

# Enquête sur la satisfaction des usagers des services de santé et des services sociaux

Synthèse des résultats

Montréal, 2011



Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

# Enquête sur la satisfaction des usagers des services de santé et des services sociaux

## Synthèse des résultats

Septembre 2011

## **COORDINATION**

Michèle Bérubé, coordonnatrice du secteur de la gestion de l'information, planification, développement stratégique et évaluation  
Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Frédéric Kuzminski, cadre conseil, équipe Enquêtes et sondages

## **RÉDACTION**

François yale, agent de planification, programmation et recherche

## **RÉVISION**

Frédéric kuzminski  
Lorraine Després  
Hélène Bouchard  
Carole Morency  
Michèle Bérubé

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

© Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2011

ISBN 978-2-89510-600-5 (version imprimée)  
ISBN 978-2-89510-601-2 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

### **Ce document est disponible :**

Au centre de documentation de l'Agence : 514 286-5604

À la section «Publications de l'Agence» du site Internet : <http://agence.santemontreal.qc.ca/>

# Table des matières

<b>1</b>	<b>RÉSUMÉ .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>CONTEXTE DE L'ÉTUDE .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DESCRIPTION DES SECTIONS DU RAPPORT .....</b>	<b>5</b>
3.1	FAITS SAILLANTS .....	5
3.2	SATISFACTION GLOBALE.....	5
3.3	SYNTHÈSE DE LA SATISFACTION (RADAR) .....	5
3.4	RÉSULTATS DÉTAILLÉS PAR DIMENSION .....	6
3.5	CARTES DE DISPERSION DES INDICATEURS.....	6
3.6	QUESTIONS COMPLÉMENTAIRES.....	8
3.7	LA SATISFACTION GLOBALE ET LE PROFIL DES USAGERS .....	8
<b>4</b>	<b>RÉSULTATS - ENSEMBLE DES USAGERS.....</b>	<b>9</b>
4.1	FAITS SAILLANTS .....	9
4.2	ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION GLOBALE.....	11
4.3	SYNTHÈSE DE LA SATISFACTION (RADAR) .....	12
4.4	RÉSULTATS DÉTAILLÉS PAR DIMENSION .....	13
4.4.1	<i>Secteur relationnel.....</i>	<i>13</i>
4.4.2	<i>Secteur professionnel.....</i>	<i>16</i>
4.4.3	<i>Secteur organisationnel.....</i>	<i>20</i>
4.5	PRIORITÉS D'ACTION : RAPIDITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES.....	25
4.6	QUESTIONS COMPLÉMENTAIRES.....	29
4.6.1	<i>Médecin de famille .....</i>	<i>29</i>
4.6.2	<i>Perception du réseau .....</i>	<i>30</i>
4.7	LA SATISFACTION GLOBALE ET LE PROFIL DES USAGERS .....	32
4.7.1	<i>Statistiques descriptives.....</i>	<i>32</i>
4.7.2	<i>Avoir un médecin de famille : un déterminant important de la satisfaction .....</i>	<i>34</i>
	<b>ANNEXE 1 - RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE.....</b>	<b>i</b>
	<b>ANNEXE 2 - TABLEAUX DÉTAILLÉS .....</b>	<b>iii</b>
	<b>ANNEXE 3 - QUESTIONNAIRE .....</b>	<b>v</b>

## Liste des figures

FIGURE 1 – RADAR DE SATISFACTION.....	5
FIGURE 2 – CARTE DE DISPERSION DES INDICATEURS .....	7
FIGURE 3 – ENSEMBLE DES USAGERS : UN NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE STABLE .....	11
FIGURE 4 – SATISFACTION SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ.....	11
FIGURE 5 – ENSEMBLE DES USAGERS : RÉSULTATS PAR DIMENSION.....	12
FIGURE 6 – ENSEMBLE DES USAGERS : CARTE DE DISPERSION DES INDICATEURS .....	27
FIGURE 7 – PROPORTION (%) DE MONTRÉALAIS QUI DÉCLARENT AVOIR UN MÉDECIN DE FAMILLE .....	29
FIGURE 8 – ÉVOLUTION DE LA PROPORTION DE MONTRÉALAIS DÉCLARANT AVOIR UN MÉDECIN DE FAMILLE.....	29
FIGURE 9 – PERCEPTION DU SYSTÈME DE SANTÉ AU QUÉBEC .....	30
FIGURE 10 – PERCEPTION DU RÉSEAU DE LA SANTÉ DE MONTRÉAL.....	31
FIGURE 11 – CRAINTES DES USAGERS .....	31
FIGURE 12 - SATISFACTION ET MÉDECIN DE FAMILLE .....	34
FIGURE 13 – LA SATISFACTION GLOBALE SELON L'ÂGE ET LE FAIT D'AVOIR UN MÉDECIN DE FAMILLE .....	35

## Liste des tableaux

TABLEAU 1. SATISFACTION DE L'ENSEMBLE DES USAGERS SELON LEUR PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE .....	32
TABLEAU 2. SATISFACTION DE L'ENSEMBLE DES USAGERS SELON LEUR PERCEPTION DU SYSTÈME DE SANTÉ.....	33
TABLEAU 9. DÉTAIL DU TAUX DE RÉPONSE POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS .....	II
TABLEAU 10. RÉGRESSION LOGISTIQUE (MODÈLE FINAL PARCIMONIEUX).....	III

# 1 RÉSUMÉ

Du 23 février au 3 avril 2011, un sondage téléphonique a été réalisé auprès d'un échantillon représentatif de Montréalais de 15 ans et plus qui ont reçu dans la dernière année des services d'un hôpital, d'une clinique médicale ou d'un CLSC. Ce sondage visait à mesurer leur satisfaction à l'égard des services de santé reçus. 1775 usagers ont répondu au sondage, avec un taux de réponse de 52,3%.

***Les usagers des hôpitaux sont moins satisfaits que ceux des cliniques ou des CLSC***

La proportion d'usagers qui se déclarent *très satisfaits* des services de santé reçus est de 54%. Ce résultat est stable depuis 2007.

Les usagers des hôpitaux sont moins satisfaits : 49% d'usagers très satisfaits contre 56% pour les usagers des cliniques médicales et des CLSC.

Mis à part ce niveau de satisfaction plus bas chez les usagers des hôpitaux, les profils de réponses des usagers des hôpitaux, cliniques et CLSC sont similaires. Il existe toutefois quelques nuances et le lecteur intéressé par les résultats détaillés peut se référer au rapport complet « *Résultats détaillés par type d'établissement* ».

Les attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux qu'ils reçoivent s'articulent autour de trois grands secteurs : *relationnel*, *professionnel* et *organisationnel*. Le secteur organisationnel est celui qui récolte les plus faibles taux de satisfaction. Notamment, la *rapidité* des services est une composante importante de la satisfaction mais le niveau de satisfaction à cet égard est faible. L'amélioration de la rapidité des services est la principale priorité d'action.

***La priorité d'action : la rapidité d'accès aux services***

***Les plus grandes qualités du réseau : l'empathie et la compétence de ses intervenants***

L'empathie et la compétence des intervenants sont les deux principales qualités du réseau de la santé et des services sociaux de Montréal. Il s'agit de composantes importantes de la satisfaction globale qui recueillent des niveaux de satisfaction relativement élevés.

Les usagers ayant un médecin de famille sont davantage satisfaits des services reçus (62% d'usagers très satisfaits contre seulement 34% chez les usagers sans médecin de famille). Chez les usagers des cliniques médicales, l'importance du médecin de famille s'accroît (66% d'usagers très satisfaits contre 29% pour les usagers sans médecin de famille).

***Les usagers avec un médecin de famille sont plus satisfaits***



## 2 CONTEXTE DE L'ÉTUDE

Depuis 1994, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal coordonne des enquêtes régionales d'évaluation de la satisfaction des usagers, tel que stipulé à l'article 346 (L.R.Q. c. S-4.2). Au fil des ans, l'Agence a développé un concept de service qui permet d'appréhender la satisfaction sous l'angle des attentes des usagers. Ce modèle a entre autres été repris et peaufiné par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) et le Conseil québécois d'agrément (CQA).

***L'évaluation de la satisfaction : une source d'information pour agir localement***

En 2009-2010, l'Agence a procédé à l'élaboration de sa planification stratégique pour les années 2010-2015. Au moment de mettre en œuvre les éléments de cet exercice de planification, l'Agence a de nouveau entrepris d'évaluer la satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux dispensés par les centres hospitaliers, les CLSC et les cliniques médicales de Montréal.

La satisfaction des usagers est un indicateur clé de la performance d'une organisation. Il permet aux usagers des services de s'exprimer quant à la qualité des services qui leurs sont dispensés tout en étant, pour les gestionnaires, une source d'information privilégiée pour agir localement sur l'amélioration continue de la qualité de leurs services (mise en place de mesures correctives).

Ce coup de sonde constitue aussi un nouveau point de départ, un temps zéro, à partir duquel l'Agence travaillera à s'assurer que les travaux autour de sa planification stratégique ne se fassent pas au détriment de la satisfaction des usagers et qu'au contraire elle puisse agir là où les indicateurs montreront des faiblesses.

Le concept de satisfaction de l'Agence de Montréal s'articule autour de trois grands secteurs et 12 dimensions. Au total, 41 questions mesurent différents aspects de l'offre de services. Enfin, à ces questions s'ajoute une question globale de satisfaction qui rend compte de l'opinion générale des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux.

Ce rapport traite de la satisfaction des usagers des centres hospitaliers (à l'exception des hôpitaux à vocation psychiatrique), des cliniques médicales et des CLSC. Ces trois populations sont considérées indistinctement<sup>1</sup>. La présentation des résultats suit la séquence suivante :

- Faits saillants
- Satisfaction globale
- Synthèse de la satisfaction (radar)
- Résultats détaillés par dimension
- Identification des priorités d'actions
- Questions complémentaires
- Analyse de la satisfaction selon les caractéristiques sociodémographiques des répondants

---

<sup>1</sup> Les résultats distincts pour les usagers des hôpitaux, des cliniques médicales et des CLSC peuvent être consultés dans le rapport complet : « *Enquête sur la satisfaction des usagers des services de santé et des services sociaux : résultats détaillés par type d'établissement* ».

## 3 DESCRIPTION DES SECTIONS DU RAPPORT

### 3.1 Faits saillants

Les principaux points à retenir de chacun des chapitres sont présentés dans cette section.

### 3.2 Satisfaction globale

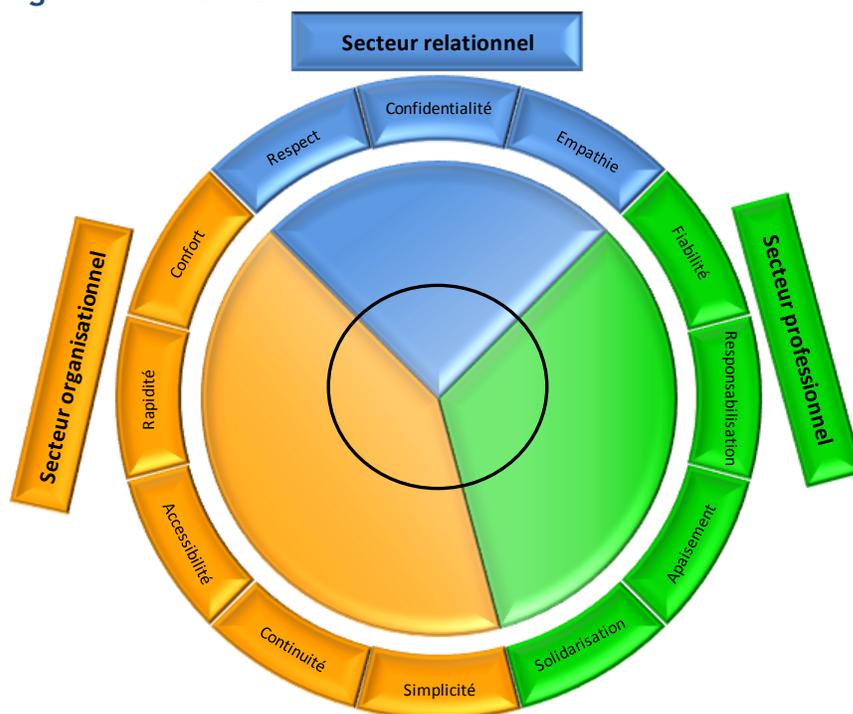
En plus des 41 questions spécifiques de satisfaction, une question de satisfaction globale était posée aux répondants: « *Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des services reçus?* ».

Sont présentés dans cette section le niveau de satisfaction globale, l'historique des résultats ainsi que la comparaison entre les trois types d'utilisateurs (hôpital, clinique médicale et CLSC).

### 3.3 Synthèse de la satisfaction (radar)

Les radars permettent de saisir en un coup d'œil la performance relative des trois grands secteurs et des douze dimensions de la satisfaction. Les différentes couleurs attribuées aux secteurs ont été reprises dans l'ensemble du rapport pour identifier les attributs s'y rapportant, afin de faciliter le repérage visuel.

Figure 1 - Radar de satisfaction



Le radar permet la comparaison des résultats aux différentes dimensions. Plus les points sont éloignés du centre, plus la proportion de la clientèle *très satisfaite* est élevée à l'égard de cette dimension. Le centre du cercle correspond à un taux de satisfaction de 25 %, alors que le périmètre se situe à 100 %.

#### **Calcul des scores de satisfaction par secteur et dimension**

Un score (ou taux) de satisfaction a été calculé pour chaque dimension ainsi que pour les trois secteurs. Le score de satisfaction d'une dimension est une moyenne pondérée des proportions d'utilisateurs très satisfaits obtenue pour chaque énoncé de la thématique. Le score satisfaction pour les trois secteurs est établi de la même façon, à partir des réponses à l'ensemble des énoncés du secteur, et correspond à la somme des réponses « très satisfait » divisé par le total de réponses obtenues. Il ne s'agit pas de la moyenne des scores (ou taux) obtenus pour chacune des dimensions.

### **3.4 Résultats détaillés par dimension**

Les douze thématiques représentent 41 énoncés de satisfaction. Le détail des résultats obtenus par dimension, pour chacun des énoncés, est présenté dans des histogrammes horizontaux. Les résultats aux énoncés de satisfaction sont traités dans cette section.

Seules les proportions de répondants très satisfaits et pas du tout satisfaits y sont mises en relief (recours à la couleur et mention des pourcentages obtenus). Ces deux pôles constituent de bons indicateurs de performance.

Les bases de répondants sont variables d'un énoncé à l'autre. Elles excluent les répondants discrets (ne sait pas / ne répond pas) et autres non-répondants (non concernés par une question).

### **3.5 Cartes de dispersion des indicateurs**

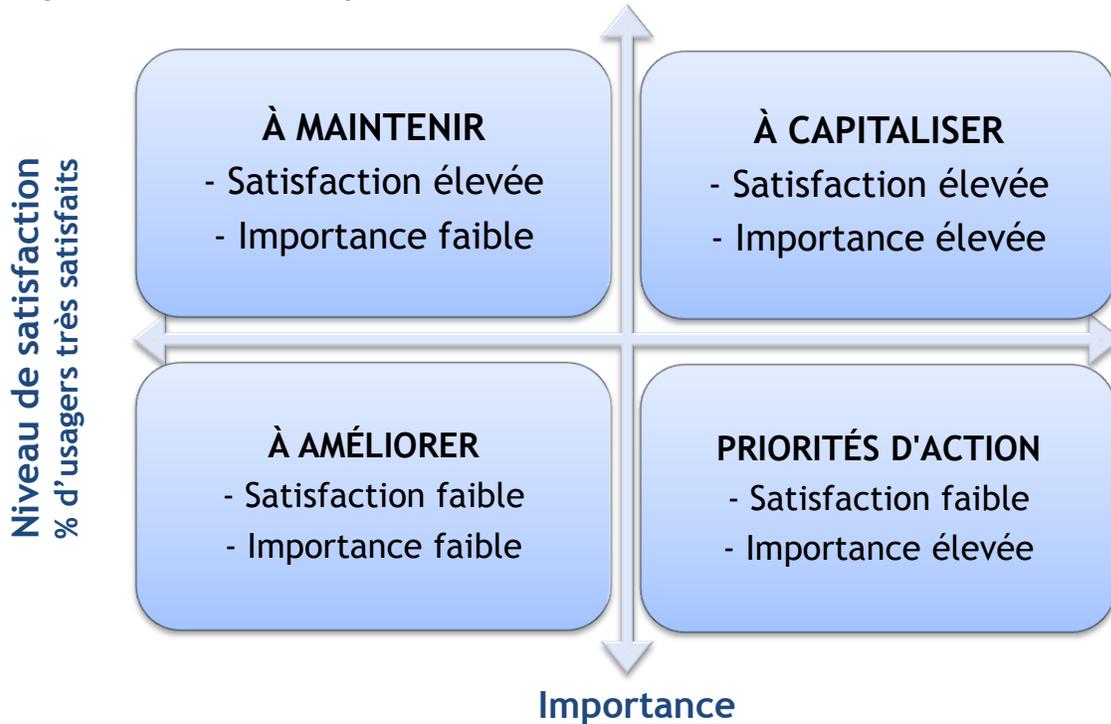
Les énoncés de satisfaction sont positionnés sur une carte de dispersion. Une telle carte met en relief la performance des divers indicateurs spécifiques de satisfaction et permet d'identifier des priorités d'actions en vue d'améliorer la satisfaction globale.

