

VIAVOICE

AGIR POUR UN FUTUR MEILLEUR



L'Observatoire sociétal Viavoice - FHP

Première vague. Septembre 2017



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, Aurélien Preud'homme,
Sarah Pinard



Sommaire

Modalités de réalisation	3
Synthèse des enseignements	5
État de santé perçu et bien-être	8
État de santé perçu global	9
Facteurs de santé	11
Facteurs de bien-être	12
Les personnes les moins bien prises en compte	13
La prise en compte des situations personnelles	14
Situations personnelles, public et privé	15
Au chevet de la société : le rôle attendu des établissements de santé	16
Les nouveaux rôles des établissements de santé ?	17
Au chevet de la société : les intentions des établissements de santé	18
Au chevet de la société : public et privé	19
Les relations de confiance	20
Climat général : la confiance envers l'autre	21
Confiance comparées (acteurs de santé et autres)	22
Confiances en évolutions (acteurs de santé et autres)	23
Les professionnels de santé : les raisons de la confiance	25
Les établissements de santé : les raisons de la confiance	26
Confiance, public et privé	27
Intérêt général, public et privé	28
Tendances d'avenir	29
Santé : les valeurs d'avenir	30
Le progrès scientifique	31

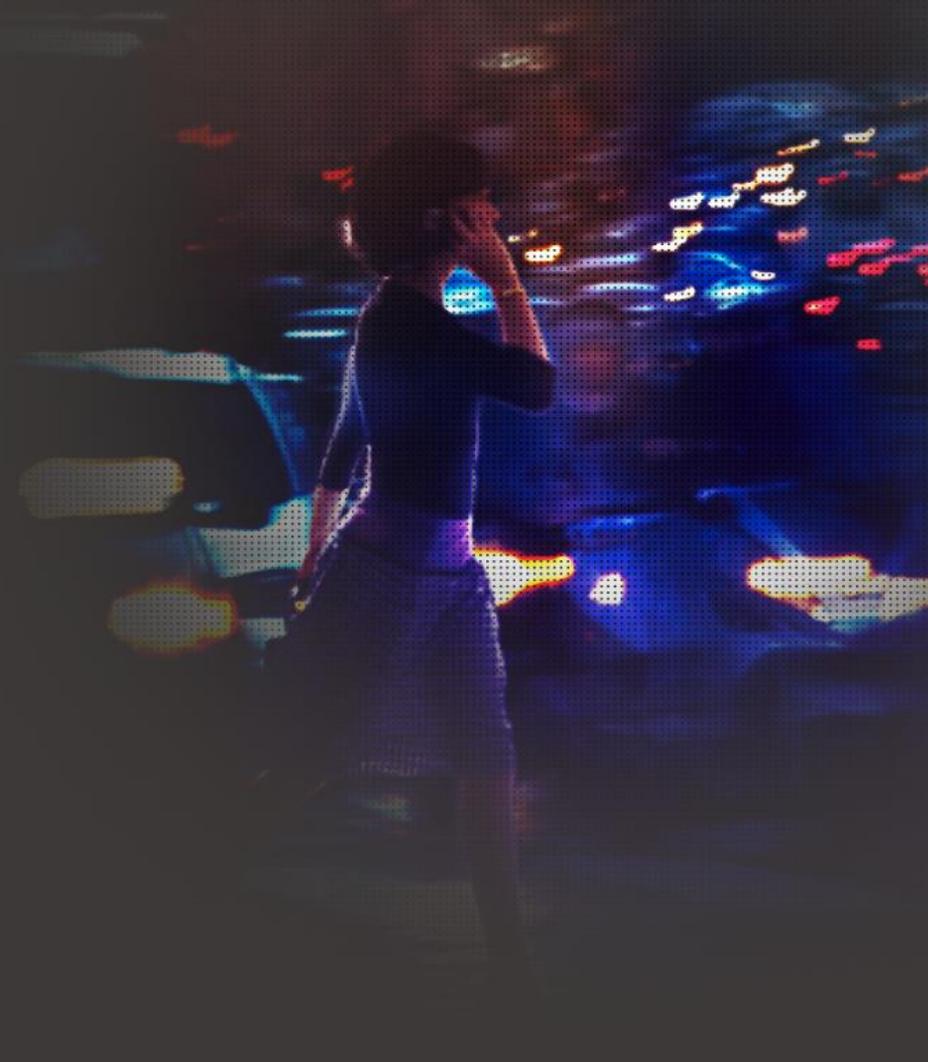


Modalités de réalisation de l'étude

Étude d'opinion réalisée par Viavoice pour la Fédération de l'hospitalisation privée (FHP), en ligne, du 18 au 22 août 2017, auprès d'un échantillon de 2 000 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.

VIA VOICE



Principaux enseignements



Synthèse des enseignements

« Bien-être » : la nouvelle frontière

Les faits seraient établis : les Français bénéficient d'un système de soins et de santé unique au monde, source de fierté et qui assure un niveau de santé apprécié ; certes prospèrent des interrogations relatives au financement ou à la pérennité du système. Mais au-delà ? Les Français vont-ils vraiment « bien » ? Et quel sera, demain, le sens de la santé ? Sera-t-elle pour l'essentiel réductible au soin thérapeutique, réparateur, au sens anglo-saxon du « cure », ou se développera-t-elle vers l'idée de « bien être », au sens de « care » ou de la définition très extensive de la santé par l'OMS ? Et à qui font ils confiance pour répondre, demain, à leurs aspirations ?

Cette première livraison de l'Observatoire sociétal réalisé par Viavoice pour la FHP révèle notamment deux enseignements majeurs :

- Au-delà du soin thérapeutique (« cure ») s'impose très nettement un nouvel âge de la santé, une nouvelle frontière qui est celle du bien-être (« care ») ;
- Pour améliorer leur situation, les Français, qui accordent rarement leur confiance, n'établissent pas de distinction majeure entre secteur public et secteur privé : ce qui compte c'est de contribuer au bien de la société et de travailler au service de l'intérêt général.

Bien-être : la possibilité d'une vie meilleure

Globalement, les Français sont heureux et satisfaits de leurs conditions d'existence : 86 % déclarent aller « bien ». En revanche seulement 21 % vont « très bien » et 65 % « assez bien », ce qui révèle une marge de progression importante.

Et de fait, les aspirations prioritaires concernent le bien-être, sous des formes différentes : « se sentir bien dans sa peau » (47 %), « se sentir bien dans son environnement de vie quotidienne (habitat, nature, etc.) » (41 %), « se sentir aimé » (37 %). Ces quêtes personnelles font écho à une tendance majeure à l'œuvre au cœur de la société française depuis plusieurs années : celle de l'harmonie, avec les autres et avec l'environnement au sens large (François Miquet-Marty, *Les nouvelles passions françaises*, Michalon, 2013).

Par ailleurs, si les Français sont globalement satisfaits du système de santé et se sentent bien soignés, on constate en revanche une nouvelle frontière pour « être bien », qui ne consiste pas uniquement dans le traitement des maladies et la qualité des soins, mais dans la prise en charge des patients et l'écoute de leurs besoins : 58% des Français considèrent que les acteurs de santé, en soignant les patients, ne prennent pas suffisamment en compte la situation personnelle de chacun, au-delà des questions strictement médicales.



Synthèse des enseignements

Confiance envers les institutions : la proximité et le sens de l'intérêt général, principaux facteurs de confiance

Cette étude fait apparaître que de nombreuses institutions publiques ou privées sont discréditées, et que leur légitimité s'érode avec le temps. À l'inverse, subsistent des institutions auxquelles les Français font confiance, telles que l'armée ou la gendarmerie et les établissements de santé.

Cette dualité repose en réalité sur deux facteurs de natures très différentes :

Le premier facteur est celui de la proximité, puisque les Français font davantage confiance à leurs maires (52 %) qu'à leurs députés (16 %), de même qu'aux PME (62 %) par rapport aux grandes entreprises (31 %).

À la proximité s'ajoute un second facteur : celui des finalités d'intérêt général. Si les Français font confiance aux professionnels de santé (84%), à la gendarmerie (79%), à l'armée (78%), à la police (76%) ou aux établissements de santé publics (76%) et privés (70%), le doute s'installe concernant les acteurs économiques ou politiques : seules 31% des personnes interrogées font confiance aux grandes entreprises, 29% aux banques, 26% aux syndicats, 18% aux médias, 16% aux députés et 7% aux partis politiques (schéma page 23).

Les Français font donc davantage confiance aux institutions régaliennes qu'aux institutions politiques, économiques ou financières, autant d'institutions perçues comme défendant leurs propres intérêts. On peut noter les hauts scores de confiance décernés aux établissements comme aux professionnels de santé.

Ainsi, le clivage ne s'ordonne plus entre public et privé, mais entre des institutions perçues comme des garantes de l'intérêt général, et d'autres perçues comme représentantes des intérêts particuliers et partisans.

Concrètement, les Français font autant confiance à l'hospitalisation publique (65 %) que privée (66 %) pour prendre en compte les situations personnelles de chacun.



Synthèse des enseignements

Des établissements garants de l'intérêt général

En regard de ce nouveau clivage, les Français aimeraient que les établissements de santé exercent un rôle élargi dans la société. En effet, 61 % d'entre eux considèrent que c'est le rôle des établissements de santé de contribuer au bien de la société au-delà des questions de soins.

Parmi les thématiques privilégiées, on retrouve la prévention (83%), le bien-être au travail des professionnels de santé (80%) le repérage et la prise en charge des violences intrafamiliales (75%) ou encore la précarité (55%). C'est une réelle preuve de confiance supplémentaire dans le professionnalisme des acteurs comme des établissements de santé pour s'occuper des grands enjeux de société au-delà des soins.

D'ailleurs, les établissements et acteurs de santé sont reconnus pour leur professionnalisme. Qu'ils soient publics ou privés, les Français font confiance aux établissements de santé pour leurs professionnels de qualité et bien formés (55%), ainsi que leurs bons équipements médicaux (53%). Les raisons de cette confiance envers les acteurs de santé sont multiples : ils ont une bonne expérience professionnelle (44%), une solide formation (42%) et sont à l'écoute des patients (34%).

