



Ipsos Public Affairs
The Social Research and Corporate Reputation Specialists



Observatoire sociétal « Les Français et la qualité des soins »

Deuxième édition
Septembre 2010



Nobody's Unpredictable

Sondage effectué pour :	Générale de Santé
Echantillon :	967 personnes, constituant un échantillon national représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.
Date du terrain :	Du 10 au 13 septembre 2010.
Méthode :	Echantillon représentatif de la population française interrogé en face-à- face. Méthode des quotas : sexe, âge, profession du chef de famille, catégorie d'agglomération et région.

Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252
« Etudes de marché, études sociales et d'opinion »



Ipsos Public Affairs
The Social Research and Corporate Reputation Specialists



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE



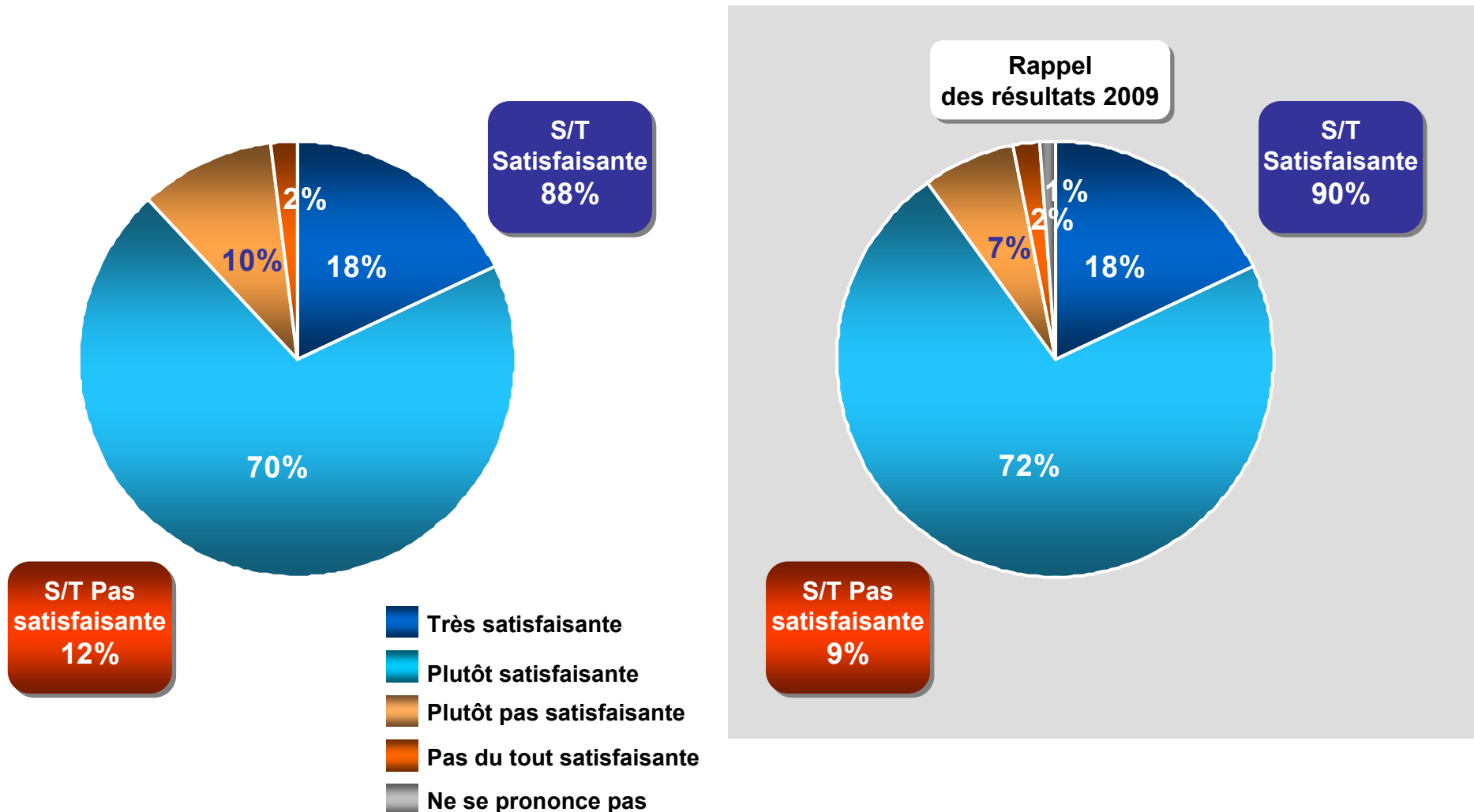
Ipsos Public Affairs
The Social Research and Corporate Reputation Specialists



Perception générale du système de santé

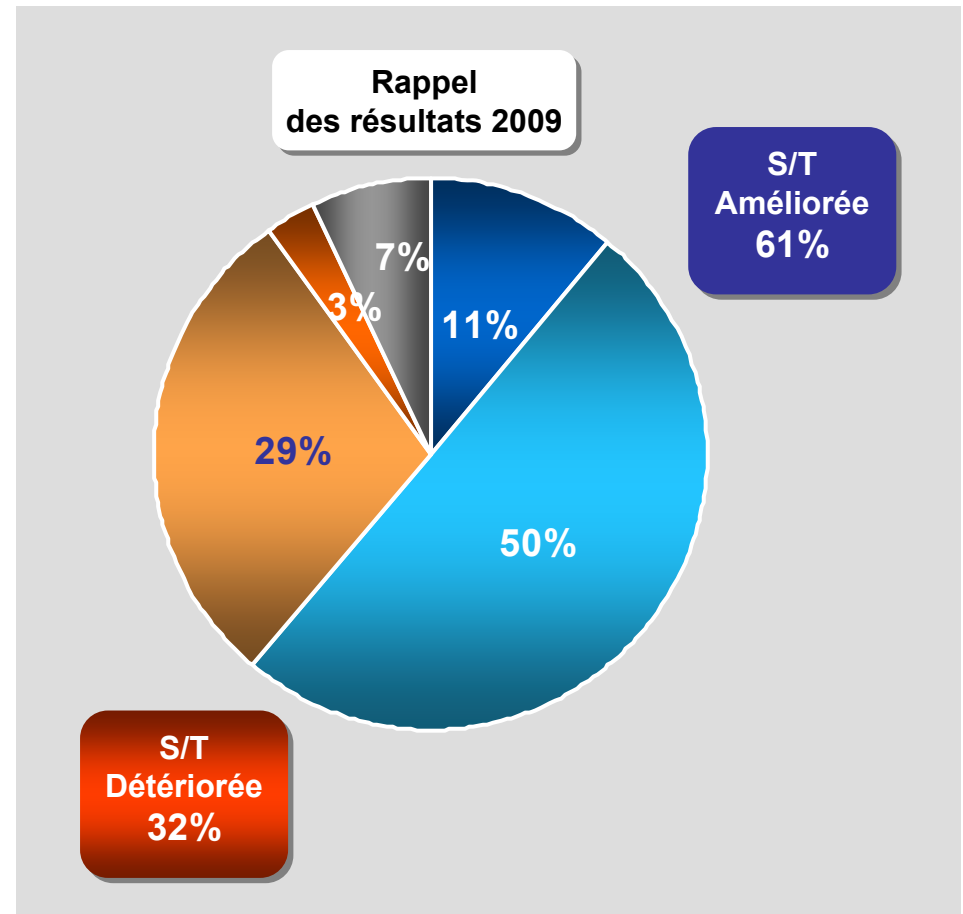
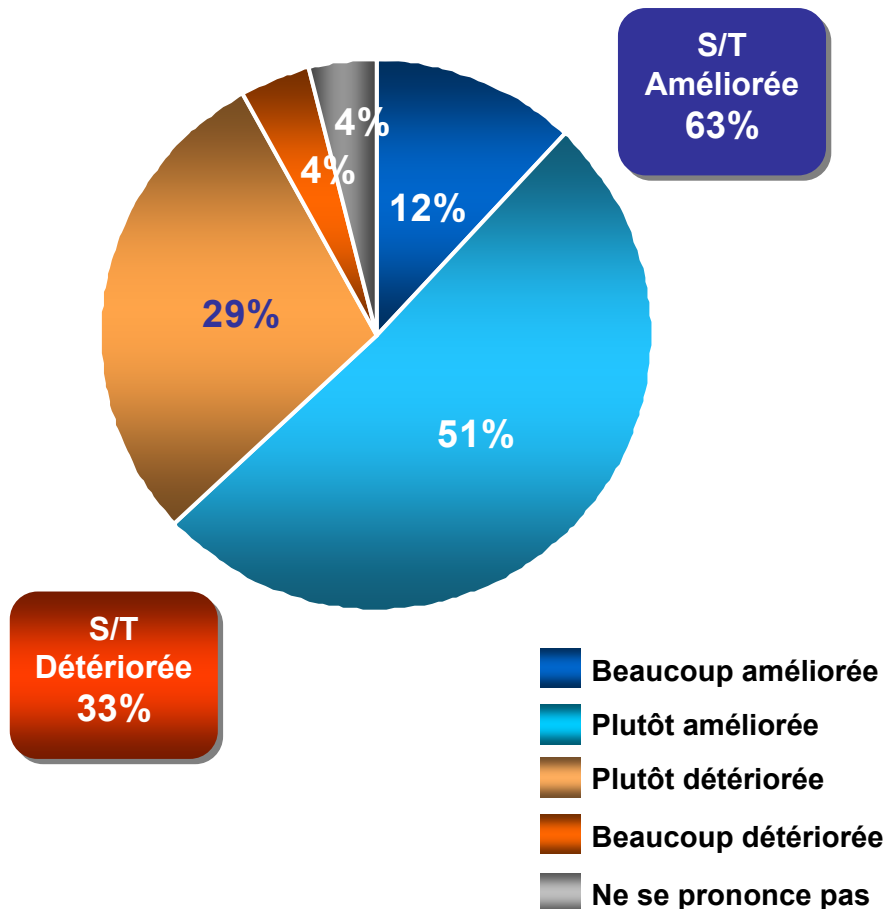
Les Français restent très majoritairement satisfaits de la qualité des soins en France

Question : Comment jugez-vous la qualité des soins en France ? Diriez-vous qu'elle est très satisfaisante, plutôt satisfaisante, plutôt pas satisfaisante, pas du tout satisfaisante ?



Ils considèrent que la qualité des soins s'est améliorée depuis 10 ans.

