

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

Résultats détaillés
par type
d'établissement

Montréal, 2011

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

Résultats détaillés par type d'établissement

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 978-2-89510-598-5 (version imprimée)
ISBN 978-2-89510-599-2 (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

1	RÉSUMÉ	1
2	CONTEXTE DE L'ÉTUDE	3
3	DESCRIPTION DES SECTIONS DU RAPPORT	5
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
4	RÉSULTATS - ENSEMBLE DES USAGERS.....	9
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>
5	RÉSULTATS - USAGERS DES HÔPITAUX.....	37
5.1	FAITS SAILLANTS	37
5.2	ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION GLOBALE.....	39
5.3	SYNTHÈSE DE LA SATISFACTION (RADAR)	40
5.4	RÉSULTATS DÉTAILLÉS PAR DIMENSION	41
5.4.1	<i>Secteur relationnel.....</i>	<i>41</i>
5.4.2	<i>Secteur professionnel.....</i>	<i>44</i>
5.4.3	<i>Secteur organisationnel.....</i>	<i>48</i>
5.5	PRIORITÉS D'ACTION : RAPIDITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES.....	53
5.6	LA SATISFACTION GLOBALE ET LE PROFIL DES USAGERS	57
6	RÉSULTATS - USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES	61
6.1	FAITS SAILLANTS	61
6.2	ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION GLOBALE.....	63
6.3	SYNTHÈSE DE LA SATISFACTION (RADAR)	64
6.4	RÉSULTATS DÉTAILLÉS PAR DIMENSION	65
6.4.1	<i>Secteur relationnel.....</i>	<i>65</i>
6.4.2	<i>Secteur professionnel.....</i>	<i>68</i>
6.4.3	<i>Secteur organisationnel.....</i>	<i>72</i>

6.5	PRIORITÉS D’ACTION : RAPIDITÉ D’ACCÈS AUX SERVICES	77
6.6	LA SATISFACTION GLOBALE ET LE PROFIL DES USAGERS	81
7	RÉSULTATS - USAGERS DES CLSC.....	85
7.1	FAITS SAILLANTS	85
7.2	ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION GLOBALE.....	87
7.3	SYNTHÈSE DE LA SATISFACTION (RADAR)	88
7.4	RÉSULTATS DÉTAILLÉS PAR DIMENSION	89
7.4.1	<i>Secteur relationnel.....</i>	<i>89</i>
7.4.2	<i>Secteur professionnel.....</i>	<i>92</i>
7.4.3	<i>Secteur organisationnel.....</i>	<i>96</i>
7.5	PRIORITÉS D’ACTION : RAPIDITÉ D’ACCÈS AUX SERVICES.....	101
7.6	LA SATISFACTION GLOBALE ET LE PROFIL DES USAGERS	105
ANNEXE 1 - RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE.....		i
ANNEXE 2 - TABLEAUX DÉTAILLÉS		iii
ANNEXE 3 - QUESTIONNAIRE		v

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
FIGURE 14 – USAGERS DES HÔPITAUX : UNE SATISFACTION GLOBALE STABLE	39
FIGURE 15 – SATISFACTION DES USAGERS SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ.....	39
FIGURE 16 – USAGERS DES HÔPITAUX : RÉSULTATS PAR DIMENSION.....	40
FIGURE 17 – USAGERS DES HÔPITAUX : CARTE DE DISPERSION DES INDICATEURS	55
FIGURE 18 – USAGERS DES HÔPITAUX : SATISFACTION ET MÉDECIN DE FAMILLE.....	58
FIGURE 19 – USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES : UNE SATISFACTION GLOBALE STABLE	63
FIGURE 20 – SATISFACTION DES USAGERS SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ.....	63
FIGURE 21 – USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES : RÉSULTATS PAR DIMENSION	64
FIGURE 22 – USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES : CARTE DE DISPERSION DES INDICATEURS	79
FIGURE 23 - USAGERS DES CLINIQUES : SATISFACTION ET MÉDECIN DE FAMILLE	82
FIGURE 24 – USAGERS DES CLSC : UNE SATISFACTION LÉGÈREMENT À LA BAISSSE	87
FIGURE 25 – SATISFACTION DES USAGERS SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ.....	87
FIGURE 26 – USAGERS DES CLSC : RÉSULTATS PAR DIMENSION	88
FIGURE 27 – USAGERS DES CLSC : CARTE DE DISPERSION DES INDICATEURS	103
FIGURE 28 - USAGERS DES CLSC : SATISFACTION ET MÉDECIN DE FAMILLE	106

Liste des tableaux

TABEAU 1. SATISFACTION DE L'ENSEMBLE DES USAGERS SELON LEUR PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE	32
TABEAU 2. SATISFACTION DE L'ENSEMBLE DES USAGERS SELON LEUR PERCEPTION DU SYSTÈME DE SANTÉ	33
TABEAU 3. SATISFACTION DES USAGERS DES HÔPITAUX SELON LEUR PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE	57
TABEAU 4. SATISFACTION DES USAGERS DES HÔPITAUX SELON LEUR PERCEPTION DU SYSTÈME DE SANTÉ	58
TABEAU 5. SATISFACTION DES USAGERS DES CLINIQUES SELON LEUR PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE	81
TABEAU 6. SATISFACTION DES USAGERS DES CLINIQUES SELON LEUR PERCEPTION DU SYSTÈME DE SANTÉ.....	82
TABEAU 7. SATISFACTION DES USAGERS DES CLSC SELON LEUR PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE	105
TABEAU 8. SATISFACTION DES USAGERS DES CLSC SELON LEUR PERCEPTION DU SYSTÈME DE SANTÉ	106
TABEAU 9. DÉTAIL DU TAUX DE RÉPONSE POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS	II
TABEAU 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 aux chapitres 5, 6 et 7 de ce document.

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 leur 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. Le chapitre 4 présente les résultats pour l'ensemble des usagers. Les chapitres 5, 6 et 7 présentent les résultats distincts pour les trois types d'usagers. Pour chacun des chapitres, la présentation des résultats suit la séquence suivante :

- Faits saillants
- Satisfaction globale
- Synthèse de la satisfaction (radar)
- Résultats détaillés par dimension, couvrant les 41 composantes de la satisfaction
- Identification des priorités d'actions
- Questions complémentaires (chapitre 4, pour l'ensemble des usagers seulement)
- Analyse de la satisfaction selon les caractéristiques sociodémographiques des répondants

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

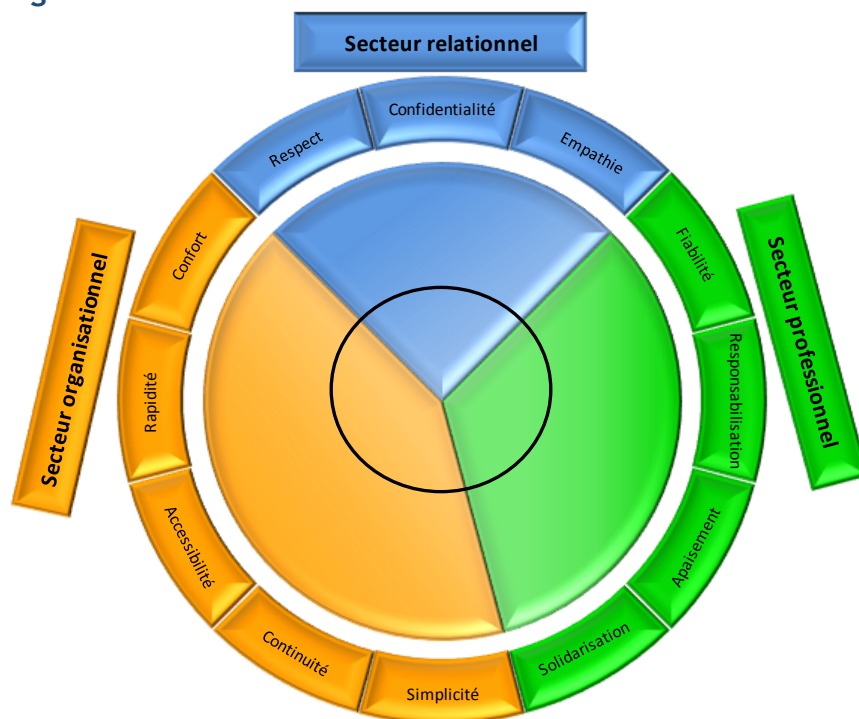
En plus des 41 questions spécifiques de satisfaction, une question de satisfaction globale était posée aux répondants: « *Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des services reçus?* »

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'usagers 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

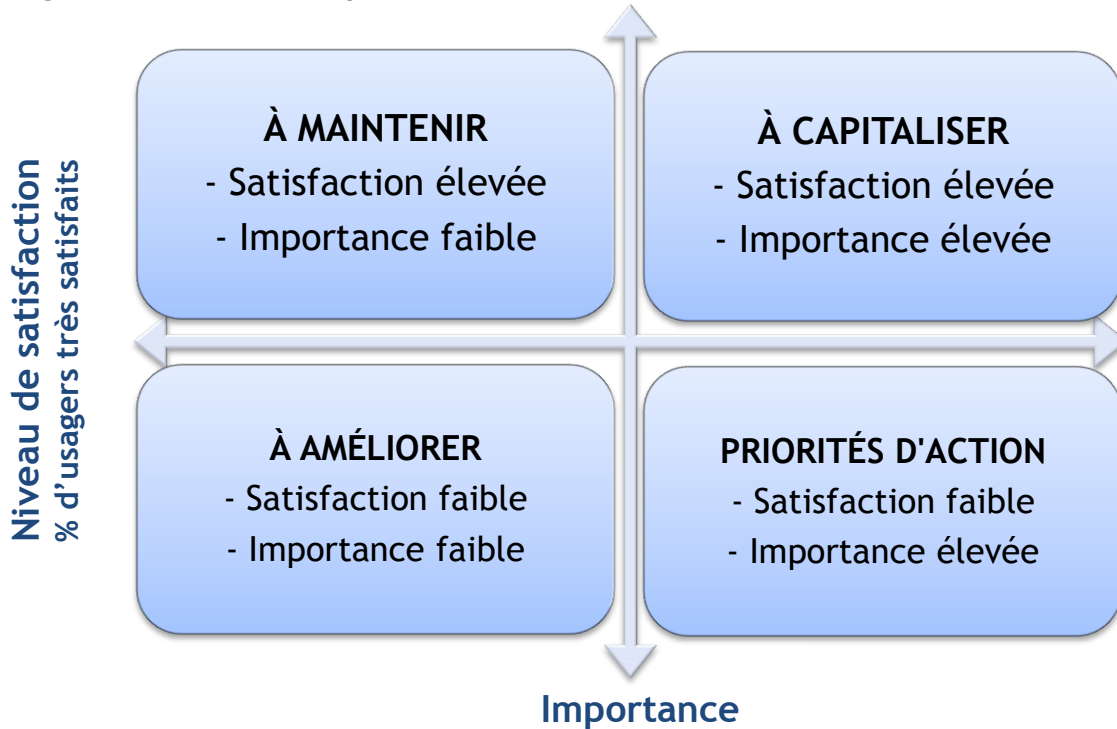
Les énoncés de satisfaction sont positionnés sur une carte de dispersion. Une telle carte met en relief la performance des divers indicateurs spécifiques de satisfaction et permet d'identifier des priorités d'actions en vue d'améliorer la satisfaction globale.

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. Ces questions sont abordées seulement au chapitre 4, soit pour l'ensemble des usagers.

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 répondants¹. Les différences significatives à un niveau de confiance d'au moins 95% sont indiquées par un astérisque(*).

Au chapitre 4, qui porte sur l'ensemble des usagers (ceux des hôpitaux, des cliniques médicales et des CLSC), des analyses supplémentaires sont effectuées. Le plus grand nombre de répondants permet une analyse approfondie des déterminants de la satisfaction.

¹ 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).

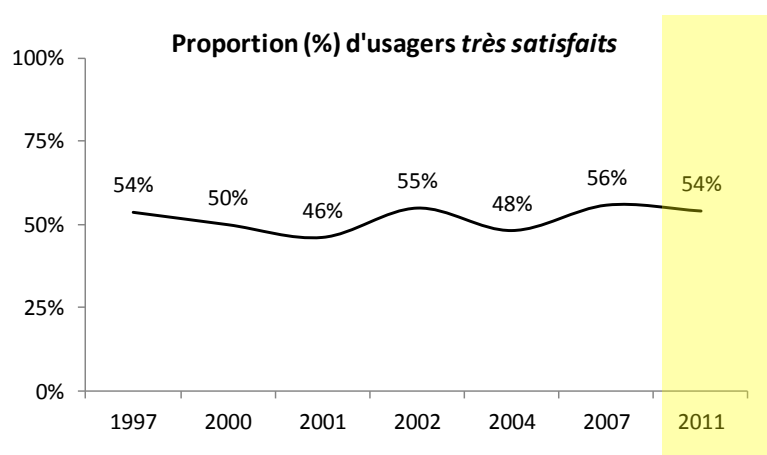
Parmi l'ensemble des caractéristiques sociodémographiques des usagers, le fait d'avoir un médecin de famille est un déterminant important de leur satisfaction à l'égard des services de santé qu'ils reçoivent.

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.

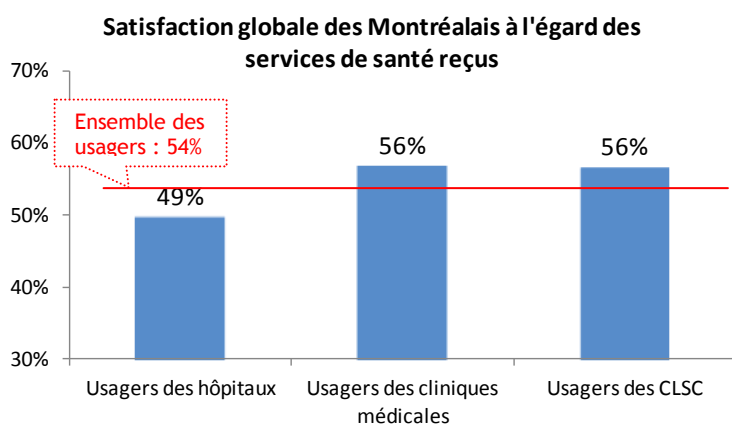
Ce chapitre traite de la satisfaction de l'ensemble des usagers (des hôpitaux, cliniques médicales et CLSC). Les résultats distincts pour ces trois types d'usagers sont présentés aux chapitres 5, 6 et 7.

Figure 3 - Ensemble des usagers : un niveau de satisfaction globale stable²



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

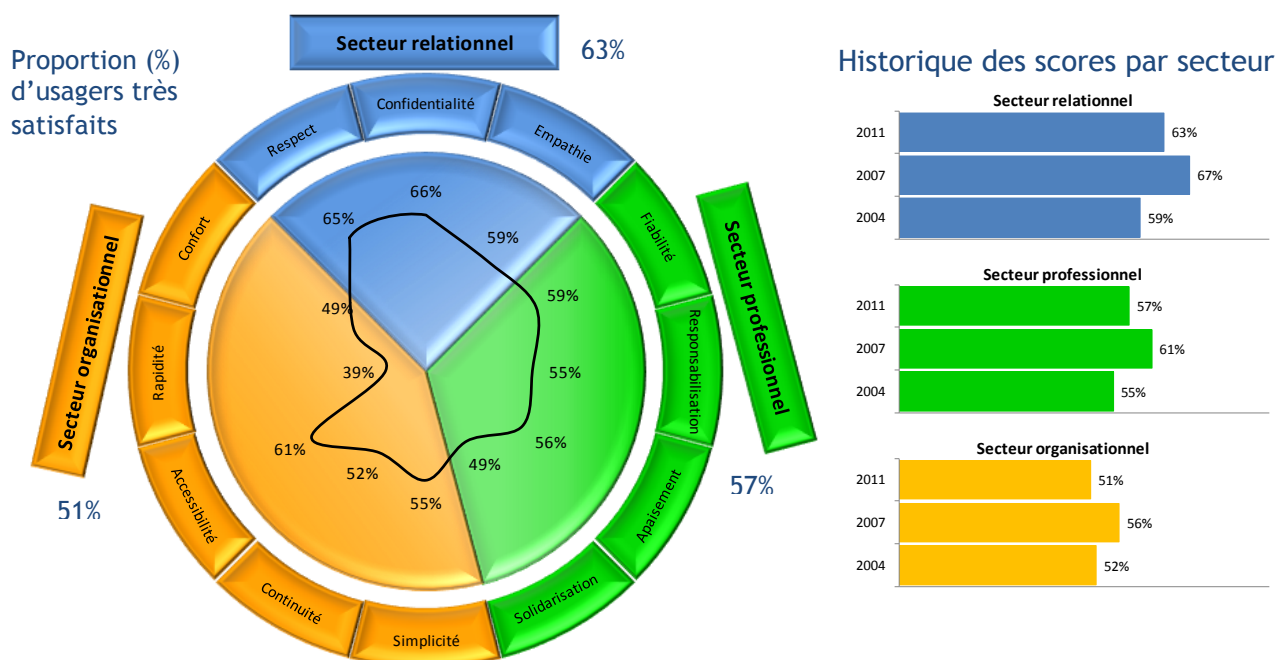


Les usagers des hôpitaux sont moins satisfaits que les usagers des cliniques médicales et CLSC (49% d'usagers très satisfaits contre 56%).

² 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 satisfaction³. 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).

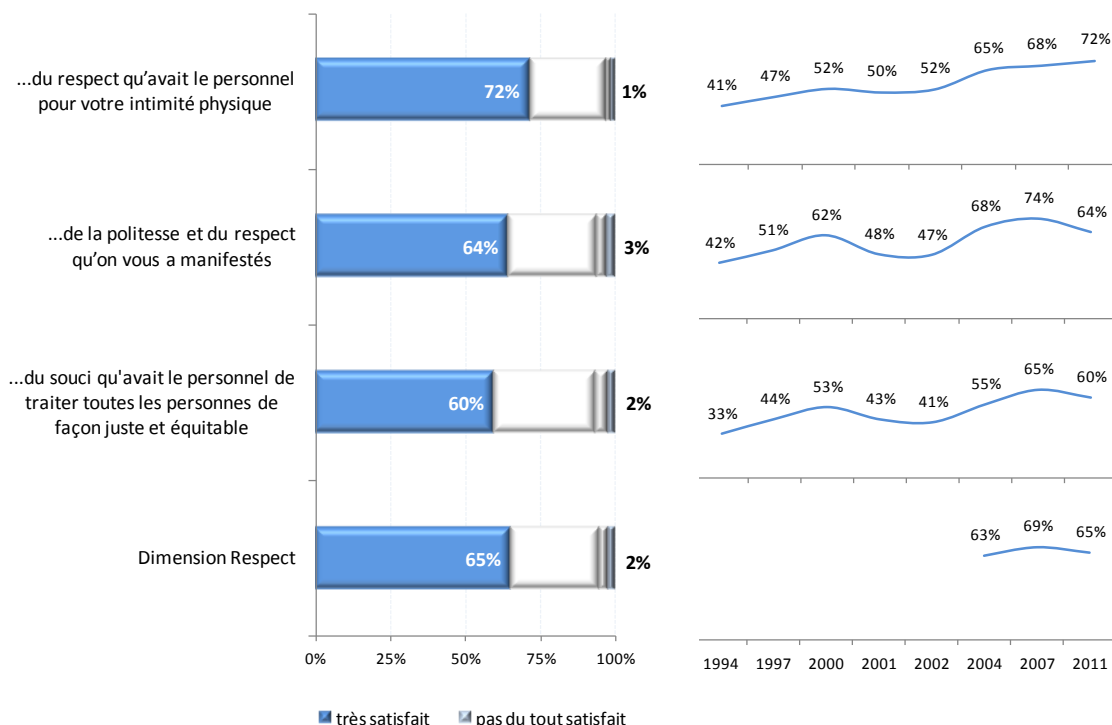
³ Pour plus de détails sur la façon dont sont calculés les scores, se référer à la section 3.3

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.

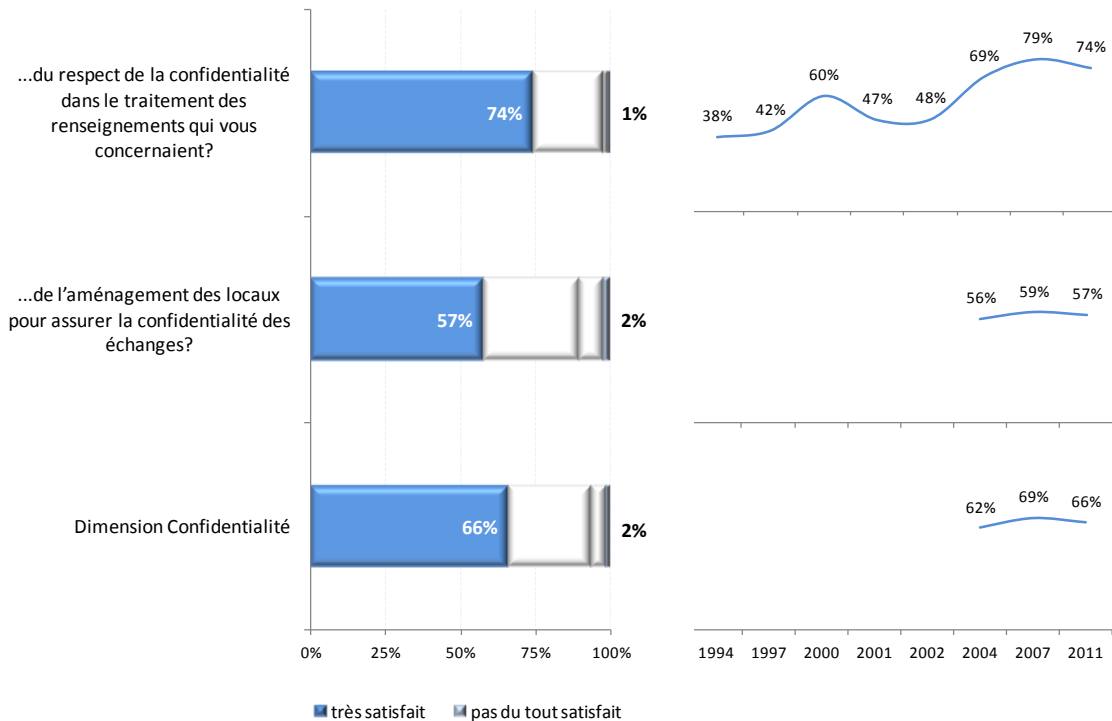
Le « *respect qu'avait le personnel pour votre intimité physique* » recueille le plus haut niveau de satisfaction de cette dimension, avec 72% d'usagers très satisfaits.

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.

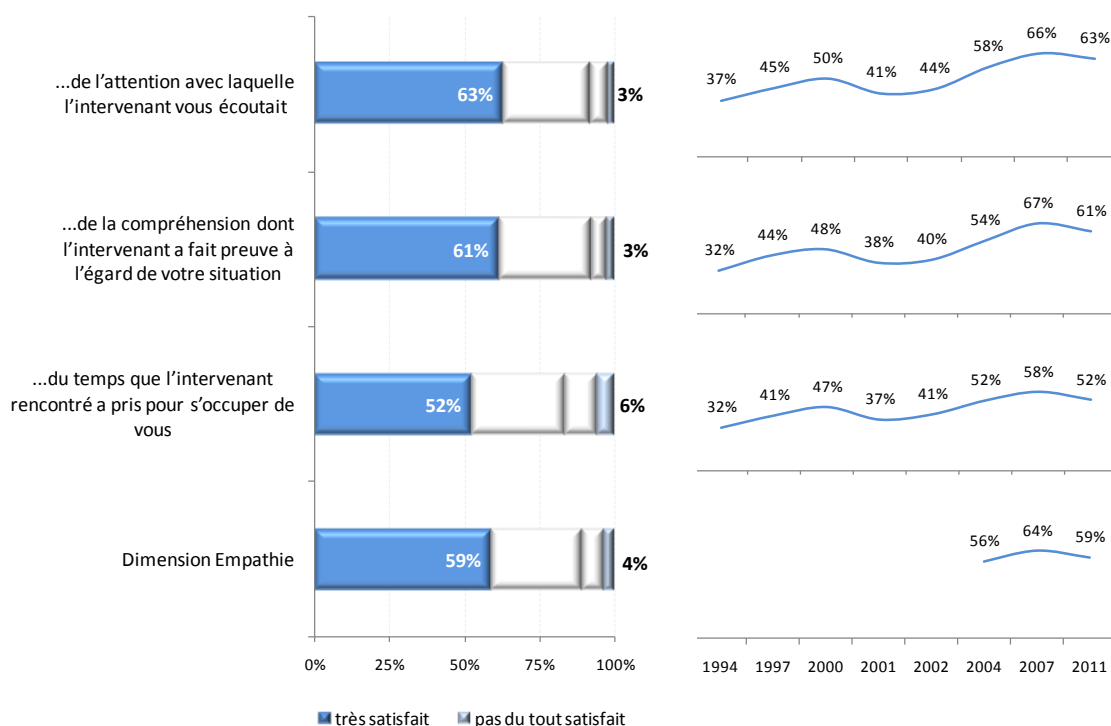
Le « *respect de la confidentialité dans le traitement des renseignements qui vous concernaient* » obtient le score de satisfaction le plus élevé de cette dimension, avec 74% d'usagers très satisfaits.

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.

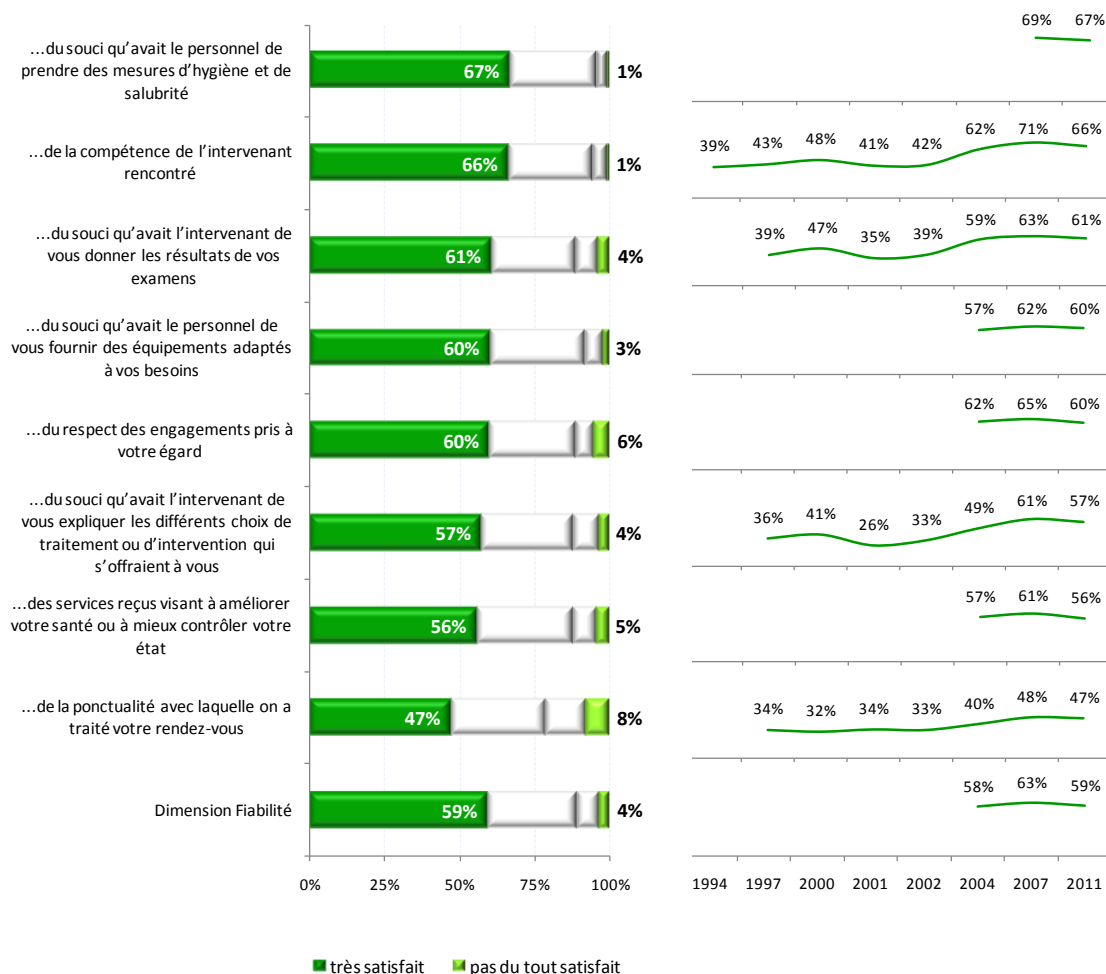
La question concernant le « *temps que l'intervenant rencontré a pris pour s'occuper de vous* » obtient le score le plus faible de cette dimension, avec seulement 52% d'utilisateurs très satisfaits.

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.

