



L'opinion tranchée



Le carnet de santé des Français et des personnels de santé et hospitaliers

MENTION OBLIGATOIRE

Baromètre Carnet de santé, réalisé par Odoxa pour la Mutuelle Nationale des Hospitaliers (MNH)

LEVÉE D'EMBARGO DIMANCHE 29 SEPTEMBRE 2019 À 6H00

Contact médias Mutuelle Nationale des Hospitaliers : Jérôme Aubé | 06 29 82 76 55 | presse@groupe-nehs.com
Contact ODOXA : contact@odoxa.fr

Sondage réalisé pour



avec



franceinfo:

Méthodologie



Recueil

Enquête réalisée auprès d'un échantillon de Français interrogés par Internet les 18 et 19 septembre 2019.
Enquête réalisée auprès d'un échantillon de professionnels de santé interrogés par Internet du 18 au 24 septembre 2019.



Echantillon

Echantillon de 1 005 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Echantillon de 1 082 professionnels de santé hospitaliers
(parmi lesquels 530 infirmiers/infirmières et 264 aides-soignants/aides-soignantes)

Précisions sur les marges d'erreur

Chaque sondage présente une incertitude statistique que l'on appelle marge d'erreur. Cette marge d'erreur signifie que le résultat d'un sondage se situe, avec un niveau de confiance de 95%, de part et d'autre de la valeur observée. La marge d'erreur dépend de la taille de l'échantillon ainsi que du pourcentage observé.

Taille de l'Echantillon	Si le pourcentage observé est de ...					
	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
300	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
800	1,5	2,5	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
3000	0,8	1,1	1,4	1,6	1,8	1,8

Lecture du tableau : Dans un échantillon de 1000 personnes, si le pourcentage observé est de 20%, la marge d'erreur est égale à 2,5%. Le pourcentage réel est donc compris dans l'intervalle [17,5 ; 22,5].

Précisions sur l'étude

*Pour la 7^{ème} vague de notre baromètre « **Carnet de santé des Français et des personnels de santé et hospitaliers** », au-delà du volet barométrique classique portant sur les affections qu'ont eues les Français et les personnels soignants au cours des derniers mois, nous avons souhaité consacrer notre étude à **la thématique des services d'urgences à l'hôpital, touchés depuis plusieurs mois par des mouvements de grève.***

*Ainsi, vous trouverez ci-après les enseignements clés et les résultats détaillés du volet barométrique dans un 1er chapitre, puis, dans un second chapitre, ceux issus de **l'étude approfondie sur cette thématique des services d'urgences des hôpitaux** qui interroge les professionnels de santé et les Français sur le sujet.*

Les résultats de cette enquête seront diffusés en exclusivité dimanche 29 septembre à partir de 6h00, à la fois dans le Figaro Santé et sur France Info.

Enseignements clés de l'étude (1/5)

Carnet de Santé : Les Français comme les personnels hospitaliers n'ont pas été convaincus par le plan Buzyn et sont toujours près de 9 sur 10 à soutenir la grève des urgences

La part de Français affectés par un problème de santé ces derniers mois est historiquement basse

Au cours de ces derniers mois, seuls 18% des Français ont été affectés par un problème de santé. C'est peu : ils étaient 23% en juin dernier.

Evidemment...il est classique que durant les mois d'été, les taux d'affection de la population générale soient au plus bas pour remonter en flèche durant l'automne puis l'hiver. D'ailleurs les affections qui déciment habituellement le plus nos concitoyens (lorsque les taux de « malades » atteignent un Français sur quatre chaque hiver) atteignent des niveaux de prévalence extrêmement faibles : la part de Français touchés ces derniers mois par des gastros, angines, bronchites et autres laryngites est au plus bas : en recul de 3 à 6 points depuis juin dernier, elles arrivent en queue de palmarès avec 5% à 9% de malades, soit 1% à 2% de prévalence globale.

La part globale de malades – 18% est donc bien basse – mais apparaît logique dans le contexte estival. C'est évidemment vrai, mais cette fois le niveau observé est aussi bien plus bas que celui des années précédentes à époques comparables. Ainsi, nous étions à 21% d'affection l'année dernière (mais 1 mois plus tard, en octobre) et à 23% en septembre 2017 comme à l'automne 2016. Bref, les Français abordent cette rentrée 2019 dans leur meilleure forme physique.

Conséquence de cela, en août et septembre 2019, nos concitoyens ont sensiblement moins fréquenté les urgences qu'en mai-juin derniers.

Dans le contexte, plus que tendu du moment, c'est déjà une bonne nouvelle... mais il n'est pas certain qu'elle ait bien été reçue par les premiers concernés.

Enseignements clés de l'étude (2/5)

Cette amélioration n'est pas du tout ressentie par les personnels hospitaliers : eux ne ressentent guère de décreue de la charge et sont toujours nettement plus malades que leurs patients

En passant de 23% de malades sur notre mesure de juin à 18% sur celle de septembre et en passant surtout de 6% à 5% d'entre eux se rendant aux urgences pour son problème de santé, la part des malades s'étant rendus aux urgences de juillet à septembre a nettement décreu (100 à 200 000 en un trimestre) par rapport à celle que voyait défile les services d'urgences en mai-juin derniers.

Malheureusement, cette baisse du nombre de personnes se faisant soigner et hospitaliser par rapport à juin dernier n'est guère ressentie par les personnels hospitaliers.

Interrogés à ce sujet, une majorité de 55% d'entre eux pensent que les problèmes de santé des Français ont eu tendance à augmenter au cours de ces derniers mois.

A tort (sans doute) ou à raison, les personnels hospitaliers ne ressentent aucune amélioration de la situation à l'hôpital en général et aux urgences en particulier.

D'ailleurs, une fois de plus « les cordonniers sont les plus mal chaussés » : de nouveau on enregistre chez les professionnels de santé un taux d'affections nettement supérieur à celui de la population générale. Ils sont 29% - soit 11 points de plus que la population générale – à avoir été atteints par un problème de santé ces dernières semaines.

Même si, pour eux aussi, les maladies ont été moins virulentes qu'avant l'été – ils étaient 36% à avoir été touchés par une affection en juin dernier – ce différentiel récurrent d'une douzaine de points avec la population générale est plus que préoccupant.

Parmi les hospitaliers, ce sont encore les personnels soignants – infirmiers et aides-soignants – qui sont les plus atteints par les problèmes de santé : 31% contre « seulement » 25% pour les cadres de santé et personnels administratifs.