Tous les indicateurs spécifiques de satisfaction évalués sont positionnés selon :

- **L'axe vertical** : le degré de satisfaction obtenu (au haut de la carte : la proportion la plus élevée de « très satisfaits »; au bas de la carte : la proportion la plus faible). L'axe horizontal, qui coupe cet axe vertical en deux, se situe au niveau du taux de satisfaction global (proportion des usagers « très satisfaits » à la question : « Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des services reçus? »).
- **L'axe horizontal** : le degré de corrélation avec la satisfaction globale (à droite, corrélation élevée et à gauche, corrélation faible). L'axe vertical, qui coupe cet axe horizontal en deux, est fixé à un degré de corrélation de 0,55. Ce seuil est utilisé pour juger du pouvoir déterminant d'un attribut, et ainsi distinguer les

éléments très déterminants de ceux dont l'impact sur le taux de satisfaction globale est moins élevé.

Figure 2 - Carte de dispersion des indicateurs



Un survol de cette carte par quadrant permet de mieux visualiser la situation d'ensemble, et d'en induire certaines priorités. Ainsi :

- **Au quadrant inférieur droit**, nous retrouvons les principaux éléments à risque, c'est-à-dire des éléments déterminants de la satisfaction globale obtenant des taux de satisfaction inférieurs à la satisfaction globale. De tels éléments commandent des **priorités de redressement ou d'action**.
- **Au quadrant supérieur droit**, nous retrouvons les forces, c'est-à-dire des éléments déterminants de la satisfaction globale obtenant des taux de satisfaction supérieurs à cette même satisfaction globale. De tels succès peuvent inspirer reconnaissance et renforcement. Ce sont des éléments sur lesquels il faut **capitaliser**.
- **Au quadrant inférieur gauche**, nous retrouvons des problèmes latents ou de 2e niveau d'importance, c'est-à-dire des éléments qui obtiennent des taux de satisfaction inférieurs à la satisfaction globale mais qui s'avèrent peu déterminants de cette satisfaction globale. Il s'agit d'éléments perfectibles, **à travailler**.
- **Au quadrant supérieur gauche**, nous retrouvons des éléments peu corrélés à la satisfaction globale, mais qui affichent néanmoins des taux de satisfaction plus élevés que la satisfaction globale. Les éléments positionnés dans ce quadrant ne commandent pas des priorités d'actions mais doivent **être maintenus**.

L'importance accordée aux composantes (axe horizontal) est une mesure relative. Toutes les composantes sont relativement importantes aux yeux des usagers et l'axe ne sert qu'à discriminer les composantes « assez importantes » de celles « très importantes ». Pour cette raison, les quadrants ne sont qu'un outil d'interprétation et ne doivent pas être considérés de manière trop rigide. Une certaine latitude dans l'interprétation est requise. Par exemple, une composante dont l'importance est moyenne (au centre, ou même légèrement à gauche de l'axe vertical) peut tout de même être considérée comme une priorité d'action si la satisfaction à son égard est très faible. Les deux dimensions, satisfaction et importance, doivent être considérées ensemble lors de l'interprétation, et un positionnement extrême sur une dimension peut compenser pour un positionnement moyen sur une autre.

### 3.6 Questions complémentaires

Cette section présente la proportion de Montréalais ayant un médecin de famille ainsi que la perception qu'ont les Montréalais du système de santé.

### 3.7 La satisfaction globale et le profil des usagers

Cette section met le focus sur l'analyse des réponses à la question « *Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des services reçus?* ».

La satisfaction globale à l'égard des services reçus est analysée en fonction de variables qui reflètent le profil sociodémographique des répondants (âge, sexe, occupation, langue d'usage, etc.), le fait d'avoir ou non un médecin de famille ainsi que la perception du réseau de la santé et des services sociaux.

Les données qui y réfèrent sont présentées dans un tableau faisant ressortir les différences statistiquement significatives entre les profils des répondants<sup>2</sup>. Les différences significatives à un niveau de confiance d'au moins 95% sont indiquées par un astérisque(\*).

Enfin, une analyse supplémentaire, plus approfondie, des principaux déterminants de la satisfaction est réalisée.

---

<sup>2</sup> Estimation des corrélations entre la satisfaction globale et les variables sociodémographiques : coefficient de contingence dans le cas de variables nominales et Taux-C de Kendall dans le cas de variables ordinales.

## 4 RÉSULTATS - ENSEMBLE DES USAGERS

### 4.1 Faits saillants

***Les usagers des hôpitaux sont moins satisfaits que ceux des cliniques et des CLSC***

La proportion d'usagers qui se déclarent *très satisfaits* des services de santé reçus est de 54%. Ce résultat est stable depuis 2007.

Les usagers des hôpitaux sont moins satisfaits : 49% d'usagers très satisfaits contre 56% pour les usagers des cliniques médicales et des CLSC.

Les attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux qu'ils reçoivent s'articulent autour de trois grands secteurs : *relationnel*, *professionnel* et *organisationnel*. Le secteur organisationnel est celui qui récolte les plus faibles taux de satisfaction. Notamment, la *rapidité* des services est une composante importante de la satisfaction mais le niveau de satisfaction à cet égard est faible. L'amélioration de la rapidité des services est la principale priorité d'action.

***La priorité d'action : la rapidité d'accès aux services***

L'empathie et la compétence des intervenants sont les deux principales qualités du réseau de la santé et des services sociaux de Montréal. Il s'agit de composantes importantes de la satisfaction globale qui recueillent des niveaux de satisfaction relativement élevés.

***Les plus grandes qualités du réseau : l'empathie et la compétence de ses intervenants***

***Les usagers avec un médecin de famille sont plus satisfaits***

Les usagers ayant un médecin de famille se déclarent davantage satisfaits des services reçus (62% d'usagers très satisfaits contre seulement 34% chez les usagers sans médecin de famille).

Parmi l'ensemble des caractéristiques sociodémographiques des usagers, le fait d'avoir un médecin de famille est un déterminant important de leur satisfaction à l'égard des services de santé qu'ils reçoivent.

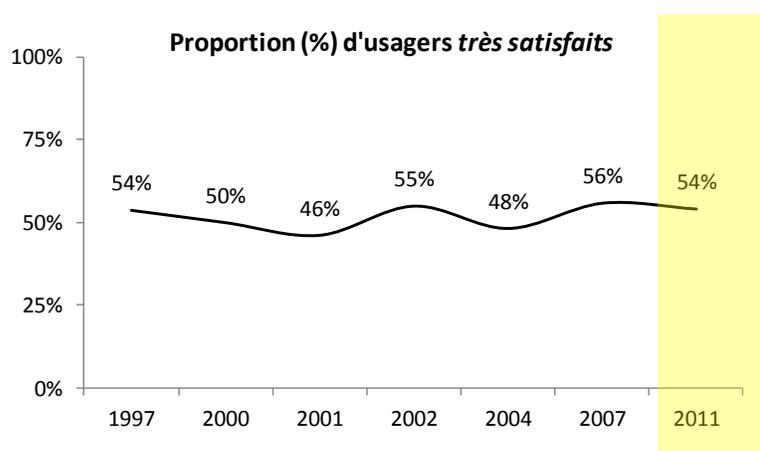


## 4.2 Évolution de la satisfaction globale

Les résultats qui suivent portent sur un échantillon représentatif de 1775 Montréalais de 15 ans et plus, qui ont reçu des services d'un hôpital, d'une clinique médicale ou d'un CLSC au cours de la dernière année. Ce sondage téléphonique a été réalisé du 23 février au 3 avril 2011.

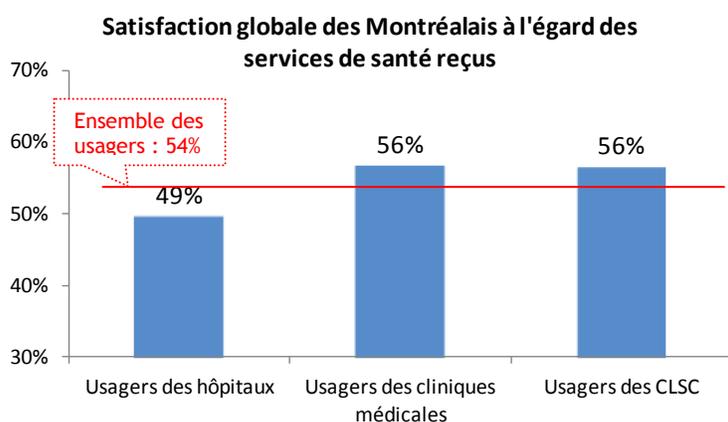
Ce chapitre traite de la satisfaction de l'ensemble des usagers (des hôpitaux, cliniques médicales et CLSC). Les résultats distincts pour ces trois types d'usagers sont présentés aux chapitres 5, 6 et 7.

**Figure 3 - Ensemble des usagers : un niveau de satisfaction globale stable<sup>3</sup>**



Tel qu'illustré à la figure 3, depuis 1997, le niveau de satisfaction globale des usagers fluctue entre 46% et 56%. En 2011, la proportion d'usagers se déclarant *très satisfaits* des services de santé reçus est de 54%. Ce taux est relativement stable depuis 2007.

**Figure 4 - Satisfaction selon le type d'établissement fréquenté**

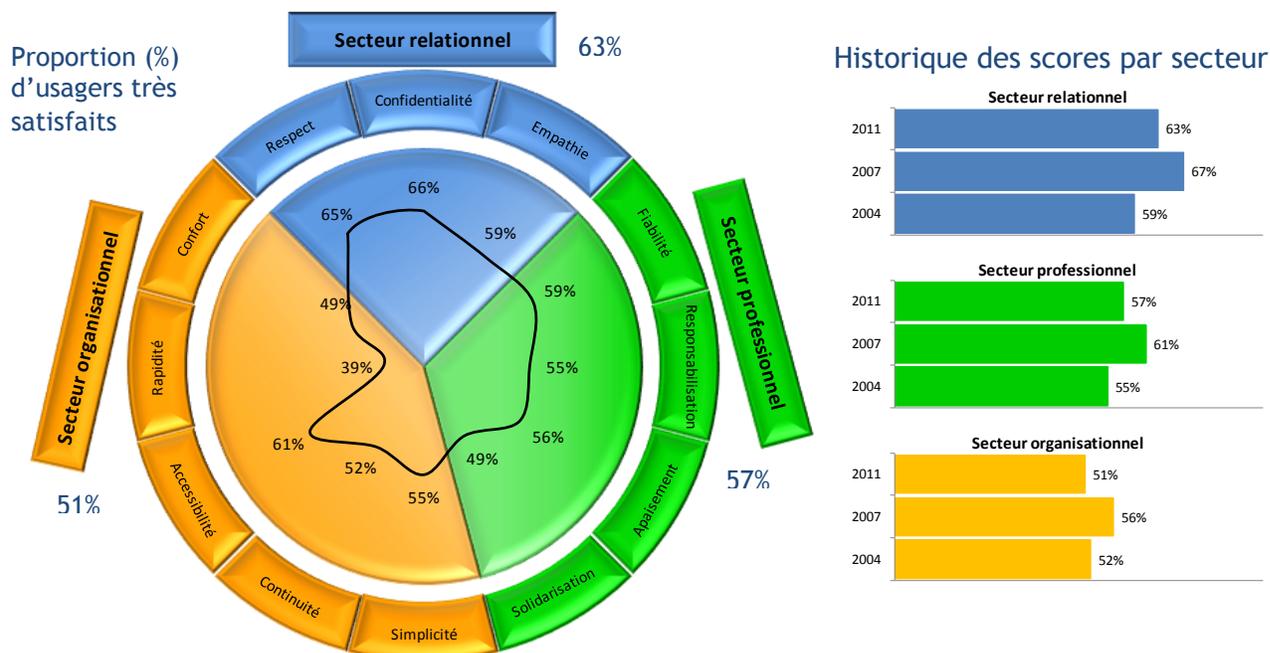


Les usagers des hôpitaux sont moins satisfaits que les usagers des cliniques médicales et CLSC (49% d'usagers très satisfaits contre 56%).

<sup>3</sup> Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) des services reçus lors de votre dernière expérience à... [établissement mentionné par le répondant]?

## 4.3 Synthèse de la satisfaction (radar)

Figure 5 - Ensemble des usagers : résultats par dimension



### Succès relationnel et difficulté organisationnelle

La figure 5 présente, sous forme de radar, les résultats par secteur et par dimension. Les scores sont calculés à partir des réponses aux 41 composantes de la satisfaction<sup>4</sup>. Ils représentent la proportion moyenne des usagers très satisfaits pour chaque secteur et dimension.

Le secteur relationnel obtient le meilleur score avec 63% d'usagers très satisfaits. La CONFIDENTIALITÉ et le RESPECT sont les dimensions les plus appréciées des usagers montréalais.

À l'opposé, le secteur organisationnel recueille le score le plus bas, avec seulement 51% d'usagers très satisfaits. Il s'agit d'une baisse de 5 points de pourcentage depuis 2007. La dimension RAPIDITÉ recueille un score très faible, avec seulement 39% d'usagers très satisfaits. Il s'agit du niveau de satisfaction le plus bas parmi les 12 dimensions.

Ces mêmes constats s'observent pour les usagers des trois types d'établissement (hôpitaux, cliniques médicales et CLSC).

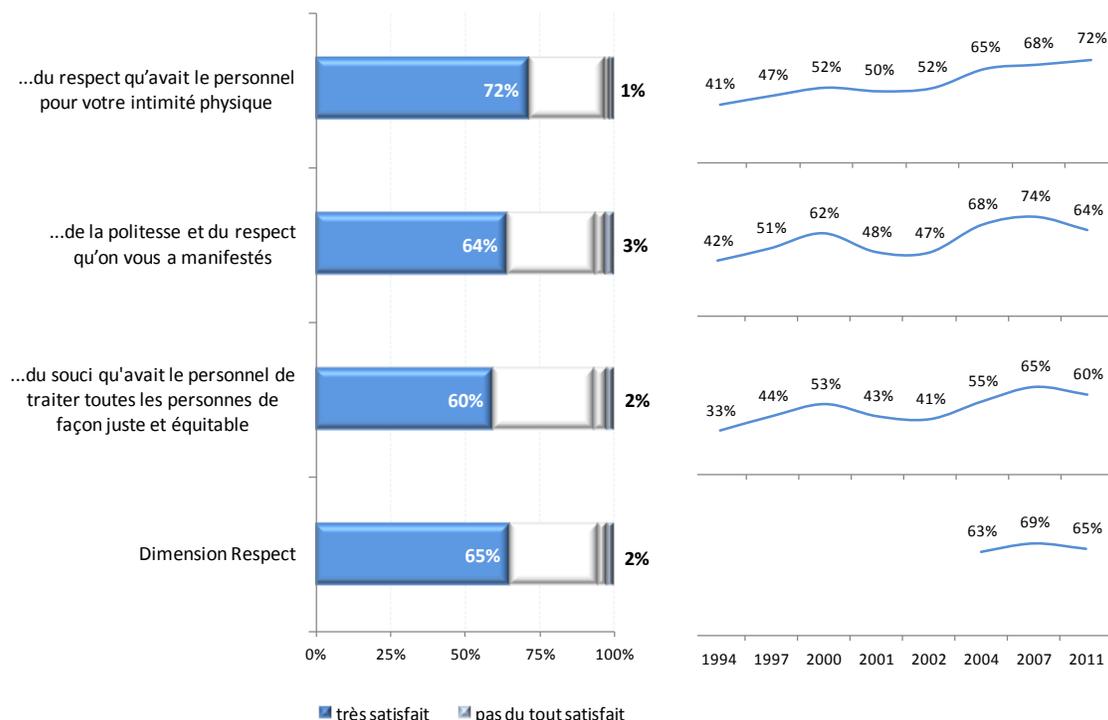
<sup>4</sup> Pour plus de détails sur la façon dont sont calculés les scores, se référer à la section 3.3

## 4.4 Résultats détaillés par dimension

### 4.4.1 Secteur relationnel

#### 4.4.1.1 Respect

*Êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait...*



La dimension RESPECT recueille un score de satisfaction de 65%. Cette dimension est composée de trois questions.

