



## LES FRANÇAIS ET L'HÔPITAL

*Principaux enseignements du sondage réalisé  
pour la Fédération Hospitalière de France  
les 12 et 13 avril 2006*



Fédération Hospitalière de France

— ■ —  
**Contacts TNS Sofres :**  
**Département Stratégies d'Opinion / Société**  
Fabienne SIMON / Laurence BEDEAU  
☎ 01 40 92 47 18 / 46 83  
48 IJ 81



138, avenue Marx Dormoy  
92129 Montrouge cedex  
France

Tél. : 33 (0)1 40 92 66 66  
Fax : 33 (0)1 40 92 46 60  
Site Web : [www.tns-sofres.com](http://www.tns-sofres.com)

Deux ans après la dernière enquête, la Fédération Hospitalière de France a souhaité faire un nouveau bilan des relations entre les Français et leur hôpital. Pour ce faire, elle a confié à TNS Sofres la réalisation d'une enquête auprès d'un échantillon **de 1000 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, interrogées en face à face les 12 et 13 avril 2006.**

On trouvera dans la présente note les principaux enseignements de ce sondage.

Les résultats de l'enquête réalisée auprès des Français confirment la très bonne image globale de l'hôpital public, déjà enregistrée en 2004. Les motifs de satisfaction sont nombreux, au nombre desquels cette année les importants progrès sur le front des maladies nosocomiales. Par ailleurs, les Français expriment par leurs réponses un très fort attachement à la notion de service public hospitalier, sous-tendu par l'égalité d'accès aux soins et le refus très net de sa privatisation. Les Français disent par ailleurs leurs inquiétudes quant à l'avenir de l'hôpital public dont ils pensent qu'il ne dispose pas de moyens suffisants. Enfin, le débat relatif au modèle d'organisation du système hospitalier français, tendu entre les deux exigences de qualité des soins et de proximité, n'est pas véritablement tranché.