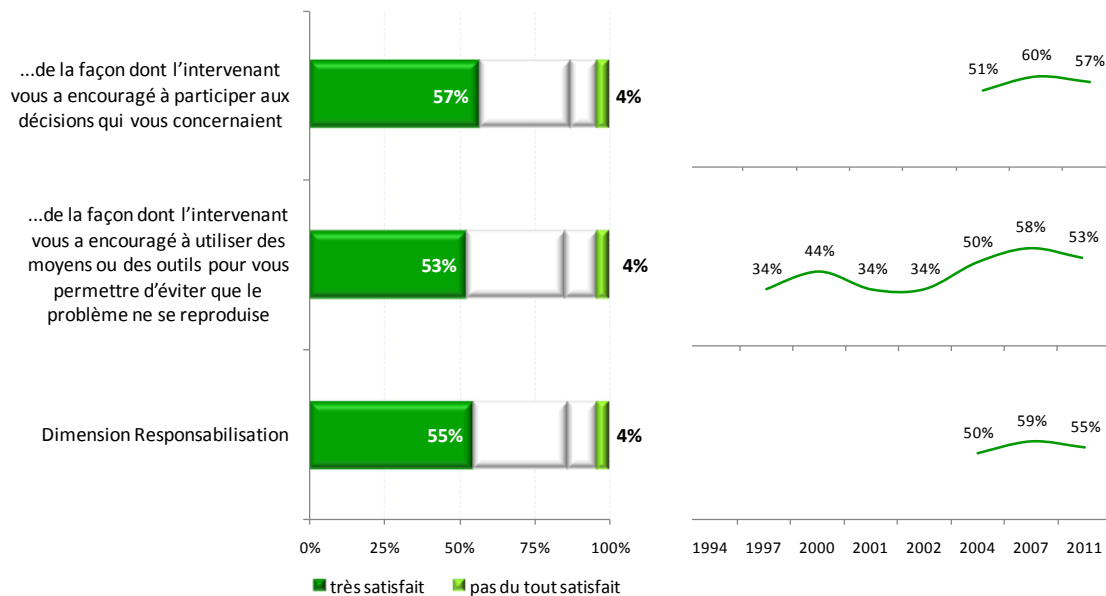
Le « *souci qu'avait l'intervenant de prendre des mesures d'hygiène et de salubrité* » et « *la compétence de l'intervenant* » recueillent les scores les plus élevés de cette dimension, avec respectivement 67% et 66% d'usagers très satisfaits.

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



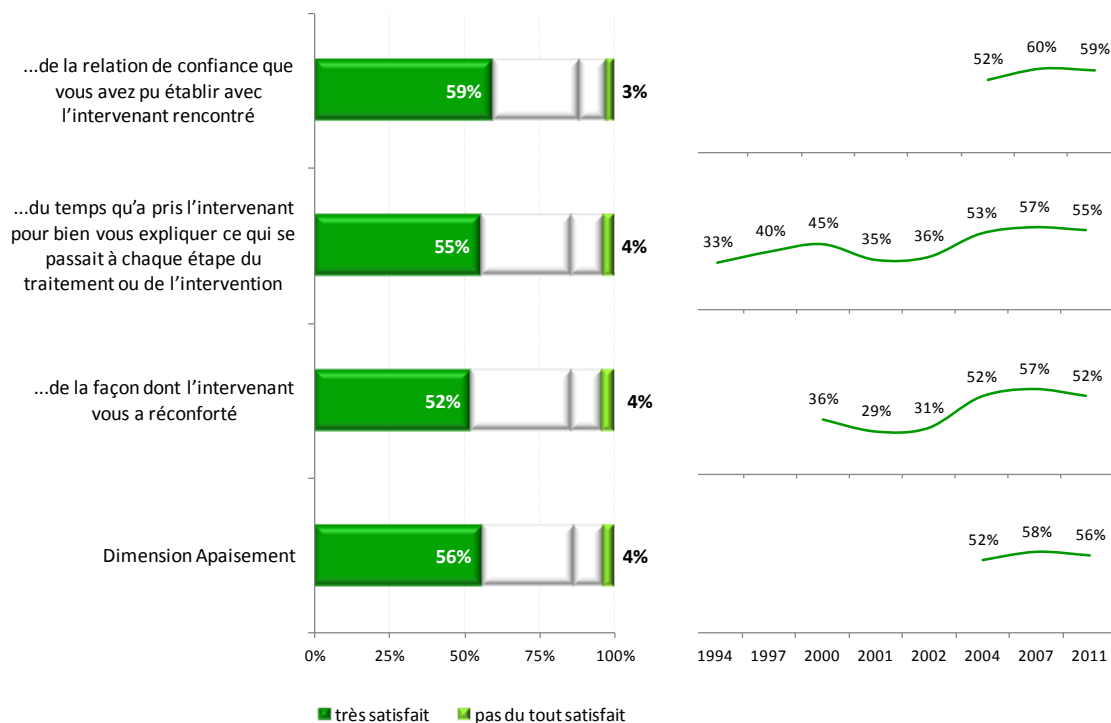
La dimension RESPONSABILISATION recueille un score de satisfaction de 55%. Cette dimension est composée de deux questions.

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.

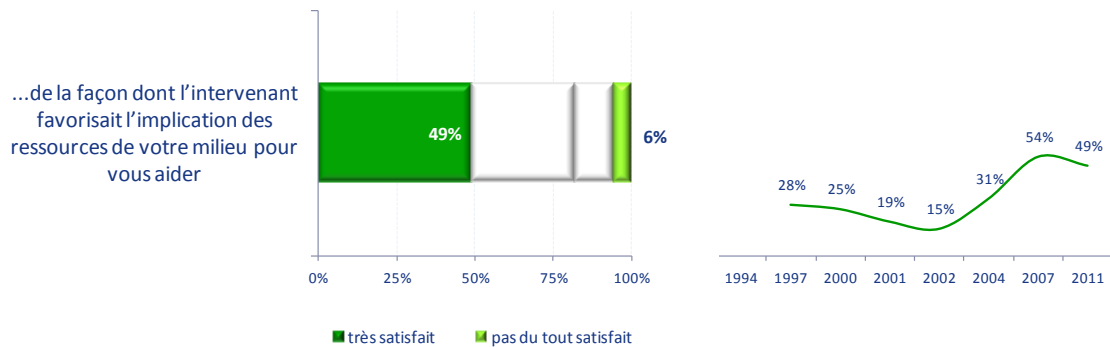
La « *relation de confiance que vous avez pu établir avec l'intervenant rencontré* » recueille le taux de satisfaction le plus élevé de cette dimension, avec 59% d'utilisateurs très satisfaits.

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...



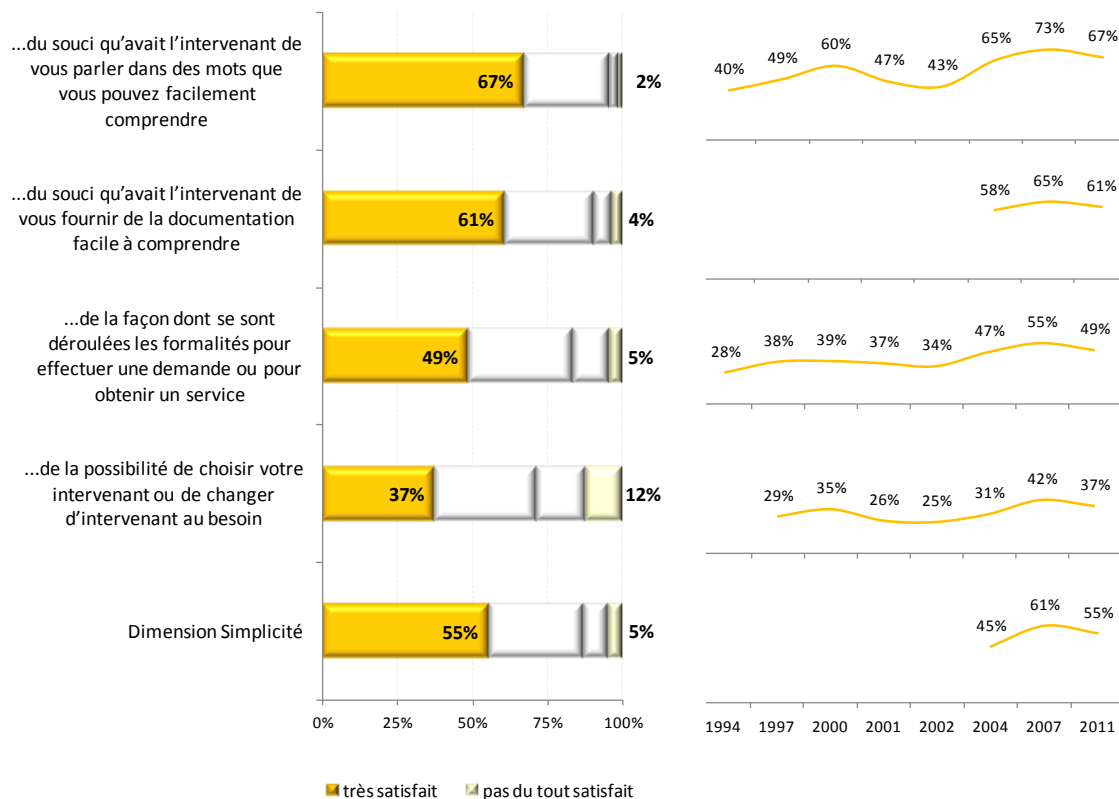
La dimension SOLIDARISATION recueille un score de satisfaction de 49%. Cette dimension est composée d'une seule question et constitue la dimension la plus faible du secteur professionnel.

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.

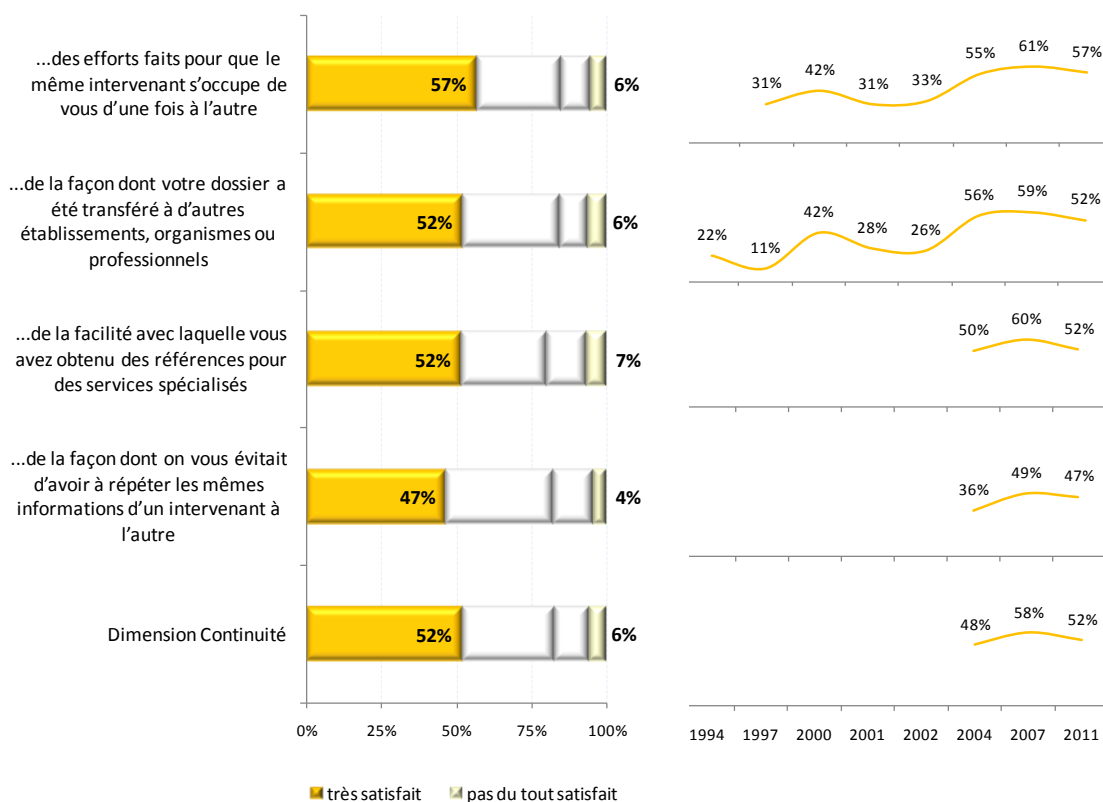
Le « *souci qu'avait l'intervenant de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre* » recueille le plus haut niveau de satisfaction de cette dimension avec un taux de 67%.

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.

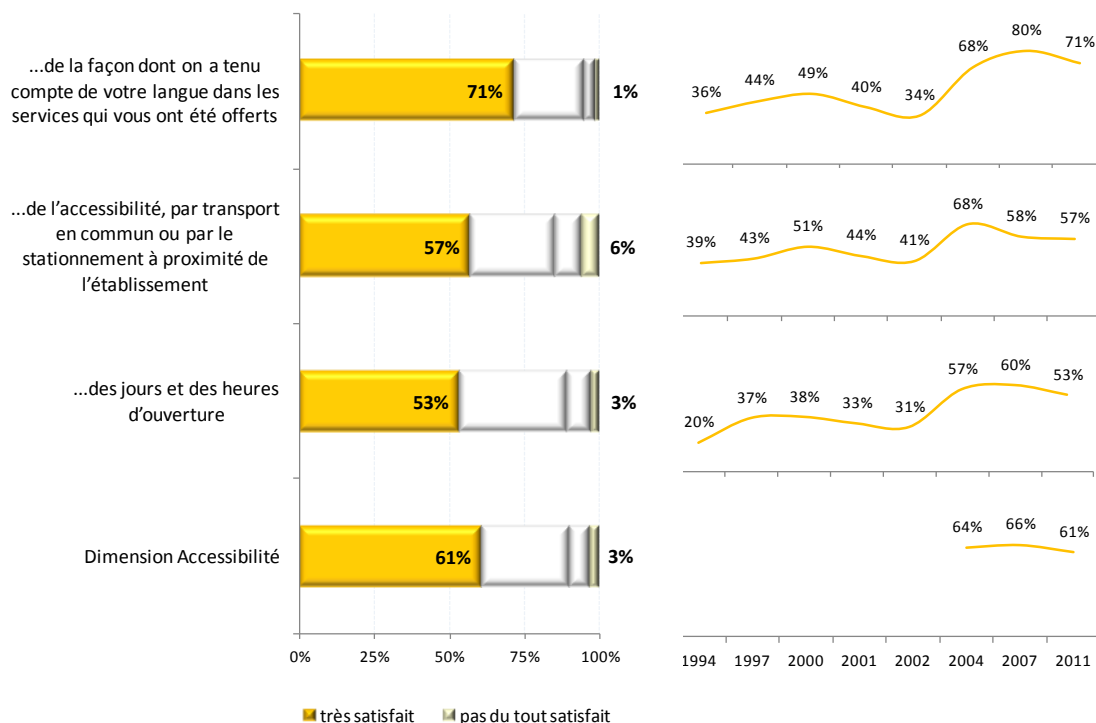
La question portant sur les « *efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre* » obtient le meilleur score de cette dimension, avec un taux de 57% d'utilisateurs très satisfaits.

« *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'utilisateurs 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.

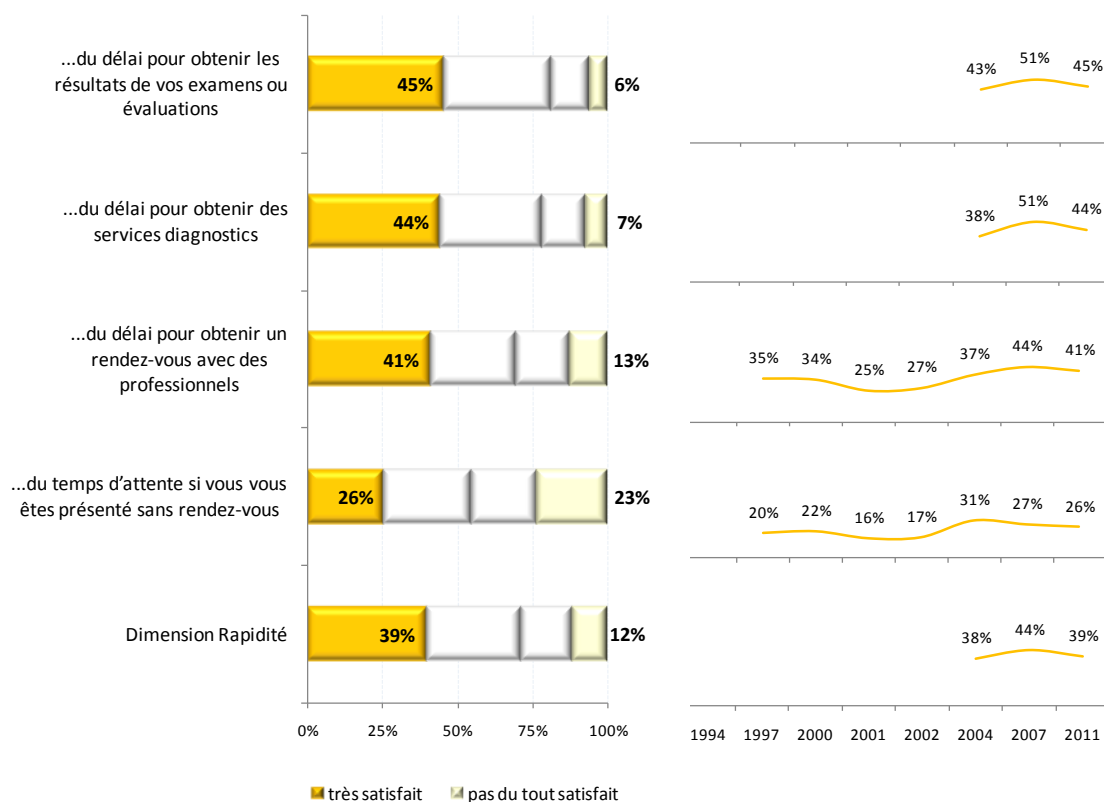
« La façon dont on a tenu compte de votre langue dans les services qui vous ont été offerts » recueille le plus haut niveau de satisfaction de cette dimension, avec un taux de 71%.

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



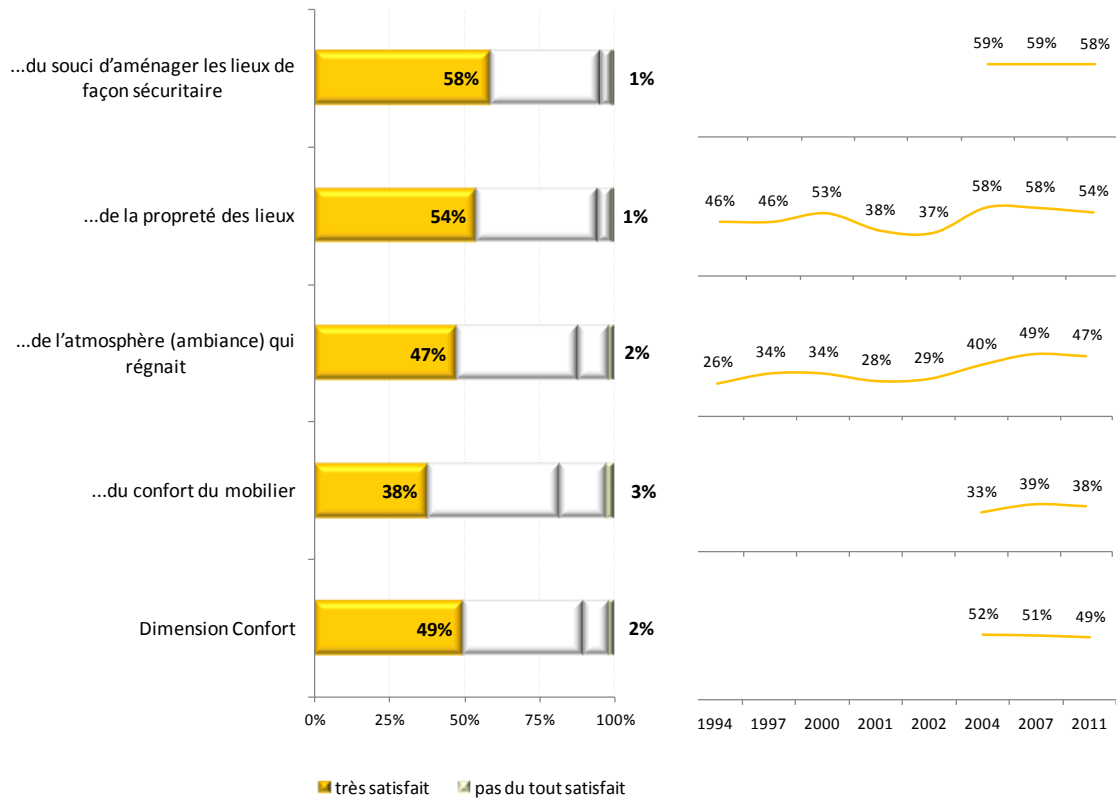
La dimension RAPIDITÉ est celle qui recueille le score le plus faible du secteur organisationnel et, plus largement, de l'ensemble des dimensions mesurées dans cette enquête. Seulement 39% des usagers sont très satisfaits. Cette dimension est composée de quatre questions.

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 indicateurs⁴, 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 dont l'amélioration est prioritaire.

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 supérieure à la satisfaction globale, est acceptable sans être

⁴ 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

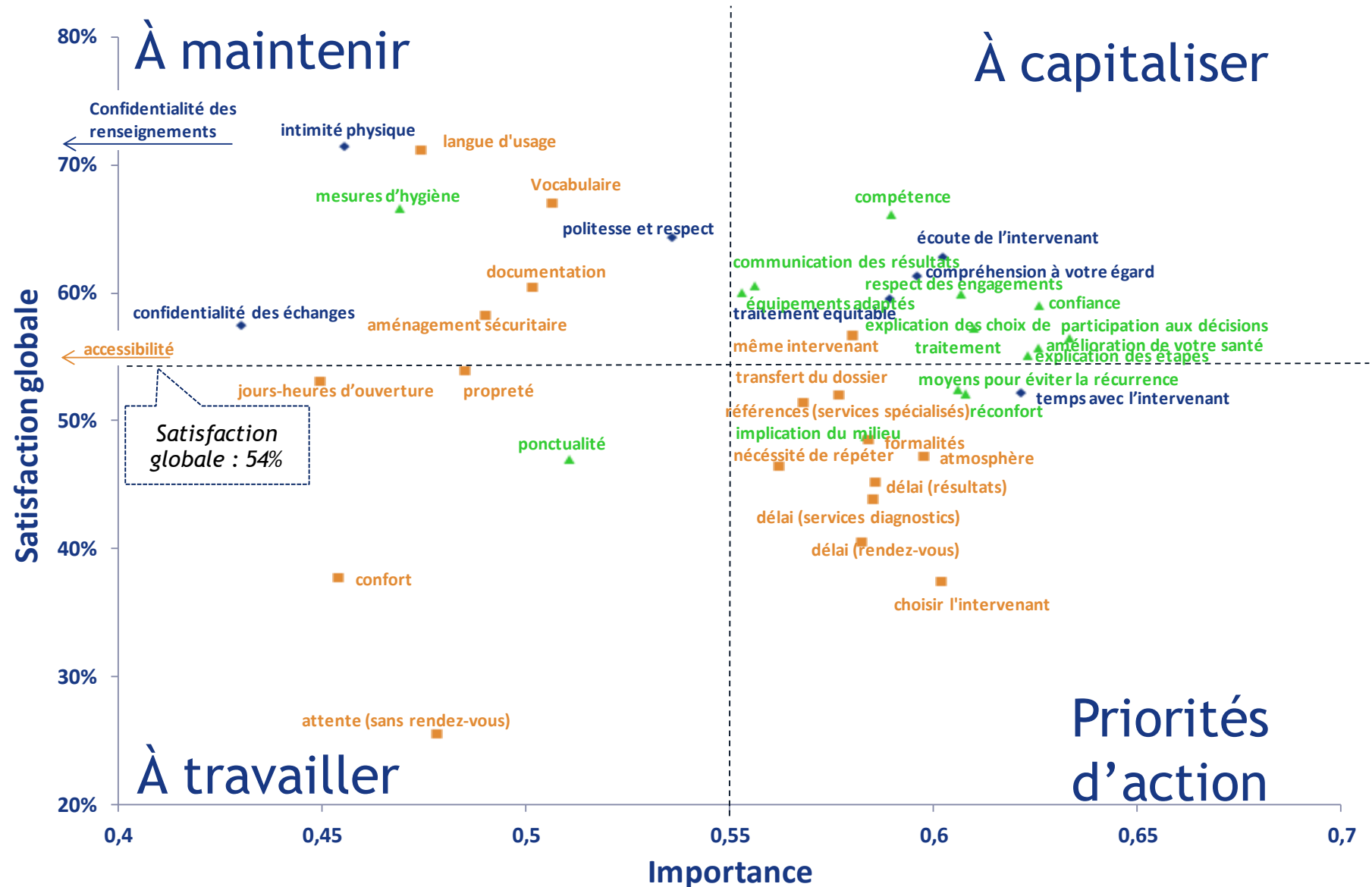
Enfin, le quadrant inférieur-gauche présente les composantes de la satisfaction pour lesquelles la satisfaction et le niveau d’importance sont faibles. Le secteur organisationnel est le plus fortement représenté. Sans constituer une priorité d’action, ces items obtiennent des résultats qui méritent une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

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.

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

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).

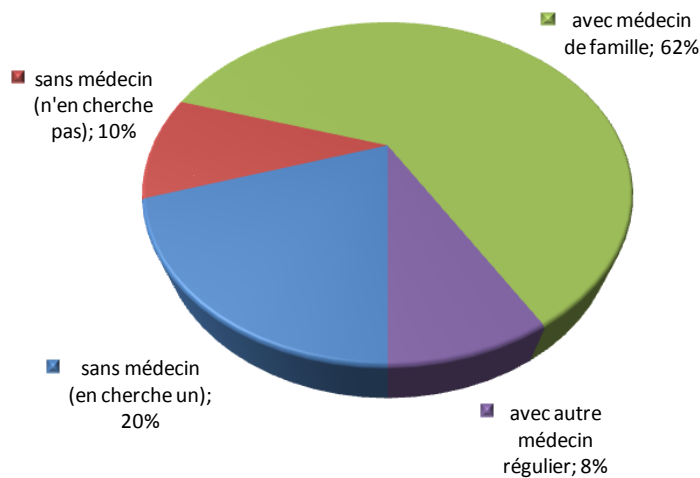
Figure 6 - Ensemble des usagers : carte de dispersion des indicateurs



4.6 Questions complémentaires

4.6.1 Médecin de famille

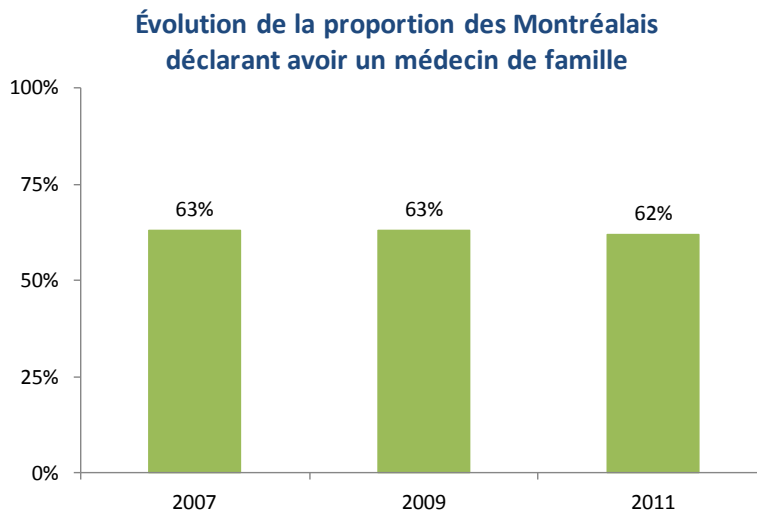
Figure 7 - Proportion (%) de Montréalais qui déclarent avoir un médecin de famille



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 famille⁵ est stable depuis 2007. La baisse de un point de pourcentage depuis 2009 (63% à 62%) n'est pas significative.