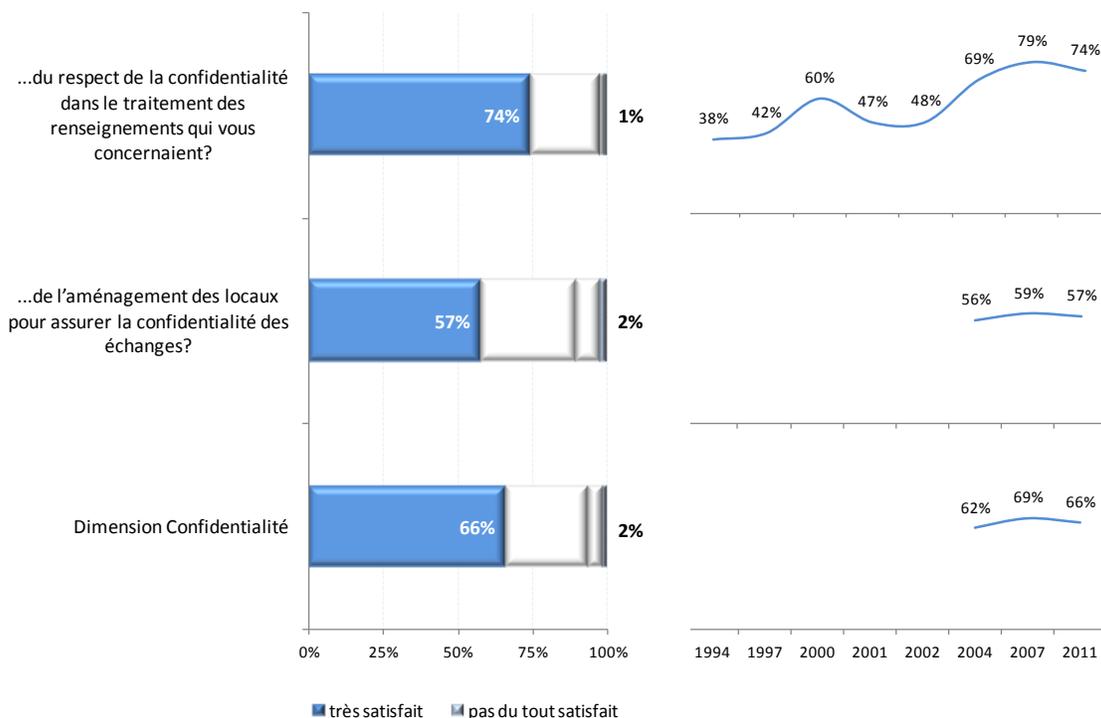
Le « *respect qu'avait le personnel pour votre intimité physique* » recueille le plus haut niveau de satisfaction de cette dimension, avec 72% d'usagers très satisfaits.

La question concernant « *le souci qu'avait le personnel de traiter toutes les personnes de façon juste et équitable* » obtient le niveau de satisfaction le plus faible de cette dimension, avec 60% d'usagers très satisfaits.

Dans l'ensemble, les résultats sont stables depuis 2004. Une légère hausse est cependant observable concernant « *respect qu'avait le personnel pour votre intimité physique* ».

#### 4.4.1.2 Confidentialité

Êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait...



La dimension CONFIDENTIALITÉ recueille un score de satisfaction de 66%. Elle est composée de deux questions.

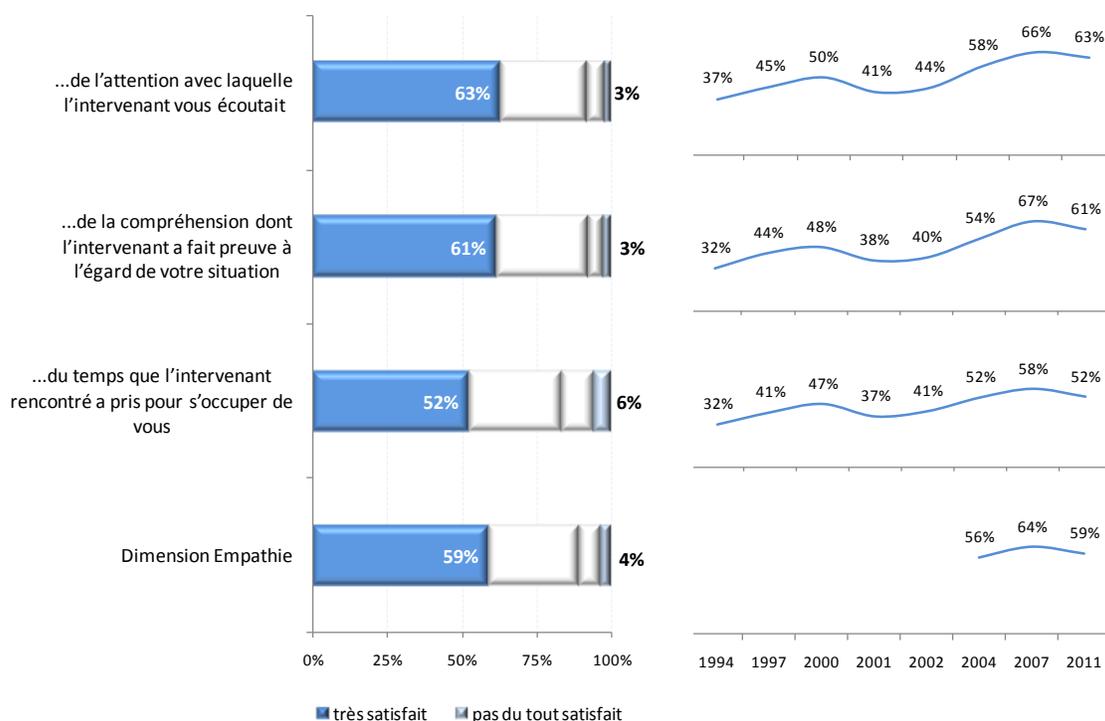
Le « *respect de la confidentialité dans le traitement des renseignements qui vous concernaient* » obtient le score de satisfaction le plus élevé de cette dimension, avec 74% d'usagers très satisfaits.

La satisfaction est moins élevée concernant « *l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges* », qui recueille seulement 57% d'usagers très satisfaits.

Les résultats sont relativement stables depuis 2004.

### 4.4.1.3 Empathie

Êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait...



La dimension EMPATHIE recueille un score de satisfaction de 59%. Il s'agit de la dimension la plus faible du secteur relationnel. Elle est composée de trois questions.

« *L'attention avec laquelle l'intervenant vous écoutait* » constitue la question qui recueille le plus haut niveau de satisfaction de cette dimension, avec 63% d'utilisateurs très satisfaits.

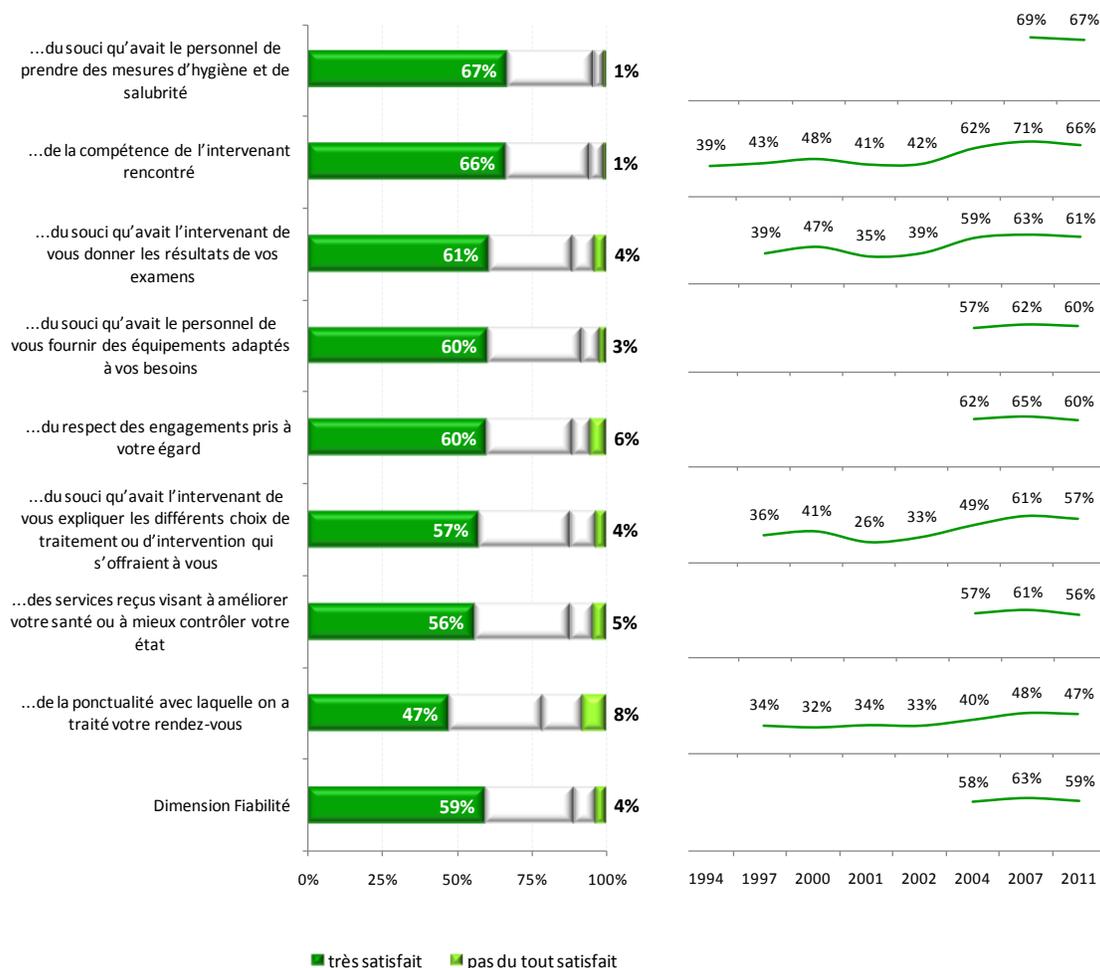
La question concernant le « *temps que l'intervenant rencontré a pris pour s'occuper de vous* » obtient le score le plus faible de cette dimension, avec seulement 52% d'utilisateurs très satisfaits.

Dans l'ensemble, les résultats sont stables depuis 2004.

## 4.4.2 Secteur professionnel

### 4.4.2.1 Fiabilité

*Êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait...*



La dimension FIABILITÉ recueille un score de satisfaction de 59%. Cette dimension est composée de huit questions.

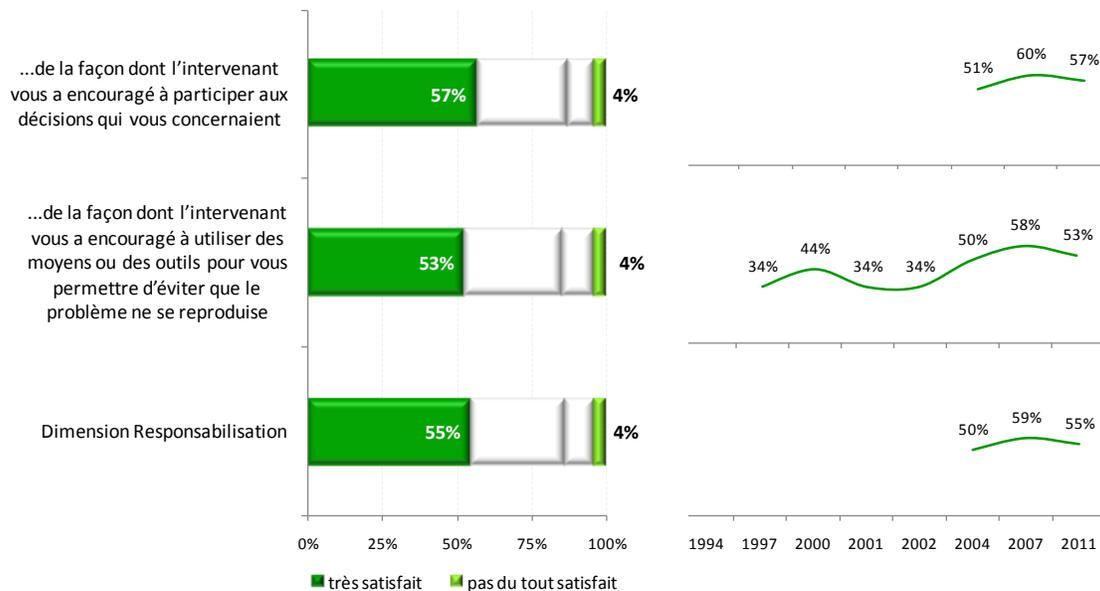
Le « *souci qu'avait l'intervenant de prendre des mesures d'hygiène et de salubrité* » et « *la compétence de l'intervenant* » recueillent les scores les plus élevés de cette dimension, avec respectivement 67% et 66% d'utilisateurs très satisfaits.

Le score le plus faible de cette dimension concerne « *la ponctualité avec laquelle on a traité votre rendez-vous* », avec seulement 47% d'utilisateurs très satisfaits.

Dans l'ensemble, les résultats sont relativement stables depuis 2004.

#### 4.4.2.2 Responsabilisation

*Êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait...*



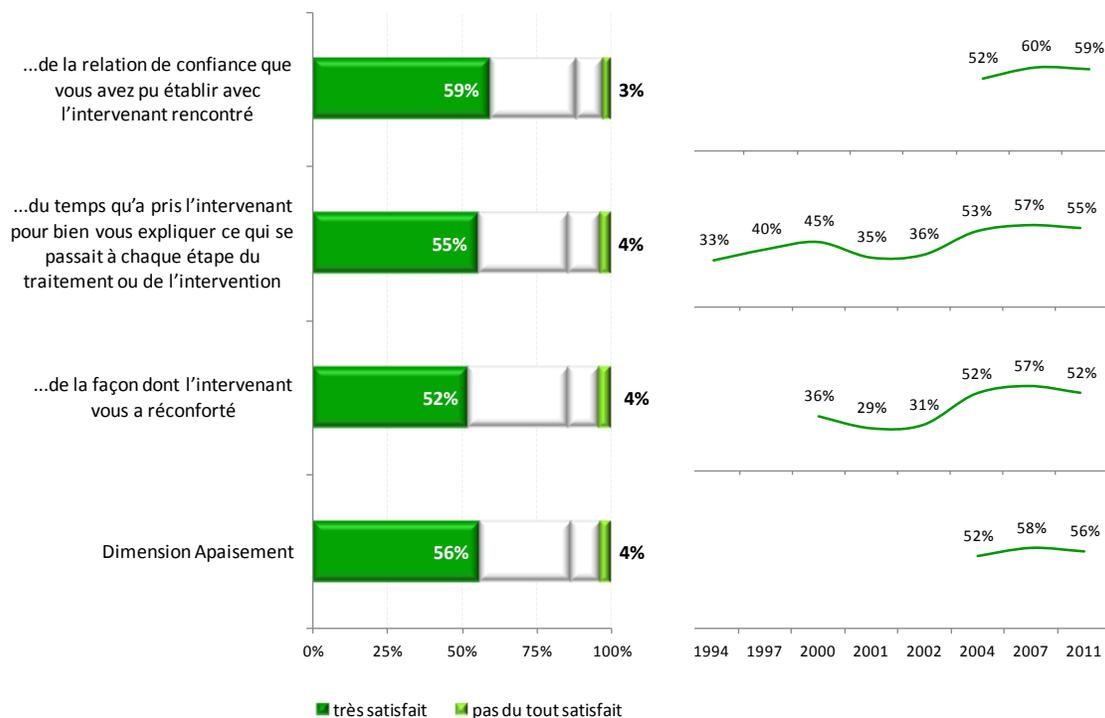
La dimension RESPONSABILISATION recueille un score de satisfaction de 55%. Cette dimension est composée de deux questions.

