

Nouvelles perceptions et attentes envers les acteurs de santé

Reconnaissance, coopération public-privé, et souhaits de rassurance

La crise que nous traversons est inédite mais dans le halo d'incertitudes qu'elle génère, une vérité ancrée peut aisément s'exprimer : la confiance des Français envers les acteurs qui font ce système de soins et qui les protègent. Cette situation épidémique a su démontrer les atouts, les forces et sans doute aussi les failles d'un « bien commun » à préserver, conforter et aussi par certains aspects à repenser.

Dans ce contexte sans précédent, l'ensemble des composantes de notre système de soins ont su unir leurs forces à la faveur d'une coopération exemplaire et d'un engagement qu'il faudra reconnaître dans les mois et les années qui viennent.

L'étude menée par Viavoice pour la FHP (Fédération de l'Hospitalisation Privée) révèle les premiers enseignements que tirent les Français de cette tragédie. Trois maîtres-mots apparaissent pour aujourd'hui et pour demain : reconnaissance, coopération, et réassurance, notamment autour de prises en charge sécurisées.

Des acteurs de santé plébiscités : une reconnaissance massive à la hauteur des engagements humains

Dans la lutte contre le Covid-19, les Français expriment une reconnaissance massive envers les établissements de santé, les personnels soignants et les différents acteurs du système de santé. La crise sanitaire que nous vivons a ainsi conforté l'image et la confiance des Français à l'égard des établissements comme des professionnels. Plus de neuf Français sur dix expriment une bonne opinion des professionnels de santé paramédicaux et des médecins. Des perceptions tout aussi positives pour les établissements de santé, comme en témoignent les 85 % des Français qui ont une opinion positive, tant des cliniques privées que des hôpitaux publics.

Ces perceptions positives s'expliquent en grande partie par la confiance accordée à l'ensemble des acteurs et établissements de soins : 95 % des Français font confiance aux professionnels de santé paramédicaux, 93 % aux médecins. De la même manière, 88 % font confiance aux cliniques privées et 85 % aux hôpitaux publics. La confiance envers les établissements de santé reste donc indépendante de toute considération de statut.

Ces résultats témoignent de l'engagement et de l'abnégation de l'ensemble des acteurs de soins qui ont su œuvrer collectivement à la lutte contre le virus, mais également de leur capacité à :

- Apporter du soin au sens large (« care ») ;
- Protéger ;
- De manière universelle (intérêt général) ;
- Avec efficacité.

Ces quatre registres apparaissent au cœur de l'idée de confiance.

La synergie entre cliniques privées et hôpitaux publics, essentielle pendant la crise et attendue pour demain

Pour faire face à cette crise sanitaire inédite, les acteurs de santé ont démontré leur capacité de mobilisation collective. C'est le cas des cliniques privées et des hôpitaux publics dont la collaboration étroite est plébiscitée et constitue, aux yeux des Français, une voie d'avenir pour l'organisation du système de santé de demain.

Si une courte majorité des personnes interrogées (51 %) déclarent avoir entendu parler d'actions menées spécifiquement par les cliniques privées pour prendre en charge les patients atteints du Covid, à leurs yeux ces actions sont très largement appréciées (appréciation positive à 95%).

Plus encore, c'est la collaboration entre ces acteurs privés et les hôpitaux publics qui a été reconnue, puisque 64 % des Français en ont entendu parler, et elle est surtout largement plébiscitée : 91 % estiment que cette collaboration entre les hôpitaux publics et les cliniques privées a été une bonne chose et 61 % une « très bonne chose ».

Cette adhésion massive à la coopération entre secteurs n'est pas seulement appréciée en temps de crise, elle constitue une attente pour l'avenir : 77 % des Français estiment que cette collaboration entre cliniques privées et hôpitaux publics doit être organisée en permanence, y compris hors période de crise, et sur l'ensemble des territoires.

Une nouvelle organisation du système de santé est donc attendue et espérée, d'autant plus qu'il aura à faire face à des enjeux multiples, eux aussi clairement identifiés par les Français.

Un système à « consolider » : souveraineté sanitaire et revalorisations

Le retour aux soins après deux mois de confinement est un enjeu majeur, puisque près d'un tiers des Français déclarent avoir renoncé à des soins pendant cette période et plus d'un tiers expriment des craintes à l'idée de retourner dans un établissement de santé.

Face à ces craintes, les Français souhaitent des mesures claires : le respect de certaines règles (gestes barrières, distance physique) pendant les consultations, la présence de matériels de protection individuelle, des garanties d'hygiène ou encore des circuits différenciés selon les patients.

Plus globalement, concernant l'avenir de notre système de santé, les Français identifient deux types de priorités. La première consiste dans le rétablissement d'une souveraineté sanitaire pouvant assurer la protection de tous via une relocalisation de la production de matériels sanitaires (59 %) comme pour pallier les difficultés rencontrées pendant cette crise sur la question des masques ; la seconde vise à davantage de reconnaissance, à travers des moyens accrus dévolus aux établissements de santé (57 %) et la revalorisation des professionnels de santé (55 %).

Cette crise n'aura pas été uniquement l'occasion de rappeler le caractère essentiel des acteurs de santé. Elle en appelle, bien plus profondément, à en tirer toutes les leçons en termes d'aspiration à des prises en charge sécurisées, de revalorisation des acteurs de santé, et de collaboration entre les acteurs privés et publics pour repenser l'avenir de notre système de santé.

Méthodologie

Étude réalisée par Viavoice pour la Fédération de l'Hospitalisation Privée (FHP). Interviews réalisées en ligne, du 5 au 8 mai 2020, auprès d'un échantillon de 1 001 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, résidant en France métropolitaine. Représentativité assurée par la méthode des quotas appliquée aux critères suivants : sexe, âge, profession de l'interviewé, région et catégorie d'agglomération.