

CECOP

Centre d'études et de connaissances sur l'opinion publique

La relation des Français à leur système de santé

*Analyse des résultats de l'enquête
menée pour la Mutualité Française*

CECOP

S.A.S. au capital de 105.000 euros

Siège social : 115, rue Notre Dame des Champs - 75006 Paris

Bureaux et correspondance : 6, rue Joseph Bara 75006 Paris

Tél : 01 40 46 05 85 - e-mail : cecop.sondages@wanadoo.fr

RCS Paris B 415 278 092 00036

PRESENTATION

- ⇒ *A la demande de la Mutualité Française, le Centre d'études et de connaissances sur l'opinion publique (CECOP) a conduit une enquête sur la relation des Français à leur système de santé.*

- ⇒ *L'enquête a été conduite les 20 et 21 juin 2012 par téléphone auprès d'un échantillon de 1 003 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, constitué d'après la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage) après stratification par région et catégorie d'agglomération. Le terrain d'enquête a été confié à l'institut CSA.*

**L'accès aux soins : élargir le discours pour passer des plus démunis
aux publics fragilisés par la crise**

En matière de santé, l'accès aux soins pour tous est la première priorité du public

→ Pour les Français, la première des priorités en matière de santé est l'accès aux soins pour tous, loin devant la gestion du système ou l'amélioration de la qualité des soins.

<i>Parmi les chantiers suivants en matière de santé, quel est, à votre avis, celui qui est le plus prioritaire ?</i>	Ensemble des Français
- Améliorer l'accès aux soins pour tous	47%
- Améliorer la gestion du système de santé	29%
- Améliorer la qualité des soins	24%

Insistent plus que les autres sur les priorités suivantes :

Sur l'accès aux soins pour tous (47%)	Sur la gestion du système de santé (29%)	Sur la qualité des soins (24%)
<ul style="list-style-type: none"> 18-24 ans 53% Professions intermédiaires (50%) Chômeurs (59%) Revenus bas (entre 1000 et 2000€) (51%) Sans mutuelle (64%) Et bénéficiaires de la CMU (54%) 	<ul style="list-style-type: none"> Cadres (41%) Salariés du secteur public (39%) Diplômés Bac +3 et au-delà (48%) Revenus élevés. Plus de 4500€ (49%) 	<ul style="list-style-type: none"> 65 ans et plus 35%

Ceux qui sont à la marge du système de protection sociale, mais également les classes moyennes intégrées et les jeunes	Une préoccupation apparemment de « nantis », qui est aussi celle de ceux qui intègrent la pédagogie de la crise	Une préoccupation exclusive du troisième âge, qui reste relative (ce n'est pas leur priorité première) mais qui est l'affaire de tous sur certains aspects
--	---	--



Plus qu'une logique sociale

Une logique pédagogique de privilégiés

Une logique générationnelle restreinte

Dans l'accès aux soins, la qualité est jugée satisfaisante

→ L'accès aux soins de qualité correspond à une réalité vécue. Les trois quarts des Français déclarent avoir accès à des soins de qualité dans leur habitat proche.

<i>Là où vous vivez estimez-vous que vous pouvez bénéficier de soins de santé :</i>	Ensemble des Français
Excellents / bons	75%
- Excellents	22%
- Bons	53%
Moyens	20%
Mauvais / très mauvais	4%

→ En outre, le jugement du public sur la qualité des soins dans l'ensemble du pays est largement positif

<i>Comment qualifieriez-vous la qualité des soins en France ?</i>	Ensemble des Français
Excellents / bons	75%
- Excellents	18%
- Bons	57%
Moyens	22%
Mauvais / très mauvais	3%

Même les plus âgés, qui expriment une préoccupation aiguë sur la qualité des soins, portent un jugement positif. Pour eux comme pour tous, l'accès à des soins de qualité est une réalité et l'appréciation globale est positive.