Ces deux questions recueillent des niveaux de satisfaction similaires, avec 57% et 53% d'utilisateurs très satisfaits.

Dans l'ensemble, les résultats sont relativement stables depuis 2004.

### 4.4.2.3 Apaisement

Êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait...



La dimension APAISEMENT recueille un score de satisfaction de 56%. Cette dimension est composée de trois questions.

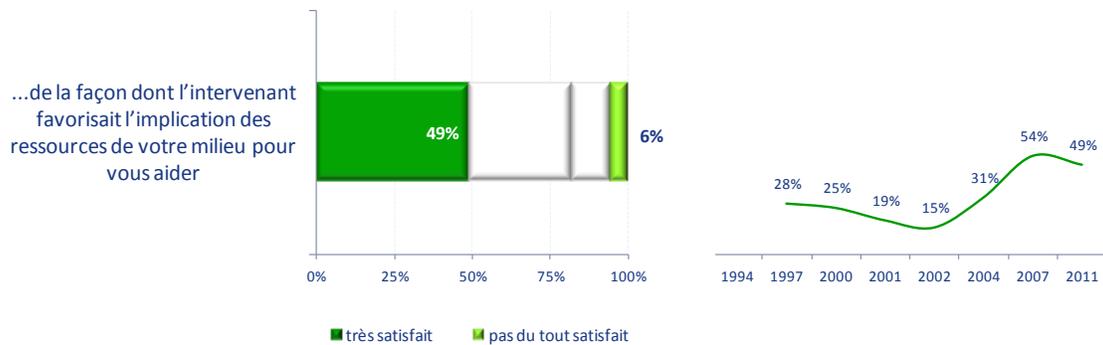
La « *relation de confiance que vous avez pu établir avec l'intervenant rencontré* » recueille le taux de satisfaction le plus élevé de cette dimension, avec 59% d'utilisateurs très satisfaits.

Le résultat le moins élevé de cette dimension concerne « *la façon dont l'intervenant vous a réconforté* », avec 52% d'utilisateurs très satisfaits.

Dans l'ensemble, les résultats sont relativement stables depuis 2004.

#### 4.4.2.4 Solidarisation

*Êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait...*



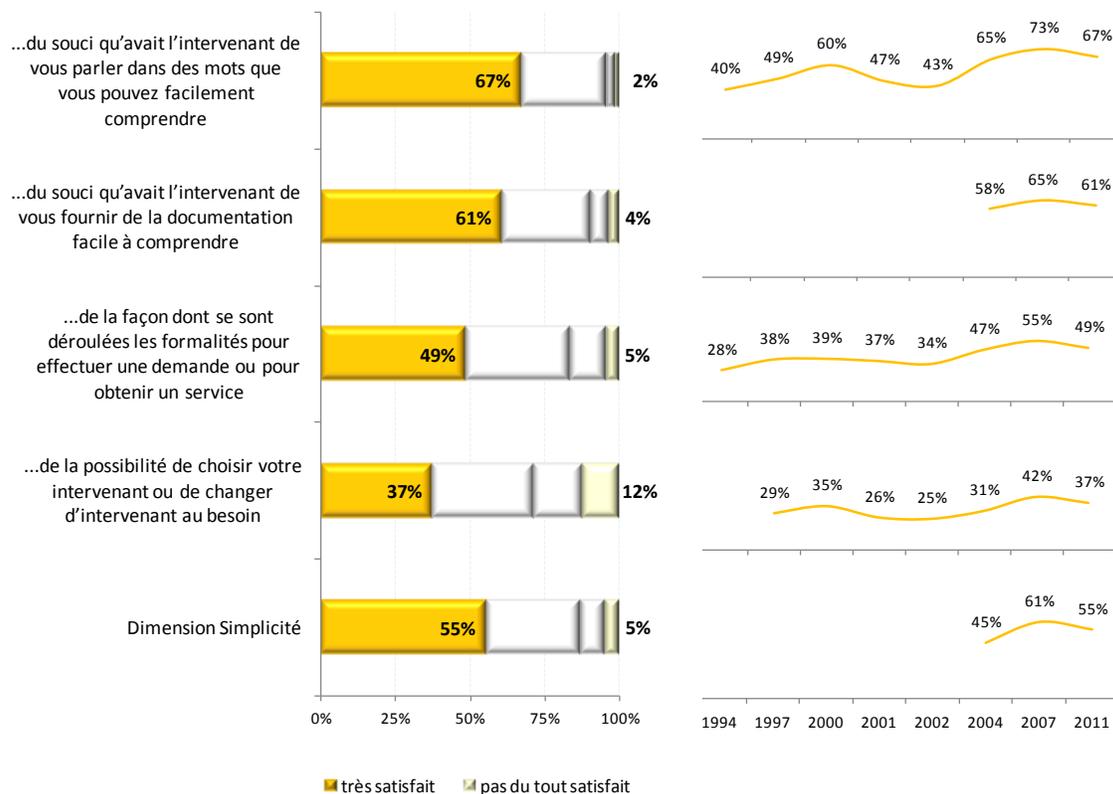
La dimension SOLIDARISATION recueille un score de satisfaction de 49%. Cette dimension est composée d'une seule question et constitue la dimension la plus faible du secteur professionnel.

Après avoir atteint son apogée en 2007, la satisfaction envers cet indicateur est légèrement à la baisse en 2011 (de 54% à 49%; -5 points de pourcentage).

### 4.4.3 Secteur organisationnel

#### 4.4.3.1 Simplicité

*Êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait...*



La dimension SIMPLICITÉ recueille un score de satisfaction de 55%. Cette dimension est composée de quatre questions.

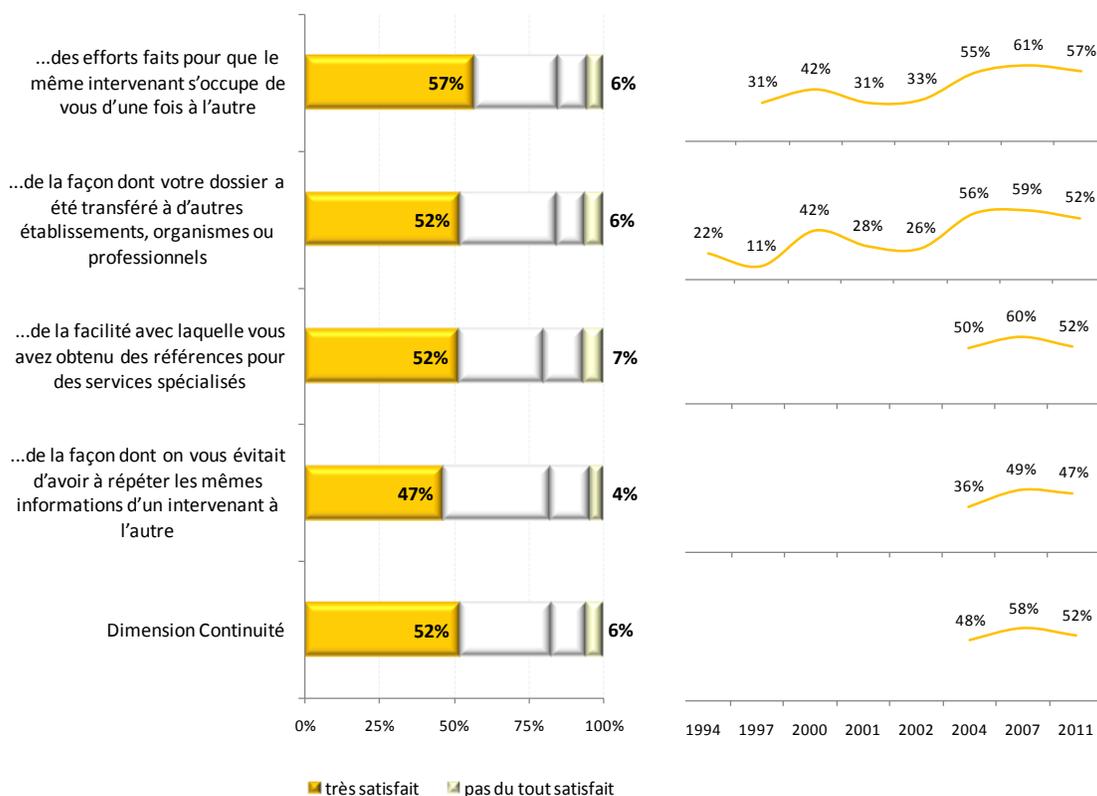
Le « *souci qu'avait l'intervenant de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre* » recueille le plus haut niveau de satisfaction de cette dimension avec un taux de 67%.

En comparaison, deux items recueillent des scores particulièrement faibles. « *La façon dont se sont déroulées les formalités pour effectuer une demande ou pour obtenir un service* » ainsi que « *la possibilité de choisir votre intervenant ou de changer d'intervenant au besoin* » obtiennent respectivement 49% et 37% d'usagers très satisfaits.

Dans l'ensemble, les résultats sont relativement stables depuis 2004.

### 4.4.3.2 Continuité

Êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait...



La dimension CONTINUITÉ recueille un score de satisfaction de 52%. Cette dimension est composée de quatre questions.

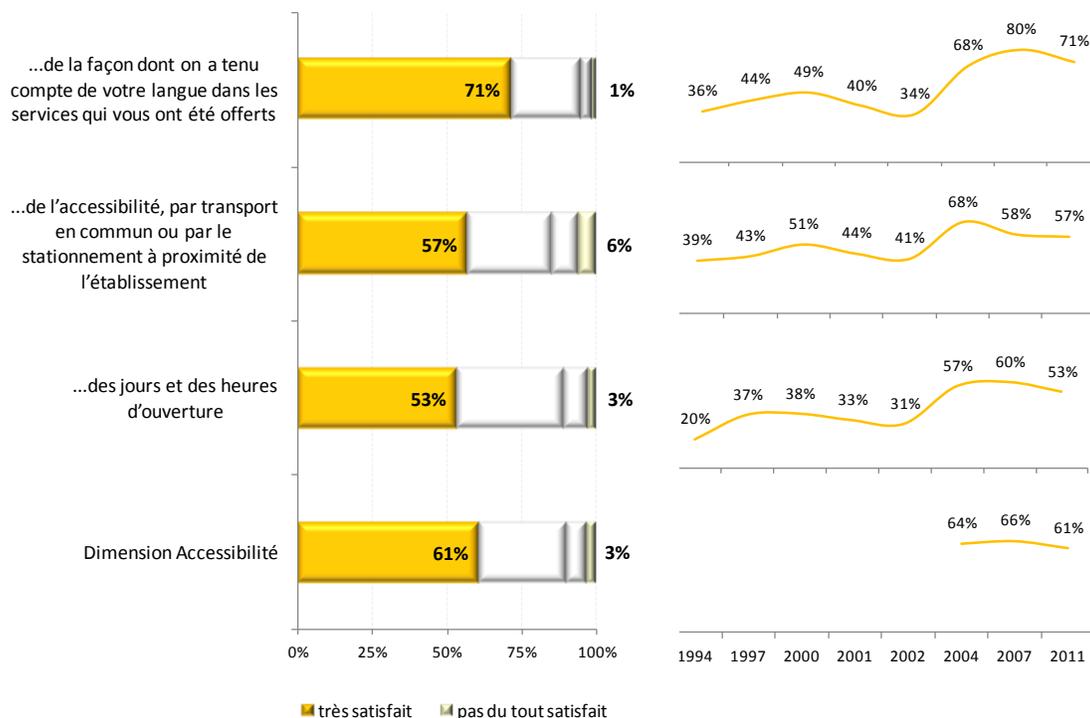
La question portant sur les « *efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre* » obtient le meilleur score de cette dimension, avec un taux de 57% d'usagers très satisfaits.

« *La façon dont on vous évitait d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre* » recueille le score le plus faible de cette dimension, avec seulement 47% d'usagers très satisfaits.

Dans l'ensemble, les résultats sont relativement stables depuis 2004.

### 4.4.3.3 Accessibilité

*Êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait...*



La dimension ACCESSIBILITÉ recueille un score de satisfaction de 61%. Il s'agit du score le plus élevé du secteur organisationnel. Cette dimension est composée de trois questions.

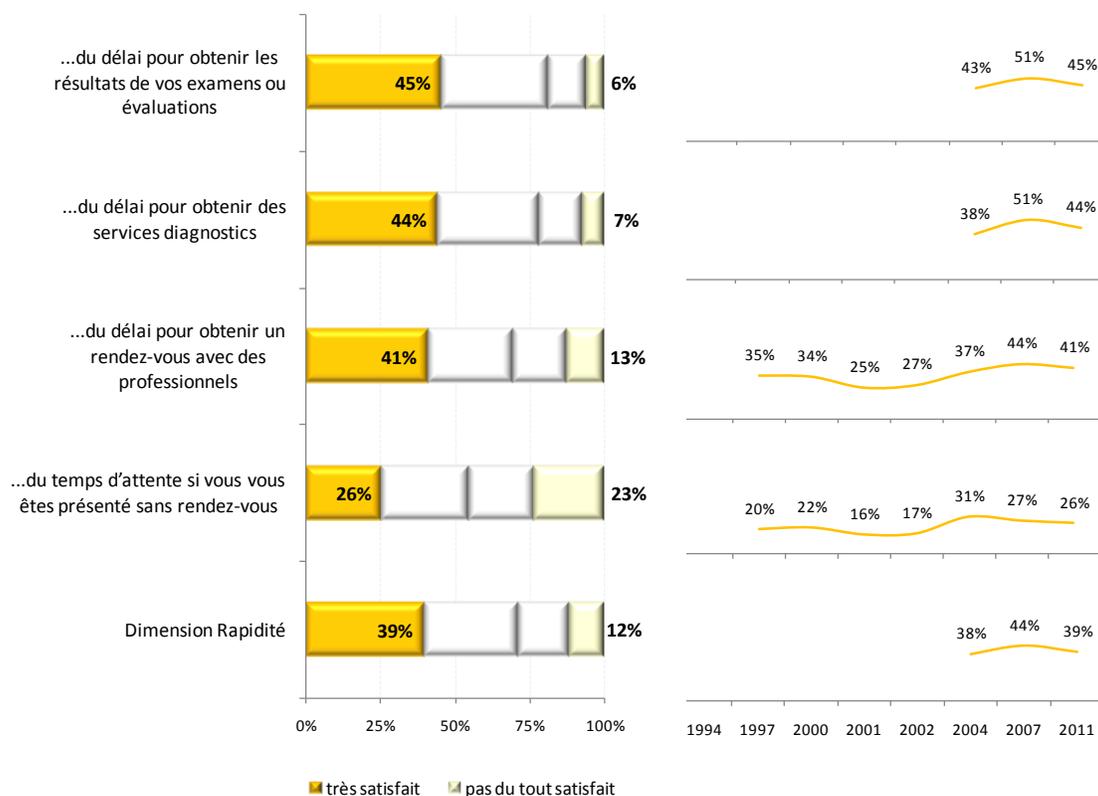
« *La façon dont on a tenu compte de votre langue dans les services qui vous ont été offerts* » recueille le plus haut niveau de satisfaction de cette dimension, avec un taux de 71%.

Les deux autres questions recueillent des taux de satisfaction plus modestes, avec respectivement 57% et 53% d'usagers très satisfaits.

Dans l'ensemble, les résultats sont relativement stables depuis 2004. Cependant, en ce qui concerne « *l'accessibilité, par transport en commun ou par le stationnement à proximité de l'établissement* », la satisfaction est légèrement à la baisse depuis 2004.