L'ensemble de ces résultats convergent vers un constat qui définit également une perspective d'avenir : les Français dans leur ensemble vont bien, mais pour l'avenir beaucoup aspirent à aller mieux, sur des registres nouveaux. L'idée même « d'aller bien » se métamorphose, et évolue vers des territoires singuliers. Avant de viser la promesse californienne d'une vie éternelle, promue notamment par Google, les personnes interrogées aspirent surtout à être mieux prises en compte. Il s'agit moins d'un idéal prométhéen de recombinaison de la nature humaine, que d'une aspiration à une vision moins fonctionnelle de la personne humaine. Un rêve peut-être moins grandiose en apparence, mais plus accessible, plus immédiat et en réalité très essentiel. D'une certaine manière, l'idée d'une (véritable) part d'humanité à reconquérir.

VIA VOICE

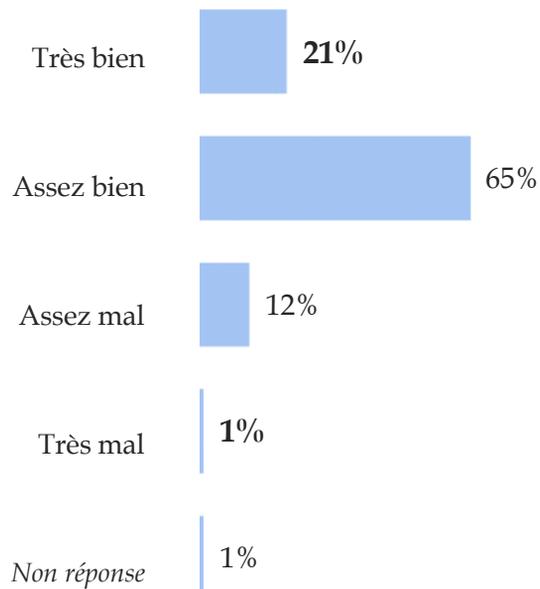


État de santé perçu et bien-être



État de santé perçue global

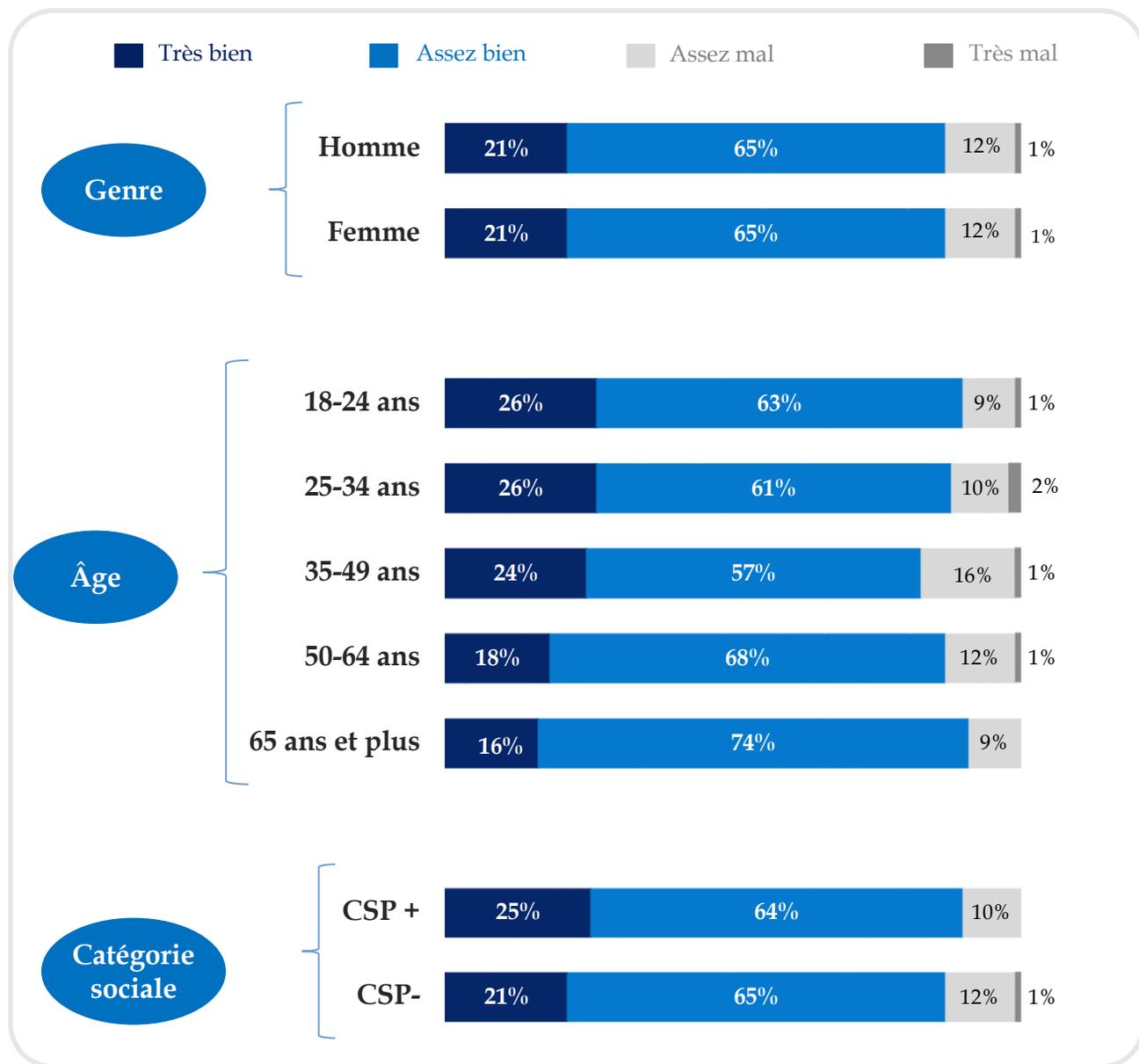
De manière générale, actuellement, diriez-vous que vous allez...





État de santé perçue global (détails)

De manière générale, actuellement, diriez-vous que...

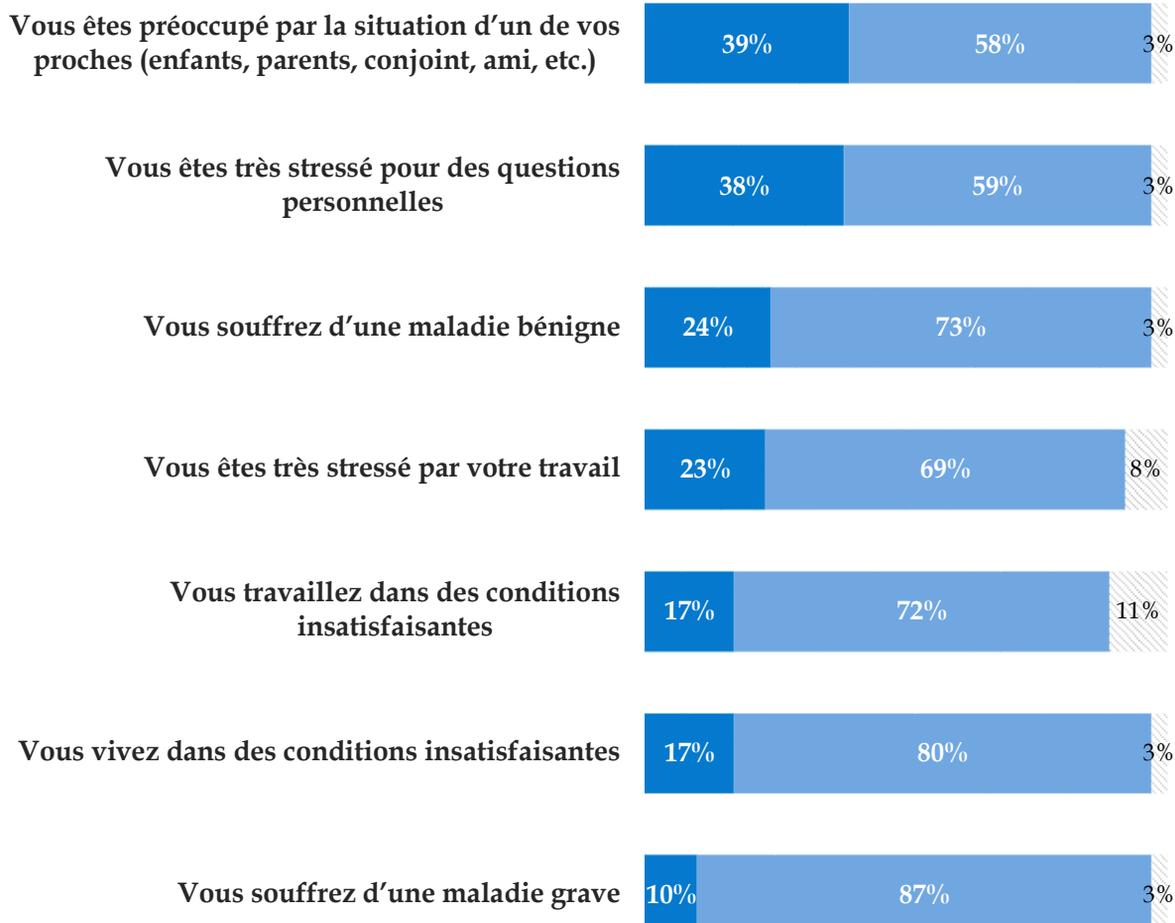




Facteurs de santé

Sans évoquer de choses concrètes, est-ce que, actuellement...

