

ODOXA

L'Opinion tranchée

Baromètre santé 360° Odoxa-MNH

« La perception des Français et des professionnels de santé sur l'hôpital et le système de santé et sur l'attractivité des métiers de la santé »

Une enquête Odoxa pour la Mutualité Nationale Hospitalière (MNH) et Le Figaro Santé, avec le concours scientifique de la Chaire Santé de Sciences Po

LEVÉE D'EMBARGO : MARDI 17 MAI 2022 A 10H

Réalisé pour la  avec  diffusé dans

 LE FIGARO
santé

Méthodologie



Recueil

- Echantillon de Français interrogés par internet du 21 avril au 5 mai 2022.
- Echantillon de personnel soignant interrogés par internet du 28 avril au 9 mai 2022.



Echantillon

- Echantillon de **3 013 Français** représentatif de la population âgées de 18 ans et plus.

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

- Echantillon de **465 professionnels de santé** dont **298 infirmiers/ières et aides-soignant(e)s** et **138 médecins**.

	Effectif Echantillon	% Echantillon	% Pop. Réelle
Aides-soignant(e)s	125	27%	24%
Infirmiers/ières	173	38%	49%
Sous-total infirmiers/ières et aides-soignant(e)s	298	65%	73%
Médecins	138	29%	22%
Autres personnels administratif (cadres, directeur/rice...)	29	6%	5%
Sous-total médecins et cadres de santé	167	35%	27%

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.

	Si le pourcentage observé est de ...					
Taille de l'Echantillon	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
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 3 000 personnes, si le pourcentage observé est de 20%, la marge d'erreur est égale à 1,4%. Le pourcentage réel est donc compris dans l'intervalle [18,6 ; 21,4].

Principaux enseignements (1/3)

Gaël Sliman, président d'Odoxa

I - Les Français et les professionnels de santé tiennent plus que tout à leur système de santé, mais sont persuadés qu'il va se détériorer. Et cela les inquiète et, même, les met en colère...

1. Les Français ont une image exceptionnelle de leurs soignants (plus de 90% de bonnes opinions) qu'ils jugent « humains » et « à l'écoute » ; et leur perception depuis toujours très positive, s'est encore nettement renforcée depuis la crise sanitaire
2. Mais les Français (66%) et plus encore les soignants (93%) sont persuadés que notre système de santé va se dégrader à l'avenir
3. D'ailleurs, les « PS » (professionnels de santé) constatent déjà une dégradation de la situation : 79% relèvent une dégradation globale de leur capacité à bien soigner leurs patients
4. De fait, les Français sont de plus en plus nombreux à exprimer des difficultés à payer leur reste à charge (49%) ou même à accéder aux soins. Un tiers d'entre eux a aujourd'hui des difficultés pour aller à l'hôpital, soit une multiplication par 3 en 6 ans (ils étaient 10% en 2016) !
5. Aider les « aidants » constitue un autre enjeu majeur en termes de santé : ces 8 millions de Français s'occupant bénévolement d'un proche malade ou handicapé sont 80% à estimer ne pas être suffisamment aidés par les pouvoirs publics
6. Or, les Français comme les PS (professionnels de santé) pensent que les politiques n'ont pas bien perçu cette importance capitale de la question de la santé et espèrent qu'Emmanuel Macron fera de la santé et de l'hôpital l'un des domaines prioritaires de son action.
7. Attention à ne pas les décevoir, car l'hôpital et la santé constituent un sérieux motif de mobilisation sociale : 81% des Français et 87% des professionnels de santé assurent être prêts à se mobiliser sur ce sujet

Principaux enseignements (2/3)

Gaël Sliman, président d'Odoxa

II - Effectivement, le panorama effectué sur le quotidien des soignants est préoccupant

1. Certes, les professionnels de santé ont la vocation : ils adorent leur métier bien plus que les autres Français (63% soit le double des autres actifs), envisagent moins qu'eux d'en changer, car ils ont tous le sentiment de faire un travail « utile » (95%) et « intéressant » (91%) ... MAIS, pourtant
2. Les PS sont finalement moins satisfaits au travail que les autres actifs : seulement 49% sont satisfaits alors que 77% des actifs le sont. L'insatisfaction concerne même 60% des infirmiers et aides-soignants.
3. Et sur les 7 dimensions clés de la satisfaction au travail testées dans les enquêtes de climat social, en moyenne, 54% se disent mécontents, alors que 63% des actifs se disent satisfaits. Les trois-quarts des PS (soit le double des autres actifs) sont notamment mécontents de la prise en compte des risques professionnels, qu'ils soient physiques (73% de mécontents) ou psychosociaux (76%).
4. Sur notre échelle de « RPS » (ou risques psycho-sociaux), le bilan est d'ailleurs très négatif : 67% n'ont pas suffisamment de temps pour accomplir leur travail, (le double de la moyenne nationale), et 52% estiment que leur travail « leur génère un niveau de stress inacceptable », (les deux-tiers des actifs en France disent l'inverse).
5. Il faut dire que les PS subissent bien plus que les autres actifs, insultes, menaces, incivilités et même agressions physiques dans le cadre de leur travail. 55% des infirmiers et aides-soignants ont déjà subi au moins une agression et tous, ou presque, sont confrontés au quotidien aux insultes et aux menaces.
6. Résultat, 81% des Français et 92% des PS pensent que les métiers de la santé sont « plus difficiles que les autres » et surtout qu'ils sont moins attractifs qu'auparavant (81% des Français et 95% des PS le pensent).
7. De fait, une majorité de Français et surtout l'écrasante majorité des PS ne conseilleraient pas à leur enfant d'exercer une profession de santé, surtout à l'hôpital. Ainsi plus de 8 PS sur 10 ne leur conseilleraient pas de devenir infirmier (80%) ou aide-soignant (82%) à l'hôpital !

Principaux enseignements (3/3)

Gaël Sliman, président d'Odoxa


III - Préserver notre système de santé ne pourra se faire qu'en redonnant confiance et espoir aux professionnels de santé.
Or, les solutions existent :

1. Le salaire est, évidemment un sujet majeur, mais il est loin d'être le seul et il est finalement moins prioritairement cité par les PS (70% vs 80% le mettent dans leur « top-3 ») que par les autres actifs.
2. Les préoccupations réellement singulières des PS concernent en fait...
3. « L'équilibre vie professionnelle-vie personnelle » : c'est leur 2^{ème} priorité, à seulement 13 points du salaire,
4. Le « sens du travail proposé » qui arrive en 4^{ème} position des critères qu'ils citent le plus : 43% le place en 1^{ère}, 2^{ème} ou 3^{ème} position, soit 6 points de plus que les autres actifs
5. Et enfin « les conditions de travail proposées » (locaux, matériels à disposition, etc.). C'est la 3^{ème} priorité la plus citée par les PS : 52% la citent dans leur « top-3 », soit 11 points de plus que les autres actifs.

Inciter les acteurs de la santé à agir dans ces domaines pour améliorer le quotidien des PS, bien dire aux soignants que les applaudissements de 20h ne sont pas « oubliés » et que les Français les aiment et les admirent toujours, et surtout (message aux politiques) assurer la profession que le gouvernement fera bien de l'hôpital et de la santé l'une des priorités de son action sont sans doute autant de solutions qui permettront de corriger une situation aujourd'hui préoccupante.

Gaël Sliman, président d'Odoxa

Retrouvez la synthèse détaillée à partir de la page 32 du rapport



I – Le regard des Français et des
« PS » sur l'hôpital et sur le
système de santé

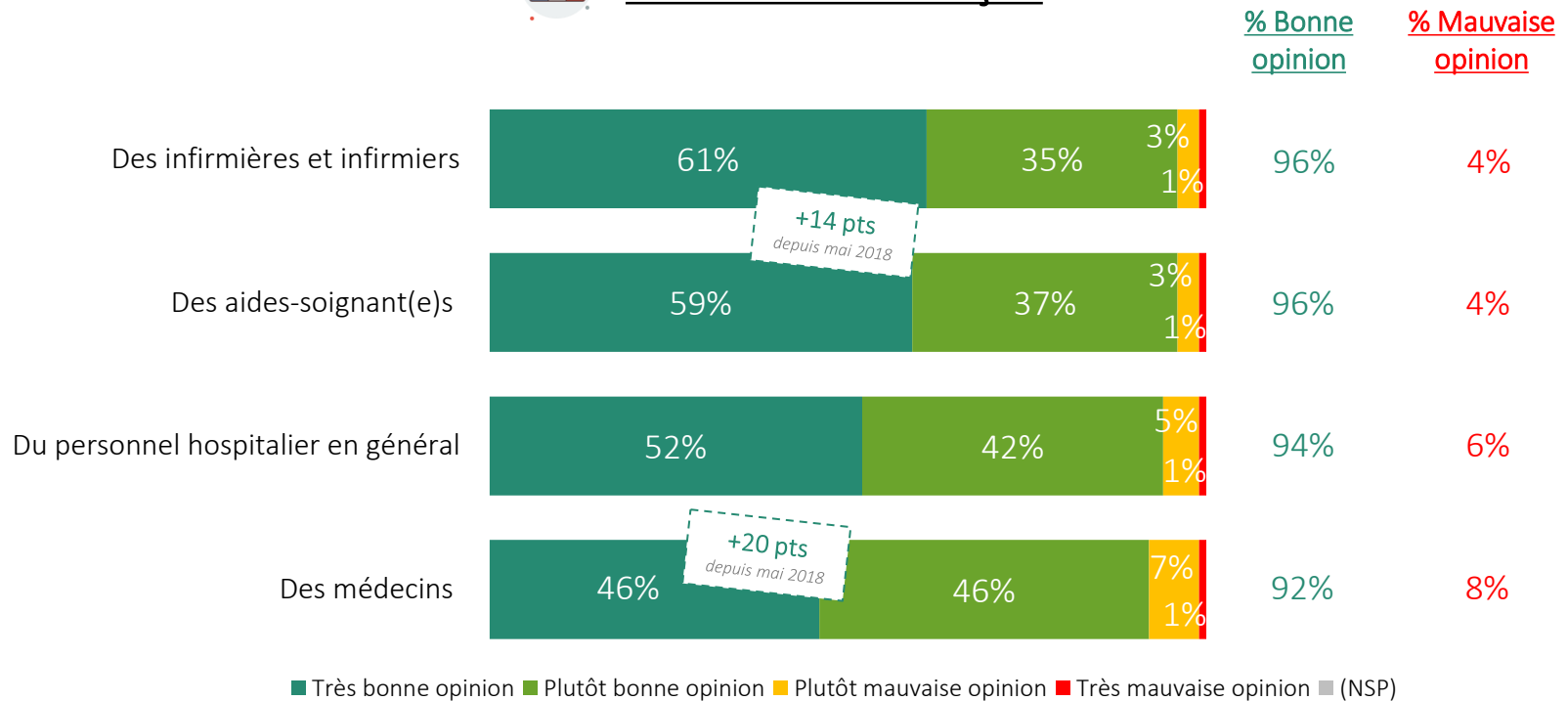
L'image du personnel soignant et hospitalier, déjà exceptionnelle, s'est encore améliorée depuis la crise sanitaire



Avez-vous une très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise, très mauvaise opinion... ?



Ensemble des Français



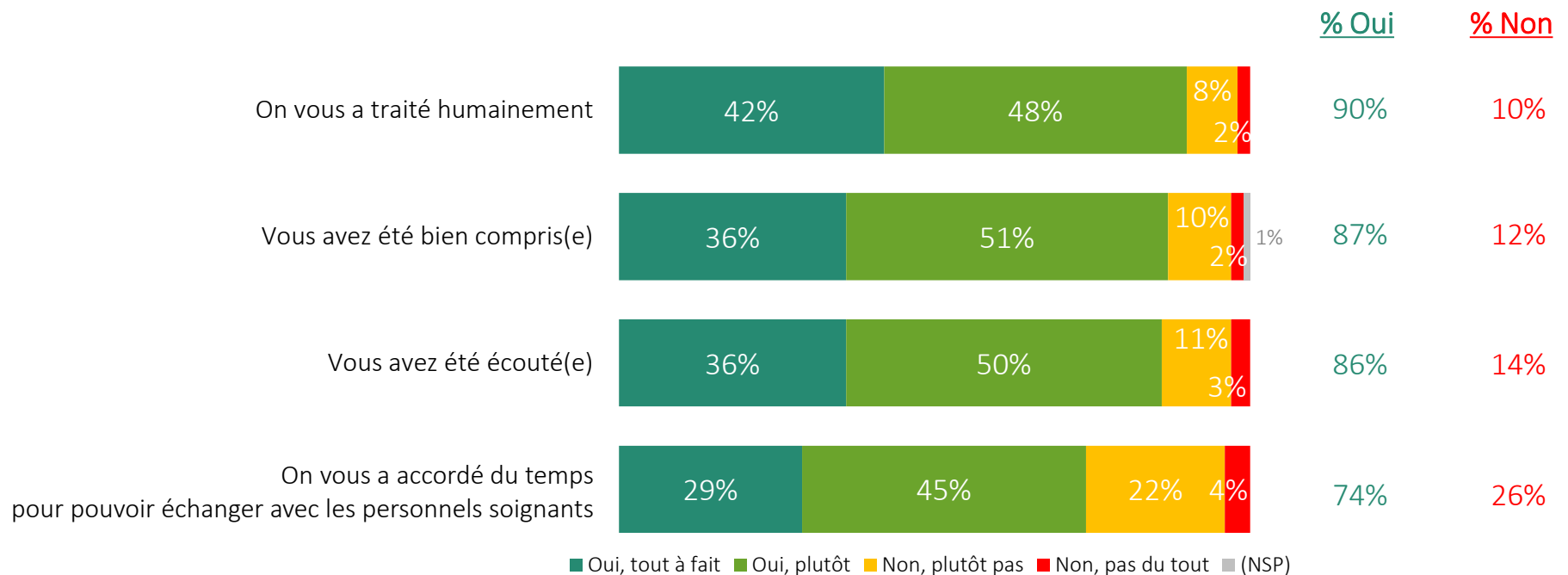
Les retours d'expériences des patients lors de leurs derniers séjours dans un établissement de santé sont toujours très positifs



Diriez-vous que pendant votre dernier séjour et / ou votre dernière consultation dans un établissement de santé... ?