Enseignements clés de l'étude (3/5)

Les personnels hospitaliers sont surtout toujours nettement plus insatisfaits au travail que leurs concitoyens : 1 sur 2 est insatisfait alors que les $\frac{3}{4}$ des Français sont satisfaits de leur travail

Si la santé physique des personnels hospitaliers est déplorable, leur santé morale est encore plus lourdement affectée : alors que plus des trois-quarts (77%) des Français en activité se disent satisfaits de leur travail, les personnels de santé sont, eux, près d'un sur deux (52% vs 48%) à se dire satisfaits du leur. Cela représente 26 points d'insatisfaction de plus que le taux enregistré dans la population générale et surtout cela montre que les choses ne se sont guère améliorées depuis juin dernier après les annonces d'Agnès Buzyn pour calmer la crise des urgences.

En effet à cette époque, au moment où le mécontentement atteignait son point d'acmé, nous enregistrons sur notre baromètre une part à peine supérieure d'insatisfaction avec 54% de personnels insatisfaits.

En fait, depuis la fin 2018 le taux d'insatisfaction des personnels à l'hôpital se situe à des niveaux exceptionnellement élevés : 46% en décembre 2018, 54% en juin 2019 et 48% aujourd'hui.

D'ailleurs ces niveaux sont toujours sensiblement plus élevés auprès du personnel soignant et notamment auprès des infirmiers (52%) et surtout des aides-soignants (54%) ... en revanche, il n'est pas plus élevé selon la fréquence d'exercice en service d'urgence : 50% auprès de ceux qui y exercent souvent tout comme auprès de ceux qui y interviennent rarement ou jamais.

La crise des urgences n'est probablement que le reflet d'une crise plus globale touchant l'ensemble du personnel hospitalier depuis ces deux dernières années. En effet, l'insatisfaction a bondi de 12 points en moins de deux ans : en novembre 2017, seulement 36% des personnels hospitaliers se disaient insatisfaits de leur travail.

Enseignements clés de l'étude (4/5)

La crise des urgences n'est pas du tout éteinte pour les Français comme pour les personnels hospitaliers : les uns comme les autres considèrent toujours que la situation de ces services se dégradent et ils sont 9 sur 10 à soutenir la grève des urgences

Près de 7 Français sur 10 (69%) et près de 9 personnels hospitaliers sur 10 (87%) ont le sentiment que ces dernières années les services d'urgences se détériorent. Les premiers concernés, les Français qui ont fréquenté récemment un service d'urgence tout comme les professionnels qui y travaillent sont une proportion équivalente à le penser (respectivement 62% et 90%).

Ce sentiment que rien n'est fait pour remédier à cette situation conduit les Français et les personnels hospitaliers à être toujours aussi unanimes à soutenir la grève des urgences.

En effet, depuis plusieurs mois, dans de nombreux services d'urgences, le personnel soignant s'est mis en grève, les syndicats réclamant des recrutements et une augmentation des salaires.

Après les annonces d'Agnès Buzyn pour éteindre l'incendie, on compte encore 89% de Français (ils étaient 92% en juin) et 93% de personnels hospitaliers (96% en juin) pour soutenir le mouvement de grève. Ce mouvement est toujours le mouvement de grève le plus soutenu que nous ayons mesuré jusqu'à présent.

Si l'opinion n'a guère évolué sur le sujet, c'est que le plan Buzyn n'a pas convaincu : 64% des Français et 86% des personnels hospitaliers estiment que ce plan n'est pas suffisant

Pour répondre à la grève la ministre de la santé, Agnès Buzyn a dévoilé le 9 septembre dernier un plan en 12 mesures et un "budget dédié" aux urgences de 750 millions jusqu'en 2022.

Malheureusement pour le gouvernement, ce plan n'a pas du tout convaincu.

Enseignements clés de l'étude (5/5)

Les Français sont 64% à estimer que le plan Buzyn n'est pas convaincant et les personnels hospitaliers sont encore plus sévères : 86% d'entre eux ne se disent pas convaincus !

A la décharge de la Ministre et du gouvernement, il y a peut-être une autre raison, plus fondamentale qui explique ce mauvais accueil : pour le moment résoudre le problème relève de la « mission impossible ».

Pour y parvenir, il faudrait d'abord que les « mauvais comportements », conduisant à un embouteillage structurel des services d'urgence, soient modifiés. Dans notre sondage de septembre 27% des Français « avouent » toujours (ils étaient 29% en juin) s'être déjà rendus aux urgences pour une raison que l'on pourrait qualifier de non légitime (les urgences ne sont pas faites pour ça).

Ils sont ainsi 18% à l'avoir déjà fait parce qu'ils n'arrivaient pas à obtenir de rendez-vous chez un médecin, 14% par pur confort parce que c'était plus pratique que d'aller chez un médecin et 7% pour ne pas avoir à avancer les frais.

Ces comportements ont évidemment des conséquences lourdes : s'ils ne les avaient pas eus, cela aurait diminué d'un quart la fréquentation des urgences au cours de ces derniers mois...

Gaël Sliman, président d'Odoxa



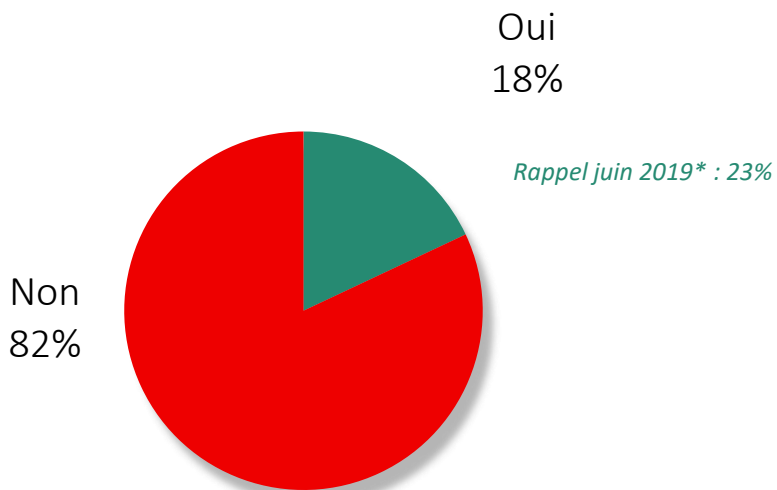
Chapitre 1 - Volet barométrique

18% des Français et surtout 29% des personnels hospitaliers ont été affectés par un problème de santé au cours du dernier mois