■ Oui ■ Non ▨ Non réponse

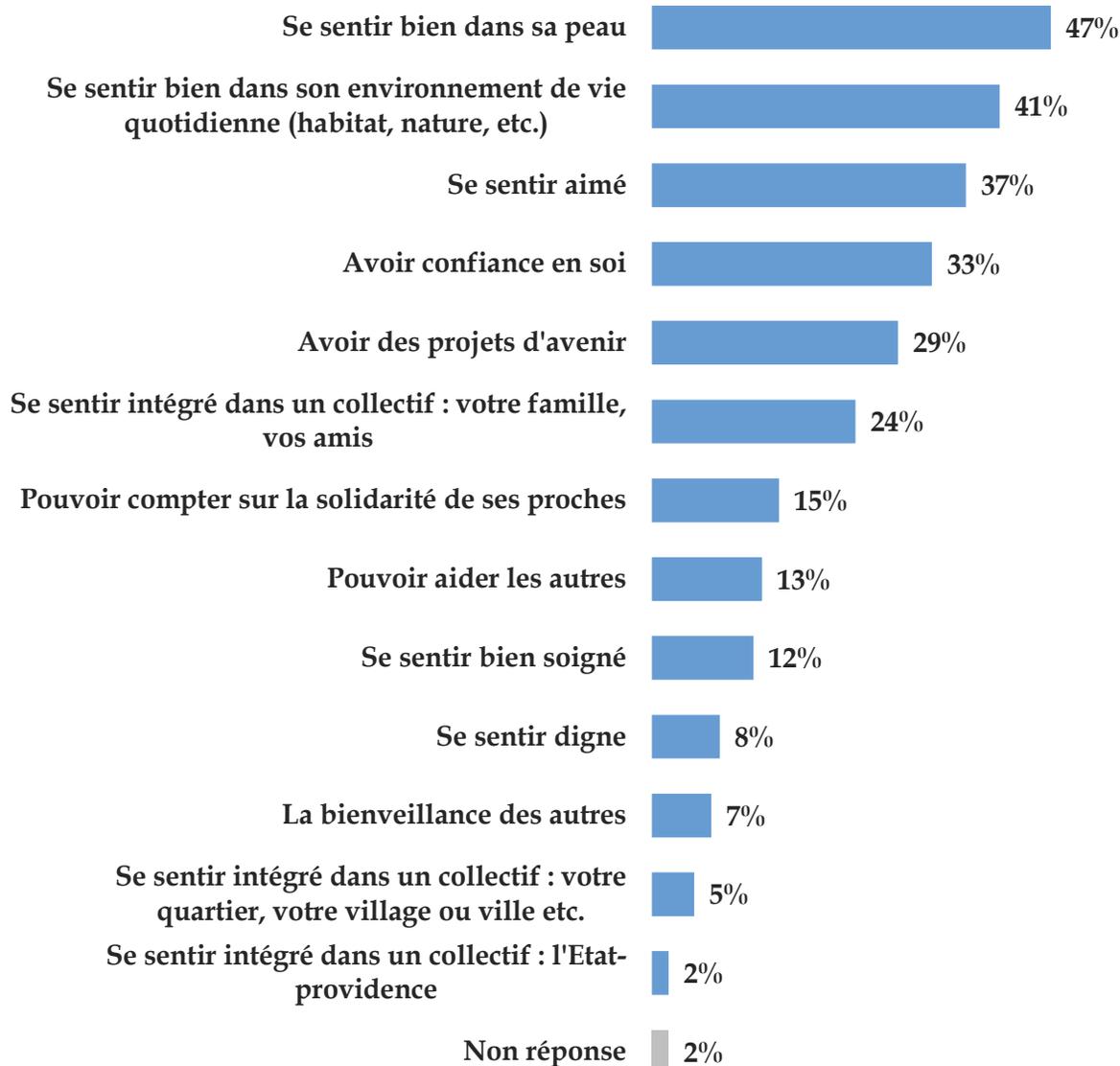




Facteurs de bien-être

Selon vous, qu'est-ce qui contribue le plus à votre bien-être dans votre vie quotidienne ?

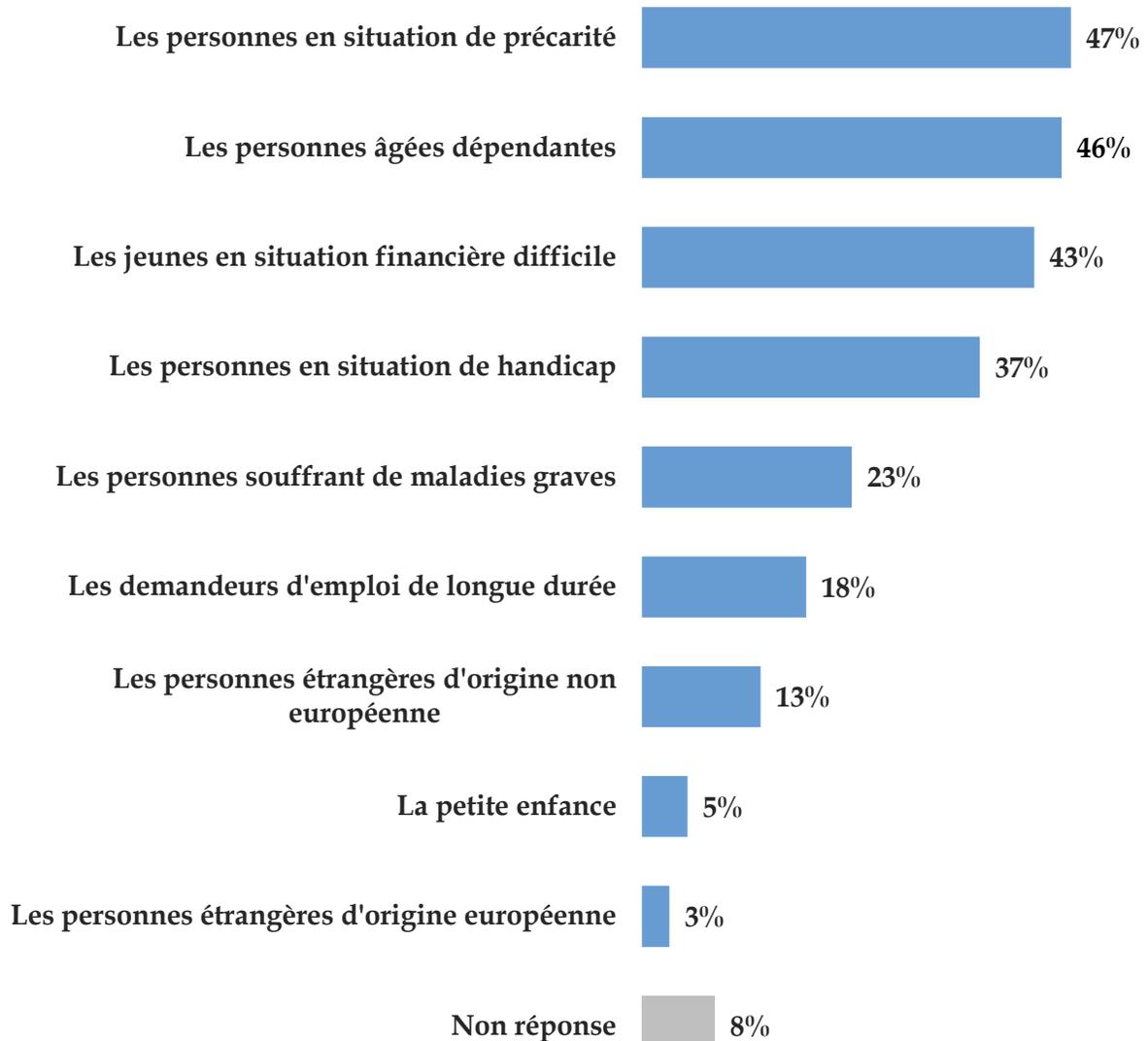
(Trois réponses possibles, total supérieur à 100 %)





Les personnes les moins bien prises en compte

Dans notre société aujourd'hui, quelles sont les personnes qui vous semblent les moins bien prises en compte, en matière de santé ? (Trois réponses possibles, total supérieur à 100 %)

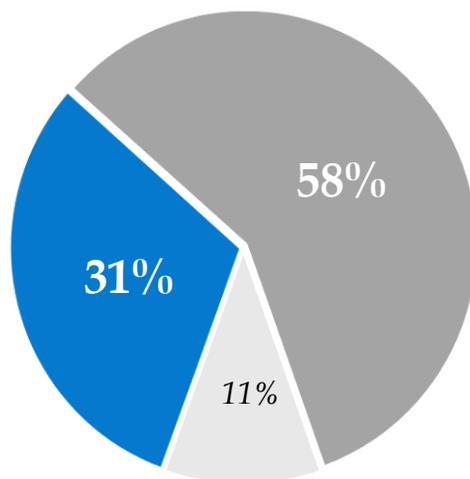




La prise en compte des situations personnelles

Globalement, diriez-vous que les acteurs de santé, en soignant les patients...