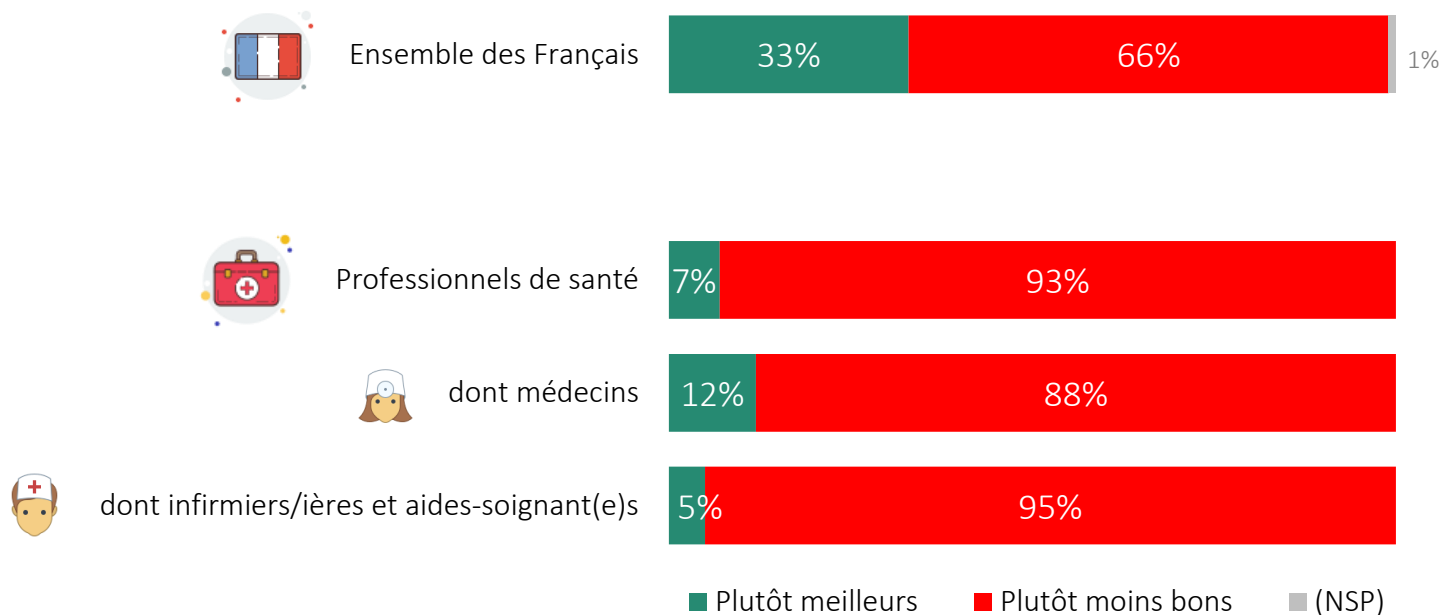
Ensemble des Français



Pourtant, les Français et plus encore les PS sont très pessimistes sur l'avenir de notre système de santé



Pensez-vous qu'à l'avenir notre système de santé et notre hôpital seront plutôt meilleurs ou plutôt moins bons qu'ils ne le sont actuellement ?



D'ailleurs, les soignants constatent déjà une dégradation de la situation



Personnellement, en tant que soignant(e), avez-vous le sentiment que depuis ces dernières années, les choses ont plutôt tendance à s'améliorer ou plutôt tendance à se dégrader s'agissant... ?



Professionnels de santé

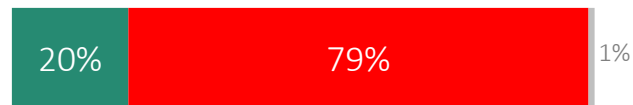
Des échanges d'informations sur vos patients avec les autres professionnels de santé



De la possibilité que vous avez de faire de la prévention auprès de vos patients



De votre capacité à bien soigner vos patients



Du temps dont vous disposez pour pouvoir écouter les patients



■ S'améliorent ■ Se dégradent ■ (NSP)

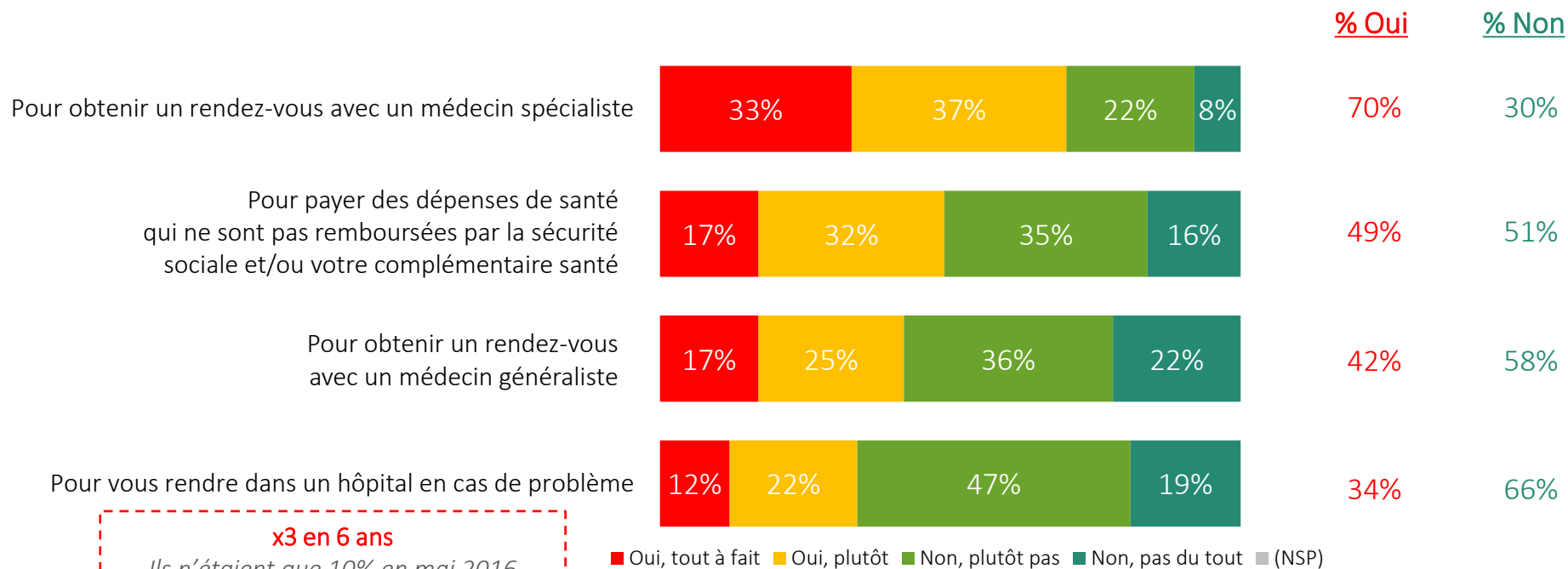
Et les Français éprouvent aussi davantage de difficultés pour se soigner



Personnellement rencontrez-vous des difficultés... ?



Ensemble des Français



x3 en 6 ans

Ils n'étaient que 10% en mai 2016

La pratique avancée de la médecine gagne d'ailleurs du terrain: désormais les deux-tiers des Français seraient prêts à consulter une infirmière plutôt qu'un médecin

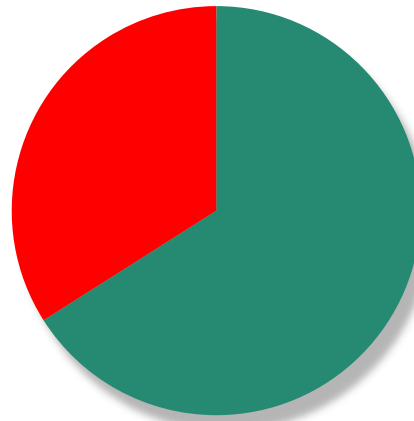


Vous personnellement, seriez-vous prêt(e) à consulter auprès d'une infirmière plutôt qu'un médecin, si cela permettait de garantir la permanence des soins ?



Ensemble des Français

Non
34%



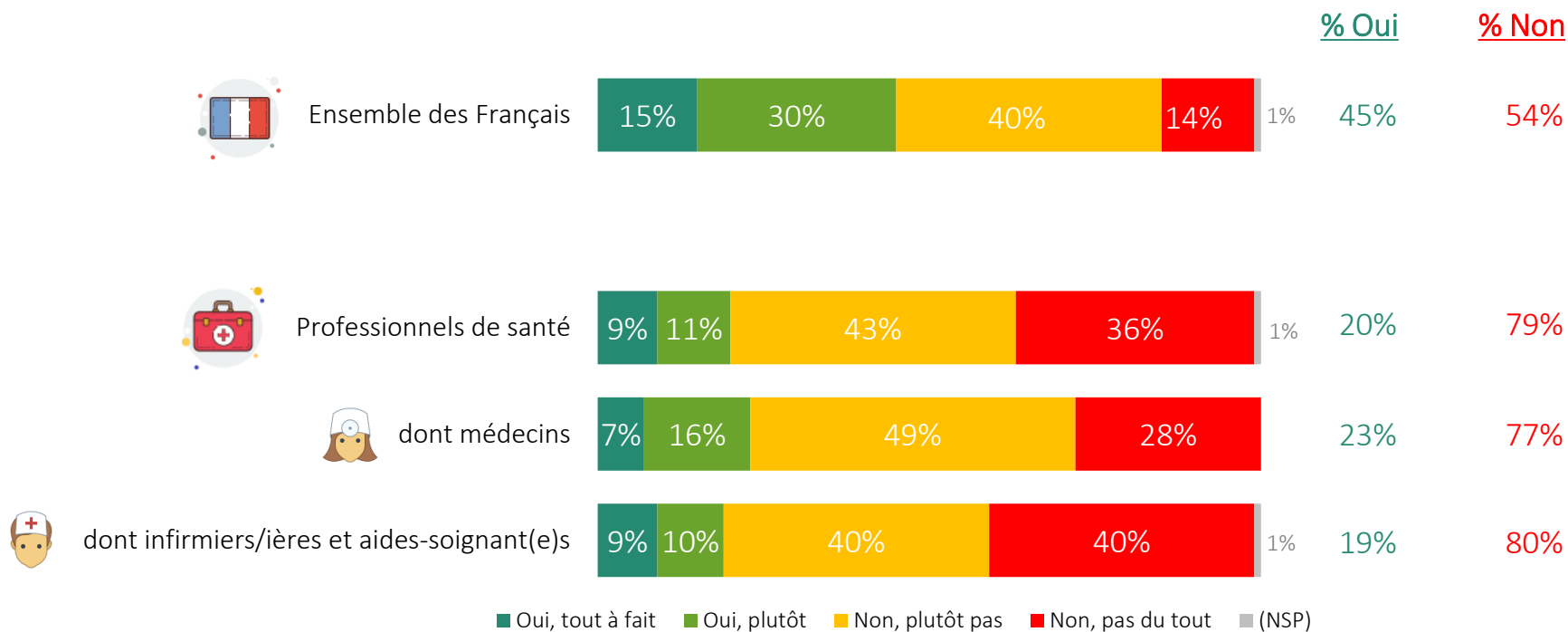
Oui
66%

+10 pts
depuis février 2017

Malheureusement, malgré l'importance du sujet pour eux, les Français et les PS ne pensent que la santé et l'hôpital ont été un enjeu important de l'élection présidentielle



Avez-vous le sentiment que la santé et l'hôpital ont été un enjeu important pour les candidats lors de cette élection présidentielle ?