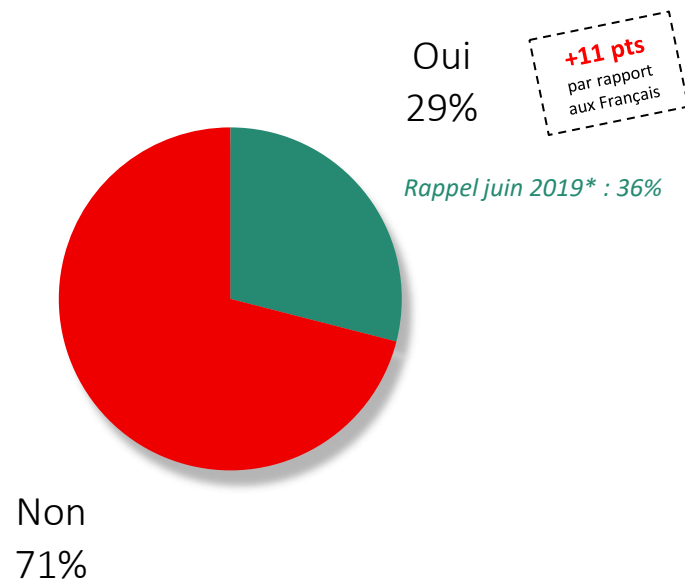


Au cours du dernier mois, en dehors de maladies chroniques ou d'affections de longue durée, avez-vous été affecté par un problème de santé ?

Français



Professionnels de santé/hospitaliers



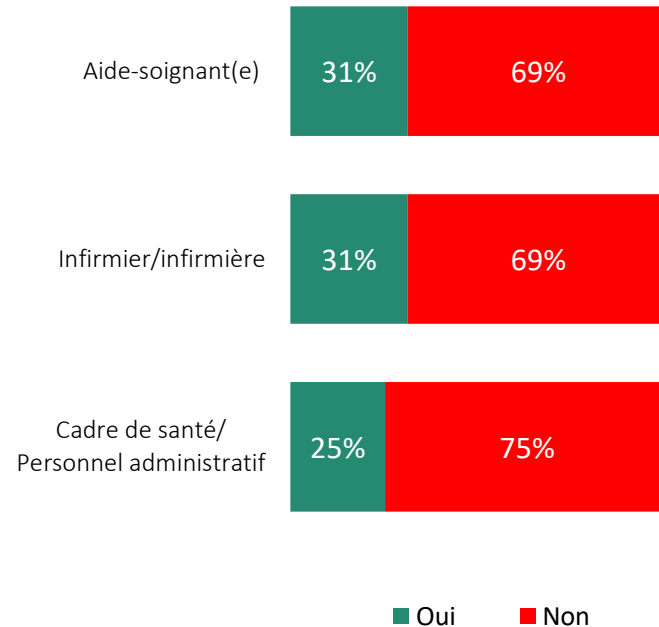
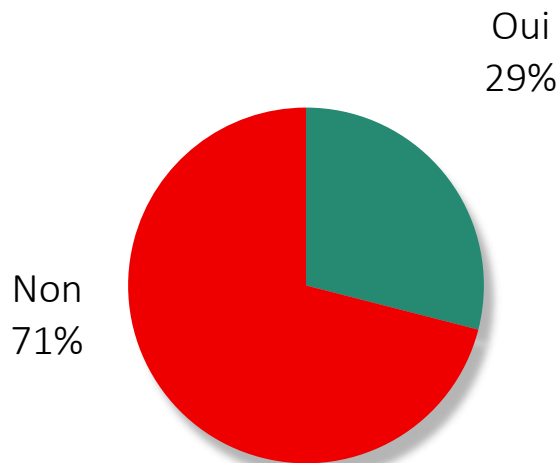
*Sondage Carnet de santé Odoxa-MNH-Le Figaro Santé-France info, publié le 27/06/2019

Focus sur les professionnels de santé affectés par un problèmes de santé au cours du dernier mois



Au cours des derniers mois, en dehors de maladies chroniques ou d'affections de longue durée, avez-vous été affecté par un problème de santé ?

Professionnels de santé/hospitaliers



Les problèmes de santé des Français



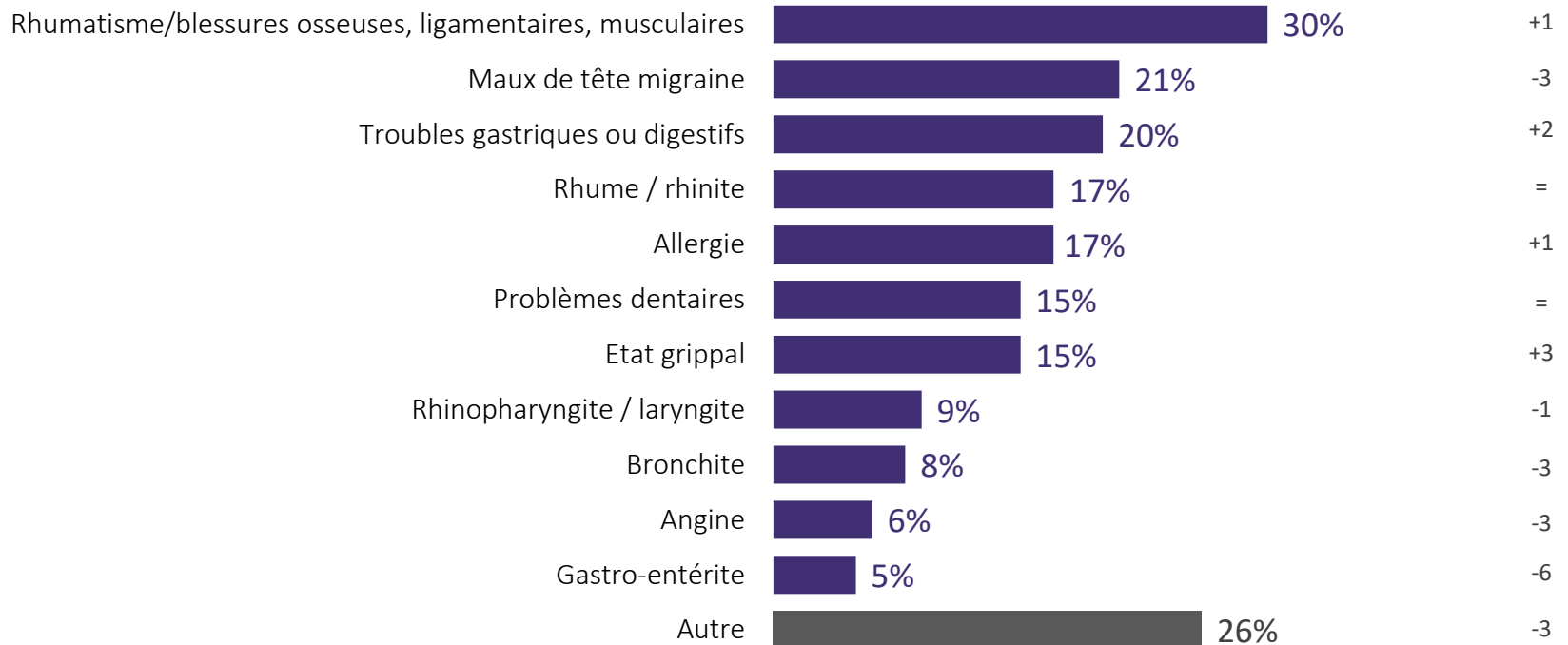
Et quels problèmes de santé avez-vous eu ?