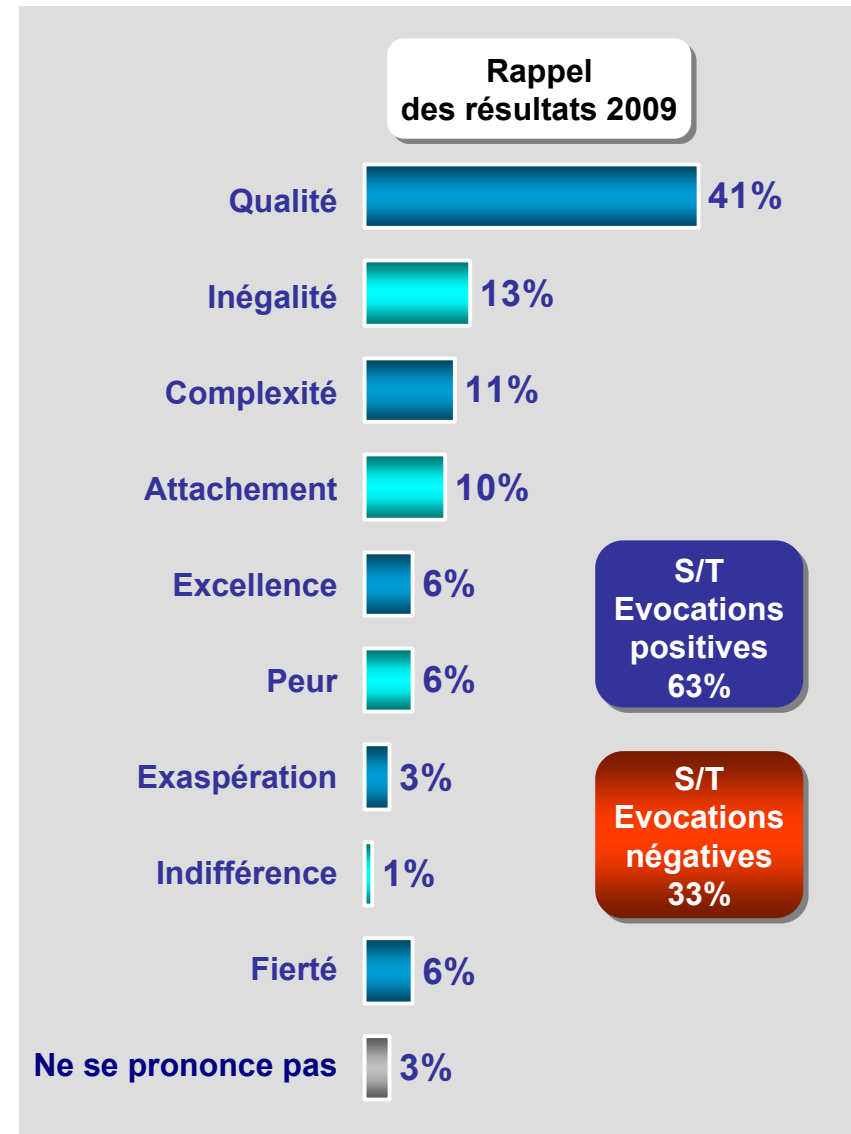
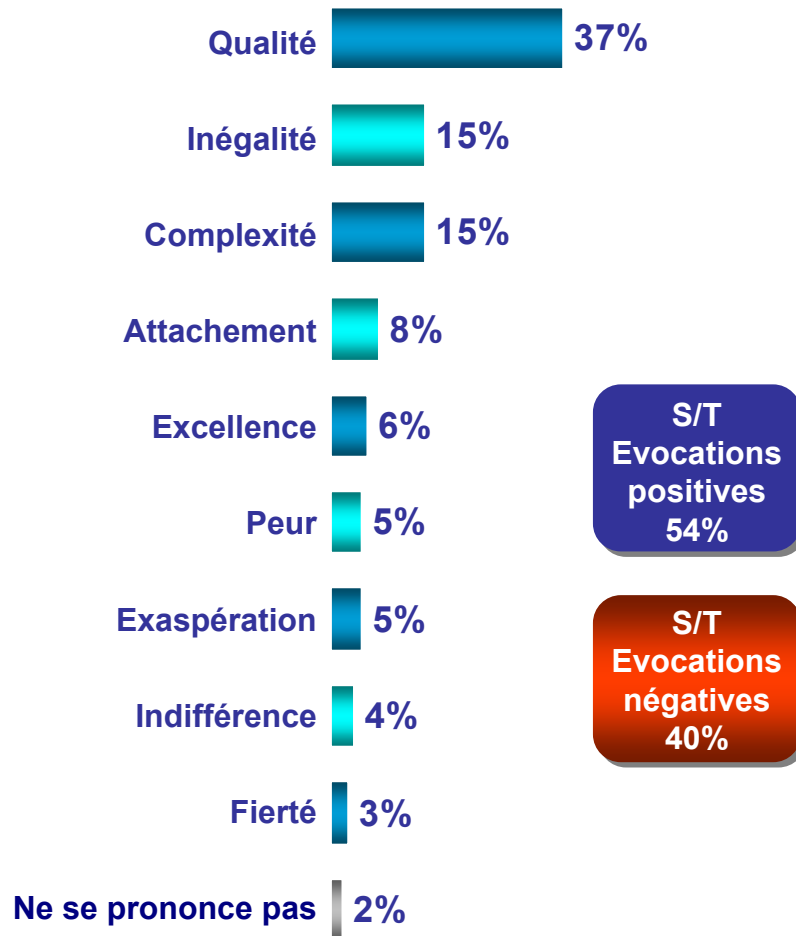
Question : Et au cours des 10 dernières années, diriez-vous que la qualité des soins en France s'est beaucoup améliorée, plutôt améliorée, plutôt détériorée ou beaucoup détériorée ?



Le système de soins est majoritairement source d'évocations positives, mais celles-ci sont en recul.

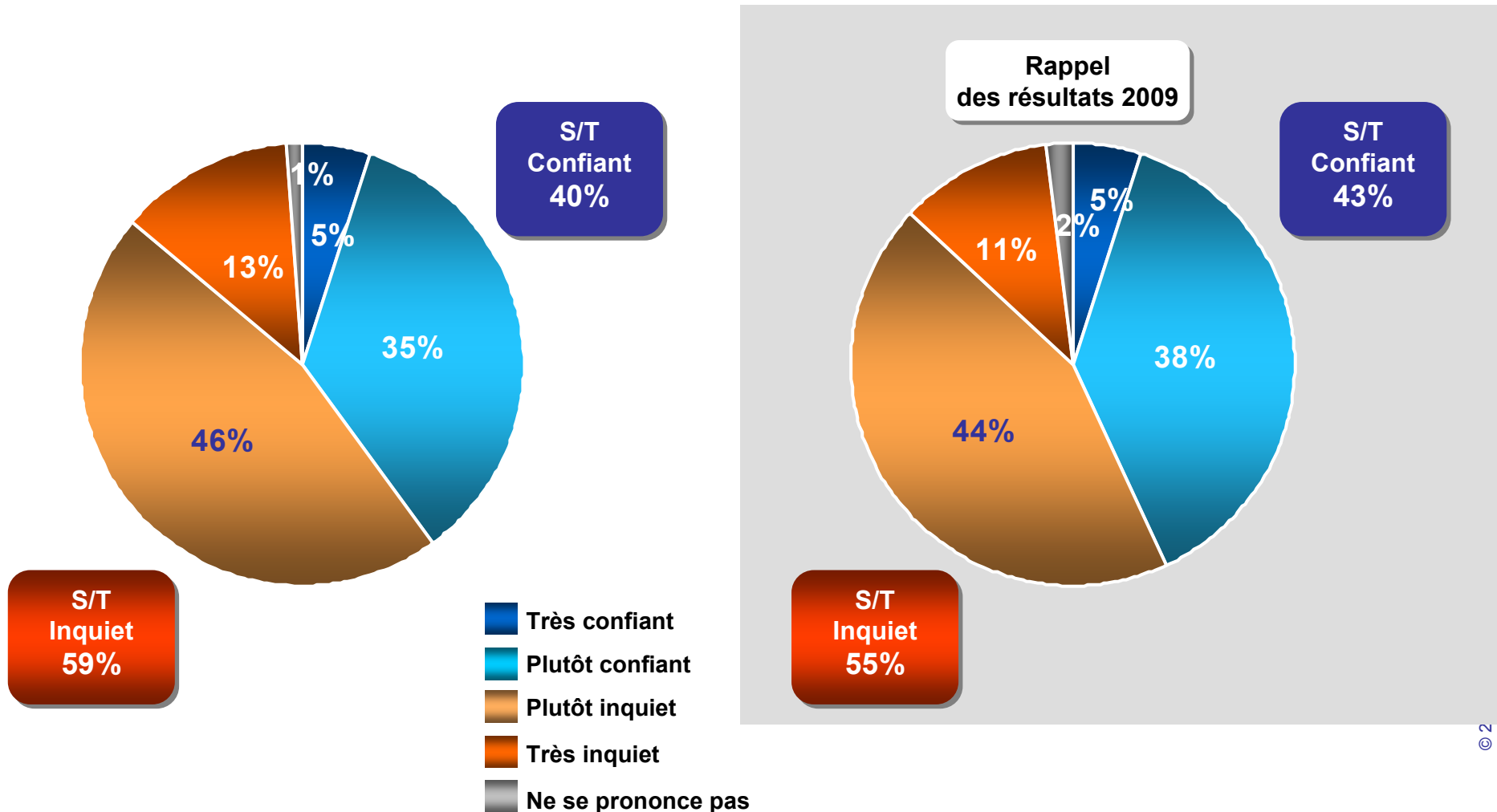
Question : Quel est, parmi les mots suivants, celui que vous associez le plus spontanément au système de soins français ?

Cité en premier



D'ailleurs les Français sont majoritairement inquiets de l'évolution de la qualité des soins en France.

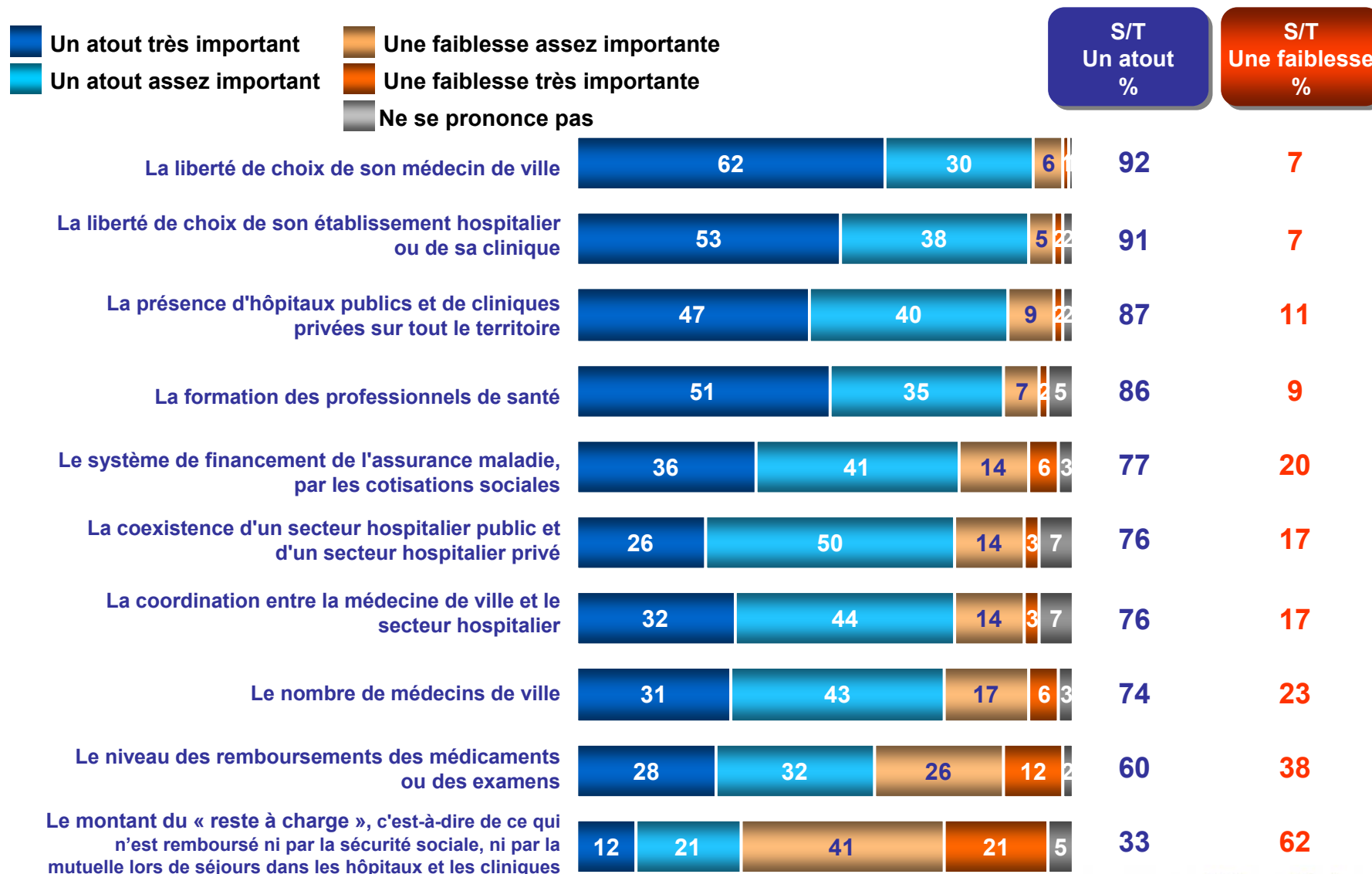
Question : Et quand vous pensez à la qualité des soins en France dans 10 ans, êtes vous très confiant, plutôt confiant, plutôt inquiet ou très inquiet ?



© 2

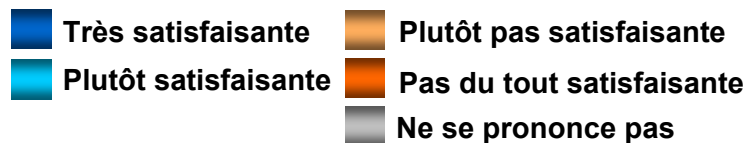
La liberté de choix est le principal atout du système ; sa cherté constitue sa principale faiblesse.

Question : Pour chacun des éléments suivants, s'agit-il selon vous d'un atout très important, d'un atout assez important, d'une faiblesse assez importante ou d'une faiblesse très importante du système de soins actuel ?