Ils souhaitent que cela change et le prochain quinquennat fasse de la santé et de l'hôpital une priorité



Souhaitez-vous que le prochain président / la prochaine présidente de la République fasse de la santé et de l'hôpital l'une des priorités du quinquennat ?

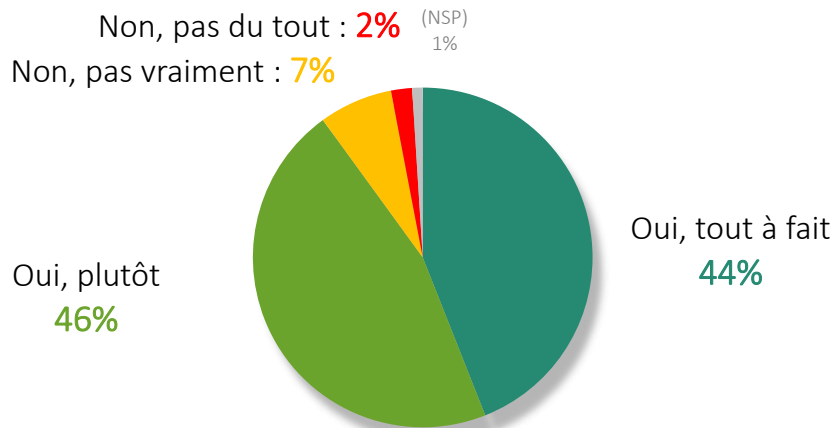


Ensemble des Français

Avant l'élection présidentielle

% Non : 9%

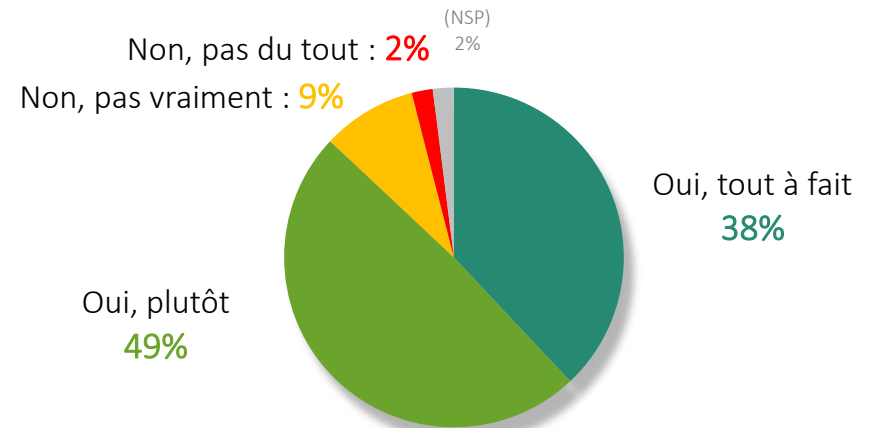
% Oui : 90%



Après l'élection présidentielle

% Non : 11%

% Oui : 87%



Mais ils semblent moins sûrs – surtout depuis son intronisation – qu'elle sera bien une priorité pour Emmanuel Macron



Et pensez-vous que la santé en général et l'hôpital en particulier feront partie des domaines prioritaires d'action du prochain président / de la prochaine présidente de la République ?

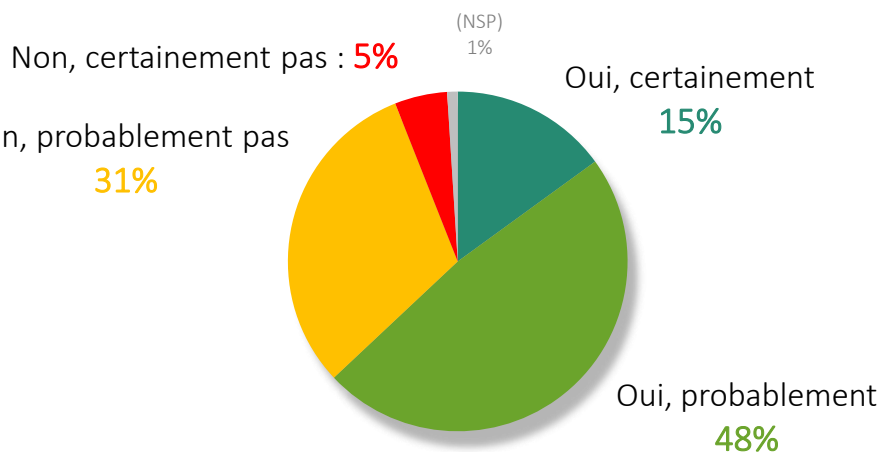


Ensemble des Français

Avant l'élection présidentielle

% Non : 36%

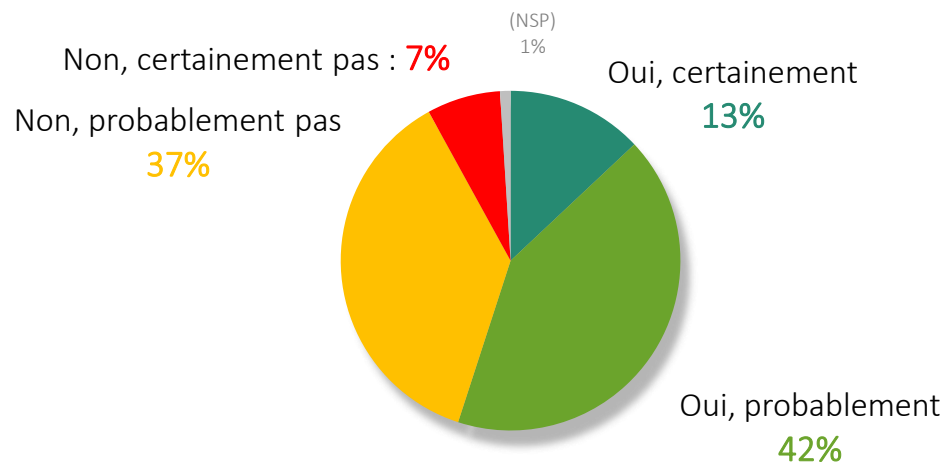
% Oui : 63%



Après l'élection présidentielle

% Non : 44%

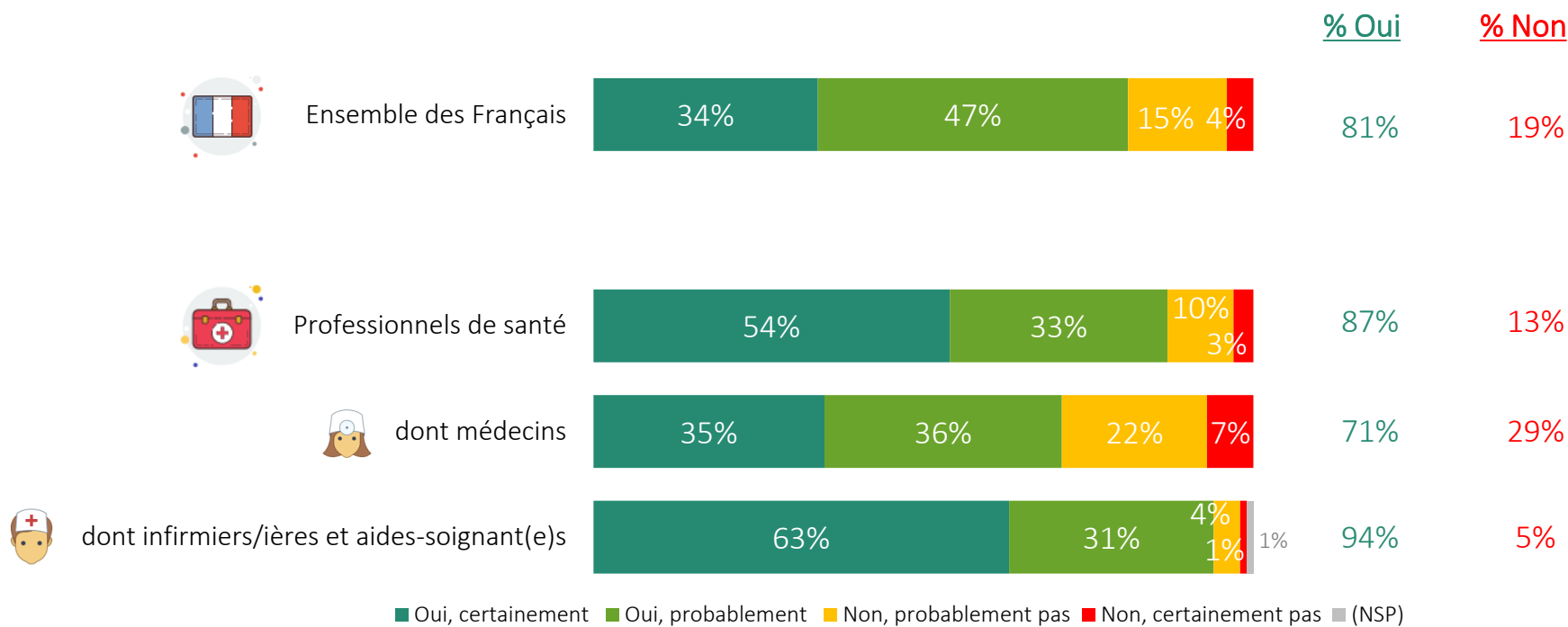
% Oui : 55%



Attention à ne pas décevoir les Français et les PS car nombreux sont ceux qui assurent être prêts à « se mobiliser » sur le sujet



Seriez-vous prêt(e) à vous mobiliser pour le personnel soignant appelant à une amélioration de leurs conditions de travail, que ce soit en manifestant ou en signant une pétition à destination du gouvernement ou des pouvoirs publics ?



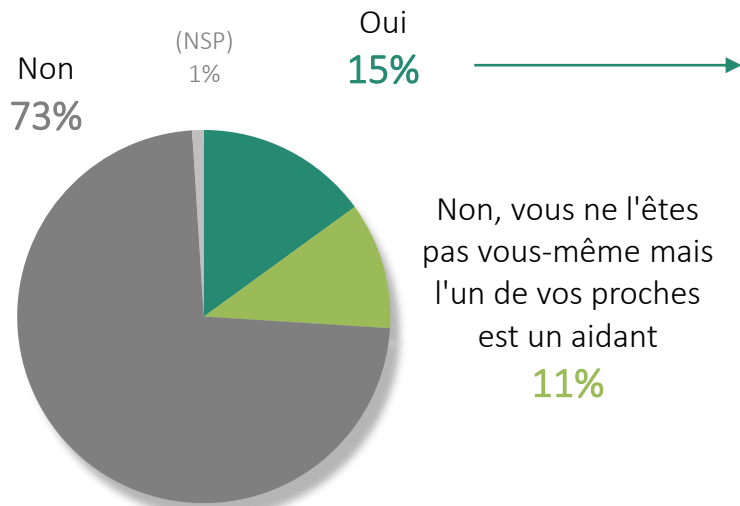
Les aidants constituent un autre sujet majeur pour les pouvoirs publics : ils représentent près de 8 millions de Français qui aident le plus souvent un de leurs parents



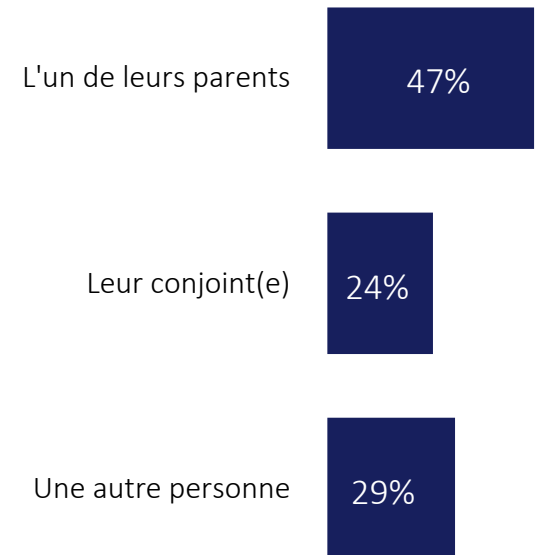
Le terme d'aidant(e) familial ou aidant(e) naturel(le) désigne les personnes non professionnelles venant en aide à une personne dépendante et/ou handicapée faisant partie de leur entourage pour les activités de la vie quotidienne. Cette aide régulière peut être prodiguée de façon permanente ou non et peut prendre diverses formes : garde, soins, accompagnement à la vie sociale et au maintien de l'autonomie, démarches administratives, activités domestiques, etc. Vous personnellement êtes-vous un(e) aidant(e) d'une personne proche de votre entourage ?



Ensemble des Français



Qui aident-ils ?