Prennent en compte
les situations
personnelles de
chacun, au-delà des
seules questions
médicales



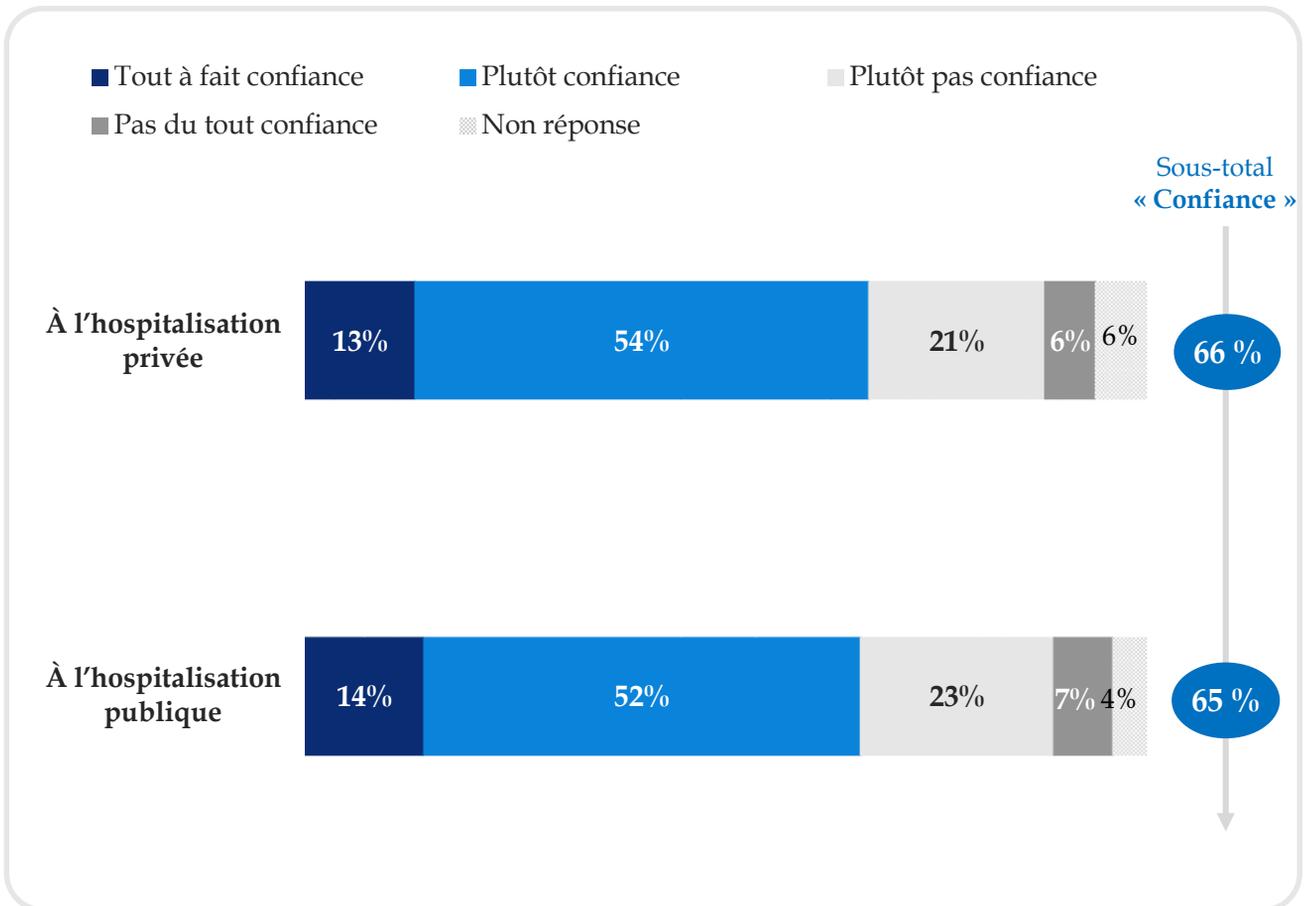
Ne prennent pas en
compte les situations
personnelles de chacun,
au-delà des seules
questions médicales

Non
réponse



Situations personnelles, public et privé

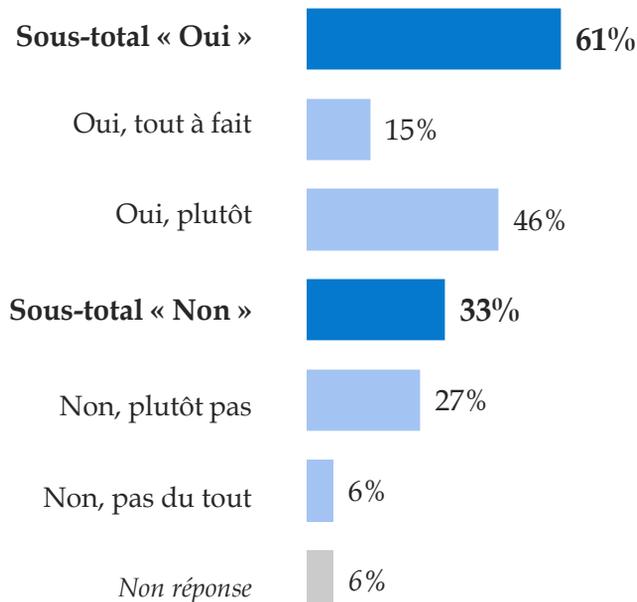
Pour prendre en compte les situations personnelles de chacun, au-delà des seules questions médicales, faites-vous...





Au chevet de la société : le rôle attendu des établissements de santé

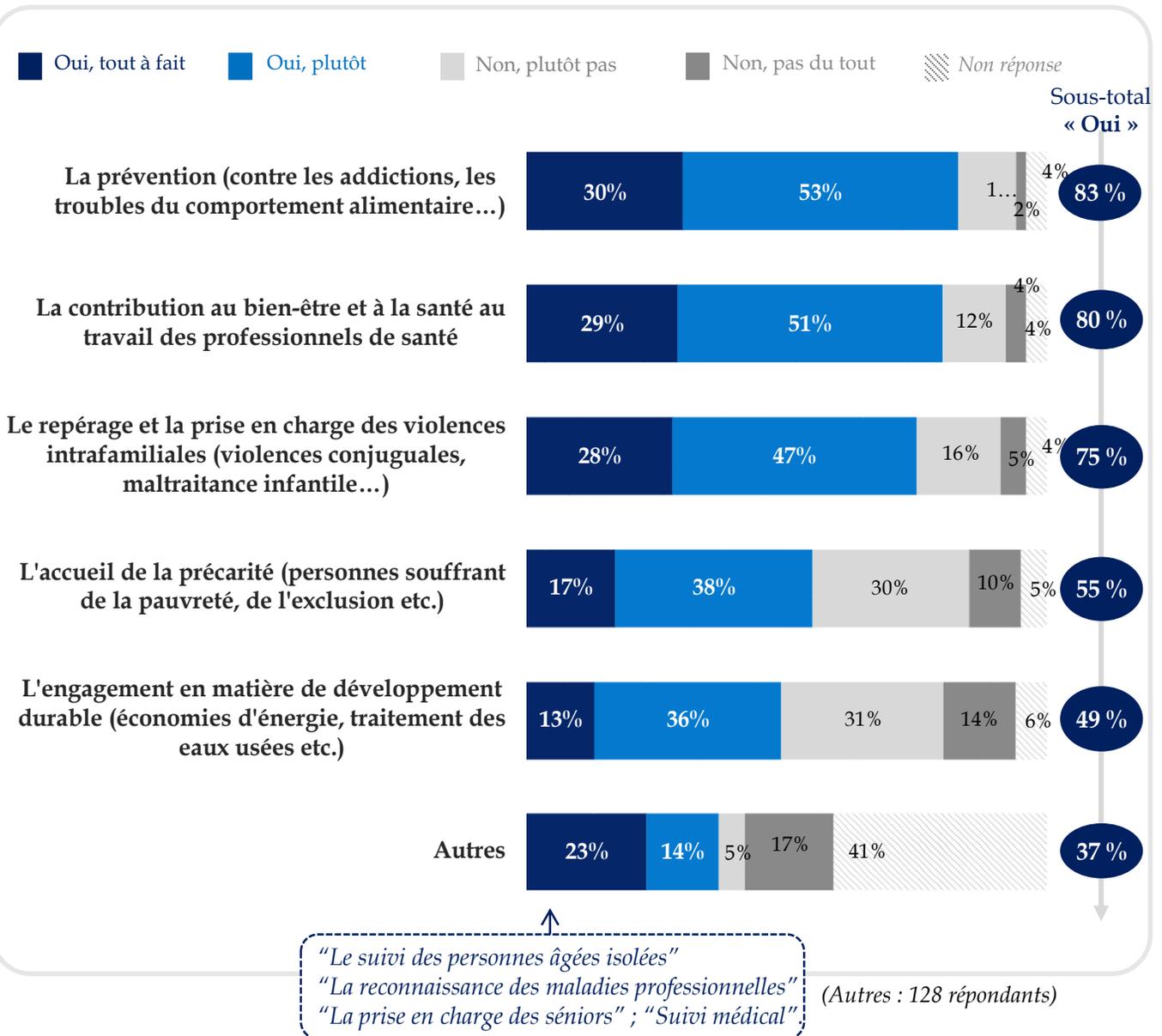
Selon vous, est-ce le rôle des établissements de santé de contribuer au bien de la société, au-delà de leurs missions de soins (accueil de la précarité, prise en charge des violences intrafamiliales, engagement dans le développement durable...) ?





Les nouveaux rôles des établissements de santé

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

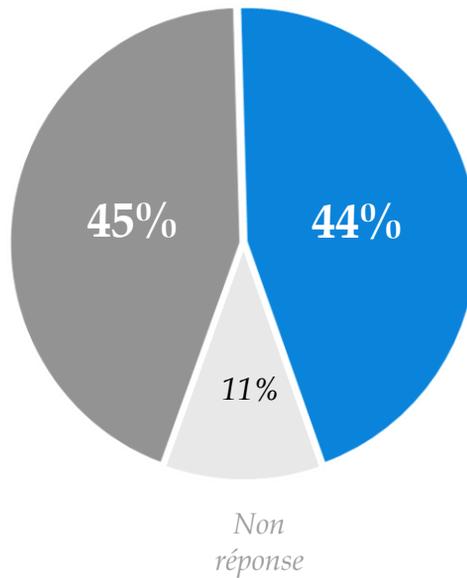




Au chevet de la société : les intentions des établissements de santé

Globalement, diriez-vous que les établissements de santé, en soignant les patients...