Base : A ceux qui ont eu un problème de santé

Français

Plusieurs réponses possibles

Evol. depuis juin*



*Sondage Carnet de santé Odoxa-MNH-Le Figaro Santé-France info, publié le 27/06/2019

Réactions des Français affectés par un problème de santé



Vous avez déclaré avoir eu un problème de santé. Quelle a été votre première réaction ?

Base : A ceux qui ont eu un problème de santé

Français

Evol. depuis juin*



*Sondage Carnet de santé Odoxa-MNH-Le Figaro Santé-France info, publié le 27/06/2019

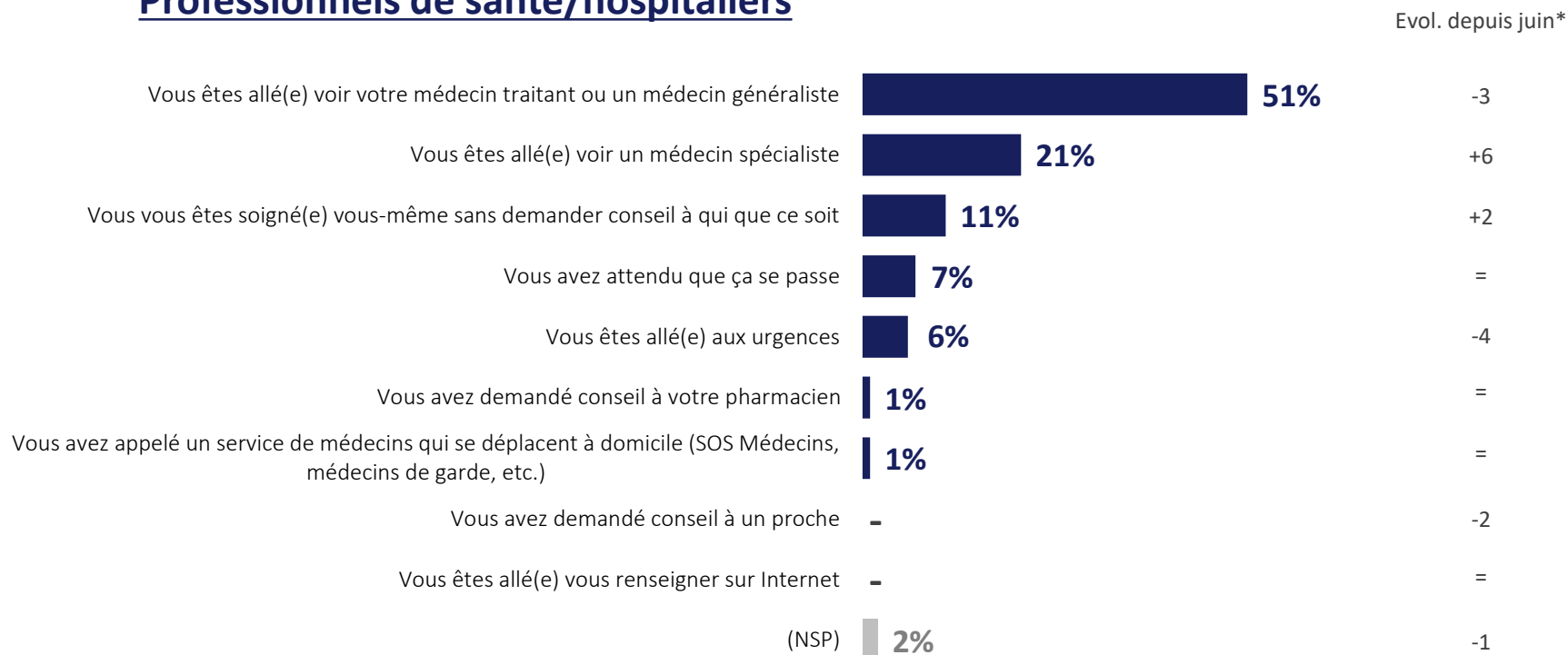
Réactions des professionnels de santé affectés par un problème de santé



Vous avez déclaré avoir eu un problème de santé. Quelle a été votre première réaction ?

Base : A ceux qui ont eu un problème de santé

Professionnels de santé/hospitaliers



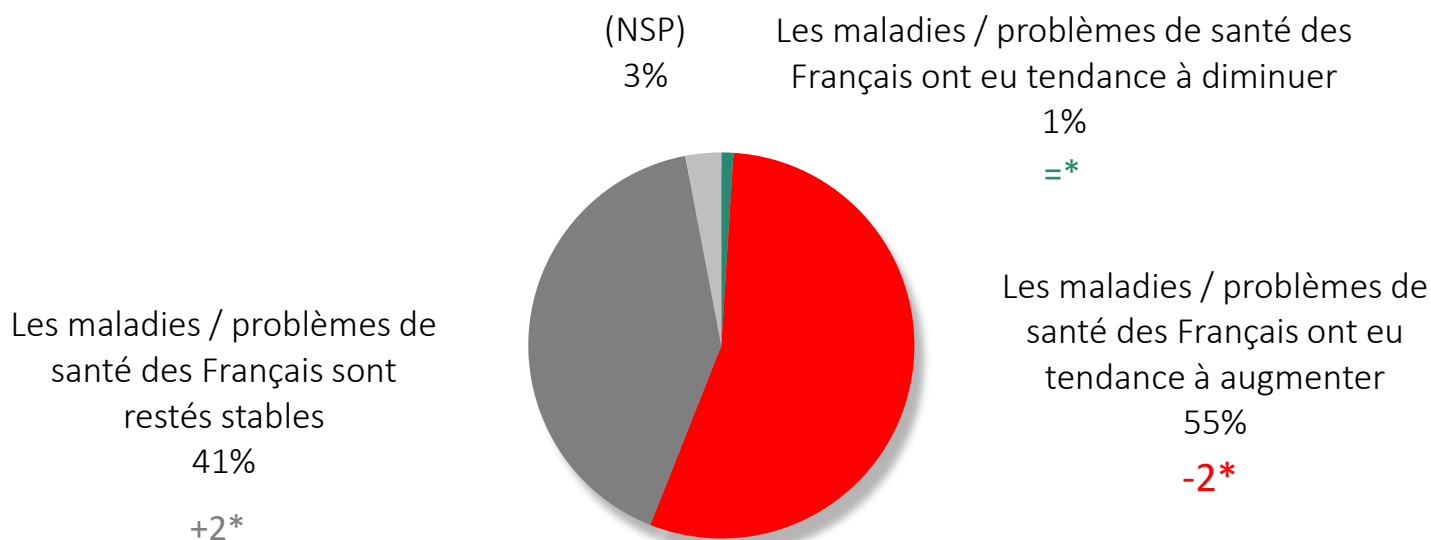
*Sondage Carnet de santé Odoxa-MNH-Le Figaro Santé-France info, publié le 27/06/2019