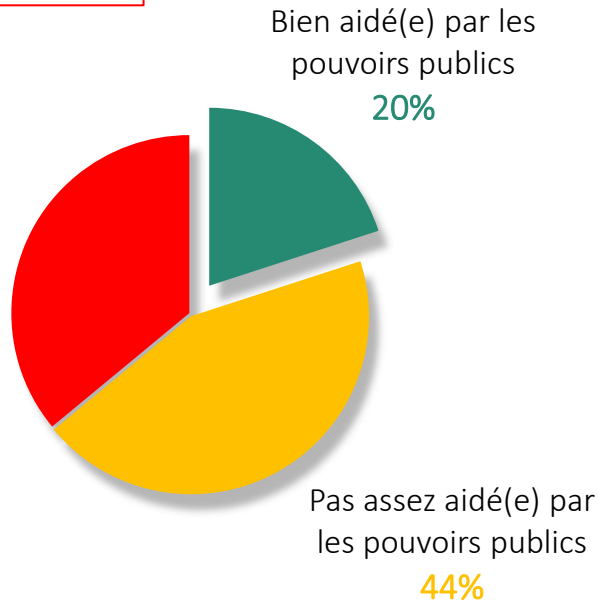
Or, ils s'estiment actuellement mal aidés par les pouvoirs publics, les Français comme les aidants jugeant les dispositifs inefficaces et complexes



Aux aidant(e)s : Diriez-vous que dans votre rôle d'aidant(e) vous êtes bien aidé(e) par les pouvoirs publics, pas assez aidé(e) par les pouvoirs publics, ou pas du tout aidé(e) par les pouvoirs publics ?

Aidant(e)s

% Pas aidé(e) : 80%

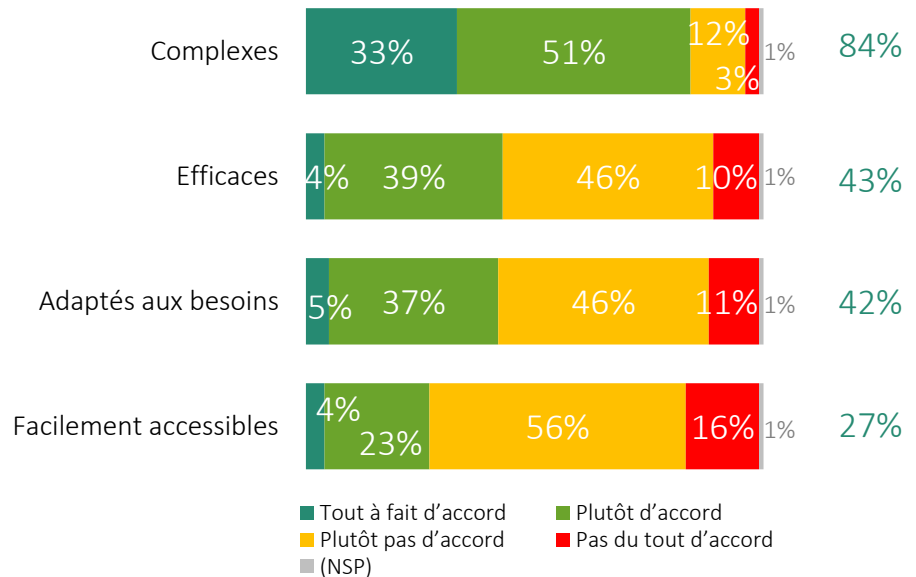


Avez-vous le sentiment que les actions et dispositifs de prise en charge de la perte d'autonomie sont... ?




Ensemble des Français

% D'accord



■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord
■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord
■ (NSP)



II – Panorama des professionnels
de santé sur leur quotidien à
l'hôpital

Les PS adorent leur métier bien plus que les autres actifs et envisagent bien moins qu'eux d'en changer un jour

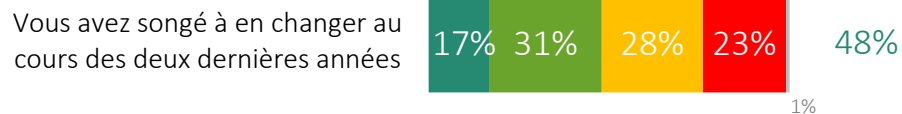


Et à propos de votre métier, diriez-vous que... ?



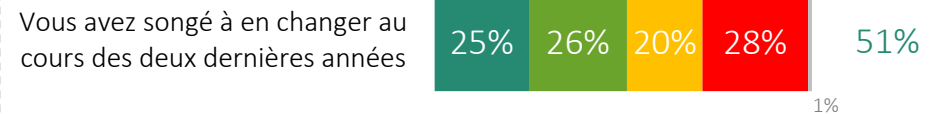
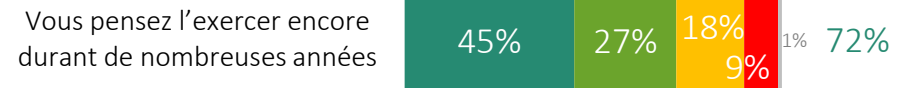
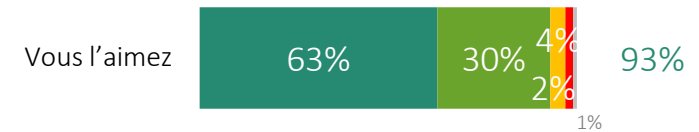
Actifs en emploi

% Oui



Professionnels de santé

% Oui



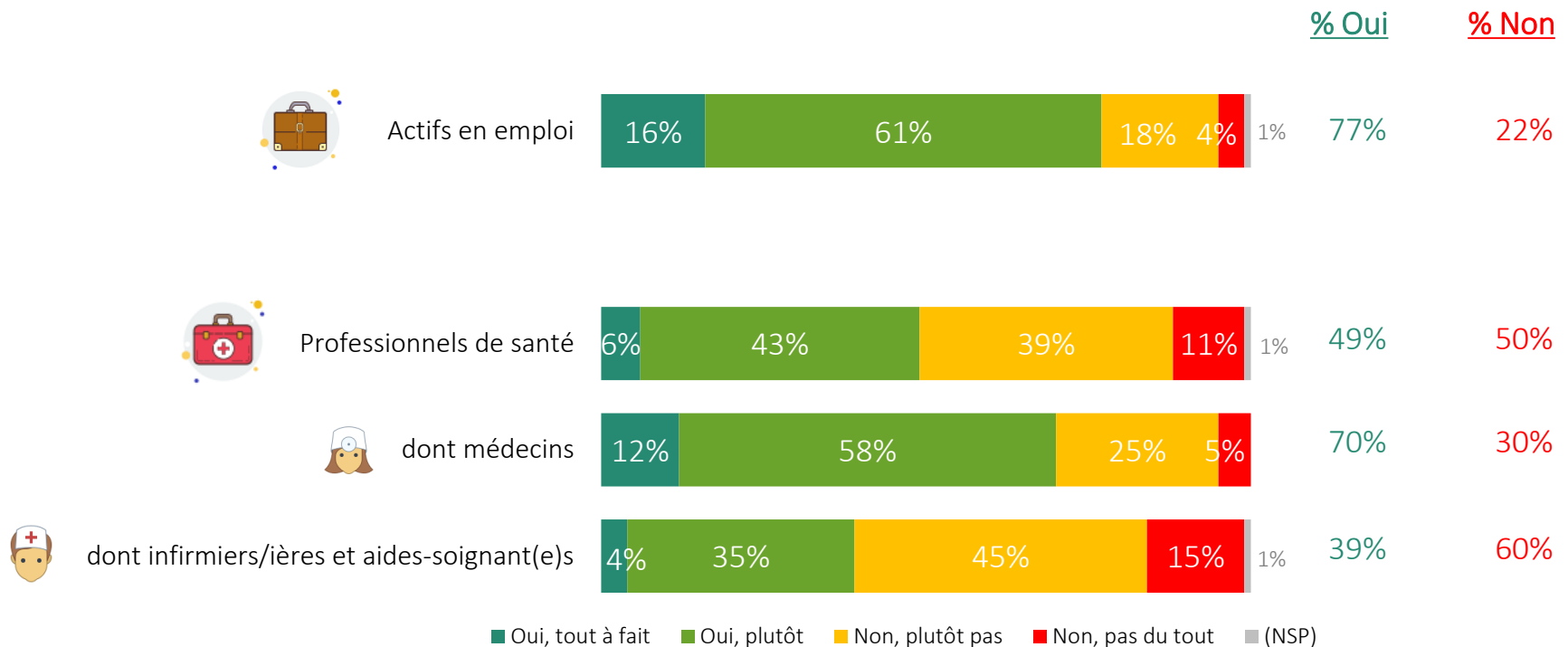
■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ (NSP)

■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ (NSP)

Et pourtant les PS sont globalement moins satisfaits au travail que les autres Français en activité



Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e), ou très insatisfait(e) de votre travail ?



Dans le détail, sur les 7 dimensions clés de la satisfaction au travail, ils sont aussi nettement moins satisfaits que les autres actifs



S'agissant des dimensions suivantes, jugez-vous que la situation de votre entreprise/organisme est... ?



Actifs en emploi

% Satisfaisante

Les informations sur les règles à appliquer dans votre métier 16% 53% 20% 6% 5% 69%

Les rapports humains avec les personnes extérieures à l'entreprise (clients/patients, fournisseurs/correspondants...) 15% 53% 19% 6% 6% 68%

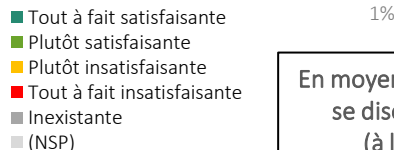
Les rapports humains entre les personnels de l'entreprise 16% 47% 22% 8% 6% 63%

Le dialogue social 13% 40% 27% 11% 8% 53%

La communication autour de la stratégie et des objectifs de l'entreprise 11% 42% 28% 9% 9% 53%

La prise en compte des risques professionnels comme les troubles musculosquelettiques (TMS) ou les troubles du sommeil 11% 35% 28% 12% 13% 46%

La prise en compte du stress au travail et des risque psychosociaux 10% 35% 29% 12% 13% 45%



En moyenne sur ces 7 dimensions, 63% des actifs se disent satisfaits contre 37% mécontents (à l'exclusion des « non-concernés »)

A l'inverse, les « PS » sont 54% à se dire mécontents et seulement 46% satisfaits

S'agissant des dimensions suivantes, jugez-vous que la situation de votre établissement/structure de soins est... ?



Professionnels de santé

% Satisfaisante

Les informations sur les règles à appliquer dans votre métier 7% 45% 31% 10% 6% 52%

Les rapports humains avec les personnes extérieures à l'entreprise (clients/patients, fournisseurs/correspondants...) 9% 53% 22% 8% 7% 62%

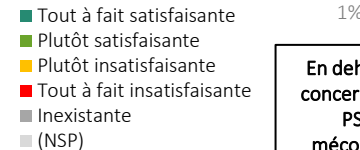
Les rapports humains entre les personnels de l'entreprise 10% 39% 29% 12% 9% 49%

Le dialogue social 5% 27% 33% 17% 17% 32%

La communication autour de la stratégie et des objectifs de l'entreprise 6% 28% 29% 17% 19% 34%

La prise en compte des risques professionnels comme les troubles musculosquelettiques (TMS) ou les troubles du sommeil 3% 16% 32% 19% 29% 19%

La prise en compte du stress au travail et des risque psychosociaux 2% 15% 34% 21% 27% 17%



En dehors des « non concernés », 73% des PS se disent mécontents sur les risques physiques

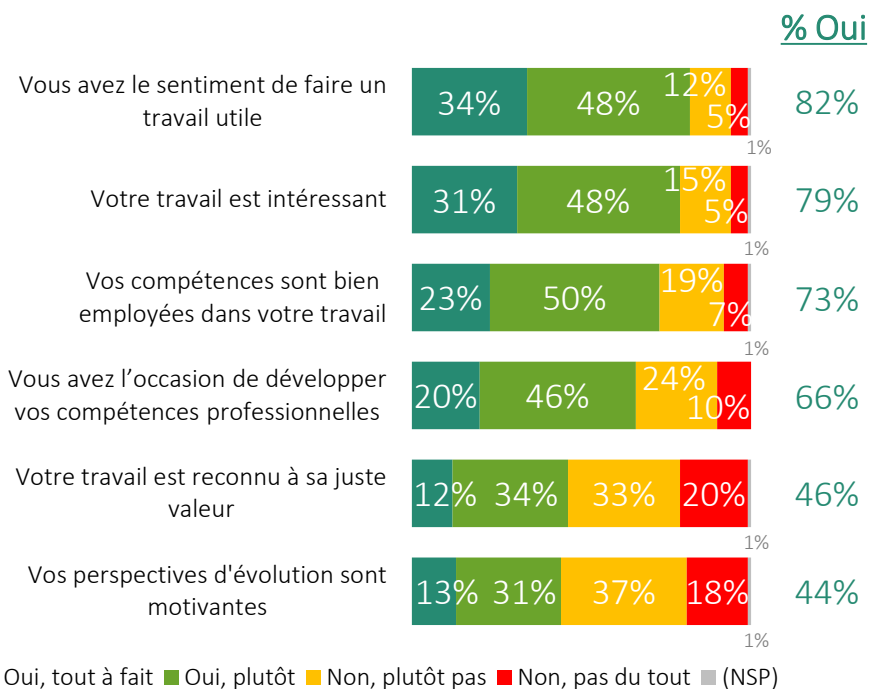
Plus que les autres, les PS ont pourtant le sentiment de faire un travail « utile » et « intéressant » mais ils estiment être insuffisamment reconnus