#### 4.4.3.4 Rapidité

Êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait...



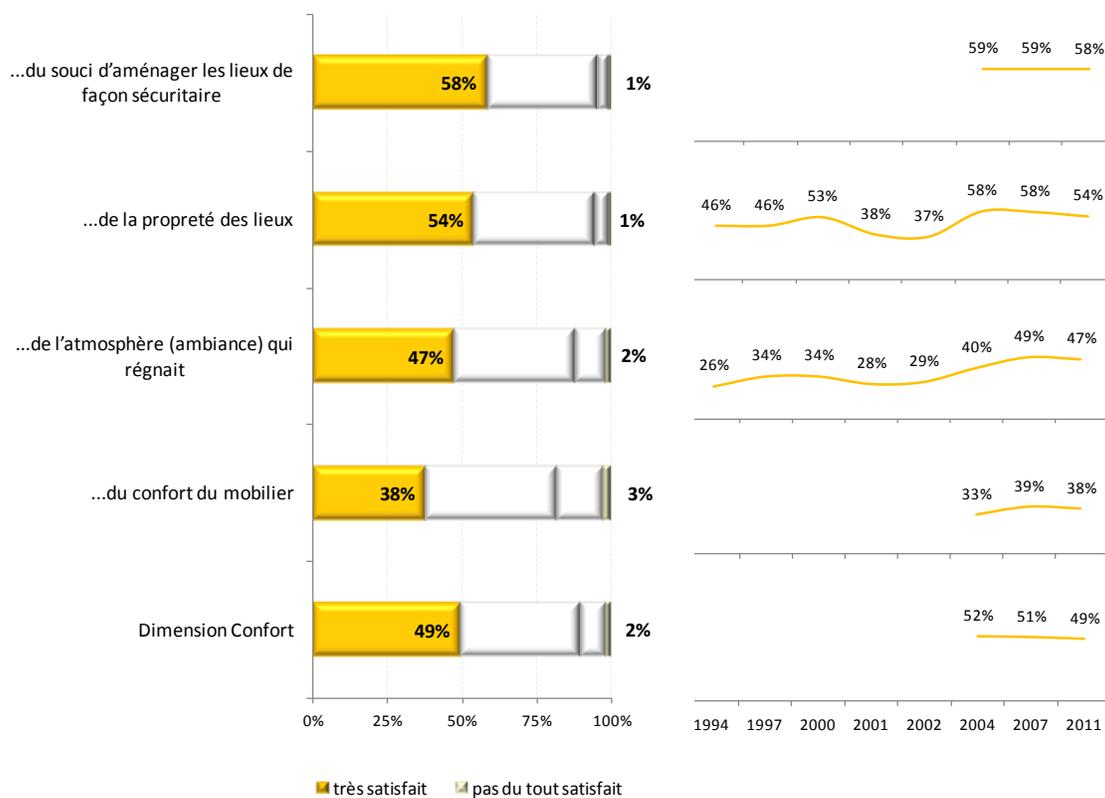
La dimension RAPIDITÉ est celle qui recueille le score le plus faible du secteur organisationnel et, plus largement, de l'ensemble des dimensions mesurées dans cette enquête. Seulement 39% des usagers sont très satisfaits. Cette dimension est composée de quatre questions.

Les quatre composantes de cette dimension obtiennent des niveaux de satisfaction très faibles : entre 26% et 45% d'usagers très satisfaits. « *Le temps d'attente si vous vous êtes présenté sans rendez-vous* » recueille d'ailleurs le pire score parmi les 41 composantes de la satisfaction : seulement 26% des usagers s'en disent très satisfaits. De plus, une proportion similaire de répondants (23%) se déclarent « *pas du tout satisfaits* », ce qui constitue le plus haut taux d'insatisfaction parmi les 41 items.

Dans l'ensemble, les résultats sont relativement stables depuis 2004

#### 4.4.3.5 Confort

Êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait...



La dimension CONFORT recueille un score de satisfaction de 49%. Cette dimension est composée de quatre questions.

Le « *souci d'aménager les lieux de façon sécuritaire* » obtient le niveau de satisfaction le plus élevé de cette dimension, avec 58% d'utilisateurs très satisfaits.

« *Le confort du mobilier* » recueille pour sa part le taux de satisfaction le plus bas de cette dimension, avec seulement 38% d'utilisateurs très satisfaits.

Les résultats sont stables depuis 2007.

## 4.5 Priorités d'action : rapidité d'accès aux services

Le score de satisfaction des 41 items, considéré conjointement avec l'importance accordée à ces indicateurs<sup>5</sup>, permet d'identifier :

- A. les priorités d'action : importance élevée, satisfaction basse
- B. les éléments à capitaliser : importance élevée, satisfaction élevée
- C. les éléments à maintenir : importance faible, satisfaction élevée
- D. les éléments à travailler : importance faible, satisfaction faible

### A. PRIORITÉS D'ACTION

Le quadrant inférieur-droit de la figure 6 (page 27) présente les indicateurs dont l'importance est élevée et dont la satisfaction est faible.

Le secteur organisationnel ressort fortement. Plus particulièrement, ce sont les items liés à la dimension RAPIDITÉ qui constituent la principale priorité d'action : les délais pour l'obtention d'un rendez-vous, pour l'obtention des résultats aux examens et évaluations ainsi que les délais pour obtenir des services diagnostics.

***Améliorer la rapidité d'accès aux services c'est améliorer la satisfaction globale***

Appartenant également au secteur organisationnel, mais à la dimension SIMPLICITÉ, « la possibilité de choisir son intervenant ou de changer au besoin » constitue aussi un élément à améliorer en priorité.

L'importance accordée aux items situés dans ce quadrant est élevée. Une amélioration de la satisfaction à leur égard devrait se traduire par une amélioration de la satisfaction globale.

### B. À CAPITALISER

Le quadrant supérieur-droit présente les indicateurs dont l'importance est élevée et dont la satisfaction est plus élevée que la satisfaction globale.

Les secteurs relationnels et professionnels dominent ce quadrant. La dimension EMPATHIE, avec « l'attention avec laquelle l'intervenant vous écoutait » et « la compréhension à l'égard de votre situation », ainsi que la « compétence de l'intervenant » (dimension FIABILITÉ) constituent les principales qualités du réseau de santé de Montréal.

***Les plus grandes qualités du réseau : l'empathie et la compétence de ses intervenants***

L'importance accordée aux items situés dans ce quadrant est élevée. La satisfaction à leur égard, bien que supérieur à la satisfaction globale, est acceptable sans être

<sup>5</sup> L'importance d'un indicateur consiste en sa corrélation à la satisfaction globale. Voir l'explication à la section 3.5.

excellente. La satisfaction envers ces composantes peut être améliorée, ce qui se traduirait en une hausse de la satisfaction globale. À l’opposé, une baisse de la satisfaction à leur égard se traduirait en une baisse de la satisfaction globale.

### C. À MAINTENIR

Le quadrant supérieur-gauche contient les items pour lesquels les usagers sont satisfaits mais pour lesquels l’importance accordée est moindre. Tous les secteurs sont concernés. « *Le respect de la confidentialité dans le traitement des renseignements* », « *le respect qu’avait le personnel pour votre intimité physique* », le « *souci qu’avait l’intervenant de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre* » ainsi que « *le souci qu’avait le personnel de prendre des mesures d’hygiène et de salubrité* » sont des composantes qui ne doivent pas nécessairement être l’objet d’un travail d’amélioration.

### D. À TRAVAILLER

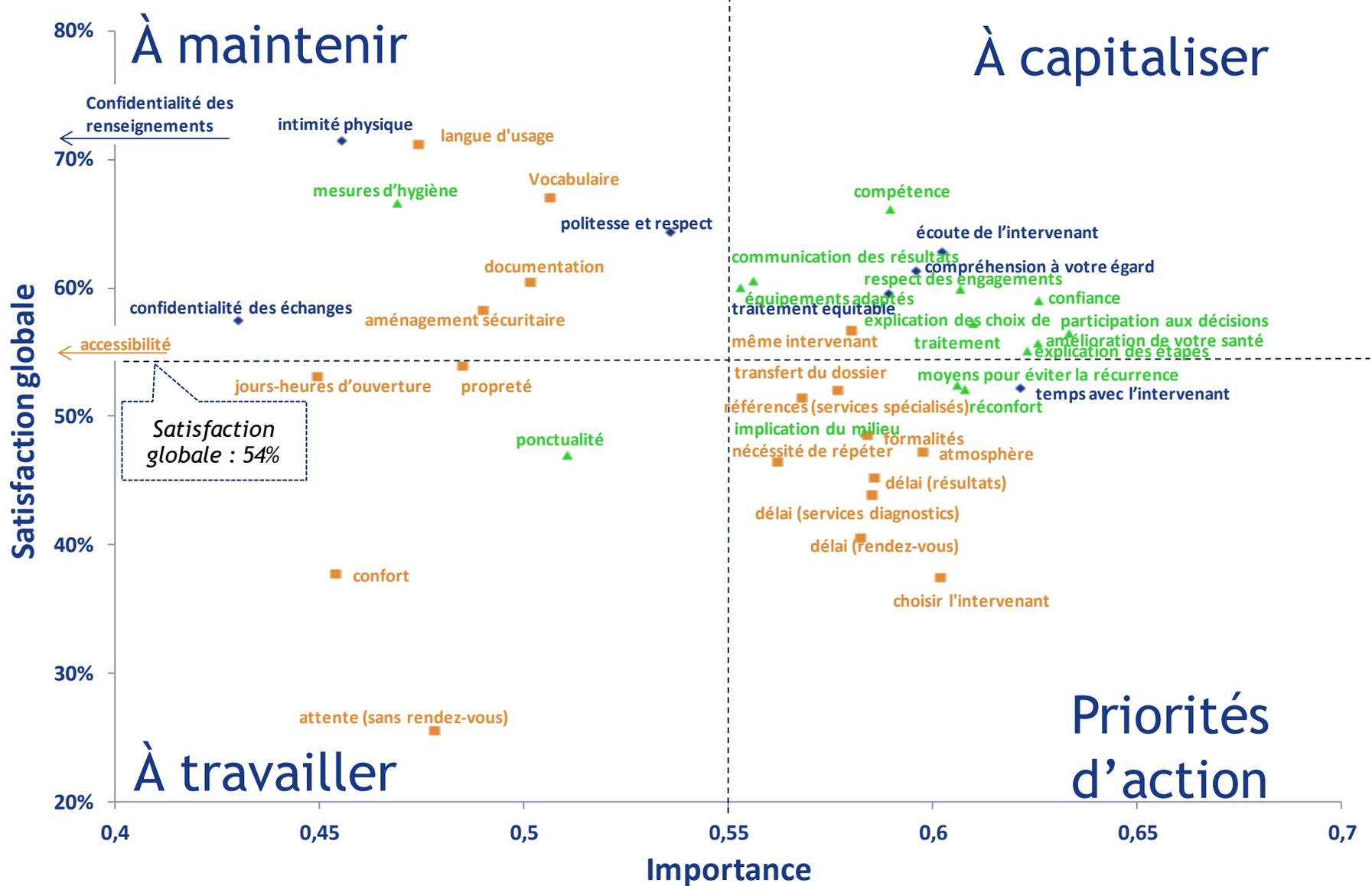
Enfin, le quadrant inférieur-gauche présente les composantes de la satisfaction pour lesquelles la satisfaction et le niveau d’importance sont faibles. Le secteur organisationnel est le plus fortement représenté. Sans constituer une priorité d’action, ces items obtiennent des résultats qui méritent une attention particulière.

***Bien que non prioritaire,  
l’amélioration du temps  
d’attente si on se présente  
sans rendez-vous est  
souhaitable***

C’est notamment le cas du « *temps d’attente si on s’est présenté sans rendez-vous* » qui recueille le score de satisfaction le plus faible parmi les 41 composantes de la satisfaction. L’amélioration de la satisfaction envers cette composante est souhaitable. Une telle amélioration aura cependant un impact sur la satisfaction globale moindre que dans le cas d’une composante prioritaire identifiée au point A.

Si ce constat est valide pour l’ensemble des usagers considérés indistinctement, une spécificité émerge lorsque les usagers des hôpitaux, cliniques médicales et CLSC sont considérés séparément. Les usagers des hôpitaux ont des attentes beaucoup plus élevées envers « *temps d’attente si on s’est présenté sans rendez-vous* ». Par conséquent, il s’agit pour eux d’une composante de la satisfaction pour laquelle l’amélioration de la satisfaction est prioritaire (consulter le chapitre 5 pour plus de détail).

Figure 6 - Ensemble des usagers : carte de dispersion des indicateurs

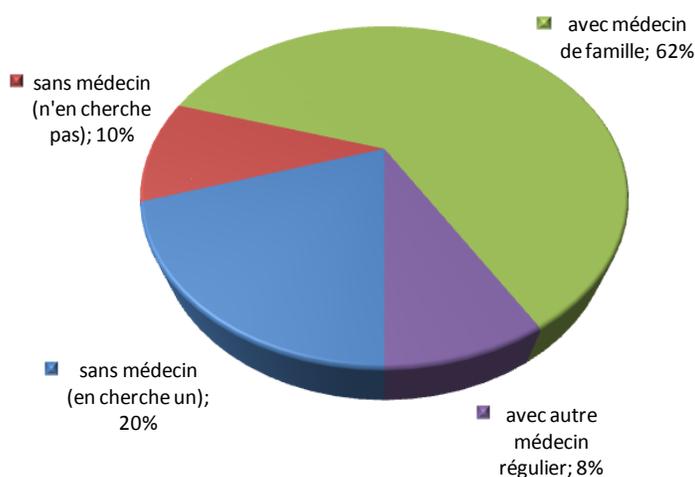




## 4.6 Questions complémentaires

### 4.6.1 Médecin de famille

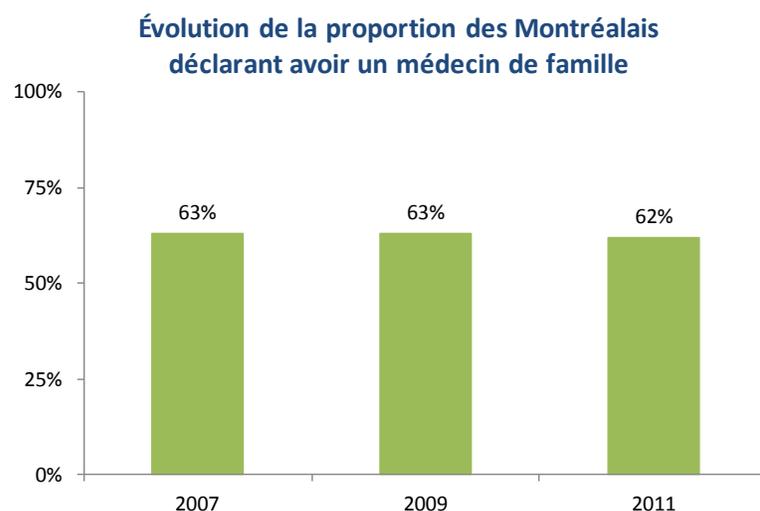
Figure 7 - Proportion (%) de Montréalais qui déclarent avoir un médecin de famille



70% des Montréalais de 18 ans et plus déclarent avoir un médecin de famille ou un autre médecin régulier qui prend la responsabilité principale de leurs soins de santé.

Plus précisément, 62% déclarent avoir un médecin de famille et 8% déclarent avoir un autre médecin régulier.

Figure 8 - Évolution de la proportion de Montréalais déclarant avoir un médecin de famille



La proportion (%) de Montréalais déclarant avoir un médecin de famille<sup>6</sup> est stable depuis 2007. La baisse de un point de pourcentage depuis 2009 (63% à 62%) n'est pas significative.