<i>ACCES à des soins de QUALITE là où l'on vit selon l'âge</i>	Excellents / bons
ENSEMBLE	75%
<i>Age</i>	
- 18 à 24 ans	74%
- 25 à 34 ans	76%
- 35 à 49 ans	72%
- 50 à 64 ans	76%
- 65 ans et plus	78%

<i>Jugement sur la QUALITE des soins EN FRANCE</i>	Excellente / bonne
ENSEMBLE	75%
<i>Age</i>	
- 18 à 24 ans	75%
- 25 à 34 ans	79%
- 35 à 49 ans	69%
- 50 à 64 ans	75%
- 65 ans et plus	76%

Dépendants et jeunes, des enjeux générationnels centraux pour l'accès aux soins

→ Les jeunes et les plus âgés sont considérés par l'opinion comme les catégories à défendre au nom de la solidarité

La dépendance apparaît comme une question centrale. Elle est citée bien sûr par les plus âgés, mais aussi toutes les générations. A l'autre bout de l'échelle, les plus jeunes sont également considérés par le grand public comme une catégorie à protéger. En revanche, les réponses définissant les catégories prioritaires en fonction de leur situation sociale ou de leur lieu géographique sont beaucoup moins aisément mises en avant.

<i>D'après vous, pour améliorer l'accès aux soins, quelles sont les catégories auprès desquelles il faudrait agir en priorité ?</i>	Ensemble des Français
- Les personnes âgées dépendantes	40%
- Les jeunes	24%
- Les retraités	23%
- Les femmes seules	22%
- Les habitants des quartiers défavorisés	21%
- Les chômeurs	20%
- Les classes moyennes	17%
- Les salariés en CDD et les intérimaires	14%

Dans la société, il y a un consensus autour de la priorité à accorder aux dépendants et aux jeunes. Les personnes âgées dépendantes sont considérées comme les personnes prioritaires à défendre dans l'accès aux soins dans toutes les classes d'âge. Les jeunes arrivent en second dans presque toutes les catégories (les plus âgés citent les retraités).

Priorité pour l'accès aux soins	CITENT « Les personnes âgées dépendantes »		CITENT « Les jeunes »	
ENSEMBLE	40%	Rg	24%	Rg
<i>Age</i>				
- 18 à 24 ans	30%	1 ^{er}	30%	1 ^{er}
- 25 à 34 ans	33%	1 ^{er}	23%	2 ^{ème}
- 35 à 49 ans	42%	1 ^{er}	22%	2 ^{ème}
- 50 à 64 ans	41%	1 ^{er}	25%	2 ^{ème}
- 65 ans et plus	48%	1 ^{er}	23%	3 ^{ème}

La pression de la crise dessine une autre logique sociale pour l'accès aux soins

→ **La limitation de l'accès aux soins devient une réalité pour une part non négligeable de la population.**

Ces difficultés touchant désormais un cinquième des Français. 20% déclarent avoir au cours des deux dernières années renoncé ou retardé des soins plus souvent que par le passé.

<i>Diriez-vous qu'au cours des deux dernières années, vous avez personnellement renoncé ou retardé des soins de santé plus souvent qu'auparavant, moins souvent, ni l'un, ni l'autre ou bien la question ne s'est pas posée pour vous ?</i>	Ensemble des Français
- Plus souvent	20%
- Moins souvent	5%
- Ni l'un, ni l'autre	18%
- La question ne s'est pas posée pour moi	56%

→ **La logique financière s'impose comme raison première.**

Les raisons invoquées sont essentiellement économiques. Pour la majorité, c'est par manque d'argent (57%), ce qui laisse à penser qu'il s'agit d'un renoncement plutôt qu'à un report de soins. La seconde logique est économique-financière : 41% déclarent que le remboursement des soins aurait été insuffisant au regard de leurs propres ressources.

<i>Pour quelles raisons avez-vous renoncé / retardé plus souvent qu'auparavant des soins de santé au cours de l'année écoulée ?</i>	Ensemble
- Par manque d'argent	57%
- Parce que le remboursement aurait été insuffisant	41%
- Par impossibilité d'avoir un rendez-vous auprès du médecin ou du spécialiste	22%
- Parce que j'ai estimé que ce n'était pas grave	18%
- Parce qu'il n'y avait pas de prise en charge des soins	18%
- Parce que je craignais l'ampleur des soins à subir	17%
- Parce que le médecin ou le spécialiste était trop loin de chez moi	12%
- Par absence de place dans l'établissement de santé où je pouvais aller	8%



Dans les déclarations des interviewés, c'est avant tout une logique économique qui s'impose comme facteur de limitation de l'accès aux soins. C'est donc une logique *quantitative* et non *qualitative* qui préside à l'exclusion des soins en France. Ceci est d'autant plus grave que pour une part importante de la population cette logique entraîne le renoncement et non simplement le report des soins.

Sur l'accès aux soins, élargir le discours des plus démunis aux publics fragiles

Les plus défavorisés ne sont pas les seuls concernés par la restriction de l'accès aux soins.

