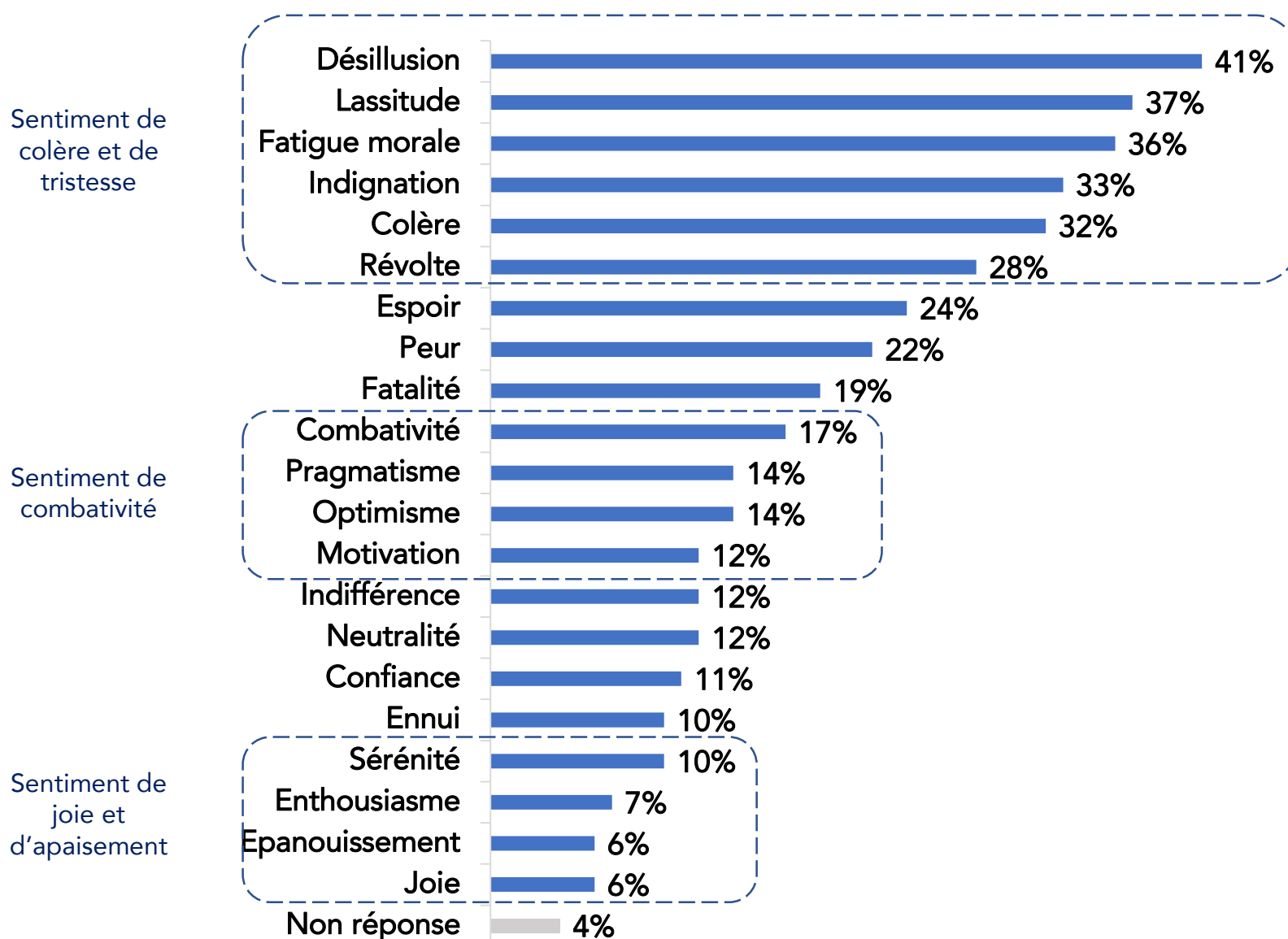
Non réponse : 2 %

État d'esprit personnel

En ce moment, qu'est ce qui définit le mieux votre état d'esprit personnel dans la société ?