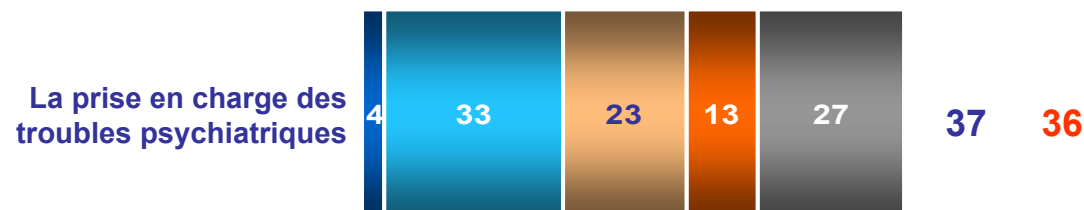
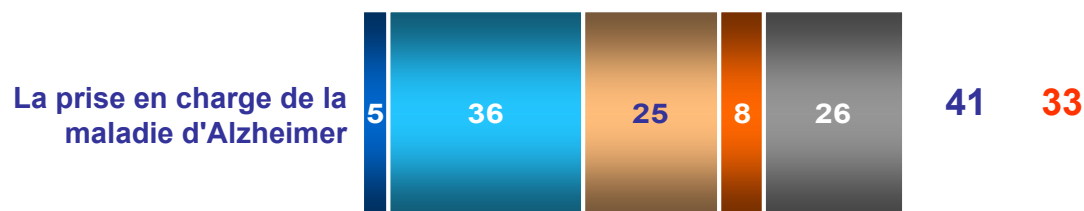
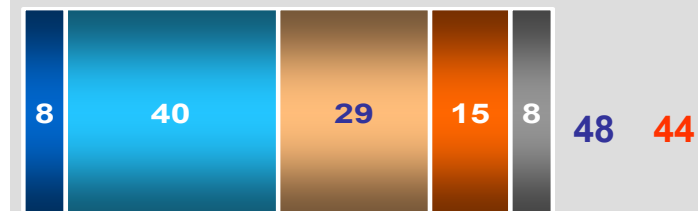
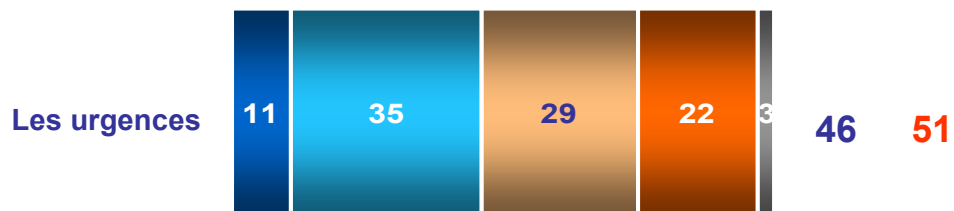


L'insatisfaction augmente quant aux urgences et à la prise en charge de la maladie d'Alzheimer et des troubles psychiatriques.

Question : Et dans chacun des domaines suivants, jugez-vous la situation actuelle très satisfaisante, plutôt satisfaisante, plutôt pas satisfaisante, pas du tout satisfaisante ?

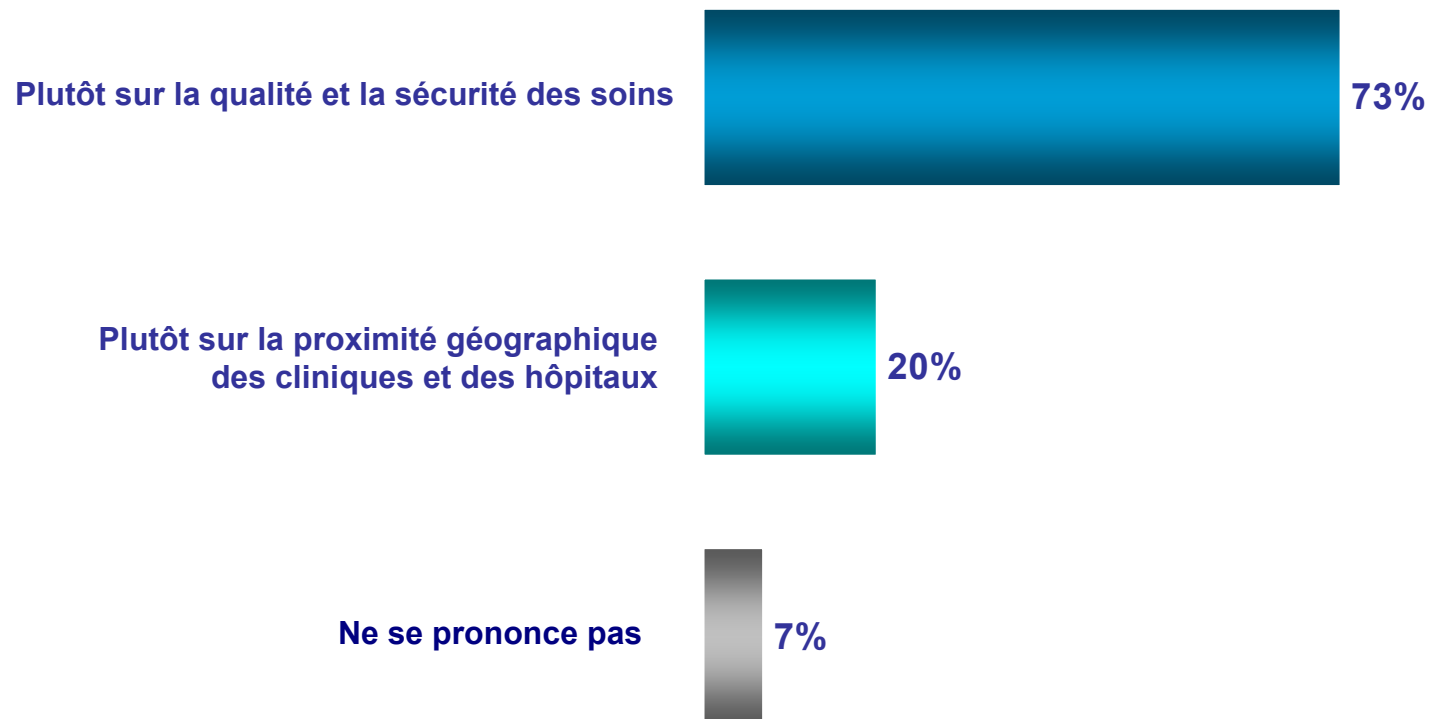


Rappel des résultats 2009



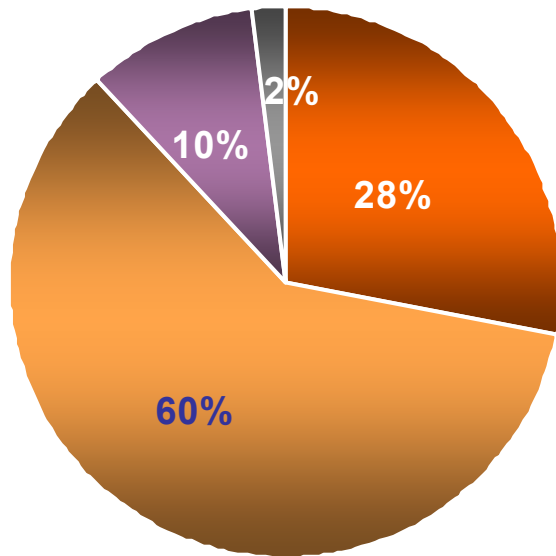
Les Français pensent qu'il faut privilégier la qualité et la sécurité des soins plutôt que la proximité.

Question : En ce qui concerne le système de santé de notre pays, pouvez-vous me dire quelle option se rapproche le plus de ce que vous pensez qu'il convient de faire. Faut-il aujourd'hui donner la priorité et faire porter les efforts et investissements financiers...

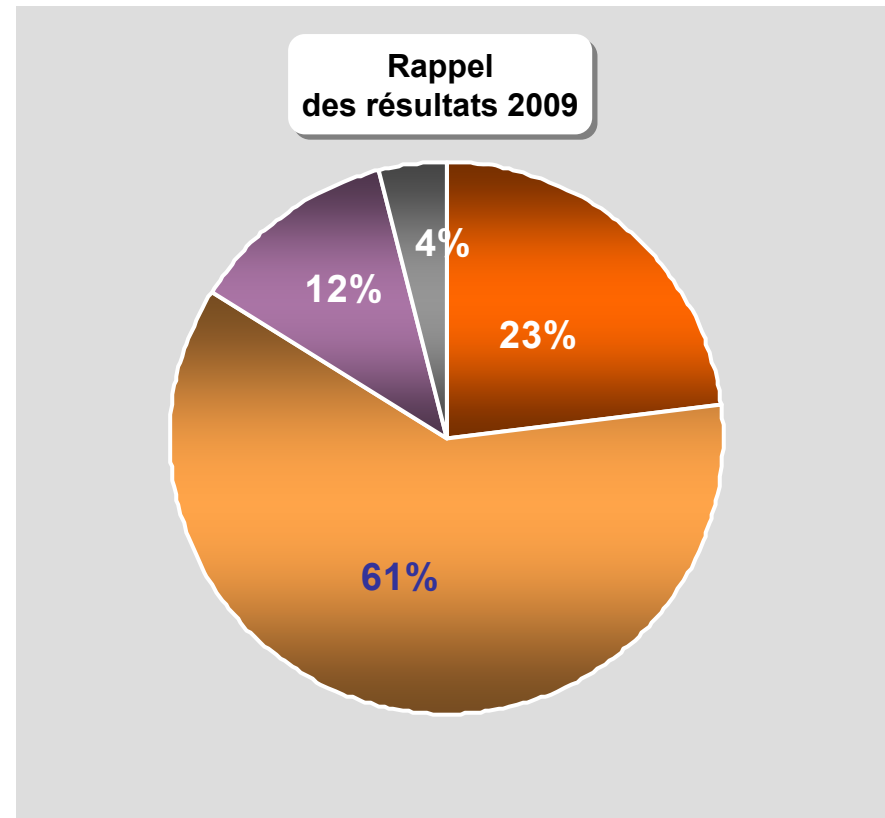


Attachés au système, ils considèrent majoritairement qu'il faut certes le modifier, mais sur quelques aspects seulement.

Question : En pensant à l'avenir du système de soins en France, pensez-vous que dans les années à venir, il vaut mieux...



- Le réformer en profondeur
- Le modifier sur quelques aspects seulement
- Le conserver dans son état actuel
- Ne se prononce pas





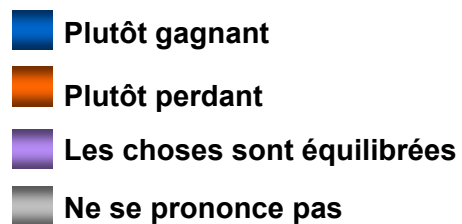
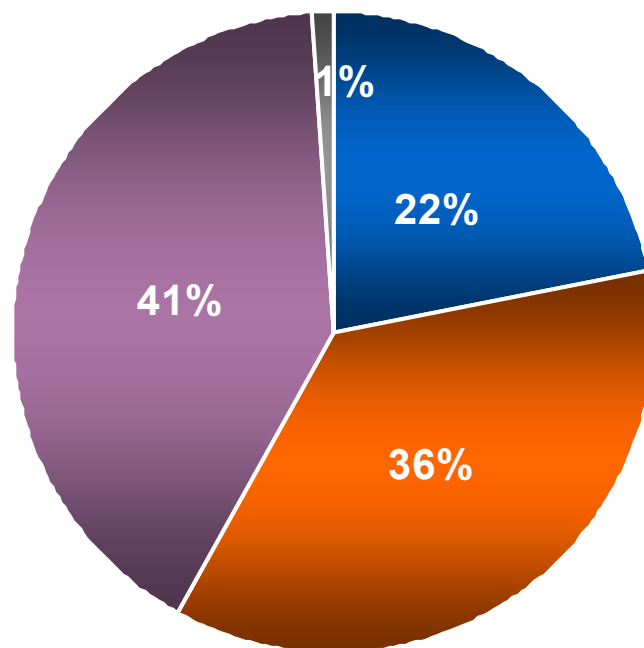
Ipsos Public Affairs
The Social Research and Corporate Reputation Specialists