#### <sup>6</sup> Sources

2007 : Enquête sur la notoriété des CSSS

2009 : Enquête Enjeux, santé et bien-être

2011 : Enquête sur la satisfaction des usagers des services de santé et des services sociaux

## 4.6.2 Perception du réseau

La perception qu'ont les Montréalais du réseau de la santé est abordée par trois questions :

- « Laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion globale à l'égard du système de santé au Québec? »
- « Diriez-vous que le réseau de santé de Montréal est en train de s'améliorer, de se détériorer, ou il demeure stable? »
- « Si vous aviez des ennuis de santé, seriez-vous craintif à l'idée de vous faire soigner dans un établissement du réseau de santé de Montréal? »

### Une perception à améliorer

Dans l'ensemble, la perception des Montréalais à l'égard du réseau de la santé n'est pas très positive. Seulement le quart (26%) des Montréalais croient que, « de façon générale, le système fonctionne bien » (figure 9); 42% des Montréalais croient que le réseau de Montréal est « en train de se détériorer » (figure 10); et le tiers des usagers (33%) se disent assez ou très craintifs à l'idée de se faire soigner dans un établissement du réseau de la santé de Montréal (figure 11).

Figure 9 - Perception du système de santé au Québec

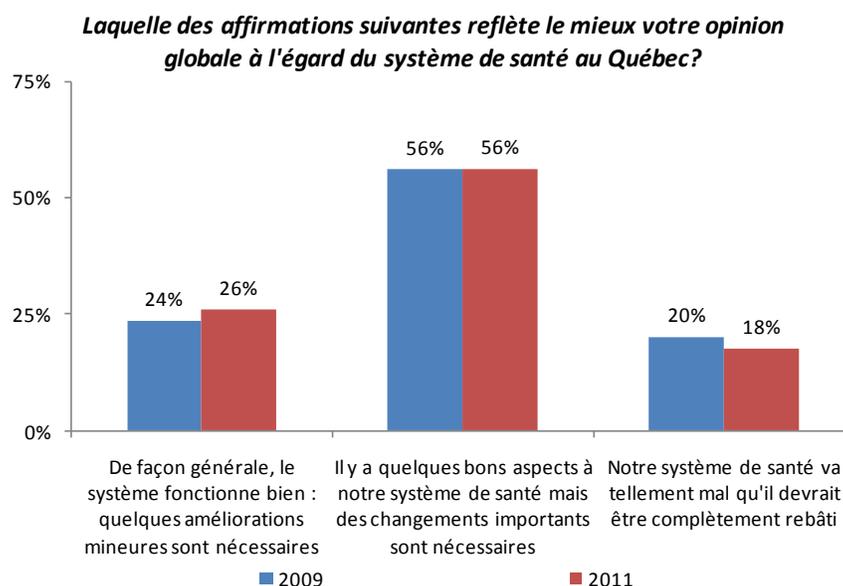


Figure 10 - Perception du réseau de la santé de Montréal

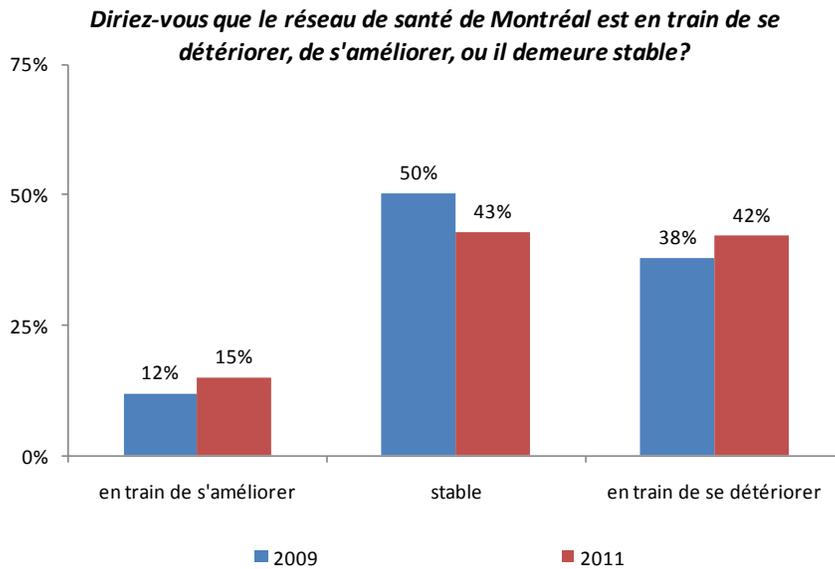
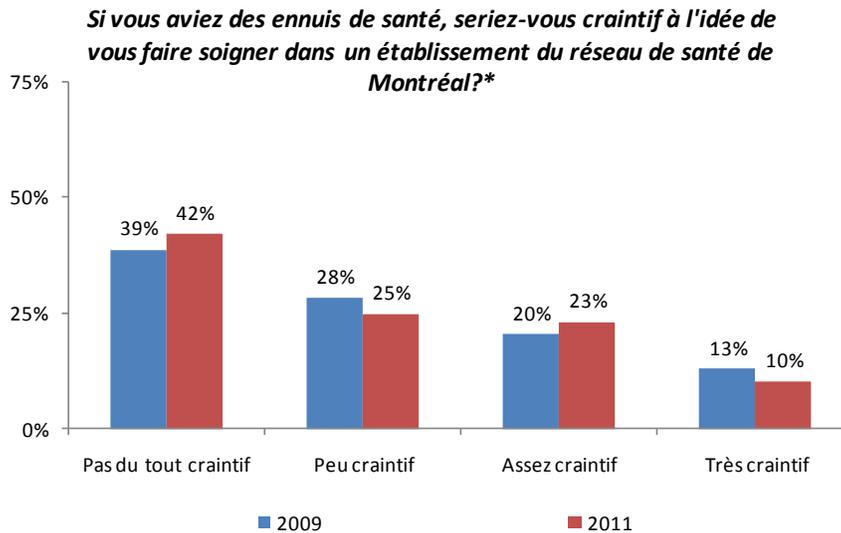


Figure 11 - Craintes des usagers



\*Question posée seulement aux usagers des services de santé et des services sociaux

## 4.7 La satisfaction globale et le profil des usagers

### 4.7.1 Statistiques descriptives

Le niveau de satisfaction peut varier selon le profil sociodémographique des usagers et leur perception du système de santé.

**Tableau 1. Satisfaction de l'ensemble des usagers selon leur profil sociodémographique**

		Satisfaction globale	
		N	%
<b>Total</b>		<b>1739</b>	<b>54%</b>
<b>Âge*</b>	Moins de 45 ans	876	47%
	45-64 ans	530	54%
	65 ans et plus	290	77%
<b>Sexe</b>	Hommes	770	53%
	Femmes	969	56%
<b>Langue d'usage*</b>	Français	918	55%
	Anglais	384	62%
	Autre	437	47%
<b>Scolarité*</b>	Aucun diplôme	141	68%
	Secondaire	314	59%
	Certificat – métier	106	55%
	Collège commercial	42	69%
	CEGEP	245	46%
<b>Occupation*</b>	Université	831	50%
	Retraité	302	76%
	Travailleur temps plein	788	50%
	Travailleur temps partiel	140	45%
	Étudiant	196	46%
	Assurance-emploi	35	31%
	Aide-sociale	43	61%
	Congé parental	35	54%
<b>Présence d'enfant*</b>	À la maison	113	55%
	Avec enfant	784	50%
<b>Lieu de naissance*</b>	Sans enfant	944	58%
	Canada	1024	60%
<b>Nombre d'années au Canada*</b>	Autre	713	46%
	Moins de 5 ans	134	35%
	5 – 19 ans	303	39%
<b>Médecin de famille*</b>	20 ans et plus	269	58%
	Avec médecin	1281	62%
	Sans (n'en cherche pas)	110	39%
	Sans (en cherche un)	342	31%
<b>Problème de santé de longue durée</b>	Avec	383	56%
	Sans	1347	54%

\* L'astérisque(\*) indique un résultat significatif à 95%. Le cas échéant, la satisfaction globale varie selon les catégories de la variable explicative.

**Tableau 2. Satisfaction de l'ensemble des usagers selon leur perception du système de santé**

		Satisfaction globale	
		N	%
<b>Total</b>		<b>1739</b>	<b>54%</b>
<b>Perception à l'égard du système de santé au Québec*</b>	Fonctionne bien	423	72%
	À modifier	953	49%
	À reconstruire	326	44%
<b>Diriez-vous que le réseau de santé de Montréal est en train...*</b>	de s'améliorer	241	68%
	de se détériorer	693	60%
	il demeure stable	667	43%
<b>Craintes à l'idée de se faire soigner</b>	Pas du tout craintif	706	65%
	Peu craintif	418	45%
	Assez craintif	388	46%
	Très craintif	173	45%
<b>Les médias reflètent-ils bien la situation du réseau de la santé à Montréal?*</b>	Tout à fait	352	61%
	Assez	690	54%
	Peu	363	50%
	Pas du tout	210	53%

\* L'astérisque(\*) indique un résultat significatif à 95%. Le cas échéant, la satisfaction globale varie selon les catégories de la variable explicative.

Les différences les plus importantes concernent :

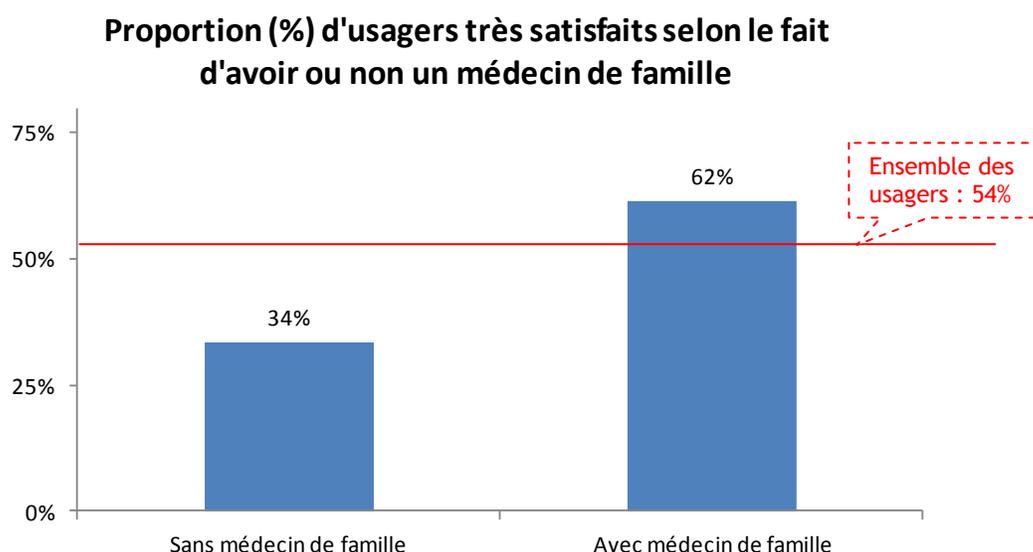
- le fait d'avoir un médecin de famille (tableau 1) : 62% des Montréalais qui ont un médecin de famille ou un autre médecin régulier se déclarent très satisfaits. Les usagers sans médecin de famille sont beaucoup moins satisfaits et leur satisfaction varie selon qu'ils en veulent un ou pas : ceux ne cherchant pas de médecin de famille sont légèrement plus satisfaits que ceux qui en cherche un (39% contre 31%).
- l'âge : 77% des personnes âgées de 65 ans et plus se déclarent très satisfaits des services reçus alors que ce taux est de seulement 47% chez les moins de 45 ans et de 54% chez les 45-64 ans.
- le lieu de naissance : les usagers nés au Canada sont plus satisfaits que ceux nés hors Canada (60% contre 46%). Cependant, pour les usagés nés hors Canada, le nombre d'années au Canada influence grandement le niveau de satisfaction : les usagers au Canada depuis au moins 20 ans ont un niveau de satisfaction comparable à l'ensemble des usagers (58%).
- la langue d'usage : les anglophones sont plus satisfaits que les francophones (62% contre 53%). Les moins satisfaits sont les allophones avec un taux de 47% d'usagers très satisfaits.
- la présence d'enfant : les usagers avec au moins un enfant (moins de 18 ans) sont légèrement moins satisfaits que les usagers sans enfant (50% contre 58%).
- Quant au fort niveau de satisfaction chez les personnes retraitées (76%), il est explicable par sa corrélation avec l'âge du répondant.
- Enfin, une perception positive du réseau de la santé est corrélée avec une plus grande satisfaction à l'égard des services reçus (tableau 2). Notamment, parmi ceux trouvant que le système de santé au Québec fonctionne bien, 72% se déclarent très satisfaits des services reçus, ce qui est bien au-delà du taux de

satisfaction globale de 54%. De même, l'impression que le réseau de la santé de Montréal s'améliore est aussi corrélée avec un plus grand niveau de satisfaction.

#### 4.7.2 Avoir un médecin de famille : un déterminant important de la satisfaction

Tel que vu à la section précédente, les usagers qui ont un médecin de famille sont davantage satisfaits des services de santé reçus (figure 12).

Figure 12 - Satisfaction et médecin de famille



De même, les usagers plus âgés sont davantage satisfaits des services reçus. Il faut considérer que les personnes âgées sont plus nombreuses à avoir un médecin de famille que les plus jeunes. Afin de ne pas confondre les impacts respectifs de l'âge et du fait d'avoir un médecin de famille sur la satisfaction, une analyse approfondie a été réalisée<sup>7</sup>.

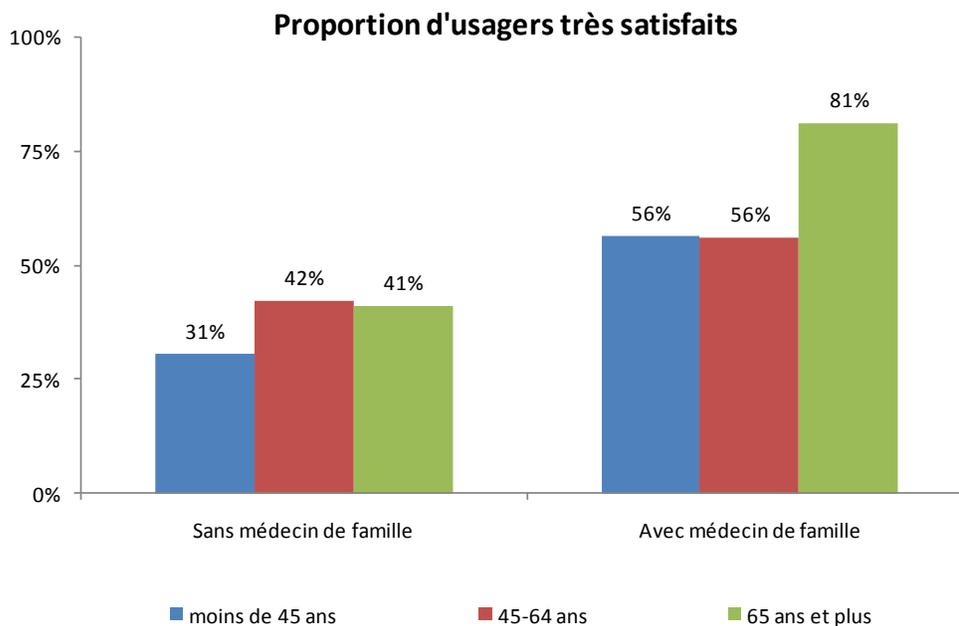
Parmi l'ensemble des caractéristiques sociodémographiques des usagers, le fait d'avoir un médecin de famille est le plus important facteur explicatif de la satisfaction. L'effet de l'âge sur la satisfaction est limité : les personnes âgées de 65 ans et plus se déclarent plus satisfaites *seulement* si elles ont un médecin de famille. Chez les usagers sans médecin de famille, l'âge n'a aucune influence sur la satisfaction<sup>8</sup>. L'âge

<sup>7</sup> Nous avons procédé à une régression logistique, méthode conditionnelle ascendante, en y intégrant les variables sociodémographiques suivantes : sexe, âge, lieu de naissance, langue d'usage, présence d'enfant, scolarité, occupation et problème de santé de longue durée. Le fait d'avoir ou non un médecin de famille a aussi été considéré. Le sommaire de l'analyse peut être consulté au Tableau 4, à l'annexe 2.

<sup>8</sup> Malgré l'apparence d'une différence de 11 points de pourcentage entre les « moins de 45 ans » et les « 45-64 ans », celle-ci n'est pas statistiquement significative.

en soi n'est donc pas un facteur explicatif de la satisfaction. La figure 13 illustre ce phénomène.