Ne cherchent pas vraiment à faire le bien de la société, au-delà de leurs missions de soins

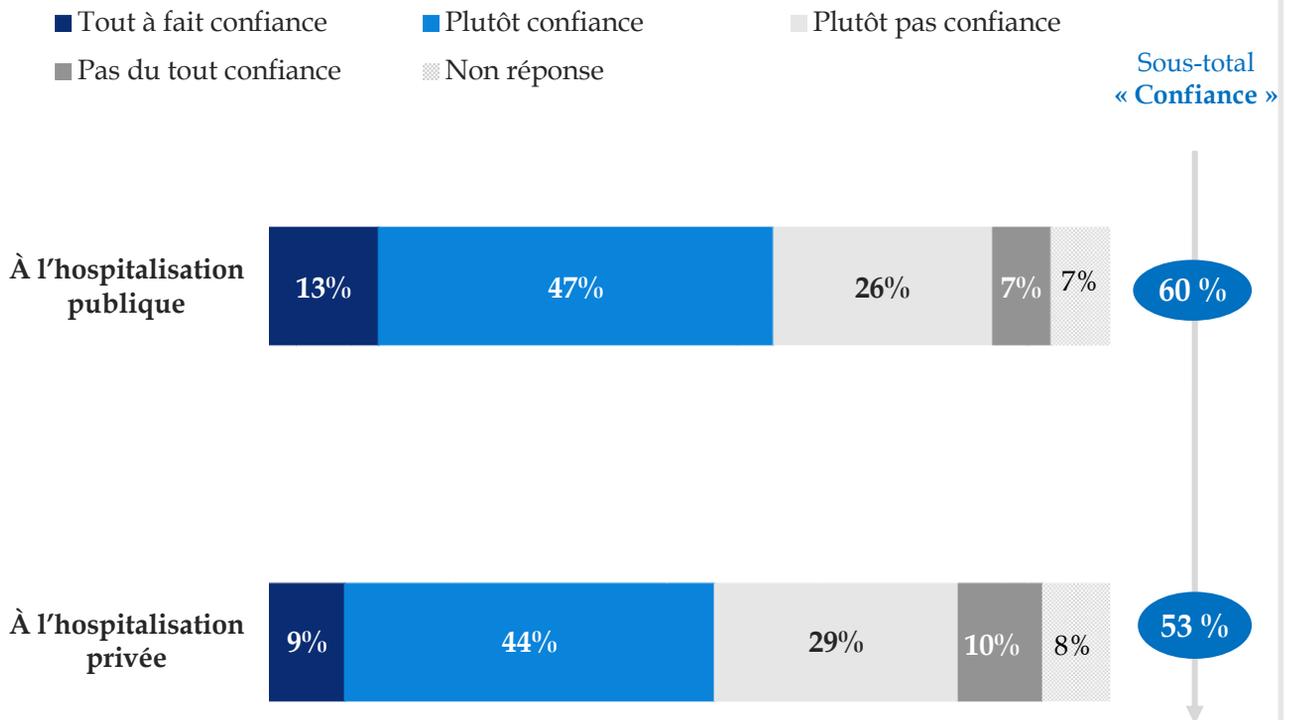


Cherchent vraiment à faire le bien de la société, au-delà de leurs missions de soins



Au chevet de la société : public et privé

Pour faire le bien de la société, au-delà de leurs missions de soins, faites-vous...



VIA VOICE

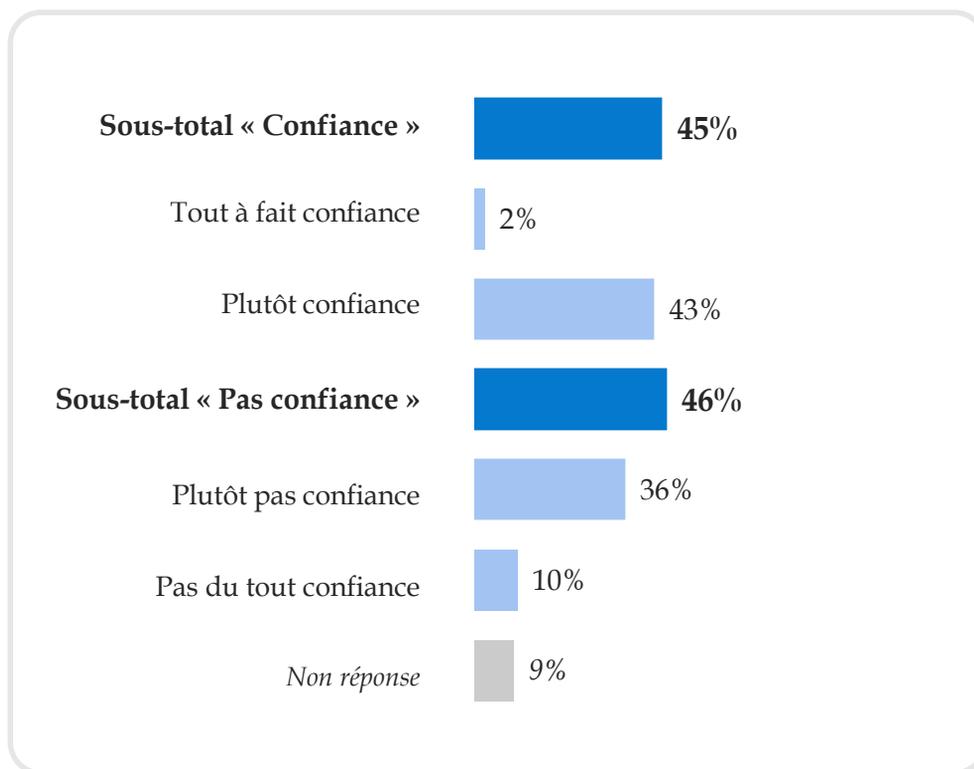


Les relations de confiance



Climat général : la confiance envers l'autre

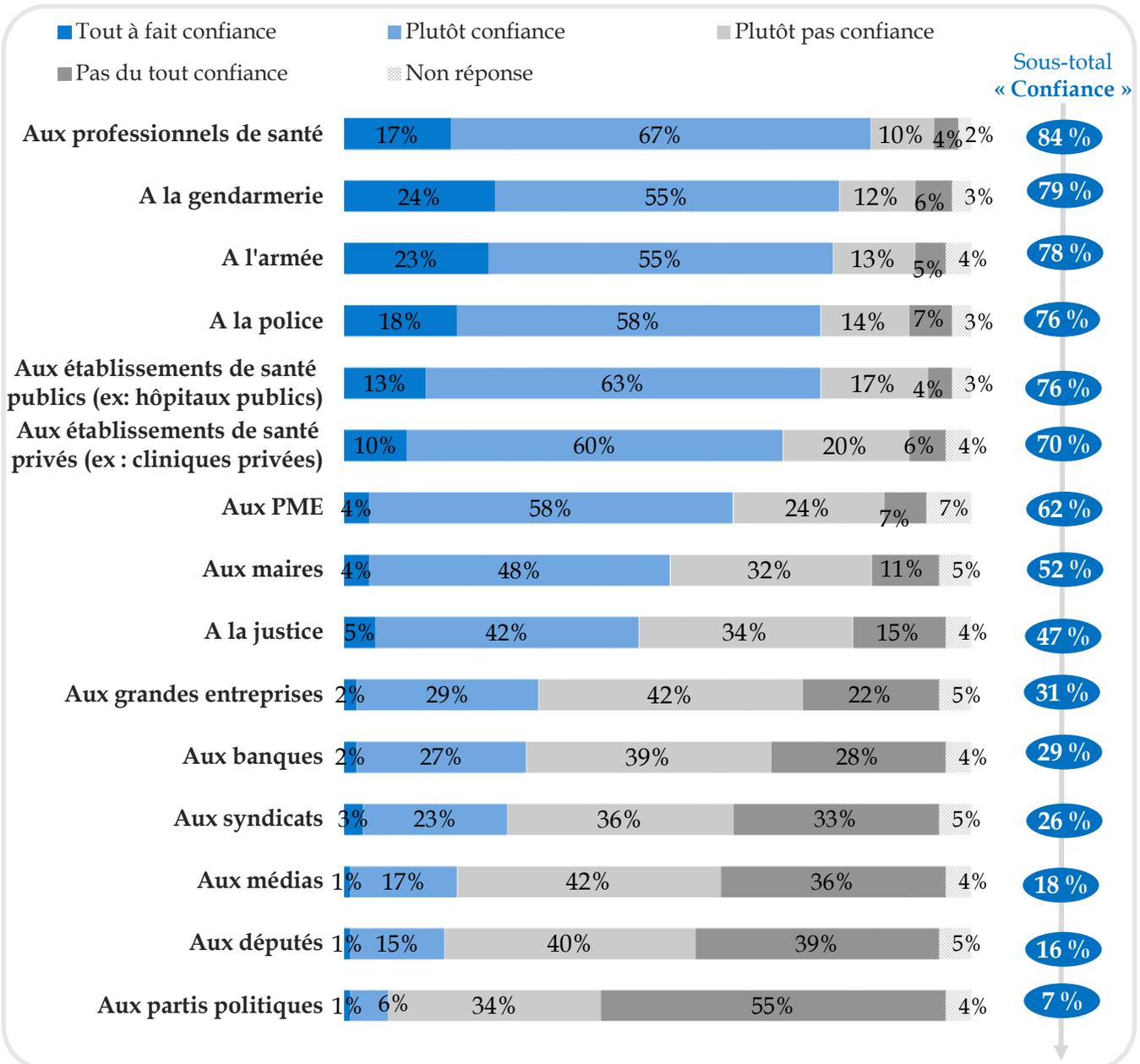
De manière générale, lorsque vous rencontrez quelqu'un que vous ne connaissez pas, pour la première fois, lui faites-vous...