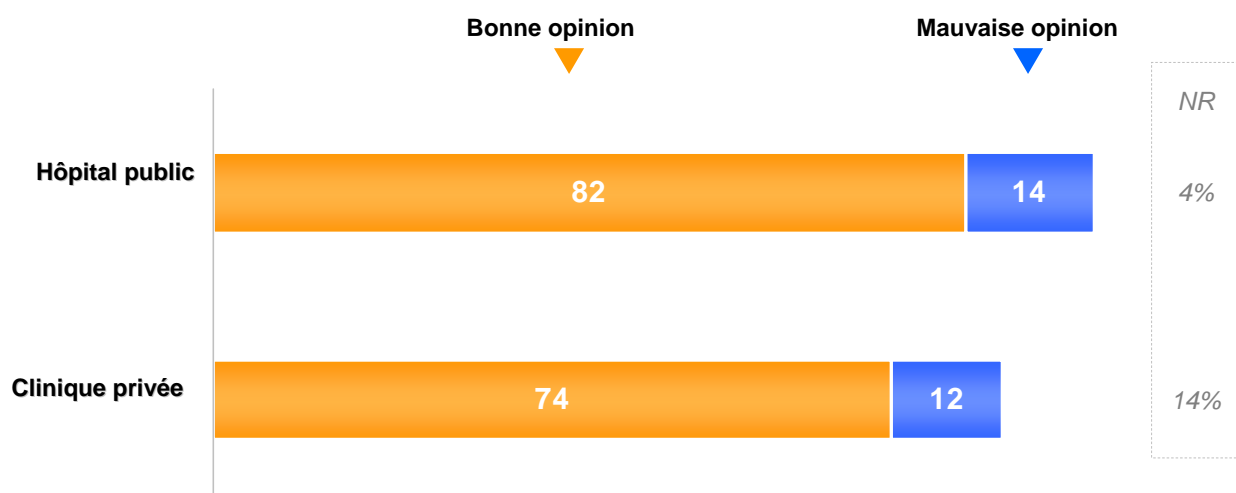
# 1. DES FRANÇAIS TRÈS ATTACHÉS AU SERVICE PUBLIC HOSPITALIER

## 1.1. L'hôpital, un service public très apprécié

**Interrogés sur les services publics qui leur donnent le plus satisfaction, les Français placent assez nettement en tête les hôpitaux** (43% de citations), devant EDF (35%), les mairies (33%) et l'assurance maladie (32%). Ils témoignent ainsi de leur attachement au service public hospitalier, attachement qui ne se dément dans aucune catégorie de la population. Relevons simplement des scores encore plus favorables parmi les femmes (46%), en zone rurale (47%) et dans les villes moyennes de 20 000 à 100 000 habitants (51%). L'agglomération parisienne se distingue cependant avec 32% de citations pour l'hôpital et 43% pour EDF.

**D'une façon générale, plus de huit Français sur dix (82%) continuent d'avoir une bonne opinion des hôpitaux publics**, taux remarquablement stable depuis 2004. Même constat en ce qui concerne les cliniques privées : 74% de bonnes appréciations (+1 point). L'écart déjà mesuré l'année précédente entre l'hôpital public et la clinique privée se maintient donc dans des proportions comparables (+ 8 points pour l'hôpital public), le secteur public hospitalier conservant une place privilégiée dans l'opinion des Français par rapport à l'offre de soins disponible.

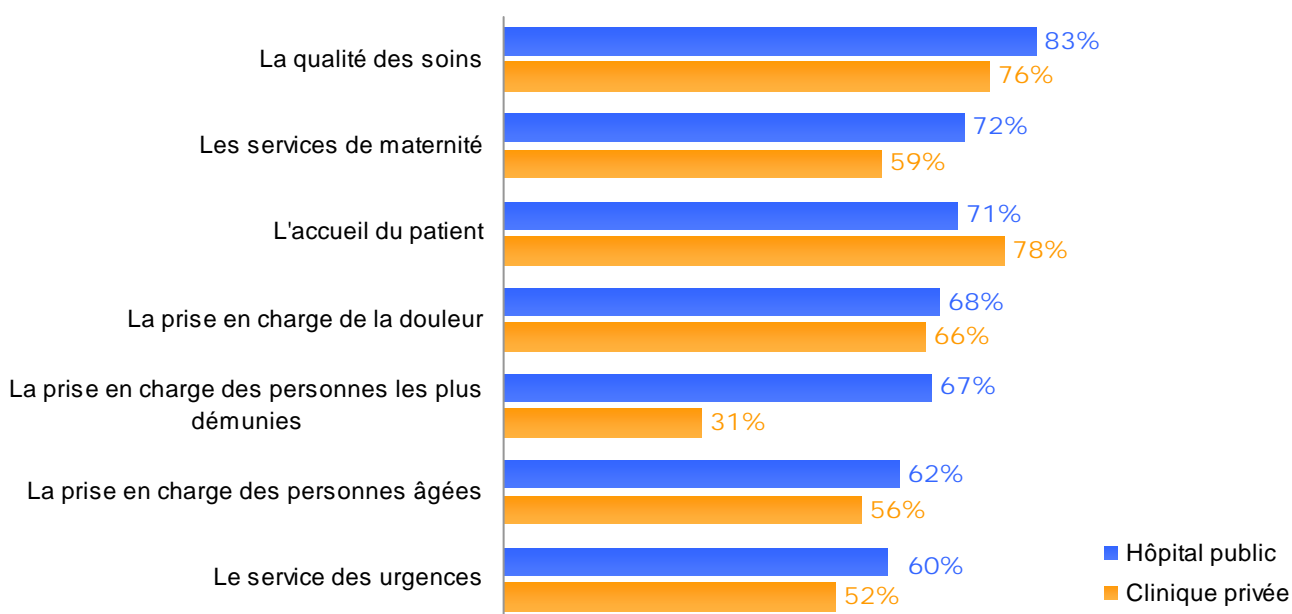
Seul bémol, les moins de 25 ans sont en retrait significatif sur cette question : ils ne sont plus que 68% de leur classe d'âge à déclarer avoir une bonne opinion de l'hôpital public (-14 points par rapport à l'ensemble des Français et un score en baisse par rapport à 2004, -4 points). Par ailleurs, l'écart d'appréciation entre les secteurs privé et public s'efface, la clinique privée obtenant également 68% de bonnes opinions auprès des 18/24 ans (-6 points).