55% des soignants estiment que les problèmes de santé des Français ont eu tendance à augmenter ces derniers mois



Aux professionnels de santé soignants : Toujours au cours des derniers mois, avez-vous le sentiment que les maladies / problèmes de santé des Français auxquels vous avez été confronté ont eu tendance à augmenter, à diminuer ou à être assez stables par rapport aux mois précédents ?

Professionnels de santé/soignants



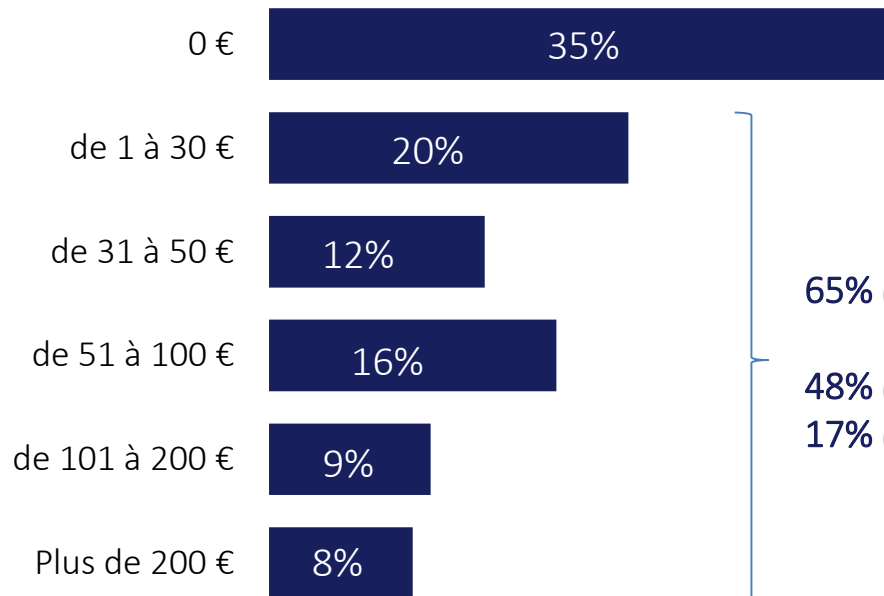
*Sondage Carnet de santé Odoxa-MNH-Le Figaro Santé-France info, publié le 27/06/2019

Les dépenses de santé des Français



Au cours du dernier mois, quel a été le montant approximatif de vos dépenses de santé (consultations, médicaments, ...) que vous avez-vous-même avancées, que ces dépenses aient été ensuite remboursées ou non par l'Assurance Maladie ou votre mutuelle ? *réponse numérique en euros*

Français



Moyenne **76€**

➤ Rappel juin 2019 : 79€

65% (=*) des Français ont eu des frais de santé :

48% (+5*) ont dépensé moins de 100 €

17% (-5*) ont dépensé plus de 100 €

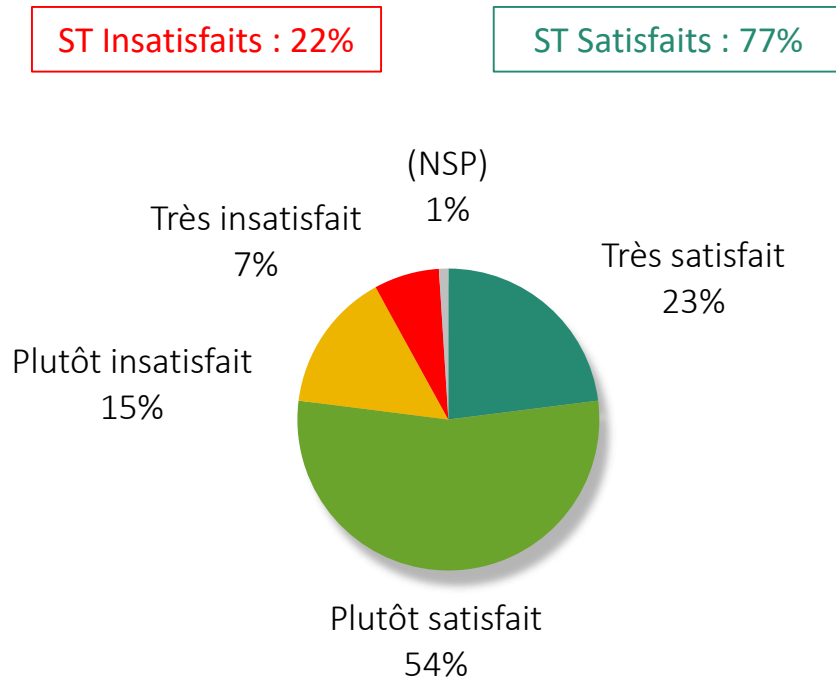
*Sondage Carnet de santé Odoxa-MNH-Le Figaro Santé-France info, publié le 27/06/2019