Perception des coûts de la santé

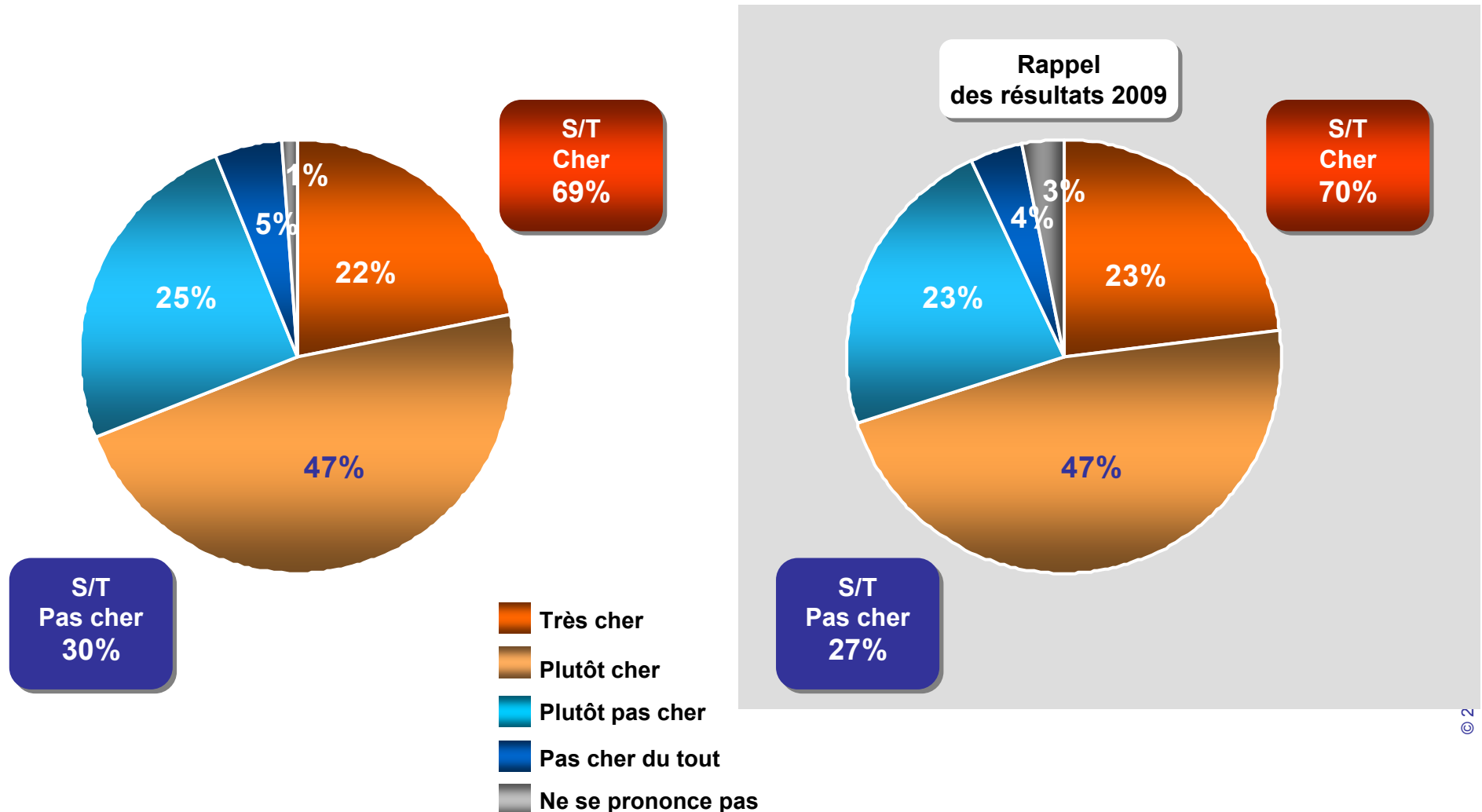
Les Français s'estiment plutôt perdants que gagnants lorsqu'ils considèrent ce qu'ils payent pour leur santé et ce qu'ils reçoivent en retour.

Question : Au total, entre ce que vous payez pour le système de santé (honoraires des médecins, médicaments, cotisations sociales etc...) et ce que vous recevez en retour comme soins, estimez-vous que vous êtes...

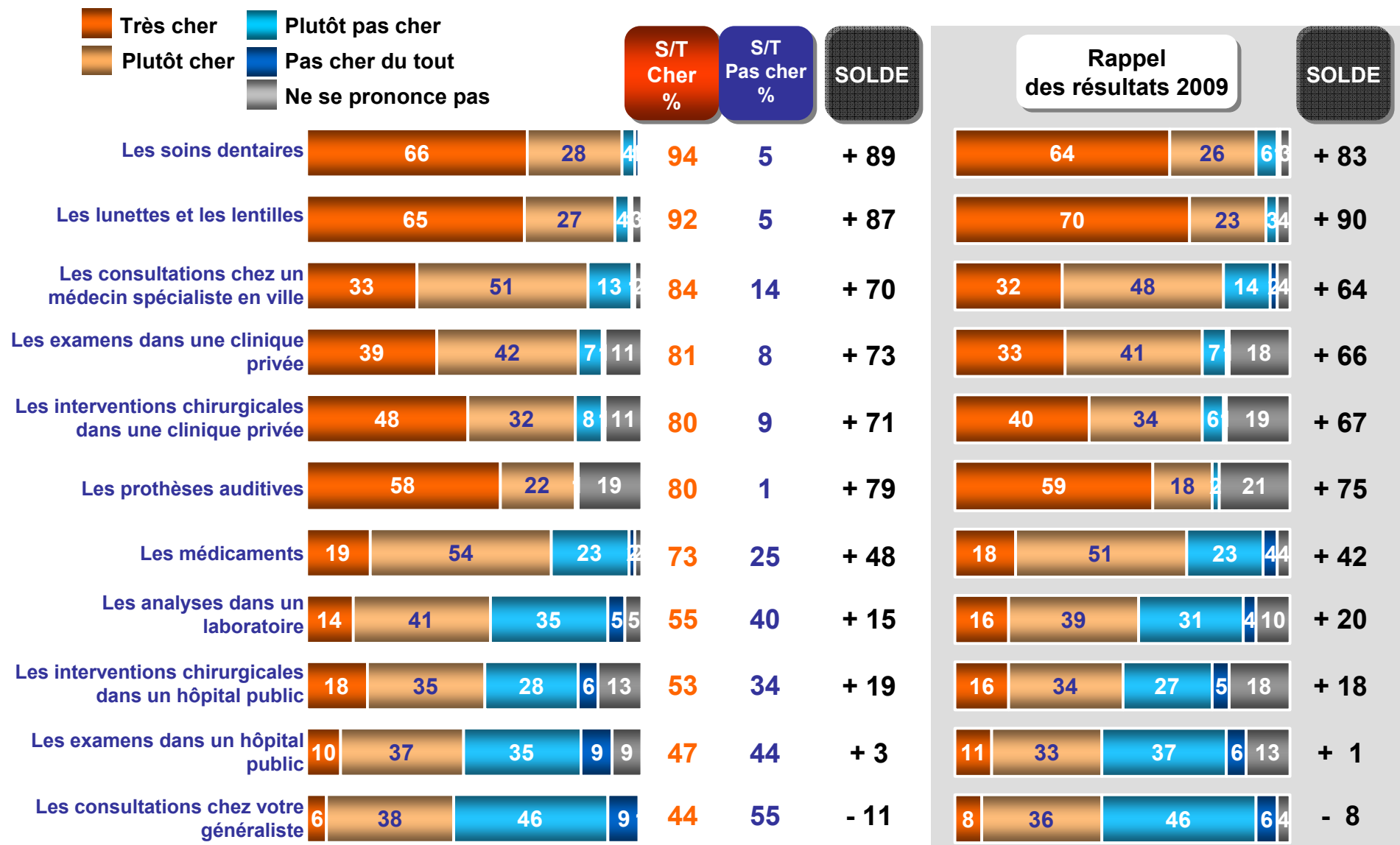


Plus de deux Français sur trois considèrent que les soins leur coûtent cher...

Question : En pensant à ce que vous avez à payer pour vous soigner, vous jugez que c'est...

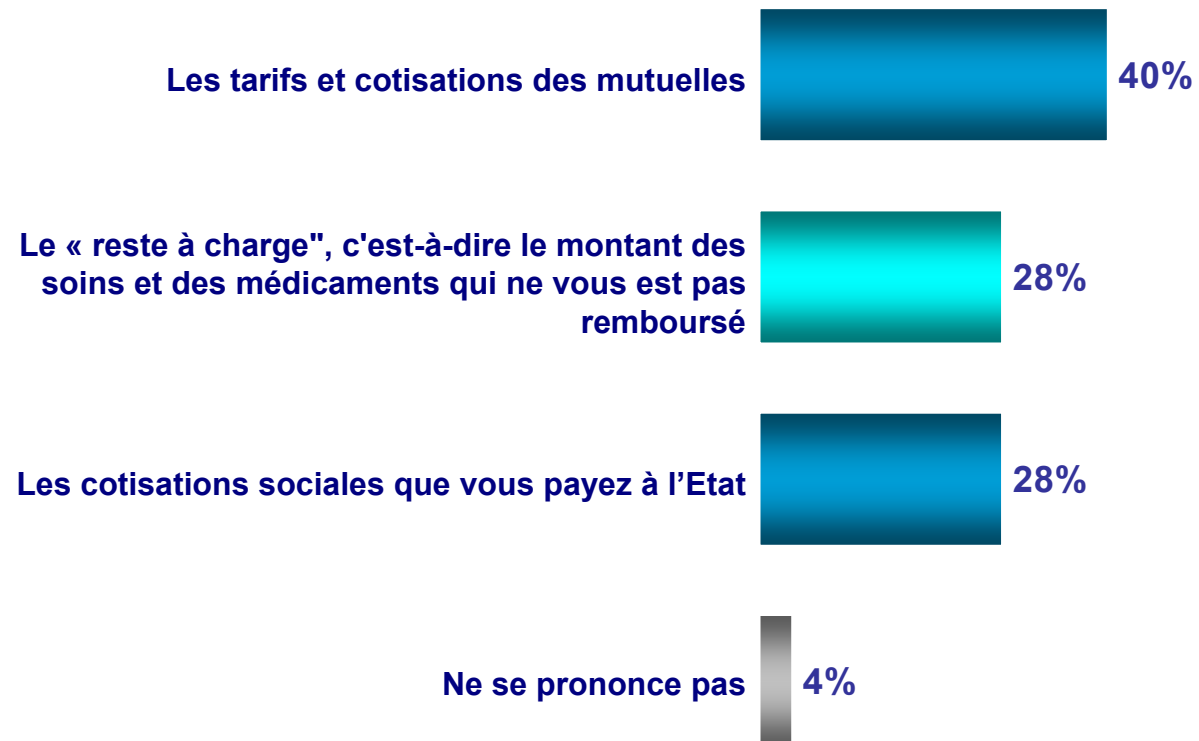


Question : Et dans le détail, pour chacun des éléments suivants, vous jugez que c'est...



Les tarifs et cotisations des mutuelles sont à leurs yeux particulièrement élevés.

Question : De façon générale en matière de santé, qu'est-ce qui vous paraît le plus cher à vous personnellement ?





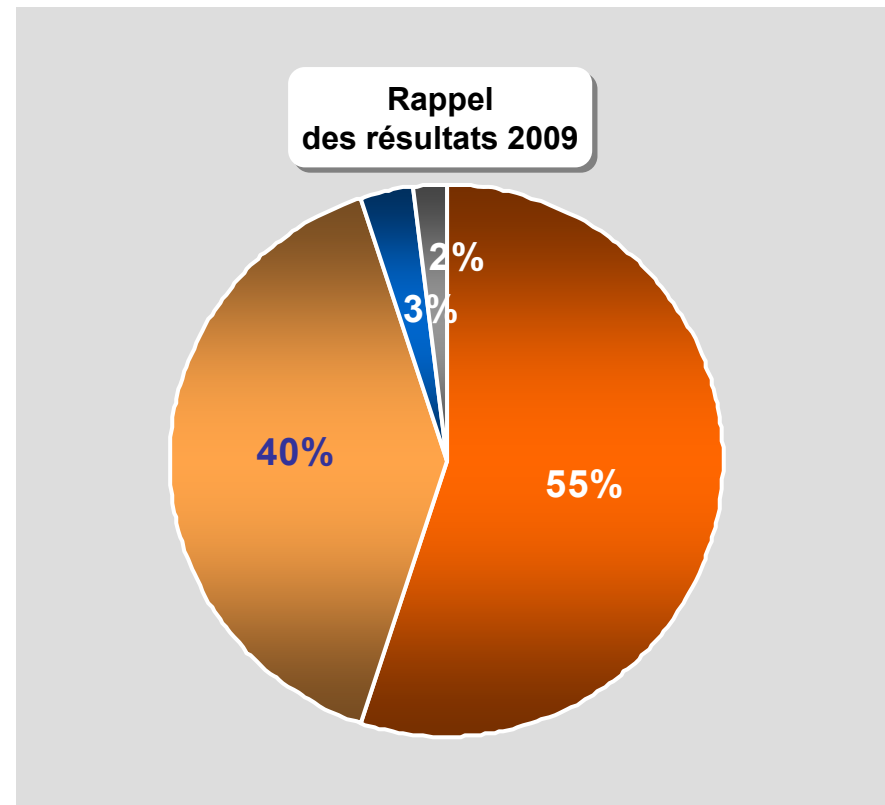
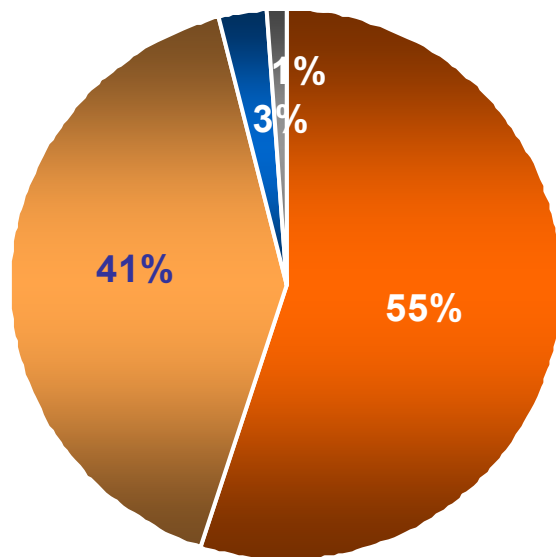
Ipsos Public Affairs
The Social Research and Corporate Reputation Specialists







Le financement de la santé et le déficit de la sécurité sociale

Les Français sont mollement convaincus de la gravité de la question du déficit de la sécurité sociale.

