



## Comment les citoyens jugent leurs systèmes de santé

Chaque système de santé est le meilleur du monde, si l'on en croit les professions de foi de la plupart des ministres de la Santé. Mais comment les usagers jugent-ils leur système de santé, et que peut-on savoir de leur satisfaction à l'égard des services rendus ?

Trois enquêtes récentes permettent d'avoir désormais des réponses scientifiquement acceptables à cette question. Elles ont été rapprochées et analysées dans une étude publiée par le mensuel *Health Affairs*, durant l'été 1990.

La première série de données est issue d'une enquête de l'Institut de sondage Louis-Harris auprès d'échantillons d'un millier de personnes dans 10 pays du monde développé (États-Unis, Canada, Grande-Bretagne, Allemagne, Australie, France, Suède, Japon, Italie et Pays-Bas).

La méthode d'enquête, par questionnaire, était la même dans tous les pays, la seule différence entre les pays étant un intervalle de deux ans entre les enquêtes en pays anglo-saxons et celles conduites dans les autres pays.

La seconde source de données est une enquête réalisée par le *Los Angeles Times* et la chaîne de télévision américaine *NBC*. Enfin, la troisième série de chiffres est issue d'une enquête menée par l'Institut *Gallup* entre 1985 et 1989 sur des échantillons représentatifs de 1 000 personnes au Canada et aux États-Unis. Ce qui frappe le plus dans le rapprochement de ces trois études, c'est la cohérence des données entre elles. Par exemple, il est clair que les citoyens des États-Unis, dans leur très grande majorité (2/3), sont très critiques vis-à-vis de leur système de santé, auxquels ils préféreraient le système de santé canadien. Ce qu'ils reprochent à leur propre système,

c'est de ne pas être parfaitement bien géré, puisque les cotisations sont bien moins élevées au Canada qu'aux États-Unis, pour un service qui est reconnu dans ce dernier pays comme bien plus inégalitaire et de moindre qualité.

Ce sont d'ailleurs les personnes de revenus moyens qui sont les plus insatisfaites des prestations offertes aux États-Unis. Ces résultats sont confirmés par l'étude couvrant les dix pays, dans laquelle une question à trois choix exclusifs était posée à des échantillons représentatifs. Ces choix étaient les suivants.

1. D'une manière globale, le système fonctionne plutôt bien, et il suffirait de changements mineurs pour qu'il fonctionne mieux.

2. Il y a de bonnes choses dans notre système de santé, mais des changements fondamentaux sont nécessaires pour qu'il fonctionne mieux.

3. Notre système de santé est tellement mauvais qu'il faut le reconstruire entièrement.

Les résultats de cette enquête, exprimés en pourcentages, figurent dans le *Tableau I*.

L'examen de ce *Tableau* fait ressortir d'une manière spectaculaire le jugement très négatif des italiens et des

américains sur leur système de santé, pour des raisons sans doute très différentes, puisque l'Italie dispose d'un système national de santé, auquel s'ajoute un système privé libéral très mal contrôlé, tandis que les américains disposent du modèle des systèmes « libéraux », largement inspiré par une participation minimum de l'État dans son organisation et dans son fonctionnement.

Mais le tableau fait aussi apparaître le relatif échec de l'ensemble des systèmes basés sur une couverture sociale nationale : en Australie, en Suède, au Japon, en Grande-Bretagne et en Italie, 60 % des usagers expriment leur désir de changements. Il n'y a qu'en France, aux Pays-Bas, en Allemagne et au Canada que l'on trouve une satisfaction « moyenne » à l'égard du système national.

On peut aussi noter que si le degré de satisfaction des citoyens est le plus souvent en rapport avec le montant de la dépense nationale *per capita* (ce qui explique en partie les mauvais résultats enregistrés par les Italiens et les Anglais), l'exception la plus notable est celle des États-Unis, qui sont, de très loin, ceux qui dépensent le plus au monde, mais qui expriment une franche insatisfaction.

Tableau I

	Changements mineurs	Changements fondamentaux	Refonte complète	Dépenses per capita/an
Canada	56	38	5	1 483
Pays-bas	47	46	5	1 041
Allemagne	41	35	13	1 093
France	41	42	10	1 105
Australie	34	43	17	939
Suède	32	58	6	1 233
Japon	29	47	6	915
Grande-Bretagne	27	52	17	758
Italie	12	46	40	841
États-Unis	10	60	29	2 051