**Figure 13 - La satisfaction globale selon l'âge et le fait d'avoir un médecin de famille**



De même, chez les usagers qui ont un médecin de famille, la satisfaction ne varie plus selon la présence d'enfant dans le ménage. La satisfaction varie encore légèrement selon la langue d'usage et selon le fait d'être né ou non au Canada, bien que, tel que vu précédemment, ce soit le nombre d'année de résidence au Canada, plutôt que le lieu de naissance, qui ait une réelle influence sur la satisfaction.

Le fait d'avoir un médecin de famille est donc la caractéristique avec la plus grande influence sur la satisfaction globale. L'apport explicatif des autres caractéristiques est marginal.



## **ANNEXE 1 - RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE**

### **Population visée et plan d'échantillonnage**

La population âgée de 15 ans et plus desservie par le réseau Montréalais des CSSS était éligible à l'étude. Les répondants ayant fréquenté un CLSC, un hôpital ou une clinique médicale dans les 12 mois précédant l'enquête et y ayant reçu des services pour eux-mêmes ou pour un proche se voyaient poser la totalité du questionnaire. Les répondants n'ayant fréquenté aucun de ces établissements au cours des 12 derniers mois se voyaient poser la version courte du questionnaire, c'est-à-dire les questions relatives au médecin de famille, à leurs perceptions du réseau de la santé et à leur profil sociodémographiques.

Selon leur profil de consultation, les répondants ont été répartis en trois « scénarios » : hôpital, clinique médicale ou CLSC. Les répondants ayant un profil de consultation mixte (usagers ayant consulté plus d'un types d'établissement) ont été attribués aléatoirement à un scénario. Un quota d'environ 560 répondants par scénario était visé. Un seul échantillon aléatoire simple a été tiré de l'île de Montréal. Le territoire desservi par le réseau Montréalais a été découpé selon la région de tri d'attachement (RTA) et codes postaux complets.

### **Gestion des appels**

Afin d'atteindre les objectifs une équipe de 28 intervieweurs a été formée. Tous les quarts de travail ont été couverts, soit le matin, le midi, le soir ainsi que les quarts de fin de semaine. En moyenne 7 intervieweurs travaillaient sur le projet en même temps. Les intervieweurs étaient assistés par 3 superviseurs, 1 assistant superviseur, 2 contrôleur de qualité, 1 directeur de terrain, et 1 responsable technique, tous sous la responsabilité du chargé de projet.

Un total de 15% des heures d'entrevues ont fait l'objet d'écoute par un superviseur, un assistant superviseur ou un contrôleur de qualité.

### **Collecte des données**

Les entrevues se sont déroulées du 23 février au 3 avril 2011, précédées d'un pré-test effectué avec deux représentants de l'Agence le 22 février.

Au total 2 385 personnes ont répondu au sondage. Le détail selon les versions est le suivant :

- I. Version longue du questionnaire : 1775 complétés
  - i. Scénario Hôpital: 583 complétés
  - ii. Scénario Clinique: 616 complétés
  - iii. Scénario CLSC: 576 complétés
- II. Version courte du questionnaire: 610 complétés

La durée moyenne du sondage était de : 14,72 minutes.

La durée moyenne pour la version longue était de : 17,59 minutes.

## Annexe 1 - Rapport méthodologique

La durée moyenne pour la version courte était de : 4,88 minutes

Le taux de réponse est de 52.3%. Le détail est présenté au tableau 9.

**Tableau 3. Détail du taux de réponse pour l'ensemble des usagers**

### Calcul du taux de réponse. Présenté selon les normes de l'AIRMS

	FRÉQUENCE	TOTAL
<b>NUMÉROS GÉNÉRÉS</b>		<b>7 227</b>
<b>A. Numéros non-valides:</b>		615
Hors-service	317	
Commerce/non-résidentiel	169	
Télécopieur/modem/cellulaire	129	
		2 543
<b>B. Numéros hors-échantillon:</b>	535	
Problème de langue	284	
Âge et maladie / moins de 15 ans / incapacité	0	
Quota dépassé - aléatoirement choisi pour autre scénario	1 724	
Non éligible	0	
<b>C. Numéros dans l'échantillon pour lesquels</b>		1 390
Pas de réponse / répondeur <sup>1</sup>	802	
Refus avant d'avoir établi l'éligibilité	588	
<b>D. Numéros dans l'échantillon éligibles pour</b>		904
Absence prolongée	13	
Questionnaires incomplets	34	
Rendez-vous non complétés	465	
Refus après avoir établi l'éligibilité	392	
<b>E. Entrevues complétées</b>		<b>1 775</b>

<b>Calcul du taux de réponse</b>	$\frac{E}{C*(T-E^2)+D+E}$	1 775 /	3392	=	<b>52,3%</b>
----------------------------------	---------------------------	---------	------	---	--------------

1 - Pour qu'un numéro puisse être considéré comme "pas de réponse", il doit correspondre à un numéro qui a toujours été sans réponse tout au long de la cueillette de données. Par exemple, un rendez-vous non complété pour lequel il n'y a pas de réponse au moment du rappel doit être considéré comme rendez-vous non complété et non pas comme "pas de réponse".

2 - Taux d'éligibilité :  $D+E / D+B+E$       2 679 / 5 222      = 0,51

## ANNEXE 2 - TABLEAUX DÉTAILLÉS

Tableau 4. Régression logistique (modèle final parcimonieux)

Récapitulatif des modèles				
-2log-vraisemblance	R-deux de Cox & Snell	R-deux de Nagelkerke		
2117,258	,104	,140		

Tableau de classement				
Observations		Prévisions		
		Proportion d'utilisateurs très satisfaits		Pourcentage correct
		Pas très satisfait	Très satisfait	
Proportion d'utilisateurs très satisfaits	Pas très satisfait	316	391	44,7
	Très satisfait	217	772	78,1
Pourcentage global				64,2

Variables dans l'équation						
	A	E.S.	Wald	ddl	Sig.	Exp(B)
Avoir un médecin de famille	,637	,153	17,262	1	,000	1,891
Francophones			8,156	2	,017	
Anglophones	,376	,145	6,747	1	,009	1,456
Allophones	-,105	,174	,368	1	,544	,900
Être né au Canada	,351	,131	7,160	1	,007	1,420
Travailleur (e) temps plein			22,320	8	,004	
...travailleur(e) à temps partiel	-,199	,186	1,143	1	,285	,819
...étudiant(e)	-,360	,201	3,211	1	,073	,698
...retraité(e)	,404	,193	4,387	1	,036	1,498
...à la maison	-,153	,222	,475	1	,491	,858
...en congé de maternité/paternité	,657	,391	2,818	1	,093	1,929
...prestataire d'assurance-emploi	-,485	,398	1,489	1	,222	,615
...prestataire d'aide sociale	,831	,330	6,332	1	,012	2,295
*Autres	-,024	,263	,008	1	,928	,976
Sans médecin de famille + moins de 45 ans			15,389	2	,000	
Avoir un médecin de famille + 45-64 ans	,103	,141	,539	1	,463	1,109
Avoir un médecin de famille + 65 ans et plus	,831	,221	14,063	1	,000	2,295
Constante	-,697	,160	18,880	1	,000	,498

-Les catégories surlignées sont celles présentant un effet significatif à 95%

-Analyses réalisées sur l'ensemble des usagers

## Annexe 2 - Tableaux détaillés

## ANNEXE 3 - QUESTIONNAIRE

# Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès des usagers des centres hospitaliers, des CLSC et des cliniques médicales 2011

### Annexe 3 - Questionnaire

Q1a) Au cours des 12 derniers mois, combien de fois êtes-vous allé(e) consulter un professionnel de la santé dans un hôpital... a) ...pour vous-même?

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS \_\_\_\_

- 96 Oui j'ai consulté, mais ne me souviens plus combien de fois
- 98 Ne sait pas / Ne se souvient pas
- 99 Refus

Q1b) ...et pour une personne à charge? Par personne à charge, on entend un enfant de 14 ans et moins ou une personne ayant une incapacité qui l'empêche de prendre des décisions relatives à sa santé (personne inapte). (Q1b) Au cours des 12 derniers mois, combien de fois êtes-vous allé(e) consulter un professionnel de la santé dans un hôpital...)?

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS \_\_\_\_

- 96 Oui j'ai consulté, mais ne me souviens plus combien de fois
- 98 Ne sait pas / Ne se souvient pas
- 99 Refus

Q2a) Au cours des 12 derniers mois, combien de fois êtes-vous allé(e) consulter un professionnel de la santé dans une clinique médicale... a) ...pour vous-même?

CONSIGNE: En excluant les cliniques entièrement privées, c'est-à-dire les cliniques où l'on doit déboursier pour obtenir des services (où on ne peut pas utiliser la carte d'assurance maladie pour se faire soigner), les cliniques dentaires, les bureaux de chiropraticiens, de physiothérapeutes, de massothérapeutes, d'ostéopathes, d'acupuncteurs, etc.

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS \_\_\_\_

- 96 Oui j'ai consulté, mais ne me souviens plus combien de fois
- 98 Ne sait pas / Ne se souvient pas
- 99 Refus

Q2b) ...et pour une personne à charge? (Q2) Au cours des 12 derniers mois, combien de fois êtes-vous allé(e) consulter un professionnel de la santé dans une clinique médicale...)?

CONSIGNE: En excluant les cliniques entièrement privées, c'est-à-dire les cliniques où l'on doit déboursier pour obtenir des services (où on ne peut pas utiliser la carte d'assurance maladie pour se faire soigner), les cliniques dentaires, les bureaux de chiropraticiens, de physiothérapeutes, de massothérapeutes, d'ostéopathes, d'acupuncteurs, etc.

### Annexe 3 - Questionnaire

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS \_\_\_\_

- 96 Oui j'ai consulté, mais ne me souviens plus combien de fois
- 98 Ne sait pas / Ne se souvient pas
- 99 Refus

Q3a) Au cours des 12 derniers mois, combien de fois êtes-vous allé(e) consulter un professionnel de la santé ou des services sociaux d'un CLSC... a) ...pour vous-même?

Consigne : EN EXCLUANT les visites pour le renouvellement d'une carte d'assurance maladie.

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS \_\_\_\_

- 96 Oui j'ai consulté, mais ne me souviens plus combien de fois
- 98 Ne sait pas / Ne se souvient pas
- 99 Refus

Q3b) ...et pour une personne à charge? (Q3) Au cours des 12 derniers mois, combien de fois êtes-vous allé(e) consulter un professionnel de la santé ou des services sociaux d'un CLSC ?

Consigne : EN EXCLUANT les visites pour le renouvellement d'une carte d'assurance maladie.

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS \_\_\_\_

- 96 Oui j'ai consulté, mais ne me souviens plus combien de fois
- 98 Ne sait pas / Ne se souvient pas
- 99 Refus

Q4a) Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous reçu une visite d'un professionnel de la santé ou des services sociaux d'un CLSC... a) ...pour vous-même?

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS \_\_\_\_

- 96 Oui j'ai consulté, mais ne me souviens plus combien de fois
- 98 Ne sait pas / Ne se souvient pas
- 99 Refus

Q4b) ...et pour une personne à charge? (Q4) Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous reçu une visite d'un professionnel de la santé ou des services sociaux d'un CLSC ?

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS \_\_\_\_

- 96 Oui j'ai consulté, mais ne me souviens plus combien de fois
- 98 Ne sait pas / Ne se souvient pas
- 99 Refus

## Annexe 3 - Questionnaire

### FILTRES :

Si le répondant n'a consulté qu'un seul endroit dans les questions Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6a et Q6b → Formuler la Q7 selon la seule mission consultée par le répondant.

Si le répondant a consulté plus d'un endroit dans les questions Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6a et Q6b → Sélection d'une mission. Formuler la Q7 selon la mission sélectionnée (selon la méthodologie d'attribution établie par le FOURNISSEUR).

Si la mission sélectionnée comprend les deux types de consultation CLSC (en établissement et à domicile), la probabilité de sélection est de une sur deux.

Si la mission sélectionnée comprend les deux types de consultation (pour soi-même ou pour une personne à charge), la probabilité de sélection est de une sur deux (réf : guide méthodologique, ISQ, 2007, p20).

Q7) Pourriez-vous me donner le nom du dernier (CLSC, hôpital ou clinique médicale) que vous avez fréquenté [ou qui vous a visité (si CLSC)] (pour vous-mêmes OU pour une personne à charge)?

CONSIGNE : NOTEZ LE NOM COMPLET DU CLSC [EX: "CLSC" St-Louis-du-parc], DE L'HÔPITAL [EX: "HOPITAL" St-Luc] OU DE LA CLINIQUE MÉDICALE [EX: "CLINIQUE" Sainte-Colette]

\*\* Si le répondant ne connaît pas le nom de l'endroit, demandez: "Est-ce la clinique (le CLSC ou l'hôpital) de votre quartier (près de chez vous)?"

\*\*\*INSCRIRE LA RÉPONSE TRÈS CLAIREMENT

CONSIGNE : SI LA MISSION SÉLECTIONNÉE = POUR VOUS-MÊMES → Passer à Q8

SI LA MISSION SÉLECTIONNÉE = POUR UNE PERSONNE À CHARGE →

Passer à Q7\_1

Q7\_1) Quel lien de parenté avez-vous avec la personne pour laquelle vous avez consulté (l', le, la) <établissement cité à la Q7>? (LIRE LE CHOIX DE RÉPONSES)

\*\*\*Consigne : Essayer d'avoir le plus de précision possible sur la personne (père ou mère par exemple) afin de pouvoir personnaliser la suite du questionnaire.

- 01 Conjoint/conjointe
- 02 Père/mère
- 03 Fils/fille (enfant biologique, adopté, par alliance, en famille d'accueil)
- 04 Autre personne apparentée
- 05 Personne non apparentée
- 99 Refus

Q8a) À quand remonte cette dernière visite à/au < établissement cité à la Q7>? (LIRE LE CHOIX DE RÉPONSES)

- 1 2 mois ou moins
- 2 De 3 à 4 mois

## Annexe 3 - Questionnaire

- 3 De 5 à 6 mois
- 4 De 7 à 8 mois
- 5 De 9 à 10 mois
- 6 De 11 à 12 mois
- 8 Ne sait pas / Ne se souvient pas
- 9 Refus

Q8b) À quand remonte la dernière visite que vous avez reçue du/de l'/de la <Q7>?  
\*\*\*(LIRE LE CHOIX DE RÉPONSES)

- 1 2 mois ou moins
- 2 De 3 à 4 mois
- 3 De 5 à 6 mois
- 4 De 7 à 8 mois
- 5 De 9 à 10 mois
- 6 De 11 à 12 mois
- 8 Ne sait pas / Ne se souvient pas
- 9 Refus

### Section 2 : La satisfaction des usagers

#### INTR1

Maintenant que vous m'avez mentionné quels types d'établissements vous avez consulté, la suite de l'entrevue portera seulement sur votre dernière expérience au (à la, à l', avec le) <Q7>. L'objectif est d'évaluer votre satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus. Donc, pour chacun des énoncés suivants, veuillez me dire si vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e). N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

\*\*\*NOTE à l'interviewer : « Intervenant (ou intervenant rencontré) » fait référence à un médecin, une infirmière, un travailleur social ou un autre professionnel.

ATTENTION : dans le cas où l'expérience fait référence à une consultation pour une personne à charge, lire ce qui suit :

#### INTR2

Maintenant que vous m'avez mentionné quels types d'établissements vous avez consulté, la suite de l'entrevue portera seulement sur votre dernière consultation au (à la, à l', avec le) <Q7> pour votre <Q7\_1>. L'objectif est d'évaluer votre satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus. Donc, pour chacun des énoncés suivants, veuillez me dire si vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e). N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation. \*\*\*NOTE à l'interviewer : « intervenant (ou intervenant rencontré) » fait référence à un médecin, une infirmière, un travailleur social ou un autre professionnel.

Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e)...

## Annexe 3 - Questionnaire

Q9) ... de la politesse et du respect qu'on vous a manifesté?

\*\*\*NOTE À L'INTERVIEWER: Introduire l'échelle de satisfaction.

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

### FILTRE

Pour Q10, ne poser que si Q7 ~= CLSC à domicile.