Base : ensemble

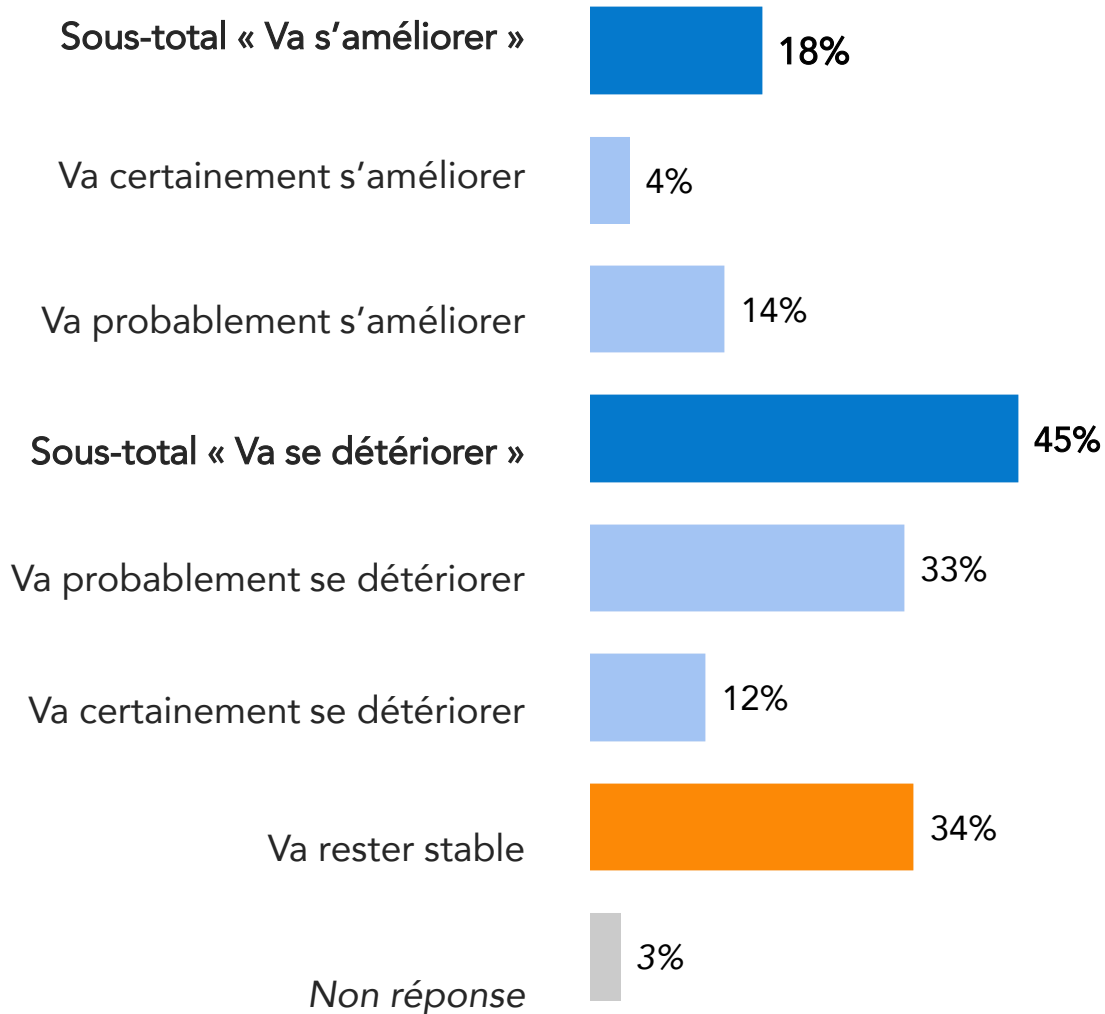
Cinq réponses possibles



Trajectoire personnelle

Pour l'avenir, dans la longue durée, diriez-vous que votre situation dans la société...

Base : ensemble

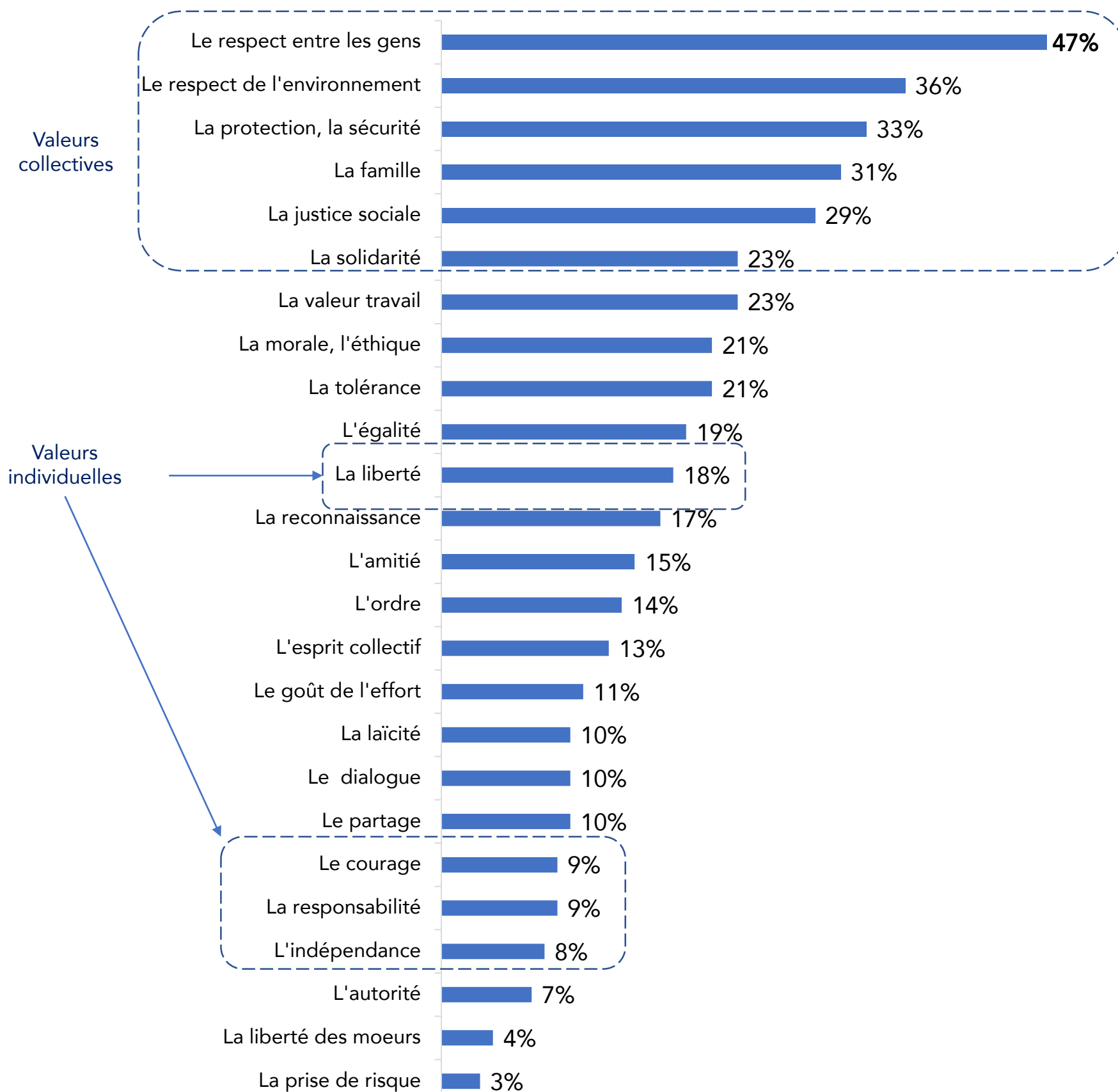


Les valeurs nécessaires

Pour les années qui viennent, de quelles valeurs auriez-vous besoin, vous-même, en priorité ?

Base : ensemble

Cinq réponses possibles



Non réponse : 3 %



Proximité avec le mouvement des « Gilets jaunes »

Depuis la fin 2018, la France a connu le mouvement des « Gilets Jaunes ».
Vous-même, est-ce que...