⁵ 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 :

- a) « *Laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion globale à l'égard du système de santé au Québec?* »
- b) « *Diriez-vous que le réseau de santé de Montréal est en train de s'améliorer, de se détériorer, ou il demeure stable?* »
- c) « *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

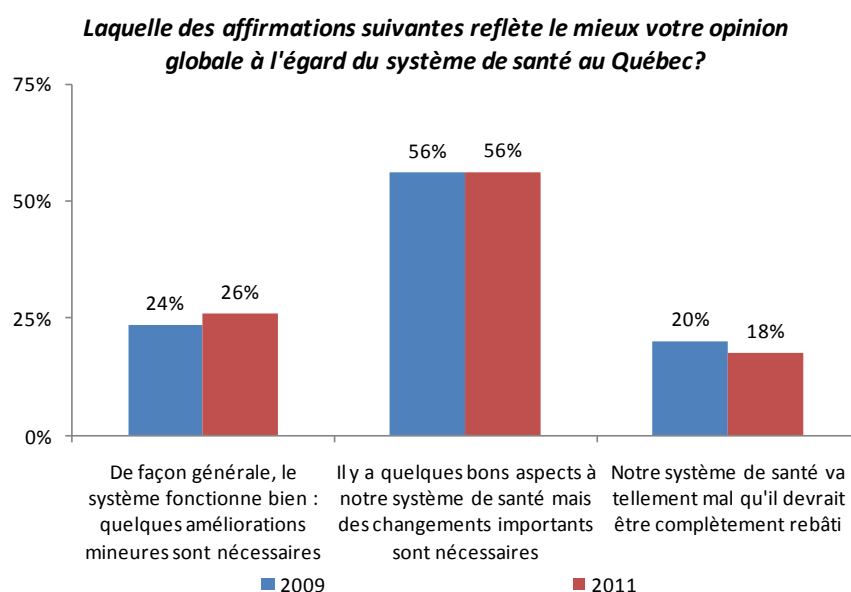


Figure 10 - Perception du réseau de la santé de Montréal

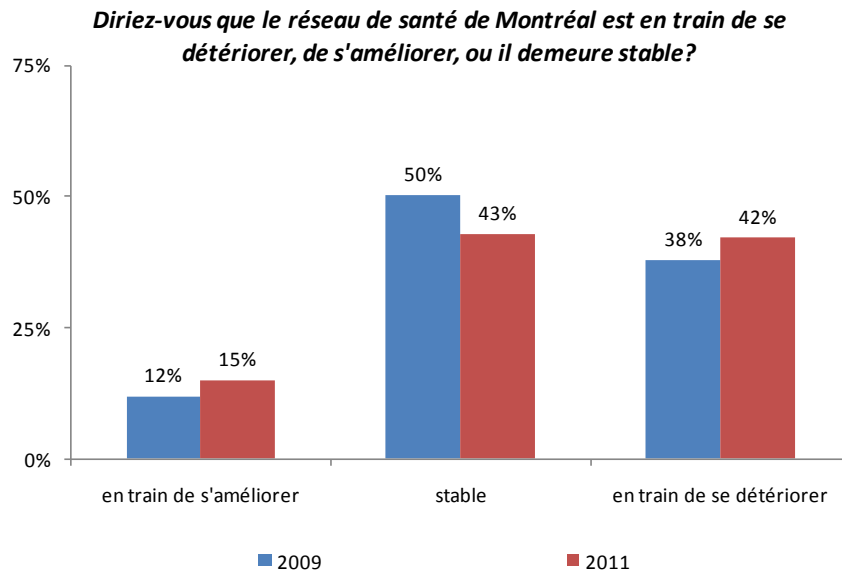
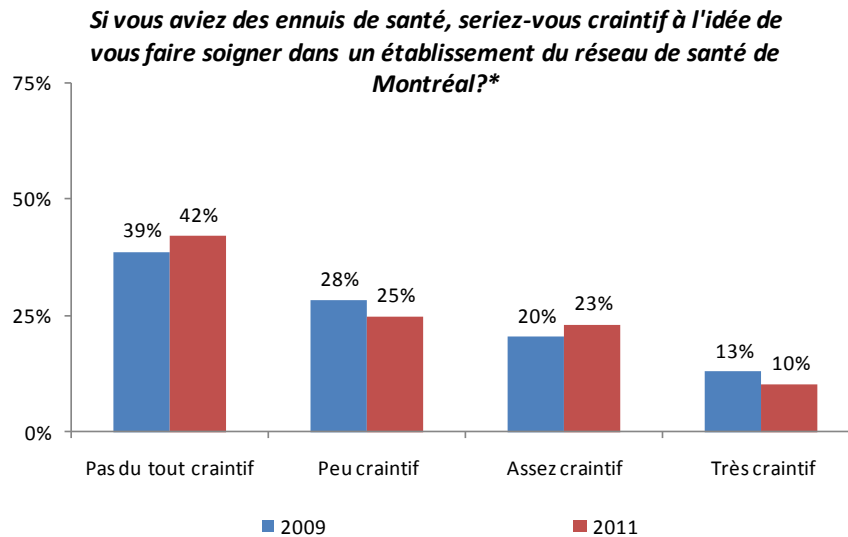


Figure 11 - Craintes des usagers



*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	%
Total		1739	54%
Âge*	Moins de 45 ans	876	47%
	45-64 ans	530	54%
	65 ans et plus	290	77%
Sexe	Hommes	770	53%
	Femmes	969	56%
Langue d'usage*	Français	918	55%
	Anglais	384	62%
	Autre	437	47%
Scolarité*	Aucun diplôme	141	68%
	Secondaire	314	59%
	Certificat – métier	106	55%
	Collège commercial	42	69%
	CEGEP	245	46%
	Université	831	50%
Occupation*	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%
	À la maison	113	55%
Présence d'enfant*	Avec enfant	784	50%
	Sans enfant	944	58%
Lieu de naissance*	Canada	1024	60%
	Autre	713	46%
Nombre d'années au Canada*	Moins de 5 ans	134	35%
	5 – 19 ans	303	39%
	20 ans et plus	269	58%
Médecin de famille*	Avec médecin	1281	62%
	Sans (n'en cherche pas)	110	39%
	Sans (en cherche un)	342	31%
Problème de santé de longue durée	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	%
Total		1739	54%
Perception à l'égard du système de santé au Québec*	Fonctionne bien	423	72%
	À modifier	953	49%
	À reconstruire	326	44%
Diriez-vous que le réseau de santé de Montréal est en train... *	de s'améliorer	241	68%
	de se détériorer	693	60%
	il demeure stable	667	43%
Craintes à l'idée de se faire soigner	Pas du tout craintif	706	65%
	Peu craintif	418	45%
	Assez craintif	388	46%
	Très craintif	173	45%
Les médias reflètent-ils bien la situation du réseau de la santé à Montréal?*	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 :

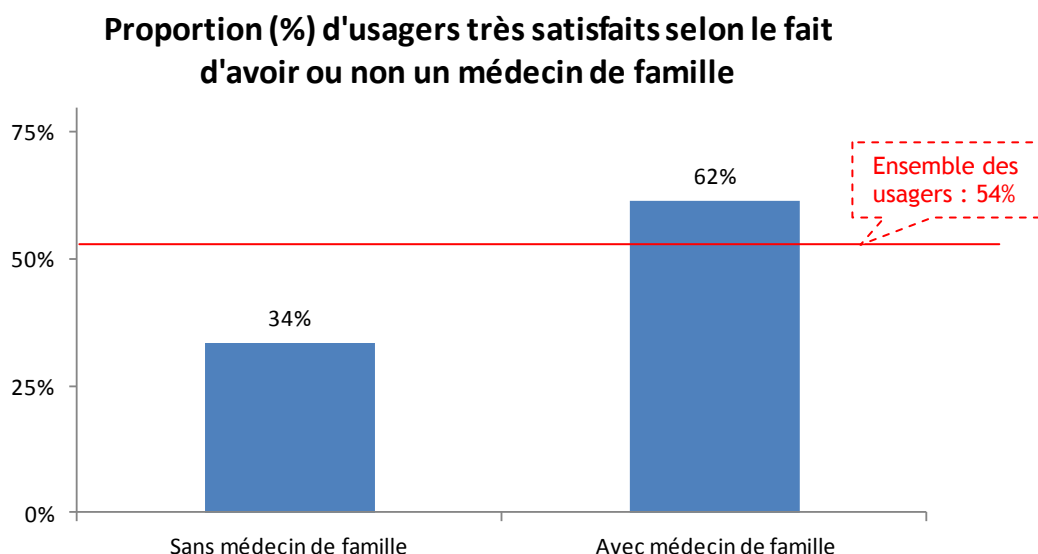
- le fait d'avoir un médecin de famille (tableau 1) : 62% des Montréalais qui ont un médecin de famille ou un autre médecin régulier se déclarent très satisfaits. Les usagers sans médecin de famille sont beaucoup moins satisfaits et leur satisfaction varie selon qu'ils en veulent un ou pas : ceux ne cherchant pas de médecin de famille sont légèrement plus satisfaits que ceux qui en cherchent 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 usagers 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 réalisée⁶.

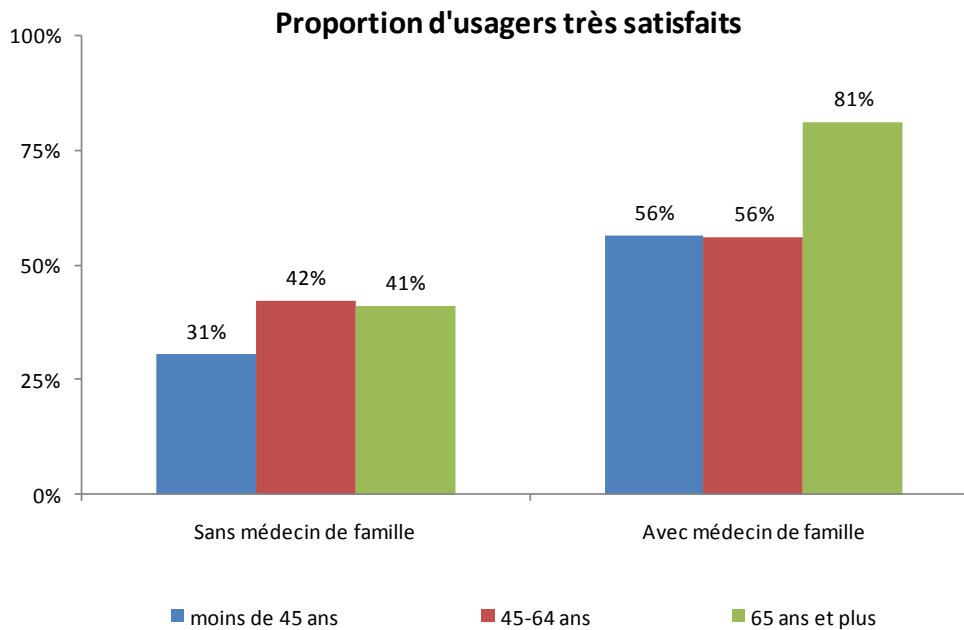
Parmi l'ensemble des caractéristiques sociodémographiques des usagers, le fait d'avoir un médecin de famille est le plus important facteur explicatif de la satisfaction. L'effet de l'âge sur la satisfaction est limité : les personnes âgées de 65 ans et plus se déclarent plus satisfaites *seulement* si elles ont un médecin de famille. Chez les usagers sans médecin de famille, l'âge n'a aucune influence sur la satisfaction⁷. L'âge

⁶ 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 10, à l'annexe 2.

⁷ 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.

5 RÉSULTATS - USAGERS DES HÔPITAUX

5.1 Faits saillants

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

La proportion d'usagers des hôpitaux qui se déclarent *très satisfaits* des services de santé reçus est de 49%. Ce résultat est stable depuis 2007.

Les usagers des hôpitaux sont moins satisfaits que les usagers des cliniques médicales et des CLSC dont le taux de satisfaction est de 56%.

Les attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux qu'ils reçoivent s'articulent autour de 12 dimensions et trois grands secteurs : *relationnel*, *professionnel* et *organisationnel*. Améliorer la satisfaction à l'égard de la dimension *rapidité* ressort comme principale priorité d'action.

« *Le temps d'attente si vous vous êtes présenté sans rendez-vous* » requiert une attention particulière : la satisfaction à cet égard est très faible, avec seulement 25% d'usagers très satisfaits. Il s'agit pourtant d'un élément important aux yeux des usagers des hôpitaux. D'ailleurs, ce constat est une spécificité importante des usagers des hôpitaux. Pour les usagers des cliniques médicales et des CLSC, il ne s'agit pas d'un élément prioritaire.

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

Par ailleurs, « *le délai pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel* », « *le délai pour l'obtention des résultats de vos examens et évaluations* », « *le délai pour obtenir des services diagnostics* » ainsi que « *la possibilité de choisir son intervenant ou de changer d'intervenant au besoin* » sont d'autres composantes pour lesquelles l'amélioration de la satisfaction est prioritaire.

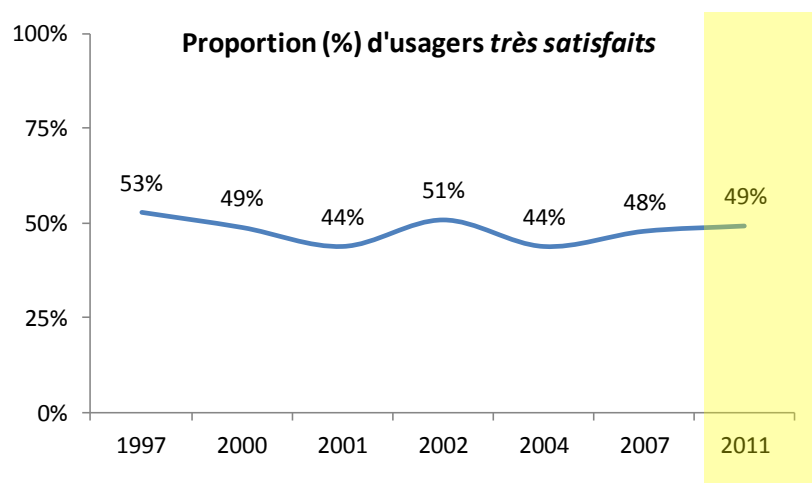
L'empathie et la fiabilité des intervenants constituent deux dimensions de la satisfaction qui obtiennent des niveaux de satisfaction relativement élevés en plus d'être des composantes importantes de la satisfaction globale. Notamment, les usagers des hôpitaux considèrent que les intervenants sont compétents tout en étant attentifs et compréhensifs à l'égard de leur situation.

La plus grande qualité des hôpitaux : l'empathie et la compétence des intervenants

5.2 Évolution de la satisfaction globale

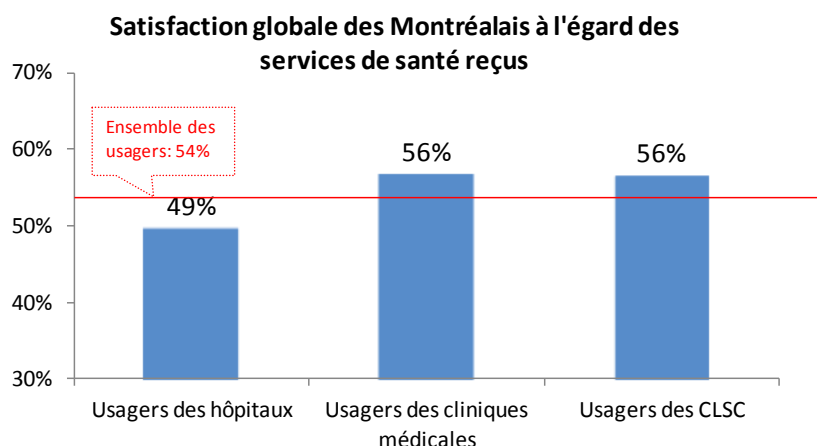
Les résultats qui suivent portent sur un échantillon de 583 Montréalais de 15 ans et plus qui ont reçu les services d'un hôpital au cours de la dernière année. Ce sondage téléphonique a été réalisé du 23 février au 3 avril 2011.

Figure 14 - Usagers des hôpitaux : une satisfaction globale stable⁸



Tel qu'illustré à la figure 14, depuis 1997, le niveau de satisfaction globale des usagers des hôpitaux fluctue entre 44% et 53%. En 2011, la proportion d'usagers se déclarant *très satisfaits* des services de santé reçus est de 49%. Ce taux est stable depuis 2007.

Figure 15 - Satisfaction des usagers selon le type d'établissement fréquenté

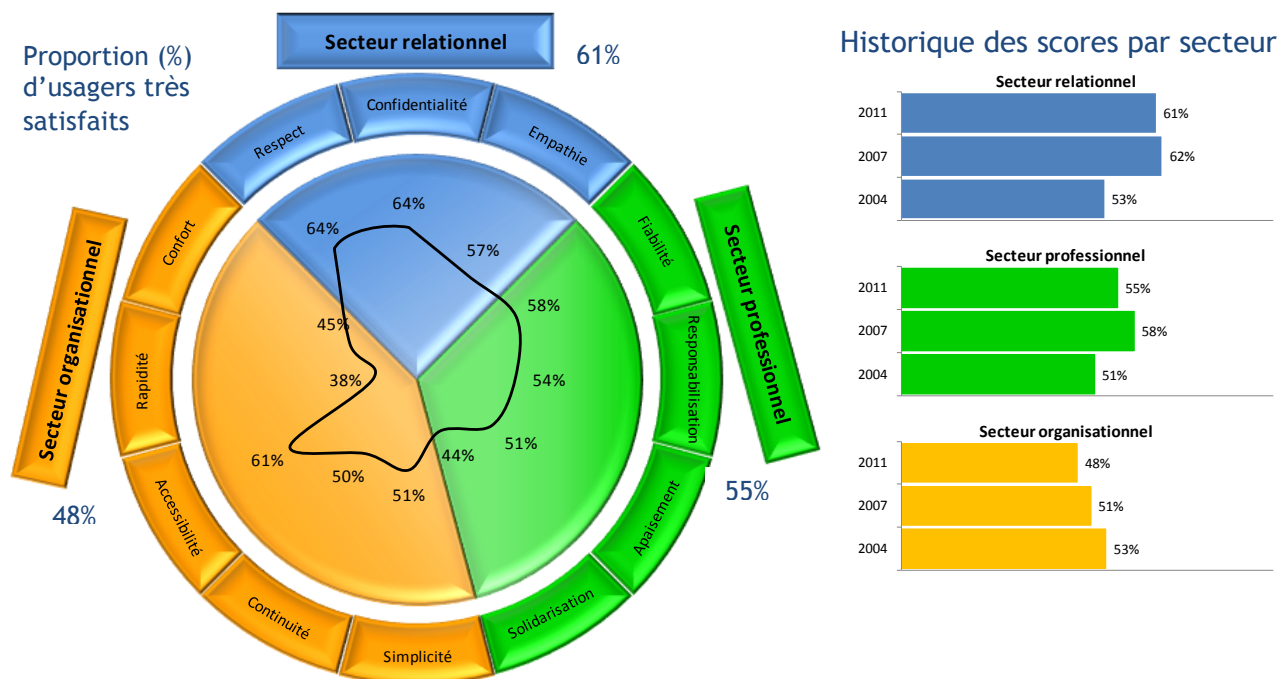


La figure 15 présente la proportion d'usagers très satisfaits selon le type d'établissement fréquenté. La satisfaction est plus faible pour les usagers des hôpitaux : 49% d'usagers très satisfaits contre 56%.

⁸ 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]?

5.3 Synthèse de la satisfaction (radar)

Figure 16 - Usagers des hôpitaux : résultats par dimension



Succès relationnel et difficulté organisationnelle

La figure 16 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. Ils représentent la proportion moyenne des usagers très satisfaits pour chaque secteur et dimension⁹.

Le secteur relationnel obtient le meilleur score de satisfaction avec 61% d'usagers très satisfaits. Le RESPECT et la CONFIDENTIALITÉ sont les dimensions les plus appréciées des usagers des hôpitaux, avec des niveaux de satisfaction de respectivement 65% et 64% d'usagers très satisfaits.

À l'opposé, le secteur organisationnel recueille le score le plus bas, avec 48% d'usagers très satisfaits. La dimension RAPIDITÉ recueille un score particulièrement faible, le plus faible parmi les 12 dimensions, avec seulement 39% d'usagers très satisfaits.

De plus, la satisfaction à l'égard du secteur organisationnel est à la baisse depuis 2004.

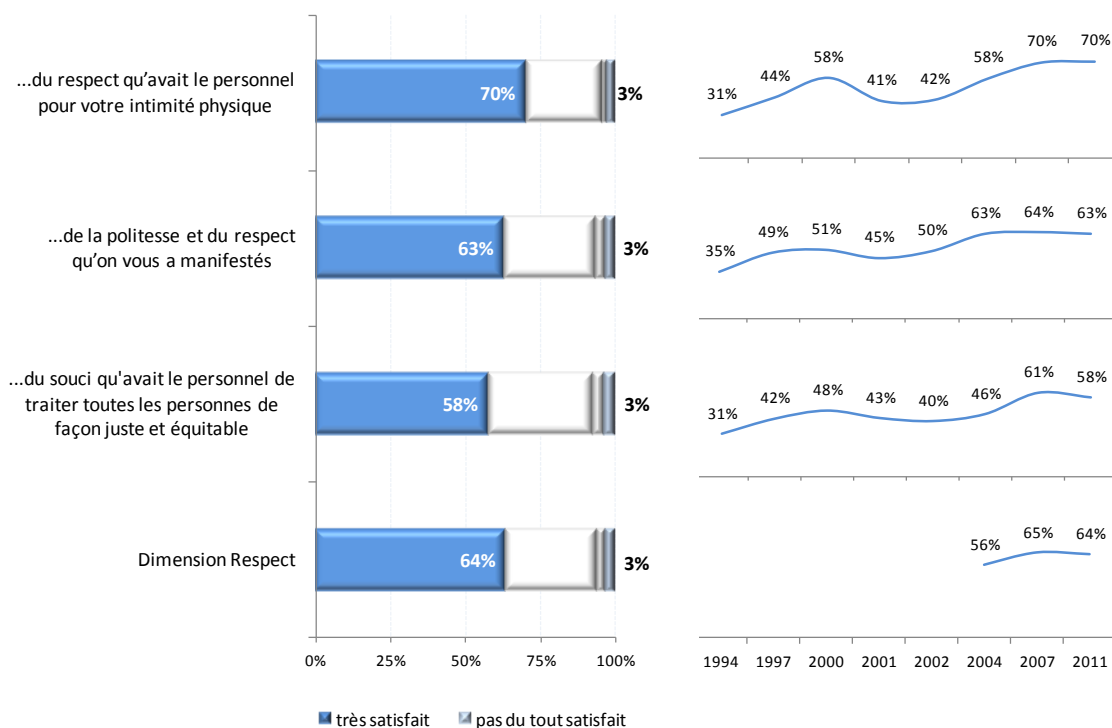
⁹ Pour plus de détails sur la façon dont sont calculés les scores, se référer à la section 3.3

5.4 Résultats détaillés par dimension

5.4.1 Secteur relationnel

5.4.1.1 Respect

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



La dimension RESPECT recueille un score de satisfaction de 64%. Cette dimension est composée de trois questions.

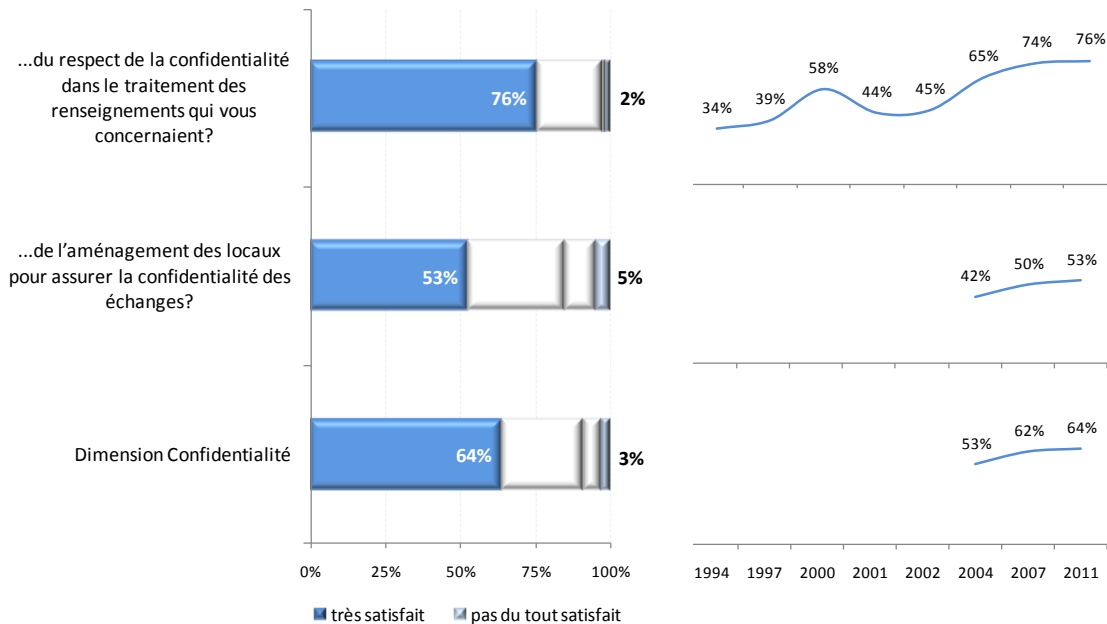
Le « *respect qu'avait le personnel pour votre intimité physique* » recueille le plus haut niveau de satisfaction de cette dimension avec 70% d'utilisateurs très satisfaits.

Le « *souci qu'avait le personnel de traiter toutes les personnes de façon juste et équitable* » constitue la question recueillant la satisfaction la plus faible de cette dimension, avec 58% d'utilisateurs très satisfaits.

Les résultats sont stables depuis 2007.

5.4.1.2 Confidentialité

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



La dimension CONFIDENTIALITÉ recueille un score de satisfaction de 64%. Elle est composée de deux questions.

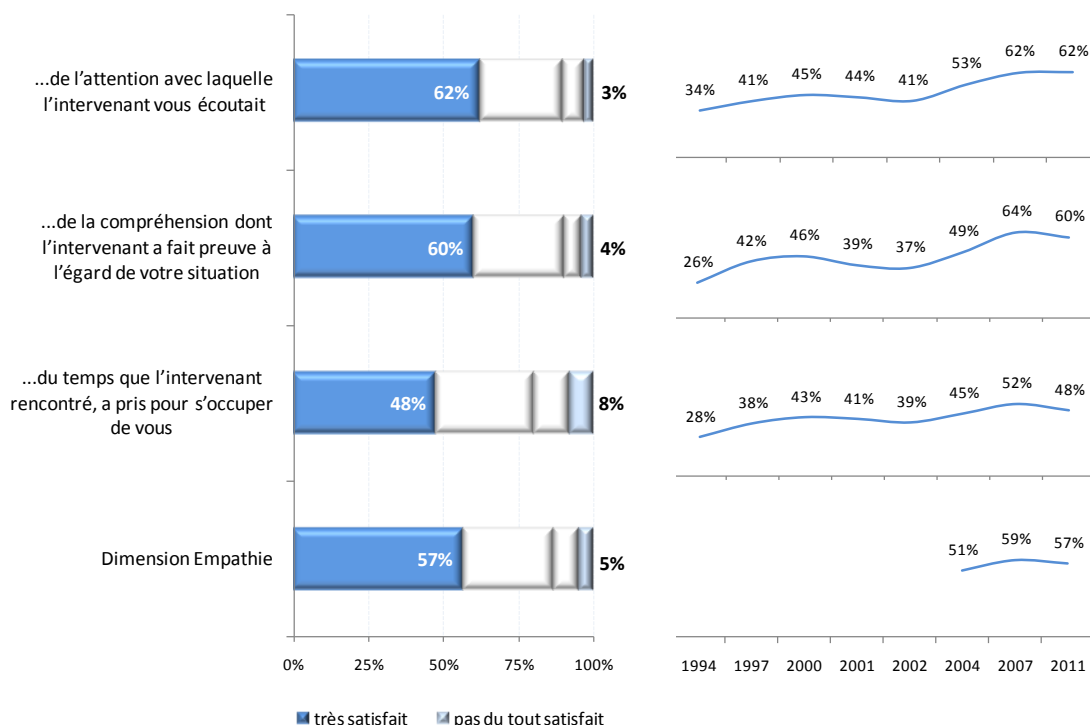
Le « *respect de la confidentialité dans le traitement des renseignements qui vous concernaient* » obtient le score de satisfaction le plus élevé de cette dimension, avec 76% d'utilisateurs très satisfaits.

La satisfaction est beaucoup moins élevée concernant « *l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges* », qui recueille seulement 53% d'utilisateurs très satisfaits.

Les résultats sont en hausse depuis 2004.

5.4.1.3 Empathie

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



La dimension EMPATHIE recueille un score de satisfaction de 57%. 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* » et « *la compréhension dont l'intervenant a fait preuve à l'égard de votre situation* » constituent les questions qui recueillent les plus hauts niveaux de satisfaction de cette dimension, avec respectivement 62% et 60% d'utilisateurs très satisfaits.

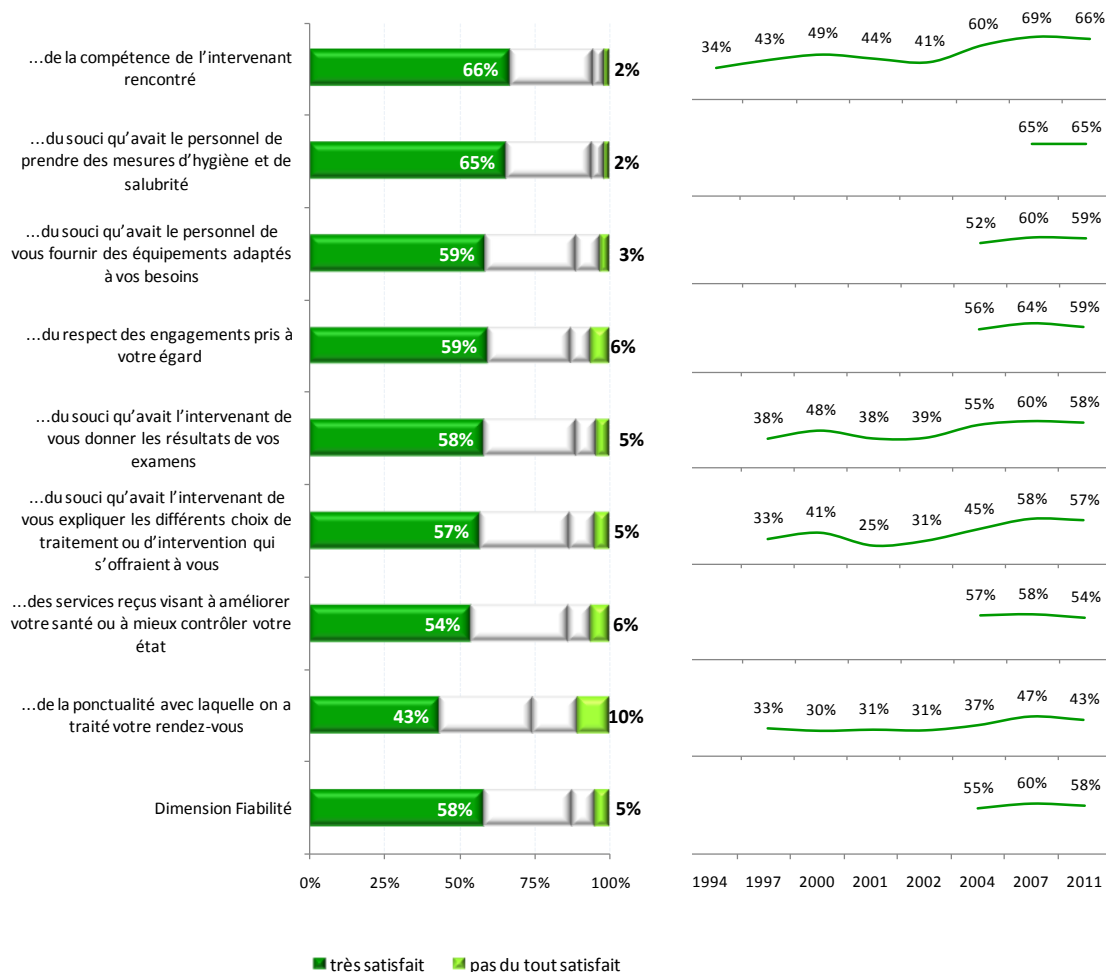
« *Le temps que l'intervenant rencontré a pris pour s'occuper de vous* » recueille le score le plus bas de cette dimension, avec seulement 48% d'utilisateurs très satisfaits.