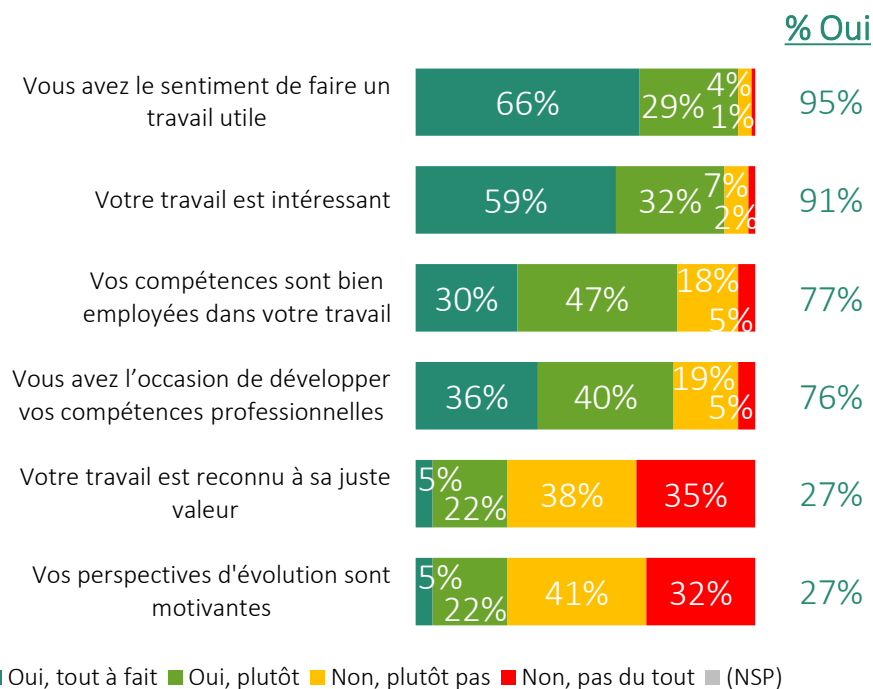
Diriez-vous que... ?



Actifs en emploi



Professionnels de santé



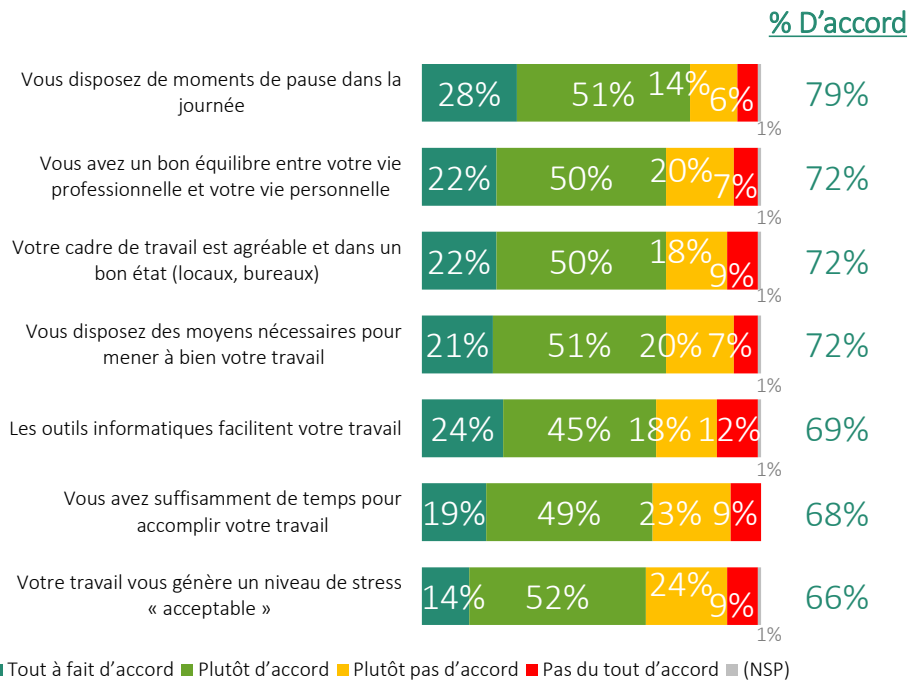
Et sur l'échelle des RPS (risques psychosociaux) au travail le bilan est d'ailleurs très négatif, 52% d'entre eux souffrant d'un niveau de stress « inacceptable »



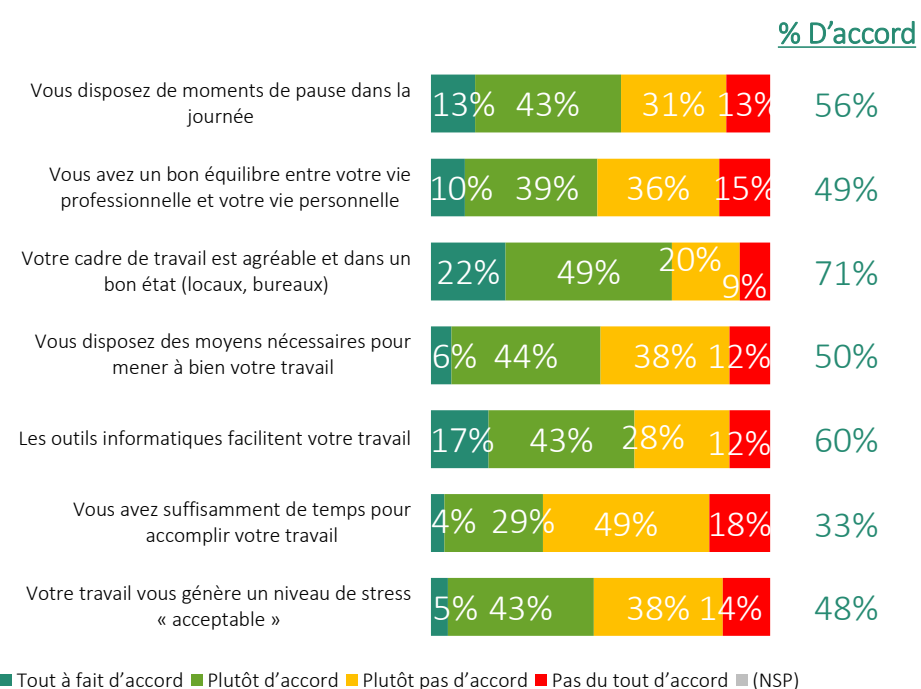
Et concernant vos conditions de travail, quel est votre degré d'accord avec chacune des opinions suivantes ?



Actifs en emploi



Professionnels de santé



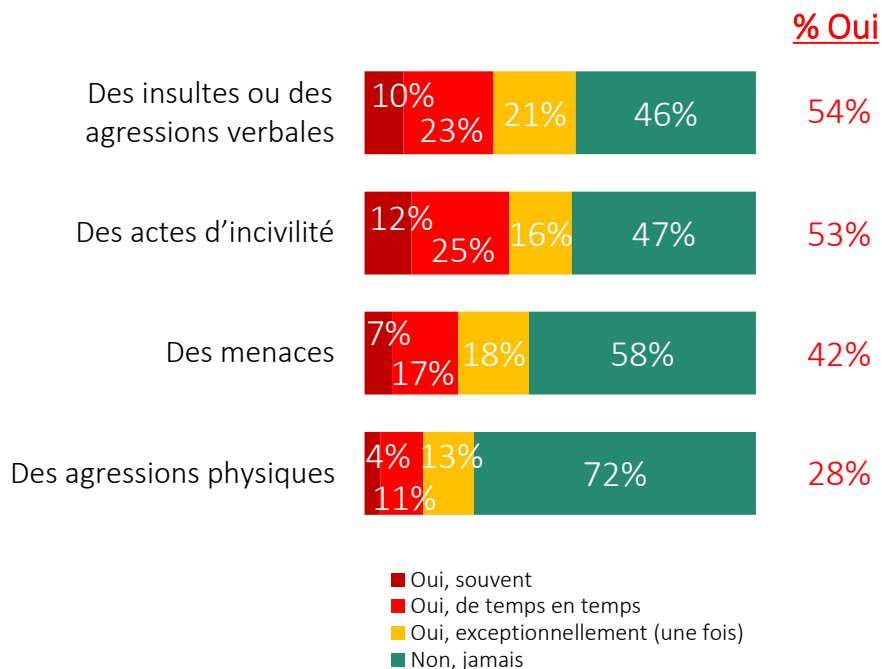
Les PS sont aussi bien plus souvent victimes que les autres actifs d'insultes, de menaces et même de violences physiques dans leur travail



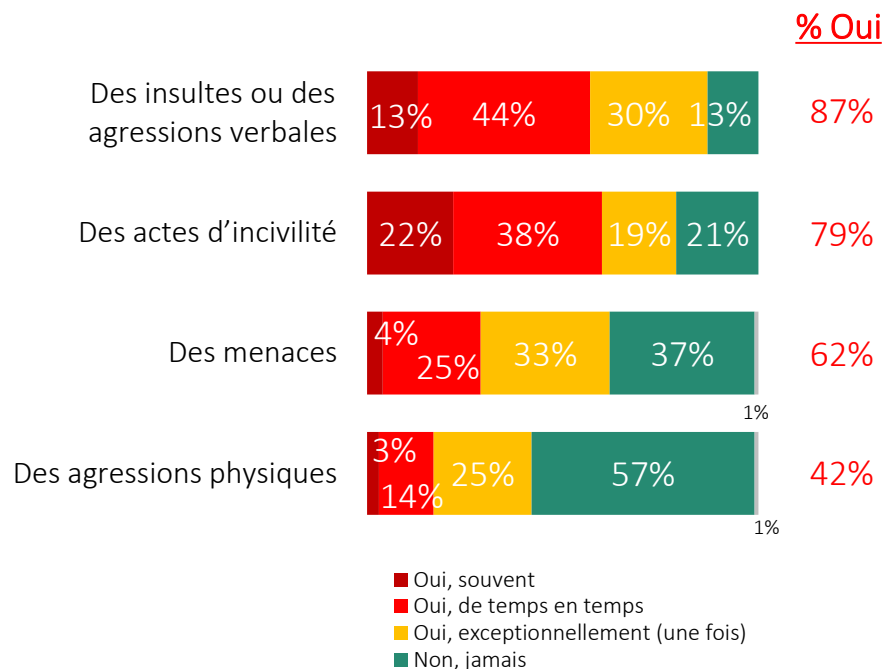
Vous personnellement, avez-vous déjà subi des agressions verbales, des menaces ou des agressions physiques dans l'exercice de votre métier ?



Actifs en emploi



Professionnels de santé



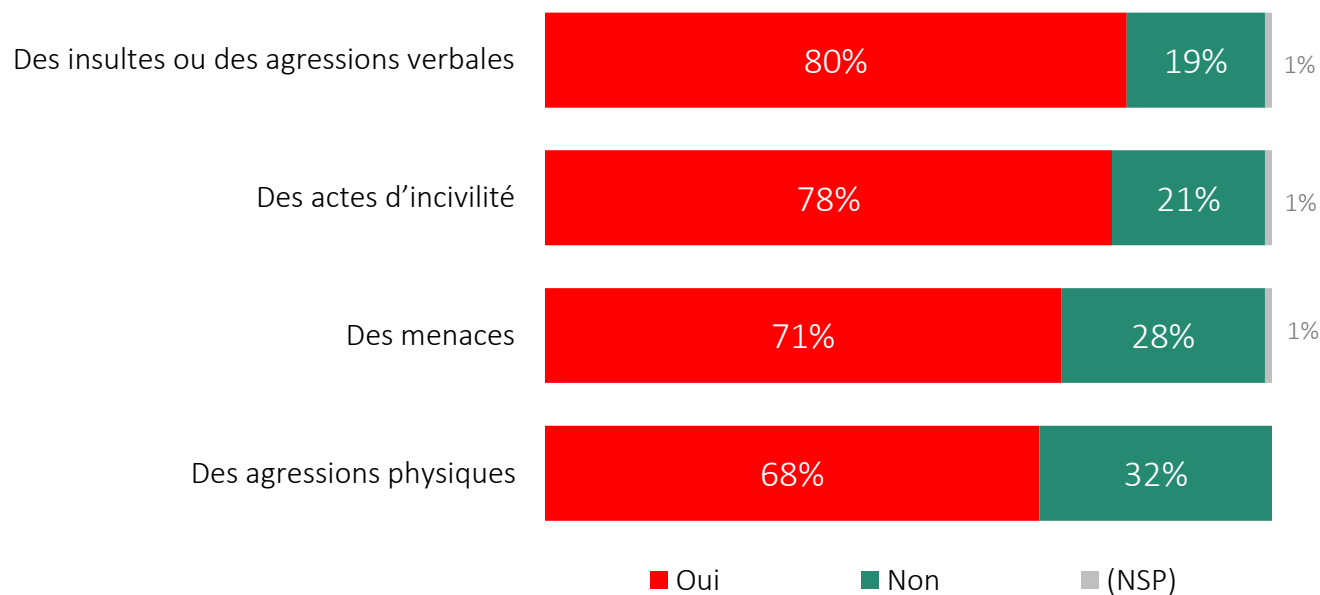
... Et tout le monde le sait : les Français savent très bien ce que subissent les personnels soignants à l'hôpital




Pensez-vous que les personnels soignants à l'hôpital subissent plus que les autres professions... ?