Q10) ...du souci qu'avait le personnel de traiter toutes les personnes de façon juste et équitable?

\*\*\*NOTE À L'INTERVIEWER: Introduire l'échelle de satisfaction.

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q11. ... du respect qu'avait le personnel pour votre intimité physique?

\*\*\*NOTE À L'INTERVIEWER: Introduire l'échelle de satisfaction.

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q12. ...du respect de la confidentialité dans le traitement des renseignements qui vous concernaient ?

\*\*\*NOTE À L'INTERVIEWER: Introduire l'échelle de satisfaction.

## Annexe 3 - Questionnaire

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

### FILTRE

Pour Q13, ne poser que si Q7 ~= CLSC à domicile.

Q13. ... de l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges ?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q14. ...du temps que l'intervenant rencontré, c'est-à-dire un médecin, une infirmière, un travailleur social ou un autre professionnel, a pris pour s'occuper de vous (il ne s'agit pas du temps d'attente)?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q15. ...de l'attention avec laquelle l'intervenant vous écoutait ?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q16. ...de la compréhension dont l'intervenant a fait preuve à l'égard de votre situation ?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas

## Annexe 3 - Questionnaire

9 Refus

Q17) ...de la ponctualité avec laquelle on a traité votre rendez-vous (on a respecté la date et l'heure)?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q18) ...de la compétence de l'intervenant rencontré?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q19) ...du souci qu'avait l'intervenant de vous donner les résultats de vos examens et évaluations, qu'ils soient positifs ou négatifs?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q20) ...du souci qu'avait le personnel de vous fournir des équipements adaptés à vos besoins ?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

### Annexe 3 - Questionnaire

Q21) ...des services reçus visant à améliorer votre santé ou à mieux contrôler votre état?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q22) ...du souci qu'avait le personnel de prendre des mesures d'hygiène et de salubrité. Par exemple, se laver les mains, mettre des gants, utiliser des instruments à usage unique, etc.?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q23) ...du respect des engagements pris à votre égard (rappel téléphonique, suivi, communication des résultats, etc.)?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q24) ...du souci qu'avait l'intervenant de vous expliquer les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offraient à vous?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q25) ...de la façon dont l'intervenant vous a encouragé à utiliser des moyens ou des outils pour vous permettre d'éviter que le problème ne se reproduise?

### Annexe 3 - Questionnaire

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q26) ...de la façon dont l'intervenant vous a encouragé à participer aux décisions qui vous concernaient?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q27) ...du temps qu'a pris l'intervenant pour bien vous expliquer ce qui se passait à chaque étape du traitement ou de l'intervention?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q28) ...de la façon dont l'intervenant vous a réconforté?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q29) ...de la relation de confiance que vous avez pu établir avec l'intervenant rencontré?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas

## Annexe 3 - Questionnaire

### 9 Refus

Q30) ...de la façon dont l'intervenant favorisait l'implication des ressources de votre milieu pour vous aider (ex : ressources communautaires, famille, amis, etc.)?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q31) ...de la possibilité de choisir votre intervenant ou de changer d'intervenant au besoin?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q32) ...de la façon dont se sont déroulées les formalités pour effectuer une demande ou pour obtenir un service (ce n'était pas trop compliqué, il n'y avait pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q33) ...du souci qu'avait l'intervenant de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

### Annexe 3 - Questionnaire

Q34) ...du souci qu'avait l'intervenant de vous fournir de la documentation facile à comprendre?

- 01 très satisfait
- 02 assez satisfait
- 03 peu satisfait
- 04 pas du tout satisfait
- 07 Ne s'applique pas
- 08 Ne sait pas
- 09 Refus

Q35) ...des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre ?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q36) ...de la facilité avec laquelle vous avez obtenu des références pour des services spécialisés?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q37) ...de la façon dont on vous évitait d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q38) ...de la façon dont votre dossier a été transféré à d'autres établissements, organismes ou professionnels?

## Annexe 3 - Questionnaire

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

### FILTRE

Pour Q39, ne poser que si Q7 != CLSC à domicile.

Q39) ...de l'accessibilité, par transport en commun (incluant le transport adapté) ou par le stationnement à proximité, du (de l', de la) <établissement cité à la Q7>?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q40) ...des jours et des heures d'ouverture (semaine, fin de semaine et/ou le soir)?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q41) ...de la façon dont on a tenu compte de votre langue dans les services qui vous ont été offerts?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q42). ...du délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels ? (c'est-à-dire le temps entre le moment où vous souhaitez consulter et le moment où vous consultez un intervenant)

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait

## Annexe 3 - Questionnaire

- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

### FILTRE

Pour Q43, ne poser que si Q7 ~= CLSC à domicile.

Q43) ...du temps d'attente si vous vous êtes présenté sans rendez-vous?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q44) ...du délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q45) ...du délai pour obtenir des services diagnostics. Par exemple, des tests sanguins, un scanner, une radiographie, etc.?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

### FILTRE

Pour Q46, ne poser que si Q7 ~= CLSC à domicile.

Q46) ...de l'atmosphère (ambiance) qui régnait au (à la, à l') <établissement cité à la Q7>?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

## Annexe 3 - Questionnaire

### FILTRE

Pour Q47, ne poser que si Q7 ~= CLSC à domicile.

Q47) ...de la propreté des lieux (locaux, mobilier, toilette, etc.) ?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q48) ... du souci d'aménager les lieux de façon sécuritaire (ex : disposition sécuritaire du mobilier, rampe d'escalier sécuritaire, etc.)?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

### FILTRE

Pour Q49, ne poser que si Q7 ~= CLSC à domicile.

Q49) ...du confort du mobilier?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q50a) Et maintenant, globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) des services reçus lors de votre dernière expérience au (à la, à l') <établissement cité à la Q7 > ?

ou

Q50b) Et maintenant, globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) des services reçus pour votre <Q7\_1> lors de votre dernière expérience au (à la, à l') <établissement cité à la Q7 > ?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas

## Annexe 3 - Questionnaire

- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q51) Si vous aviez une insatisfaction à exprimer, sauriez-vous comment porter plainte?

- 1 Oui
- 2 Non
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

### FILTRE

Pour Q50c ne poser que si la personne a indiqué avoir utilisé les services d'un CLSC en plus de l'hôpital ou de la clinique apparut en Q7.

Q50c) Vous avez mentionné avoir utilisé les services d'un CLSC. Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) des services reçus lors de votre dernière expérience au (avec le) CLSC?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

### FILTRE

Pour Q50d ne poser que si la personne a indiqué avoir utilisé les services d'une clinique médicale en plus de l'hôpital ou du CLSC apparut en Q7.

Q50d) Vous avez mentionné avoir utilisé les services d'une clinique médicale. Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) des services reçus lors de votre dernière expérience de la clinique médicale ?

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

### FILTRE

Pour Q50e ne poser que si la personne a indiqué avoir utilisé les services d'un hôpital en plus de la clinique médicale ou du CLSC apparût en Q7.

Q50e) Vous avez mentionné avoir utilisé les services d'un hôpital. Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) des services reçus lors de votre dernière expérience de l'hôpital ?

## Annexe 3 - Questionnaire

- 1 très satisfait
- 2 assez satisfait
- 3 peu satisfait
- 4 pas du tout satisfait
- 7 Ne s'applique pas
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q52) Je vais maintenant vous demander laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion globale à l'égard du système de santé au Québec? Vous avez trois choix. (LIRE LES CHOIX DE RÉPONSE)

EST-CE ...

- 1 ...De façon générale le système fonctionne bien : quelques améliorations mineures sont nécessaires
- 2 ...Il y a quelques bons aspects à notre système de santé mais des changements fondamentaux sont nécessaires
- 3 ...Notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti
- 7 Aucun de ces énoncés (NE PAS LIRE)
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q53) Diriez-vous que le réseau de santé de Montréal est en train de se détériorer, de s'améliorer, ou il demeure stable?

- 1 ...en train de s'améliorer
- 2 ...stable
- 3 ...en train de se détériorer
- 7 Aucun de ces énoncés (NE PAS LIRE)
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q55) En matière de santé et de services sociaux, quel est le plus important défi auquel le Québec doit faire face? UNE SEULE MENTION POSSIBLE, NE PAS LIRE

NOTE : À titre indicatif, les réponses suggérées ci-bas sont celles ayant été mentionnées le plus fréquemment lors de l'enquête « Enjeux santé et bien-être » de 2009.

Délais d'attente (sans précision)/temps d'attente (29%)

Accès à un médecin de famille (21%)

L'accès aux services de santé (9%)

Le vieillissement de la population (6%)

Pénurie de personnel (sans précision) (5%)

Améliorer la qualité des services (4%)

Gestion du système (4%)

Maintenir le système de santé et de services sociaux public/assurer la gratuité des services (3%)

Prévention (2%)

10 Autres (5%)

99 NSP/Refus

## Annexe 3 - Questionnaire

Q68) Si vous aviez des ennuis de santé, seriez-vous craintif à l'idée de vous faire soigner dans un établissement du réseau de santé de Montréal?

- 1 Pas du tout craintif
- 2 Peu craintif
- 3 Assez craintif
- 4 Très craintif
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q69) Selon vous, est-ce que les médias, c'est-à-dire les journaux, la télévision, la radio ou l'Internet, reflètent correctement la situation des services de santé à Montréal ?

- 1 Tout à fait
- 2 Assez
- 3 Peu
- 4 Pas du tout
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

### Section 3 : Profil des répondants

#### À LIRE AU RÉPONDANT

En terminant, les dernières questions portent sur vos caractéristiques sociodémographiques et seront utilisées à des fins statistiques seulement.

Q70) Combien de personnes âgées de moins de 18 ans vivent présentement dans votre foyer?

Inscrire directement le chiffre\_\_\_\_\_

00 Aucune → Passer à Q56

99 Refus → Passer à Q56

Q71)

FILTRE : Si Q70=01, poser: Pouvez-vous m'indiquer l'âge de cette personne âgée de moins de 18 ans?

ou

FILTRE : Si Q70>01 et ~=99, poser: En commençant par la plus âgée, pouvez-vous m'indiquer l'âge de chacune des personnes âgées de moins de 18 ans ?

- 1 Oui, accepte
- 2 Non, refuse → Passer à Q56
- 3 Ne sait pas → Passer à Q56

Q71a)

FILTRE : Si Q70=01, poser: Quel est l'âge de cette personne?

## Annexe 3 - Questionnaire

ou

FILTRE : Si Q70>01 et !=99, poser: Quel est l'âge de la première personne?

Inscrire l'âge \_\_\_\_

98 Ne sait pas

99 Refus

FILTRE

Pour Q71b ne poser que si Q70>=02.

Q71b) Quel est l'âge de la deuxième personne?

Inscrire l'âge \_\_\_\_

98 Ne sait pas

99 Refus

FILTRE

Pour Q71c ne poser que si Q70>=03.

Q71c) Quel est l'âge de la troisième personne?

Inscrire l'âge \_\_\_\_

98 Ne sait pas

99 Refus

FILTRE

Pour Q71d ne poser que si Q70>=04.

Q71d) Quel est l'âge de la quatrième personne?

Inscrire l'âge \_\_\_\_

98 Ne sait pas

99 Refus

FILTRE

Pour Q71e ne poser que si Q70>=05.

Q71e) Quel est l'âge de la cinquième personne?

Inscrire l'âge \_\_\_\_

98 Ne sait pas

99 Refus

Q56) En quelle année êtes-vous né? \*\*\*Inscrire l'année à 4 chiffres

9999 Refus

Q72) Savez-vous qu'il y a un Centre de Santé et de Services Sociaux dans votre quartier (CSSS)?

## Annexe 3 - Questionnaire

- 1 Oui
- 2 Non / Ne sait pas
- 9 Refus

### FILTRE

Pour Q72a ne poser que si Q72=1.  
Q72a) Pouvez-vous le nommer?

Inscrire la réponse\_\_\_\_\_

- 98 Non / Ne sait pas
- 99 Refus

Q57) Avez-vous un médecin de famille?

- 1 Oui
- 2 Non
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

### FILTRE

Pour Q57b ne poser que si Q57=2.

Q57B) Y-a-t-il un médecin en particulier qui prend la responsabilité principale de vos soins de santé (sans qu'il soit officiellement votre médecin de famille) ?

- 1 Oui
- 2 Non
- 9 Ne sait pas / ne répond pas

### FILTRE

Pour Q57a ne poser que si Q57b=2.

Q57a) Pourquoi n'avez-vous pas de médecin de famille ? Est-ce parce que... (raison principale) \*\*\*LIRE - UNE MENTION POSSIBLE

- 01 vous n'en désirez pas, vous n'avez pas essayé d'en avoir un ou vous n'en avez pas besoin
- 02 il n'y en a pas de disponible ou qui prend de nouveaux patients dans votre région
- 03 vous en aviez un qui est parti ou s'est retiré
- 04 vous avez déménagé et perdu votre médecin de famille
- 05 à l'endroit où vous consultez, il n'est pas possible d'avoir un médecin particulier attitré
- 06 vous êtes suivi par un ou des spécialiste(s)
- 97 Autres - Précisez
- 99 Ne sait pas/ne se souvient pas

### Annexe 3 - Questionnaire

Q58. Comparativement à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre état de santé est...

- 1 ...excellent
- 2 ...très bon
- 3 ...bon
- 4 ...moyen
- 5 ...mauvais
- 8 Ne sait pas
- 9 Refus

Q59. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

- 01 Français
- 02 Anglais
- 96 Autre

Q60. Êtes-vous né(e) au Canada?

- 1 Oui → passez à Q62
- 2 Non
- 8 Ne sait pas → passez à Q62
- 9 Refus → passez à Q62

Q61. Depuis combien d'années vivez-vous au Canada?

\_\_\_\_\_ ans

- 98 Ne sait pas
- 99 Refus

Q62. Quel est le dernier niveau de scolarité que vous avez complété (LIRE LE CHOIX DE RÉPONSE)?

- 01 Aucun diplôme
- 02 Diplôme d'études secondaires
- 03 Diplôme ou certificat d'études d'une école de métier ou de formation professionnelle
- 04 Diplôme d'un collège commercial
- 05 Diplôme d'un CÉGEP (cours classique)
- 06 Diplôme universitaire
- 07 Autre
- 98 Ne sait pas / Ne se souvient pas
- 99 Refus

Q63. Quel a été le revenu total approximatif avant impôts de tous les membres du ménage au cours des 12 derniers mois (LIRE LE CHOIX DE RÉPONSE)?

- 01 Moins de 10 000\$

### Annexe 3 - Questionnaire

- 02 De 10 000\$ à moins de 20 000 \$
- 03 De 20 000\$ à moins de 30 000 \$
- 04 De 30 000\$ à moins de 40 000 \$
- 05 De 40 000\$ à moins de 60 000 \$
- 06 De 60 000\$ à moins de 80 000 \$
- 07 80 000\$ et plus
- 98 Ne sait pas
- 99 Refus

Q64. Avez-vous un problème de santé de longue durée qui limite la quantité ou le genre d'activités que vous pouvez faire? On entend par longue durée un état qui dure ou qui pourrait durer 6 mois ou plus.

- 1 Oui
- 2 Non
- 9 Refus

Q65. Quel énoncé décrit le mieux votre occupation principale? Est-ce...? (LIRE LE CHOIX DE RÉPONSES et FAIRE PRÉCISER AU BESOIN)

- 01 ...travailleur(e) à temps plein
- 02 ...travailleur(e) à temps partiel
- 03 ...étudiant(e)
- 04 ...retraité(e)
- 05 ...à la maison
- 06 ...en congé de maternité/paternité
- 07 ...prestataire d'assurance-emploi
- 08 ...prestataire d'aide sociale
- 09 \*Autres
- 98 \*Ne sait pas
- 99 \*Refus

Q67. Cela complète l'entrevue. À des fins d'analyse régionale, pourriez-vous me donner votre code postal ?

NOTE à l'interviewer : Il n'y a jamais de lettre « F » dans les codes postaux.

CONSIGNE : Si la personne refuse de donner son code postal, demander les trois premiers caractères.

— — — - — — —

Coder le sexe du répondant

- 1 Masculin
- 2 Féminin

REMERCIER ET TERMINER (CODE FIN).