Niveau de satisfaction au travail

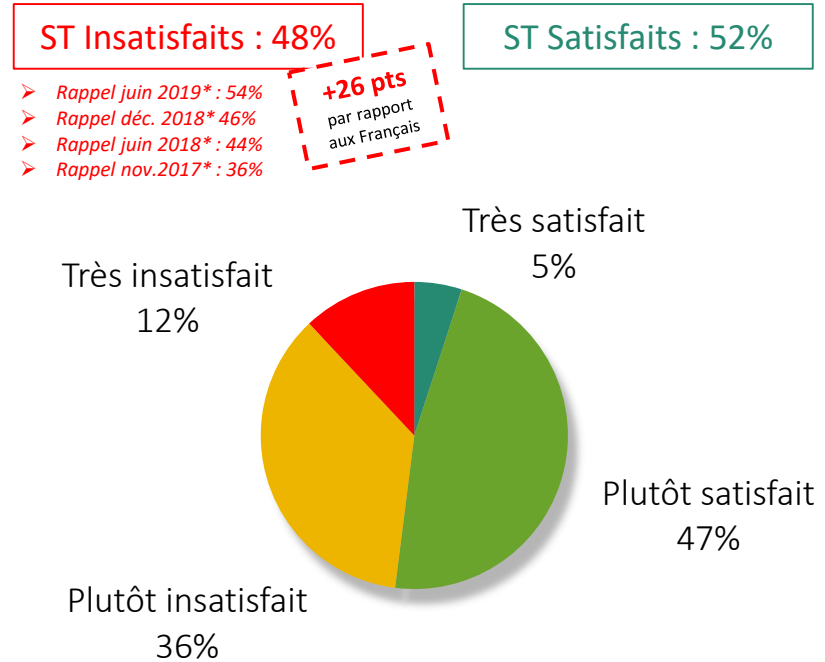


Aux Français & aux professionnels de santé : Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, ou très insatisfait de votre travail ?

Français



Professionnels de santé/hospitaliers



*Sondages Carnet de santé Odoxa

Niveau de satisfaction au travail

Focus auprès des professionnels de santé

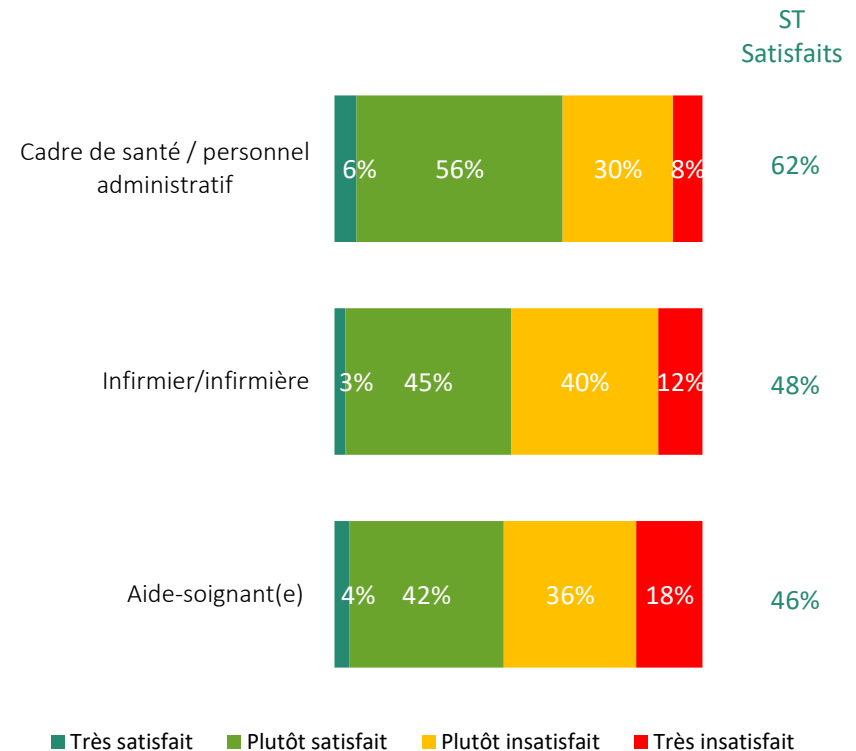
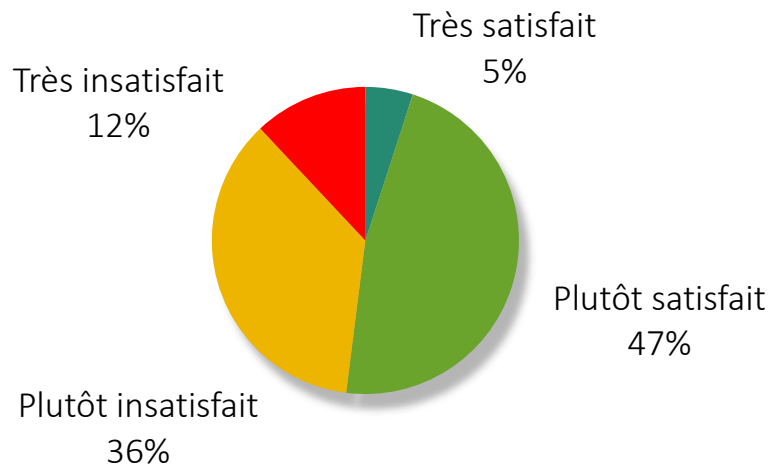


Aux professionnels de santé : Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, ou très insatisfait de votre travail ?