**L'appréciation positive de la qualité des soins** (83%, -1 point depuis 2004) reste le **principal point fort de l'hôpital public** aux yeux des Français. Ce jugement favorable repose également sur d'autres dimensions :

- **Les services de maternité** bénéficient d'une bonne image auprès des trois quarts des interviewés (72%, +1 point), alors que les cliniques privées perdent ici du terrain (59%, -4 points) ;
- **L'accueil du patient** est jugé favorablement par 71% des Français (-1 point). Sur ce point cependant, les cliniques privées continuent de jouir d'une appréciation plus positive (78%, +3 points) ;
- **La prise en charge de la douleur** : sur cette dimension, deux tiers des personnes interrogées (68%, +1 point) ont une bonne image de l'hôpital public ;
- **Même résultat en ce qui concerne la prise en charge des plus démunis** (67%, +1 point), qui demeure un véritable marqueur de la différence avec les cliniques privées (31%, + 36 points) ;
- **Enfin, on note une amélioration sensible de l'opinion des Français à l'égard de la capacité de l'hôpital public à s'occuper des personnes âgées** (62% d'appréciations positives, en progression de 9 points sur deux ans).

En revanche, si on enregistre un léger progrès sur l'opinion à l'égard du service des urgences, un tiers des Français (33% contre 35% en 2004) en conservent une image dégradée. 60% (+3 points) sont d'avis contraire.

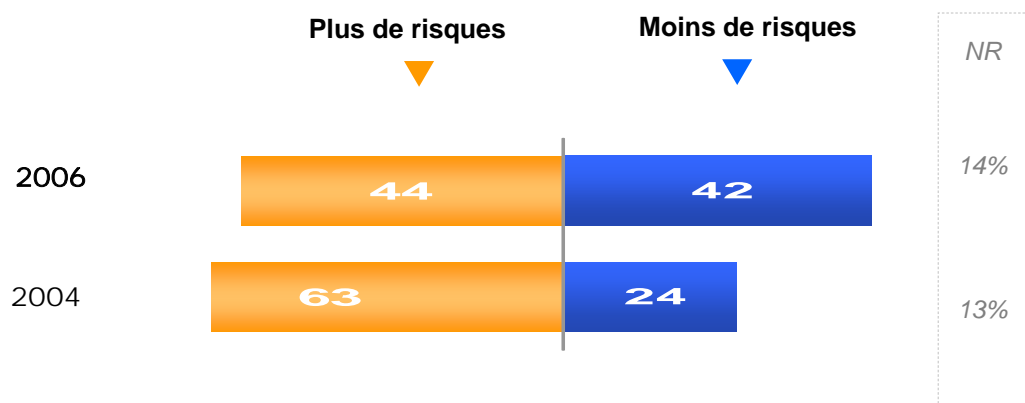


**Dans le détail, il faut noter que les jugements positifs sur l'hôpital public ont tendance à croître avec l'âge des personnes interviewées.** Ce sont ainsi 69% des 18/24 ans qui louent la qualité des soins à l'hôpital pour 88% des plus de 65 ans.

Ce phénomène s'observe moins sensiblement au sujet des cliniques privées, mise à part la prise en charge des plus démunis (27% de jugements positifs chez les 18/24 ans, mais 39% parmi les plus de 65 ans).