Les âges actifs sont touchés

	Plus souvent	Moins souvent	Ecart «+ / -»
Age			
- 18 à 24 ans	20%	4%	+16
- 25 à 34 ans	23%	3%	+20
- 35 à 49 ans	29%	8%	+21
- 50 à 64 ans	15%	3%	+12
- 65 ans et plus	11%	6%	+5

Les catégories moyennes et pas seulement les ouvriers.

	Plus souvent	Moins souvent	Ecart «+ / -»
Profession			
Commerçant. chef d'entreprise	22%	3%	+19
Cadres, prof. libérale	20%	1%	+19
Profession interm.	24%	6%	+18
Employé	29%	3%	+26
Ouvrier	24%	7%	+17
Retraité/Inactif	13%	5%	+8

Le phénomène concerne au premier chef les chômeurs mais touche **un salarié sur quatre.**

	Plus souvent	Moins souvent	Ecart «+ / -»
Secteur d'activité			
A son compte	12%	2%	+10
Salarié	23%	6%	+17
-dont secteur public	24%	3%	+21
-dont secteur privé	22%	7%	+15
Chômeur	47%	5%	+42

Les « travailleurs pauvres », ceux qui gagnent « autour » du SMIC, au dessous et même juste au dessus.

	Plus souvent	Moins souvent	Ecart «+ / -»
Revenus mensuels foyer			
- Moins de 1000 €	22%	10%	+12
- De 1001 à 1500 €	27%	4%	+23
- De 1501 à 2000 €	22%	5%	+17
- De 2001 à 3000 €	19%	5%	+14
- De 3001 à 4500 €	16%	3%	+13
- Plus de 4500 €	9%	3%	+6

Au-delà des plus démunis (catégories modestes), de l'exclusion sociale (chômage, CMU), la question de l'accès aux soins affecte désormais de nouveaux publics. Des salariés en voie de déclassement social, des catégories moyennes affectées par la crise, des travailleurs appauvris, des exclus du monde du travail.

	Plus souvent	Moins souvent	Ecart «+ / -»
A une couverture complémentaire			
- Oui	18%	5%	+13
Dont : par une mutuelle santé	18%	4%	+14
Dont : par une d'assurance	22%	10%	+12
- Bénéficie de la CMU	23%	9%	+14
- Non	42%	4%	+38



La logique purement économique qui limite l'accès aux soins est plus complexe qu'il n'y paraît. Le renoncement aux soins concerne désormais des publics « fragilisés » par la crise et pas seulement les plus démunis. C'est une question de société.

Perception des mutuelles : une très bonne image

→ **Les mutuelles inspirent une très grande confiance.** La confiance que les Français accordent aux mutuelles est très élevée (83%), à un niveau comparable à l'institution Sécurité sociale (85%) et loin devant les assurances (56%). Elle est stable depuis de longues années et a traversé les périodes de crise économiques les plus délicates (crises des subprimes en 2008 et de la dette souveraine actuelle).

<i>Dans les domaines de la protection sociale et de la solidarité, dites-moi si vous faites plutôt confiance ou plutôt pas confiance à :</i>	2000	2003	2006	2009	2012	09→12
Les mutuelles						
- Plutôt confiance	83%	82%	86%	75%	83%	+8
- Plutôt pas confiance	16%	17%	12%	22%	16%	

→ Pour l'opinion, les mutuelles agissent dans l'intérêt de leurs adhérents, contrairement aux assurances.

<i>Estimez-vous que les organismes suivants de protection sociale agissent dans l'intérêt des assurés ?</i>	Ensemble des Français
Les mutuelles	
- Oui	79%
- Non	20%
La Sécurité sociale	
- Oui	74%
- Non	25%
Les compagnies d'assurances	
- Oui	39%
- Non	57%

→ Elles sont considérées comme mieux gérées que la Sécurité sociale malgré les progrès d'image de celle-ci.

<i>Pour chacun des organismes suivants de protection sociale, avez-vous le sentiment qu'ils sont bien gérés ou pas bien gérés ?</i>	2009	2012
Les mutuelles		
- Bien gérés	80%	84%
- Pas bien gérés	11%	12%
Les compagnies d'assurances		
- Bien gérés	53%	63%
- Pas bien gérés	37%	29%
La Sécurité sociale		
- Bien gérés	38%	46%
- Pas bien gérés	57%	51%