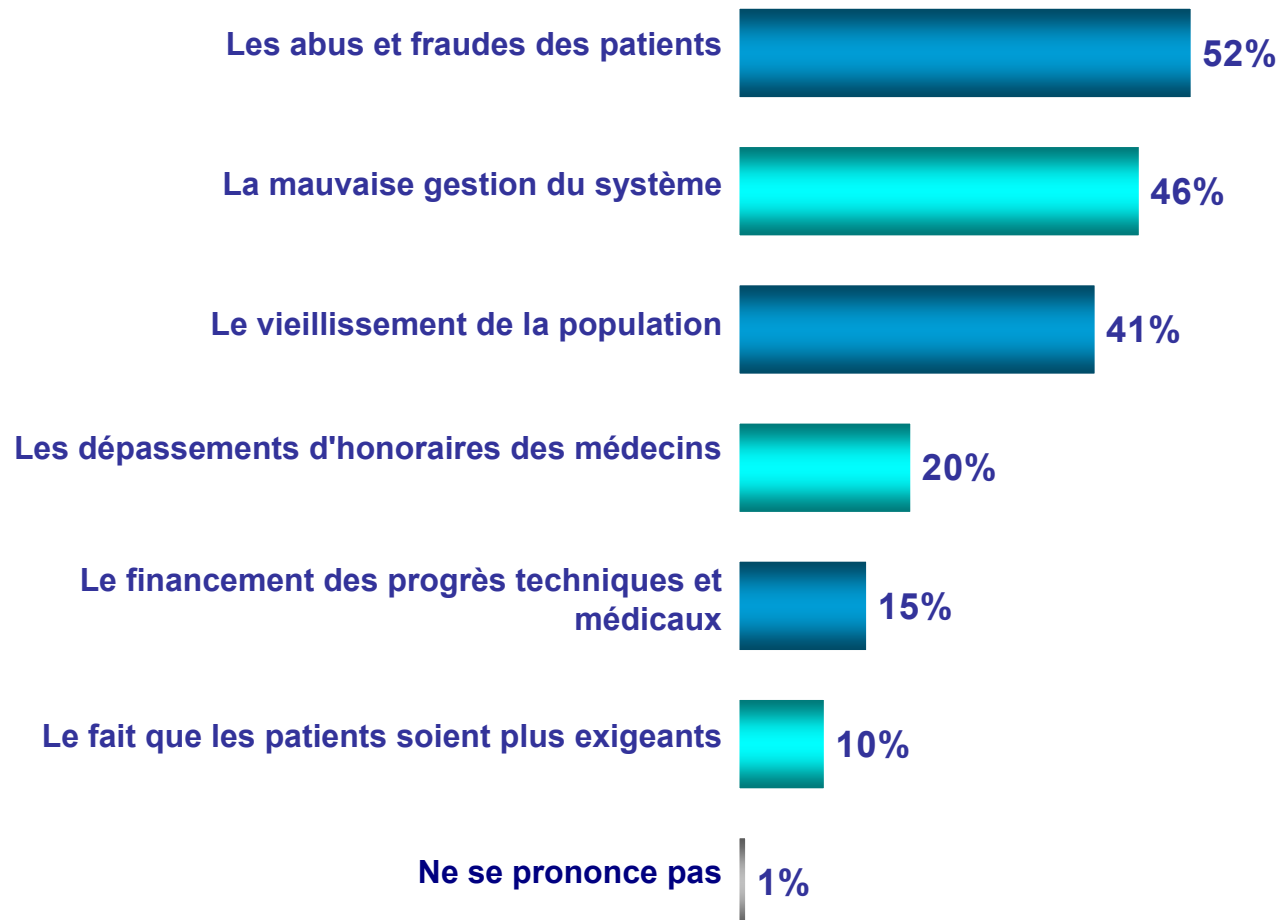
Question : Pensez-vous que le déficit de la sécurité sociale est...



-  Un problème grave qu'il faut régler d'urgence
-  Un sujet de préoccupation important mais qu'on a parfois tendance à exagérer
-  Un sujet pas préoccupant
-  Ne se prononce pas

Les abus et fraudes des patients constituent selon eux la première cause d'augmentation des dépenses de santé.

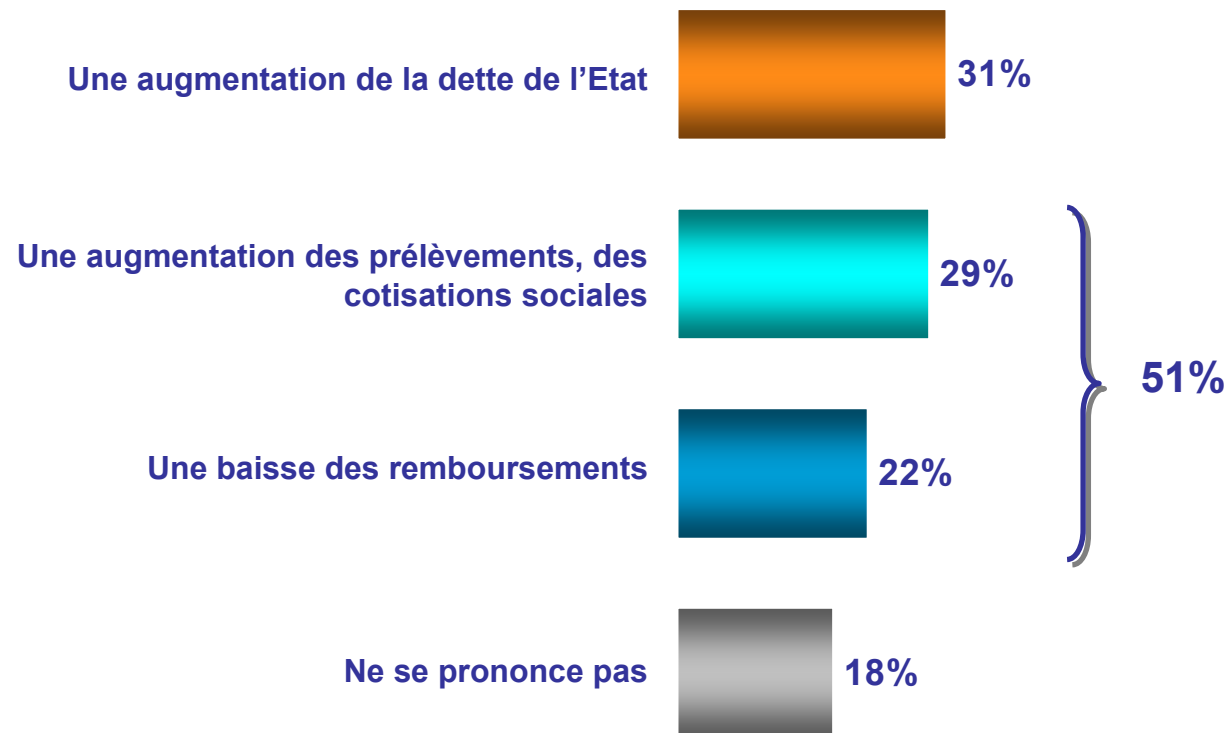
Question : De façon générale qu'est-ce qui, selon vous, fait augmenter le plus fortement les dépenses de santé ?



Total supérieur à 100, deux réponses possibles

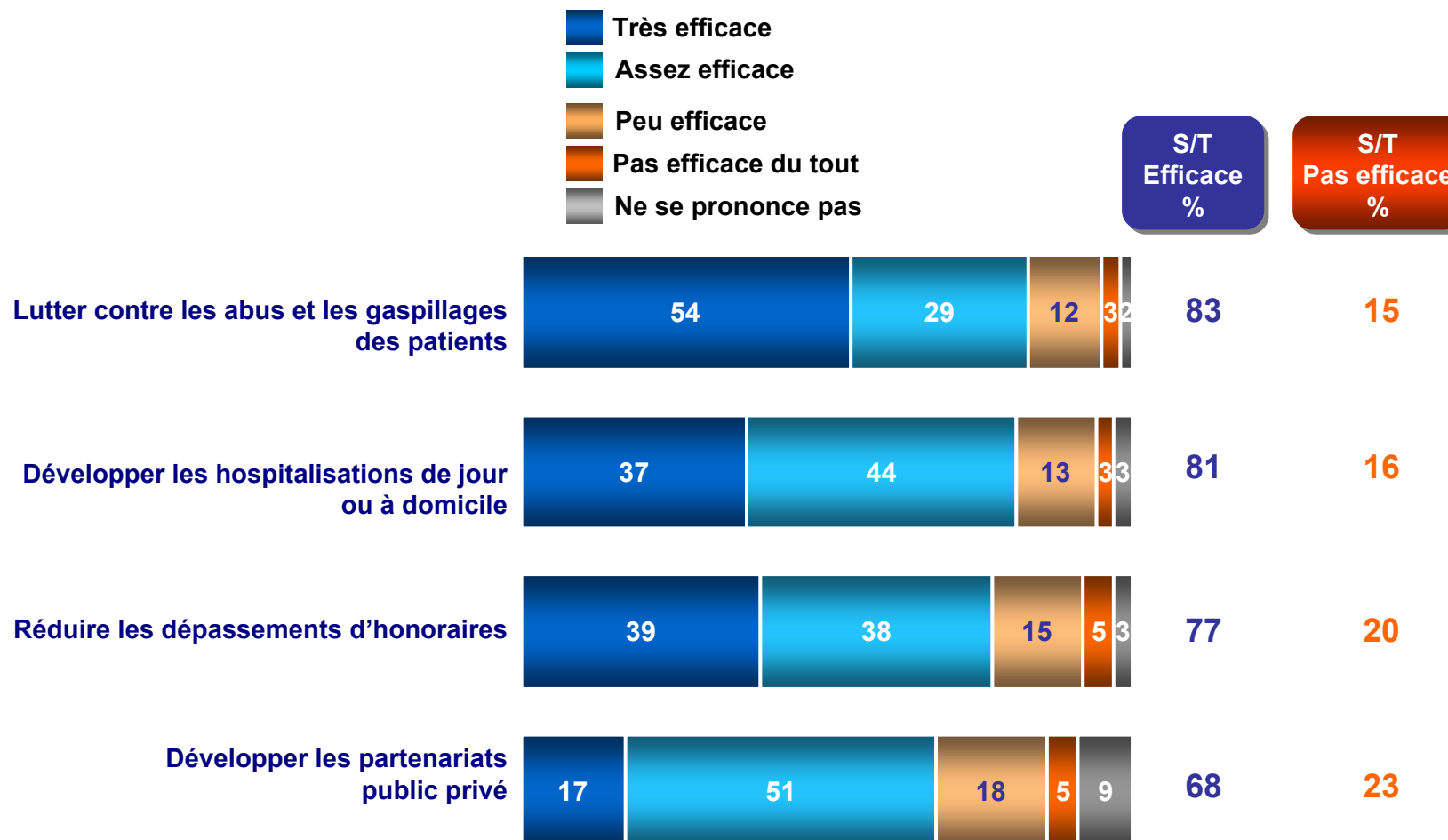
Une majorité de Français est prête à envisager une hausse des cotisations ou une baisse des remboursements.

Question : Et parmi les trois possibilités suivantes, à laquelle seriez-vous le plus favorable pour garantir le système de santé ?