Dans l'ensemble, les résultats sont stables depuis 2007.

5.4.2 Secteur professionnel

5.4.2.1 Fiabilité

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



La dimension FIABILITÉ recueille un score de satisfaction de 58%. Cette dimension est composée de huit questions.

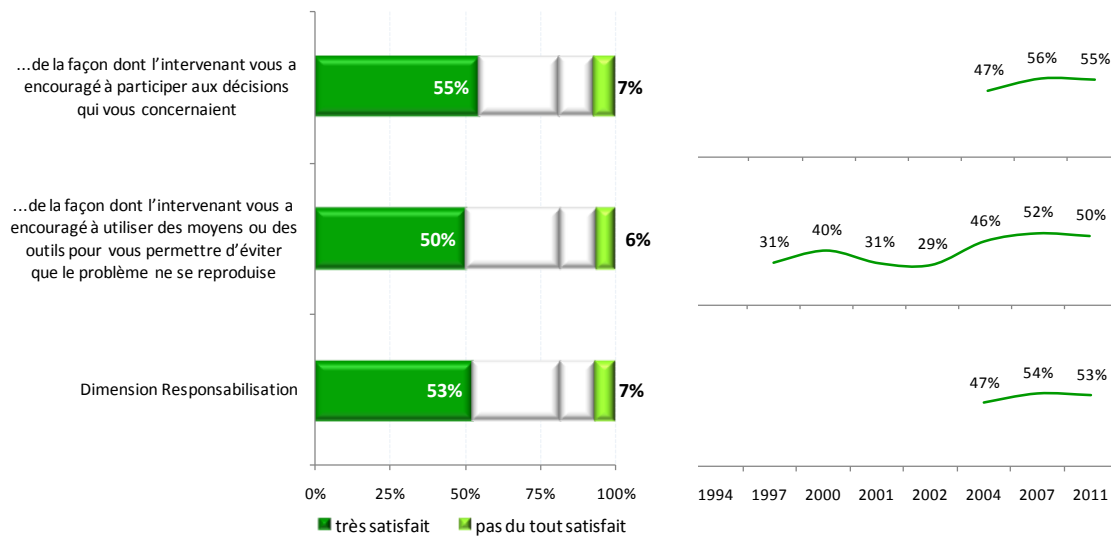
« La compétence de l'intervenant rencontré » et « le souci qu'avait le personnel de prendre des mesures d'hygiène et de salubrité » recueillent les scores les plus élevés de cette dimension, avec respectivement 66% et 65% d'utilisateurs très satisfaits.

Le score le plus faible de la dimension concerne « la ponctualité avec laquelle on a traité votre rendez-vous », avec seulement 43% d'utilisateurs très satisfaits.

Les résultats de ces indicateurs sont relativement stables depuis 2004.

5.4.2.2 Responsabilisation

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



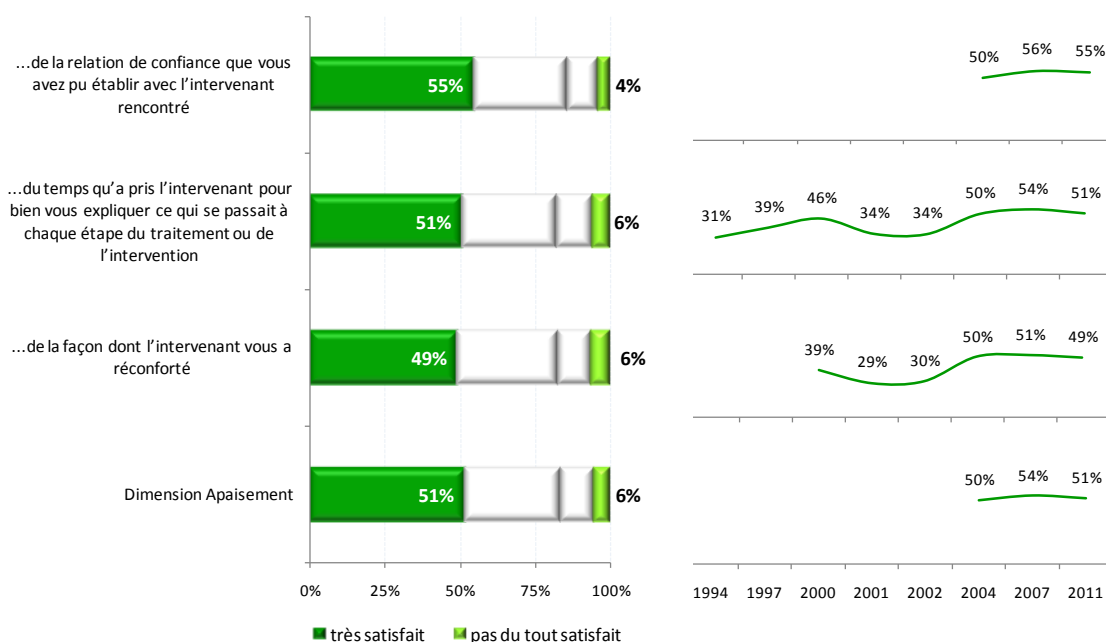
La dimension RESPONSABILISATION recueille un score de satisfaction de 53%. Cette dimension est composée de deux questions.

Ces deux questions recueillent des niveaux de satisfaction similaires, avec 55% et 50% d'usagers très satisfaits.

Les résultats à ces indicateurs sont relativement stables depuis 2004.

5.4.2.3 Apaisement

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



La dimension APAISEMENT recueille un score de satisfaction de 51%. Cette dimension est composée de trois questions.

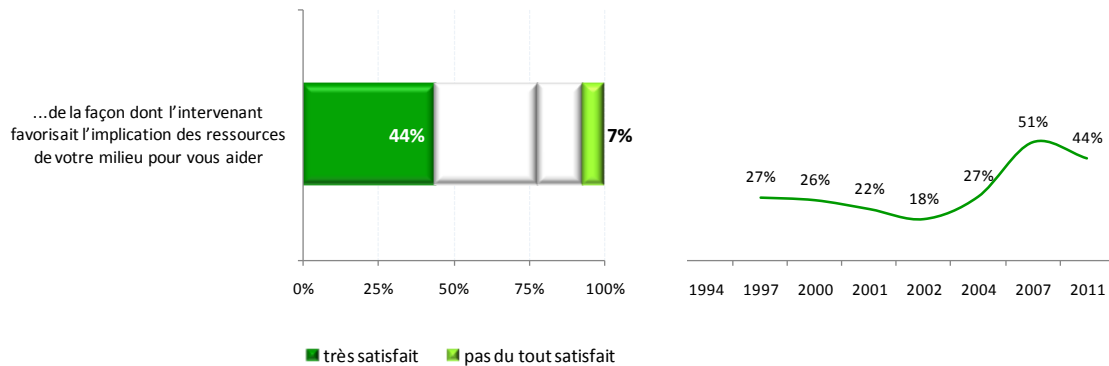
La « *relation de confiance que vous avez pu établir avec l'intervenant rencontré* » recueille le taux de satisfaction le plus élevé de cette dimension, avec 55% d'utilisateurs très satisfaits.

Le résultat le moins élevé concerne « *la façon dont l'intervenant vous a réconforté* », avec 49% d'utilisateurs très satisfaits.

Les résultats à ces indicateurs sont aussi relativement stables depuis 2004.

5.4.2.4 Solidarisation

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



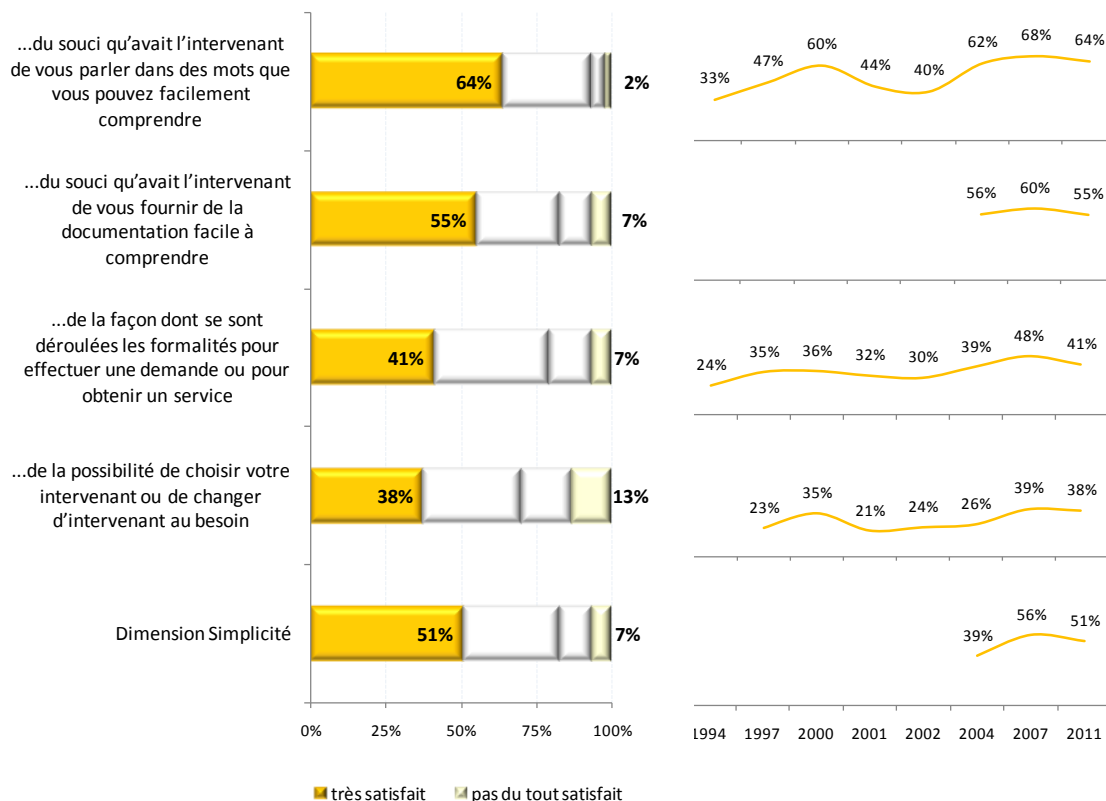
La dimension SOLIDARISATION recueille un score de satisfaction de 44%. Cette dimension est composée d'une seule question et constitue la dimension la plus faible du secteur professionnel.

Il s'agit d'une baisse de 7 points de pourcentage pour cet indicateur depuis 2007, alors qu'il avait atteint son plus haut niveau de satisfaction (51%).

5.4.3 Secteur organisationnel

5.4.3.1 Simplicité

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



La dimension SIMPLICITÉ recueille un score de satisfaction de 51%. Cette dimension est composée de quatre questions.

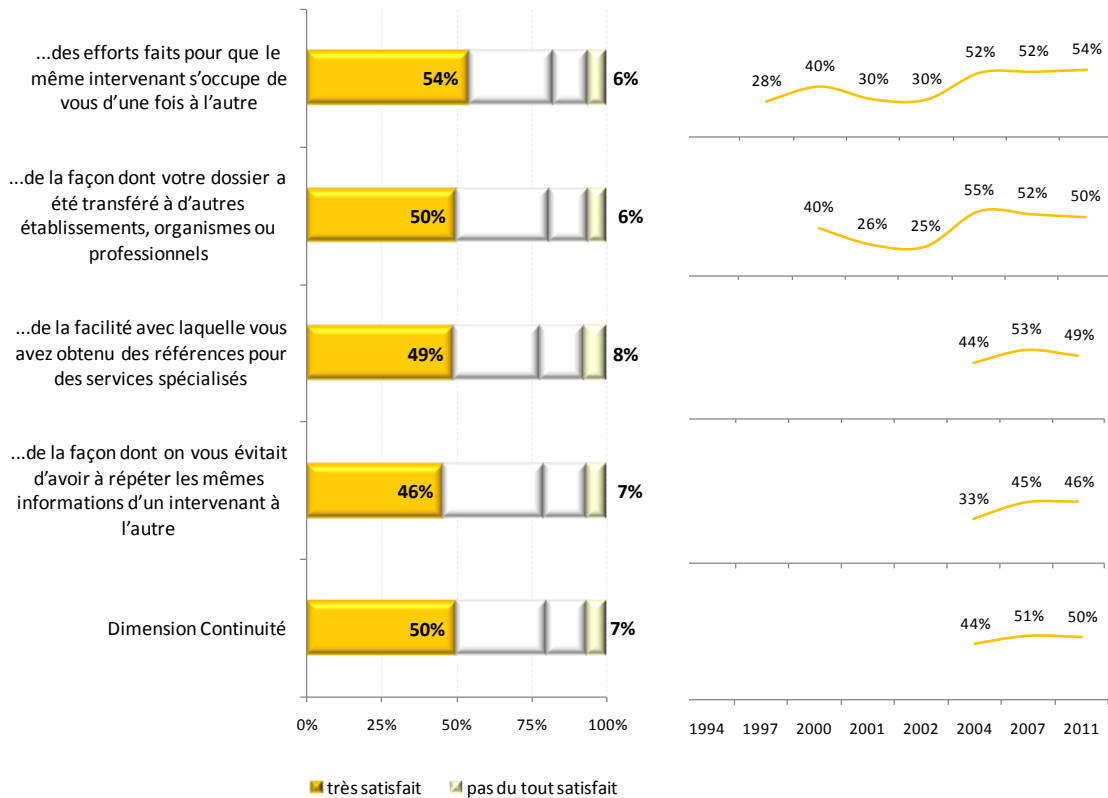
La question « *du souci qu'avait l'intervenant de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre* » recueille le plus haut niveau de satisfaction de cette dimension, avec 64% d'utilisateurs très satisfaits.

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 41% et 38% d'utilisateurs très satisfaits.

Dans les niveaux de satisfaction sont relativement stables depuis 2004.

5.4.3.2 Continuité

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



La dimension CONTINUITÉ recueille un score de satisfaction de 50%. Cette dimension est composée de quatre questions.

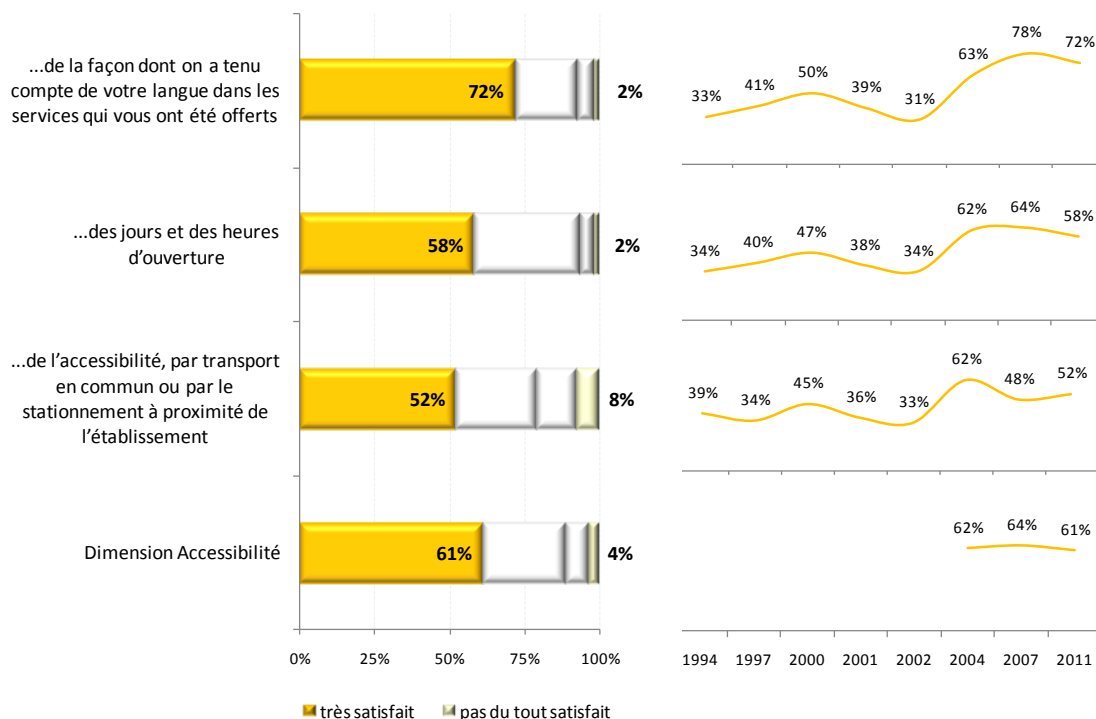
La question concernant les « *efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre* » obtient le meilleur score de satisfaction de cette dimension, avec 54% d'utilisateurs très satisfaits.

« *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 46% d'utilisateurs très satisfaits.

Dans l'ensemble, la satisfaction est relativement stable depuis 2004. Une hausse est cependant observable concernant « *la façon dont on vous évitait d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre* », le niveau de satisfaction étant passé de 33% à 46% depuis 2004.

5.4.3.3 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.

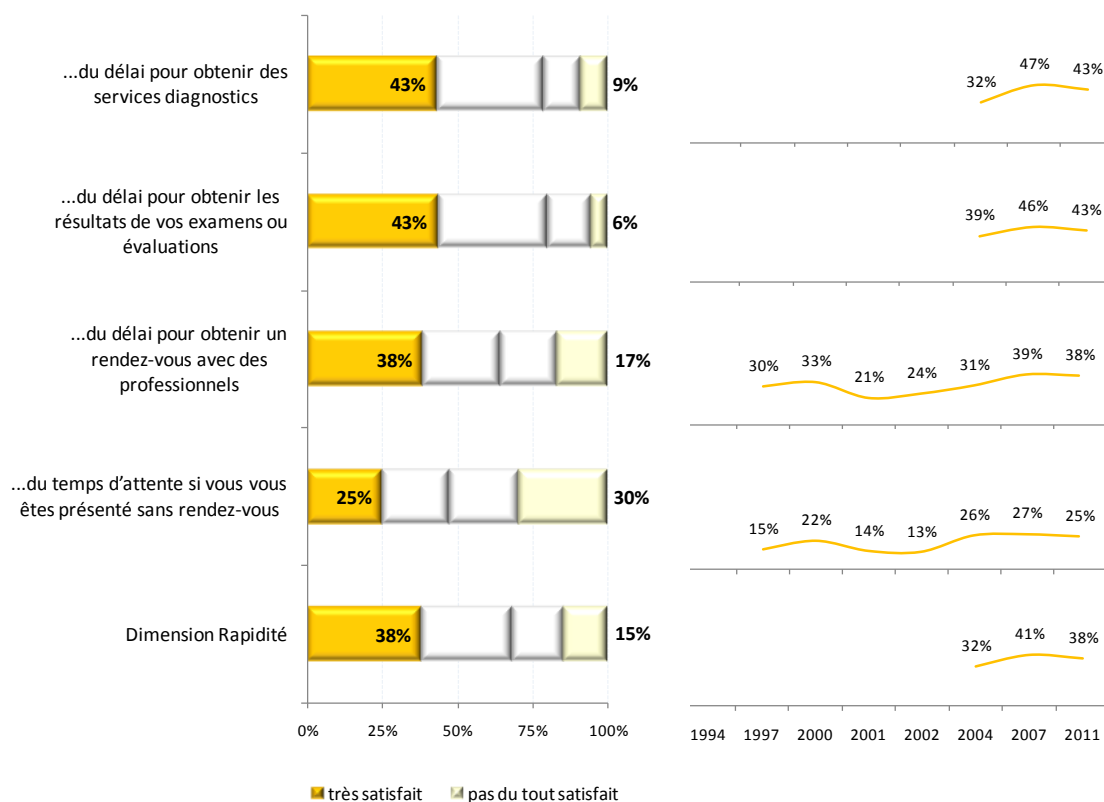
« La façon dont on a tenu compte de votre langue dans les services qui vous ont été offerts » recueille le plus haut niveau de satisfaction de cette dimension, avec un taux de 72% d'utilisateurs très satisfaits. Il s'agit toutefois d'une baisse de 6 points de pourcentage depuis 2007, alors que 78% des usagers se déclaraient très satisfaits.

Les deux autres questions recueillent des taux de satisfaction beaucoup plus modestes, avec 58% et 52% d'utilisateurs très satisfaits.

Dans l'ensemble, la satisfaction est relativement stable depuis 2004.

5.4.3.4 Rapidité

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



La dimension RAPIDITÉ est celle qui recueille le score le plus faible, avec seulement 38% d'usagers très satisfaits. Cette dimension est composée de quatre questions.

Les quatre composantes de cette dimension obtiennent des niveaux de satisfaction très faibles : entre 25% et 43% d'usagers très satisfaits.

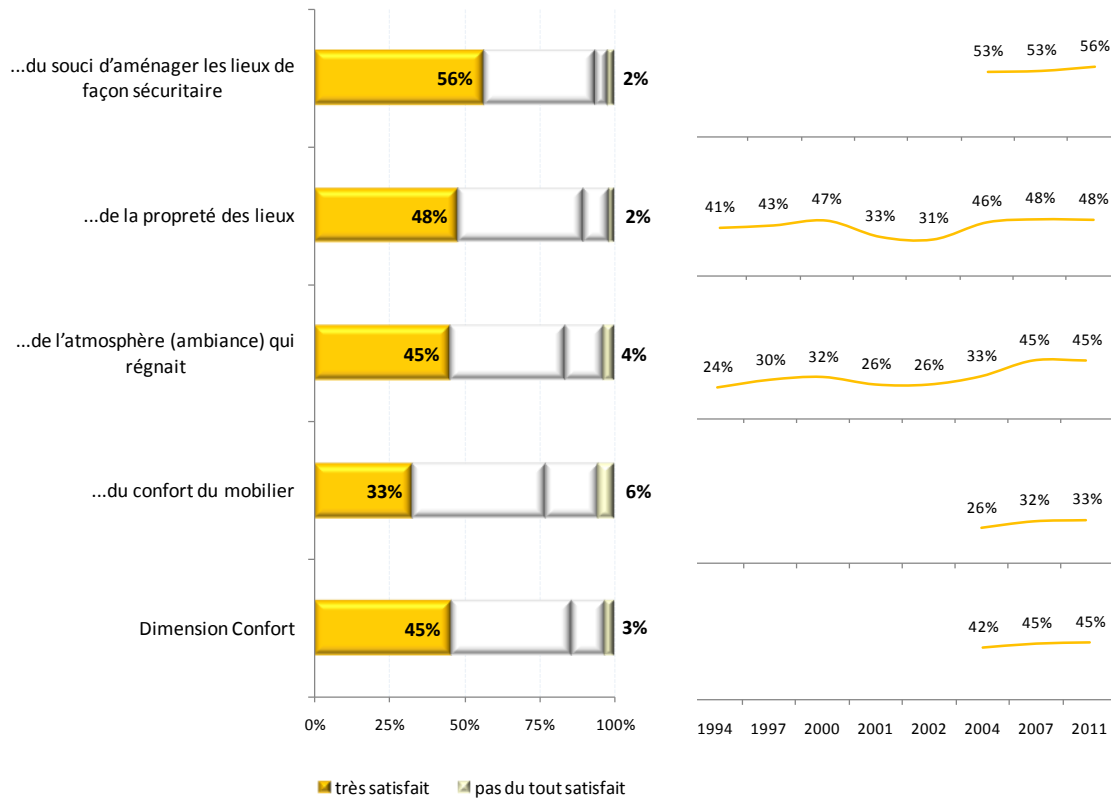
« *Le temps d'attente si vous vous êtes présenté sans rendez-vous* » recueille pour sa part le pire résultat parmi les 41 composantes de la satisfaction : seulement 25% des usagers s'en disent très satisfaits. De plus, une proportion encore plus élevée de répondants (30%) se déclarent « *pas du tout satisfaits* », ce qui constitue le plus haut taux d'insatisfaction parmi les 41 items.

Le « *délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels* » recueille également un niveau de satisfaction faible, avec seulement 38% d'usagers très satisfaits. La proportion d'usagers pas du tout satisfaits est également élevée (17%).

Les résultats sont relativement stables depuis 2004.

5.4.3.5 Confort

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



La dimension CONFORT recueille un score de satisfaction de 45%. 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 56% d'utilisateurs très satisfaits.

Le « *confort du mobilier* » recueille pour sa part le taux de satisfaction le plus bas de cette dimension, avec seulement 33% d'utilisateurs très satisfaits.

Les résultats sont stables depuis 2007.

5.5 Priorités d'action : rapidité d'accès aux services

Le score de satisfaction des 41 items, considéré conjointement avec l'importance accordée à ces indicateurs¹⁰, 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 17 (page 55) présente les indicateurs dont l'importance est élevée et dont la satisfaction est faible.

Le secteur organisationnel domine ce quadrant. Plus particulièrement, ce sont les éléments liés à la dimension RAPIDITÉ qui constituent la principale priorité d'action : le « *temps d'attente si vous vous êtes présenté sans rendez-vous* », le « *délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels* », le « *délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations* » ainsi que le « *délai pour obtenir des services diagnostics* ». Appartenant également au secteur organisationnel, mais à la dimension SIMPLICITÉ, « *la possibilité de choisir son intervenant ou de changer d'intervenant au besoin* » constitue aussi un élément prioritaire.

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

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.

Le caractère prioritaire du « *temps d'attente si vous vous êtes présenté sans rendez-vous* » est une spécificité des usagers des hôpitaux. Pour les usagers des cliniques médicales et des CLSC, la satisfaction envers cette composante est également faible mais l'importance qui lui est accordée est beaucoup plus faible. Une hypothèse est que le recours à l'hôpital, contrairement à la clinique ou au CLSC, implique généralement une situation sérieuse et dans bien des cas imprévue (recours à l'urgence). Le temps d'attente si on se présente sans rendez-vous devient alors un élément prioritaire, et non seulement souhaitable pour l'utilisateur.

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

***La plus grande qualité des
hôpitaux : l'empathie et la
compétence des intervenants***

¹⁰ L'importance d'un indicateur consiste en sa corrélation à la satisfaction globale. Voir l'explication à la section 3.5.

relationnels et professionnels dominant ce quadrant. La dimension EMPATHIE, avec « *l'attention avec laquelle l'intervenant vous écoutait* » et « *la compréhension dont l'intervenant a fait preuve à l'égard de votre situation* » ainsi que la dimension FIABILITÉ, avec notamment « *la compétence de l'intervenant* », constituent les principales qualités des hôpitaux.

La satisfaction envers les composantes situées dans ce quadrant, bien que supérieure à la satisfaction globale, est acceptable sans être excellente. La satisfaction envers ces composantes peut être améliorée, et puisque l'importance envers ces composantes est élevée, cela se traduirait en une hausse de la satisfaction globale. À l'opposé, une baisse de la satisfaction à leur égard pourrait se traduire par une baisse de la satisfaction globale.

C. À MAINTENIR

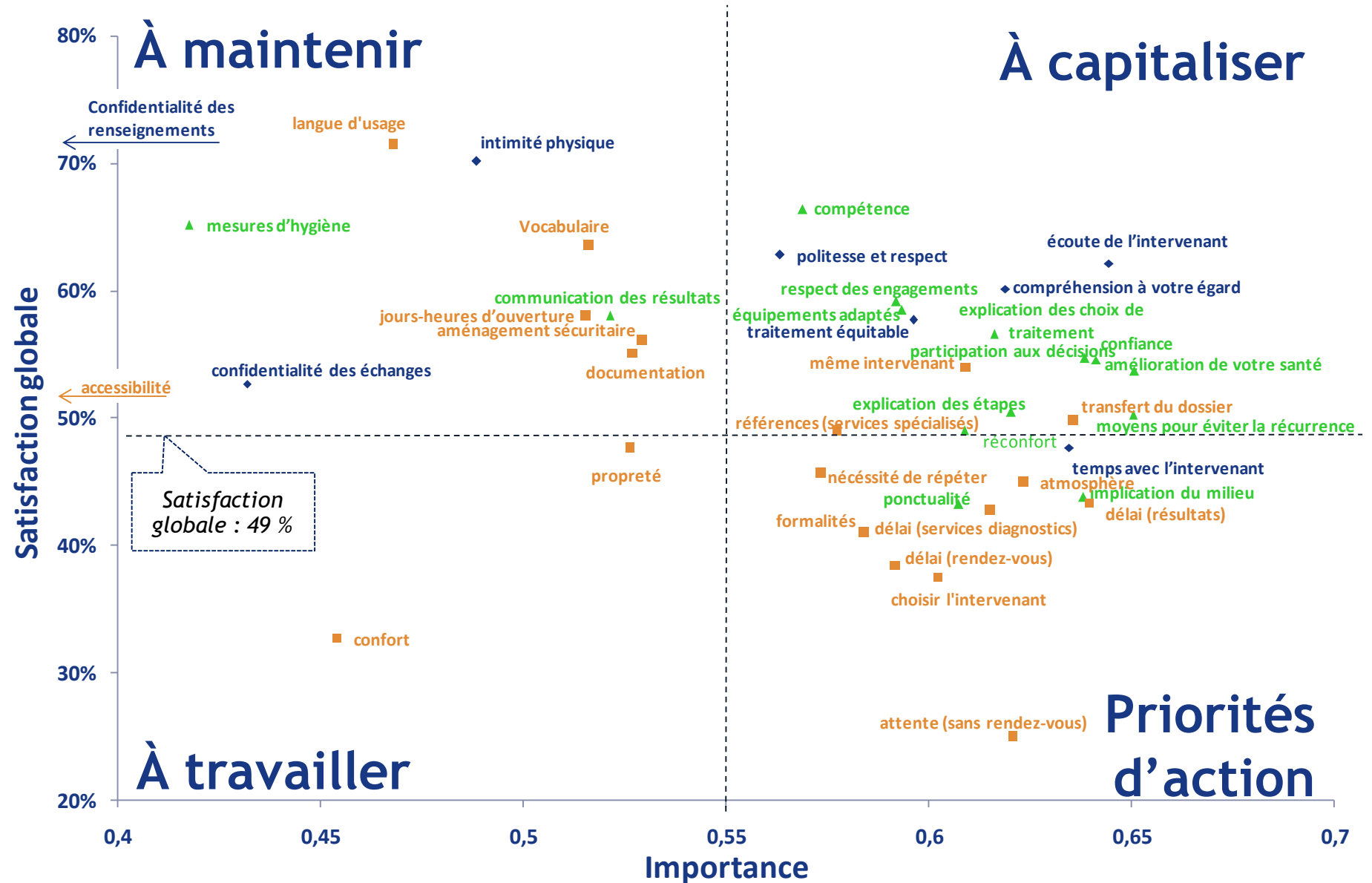
Le quadrant supérieur-gauche contient les composantes de la satisfaction pour lesquels les usagers sont satisfaits mais pour lesquels l'importance accordée est moindre. Tous les secteurs sont concernés. « *Le respect de la confidentialité dans le traitement des renseignements* », « *le respect qu'avait 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. Sans constituer une priorité d'action, ces composantes obtiennent des résultats qui méritent une attention particulière. C'est notamment le cas du « *confort du mobilier* » qui recueille un score de satisfaction très faible. Une amélioration de la satisfaction à cet égard est souhaitable. L'amélioration de la satisfaction envers ces composantes 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.