Plusieurs réponses possibles

Base : ensemble

■ Oui ■ Non ▨ Non réponse

Vous n'avez pas été engagé à titre personnel en faveur des Gilets jaunes, mais vous étiez solidaire de ce mouvement

49%

43%

8%

Le mouvement des Gilets Jaunes vous laisse indifférent, vous ne vous sentez aucune proximité avec leurs revendications

33%

54%

13%

Vous êtes opposé au mouvement des Gilets jaunes , à ses modalités d'action comme à ses mots d'ordre

33%

57%

10%

Vous avez soutenu le mouvement des Gilets jaunes sur Internet, sur les réseaux sociaux etc.

24%

69%

7%

Vous avez personnellement participé au mouvement des Gilets jaunes, sur place dans la rue, sur les ronds-points etc.

7%

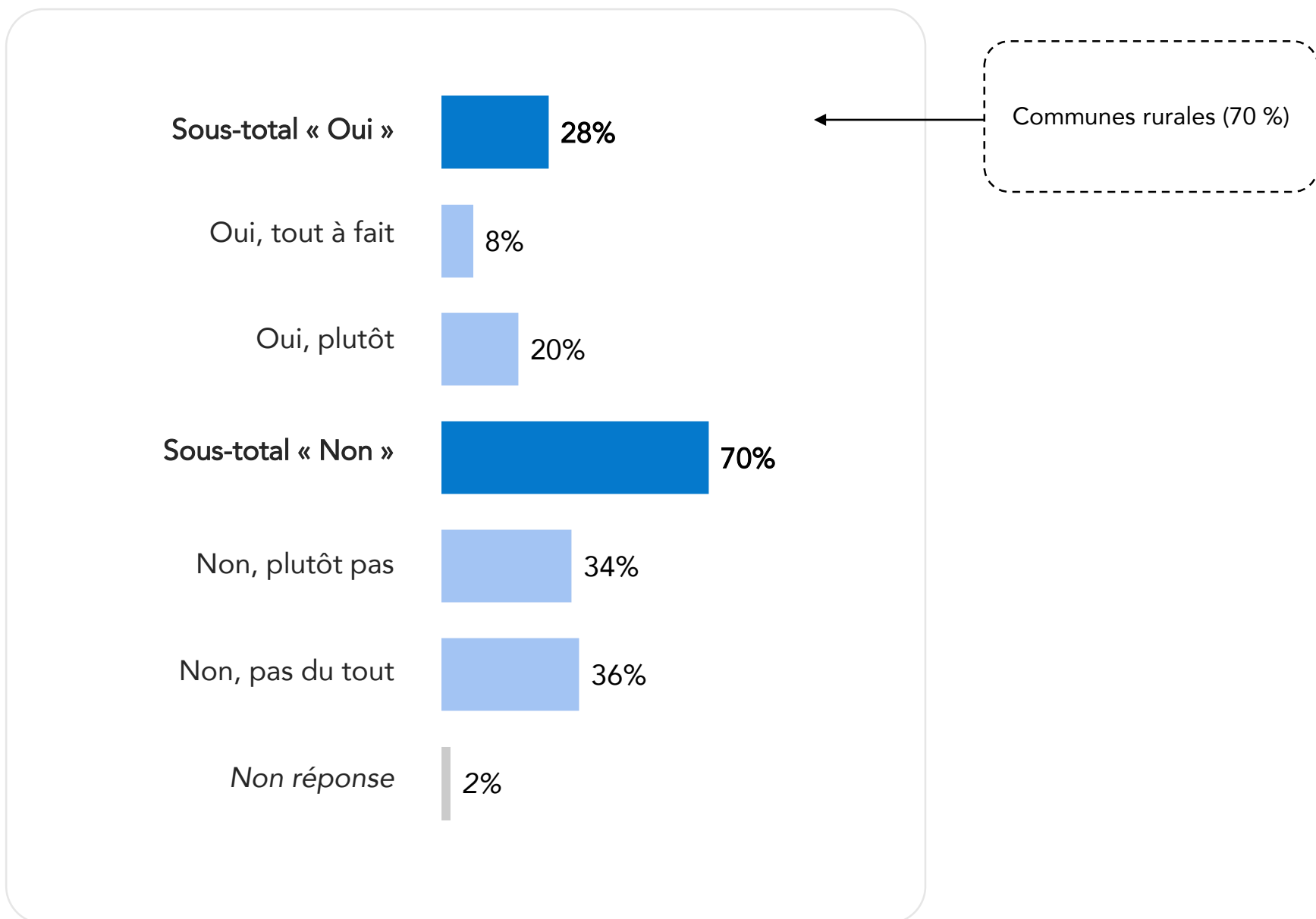
89%

4%

Sentiment d'oubli territorial

Et là où vous habitez, diriez-vous que vous êtes dans un territoire éloigné de tout (services publics, magasins, transports en commun, etc.) ?