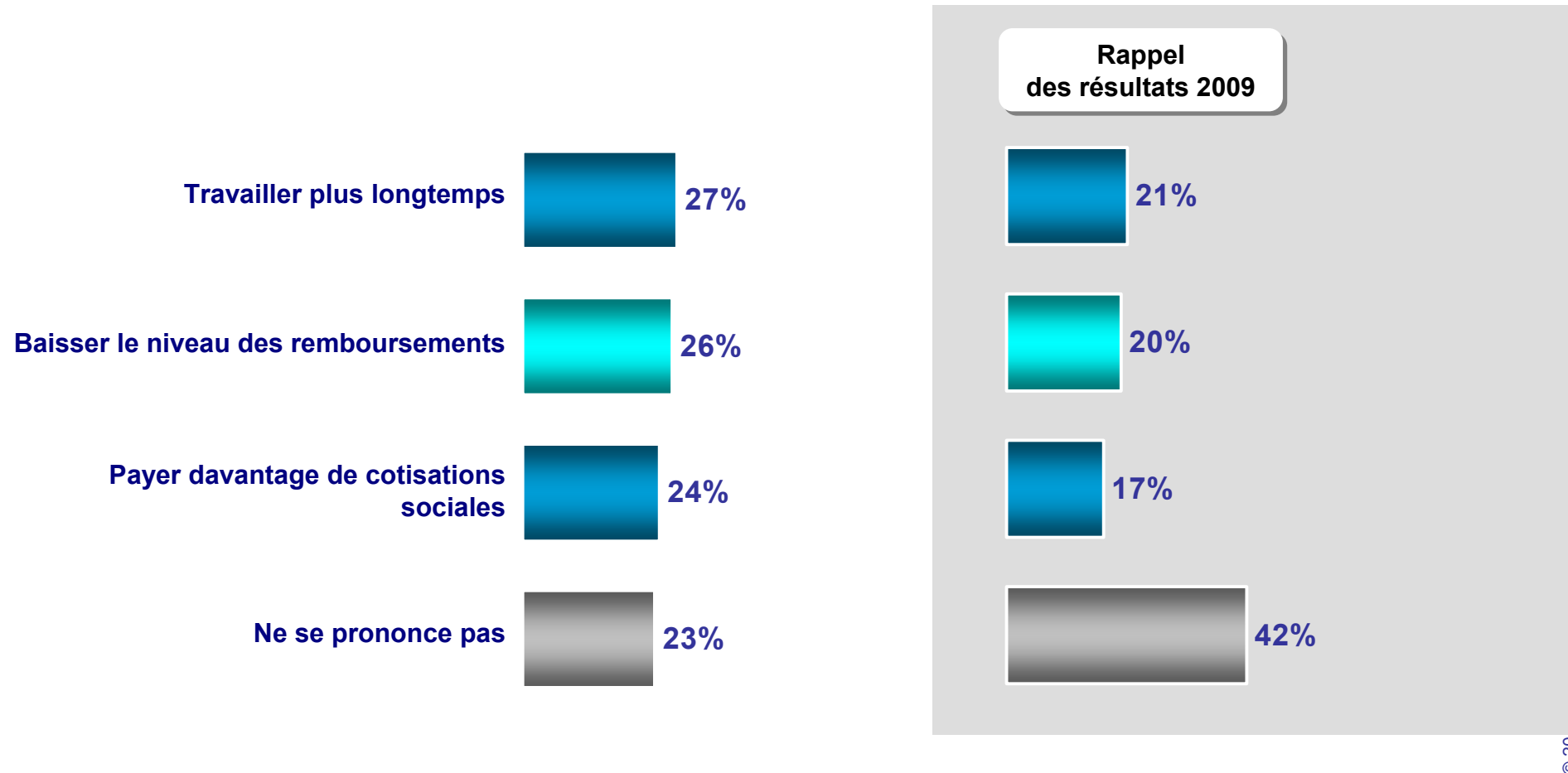


Lutter contre la 1ère cause d'augmentation des dépenses de santé (les abus et fraudes) est logiquement la mesure supposée la plus efficace pour limiter le déficit.

Question : Pour chacun des éléments suivants, dites-moi s'il vous semble très, assez, peu ou pas efficace du tout pour limiter le déficit de la sécurité sociale ?

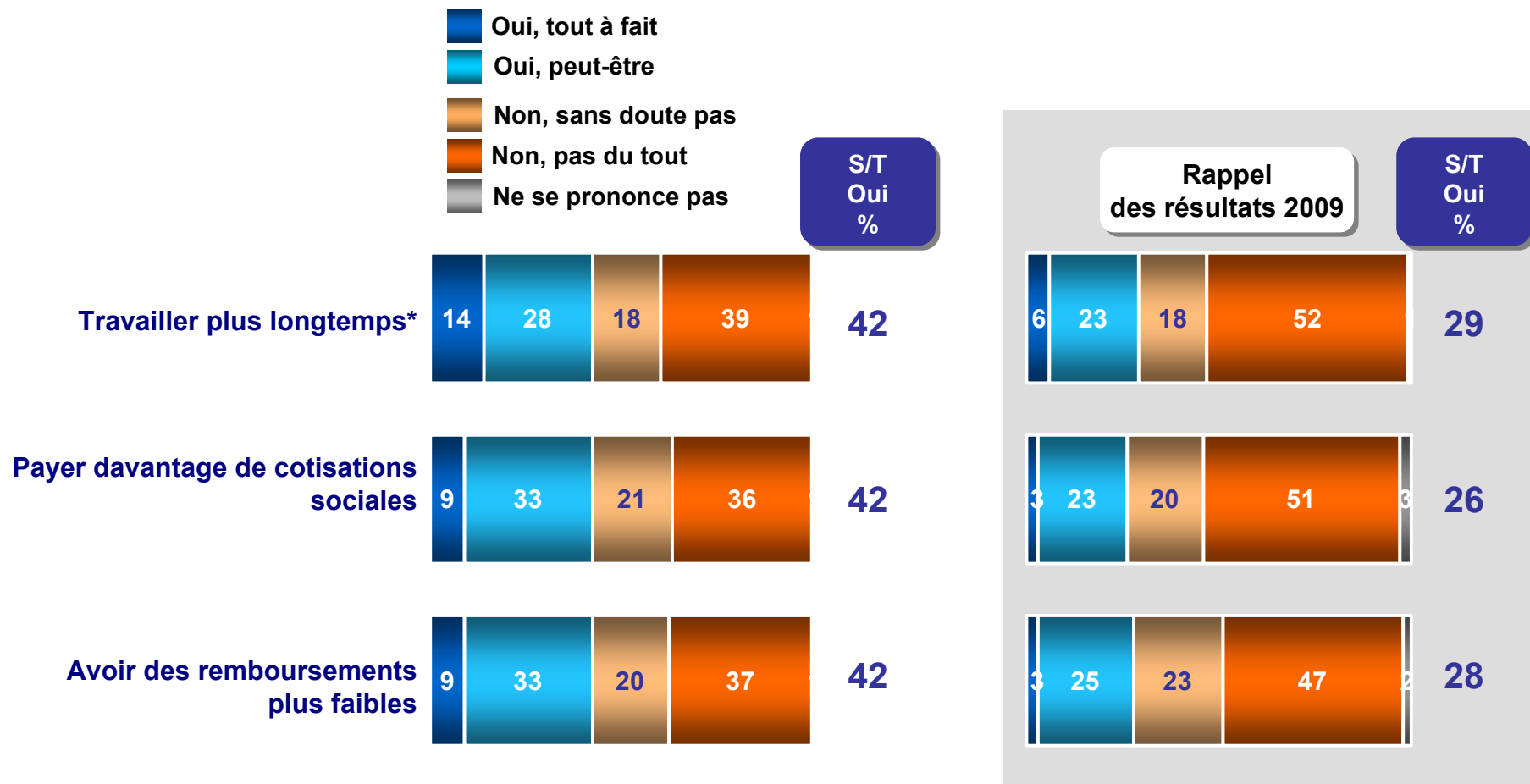


Question : Et quelle est la solution qui vous paraît la plus efficace pour résoudre le problème du déficit de la sécurité sociale ?



... y compris quand cette mesure doit les affecter personnellement.

Question : Vous-même, pour résoudre le problème du déficit de la sécurité sociale, seriez-vous prêt à :



© 2010 Ipsos



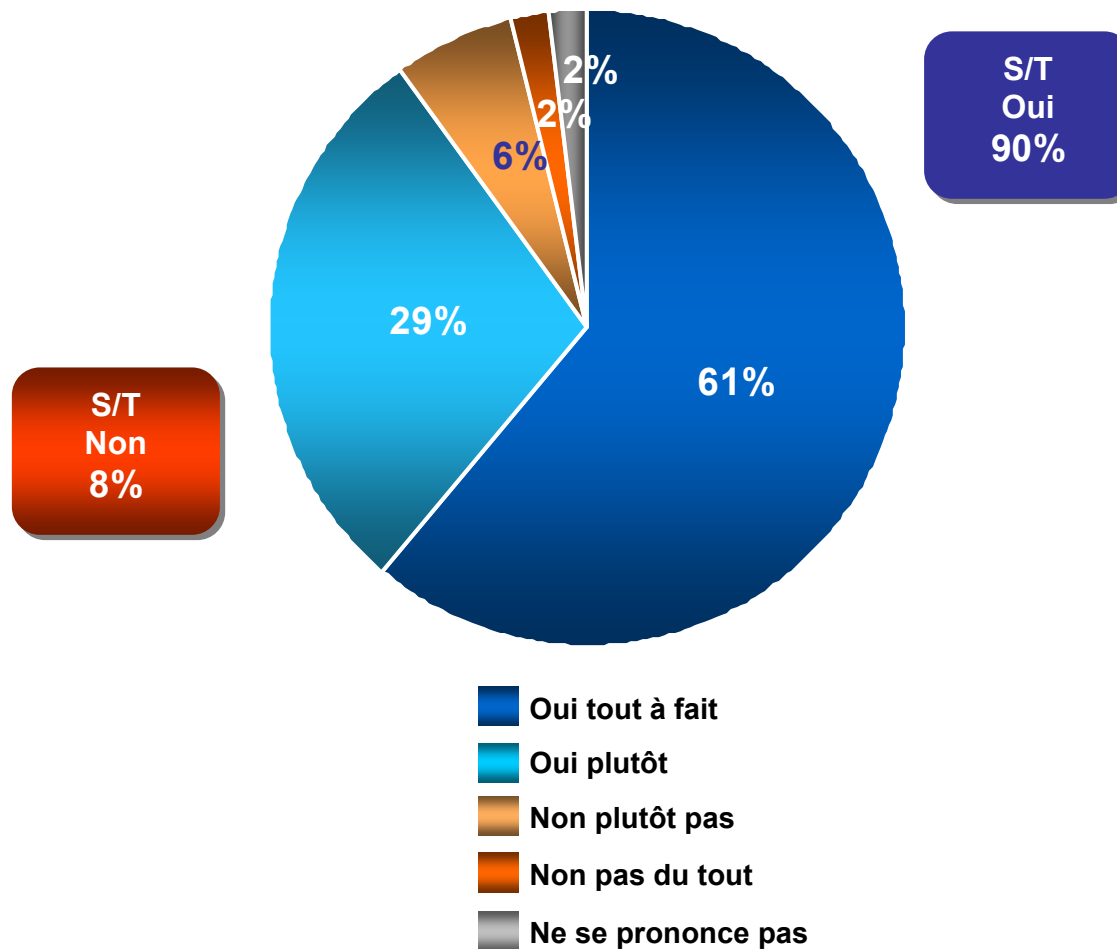
Ipsos Public Affairs
The Social Research and Corporate Reputation Specialists