***Bien que non prioritaire,
une amélioration du
confort du mobilier est
souhaitable***

Figure 17 - Usagers des hôpitaux : carte de dispersion des indicateurs



5.6 La satisfaction globale et le profil des usagers

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

Tableau 3. Satisfaction des usagers des hôpitaux selon leur profil sociodémographique

		Satisfaction globale	
		N	%
Total		557	49%
Âge*	Moins de 45 ans	271	40%
	45-64 ans	170	50%
	65 ans et plus	97	73%
Sexe	Hommes	251	48%
	Femmes	306	50%
Langue d'usage*	Français	274	49%
	Anglais	125	63%
	Autre	158	39%
Scolarité	Aucun diplôme	45	62%
	Secondaire	100	54%
	Certificat – métier	35	40%
	Collège commercial	18	67%
	CEGEP	75	44%
	Université	260	46%
Occupation*	Retraité	96	73%
	Travailleur temps plein	245	46%
	Travailleur temps partiel	52	39%
	Étudiant	69	45%
	Assurance-emploi	14	29%
	Aide-sociale	17	53%
	Congé parental	5	80%
	À la maison	34	44%
Présence d'enfant*	Avec enfant	244	43%
	Sans enfant	305	55%
Lieu de naissance*	Canada	329	57%
	Autre	228	39%
Nombre d'années au Canada*	Moins de 5 ans	48	29%
	5 – 19 ans	81	32%
	20 ans et plus	97	51%
Médecin de famille*	Avec médecin	431	54%
	Sans (n'en veut pas)	33	39%
	Sans (en veut)	87	33%
Problème de santé de longue durée*	Avec	145	50%
	Sans	410	49%

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

Tableau 4. Satisfaction des usagers des hôpitaux selon leur perception du système de santé

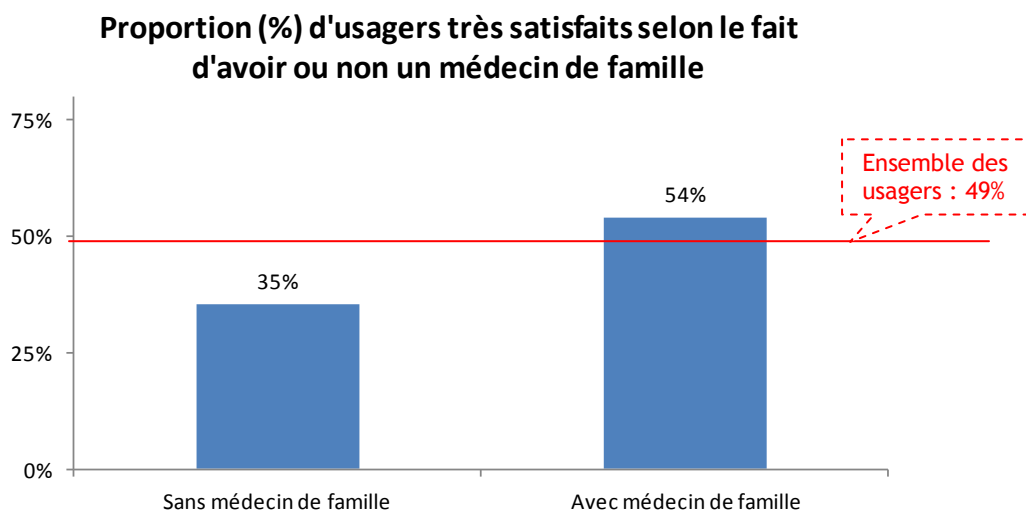
		Satisfaction globale	
		N	%
Total		1739	54%
Perception à l'égard du système de santé au Québec*	Fonctionne bien	118	64%
	À modifier	315	51%
	À reconstruire	117	31%
Diriez-vous que le réseau de santé de Montréal est en train...*	de s'améliorer	74	66%
	de se détériorer	216	55%
	il demeure stable	213	37%
Craintes à l'idée de se faire soigner*	Pas du tout craintif	231	61%
	Peu craintif	133	40%
	Assez craintif	113	35%
	Très craintif	57	51%
Les médias reflètent-ils bien la situation du réseau de la santé à Montréal?*	Tout à fait	108	66%
	Assez	201	46%
	Peu	116	52%
	Pas du tout	80	45%

* 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 3 et figure 18): 54% des Montréalais qui ont un médecin de famille ou un autre médecin régulier se déclarent très satisfaits des services de santé reçus. Les usagers sans médecin de famille sont beaucoup moins satisfaits et leur satisfaction varie selon qu'ils en veulent un ou pas : ceux ne voulant pas de médecin de famille sont légèrement plus satisfaits que ceux en voulant un (39% contre 33%). L'effet d'avoir un médecin de famille est beaucoup moins marqué chez les usagers des hôpitaux que chez les usagers des cliniques médicales.

Figure 18 - Usagers des hôpitaux : satisfaction et médecin de famille



Résultats - usagers des hôpitaux

- l'âge : 73% des personnes âgées de 65 ans et plus se déclarent très satisfaits des services reçus alors que ce taux est de seulement 40% chez les moins de 45 ans et de 50% chez les 45-64 ans.
- le lieu de naissance : les usagers nés au Canada sont plus satisfaits que ceux nés hors Canada (57% contre 39%). Cependant, pour les usagers 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 (51%).
- la langue d'usage : les anglophones sont plus satisfaits que les francophones (63% contre 49%). Les moins satisfaits sont les allophones avec un taux de 39% 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 (43% contre 55%).
- Quant au fort niveau de satisfaction chez les personnes retraitées (73%), 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 4). Notamment, parmi ceux trouvant que le système de santé au Québec fonctionne bien, 64% se déclarent très satisfaits des services reçus, ce qui est bien au-delà du taux de satisfaction global de 49%. De même, l'impression que le réseau de la santé de Montréal s'améliore est aussi corrélée avec un plus grand niveau de satisfaction.

Dans l'ensemble, les résultats observés pour les usagers des hôpitaux ne se distinguent pas des résultats obtenus pour les autres types d'usagers.

6 RÉSULTATS - USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES

6.1 Faits saillants

Une satisfaction globale stable depuis 2007

La proportion d'usagers des cliniques médicales qui se déclarent *très satisfaits* des services de santé reçus est de 56%. Ce résultat est stable depuis 2007. Les usagers des cliniques médicales sont davantage satisfaits que les usagers des hôpitaux (49%).

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*. Les priorités d'action concernent surtout des composantes du secteur organisationnel et notamment « la possibilité de choisir son intervenant ou de changer d'intervenant au besoin » ainsi que « le délai pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel ».

Améliorer la satisfaction globale des usagers des cliniques médicales, c'est permettre de choisir son intervenant et améliorer le délai pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel

La satisfaction à l'égard du « *temps d'attente si vous vous êtes présenté sans rendez-vous* » est particulièrement faible (seulement 25% d'usagers très satisfaits et 21% d'usagers *pas du tout satisfaits*).

Compétence, capacité d'écoute et confiance en l'intervenant : les principales qualités des cliniques médicales

« La relation de confiance que vous avez pu établir avec l'intervenant rencontré », la « compétence de l'intervenant » ainsi que « l'attention avec laquelle l'intervenant vous écoutait » constituent les principales qualités des cliniques médicales. Pour leurs usagers, il s'agit d'éléments importants et la satisfaction à leur égard est relativement élevée.

Les usagers des cliniques médicales sont beaucoup plus satisfaits s'ils ont un médecin de famille (66% d'usagers très satisfaits contre 29% chez les usagers n'ayant pas de médecin de famille). Bien que ce soit aussi le cas pour les usagers des hôpitaux et des CLSC, l'importance du médecin de famille est encore plus marquée chez les usagers des cliniques médicales.

Les usagers avec un médecin de famille sont plus satisfaits

6.2 Évolution de la satisfaction globale

Les résultats qui suivent portent sur un échantillon de 616 Montréalais de 15 ans et plus qui ont reçu des services d'une clinique médicale au cours de la dernière année. Ce sondage téléphonique a été réalisé du 23 février au 3 avril 2011.

Figure 19 - Usagers des cliniques médicales : une satisfaction globale stable¹¹

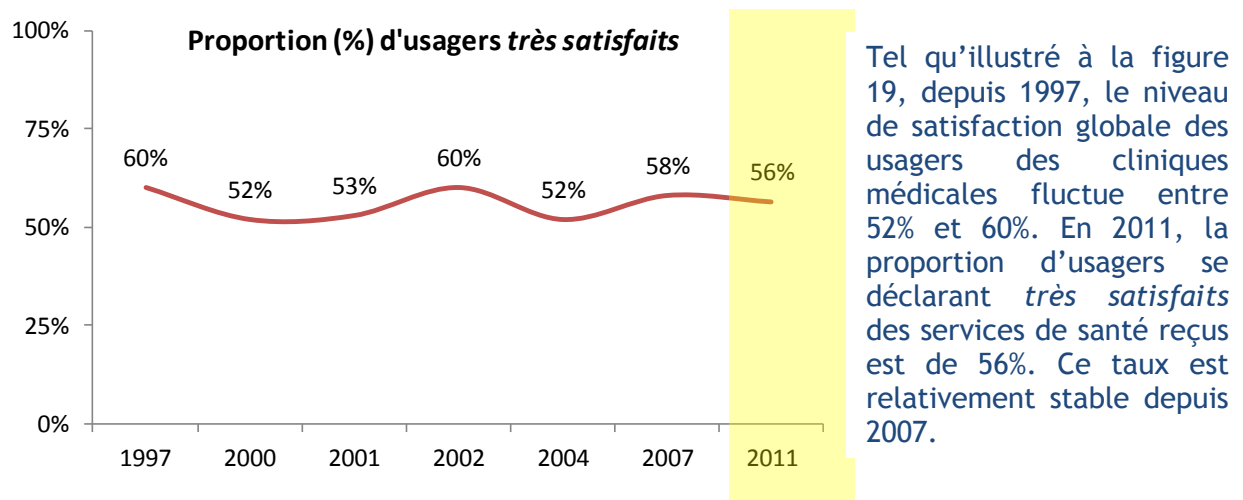
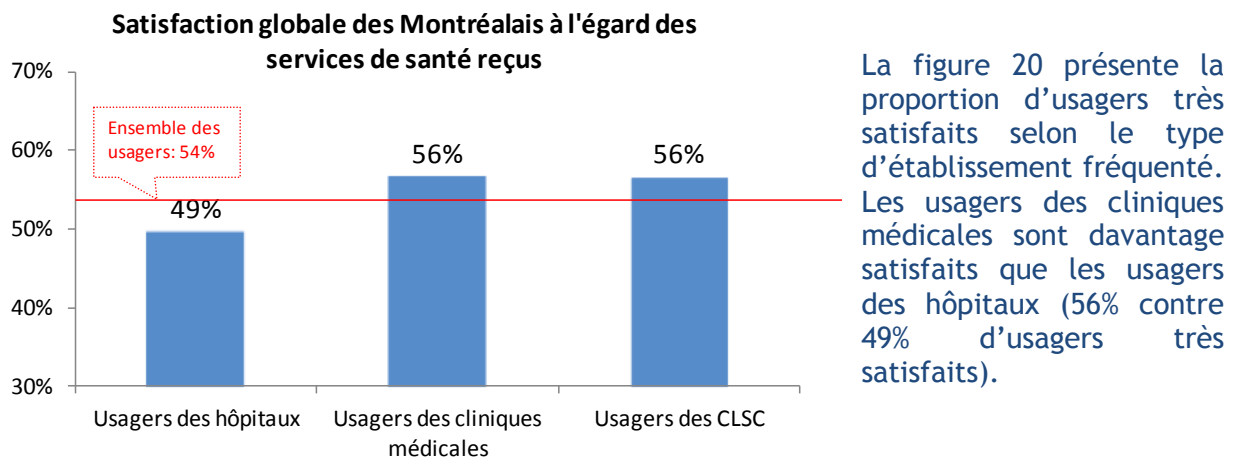


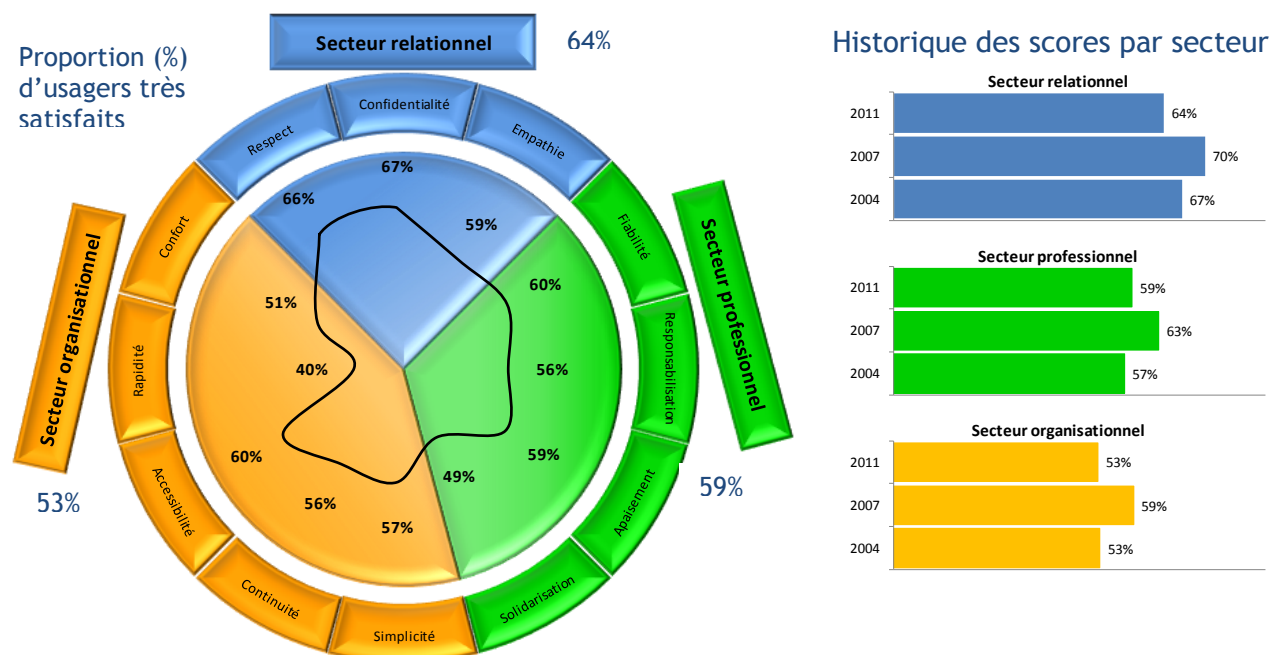
Figure 20 - Satisfaction des usagers selon le type d'établissement fréquenté



¹¹ 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]?

6.3 Synthèse de la satisfaction (radar)

Figure 21 - Usagers des cliniques médicales : résultats par dimension



Succès relationnel et difficulté organisationnelle

La figure 21 présente, sous forme de radar, les résultats par secteur et par dimension. Ces scores sont calculés à partir des réponses aux 41 composantes de la satisfaction. Ils représentent la proportion moyenne des usagers très satisfaits pour chaque secteur et dimension¹².

Le secteur relationnel obtient le meilleur score de satisfaction avec 64% d'usagers très satisfaits. La CONFIDENTIALITÉ et le RESPECT sont les dimensions pour lesquelles la satisfaction est la plus élevée.

À l'opposé, le secteur organisationnel recueille le score le plus bas, avec 53% d'usagers très satisfaits. La dimension RAPIDITÉ obtient un niveau de satisfaction particulièrement faible avec seulement 40% d'usagers très satisfaits.

Les niveaux de satisfaction des trois secteurs sont en baisse comparativement aux résultats de 2007. Le suivi de cette évolution est conseillé.

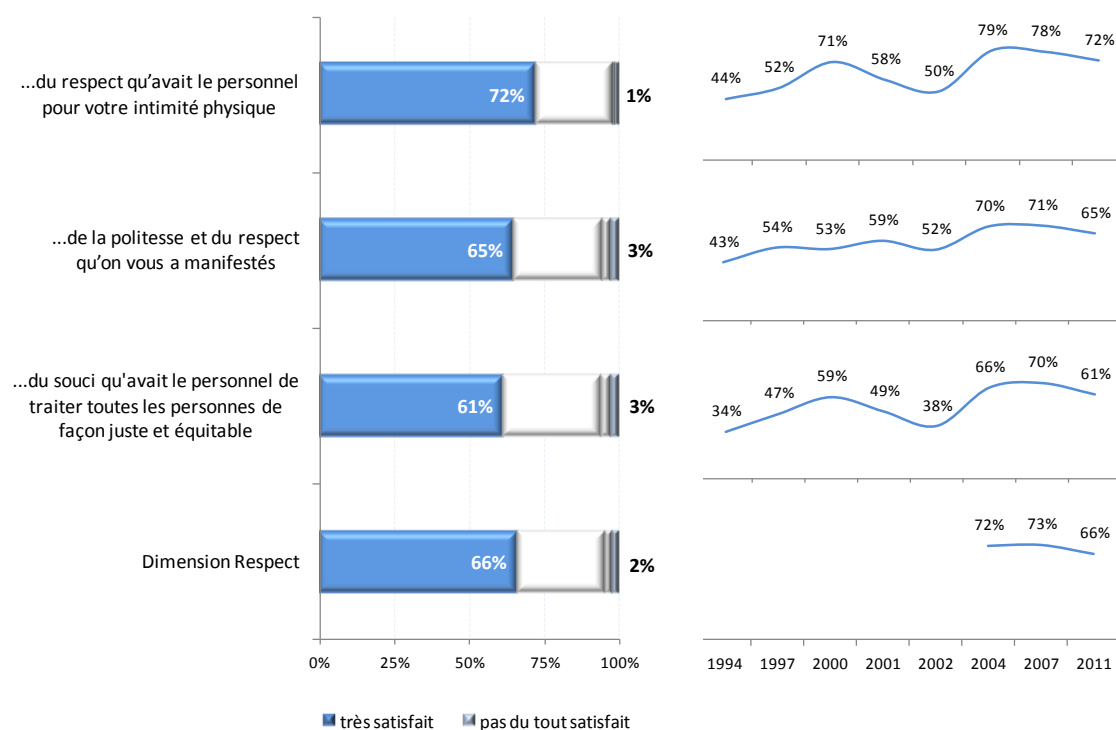
¹² Pour plus de détails sur la façon dont sont calculés les scores, se référer à la section 3.3

6.4 Résultats détaillés par dimension

6.4.1 Secteur relationnel

6.4.1.1 Respect

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



La dimension RESPECT recueille un score de satisfaction de 66%. Cette dimension est composée de trois questions.

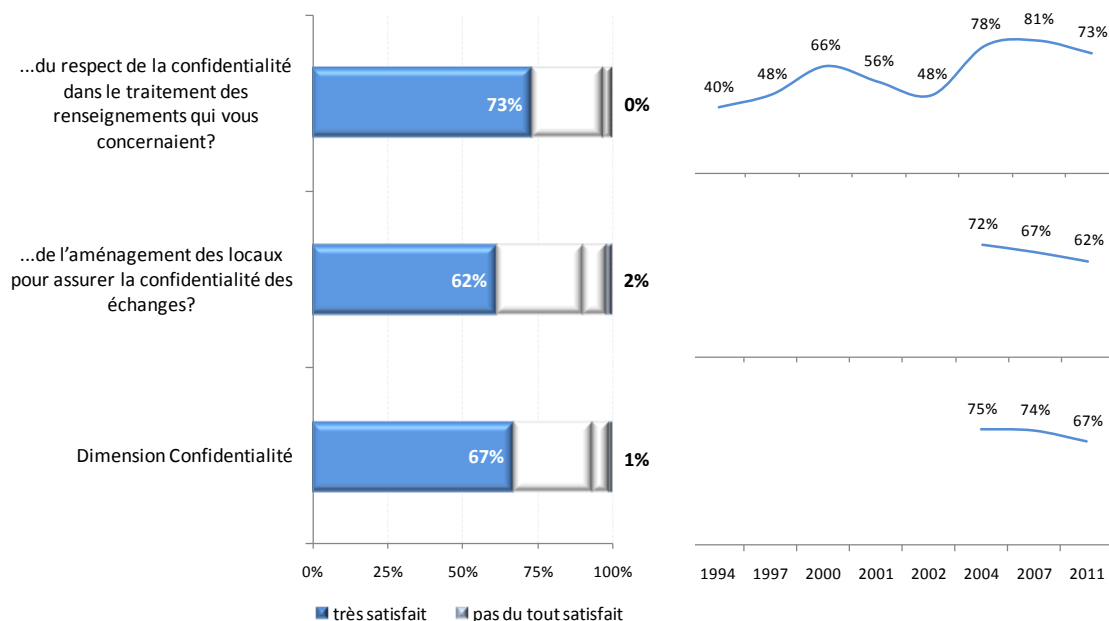
Le « *respect qu'avait le personnel pour votre intimité physique* » recueille le plus haut niveau de satisfaction de cette dimension, avec 72% d'utilisateurs très satisfaits.

Le « *souci qu'avait le personnel de traiter toutes les personnes de façon juste et équitable* » constitue la question recueillant la satisfaction la plus faible, avec 61% d'utilisateurs très satisfaits.

Pour les trois composantes de cette dimension, la satisfaction est à la baisse depuis 2007. Notamment, la satisfaction à l'égard « *du souci qu'avait le personnel de traiter toutes les personnes de façon juste et équitable* » est en chute de 9 points de pourcentage depuis 2007, passant de 70% à 61% d'utilisateurs très satisfaits. Le suivi des indicateurs de cette dimension est conseillé.

6.4.1.2 Confidentialité

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



La dimension CONFIDENTIALITÉ recueille un score de satisfaction de 67%. Elle est composée de deux questions.

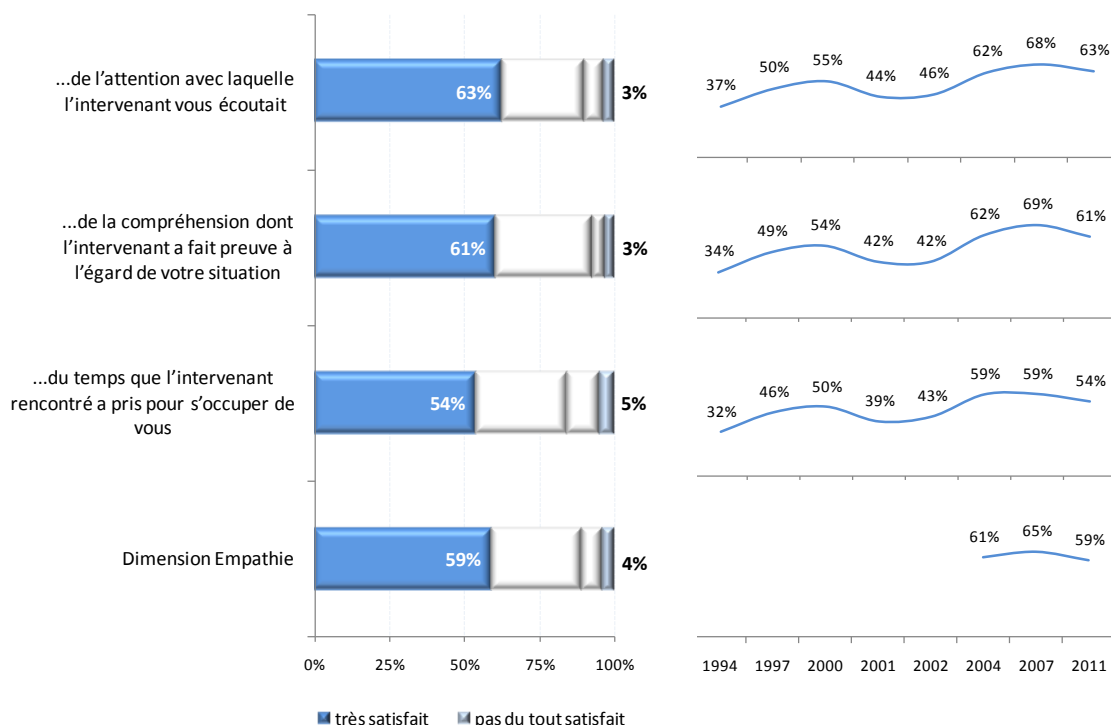
Le « *respect de la confidentialité dans le traitement des renseignements qui vous concernaient* » obtient le score de satisfaction le plus élevé de cette dimension, avec 73% d'usagers très satisfaits.

La satisfaction est moins élevée concernant « *l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges* », qui recueille 62% d'usagers très satisfaits.

Les résultats sont à la baisse depuis 2007. Le suivi de ces indicateurs est recommandé.

6.4.1.3 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* » et « *la compréhension dont l'intervenant a fait preuve à l'égard de votre situation* » sont les questions qui recueillent les plus hauts niveaux de satisfaction, avec respectivement 63% et 61% d'utilisateurs très satisfaits.

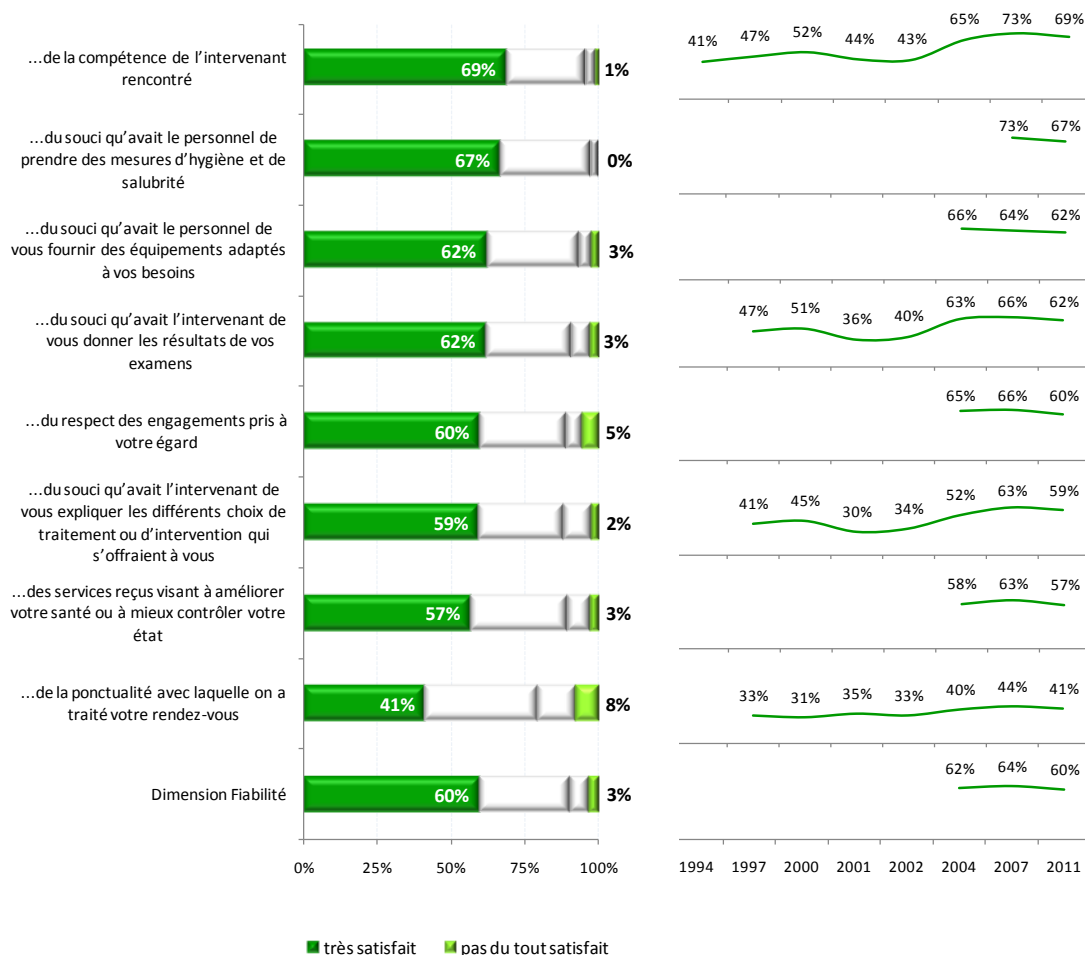
À l'opposé, le plus bas niveau de satisfaction concerne le « *temps que l'intervenant rencontré a pris pour s'occuper de vous* », avec 54% d'utilisateurs très satisfaits.