Confiances comparées (acteurs de santé et autres)

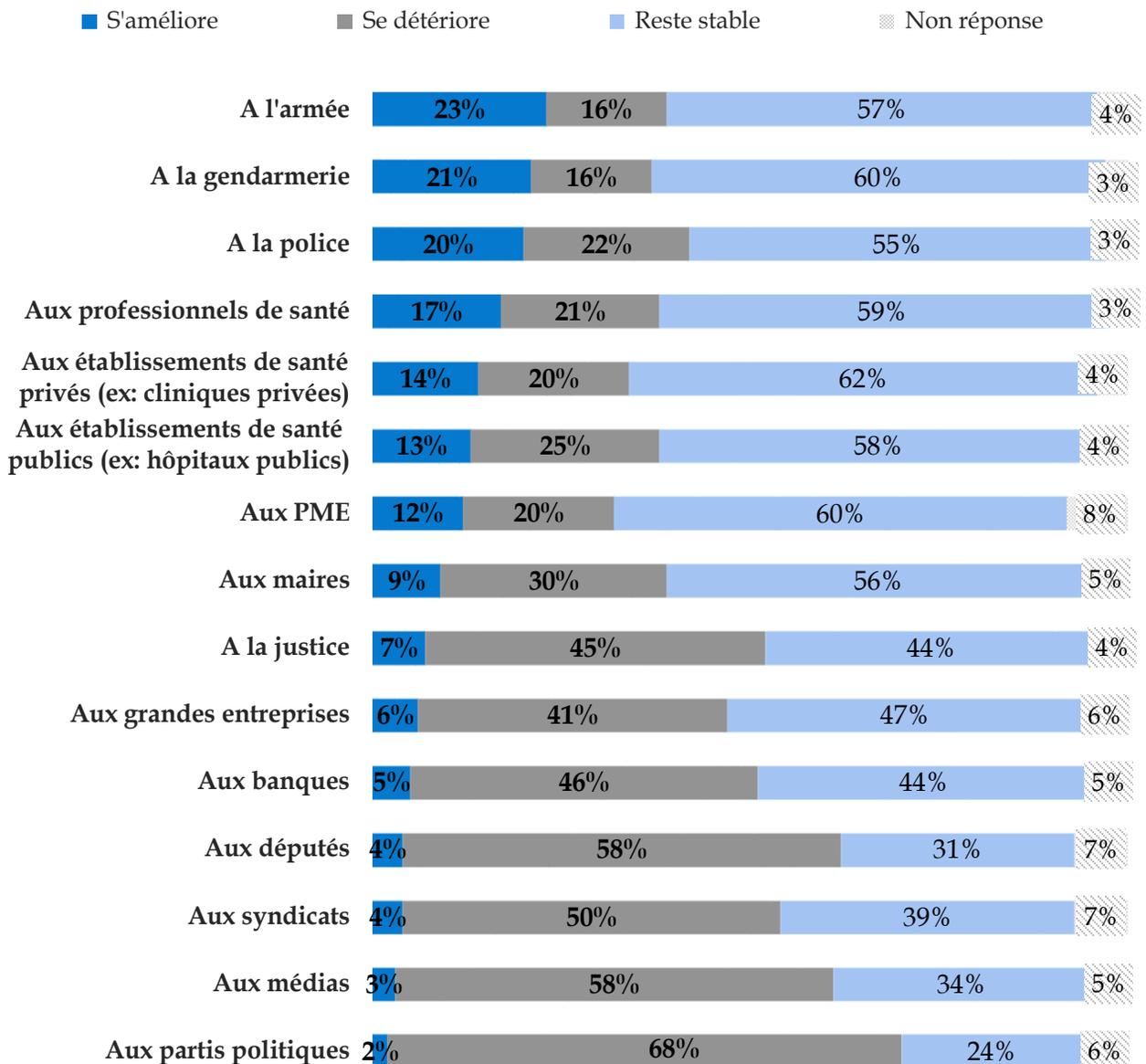
De manière générale, faites-vous tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt pas confiance ou pas du tout confiance...





Confiances en évolution (acteurs de santé et autres)

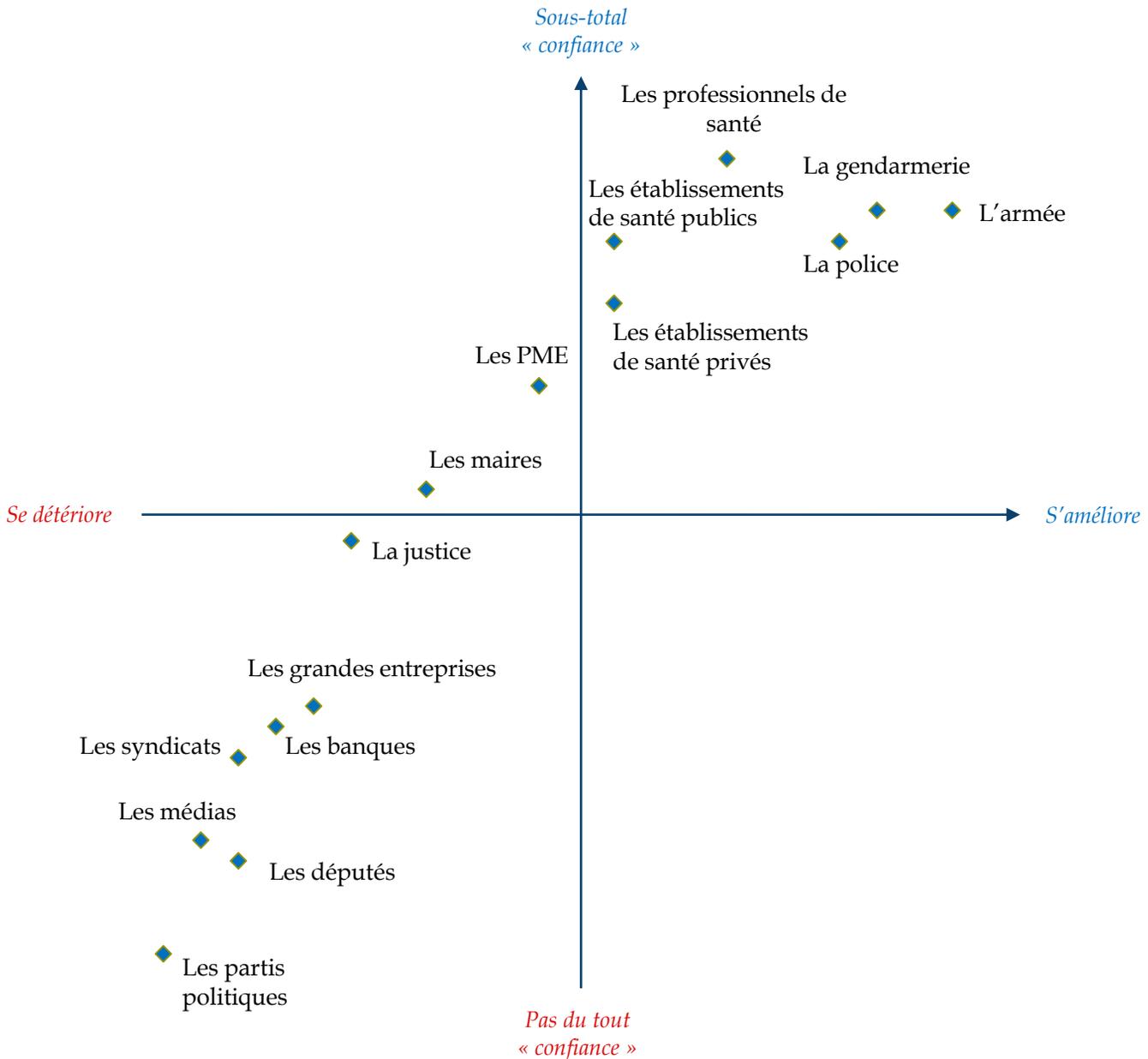
Et actuellement, diriez-vous que la confiance que vous accordez à chacun des acteurs et institutions suivants...





Mapping du niveau de confiance des acteurs et des institutions

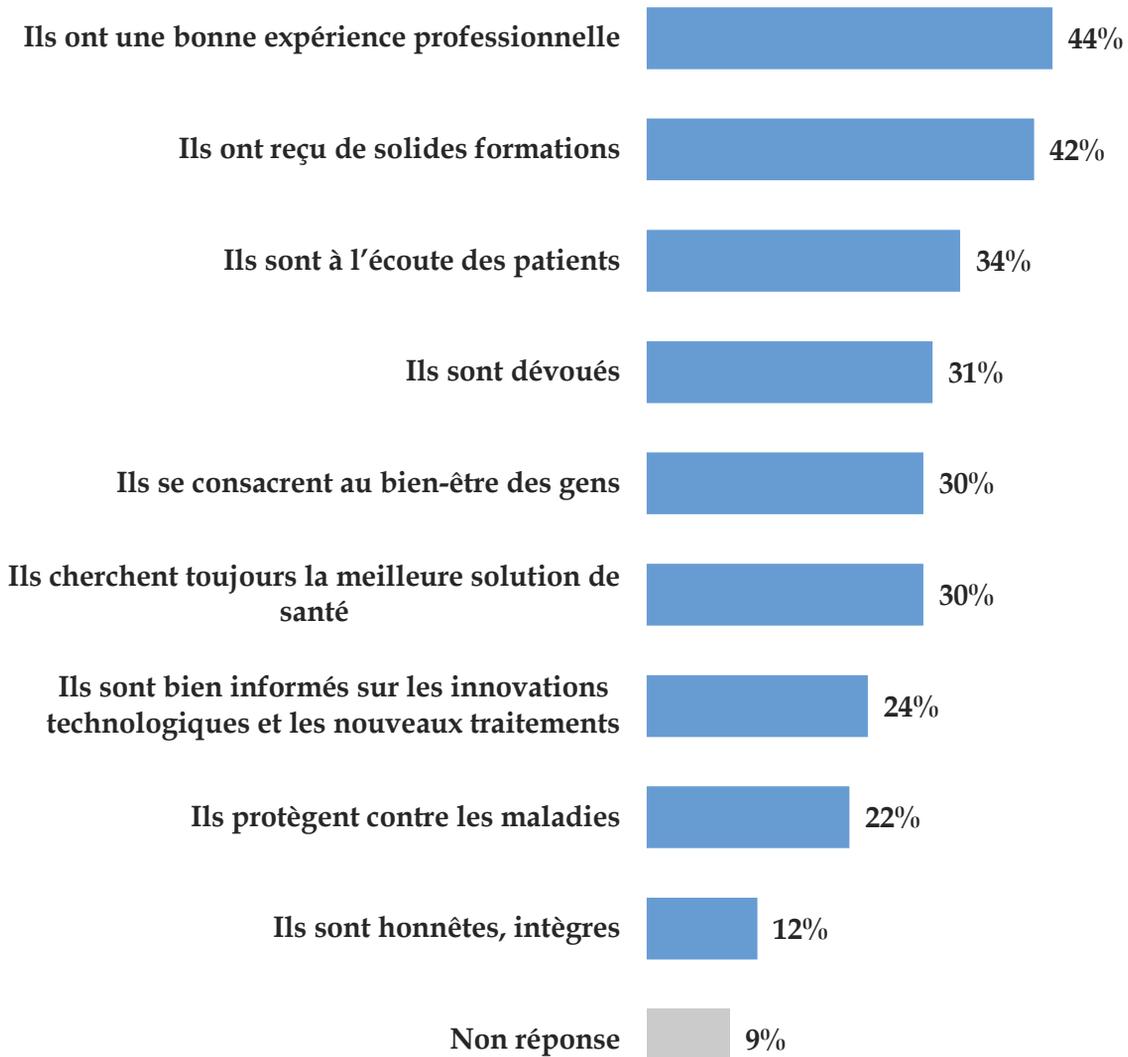
Et actuellement, diriez-vous que la confiance que vous accordez à chacun des acteurs et institutions suivants...