Ensemble des Français





III – Comment améliorer les choses
et rendre de nouveau attractif ces
métiers ?

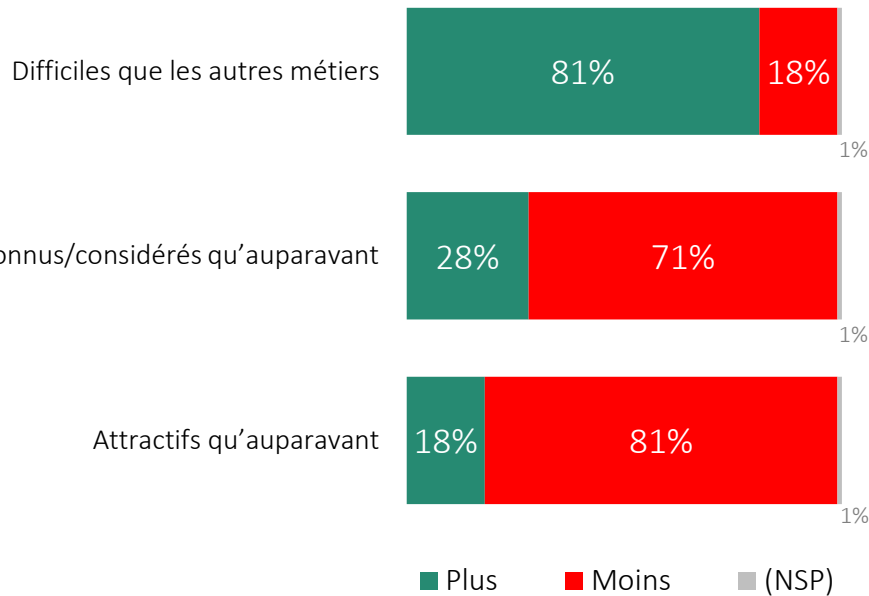
Conséquence de cette situation, les métiers de l'hôpital et de la santé sont perçus (par tous) comme plus difficiles que les autres, et moins attractifs qu'auparavant



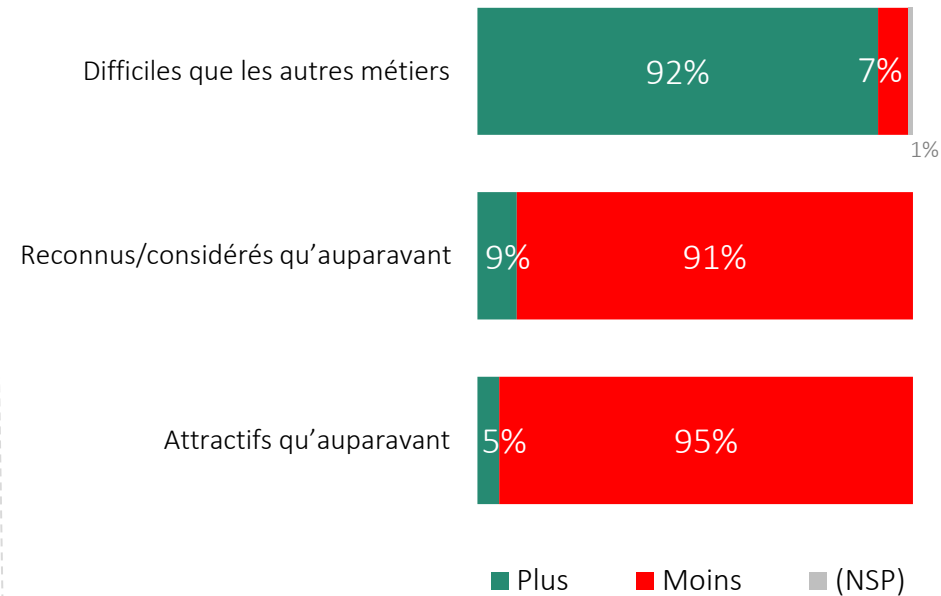
Estimez-vous que les métiers de l'hôpital et plus largement de la santé sont plus ou moins... ?



Ensemble des Français



Professionnels de santé



D'ailleurs, ni les Français, ni encore moins les PS ne conseilleraient ces métiers de la santé à leurs enfants

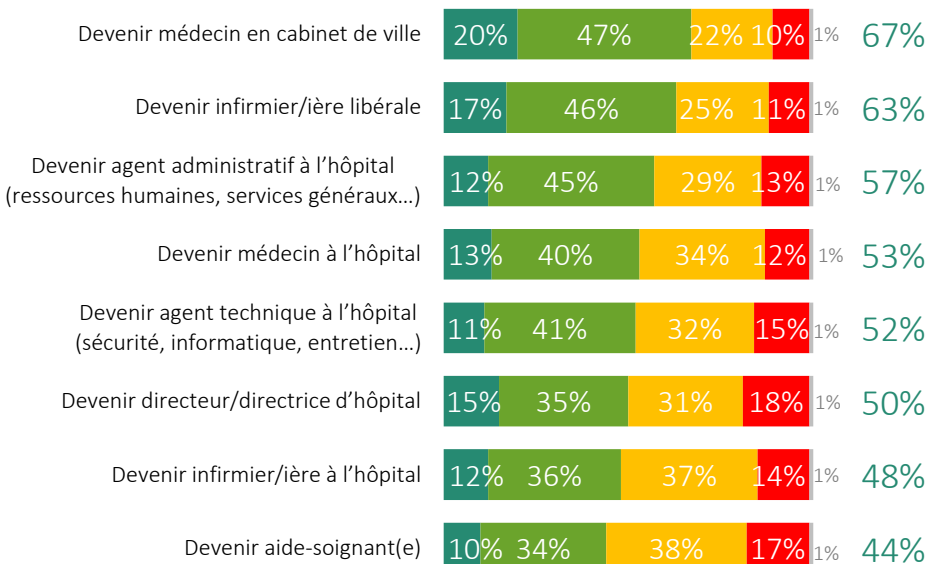


Vous personnellement, conseilleriez-vous ou auriez-vous pu conseiller à votre fils ou votre fille de... ?



Ensemble des Français

% Oui

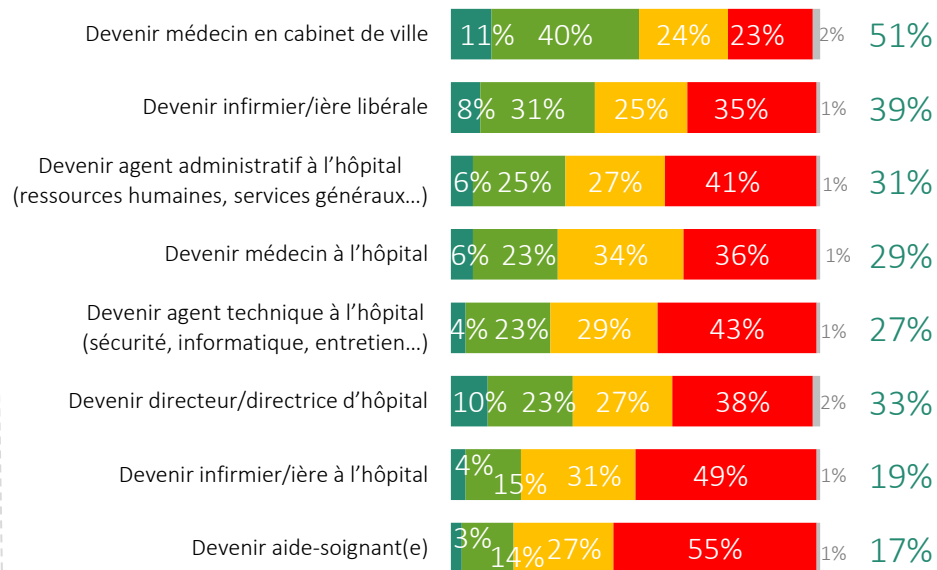


■ Oui, certainement ■ Oui, probablement ■ Non, probablement pas ■ Non, certainement pas ■ (NSP)



Professionnels de santé

% Oui



■ Oui, certainement ■ Oui, probablement ■ Non, probablement pas ■ Non, certainement pas ■ (NSP)

Mais il n'y a pas de fatalité au « déclin », les PS fixent quelques priorités susceptibles de rendre leur emploi attractif. Améliorer les choses dans 4 à 5 domaines « suffirait » à redresser la situation



Lorsque vous cherchez un emploi, classez les éléments suivants par ordre de priorité que vous vous fixez :



Actifs

*Item cité comme
une des 3 premières
priorités par...*

	1	2	3	
Le salaire	37%	28%	15%	80% des actifs
La proximité géographique avec votre domicile	26%	21%	19%	66% des actifs
L'équilibre vie professionnelle – vie personnelle	22%	18%	19%	59% des actifs
Les conditions de travail (locaux, matériel à disposition, etc.)	10%	14%	17%	41% des actifs
Le sens du travail proposé	13%	13%	11%	37% des actifs
Les avantages extra-salariaux (CE, chèques vacances, chèques déjeuner)	6%	10%	14%	30% des actifs
L'équipe que vous allez intégrer	7%	7%	11%	25% des actifs
Les valeurs de votre futur employeur	8%	7%	9%	24% des actifs
La possibilité de se former / de monter en compétence	7%	8%	9%	24% des actifs
Votre instinct	7%	5%	7%	19% des actifs



Professionnels de santé

*Item cité comme
une des 3 premières
priorités par...*

	1	2	3	
Le salaire	35%	20%	15%	70% des PS
La proximité	10%	12%	15%	37% des PS
L'équilibre	19%	20%	18%	57% des PS
Les conditions de travail	18%	20%	14%	52% des PS
Le sens du travail proposé	15%	16%	12%	43% des PS
Les avantages	-	2%	5%	7% des PS
L'équipe que vous allez intégrer	4%	5%	13%	22% des PS
Les valeurs de votre futur employeur	4%	8%	8%	20% des PS
La possibilité de se former	3%	3%	6%	12% des PS
Votre instinct	4%	2%	4%	10% des PS



Synthèse détaillée

Synthèse détaillée

(1/9)

PARTIE I – Perception de l'hôpital et du système de santé

1) Les Français ont une image exceptionnelle de leurs soignants et celle-ci s'est encore renforcée depuis la crise sanitaire

Les Français ont une image exceptionnelle des personnels soignants. C'était déjà le cas avant le Covid et cela n'a fait que se renforcer avec/après celle-ci.

Ainsi, 96% des Français ont une bonne image des infirmiers et infirmières (dont 61% qui en ont une « très bonne image ») ainsi que des aides-soignants (dont 59% « très bonne ») et 92% une bonne image des médecins (dont 46% très bonne). En tout, 94% des Français disent avoir globalement une bonne image de l'ensemble du personnel hospitalier (dont 52% « très »).

Cela représente une amélioration spectaculaire de l'image des soignants depuis la crise sanitaire :

En mai 2018, avant le Covid, 46% des Français avaient une « très bonne opinion » des infirmiers et aides-soignants (et 94% une « bonne opinion »), nous sommes désormais à 60% en moyenne sur ces deux professions, soit une progression de 14 points (+15 points pour les infirmiers et +13 points pour les aides-soignants). Réciproquement, à l'époque, « seulement » 26% des Français avaient une « très bonne opinion » des médecins (qu'ils soient hospitaliers ou libéraux), nous sommes à présent à 46%, soit une progression de 20 points en quatre ans.

Nos concitoyens estiment qu'à l'hôpital, on est très bien traités et écoutés ; et le Covid et la surcharge de travail n'ont pas affecté les choses. Ainsi, lors de leur dernière consultation dans un établissement de santé, 90% des Français estiment « avoir été traités humainement », 87% avoir été « bien compris », 86% « bien écoutés », et 74% qu'on leur a « accordé du temps pour échanger avec les personnels soignants ». On enregistre même une légère amélioration sur ces indicateurs depuis notre mesure effectuée avant le Covid, en janvier 2018 : +4 points sur le temps accordé comme sur l'écoute, et la compréhension, et +1 point sur le fait d'avoir été traité humainement.