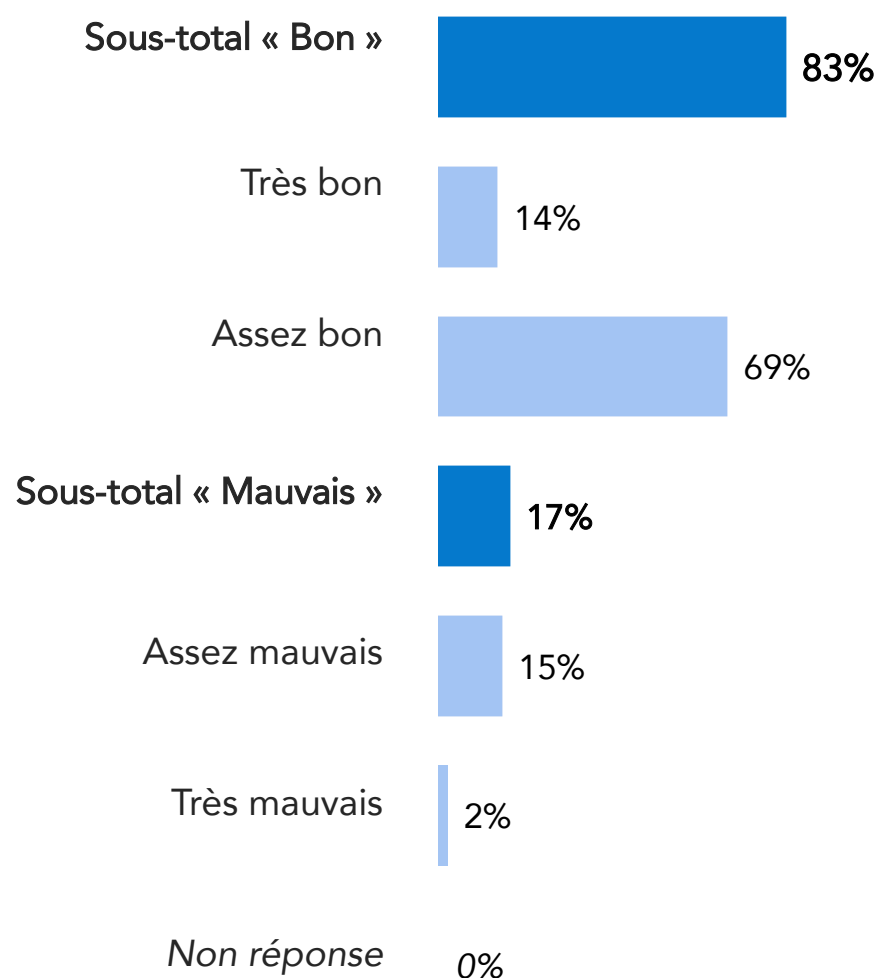
Base : ensemble



État de santé global

Comment qualifieriez-vous votre état de santé global ?

Base : ensemble



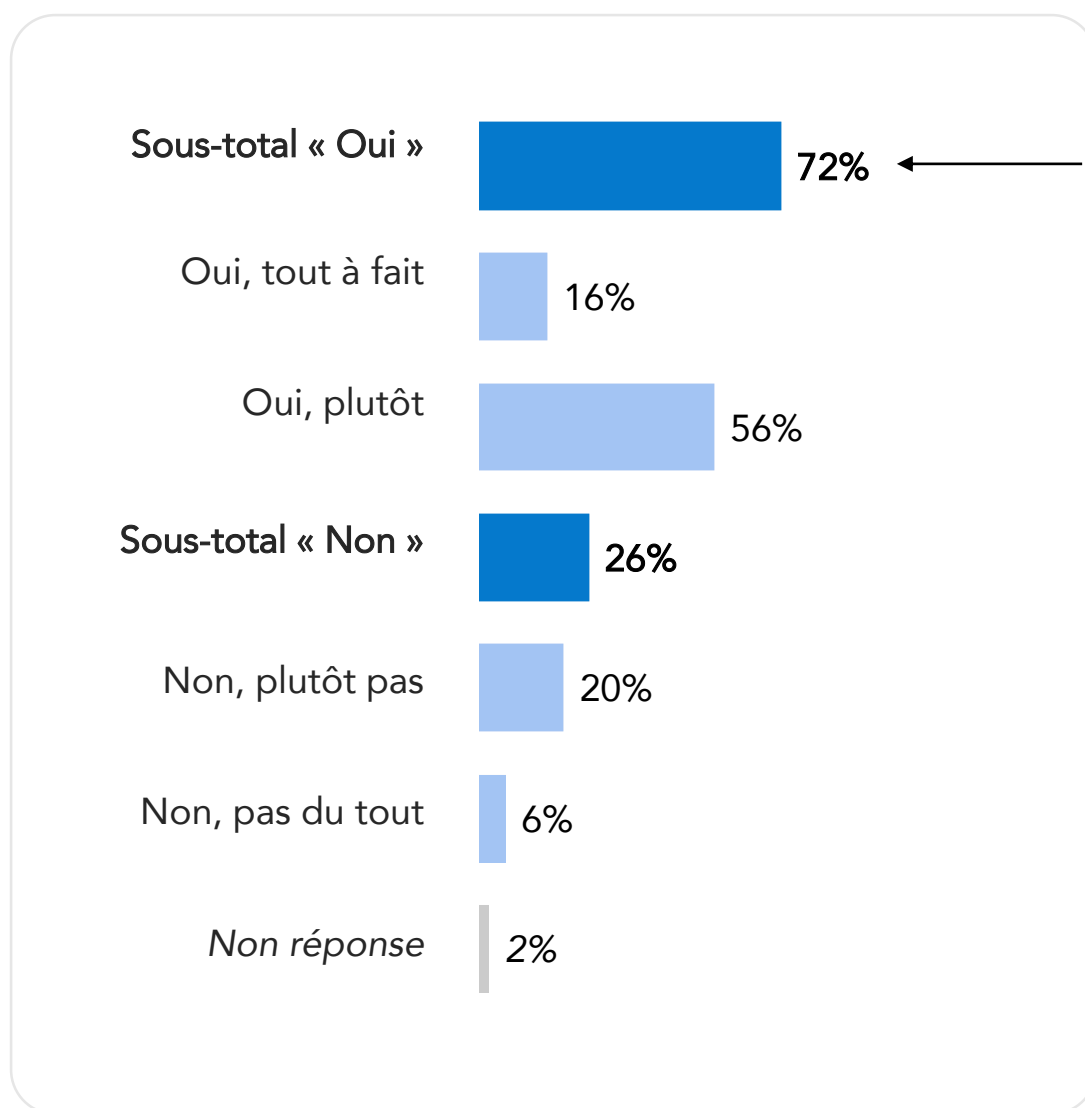


Volet 3 : perceptions du système et des acteurs de santé

Degré d'information

De manière générale, vous estimez-vous bien informé(e) sur l'offre de santé (médecins, hôpitaux et cliniques...) là où vous habitez ?