- 1.3. Une très nette amélioration sur le front des maladies nosocomiales qui répond à l'exigence de qualité et de sécurité des soins

**Aux yeux des Français, l'hôpital a manifestement marqué des points dans la lutte contre les maladies nosocomiales** ces deux dernières années. Ainsi, les répondants ne sont plus que 44% à estimer qu'il y a plus de risques liés aux infections nosocomiales qu'il y a quelques années, une proportion en repli de 19 points depuis 2004. En parallèle, 42% soulignent une amélioration, soit 18 points de plus que lors de la dernière enquête.



- 1.4. Le principe d'égalité dans l'accès aux soins : une valeur partagée qui soutient les missions du système hospitalier français

**Interrogés sur les éléments qui caractérisent le mieux le système hospitalier français, les Français placent toujours nettement en tête *le fait que l'hôpital soit accessible à tous, quel que soit son niveau de revenu (48%)*.** Ce score marque néanmoins un recul de 7 points en deux ans, ce qui peut traduire un doute croissant sur la capacité de l'hôpital à répondre à cette exigence.

Pour le reste, toujours au coude à coude, la liberté de choix de son établissement (17%), la proximité de l'hôpital (17%), et la possibilité de se faire hospitaliser dans des délais réduits (11%). L'exigence financière d'un faible coût pour le malade n'est citée que par 5% des Français.

On constate par ailleurs que l'égalité d'accès arrive en tête dans toutes les catégories de la population, même si les jeunes y sont plus sensibles que leurs aînés (61% parmi les 18/24 ans, contre 34% chez les plus de 65 ans). Les préférences partisans restent également discriminantes mais elles ne remettent pas en cause la hiérarchie établie : 55% de citations parmi les sympathisants de gauche, 44% à droite.

## 2. PARTAGES SUR SES MODALITES D'ORGANISATION, LES FRANÇAIS S'ACCORDENT EN REVANCHE SUR LE NECESSAIRE ANCRAGE DE L'HOPITAL DANS LE SERVICE PUBLIC ET JUGENT INSSUFFISANTS LES MOYENS DONT IL DISPOSE

### 2.1. Un refus massif de la privatisation

**Les Français marquent très clairement leur hostilité à tout projet de privatisation des hôpitaux.** En effet, seuls 15% d'entre eux s'y montrent favorables, quand 77% refusent cette perspective. Il faut par ailleurs préciser que plus d'un répondant sur deux (52%) se déclarent « pas du tout favorables » à cette évolution, y compris parmi les Français qui ont une mauvaise opinion de l'hôpital public.

Ce front du refus transcende tous les clivages générationnel et socio-économique. Des écarts existent selon les préférences partisans mais la majorité ne s'inverse jamais (10% des sympathisants de gauche acceptent la privatisation, quand 23% des sympathisants de droite s'y déclarent favorables).

### 2.2. Dans le même temps, un manque de moyens largement déploré

**S'ils refusent la solution du transfert au secteur privé, les Français, dans leur grande majorité (85%), jugent insuffisants les moyens humains et financiers dont disposent actuellement les hôpitaux publics.** Ils ne sont que 12% à les juger suffisants (dont 10% « plutôt suffisants »).

L'opinion des Français sur la question est à peu près homogène et à gauche comme à droite le diagnostic est comparable (80% des sympathisants de droite, 88% des sympathisants de gauche).