2) Mais les Français comme les soignants sont persuadés que notre système de santé va se dégrader à l'avenir et les soignants constatent déjà cette dégradation

Malheureusement, notre système de santé auquel les Français sont si attachés va se dégrader. Les deux-tiers de nos concitoyens (66% vs 33%) en sont persuadés. Ce n'est pas nouveau, cela fait des années qu'ils pronostiquent cette dégradation (déjà constatée nettement sur l'accès à l'hôpital). Ainsi, en octobre 2017, les trois-quarts des Français prévoient déjà que la qualité des soins fournis par les établissements de santé dans leur pays aurait tendance à se détériorer plutôt qu'à s'améliorer à l'avenir. Malheureusement, leurs soignants ne les rassureront pas !

93% d'entre eux pensent, eux-aussi, que la santé et l'hôpital vont se dégrader à l'avenir.

Synthèse détaillée

(2/9)

Tous anticipent cette déconfiture, tant les médecins (88%) que les infirmiers et aides-soignants (95%).

D'ailleurs, depuis ces dernières années, les professionnels de santé constatent déjà la dégradation que leurs patients commencent à percevoir, et surtout qu'ils anticipent pour l'avenir. Alors que leurs patients ne sont qu'1 sur 4 à se plaindre du temps qu'ils leur consacrent, les professionnels de santé sont plus de 9 sur 10 à estimer que les choses se sont dégradées plutôt qu'améliorées concernant « le temps dont ils disposent pour pouvoir écouter leurs patients ». Les 3/4 d'entre eux constatent aussi une dégradation concernant la possibilité de faire de la prévention avec leurs patients et les deux-tiers d'entre eux (65%) constatent cette même dégradation concernant les échanges d'information sur leurs patients avec les autres professionnels de santé. Pour finir, 8 professionnels sur 10 constatent (79%) une détérioration globale de leur capacité à bien soigner leurs patients.

3) Les Français sont de plus en plus nombreux à avoir des difficultés pour payer leur reste à charge ou même pour aller à l'hôpital

Les deux-tiers (66% vs 34%) des Français n'ont pas trop de mal à se rendre dans un hôpital en cas de problème. L'hôpital est même le lieu de santé le plus accessible, bien plus que les médecins généralistes ou spécialistes. Mais ...

- D'une part, ce résultat marque une très forte dégradation de l'accessibilité perçue depuis ces dernières années. Ainsi, sur la même question, en octobre 2017, les Français étaient 79% (contre 21%) à dire qu'ils pouvaient accéder facilement à un hôpital à proximité de chez eux, et ils étaient plus nombreux encore à le penser en 2016. En fait, depuis 6 ans, la perception d'un accès difficile à l'hôpital a été multipliée par plus de 3 ! Elle est passée de 10% en juin 2016, à 21% en octobre 2017 pour culminer aujourd'hui à 33%.

- D'autre part, ce résultat sur l'accessibilité de l'hôpital est une moyenne qui masque en réalité d'importantes disparités selon les territoires, les déserts médicaux existent et concernent aussi l'accès à l'hôpital. Ainsi 4 personnes sur 10 parmi les catégories populaires (39%) ou les personnes habitant dans des petites communes de moins de 20 000 habitants (39%) estiment que l'accès à l'hôpital est problématique pour eux. Et accéder à un généraliste est un problème pour 1 personne sur 2 parmi ces catégories de population (51% pour les CSP- et les habitants des petites communes).

L'accès à un médecin généraliste est quant à lui problématique pour 42% de nos concitoyens. C'est sans doute trop, mais cela peut encore « se gérer ». D'abord, parce que 58% des Français assurent, eux, ne pas avoir de difficulté à en trouver un. Et, ensuite parce que, pour les autres, des solutions alternatives pourraient parfois être proposées, notamment pour les actes les moins pointus en recourant davantage à la pratique avancée de la médecine. En effet, les deux-tiers des Français assurent qu'ils n'auraient aucune difficulté à consulter une infirmière plutôt qu'un médecin pour certains actes où cela serait rendu possible. En fait, le principal problème concernant une majorité de Français n'est ni l'accès à l'hôpital ni celui à un généraliste, c'est, d'une part pour 7 Français sur 10 d'accéder à un spécialiste (et cette fois la région n'y change rien) et, plus fâcheux encore pour près d'un Français sur deux (49%) pouvoir payer les dépenses de santé non remboursées. Ce chiffre culmine même à 66% auprès des personnes aux revenus les plus modestes, à 59% auprès des « CSP- » (ouvriers et employés), et à 53% auprès des Français habitant dans les plus petites communes.

Synthèse détaillée

(3/9)

4) Aider les « aidants » constitue un autre enjeu majeur en termes de santé : ces 8 millions de Français s'occupant bénévolement d'un proche malade ou handicapé sont 80% à estimer ne pas être suffisamment aidés par les pouvoirs publics

15% des Français (adultes âgés de plus de 18 ans) sont des aidants familiaux, c'est-à-dire des personnes non professionnelles venant en aide à une personne dépendante et/ou handicapée faisant partie de leur entourage pour les activités de la vie quotidienne. Cette aide régulière peut être prodiguée de façon permanente ou non et peut prendre diverses formes : garde, soins, accompagnement à la vie sociale et au maintien de l'autonomie, démarches administratives, activités domestiques, etc.

Ce chiffre de 15% et constant depuis 2019 est colossal puisqu'il représente 7,8 millions de personnes en France. En outre, au-delà des aidants eux-mêmes, la réalité de l'aide à un proche dépendant concerne en fait plus d'un tiers de la population française. En effet, au-delà des personnes « aidées » elles-mêmes, un Français sur cinq connaît dans son entourage proche immédiat un aidant.

Les « aidants » se comptent dans toutes les catégories de la population. Des surreprésentations existent toutefois. On compte ainsi 22% d'aidants parmi les foyers les plus modestes contre 11% parmi les foyers les plus aisés, 18% parmi les 50-64 ans contre 11% parmi les plus de 65 ans et 17% des aidants sont des femmes quand 13,5% sont des hommes.

Dans près de la moitié des cas (47% vs 52% en 2019), la personne aidée est l'un des deux parents dans un quart des cas c'est un conjoint (24% vs 20% en 2019) ...

... mais 3 aidants sur 10 (29%) aident aussi une autre personne qui n'est ni un conjoint ni l'un de ses parents... grands-parents, frères, sœurs, oncles et même parfois personnes sans parenté avec soi, la liste est longue.

Or, ces aidants se sentent bien seuls : 80% d'entre eux se disent « pas du tout » (36% tout de même) ou « pas assez aidés » par les pouvoirs publics contre seulement 20% qui se disent « bien aidés ».

Les choses se sont encore dégradées de ce point de vue depuis trois ans : on enregistre un recul de 9 points des « bien aidés » (20% vs 29%) et une augmentation de 6 points des « pas du tout aidés » (36% vs 30%).

Les aidants comme les Français estiment en effet que les actions et dispositifs de prise en charge de la perte d'autonomie sont complexes (84% des Français le pensent et 82% des aidants le vivent), pas facilement accessibles (72% et 63%), et peu adaptés aux besoins de la personne aidée (57% et 54%).

Logiquement, pour finir, 56% des Français et 57% des aidants estiment que ces dispositifs ne sont « pas efficaces ».

De fait, une allocation journalière du proche aidant (AJPA), d'un montant de près de 60€ par jour, a certes été mise en place à partir de septembre 2020, mais elle a manqué sa cible en n'étant versé qu'à quelques milliers de personnes (7000 d'après l'étude d'impact de la loi de financement de la Sécurité sociale).

Synthèse détaillée

(4/9)

5) Les Français et les professionnels de santé pensent que les hommes politiques n'ont pas perçu cette importance de la santé alors que c'est un enjeu capital pour eux et qu'ils se disent prêts à se mobiliser – y compris en manifestant – sur le sujet

Malheureusement, selon les Français (54% ne le pensent pas) et, plus encore, les soignants (79%), la prééminence de cette question de la santé et de l'hôpital n'est absolument pas perçue par les candidats qui viennent de se présenter à l'élection présidentielle.

Domage, car 9 Français sur 10 souhaitent avant le second tour de la présidentielle (90%) et souhaitent toujours depuis (87%), que le prochain président de la République fasse de la santé et de l'hôpital l'une des priorités du quinquennat. Malheureusement, ils sont un peu moins convaincus qu'il le fera effectivement : 63% le pensaient à la veille du second tour, ils ne sont plus qu'une courte majorité (55% vs 44%) – mais une majorité tout de même – à le penser depuis la réélection d'Emmanuel Macron.

Attention à ne pas donner le sentiment que l'on ne prendrait pas en compte le sujet de préoccupation majeur que représente la santé et l'hôpital : 81% des Français et 87% des professionnels de santé assurent être prêts à se mobiliser pour le personnel soignant appelant à une amélioration de leurs conditions de travail, que ce soit en manifestant ou en signant une pétition à destination du gouvernement ou des pouvoirs publics.

Les infirmiers et aides-soignants sont même 94% à le dire dont 63% à être certains de le faire !

Cette capacité des soignants à se mobiliser et à crier leur colère avec le soutien total de l'opinion est d'autant plus forte que le panorama que nous avons effectué sur leur vie au travail est tout à fait préoccupant et que l'attractivité des métiers de la santé est en chute libre.

PARTIE II – Vécu des professionnels de santé et attractivité du métier

1) Les professionnels de santé ont la vocation : ils adorent leur métier bien plus que les autres, et envisagent moins qu'eux d'en changer un jour

Plus encore que leurs concitoyens (vocation oblige), les professionnels de santé aiment leur métier et même l'adorent et envisagent de l'exercer encore de nombreuses années, voire toute leur vie :

93% des « PS » (contre 83% en population générale) aiment leur métier dont 63% (le double de la population générale) qui l'aiment « extrêmement » ... et 72% (+4 points par rapport aux autres actifs) envisagent de l'exercer encore de nombreuses années (et 45% en sont « certains » contre 25% des autres actifs). D'ailleurs, les « PS » envisagent moins souvent d'en changer que les autres actifs : 37% contre 44% au sein de la population générale.

Si les PS adorent leur métier, c'est que 95% d'entre eux ont « le sentiment de faire un travail utile » (13 points de plus que les autres « travailleurs ») dont les deux-tiers qui en sont même « tout à fait certains », soit le double (66% vs 34%) de ce que disent de leur métier les autres actifs français.

Synthèse détaillée

(5/9)

Les PS sont aussi bien plus nombreux que les autres actifs à juger que leur travail est « intéressant » : 91% le pensent, dont 59% qui en sont tout à fait certains (soit, respectivement, +12 points et +28 points par rapport à la moyenne nationale).

Enfin, les trois-quarts d'entre eux sont convaincus que « leurs compétences sont bien employées dans leur travail » (77% dont 30% de « certains ») et qu'ils « ont l'occasion de les développer » (76% dont 36% de « certains »). Là encore, leur satisfaction dans ces domaines est bien supérieure à celle des autres actifs Français (respectivement, +4 et +10 points).

Mais, près des trois-quarts des PS estiment aussi que leur travail « n'est pas reconnu à sa juste valeur » (73% vs 27%) et que « leurs perspectives d'évolution ne sont pas motivantes » (73% vs 27%). Dans ces domaines, si l'insatisfaction est majoritaire auprès des autres actifs, elle est nettement moins marquée qu'auprès des PS : dans les autres métiers, seule une courte majorité de 53% vs 46% d'actifs pensent qu'ils ne sont pas reconnus à leur juste valeur et 55% contre 44% qu'ils n'ont pas de perspectives d'évolution motivantes. La satisfaction est donc pratiquement deux fois moindre (27% vs 44% et 46%) auprès des PS que dans la population générale.

C'est ce manque de reconnaissance et cette insatisfaction dans des domaines bien précis, doublée de difficultés parfois majeures rencontrées au quotidien qui expliquent ce qui suit : les professionnels de santé sont bien moins heureux au travail que les autres actifs.

2) Les professionnels de santé retirent pourtant moins de satisfaction au travail que les autres actifs et ils y encourent bien d'avantage de risques

Alors que plus des trois-quarts des Français (77%) se disent satisfaits de leur travail contre seulement 22%, qui s'en disent insatisfaits, les PS, eux, sont majoritairement mécontents.

L'insatisfaction concerne, symboliquement, un peu plus d'un professionnel sur deux (50% vs 49%), et encore c'est une moyenne « tirée vers le haut » par les médecins (et quelques cadres de santé) qui se hissent presque au niveau de satisfaction enregistré au sein de la population générale : 70%.

Auprès des infirmiers et aides-soignants, la situation est nettement moins positive : 60% d'entre eux/elles se disant insatisfait(e)s au travail.