Il sera important de suivre l'évolution des indicateurs de cette dimension. La satisfaction envers ceux-ci s'effrite depuis 2007. Une baisse importante de 8 points de pourcentage est notamment observable à l'égard « *de la compréhension dont l'intervenant a fait preuve à l'égard de votre situation* » (de 69% à 61%).

6.4.2 Secteur professionnel

6.4.2.1 Fiabilité

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



La dimension FIABILITÉ recueille un score de satisfaction de 60%. Cette dimension est composée de huit questions.

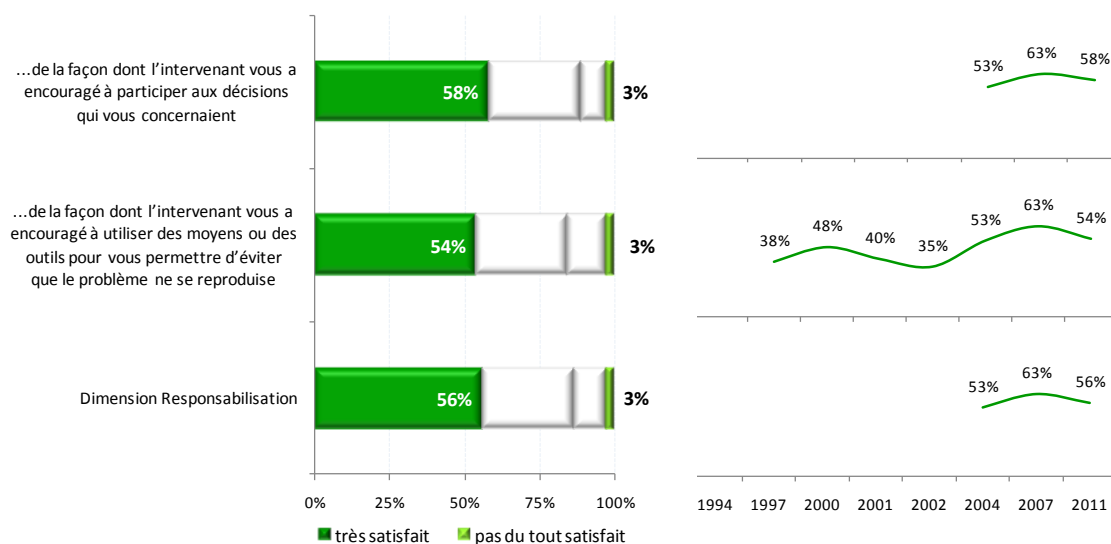
La satisfaction à l'égard de « la compétence de l'intervenant rencontré » et « le souci qu'avait le personnel de prendre des mesures d'hygiène et de salubrité » recueillent les scores de satisfaction les plus élevés, avec respectivement 69% et 67% d'utilisateurs très satisfaits.

Le score le plus faible concerne « la ponctualité avec laquelle on a traité votre rendez-vous », avec seulement 41% d'utilisateurs très satisfaits.

La satisfaction à l'égard de quelques composantes présente des signes d'effritement. C'est le cas « du souci qu'avait le personnel de prendre des mesures d'hygiène et de salubrité », « du respect des engagements pris à votre égard » et « des services reçus visant à améliorer votre santé », avec une perte de 6 points de pourcentage depuis 2007. Il est recommandé de suivre l'évolution de ces indicateurs.

6.4.2.2 Responsabilisation

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



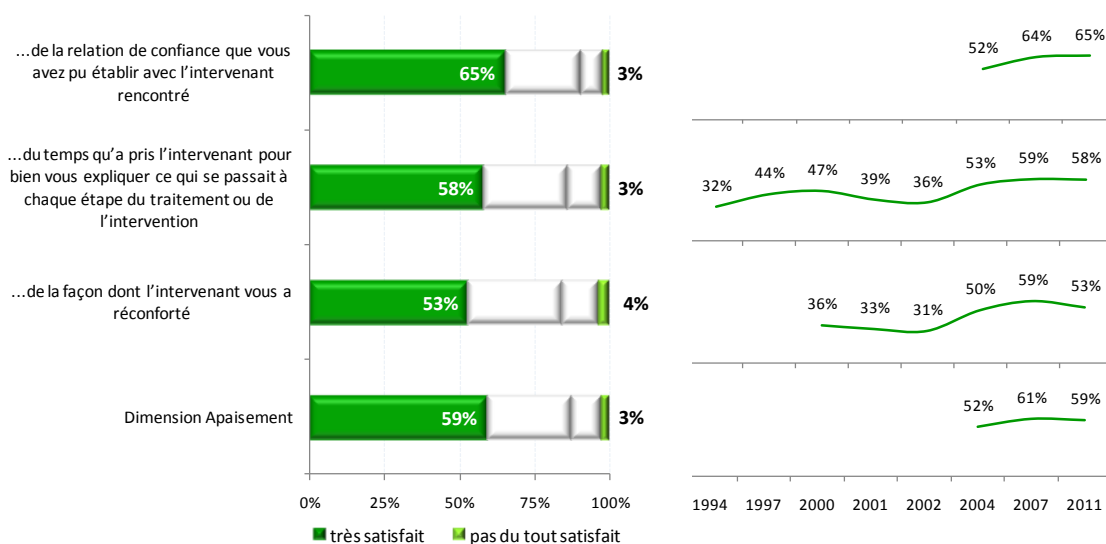
La dimension RESPONSABILISATION recueille un score de satisfaction de 56%. Cette dimension est composée de deux questions.

Ces deux questions recueillent des niveaux de satisfaction similaires, avec 58% et 54% d'utilisateurs très satisfaits.

Les niveaux de satisfaction sont en baisse depuis 2007. Notamment, une baisse de 9 points de pourcentage est observable pour « 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 » (de 63% à 54%). Le suivi de ces indicateurs est conseillé.

6.4.2.3 Apaisement

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



La dimension APAISEMENT recueille un score de satisfaction de 59%. Cette dimension est composée de trois questions.

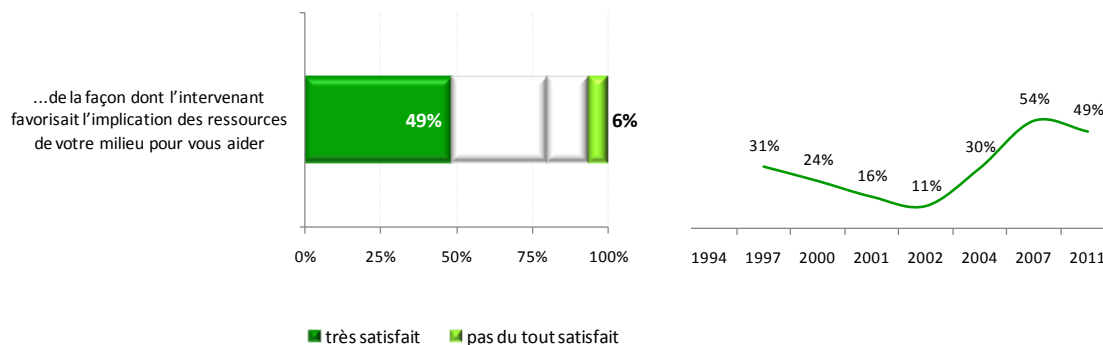
La « *relation de confiance que vous avez pu établir avec l'intervenant rencontré* » recueille le taux de satisfaction le plus élevé, avec 65% d'utilisateurs très satisfaits.

Le résultat le moins élevé concerne « *la façon dont l'intervenant vous a réconforté* », avec 53% d'utilisateurs très satisfaits.

Les résultats à ces indicateurs sont relativement stables depuis 2007.

6.4.2.4 Solidarisation

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



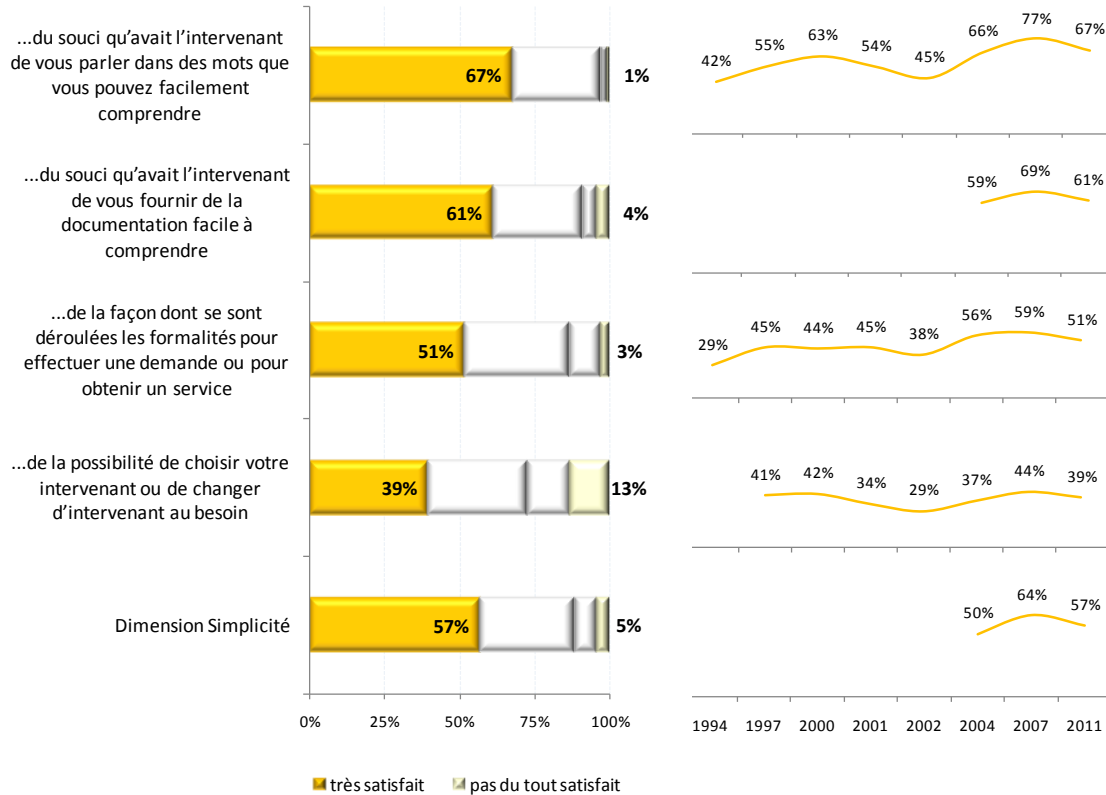
La dimension SOLIDARISATION recueille un score de satisfaction de 49%. Cette dimension est composée d'une seule question et constitue la dimension la plus faible du secteur professionnel.

Après avoir atteint son apogée en 2007, la satisfaction envers cet indicateur est légèrement à la baisse en 2011.

6.4.3 Secteur organisationnel

6.4.3.1 Simplicité

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



La dimension **SIMPLICITÉ** recueille un score de satisfaction de 57%. Cette dimension est composée de quatre questions.

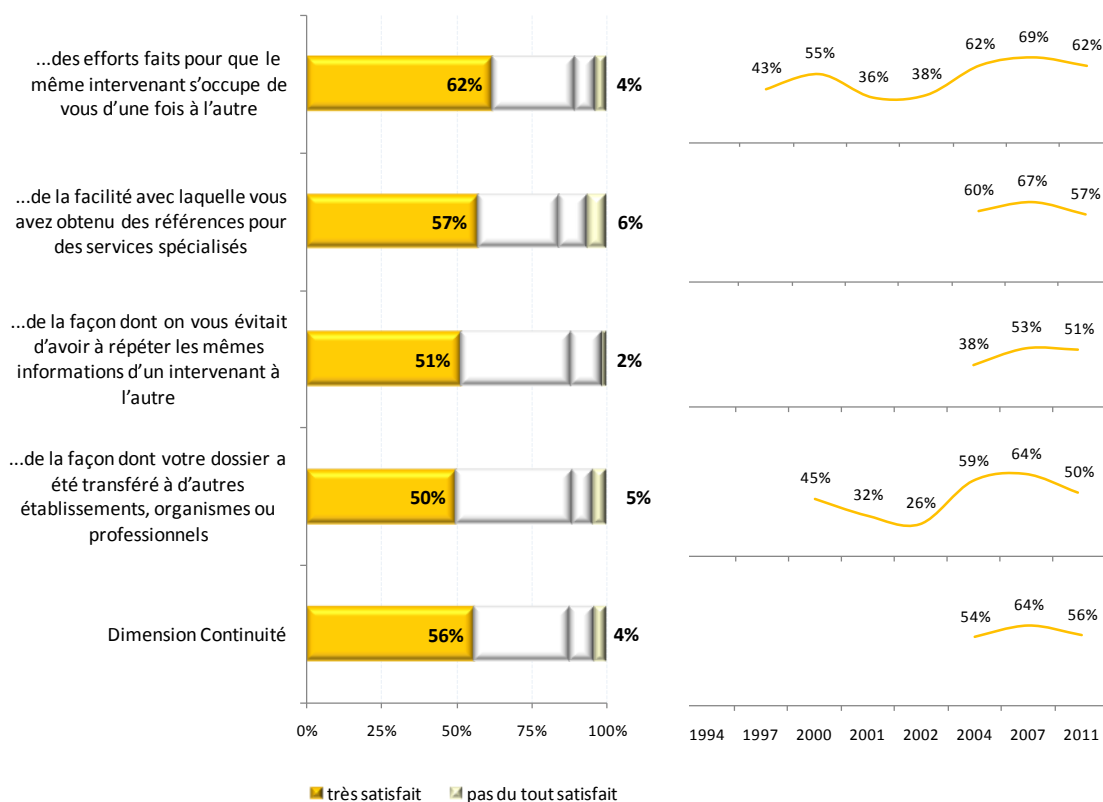
Le « *souci qu'avait l'intervenant de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre* » recueille le plus haut niveau de satisfaction de cette dimension, avec un taux de 67% d'utilisateurs très satisfaits.

« *La possibilité de choisir votre intervenant ou de changer d'intervenant au besoin* » obtient un niveau de satisfaction particulièrement faible, avec seulement 39% d'utilisateurs très satisfaits.

La satisfaction envers les composantes de cette dimension présente des signes d'effritement depuis 2007. Un suivi attentif de l'évolution de ces indicateurs est de mise. La satisfaction à l'égard du « *souci qu'avait l'intervenant de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre* » est notamment en chute de 10 points de pourcentage depuis 2007, alors que le niveau de satisfaction était de 77%.

6.4.3.2 Continuité

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



La dimension CONTINUITÉ recueille un score de satisfaction de 56%. Cette dimension est composée de quatre questions.

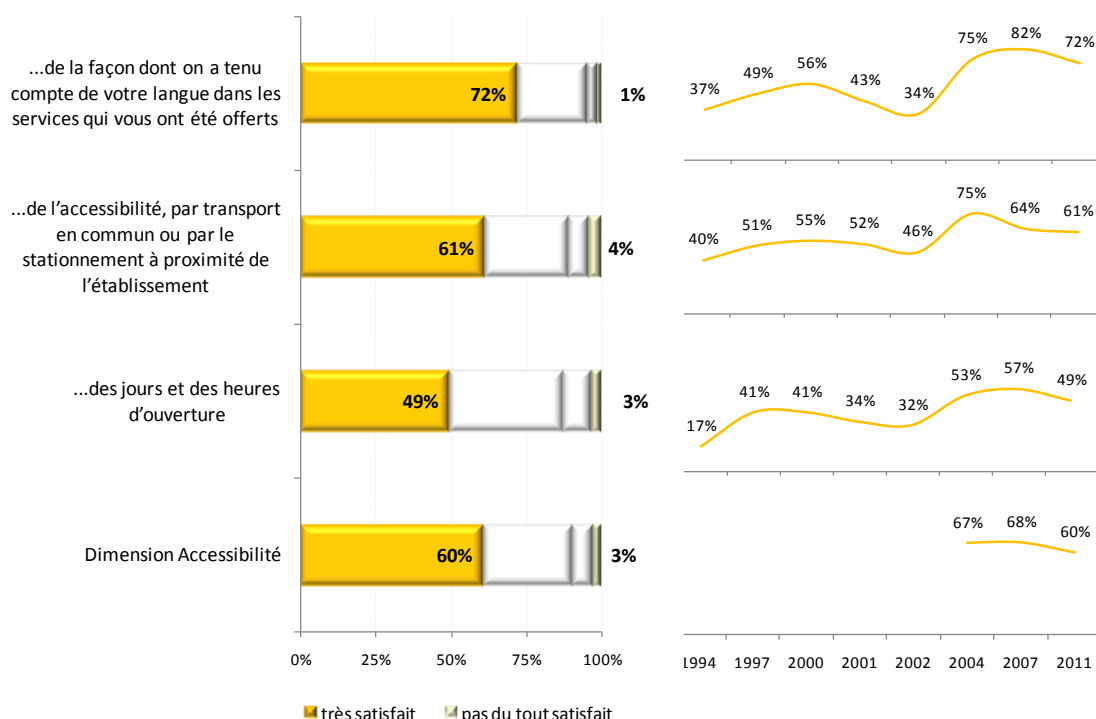
La question « *des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre* » obtient le meilleur score de satisfaction de cette dimension, avec 62% d'utilisateurs très satisfaits.

« *La façon dont votre dossier a été transféré à d'autres établissements, organismes ou professionnels* » recueille un score plus faible, avec seulement 50% d'utilisateurs très satisfaits. Il s'agit d'ailleurs d'une chute de 14 points de pourcentage depuis 2007, alors que le niveau de satisfaction était de 64%.

La satisfaction à l'égard de « *la facilité avec laquelle vous avez obtenu des références pour des services spécialisés* » est pour sa part en baisse de 10 points de pourcentage (de 67% à 57% d'utilisateurs très satisfaits).

6.4.3.3 Accessibilité

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



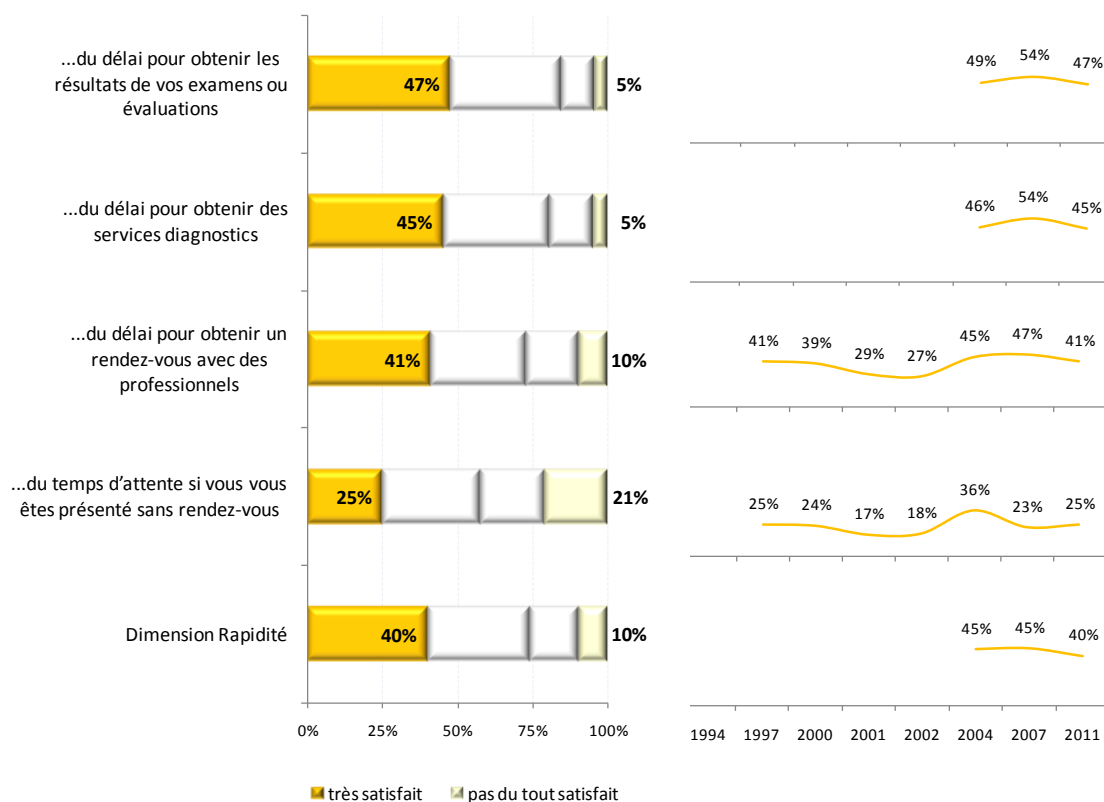
La dimension ACCESSIBILITÉ recueille un score de satisfaction de 60%. Il s'agit du score le plus élevé du secteur organisationnel. Cette dimension est composée de trois questions.

La question « *de 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 72% d'utilisateurs très satisfaits. Il s'agit toutefois d'une baisse de 10 points de pourcentage depuis 2007, alors que 82% des utilisateurs se déclaraient très satisfaits.

Les deux autres questions recueillent des taux de satisfaction beaucoup plus modestes, avec 61% et 49% d'utilisateurs très satisfaits. La satisfaction envers « *les jours et les heures d'ouverture* » a d'ailleurs baissé de 8 points de pourcentage depuis 2007, alors que 57% des utilisateurs se déclaraient très satisfaits.

6.4.3.4 Rapidité

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



La dimension RAPIDITÉ est celle qui recueille le score le plus faible, avec seulement 40% d'usagers très satisfaits. Cette dimension est composée de quatre questions.

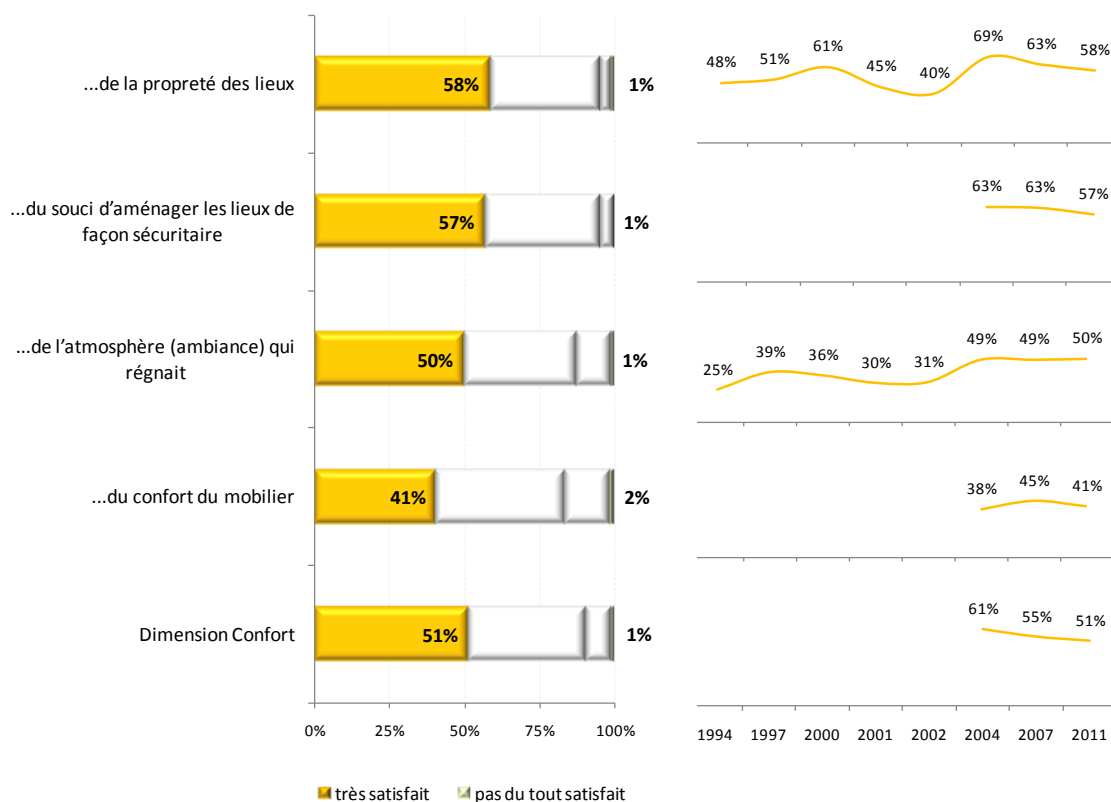
Les quatre composantes de cette dimension obtiennent des niveaux de satisfaction très faibles : entre 25% et 47% d'usagers très satisfaits.

« *Le temps d'attente si vous vous êtes présenté sans rendez-vous* » recueille pour sa part le pire résultat parmi les 41 composantes de la satisfaction : seulement 25% des usagers s'en disent très satisfaits. De plus, une proportion comparable de répondants (21%) se déclarent « *pas du tout satisfaits* », ce qui constitue le plus haut taux d'insatisfaction parmi les 41 items.

Trois des quatre composantes de cette dimension présentent un niveau de satisfaction à la baisse comparativement à 2007. Une baisse de 9 points de pourcentage est notamment observable envers « *le délai pour obtenir des services diagnostics* » (de 54% à 45% d'usagers très satisfaits). Le suivi de ces indicateurs est conseillé.

6.4.3.5 Confort

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



La dimension CONFORT recueille un score de satisfaction de 51%. Cette dimension est composée de quatre questions.

« *La propreté des lieux* » et « *le souci d'aménager les lieux de façon sécuritaire* » obtiennent les niveaux de satisfaction les plus élevés de cette dimension, avec respectivement 58% et 57% d'utilisateurs très satisfaits.

« *Le confort du mobilier* » recueille pour sa part le taux de satisfaction le plus bas, avec seulement 41% d'utilisateurs très satisfaits.

La satisfaction envers trois des quatre composantes de cette dimension présente des signes d'effritement depuis 2007. Le suivi de ces indicateurs est de mise.

6.5 Priorités d'action : rapidité d'accès aux services

Le score de satisfaction des 41 items, considéré conjointement avec l'importance accordée à ces indicateurs¹³, 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 22 (page 79) présente les indicateurs dont l'importance est élevée et dont la satisfaction est faible.

Les priorités d'action concernent surtout des composantes du secteur organisationnel et notamment la dimension SIMPLICITÉ, représentée par « *la possibilité de choisir son intervenant ou de changer d'intervenant au besoin* » ainsi que « *la façon dont se sont déroulées les formalités pour effectuer une demande ou pour obtenir un service* ». Le « *délai pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel* » (dimension RAPIDITÉ) et « *l'atmosphère* » (dimension CONFORT) sont d'autres composantes du secteur organisationnel qui méritent un regard prioritaire.

Améliorer la satisfaction des usagers, c'est d'abord offrir la possibilité de choisir son intervenant et améliorer le délai pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel

Une amélioration de la satisfaction à l'égard de ces composantes devrait se traduire par une hausse du niveau de 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 professionnels et relationnels dominent ce quadrant. « *La relation de confiance que vous avez pu établir avec l'intervenant rencontré* » (dimension APAISEMENT), la « *compétence de l'intervenant* » (dimension FIABILITÉ) ainsi que « *l'attention avec laquelle l'intervenant vous écoutait* » (dimension EMPATHIE) constituent les principales qualités des cliniques médicales.

Compétence, capacité d'écoute et confiance en l'intervenant : les principales qualités des cliniques médicales

¹³ L'importance d'un indicateur consiste en sa corrélation à la satisfaction globale. Voir l'explication à la section 3.5.

La satisfaction envers les composantes situées dans ce quadrant, bien que supérieure à la satisfaction globale, est acceptable sans être excellente. La satisfaction envers ces composantes peut être améliorée, et puisque l'importance envers ces composantes est élevée, cela se traduirait en une hausse de la satisfaction globale. À l'opposé, une baisse de la satisfaction à leur égard pourrait se traduire par une baisse de la satisfaction globale.