Les professionnels de santé : les raisons de la confiance

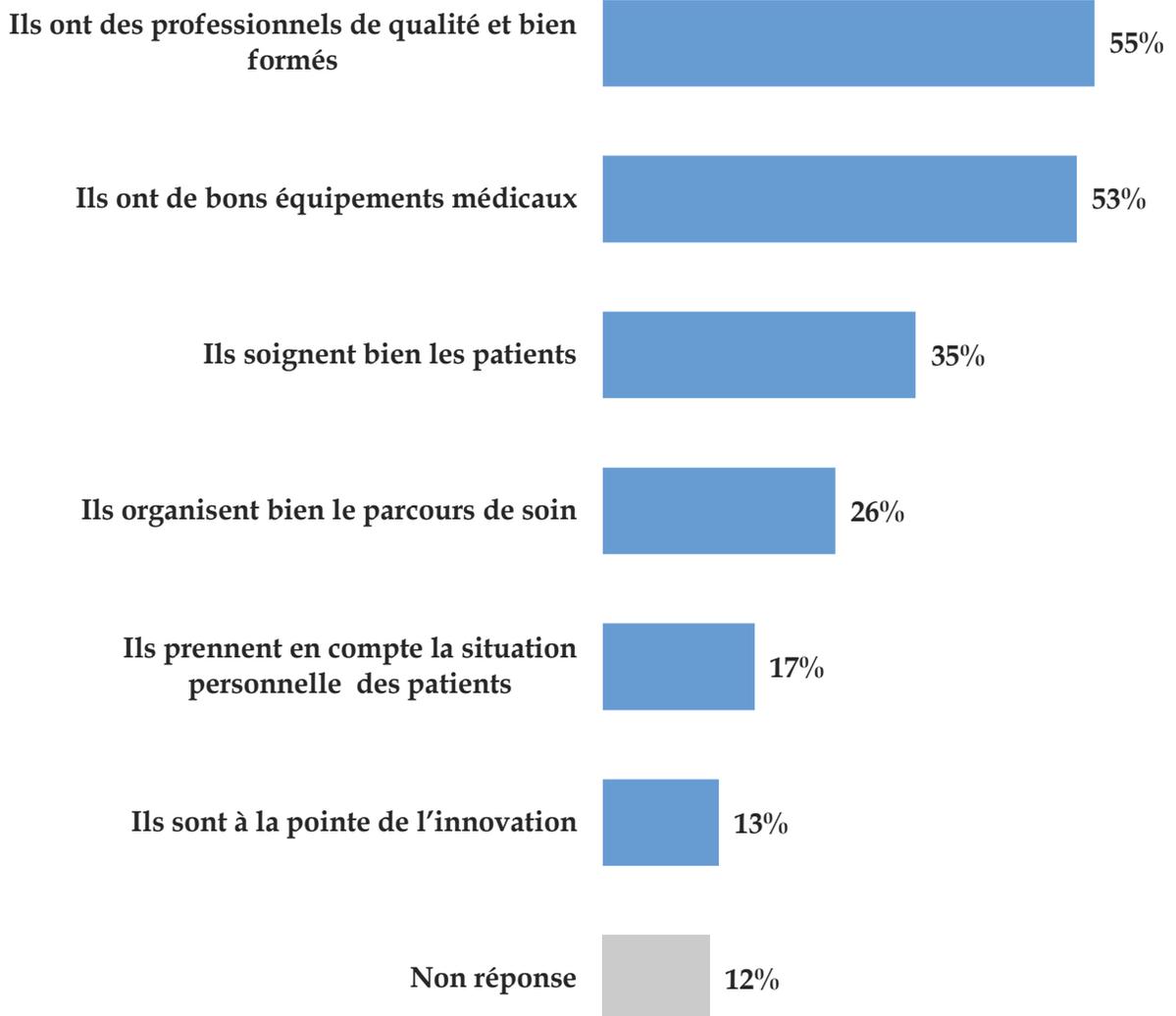
Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous faites confiance aux professionnels de santé ? (Quatre réponses possibles, total supérieur à 100 %)





Les établissements de santé : Les raisons de la confiance

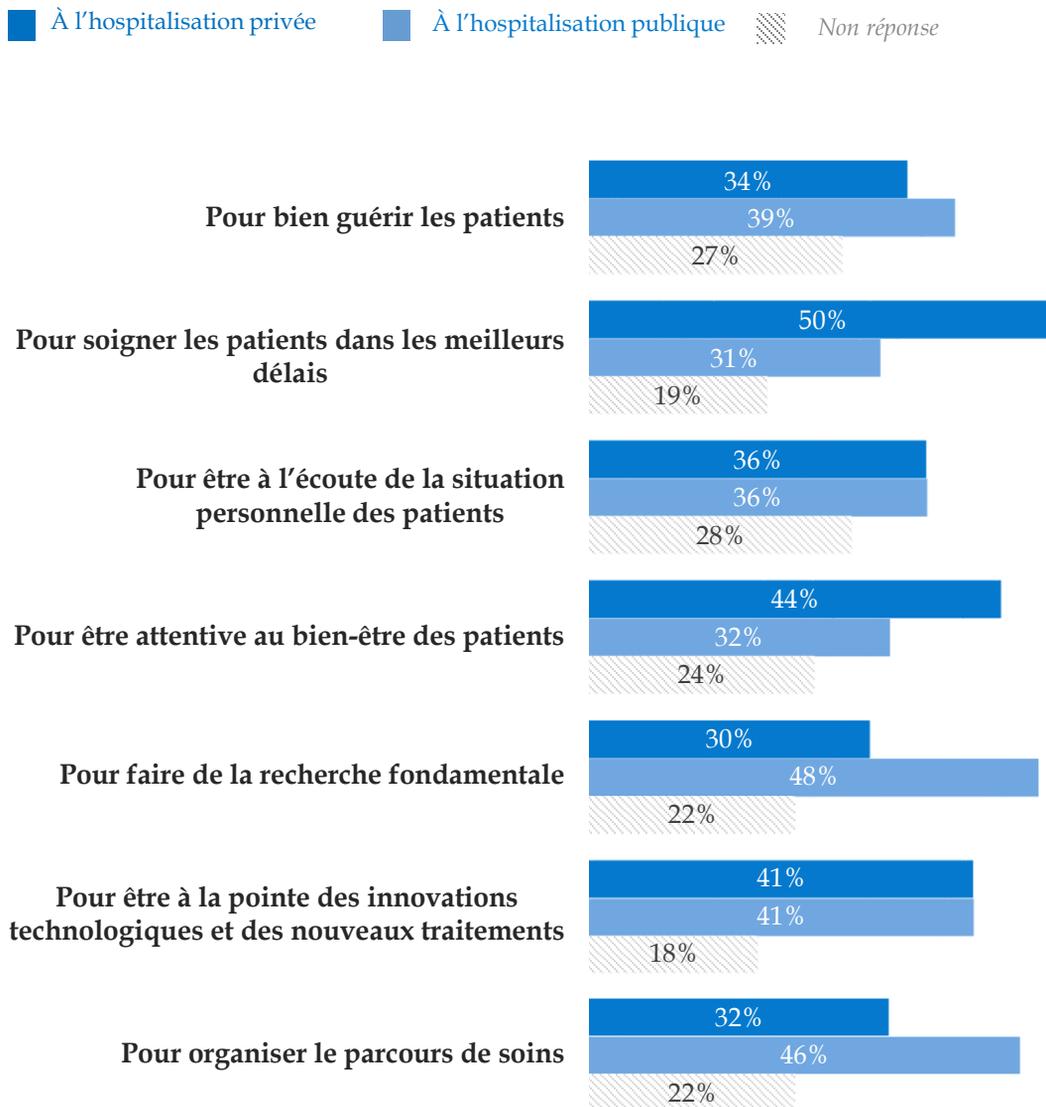
Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous faites confiance aux établissements de santé ? (Trois réponses possibles, total supérieur à 100 %)