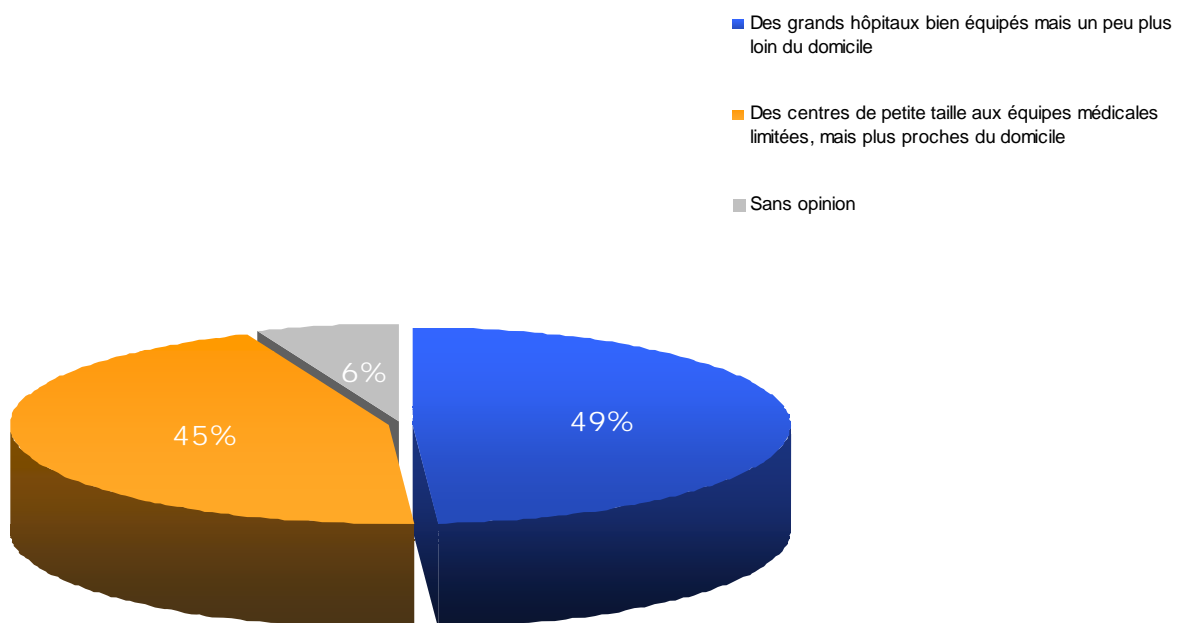
2.3. Des Français plus partagés quant aux modèles d'organisation du système hospitalier

**Si les Français sont quasi unanimes sur les principes fondamentaux qui doivent régir le fonctionnement du service public hospitalier – refus de la privatisation et égalité d'accès aux soins – ils sont nettement plus divisés sur la question de son mode d'organisation.**

49% des Français disent ainsi souhaiter pour l'avenir *de grands hôpitaux équipés de manière optimale, quitte à ce qu'ils soient plus éloignés du domicile*, quand 45% préfèrent la proximité à l'équipement optimal des structures. L'opinion ne tranche pas clairement entre ces deux exigences et les résultats témoignent de la difficulté des Français à arbitrer entre un maillage dense du territoire et la qualité optimale des soins.

Seuls les moins de 25 ans privilégient assez nettement un équipement optimal (à 60% contre 34%). Même constat parmi les sympathisants de droite (58% contre 37%) et dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants (55% contre 40%).

Au contraire, les revenus modestes restent attachés à la densité du maillage du territoire ; l'option des petites structures est ainsi choisie par 55% des personnes ayant moins de 1200 euros de revenus mensuels, alors que 41% d'entre elles optent pour les grands hôpitaux.





#### 2.4. Un exemple concret d'arbitrage : le choix d'une maternité

**Trois critères se détachent nettement : la présence d'un service de néonatalogie et de soins intensifs (60% de citations), une équipe médicale bien entraînée en cas de césarienne (57%) et, en troisième position, la proximité du domicile (53%).** Loin derrière, les autres critères ne sont mentionnés que par moins d'un Français sur dix.

Dans le détail, hommes et femmes ne sont pas attentifs aux mêmes critères objectifs : les femmes sont 65% à mettre l'accent sur la nécessaire présence d'un service de néonatalogie et de soins intensifs, alors que les hommes insistent davantage sur la proximité (58%).