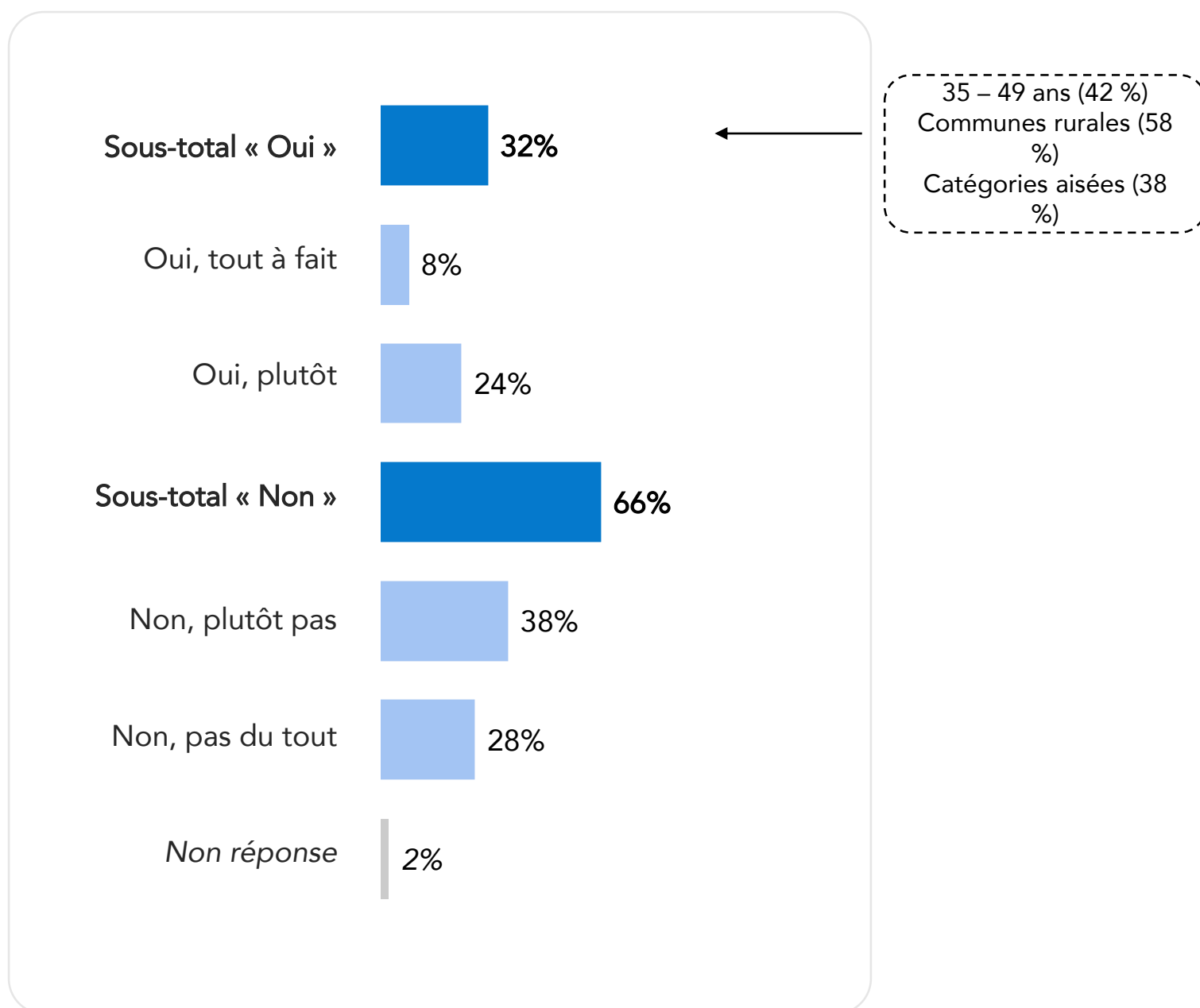
Base : ensemble



Sentiment d'oubli territorial en santé

Là où vous habitez, diriez-vous que vous êtes dans un territoire délaissé en matière d'offre de soins ?

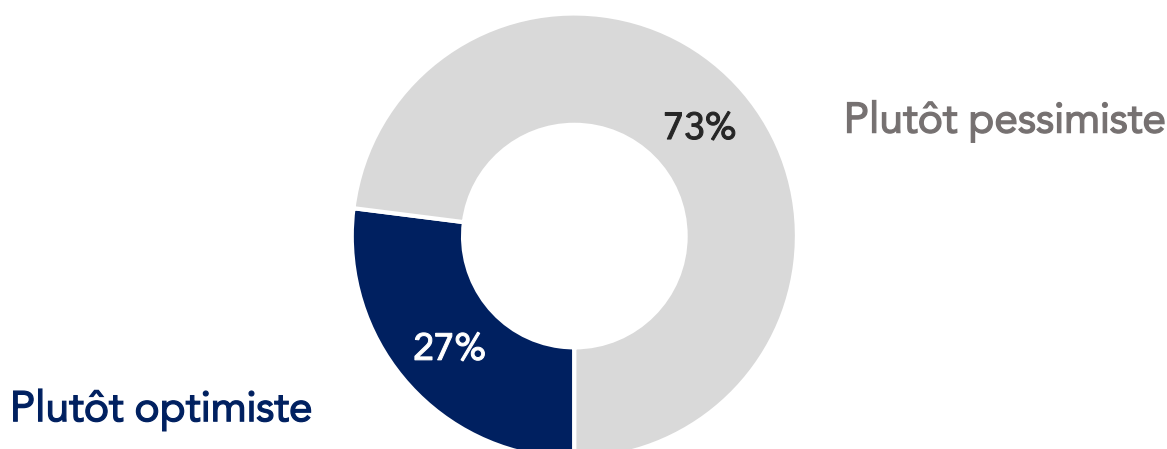
Base : ensemble



Etat d'esprit sur l'évolution du système de santé

De manière générale, concernant l'évolution du système de santé en France dans l'avenir, êtes-vous... ?