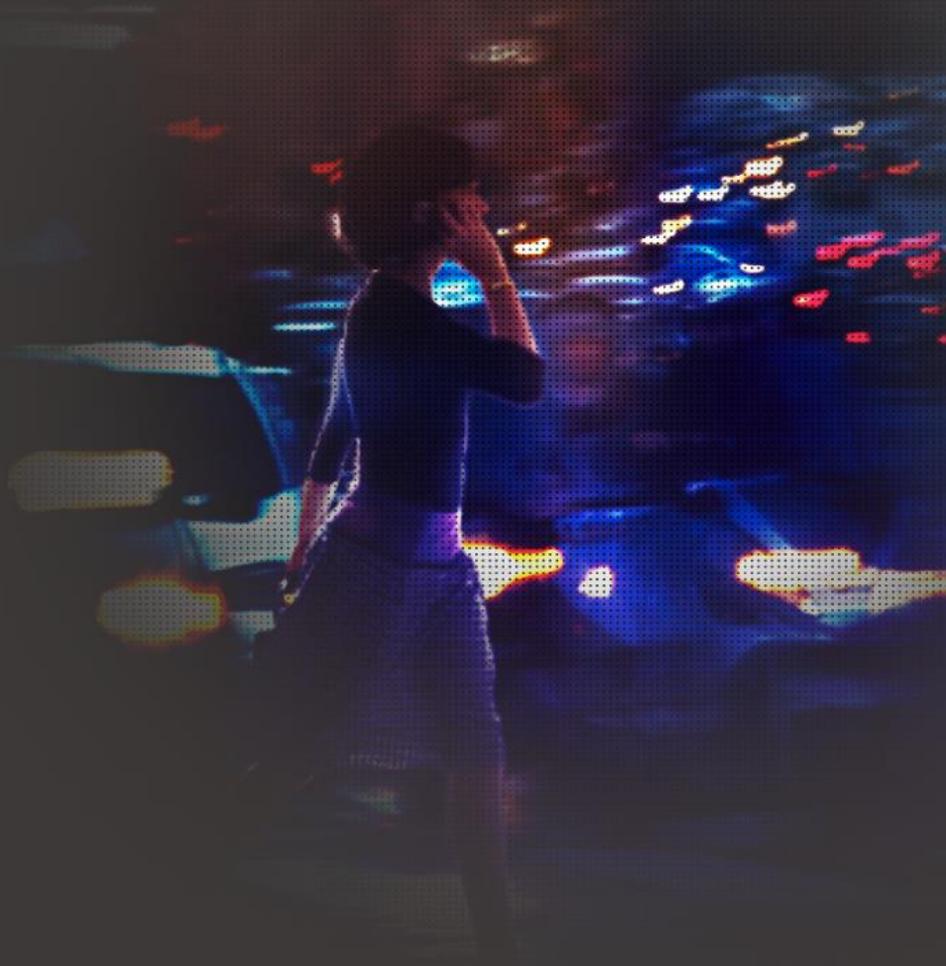


Confiance, public et privé

Globalement, faites-vous plutôt confiance...



VIA VOICE

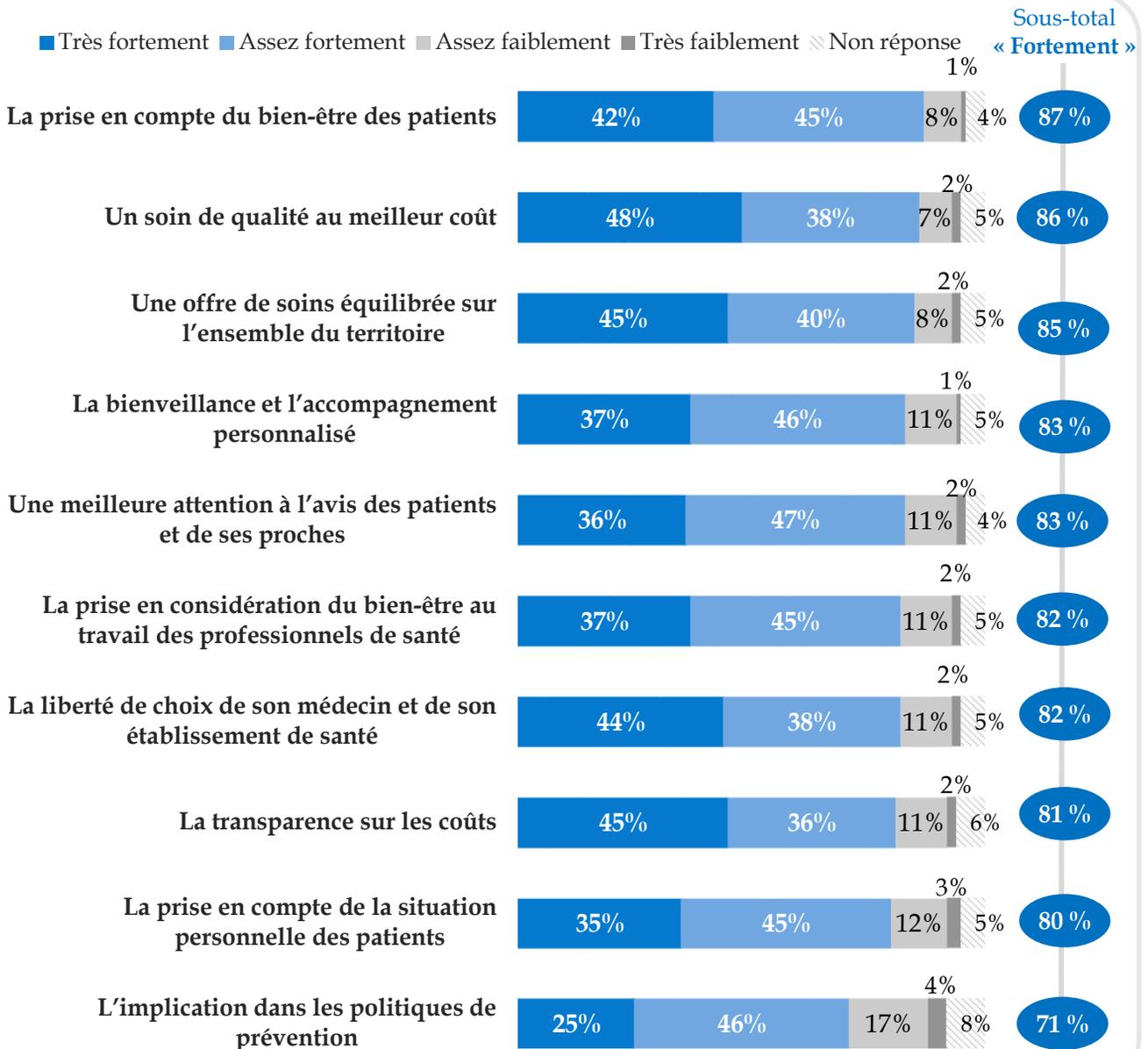


Tendances d'avenir



Santé : les valeurs d'avenir

Pour l'avenir, souhaitez-vous que chacune des valeurs suivantes se développe très fortement, assez fortement, assez faiblement ou très faiblement en matière de santé ?

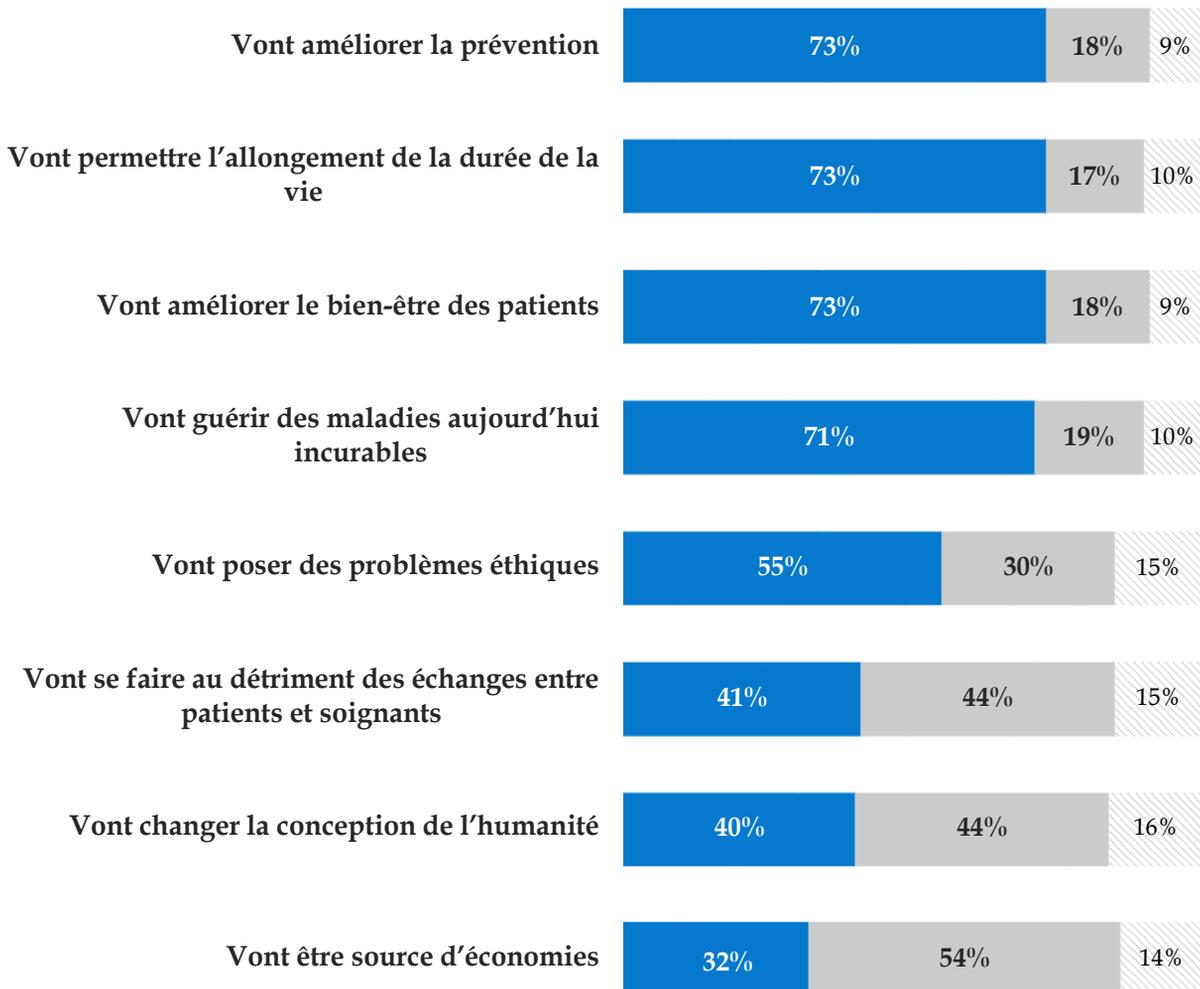




Le progrès scientifique

Êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes.
Les innovations dans le domaine de la santé :

■ Oui ■ Non ■ Non réponse



VI VOICE

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



**Études conseil et 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.