Le nouveau patient et les attentes en matière d'information

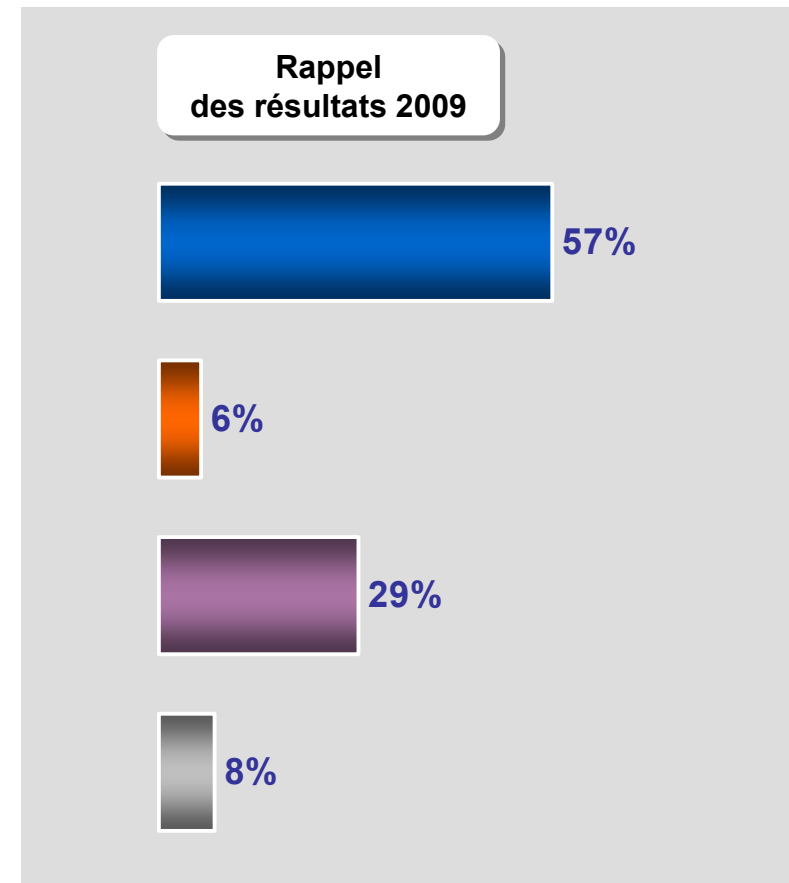
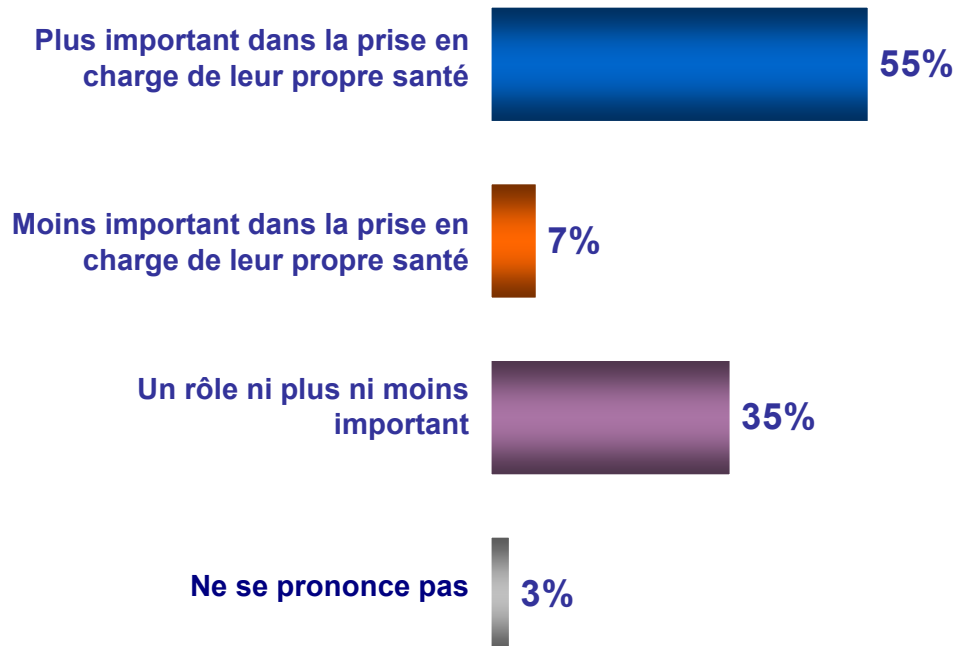
Les Français considèrent que les patients sont aujourd'hui plus exigeants.

Question : De façon générale, pensez-vous que les patients sont aujourd'hui plus exigeants vis-à-vis des établissements et des personnels de santé qu'il y a une dizaine d'années ?

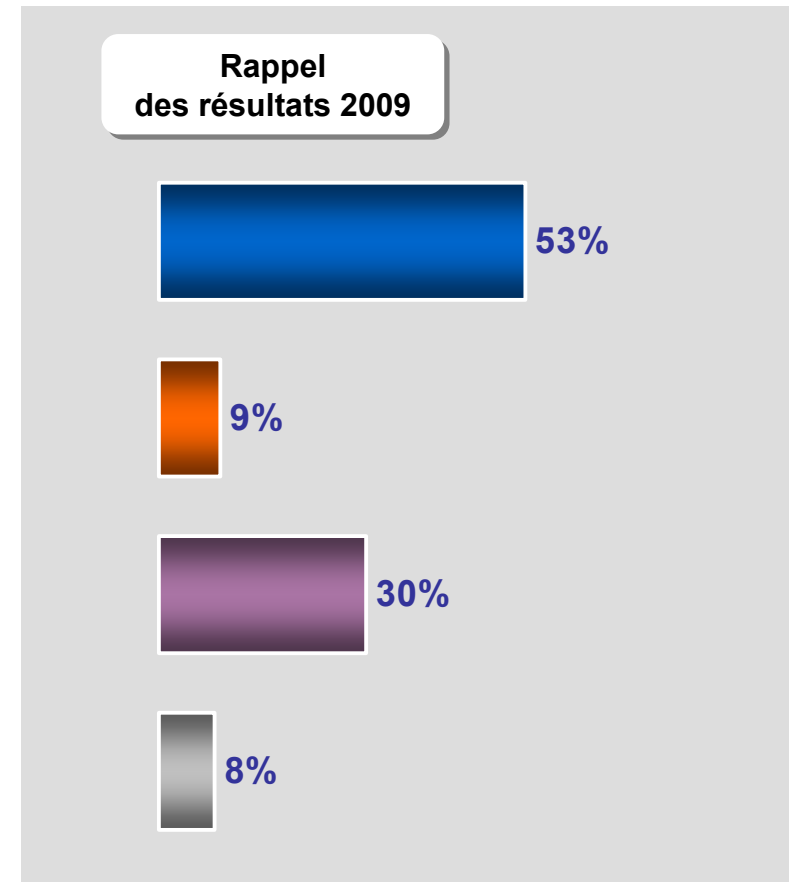
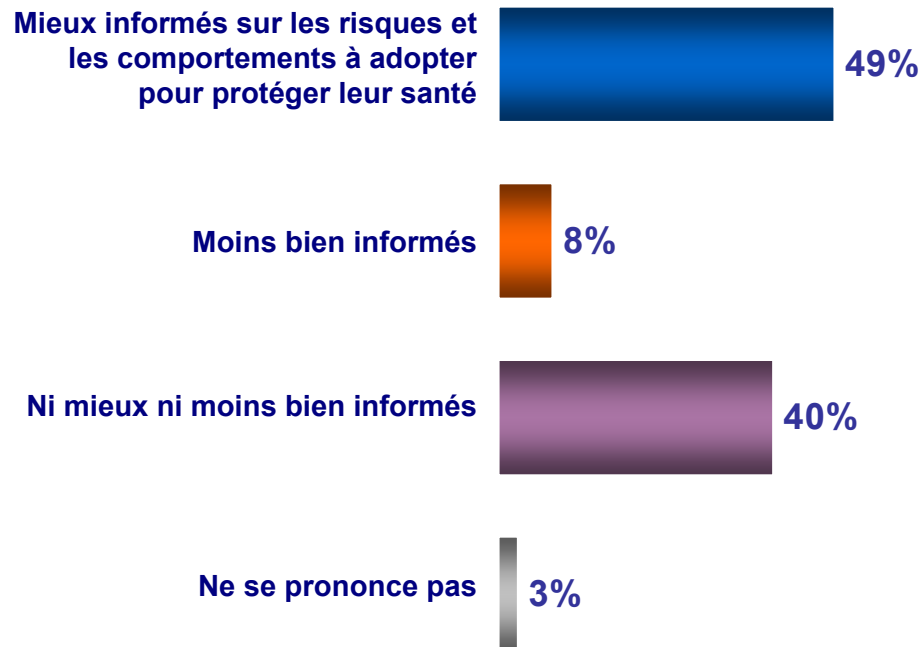


Ils sont selon eux appelés à jouer un rôle plus important à l'avenir dans la prise en charge de leur propre santé.

Question : Et dans les années à venir, selon vous, les patients joueront-ils un rôle...



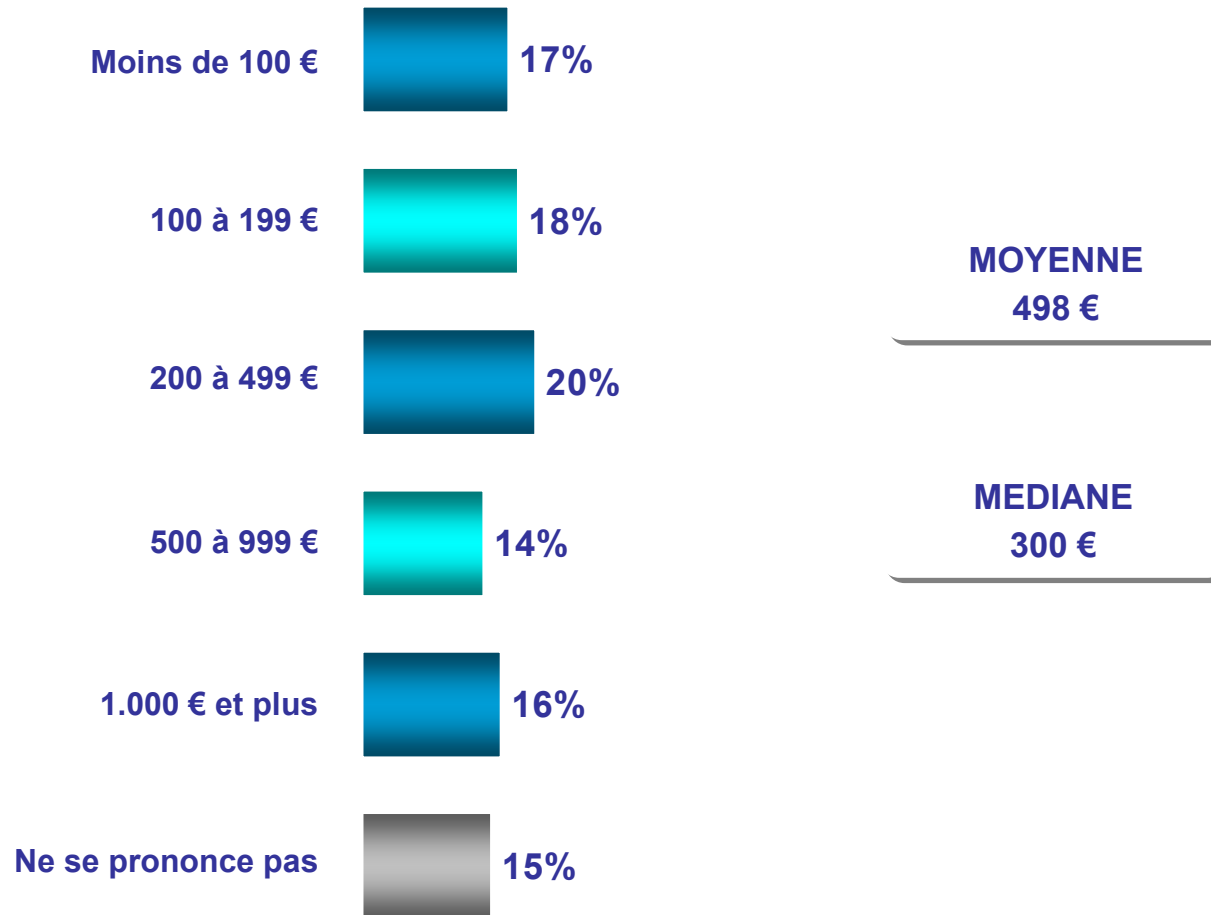
Question : Et dans les années à venir, selon vous, les patients seront-ils...