Professionnels de santé/hospitaliers

ST Insatisfaits : 48%

ST Satisfaits : 52%





Chapitre 2 - volet thématique
Les services d'urgences

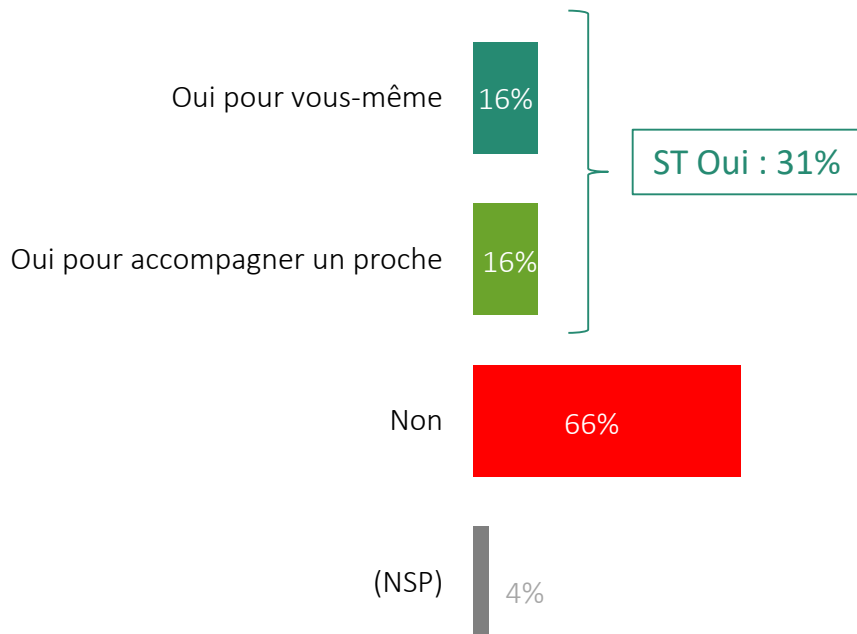
Fréquentation des services d'urgences



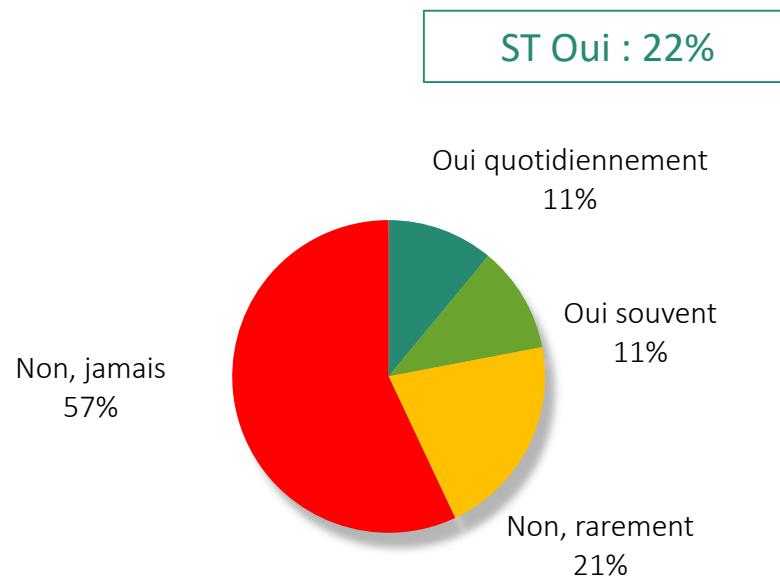
Aux Français : Vous-même, vous êtes-vous rendus dans un service d'urgences à l'hôpital au cours des 12 derniers mois ?
(plusieurs réponses possibles)

Aux professionnels de santé : Etes-vous amenés à travailler dans un service d'urgences à l'hôpital ?

Français



Professionnels de santé/hospitaliers

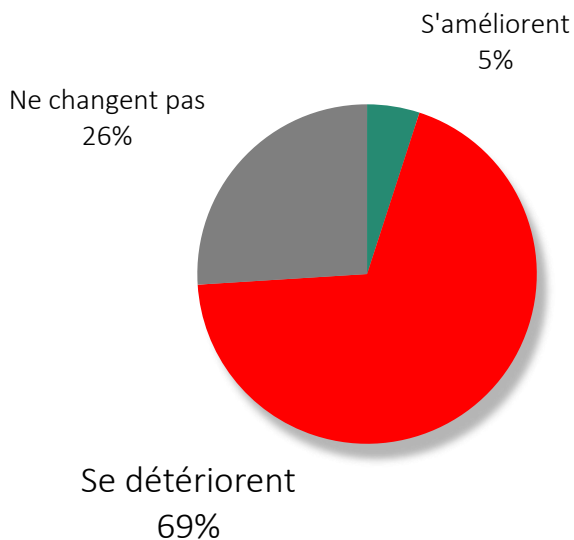


Le consensus est absolu : les services d'urgences se détériorent



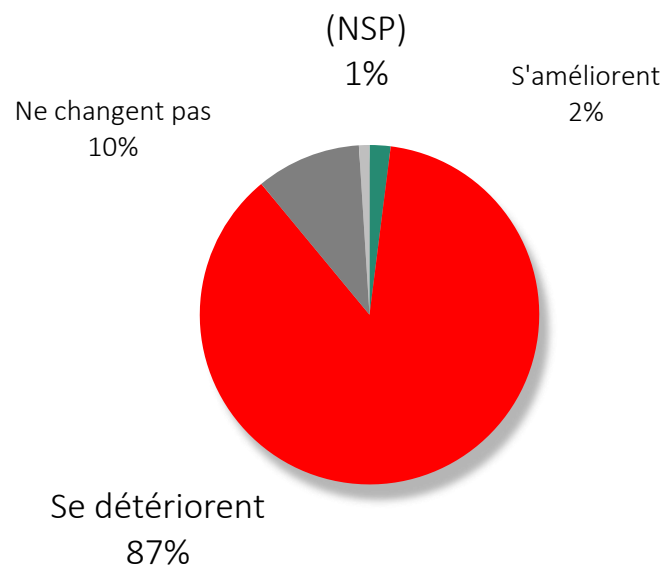
Aux Français & professionnels de santé : Avez-vous le sentiment que ces dernières années les services d'urgences s'améliorent, se détériorent ou ne changent pas ?

Français



➤ 62% auprès des Français qui se sont rendus récemment aux urgences (pour eux ou un proche)

Professionnels de santé/hospitaliers



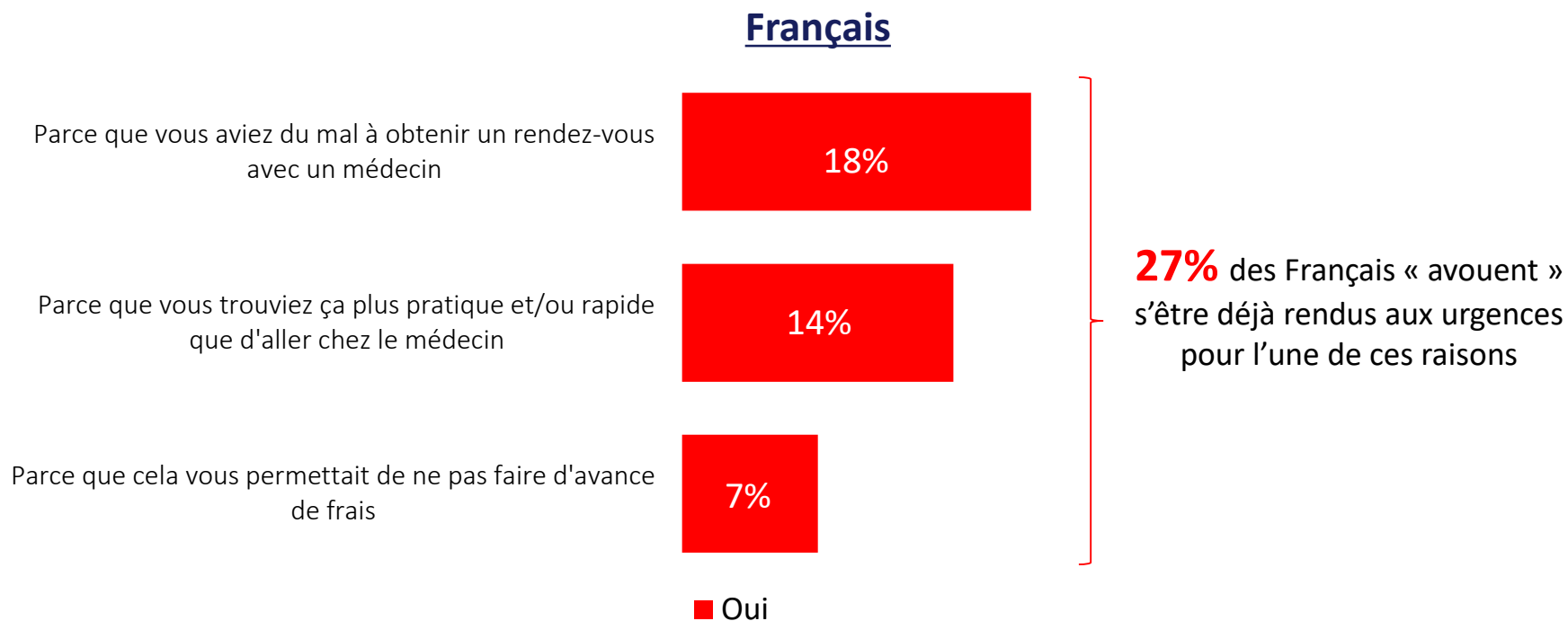
➤ 90% auprès des professionnels de santé travaillant dans les services d'urgences