Base : ensemble

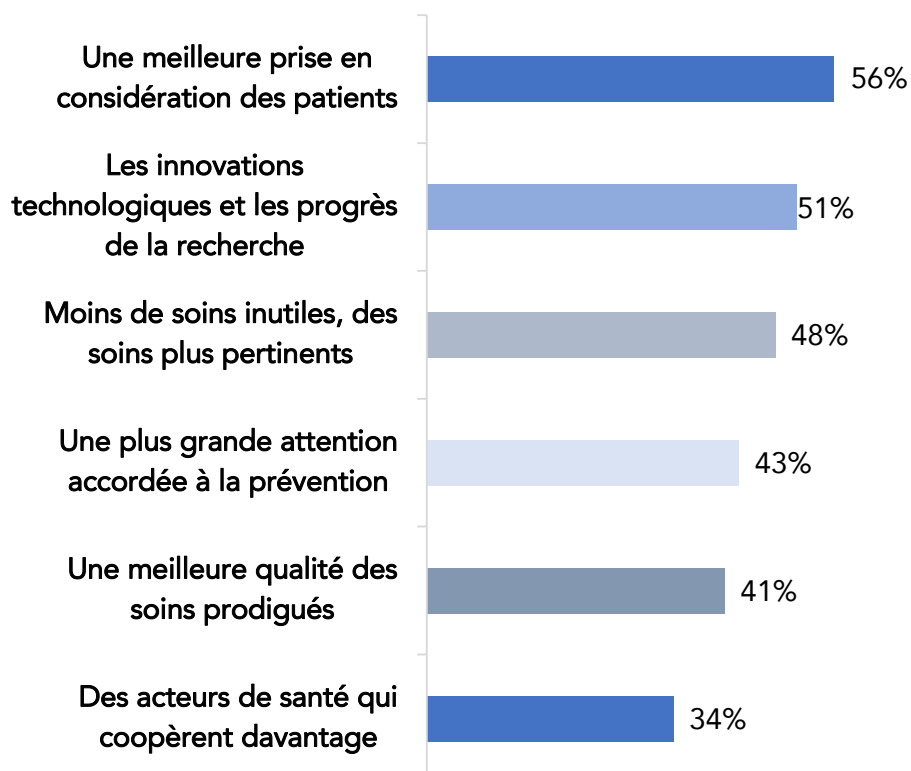


Principal(aux) facteur(s) d'optimisme

Parmi les propositions suivantes, concernant l'évolution du système de santé, quelles sont celles qui sont le plus pour vous, facteur d'optimisme ?

Base : ensemble

Trois réponses possibles

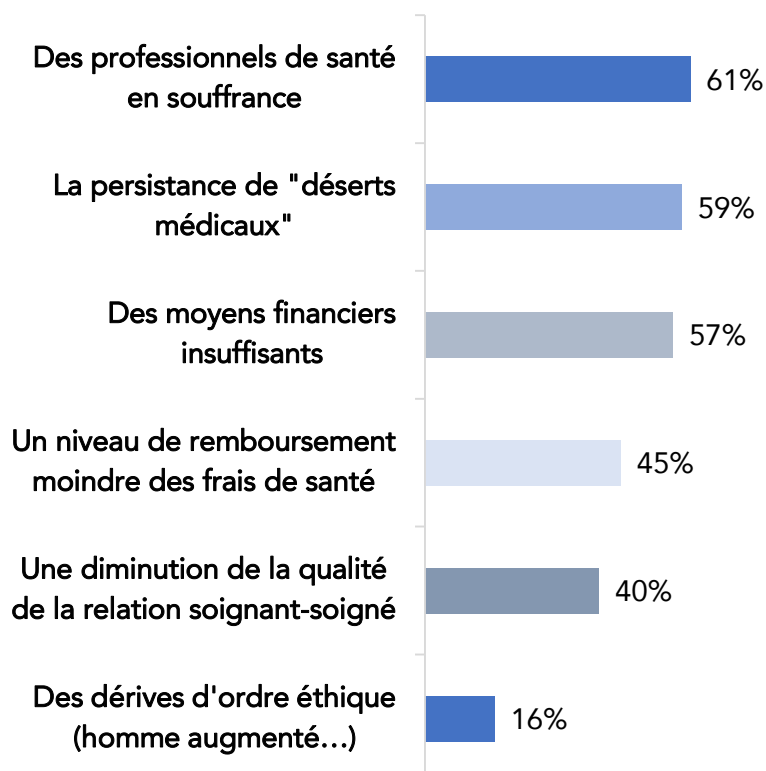


Principal(aux) facteur(s) de pessimisme

Parmi les propositions suivantes, concernant l'évolution du système de santé, quelles sont celles qui sont le plus pour vous, facteur de pessimisme ?

Base : ensemble

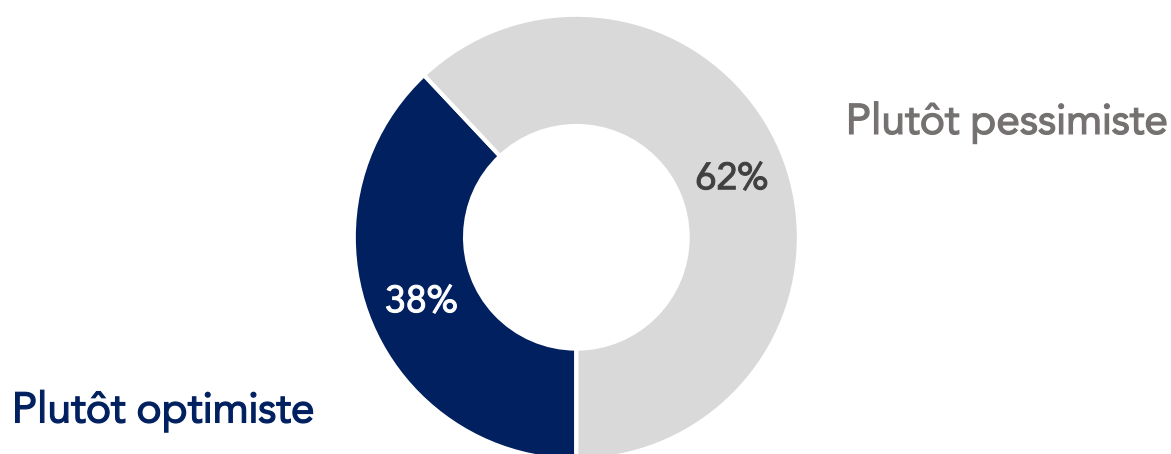
Trois réponses possibles



Sentiment d'être bien soigné

**Vous concernant plus particulièrement, sur l'évolution de la manière
dont vous allez être soigné dans l'avenir, êtes-vous...**

Base : ensemble



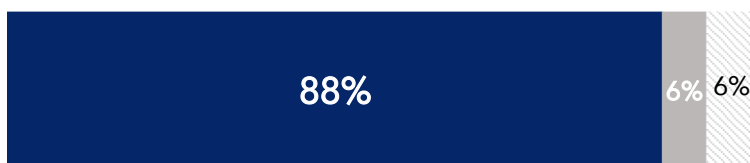
Les valeurs partagées

Chacune des propositions suivantes, correspond-elle à vos convictions et à vos valeurs ?