© 20

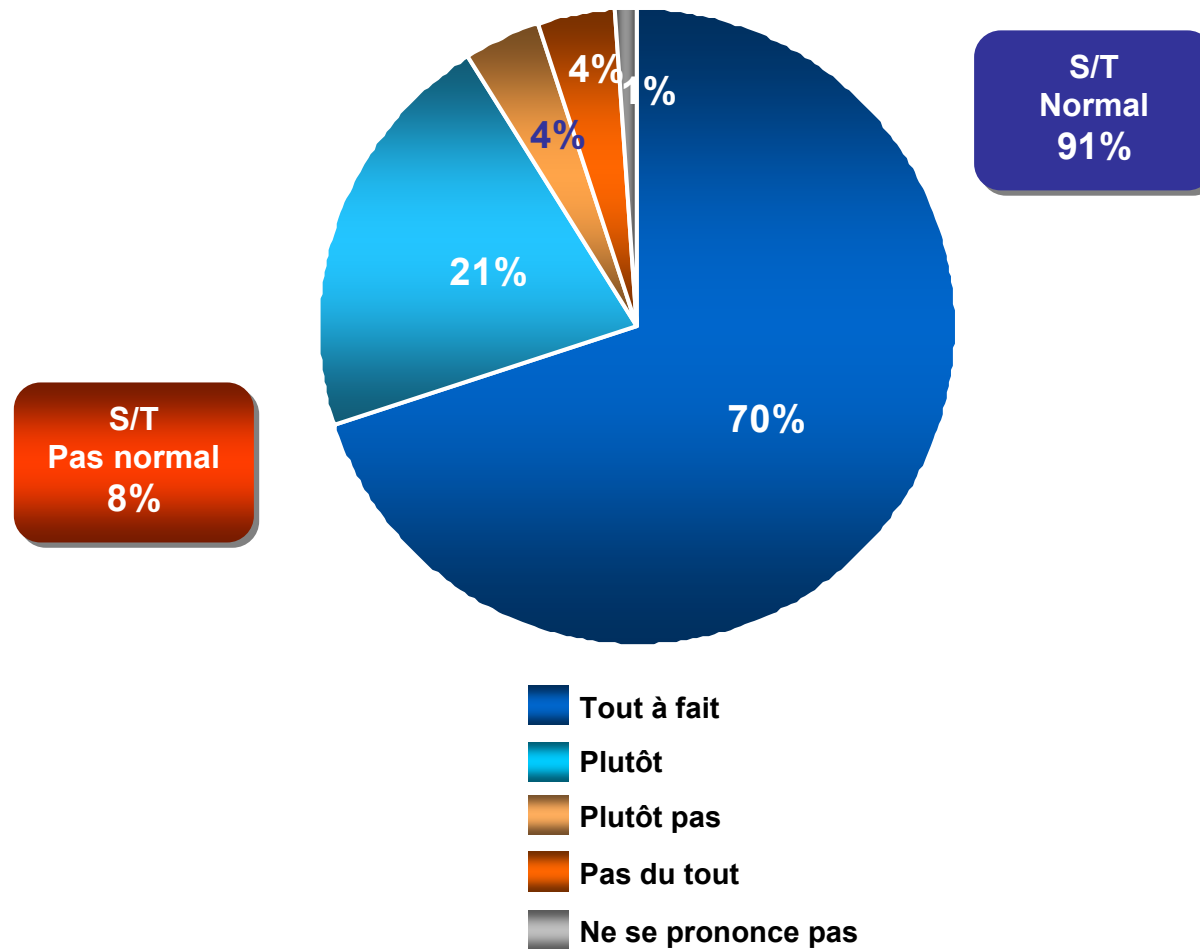
Aujourd'hui, le manque d'information est patent : les Français sous-estiment de manière très importante le coût d'une journée d'hospitalisation.

Question : En moyenne selon vous, combien coûte une journée d'hospitalisation ?
– Question ouverte, réponses spontanées.



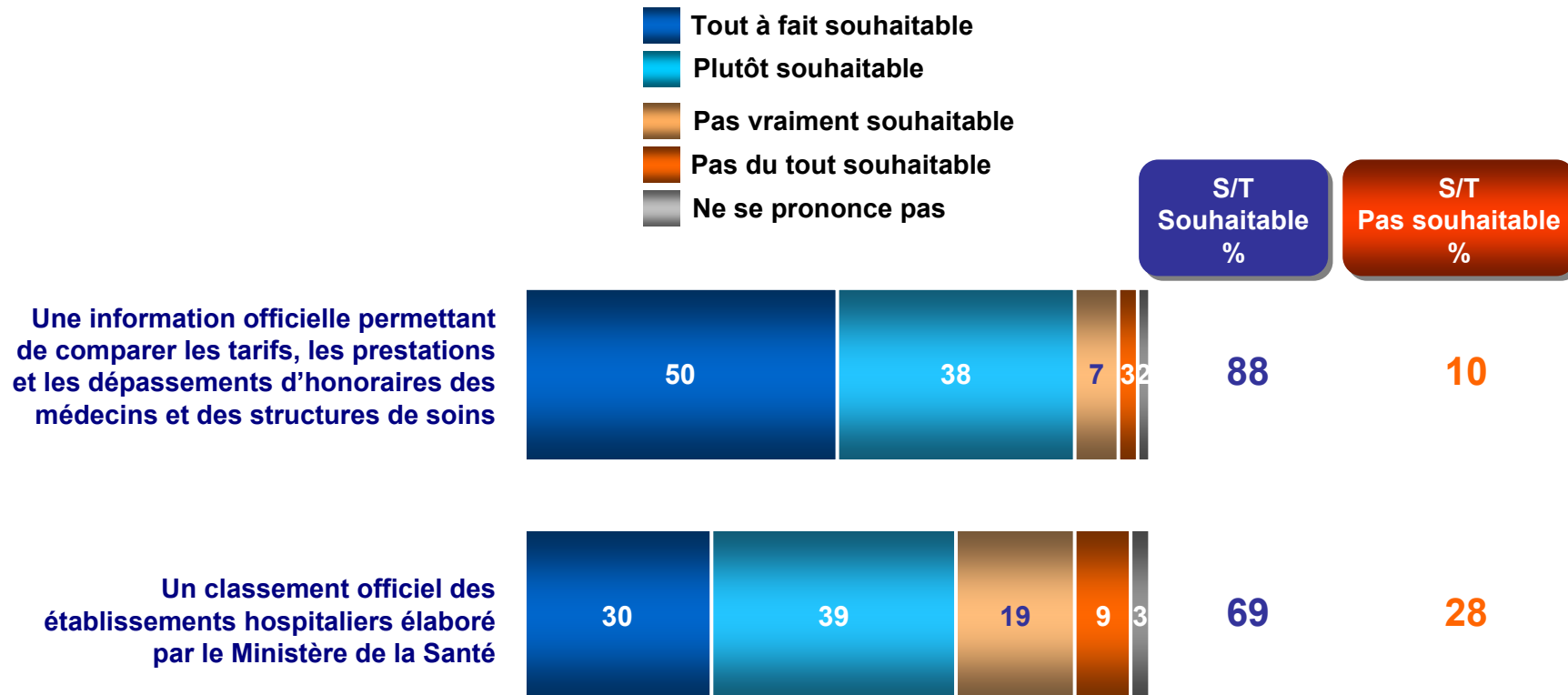
Les Français trouveraient normal de connaître le coût précis supporté par la collectivité pour leurs propres soins.

Question : Trouveriez-vous normal de connaître le coût précis supporté par la collectivité pour vos propres soins médicaux même s'ils vous sont entièrement remboursés ?



Ils trouvent souhaitable la mise à disposition d'outils de comparaison officiels.

Question : Pour chacune des choses suivantes, pouvez-vous me dire s'il vous paraît tout à fait souhaitable, plutôt souhaitable, pas vraiment souhaitable ou pas du tout souhaitable que les patients puissent en disposer ?



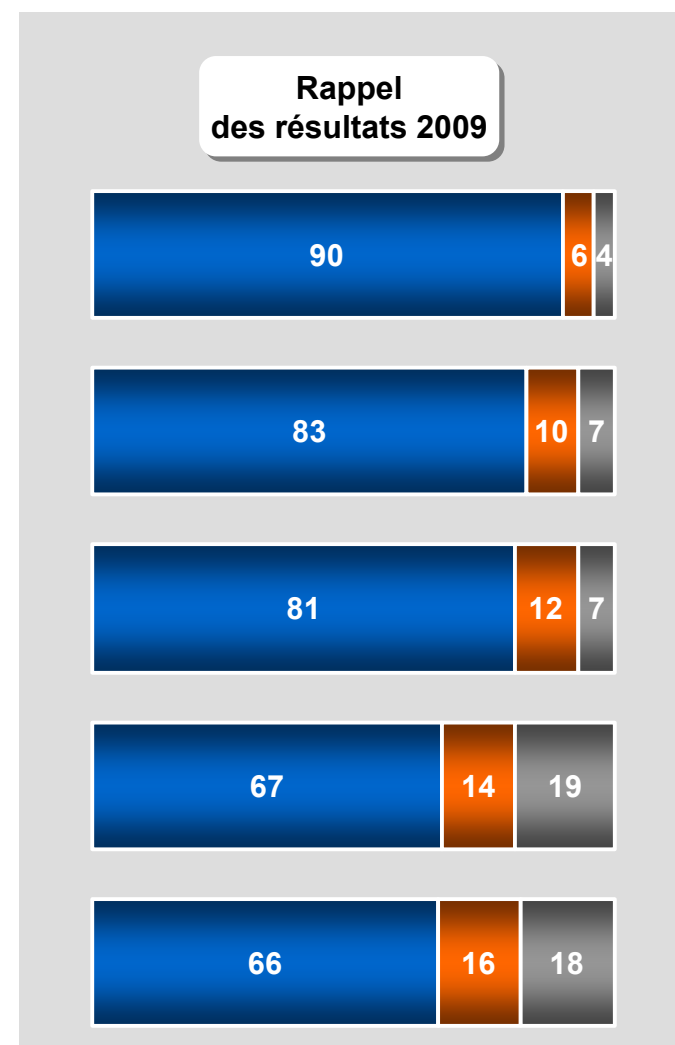
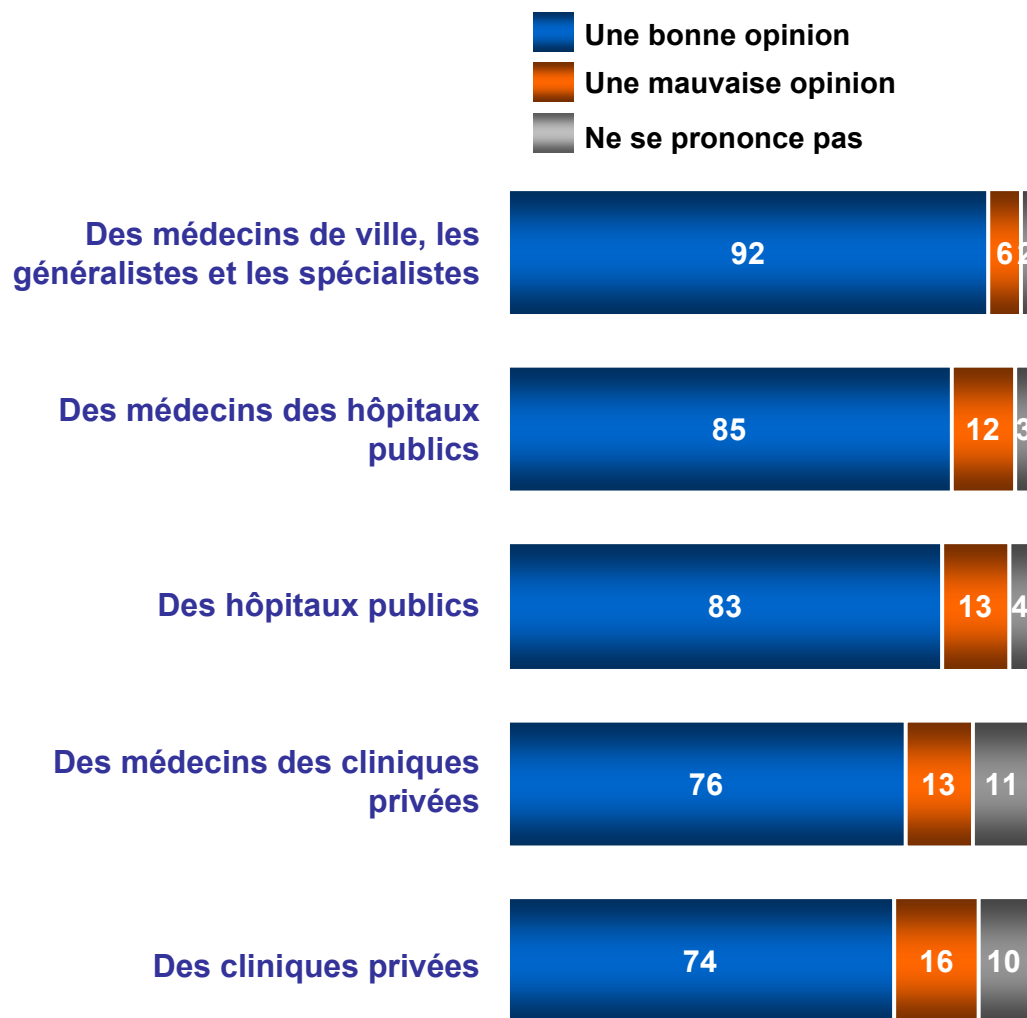


Ipsos Public Affairs
The Social Research and Corporate Reputation Specialists



Opinion sur différents acteurs en matière de santé

Question : Vous personnellement, avez-vous une bonne opinion ou une mauvaise opinion ... :





Ipsos Public Affairs
The Social Research and Corporate Reputation Specialists



Contacts :

Ipsos France

Brice Teinturier, Directeur général délégué – brice.teinturier@ipsos.com – Tél. 01 41 98 90 93

Générale de Santé

**Marc-David Seligman, Directeur des relations institutionnelles – md.seligman@gsante.fr
Tél. 01 53 23 14 14**