La faute en revient sans doute d'abord aux patients eux-mêmes ...



Aux Français :

Vous êtes-vous déjà rendu dans un service d'urgences...



Le mouvement de grève des urgences bénéficie toujours d'un soutien total dans l'opinion



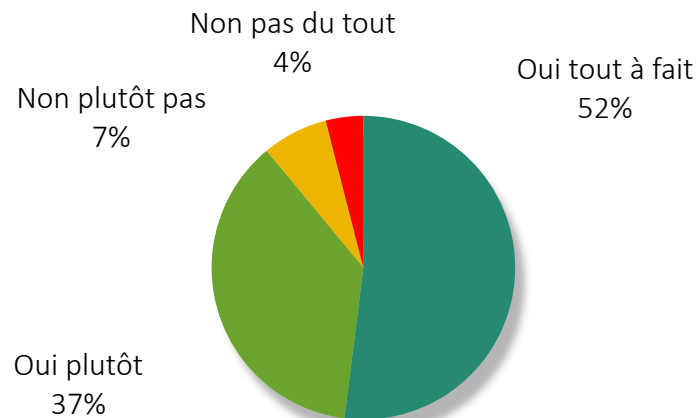
Aux Français et professionnels de santé : Depuis plusieurs mois, dans de nombreux services d'urgences, le personnel soignant s'est mis en grève. Les syndicats réclament des recrutements et une augmentation des salaires. Vous personnellement soutenez-vous ce mouvement ?

Français

ST Non : 11%

ST Oui : 89%

Rappel juin* : 92%

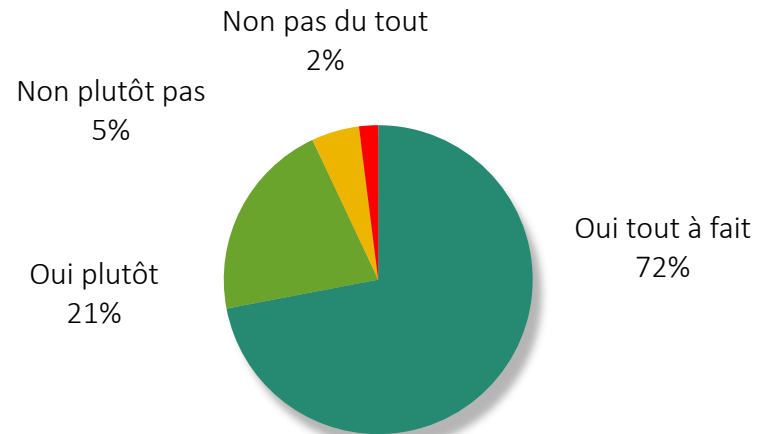


Professionnels de santé/hospitaliers

ST Non : 7%

ST Oui : 93%

Rappel juin* : 96%



*Sondage Carnet de santé Odoxa-MNH-Le Figaro Santé-France info, publié le 27/06/2019

Plan présenté par la Ministre de la Santé, Agnès Buzyn : 86% des personnels hospitaliers et 64% des Français en sont insatisfaits

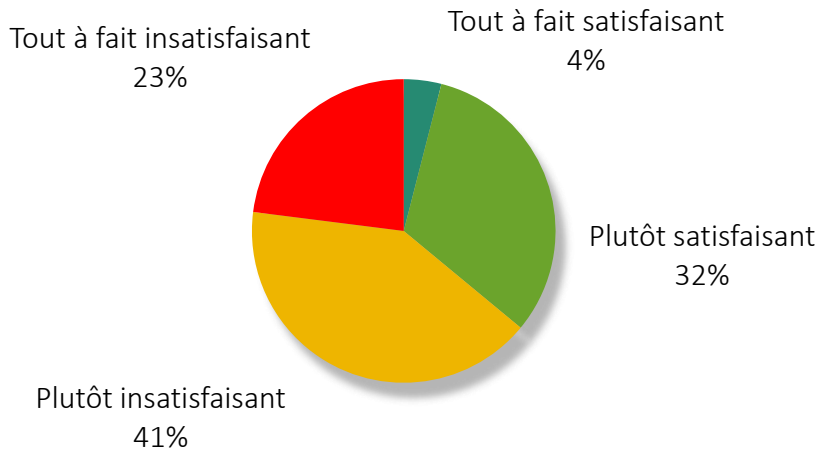


Aux Français et professionnels de santé : Pour répondre à cette grève la ministre de la santé, Agnès Buzyn a dévoilé le 9 septembre dernier un plan en 12 mesures et un "budget dédié" aux urgences de 750 millions jusqu'en 2022. Vous personnellement, estimez-vous que ce plan présenté par Agnès Buzyn est tout à fait satisfaisant, plutôt satisfaisant, plutôt insatisfaisant ou tout à fait insatisfaisant ?

Français

ST Insatisfaisant :
64%

ST Satisfaisant :
36%



Professionnels de santé/hospitaliers

ST Insatisfaisant :
86%

ST Satisfaisant :
13%