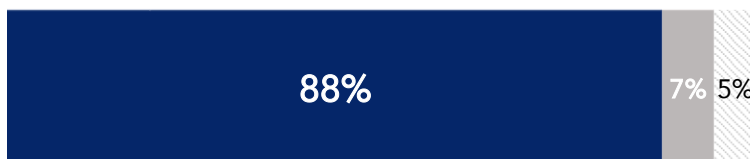
Base : ensemble

■ Oui ■ Non ■ Non réponse

Les pouvoirs publics doivent davantage soutenir les professionnels et les établissements de santé de tous statuts dans leurs missions (soutien financier etc)



Je suis attaché(e) à la présence d'un lieu de soins à proximité de mon lieu de vie



Il faut donner plus de liberté d'action et d'initiative à celles et ceux qui soignent sur le terrain



Le secteur privé est pleinement légitime à intervenir dans le domaine de la santé



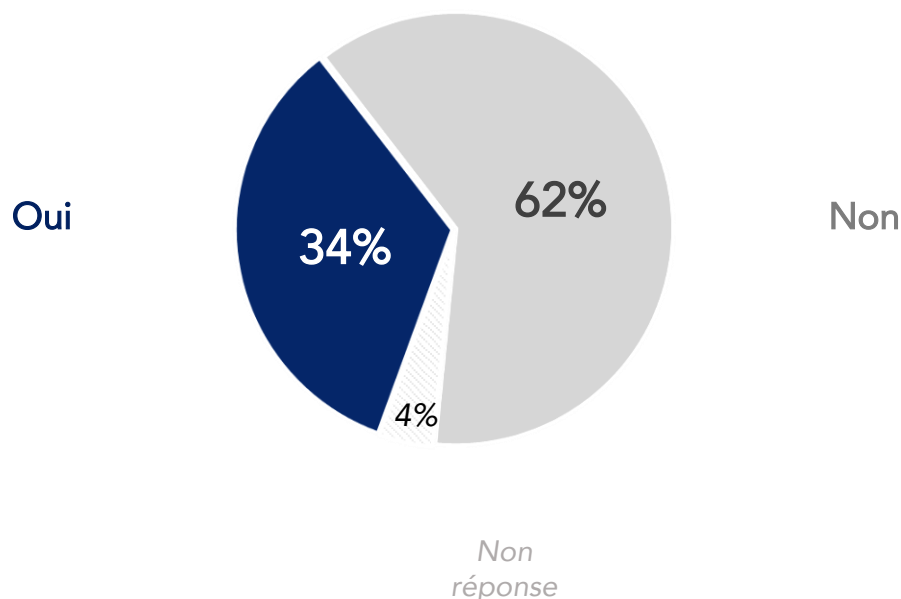
Il est préférable de fermer un service de santé si la qualité des soins n'est pas au rendez vous



Urgences hospitalières : services privés

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

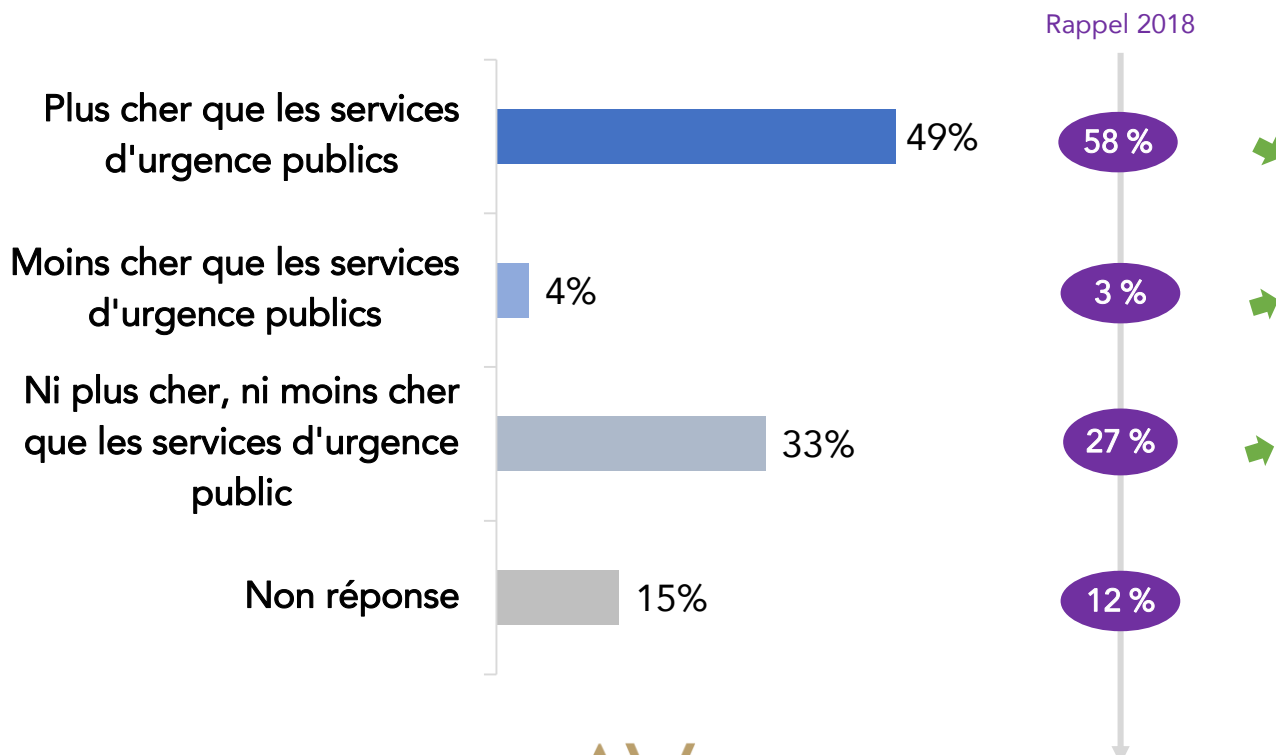
Base : ensemble



Rappel 2018
« Oui » 30 %
« Non » 67 %

Urgences privées et publiques : coûts perçus
Pensez-vous que les services d'urgence privés, en général, coûtent aux patients...