Cette mesure globale est confirmée par une mesure de satisfaction plus fine détaillant les 7 dimensions clés de la satisfaction au travail habituellement testées dans les enquêtes de climat social.

Sur cette échelle classique, la part de professionnels de santé se disant satisfaits est à la fois très faible dans l'absolu et, surtout, elle est nettement plus faible que celle mesurée auprès des autres actifs dans le cadre de leur travail.

La seule dimension jugée satisfaisante par une nette majorité de « PS » concerne leurs rapports avec les patients. Malgré la violence et les incivilités qu'ils subissent trop souvent (cf. point suivant), 62% des PS se disent satisfaits (contre 30% de mécontents, tout de même).

Une dimension sur les 7 peut être qualifiée de « passable » étant jugées satisfaisante par un peu plus d'un PS sur 2, « les informations sur les règles à appliquer dans votre métier » (52%) ...

Synthèse détaillée

(6/9)

Toutes les autres dimensions investiguées ne suscitent pas la satisfaction d'une majorité d'agents.

Symboliquement, même les « rapports humains entre les personnels » ne satisfont que 49% des PS interrogés. C'est d'autant plus décevant que les Français en activité sont, eux, 14 points de plus à se dire satisfaits de leurs rapports avec leurs collègues.

Sur les autres grandes dimensions RH traitées dans l'étude, le résultat est plus négatif encore : seulement un tiers des PS se disent satisfaits de « la communication autour de la stratégie et des objectifs de leur établissement » (34%) et, plus globalement, du « dialogue social » dans celui-ci. C'est 20 points de moins que le ressenti des Français dans leur travail sur ces mêmes dimensions (53% de satisfaction) !

Enfin, le mécontentement est fort concernant la prise en compte des risques professionnels, qu'il s'agisse de « la prise en compte des risques professionnels comme les troubles musculosquelettiques (TMS) ou les troubles du sommeil » (51% de mécontents contre 19% de satisfaits, soit un ratio d'insatisfaction de 73% vs 27% si l'on exclut les personnes non-concernées par le sujet) ou de la « prise en compte du stress au travail et des risques psychosociaux » (55% de mécontents contre 17% de satisfaits, soit un ratio d'insatisfaction de 76% vs 24%).

Les niveaux de satisfaction enregistrés dans ces deux domaines-clés concernant les risques professionnels sont deux fois moindres que ceux mesurés auprès de la population générale.

Finalement, si l'on effectue un bilan global sur l'ensemble des 7 domaines investigués, les niveaux de satisfaction mesurés auprès des professionnels de santé sont inférieurs d'une vingtaine de points à ceux enregistrés dans la population générale.

En moyenne, 38% des PS se disent « satisfaits », 45% « insatisfaits » (et 17% « non-concernés ») par le domaine testé. Les scores observés auprès des Français en activité sont de 57% de « satisfaits », 34% « d'insatisfaits » (et 9% « non-concernés »).

Si l'on exclut les personnes non-concernées, l'insatisfaction est majoritaire auprès des PS avec 54% de mécontents contre 46% de satisfaits, alors que la satisfaction est largement majoritaire auprès des Français en activité avec 63% de satisfaits contre seulement 37% de mécontents.

Pour affiner encore et creuser plus particulièrement ce sujet des « RPS » (risques psycho-sociaux) nous avons testé auprès des Français en activité et des PS une nouvelle échelle classique utilisée en « RH », portant cette fois uniquement sur les RPS.

Le résultat est effectivement inquiétant.

En dehors d'aspects moins « vitaux » tels que le fait « d'avoir un cadre de travail agréable » (71% de PS satisfaits, soit à peu près autant, 72%, que les autres Français en activité) ou de « disposer d'outils informatiques facilitant leur travail » (60% contre 69% auprès des autres actifs), la situation des PS est toujours nettement plus « à risque psychosociaux » que celles des autres Français en activité et s'avère même tout à fait problématique dans certains domaines majeurs.

Près d'un PS sur deux (plus de 20 points de plus que les autres actifs) assure ...

Synthèse détaillée

(7/9)

- Ne pas « disposer de moments de pause dans sa journée de travail » (44% vs 56% qui en ont), soit 23 points de plus que les autres actifs.
- Ne pas « disposer des moyens nécessaires pour mener à bien leur travail » (50/50), soit 22 points de plus que les autres actifs.
- Et, plus globalement, ne pas « avoir un bon équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle » (49% vs 51%) soit 23 points de plus que les autres actifs.

Pire encore, et surtout, plus grave :

- Les deux-tiers des PS (67% vs 33%) estiment ne pas « avoir suffisamment de temps pour accomplir leur travail », soit une proportion inverse à celle observée dans la moyenne nationale (68% des actifs disposent de ce temps).
- Et une majorité de PS (52% vs 48%) assurent que leur travail « leur génère un niveau de stress inacceptable », alors que les deux-tiers des actifs en France (66%) disent l'inverse.

3) Les professionnels de santé subissent bien plus que les autres, insultes, menaces, et même agressions physiques dans le cadre de leur travail

Les professionnels de santé subissent massivement, et beaucoup plus que les autres actifs, des agressions verbales, des menaces et même des agressions physiques dans l'exercice de leur métier.

Alors qu'un peu plus d'un actif français sur deux (c'est déjà trop) a déjà subi des insultes (54%) ou des actes d'incivilité (53%) dans l'exercice de son métier, les professionnels de santé sont, respectivement, 34 et 26 points de plus à en avoir déjà subi (87% ont subi des insultes et 79% des incivilités).

Mais surtout, 62% ont déjà subi des menaces et 42% des agressions physiques dans l'exercice de leur métier. C'est, respectivement, 20 et 14 points de plus que les autres Français au travail.

Et pour les infirmiers et aides-soignants, c'est encore pire : 64% ont déjà subi des menaces et 55% des agressions physiques dans le cadre de leur travail !

Le pire, c'est que cette atmosphère de violence à l'hôpital est parfaitement connue ou devinée par les Français. Ils sont 8 sur 10 à savoir que les soignants subissent insultes et incivilités et 7 sur 10 à même surestimer la gravité de la situation en pensant qu'ils subissent des menaces et même des agressions physiques (68% le pensent alors que « seulement » 42% en subissent).

Ce sentiment que les métiers de l'hôpital et de la santé sont plus difficiles que les autres est d'ailleurs unanimement partagé, tant par les professionnels de santé eux-mêmes que par l'ensemble des Français. 81% des Français et 92% des PS pensent que ces métiers sont « plus difficiles que les autres » et 71% des Français et 91% des PS pensent que ces métiers sont « moins reconnus/considérés » qu'auparavant.

Enfin, 81% des Français et 95% des professionnels de santé pensent que ces métiers sont moins attractifs qu'auparavant.

Synthèse détaillée

(8/9)

4) Une majorité de Français et surtout l'écrasante majorité des PS ne conseilleraient pas à leur enfant d'exercer une profession de santé, surtout à l'hôpital. Ainsi plus de 8 PS sur 10 ne leur conseilleraient pas de devenir infirmier (80%) ou aide-soignant (82%) à l'hôpital

De fait, si les Français conseilleraient éventuellement à leur fils/fille de devenir médecin (67%) ou infirmier en libéral (63%), ils seraient moins enthousiastes sur un poste de médecin à l'hôpital (53% vs 46% le conseilleraient) et ne conseilleraient pas à leur progéniture de devenir infirmier/ière à l'hôpital (51% vs 48% ne le conseilleraient pas) et, encore moins, aide-soignant(e) (55% vs 44%).

Et encore, le niveau de recommandation enregistré pour ces métiers auprès des professionnels de santé est encore bien pire.

80% d'entre eux ne conseilleraient pas à leur enfant de devenir infirmier/ière à l'hôpital et 82% ne leur conseilleraient pas de devenir aide-soignant(e).

Contrairement à leurs concitoyens, les PS ne recommanderaient pas non plus à leurs enfants de devenir médecin à l'hôpital.

D'ailleurs, ils ne se limitent pas à ces métiers de première ligne face aux patients, les professionnels de santé dissuaderaient quiconque de tout poste à l'hôpital ! Que ce soit pour y travailler en tant que soignant, donc, ou même pour y exercer des fonctions plus managériales, administratives ou techniques : ni pour y être agent administratif (68% ne le recommanderaient pas), ni pour y être agent technique (72%), ni encore moins, pour diriger cet hôpital (65%).

L'hôpital n'est pas épargné par ceux qui y travaillent, pas plus que chaque profession ne s'épargne : sur toutes ces dimensions, les professionnels de santé concernés sont souvent encore plus critiques que les autres concernant leur propre profession ou lieu d'exercice.

Ainsi, 84% des infirmiers et 79% des personnels exerçant à l'hôpital ne conseilleraient pas à leur fils ou leur fille de devenir infirmier/infirmière à l'hôpital.

Mais si les PS dissuaderaient leurs enfants d'exercer à l'hôpital, ils ne seraient pas spécialement promoteurs pour autant d'un exercice de la santé en libéral. Seulement 51% d'entre eux recommanderaient à leur enfant d'ouvrir un cabinet de médecine de ville et 39% d'exercer en tant qu'infirmier libéral.

Cela représente, tout de même, une vingtaine de points de recommandation de moins que ce l'on enregistre auprès du grand public (67% des Français recommanderaient à leur enfant la médecine de ville et 63% de devenir infirmier libéral).

Tout se passe comme si les difficultés rencontrées dans leur quotidien à l'hôpital avaient non seulement dégoûté les PS de l'hôpital, mais, plus globalement, des métiers de la santé en général.

Synthèse détaillée

(9/9)

5) Des solutions existent toutefois : les priorités des PS sont clairement identifiées dans l'étude et permettraient aux soignants de se sentir bien mieux dans leur métier si les choses venaient à changer dans ces domaines

Nous avons identifié les priorités des professionnels de santé lorsqu'ils cherchent un emploi. Elles sont claires et rejoignent le plus souvent celles de leurs concitoyens.

Le salaire, l'équilibre vie professionnelle – vie privée, les conditions de travail, le sens du travail proposé ou encore, dans une bien moins mesure, la proximité de son travail avec son domicile et les avantages extra-salariaux sont autant d'éléments qui pèsent à leurs yeux comme à ceux des autres actifs en emploi. Ils constituent le « top-7 » des priorités des PS comme des autres actifs.

Ainsi, tout comme les autres actifs, ils accordent une place très importante à un sujet montant en termes de « RH », l'équilibre vie professionnelle-vie personnelle. C'est leur 2^{ème} priorité : à la fois une de celles qu'ils citent le plus en n°1 (19%) et la deuxième la plus citée parmi les trois priorités les plus importantes à leurs yeux (57%).

Mais les PS ont aussi des spécificités importantes quant à leurs attentes ; et le classement plus fin de leurs priorités diffère parfois assez singulièrement de celui de leurs concitoyens :

Ainsi, si le salaire compte évidemment beaucoup pour eux-aussi (critère le plus souvent cité en n°1 et dans les trois premiers cités), il compte plutôt moins que parmi les autres actifs : 10 points de citations de moins parmi les trois premiers cités (70% vs 80% auprès des actifs français). C'est plus vrai encore sur la proximité géographique avec son domicile. Alors que c'est la 2^{ème} priorité des actifs – 26% la citent en pole position – elle n'est que 5^{ème} auprès des PS en étant 2,5 fois moins citée comme priorité n°1 (10% vs 26%) et presque deux fois moins citée par leurs priorités majeures (37% vs 66%). Inversement, tenus par la vocation de leur métier, les PS placent à un plus haut niveau encore que leurs concitoyens « le sens du travail proposé » qui arrive en 4^{ème} position des critères qu'ils citent le plus (43% le place en 1^{ère}, 2^{ème} ou 3^{ème} position, soit 6 points de plus que les autres actifs). Ainsi, alors que les autres actifs citent 2 fois plus souvent en 1^{ère} position la proximité du domicile plutôt que le sens du travail proposé, les PS le citent 1,5 fois plus souvent en tête que la proximité avec leur domicile. De la même manière, les avantages extra-salariaux (CE, chèque restaurant), très importants aux yeux des autres actifs, n'ont guère d'importance aux yeux des PS : seulement 7% les citent parmi leurs priorités alors que 30% des actifs le font !

Enfin, il est une priorité qui a plus de poids encore aux yeux des PS que des autres actifs : les conditions de travail proposées (locaux, matériels à disposition, etc.). C'est la 3^{ème} priorité la plus citée par les PS. 52% la citent dans leur « top-3 », soit 11 points de plus que les autres actifs, et 18% en font même leur priorité n°1, soit pratiquement le double des autres actifs (10%).

Agir dans ces domaines prioritaires est un enjeu clé pour l'avenir de la santé et de l'hôpital car cela permettrait à la fois d'améliorer la satisfaction au travail des professionnels de santé actuellement en poste tout en renforçant l'attractivité de ces métiers auprès des générations futures.