C. À MAINTENIR

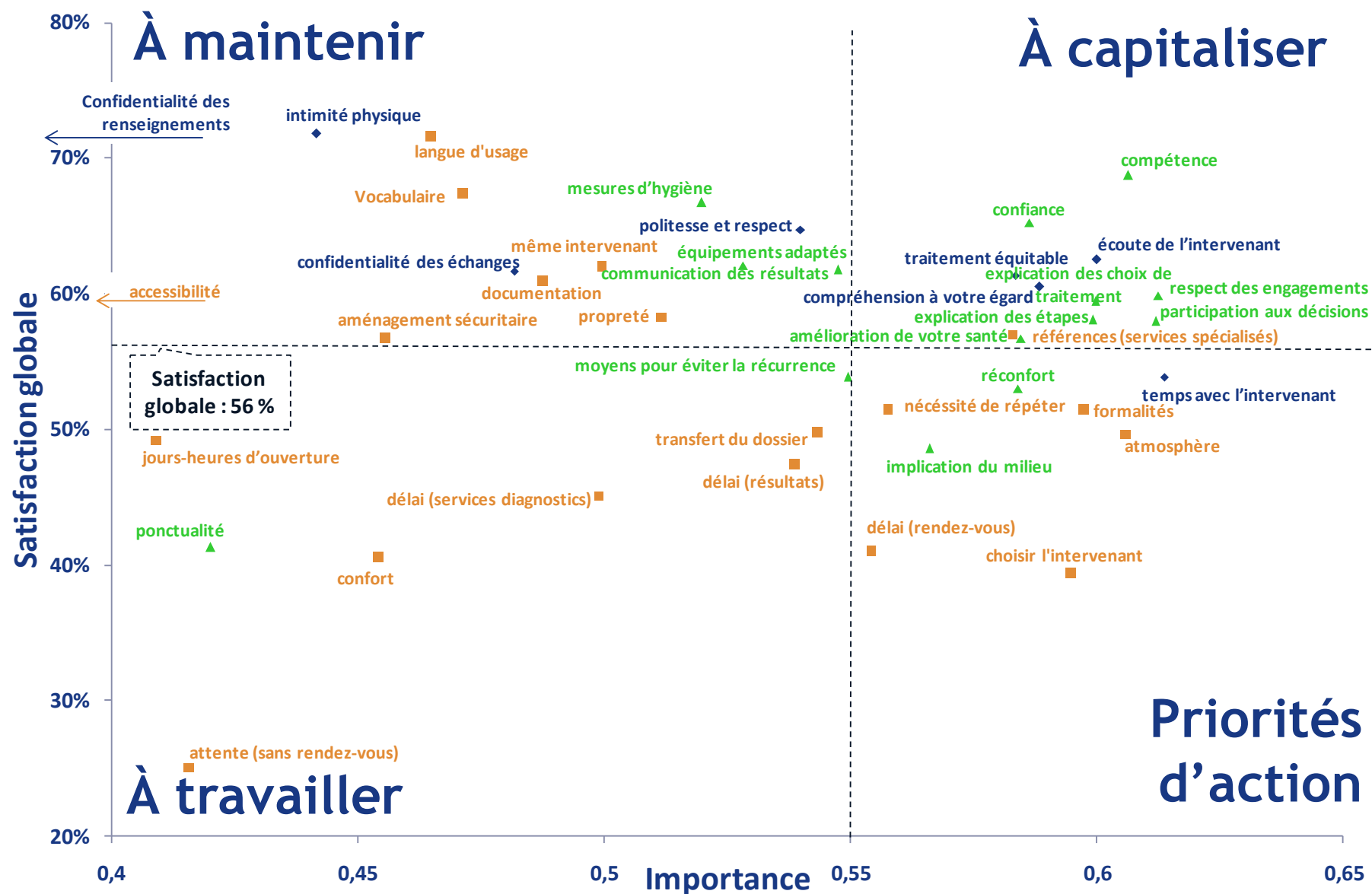
Le quadrant supérieur-gauche contient les items pour lesquels les usagers sont satisfaits mais pour lesquels l'importance accordée est moindre. Tous les secteurs sont concernés. « *Le respect de la confidentialité dans le traitement des renseignements* », « *le respect qu'avait le personnel pour votre intimité physique* », le « *souci qu'avait l'intervenant de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre* » ainsi que « *la façon dont on a tenu compte de votre langue dans les services qui vous ont été offerts* » 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. Sans constituer une priorité d'action, ces composantes obtiennent des résultats qui méritent une attention particulière. C'est notamment le cas du « *temps d'attente si on s'est présenté sans rendez-vous* », qui recueille un score de satisfaction très faible. Le « *confort du mobilier* », « *la ponctualité des intervenants* » et le « *délai pour obtenir des services diagnostics* » sont d'autres composantes pour lesquelles une amélioration de la satisfaction est souhaitable, bien que non prioritaire.

Sans constituer une priorité d'action, l'amélioration du temps d'attente si on s'est présenté sans rendez-vous est souhaitable

Figure 22 - Usagers des cliniques médicales : carte de dispersion des indicateurs



6.6 La satisfaction globale et le profil des usagers

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

Tableau 5. Satisfaction des usagers des cliniques selon leur profil sociodémographique

		Satisfaction globale	
		N	%
Total		612	56%
Âge*	Moins de 45 ans	307	53%
	45-64 ans	199	55%
	65 ans et plus	94	73%
Sexe	Hommes	270	52%
	Femmes	340	58%
Langue d'usage*	Français	353	51%
	Anglais	128	65%
	Autre	130	63%
Scolarité	Aucun diplôme	53	79%
	Secondaire	99	60%
	Certificat – métier	31	65%
	Collège commercial	18	67%
	CEGEP	83	51%
	Université	317	51%
Occupation	Retraité	110	71%
	Travailleur temps plein	311	51%
	Travailleur temps partiel	47	49%
	Étudiant	63	59%
	Assurance-emploi	10	40%
	Aide-sociale	7	86%
	Congé parental	6	17%
	À la maison	29	62%
Présence d'enfant	Avec enfant	253	57%
	Sans enfant	356	56%
Lieu de naissance*	Canada	368	58%
	Autre	245	54%
Nombre d'années au Canada*	Moins de 5 ans	20	60%
	5 – 19 ans	123	45%
	20 ans et plus	100	65%
Médecin de famille*	Avec médecin	415	66%
	Sans (n'en veut pas)	46	37%
	Sans (en veut)	113	24%
Problème de santé de longue durée	Avec	109	59%
	Sans	501	56%

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

Tableau 6. Satisfaction des usagers des cliniques selon leur perception du système de santé

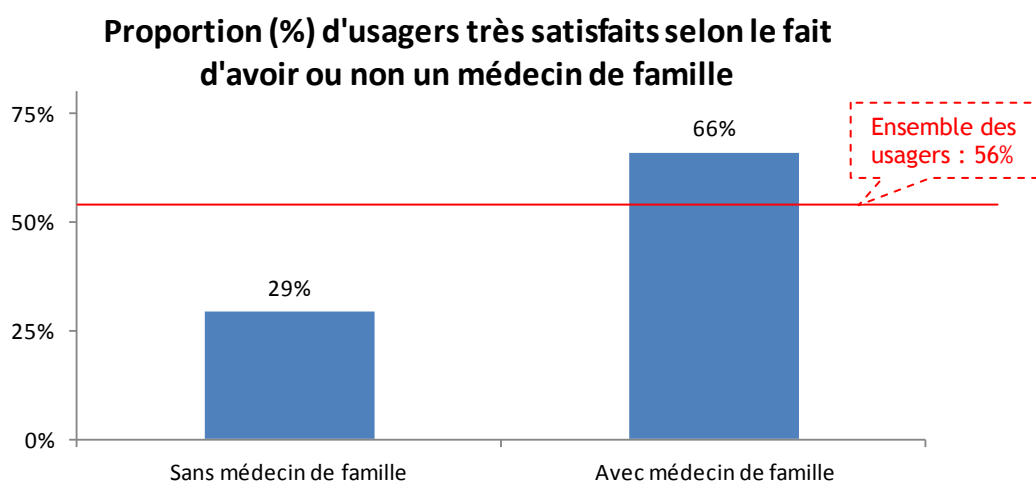
		Satisfaction globale	
		N	%
Total		612	56%
Perception à l'égard du système de santé au Québec*	Fonctionne bien	157	73%
	À modifier	336	49%
	À reconstruire	107	55%
Diriez-vous que le réseau de santé de Montréal est en train...*	de s'améliorer	70	79%
	de se détériorer	271	61%
	il demeure stable	236	42%
Craintes à l'idée de se faire soigner*	Pas du tout craintif	244	66%
	Peu craintif	141	46%
	Assez craintif	154	52%
	Très craintif	58	43%
Les médias reflètent-ils bien la situation du réseau de la santé à Montréal?*	Tout à fait	121	63%
	Assez	274	56%
	Peu	133	50%
	Pas du tout	52	60%

* 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 5 et figure 23) : 66% des Montréalais qui ont un médecin de famille ou un autre médecin régulier se déclarent très satisfaits des services de santé reçus. Les usagers sans médecin de famille sont beaucoup moins satisfaits et leur satisfaction varie selon qu'ils veulent un médecin ou pas : ceux ne voulant pas de médecin de famille sont légèrement plus satisfaits que ceux en voulant un (37% contre 24%).

Figure 23 - Usagers des cliniques : satisfaction et médecin de famille



- l'âge : 73% des personnes âgées de 65 ans et plus se déclarent très satisfaits des services reçus alors que ce taux est de seulement 53% chez les moins de 45 ans et de 55% chez les 45-64 ans.
- le lieu de naissance : les usagers nés au Canada sont plus satisfaits que ceux nés hors Canada (58% contre 54%). Cependant, pour les usagers nés hors Canada, le nombre d'années au Canada influence grandement le niveau de satisfaction : la satisfaction des usagers au Canada depuis au moins 20 ans rejoint et dépasse celle de l'ensemble des usagers (65%). À noter que le score de 60% recueilli par les usagers résidant au Canada depuis moins de 5 ans n'est pas fiable étant donné le faible nombre de répondants.
- la langue d'usage : les anglophones sont plus satisfaits que les francophones (65% contre 51%). Le niveau de satisfaction des allophones (63%) est comparable à celui des anglophones.

Enfin, une perception positive du réseau de la santé est corrélée avec une plus grande satisfaction à l'égard des services reçus (tableau 6). Parmi ceux trouvant que le système de santé au Québec fonctionne bien, 73% se déclarent très satisfaits des services reçus, ce qui est bien au-delà du taux de satisfaction global de 56%. De même, l'impression que le réseau de la santé de Montréal s'améliore est aussi corrélée avec un plus grand niveau de satisfaction. Quant aux craintes à l'idée de se faire soigner dans un établissement du réseau de Montréal, un plus faible niveau de craintes est corrélé avec une plus grande satisfaction à l'égard des services de santé reçus.

7 RÉSULTATS - USAGERS DES CLSC

7.1 Faits saillants

La proportion d'usagers des CLSC qui se déclarent *très satisfaits* des services de santé reçus est de 56%. Il s'agit d'une baisse de 4 points de pourcentage depuis 2007, alors que 60% des usagers des CLSC se déclaraient très satisfaits.

Une satisfaction globale en très légère baisse

Par ailleurs, le niveau de satisfaction des usagers des CLSC est identique à celui des usagers des cliniques médicales (56%) et supérieur à celui des usagers des hôpitaux (49%).

Améliorer la satisfaction globale des usagers des CLSC, c'est améliorer la rapidité d'accès aux services et offrir la possibilité de choisir son intervenant

Les attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux qu'ils reçoivent s'articulent autour de 12 dimensions et trois grands secteurs : *relationnel*, *professionnel* et *organisationnel*. Les priorités d'action concernent surtout le secteur organisationnel et notamment la dimension RAPIDITÉ, représentée par « le délai pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel », « le délai pour obtenir des services diagnostics » ainsi

que « le délai pour obtenir vos résultats aux examens ou évaluations ». « La possibilité de choisir son intervenant ou de changer d'intervenant au besoin » est une autre composante du secteur organisationnel qui mérite un regard prioritaire.

Les CLSC marquent des points dans les secteurs relationnels et professionnels « L'attention avec laquelle l'intervenant vous écoutait », « la compréhension dont l'intervenant a fait preuve à l'égard de votre situation » ainsi que la « compétence de l'intervenant » constituent les principales qualités des CLSC.

Les principales qualités des CLSC : l'attention, la compréhension et la compétence des intervenants

Les usagers des CLSC sont aussi très peu satisfaits du « *temps d'attente si vous vous êtes présenté sans rendez-vous* » (seulement 27% d'usagers très satisfaits et 19% d'usagers *pas du tout satisfaits*). Les attentes envers cette composante sont cependant relativement faibles pour les usagers des CLSC (contrairement aux usagers des hôpitaux). Bien que souhaitable, l'amélioration de la satisfaction à cet égard n'est pas prioritaire.

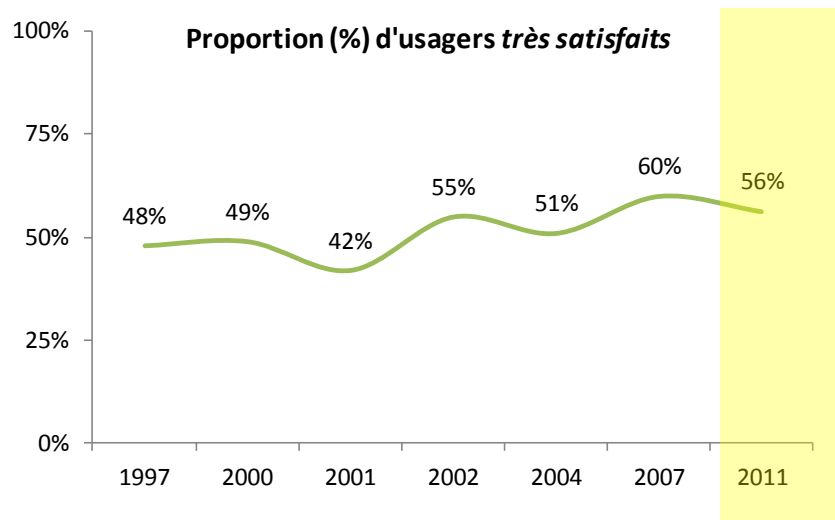
Enfin, les usagers des CLSC sont beaucoup plus satisfaits s'ils ont un médecin de famille (64% d'usagers très satisfaits contre 37% chez les usagers n'ayant pas de médecin de famille). Ce constat est aussi observable chez les usagers des cliniques médicales et, dans une moindre mesure, chez les usagers des hôpitaux.

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

7.2 Évolution de la satisfaction globale

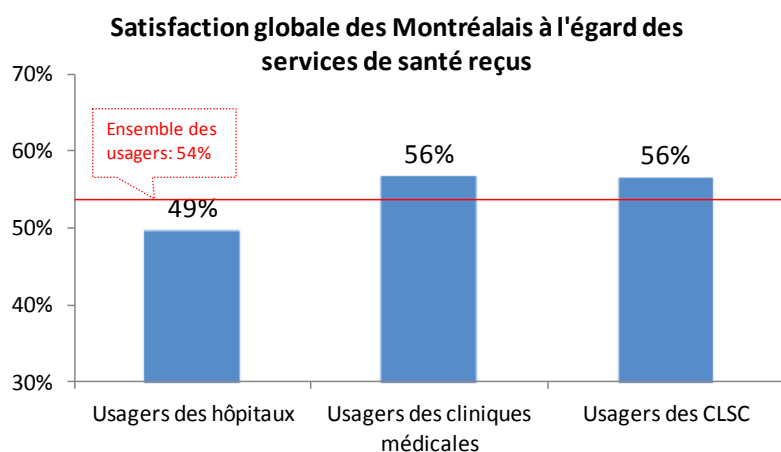
Les résultats qui suivent portent sur un échantillon de 576 Montréalais de 15 ans et plus qui ont reçu des services d'un CLSC au cours de la dernière année. Ce sondage téléphonique a été réalisé du 23 février au 3 avril 2011.

Figure 24 - Usagers des CLSC : une satisfaction légèrement à la baisse¹⁴



Tel qu'illustré à la figure 24, depuis 1997, le niveau de satisfaction globale des usagers des CLSC fluctue entre 42% et 60%. En 2011, la proportion d'usagers se déclarant *très satisfaits* des services de santé reçus est de 56%. Il s'agit d'une légère baisse depuis 2007, alors que la proportion d'usagers très satisfaits était de 60%.

Figure 25 - Satisfaction des usagers selon le type d'établissement fréquenté

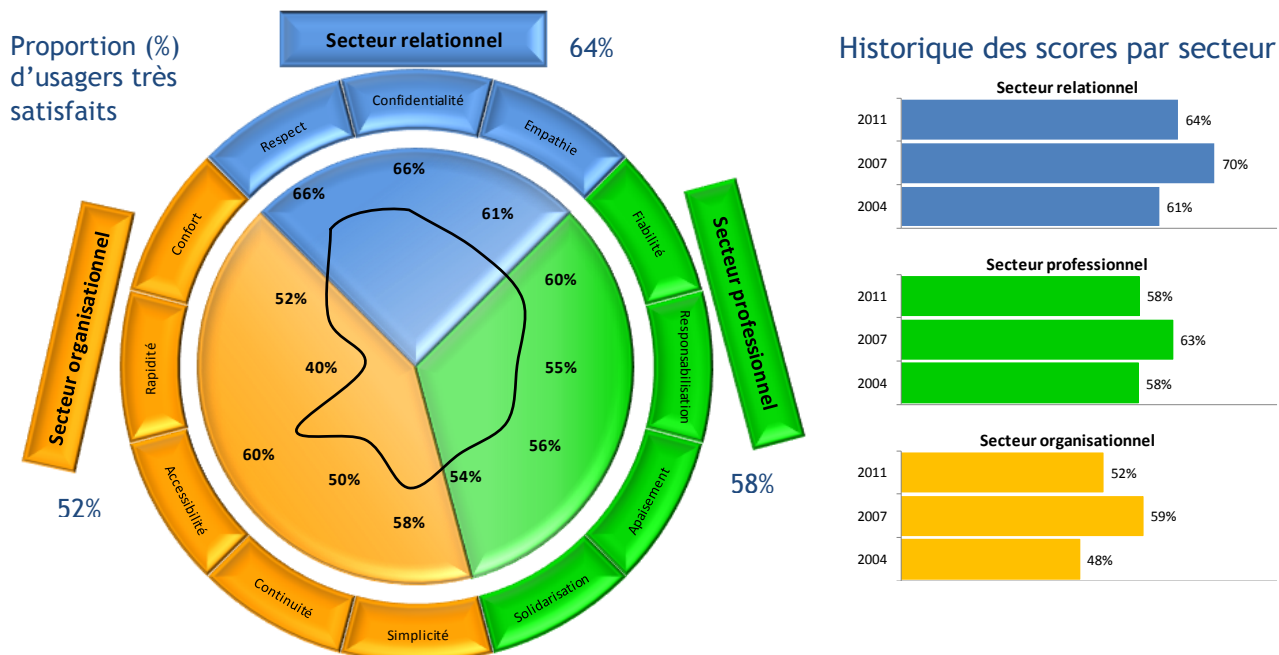


La figure 25 présente la proportion d'usagers très satisfaits selon le type d'établissement fréquenté. Les usagers des CLSC sont davantage satisfaits des services reçus que les usagers des hôpitaux (56% contre 49% d'usagers très satisfaits).

¹⁴ 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]?

7.3 Synthèse de la satisfaction (radar)

Figure 26 - Usagers des CLSC : résultats par dimension



Succès relationnel et difficulté organisationnelle

La figure 26 présente, sous forme de radar, les résultats par secteur et par dimension pour les usagers des CLSC. Ces scores sont calculés à partir des réponses aux 41 composantes de la satisfaction. Ils représentent la proportion moyenne des usagers très satisfaits pour chaque secteur et dimension¹⁵.

Le secteur relationnel récolte le meilleur score de satisfaction avec 64% d'usagers très satisfaits. La CONFIDENTIALITÉ et le RESPECT constituent les dimensions les plus appréciées des usagers des CLSC, avec 66% d'usagers très satisfaits.

À l'opposé, le secteur organisationnel recueille le score le plus bas, avec 52% d'usagers très satisfaits. La dimension RAPIDITÉ obtient un score particulièrement faible avec seulement 40% d'usagers très satisfaits.

Les scores de satisfaction de ces trois secteurs sont à la baisse comparativement aux résultats de 2007. Un suivi attentif de ces résultats sera de mise lors de la prochaine enquête.

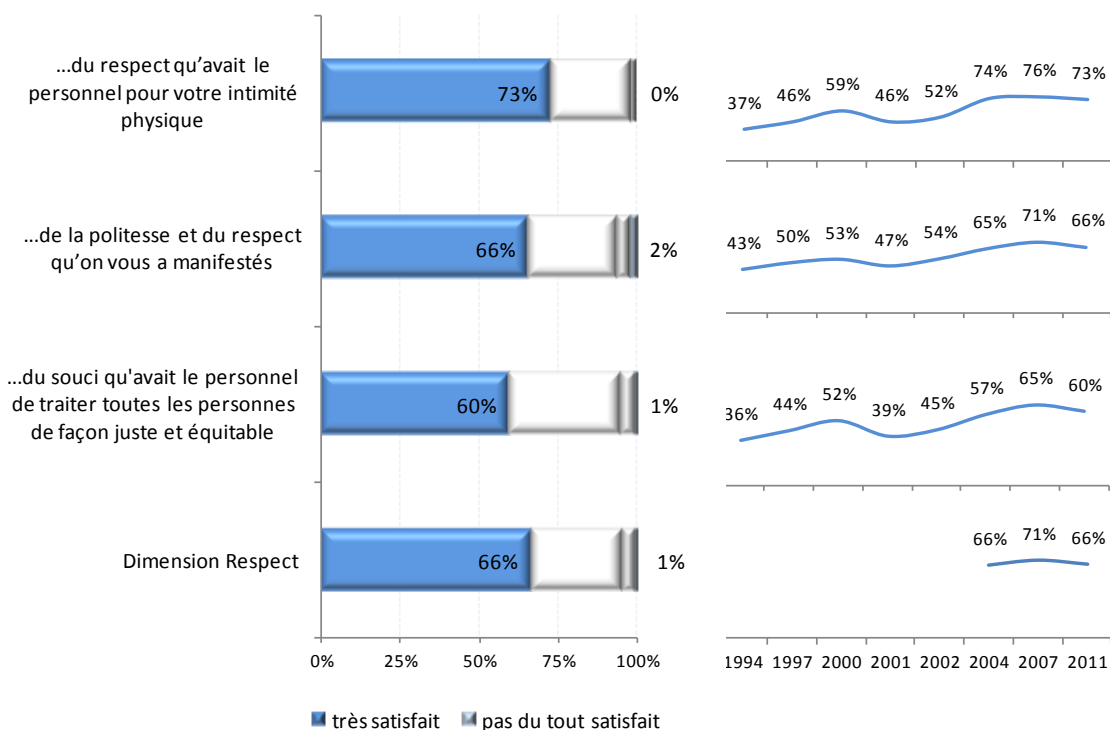
¹⁵ Pour plus de détails sur la façon dont sont calculés les scores, se référer à la section 3.3

7.4 Résultats détaillés par dimension

7.4.1 Secteur relationnel

7.4.1.1 Respect

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



La dimension RESPECT recueille un score de satisfaction de 66% d'usagers très satisfaits. Cette dimension est composée de trois questions.

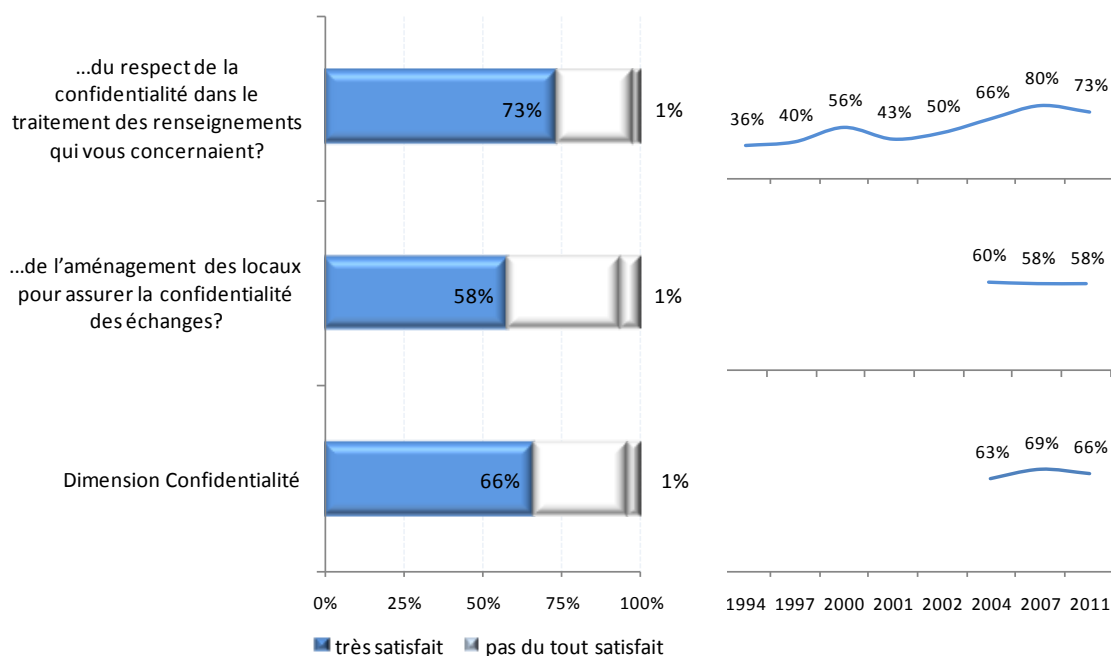
Le « *respect qu'avait le personnel pour votre intimité physique* » obtient le plus haut niveau de satisfaction de cette dimension, avec 73% d'usagers très satisfaits.

Le « *souci qu'avait le personnel de traiter toutes les personnes de façon juste et équitable* » constitue la question recueillant la satisfaction la plus faible, avec 60% d'usagers très satisfaits.

Les niveaux de satisfaction montrent de légers signes d'effritement depuis 2007. Le suivi de ces indicateurs est conseillé.

7.4.1.2 Confidentialité

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



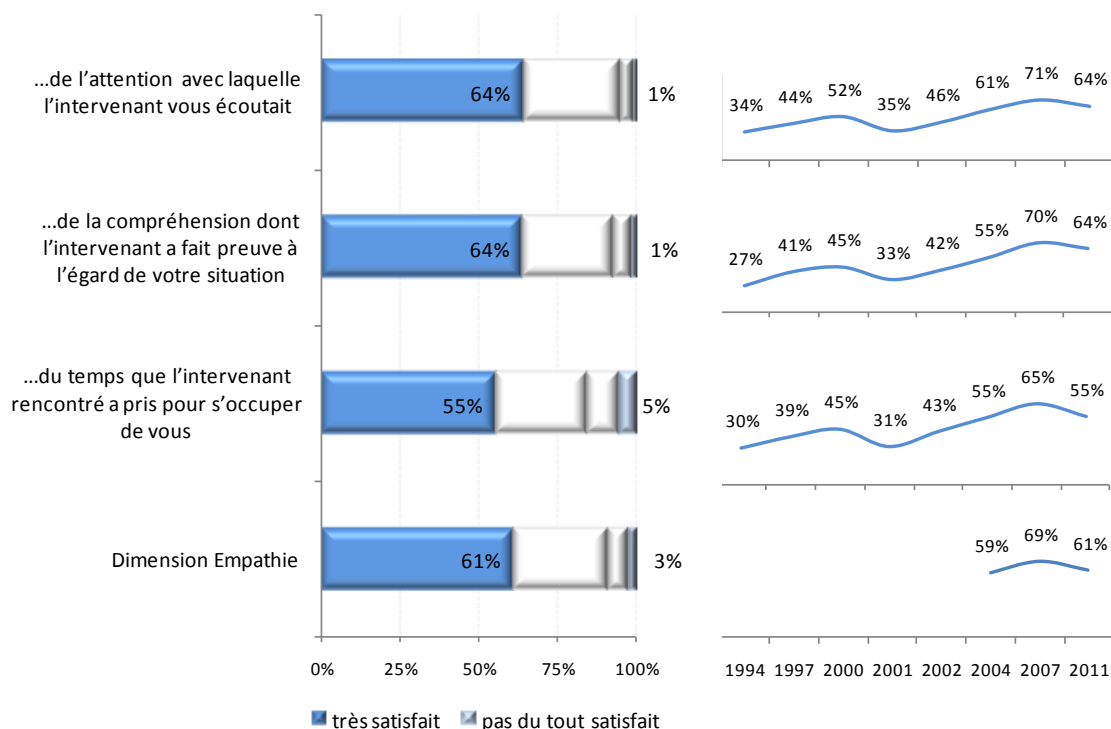
La dimension CONFIDENTIALITÉ recueille un score de satisfaction de 66%. Elle est composée de deux questions.

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 73% d'utilisateurs très satisfaits. Cependant, le niveau de satisfaction est en baisse de 7 points de pourcentage depuis 2007, alors qu'il se situait à 80%.

La satisfaction est moins élevée concernant « *l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges* », qui recueille seulement 58% d'utilisateurs très satisfaits.

7.4.1.3 Empathie

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



La dimension EMPATHIE recueille un score de satisfaction de 61%. 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* » et « *la compréhension dont laquelle l'intervenant a fait preuve à l'égard de votre situation* » sont les questions qui recueillent les plus hauts niveaux de satisfaction, avec 64% d'utilisateurs très satisfaits.