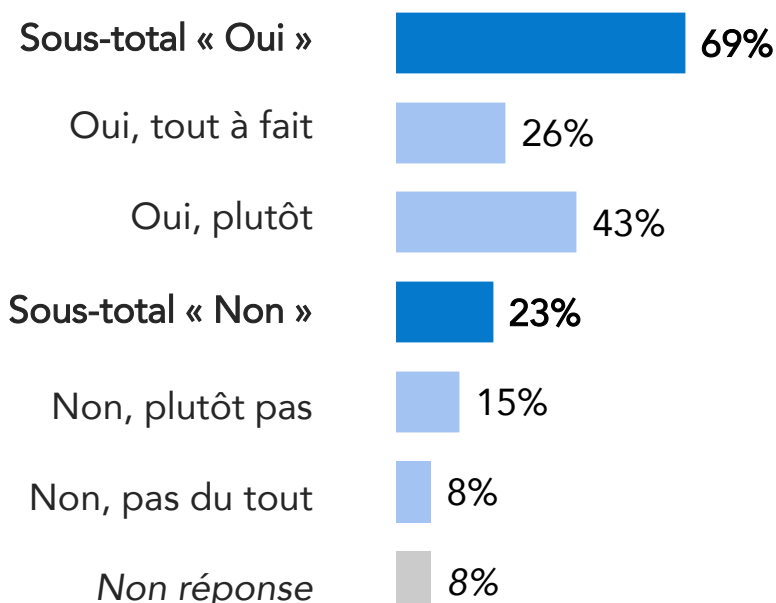
Base : ensemble



Municipales 2020 et enjeux de santé

Les élections municipales auront lieu courant mars 2020. Accordez-vous une importance particulière aux propositions des candidats de votre ville en matière de santé ?

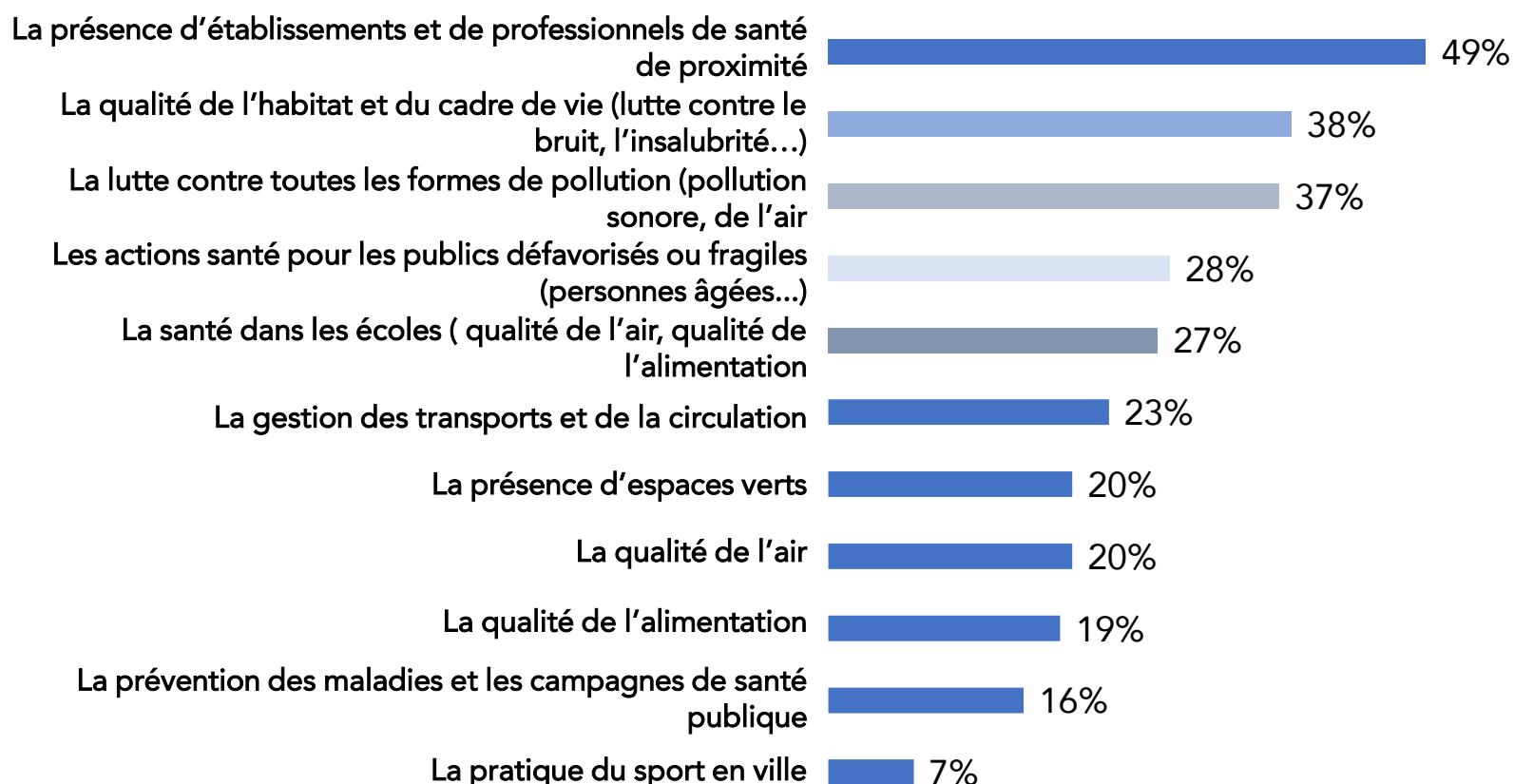
Base : ensemble



Plus particulièrement, dans ce « programme santé », quels sont les sujets qui vous intéressent en priorité pour votre ville ?

Base : ensemble

Trois réponses possibles



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 - Casablanca**

Les récentes études d'opinion Viavoice réalisées pour
HEC, Idinvest Partners, *Le Monde*, *Le Figaro*, *Les Échos* et BFM Business
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.