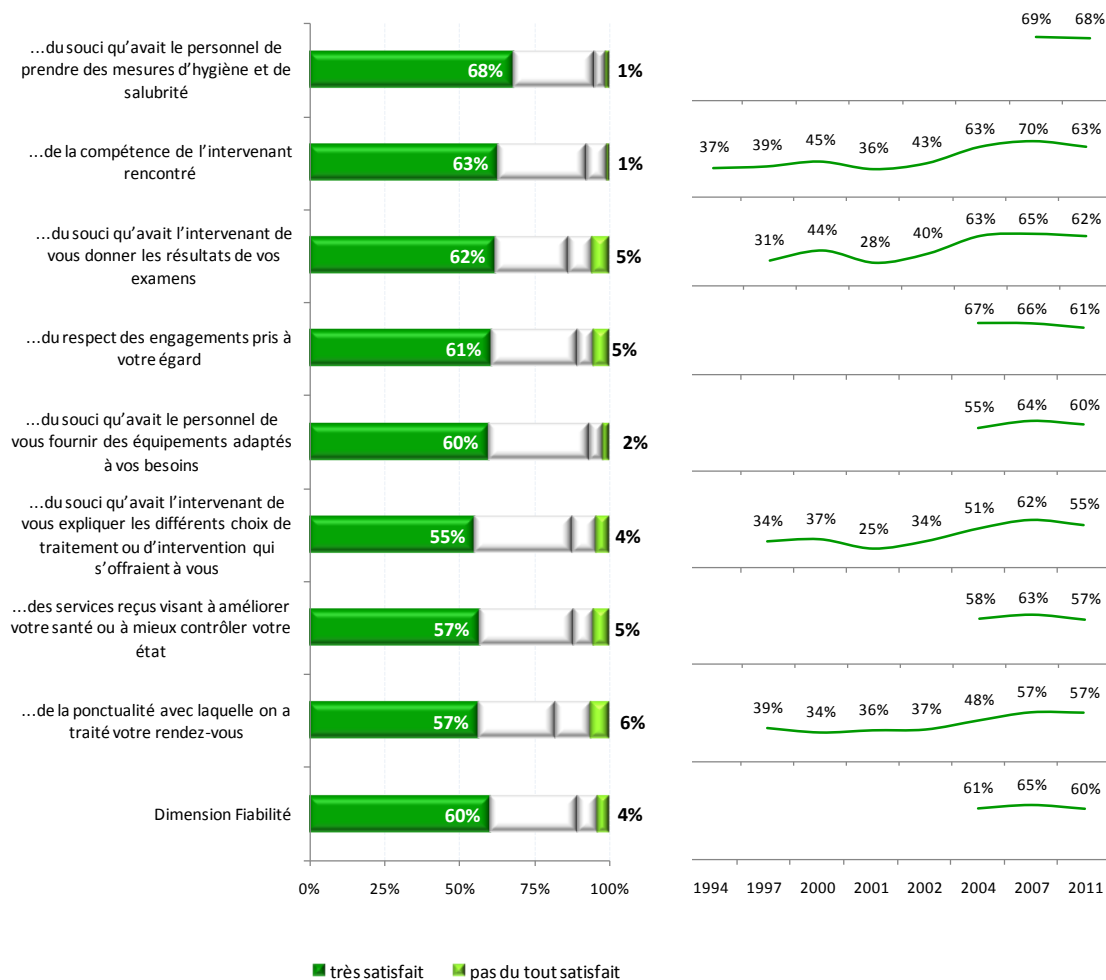
La question « *du temps que l'intervenant rencontré a pris pour s'occuper de vous* » recueille le score le plus faible, avec 55% d'utilisateurs très satisfaits.

Il sera important de suivre l'évolution des indicateurs de cette dimension. La satisfaction envers ceux-ci est en baisse depuis 2007. Une baisse de 10 points de pourcentage est notamment observable à l'égard « *du temps que l'intervenant rencontré a pris pour s'occuper de vous* » (de 65% à 55% d'utilisateurs très satisfaits).

7.4.2 Secteur professionnel

7.4.2.1 Fiabilité

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



La dimension FIABILITÉ recueille un score de satisfaction de 60%. Cette dimension est composée de huit questions.

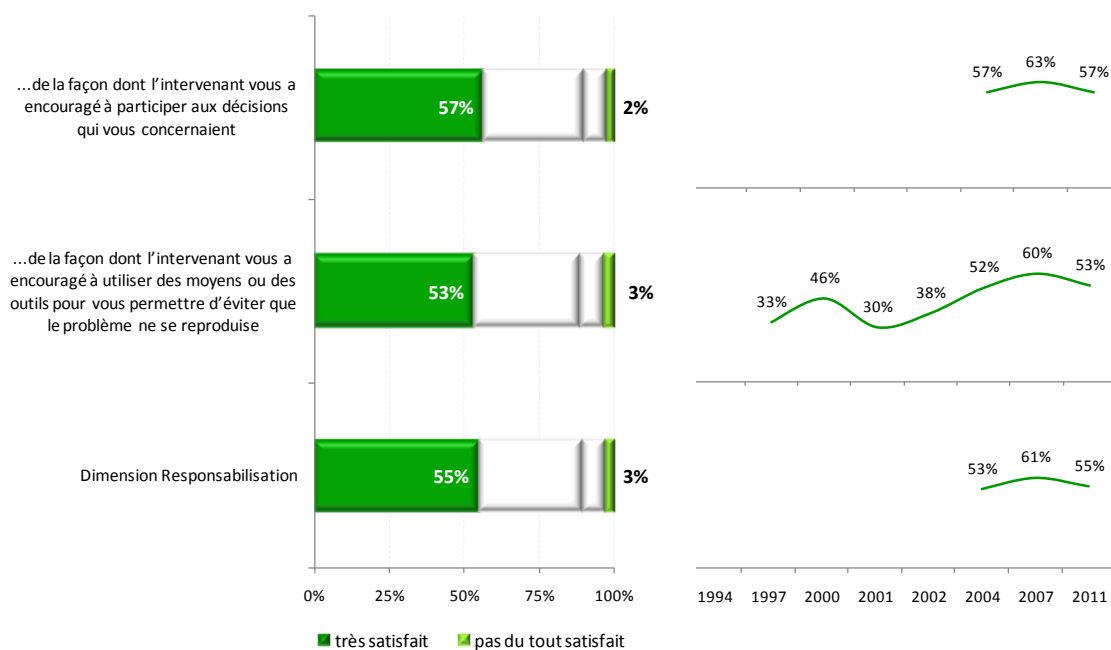
« La compétence de l'intervenant rencontré », recueille le score le plus élevé de cette dimension, avec 68% d'utilisateurs très satisfaits.

Les scores les plus faibles concernent « la ponctualité avec laquelle on a traité votre rendez-vous » et les « services reçus visant à améliorer votre santé ou à mieux contrôler votre état », avec 57% d'utilisateurs très satisfaits.

La majorité des niveaux de satisfaction présentent des signes d'effritement depuis 2007. Une attention particulière à l'évolution de cette dimension est conseillée.

7.4.2.2 Responsabilisation

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



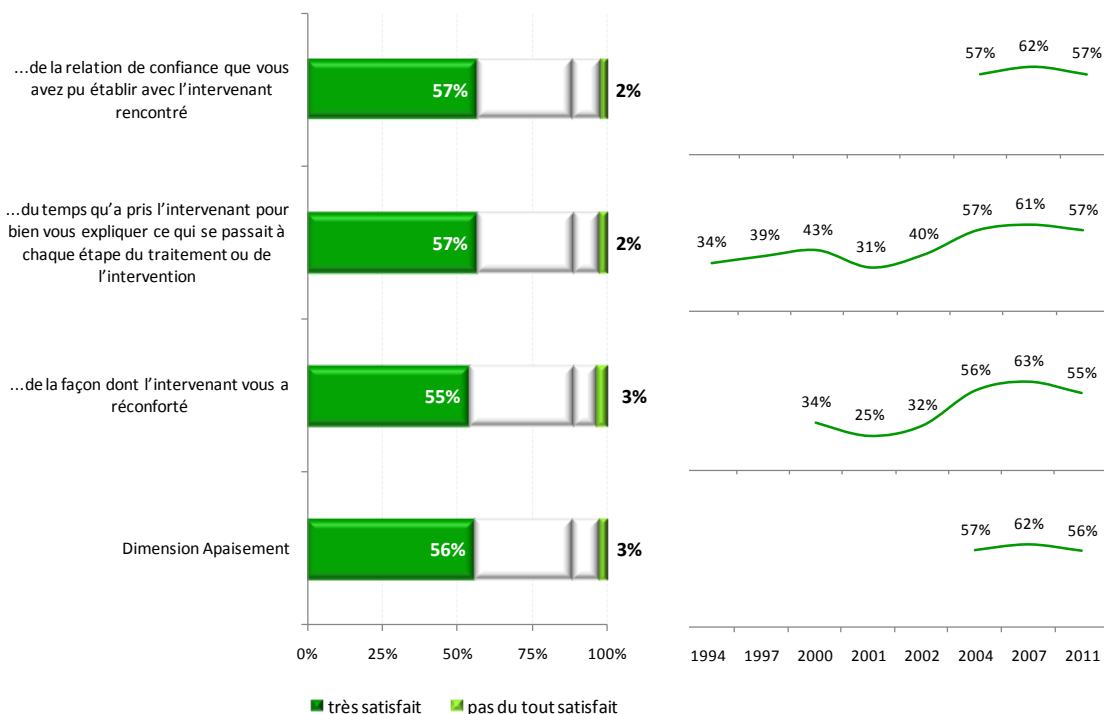
La dimension RESPONSABILISATION recueille un score de satisfaction de 55%. Cette dimension est composée de deux questions.

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

Les niveaux de satisfaction sont en baisse depuis 2007. Le suivi de ces indicateurs est conseillé.

7.4.2.3 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.

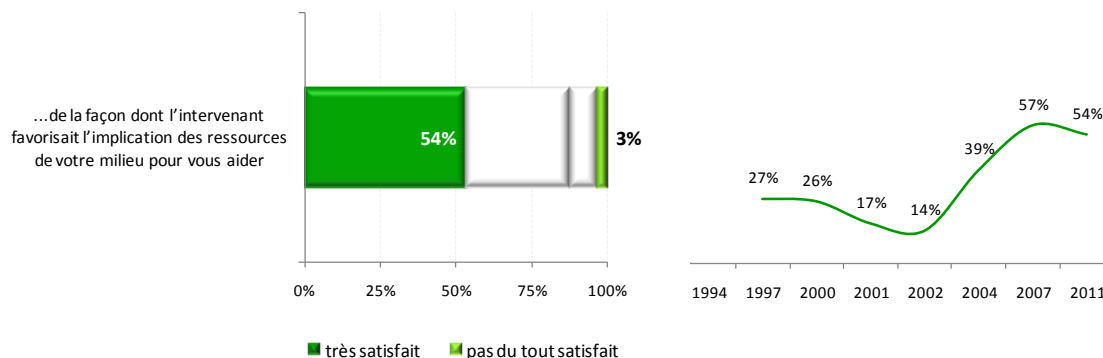
La « *relation de confiance que vous avez pu établir avec l'intervenant rencontré* » et le « *temps qu'a pris l'intervenant pour bien vous expliquer ce qui se passait à chaque étape du traitement ou de l'intervention* » recueillent les taux de satisfaction les plus élevés de cette dimension, avec 57% d'usagers très satisfaits.

Le résultat le moins élevé concerne « *la façon dont l'intervenant vous a réconforté* », avec 55% d'usagers très satisfaits.

Les niveaux de satisfaction à l'égard de ces indicateurs sont en légère baisse depuis 2007. Un suivi de leur évolution est conseillé.

7.4.2.4 Solidarisation

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



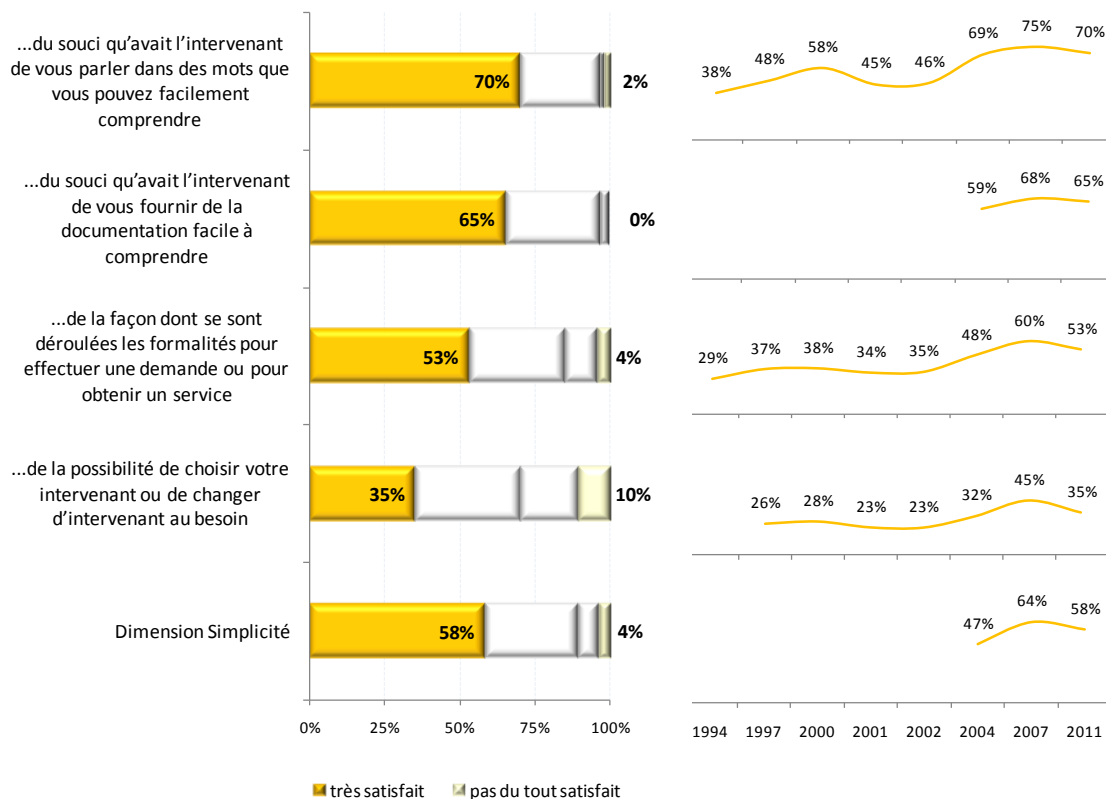
La dimension SOLIDARISATION recueille un score de satisfaction de 54%. Cette dimension est composée d'une seule question et constitue la dimension la plus faible du secteur professionnel.

Après avoir atteint son apogée en 2007, la satisfaction envers cet indicateur s'est stabilisée en 2011.

7.4.3 Secteur organisationnel

7.4.3.1 Simplicité

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



La dimension **SIMPLICITÉ** recueille un score de satisfaction de 58%. Cette dimension est composée de quatre questions.

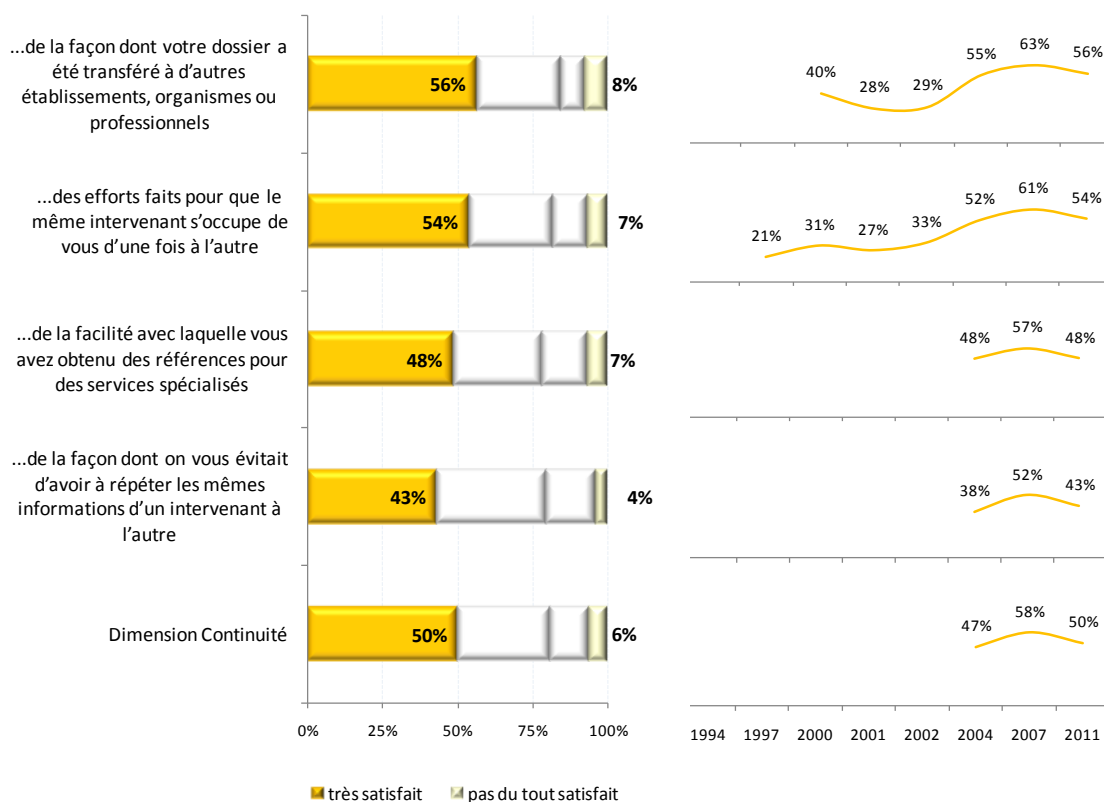
La question « *du souci qu'avait l'intervenant de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre* » recueille le plus haut niveau de satisfaction de cette dimension, avec 70% d'utilisateurs très satisfaits.

« *La possibilité de choisir votre intervenant ou de changer d'intervenant au besoin* » recueille un niveau de satisfaction particulièrement faible, avec seulement 35% d'utilisateurs très satisfaits. Il s'agit d'une chute de 10 points de pourcentage depuis 2007, alors que le niveau de satisfaction était de 45%.

La satisfaction envers les autres composantes de cette dimension présente aussi des signes d'effritement depuis 2007. Un suivi attentif de l'évolution de ces indicateurs est de mise.

7.4.3.2 Continuité

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



La dimension CONTINUITÉ recueille un score de satisfaction de 50%. Cette dimension est composée de quatre questions.

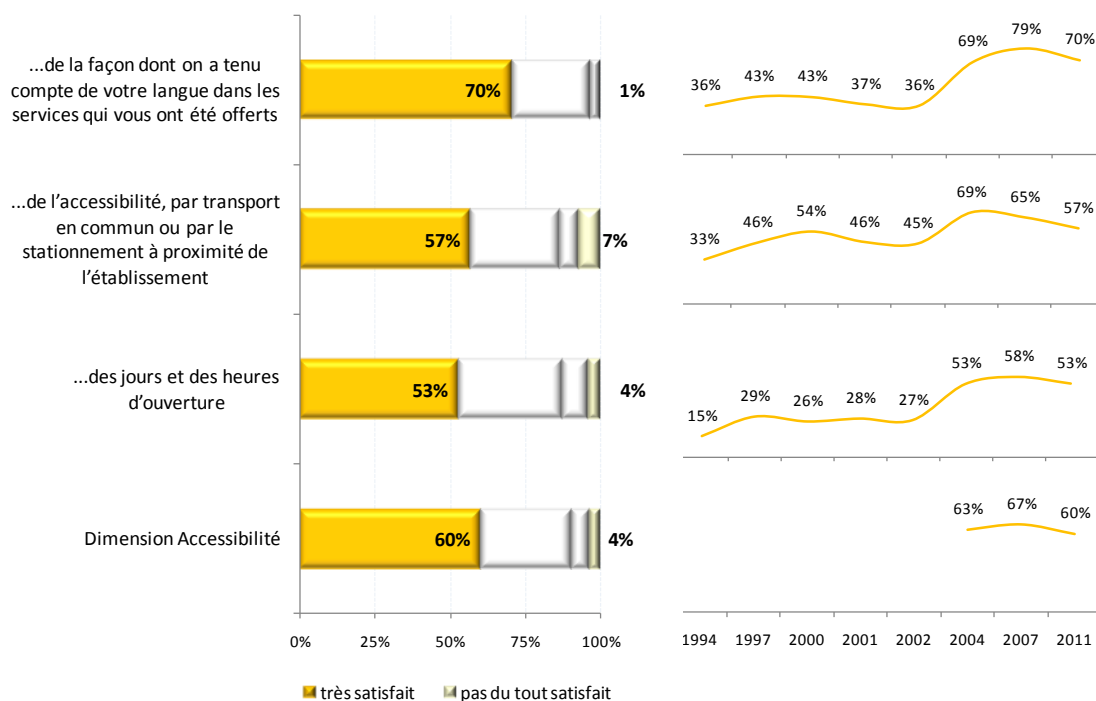
La satisfaction à l'égard « *de la façon dont votre dossier a été transféré à d'autres établissements, organismes ou professionnels* » ainsi que les « *efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre* » obtiennent les meilleurs scores de satisfaction de cette dimension, avec respectivement 56% et 54% d'utilisateurs très satisfaits.

« *La façon dont on vous évitait d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre* » recueille un score plus faible, avec seulement 43% d'utilisateurs très satisfaits.

La satisfaction à l'égard des composantes de cette dimension est à la baisse depuis 2007. Un suivi serré de l'évolution de ces indicateurs est conseillé.

7.4.3.3 Accessibilité

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



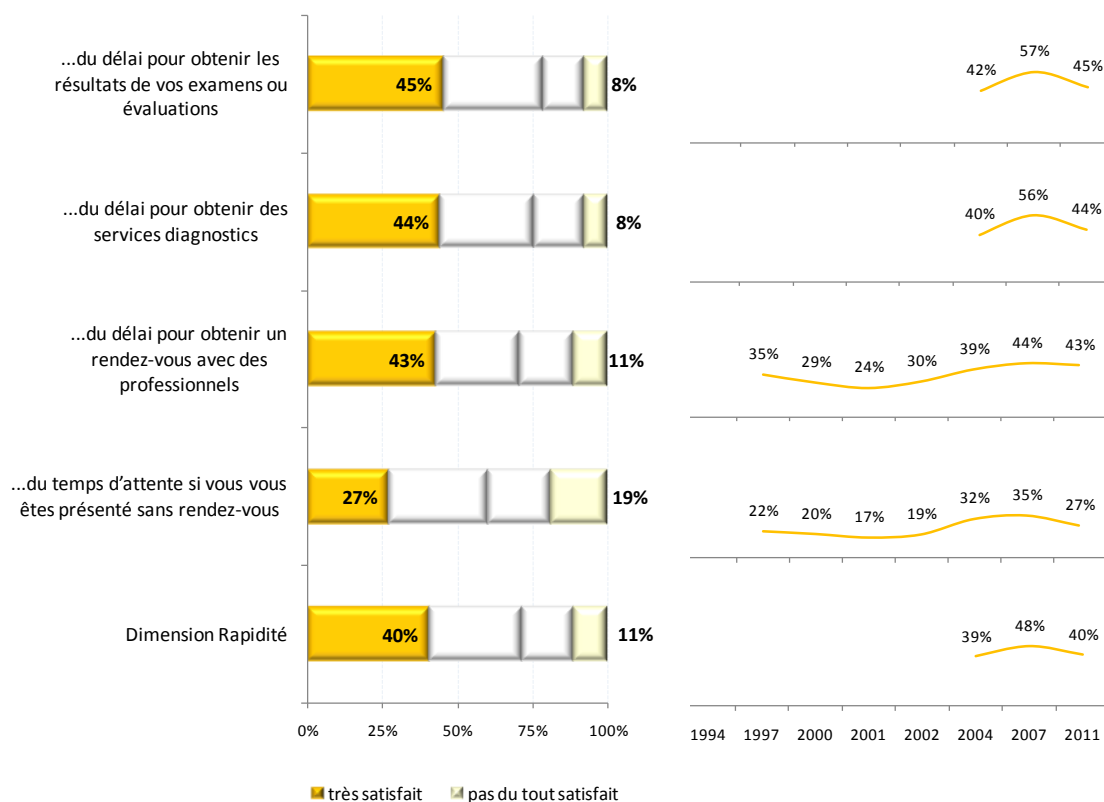
La dimension ACCESSIBILITÉ recueille un score de satisfaction de 60%. Il s'agit du score le plus élevé du secteur organisationnel. Cette dimension est composée de trois questions.

La question portant sur « *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 70% d'utilisateurs très satisfaits. Il s'agit toutefois d'une baisse de neuf points de pourcentage depuis 2007, alors que 79% des utilisateurs se déclaraient très satisfaits.

Les deux autres questions recueillent des taux de satisfaction plus modestes, avec 57% et 53% d'utilisateurs très satisfaits. La satisfaction envers ces composantes a d'ailleurs baissé depuis 2007. Un suivi attentif de leur évolution est conseillé.

7.4.3.4 Rapidité

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



La dimension RAPIDITÉ est celle qui recueille le score le plus faible, avec seulement 40% d'utilisateurs très satisfaits. Cette dimension est composée de quatre questions.

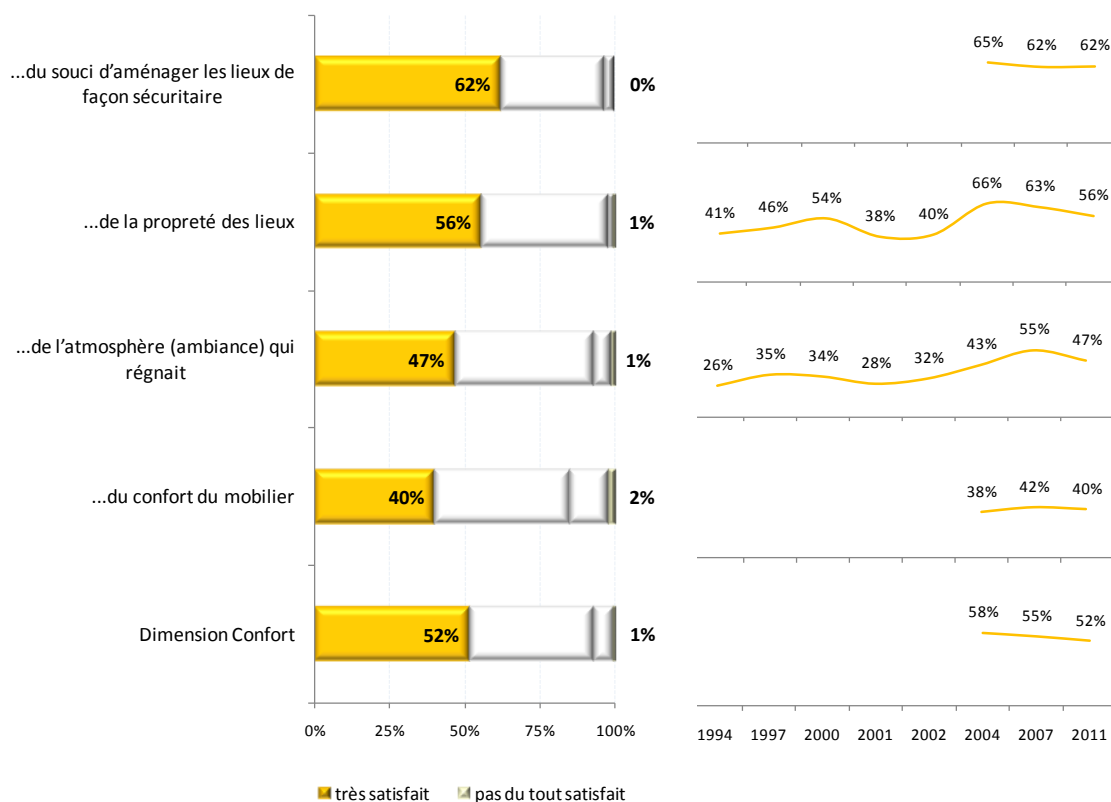
Les quatre composantes de cette dimension obtiennent des niveaux de satisfaction très faibles : entre 27% et 45% d'utilisateurs très satisfaits.

« *Le temps d'attente si vous vous êtes présenté sans rendez-vous* » recueille pour sa part le pire résultat parmi les 41 composantes de la satisfaction : seulement 27% des utilisateurs s'en disent très satisfaits. De plus, une proportion considérable de répondants (19%) se déclare « *pas du tout satisfait* », ce qui constitue le plus haut taux d'insatisfaction parmi les 41 items.

Une baisse importante de la satisfaction est observable à l'égard du « *délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations* » et du « *délai pour obtenir des services diagnostics* ». Il s'agit d'une chute de 12 points de pourcentage depuis 2007, le niveau de satisfaction étant passé respectivement de 57% à 45% et de 56% à 44%. Un suivi attentif de l'évolution de ces indicateurs est aussi conseillé.

7.4.3.5 Confort

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



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

La question « *du souci d'aménager les lieux de façon sécuritaire* » recueille le plus haut niveau de satisfaction de cette dimension, avec 62% d'utilisateurs très satisfaits.

« *Le confort du mobilier* » recueille pour sa part le taux de satisfaction le plus bas, avec seulement 40% d'utilisateurs très satisfaits.

La satisfaction envers « *la propreté des lieux* » et « *l'atmosphère qui régnait* » présente des signes d'effritement depuis 2007. Encore une fois, le suivi de ces indicateurs est conseillé.

7.5 Priorités d'action : rapidité d'accès aux services

Le score de satisfaction des 41 items, considéré conjointement avec l'importance accordée à ces indicateurs¹⁶, 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 27 (page 103) présente les indicateurs dont l'importance est élevée et dont la satisfaction est faible.

Les priorités d'action concernent surtout des composantes du secteur organisationnel et notamment la dimension RAPIDITÉ, représentée par « le délai pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel », « le délai pour obtenir des services diagnostics » ainsi que « le délai pour obtenir vos résultats aux examens ou évaluations ». « La possibilité de choisir son intervenant ou de changer d'intervenant au besoin » ainsi que « la façon dont on vous évitait d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre » sont d'autres composantes du secteur organisationnel qui méritent un regard prioritaire.

Améliorer la satisfaction des usagers des CLSC, c'est offrir la possibilité de choisir son intervenant et améliorer la rapidité d'accès aux services

Une amélioration de la satisfaction à l'égard de ces composantes devrait se traduire par une hausse du niveau de 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. « L'attention avec laquelle l'intervenant vous écoutait », « la compréhension dont l'intervenant a fait preuve à l'égard de votre situation » (dimension EMPATHIE) ainsi que la « compétence de l'intervenant » (dimension FIABILITÉ) constituent les principales qualités des CLSC.

L'attention, la compréhension et la compétence des intervenants : les principales qualités des CLSC

¹⁶ L'importance d'un indicateur consiste en sa corrélation à la satisfaction globale. Voir l'explication à la section 3.5.

La satisfaction envers les composantes situées dans ce quadrant, bien que supérieure à la satisfaction globale, est acceptable sans être excellente. La satisfaction envers ces composantes peut être améliorée, et puisque l'importance envers ces composantes est élevée, cela se traduirait en une hausse de la satisfaction globale. À l'opposé, une baisse de la satisfaction à leur égard pourrait se traduire par une baisse de la satisfaction globale.

C. À MAINTENIR

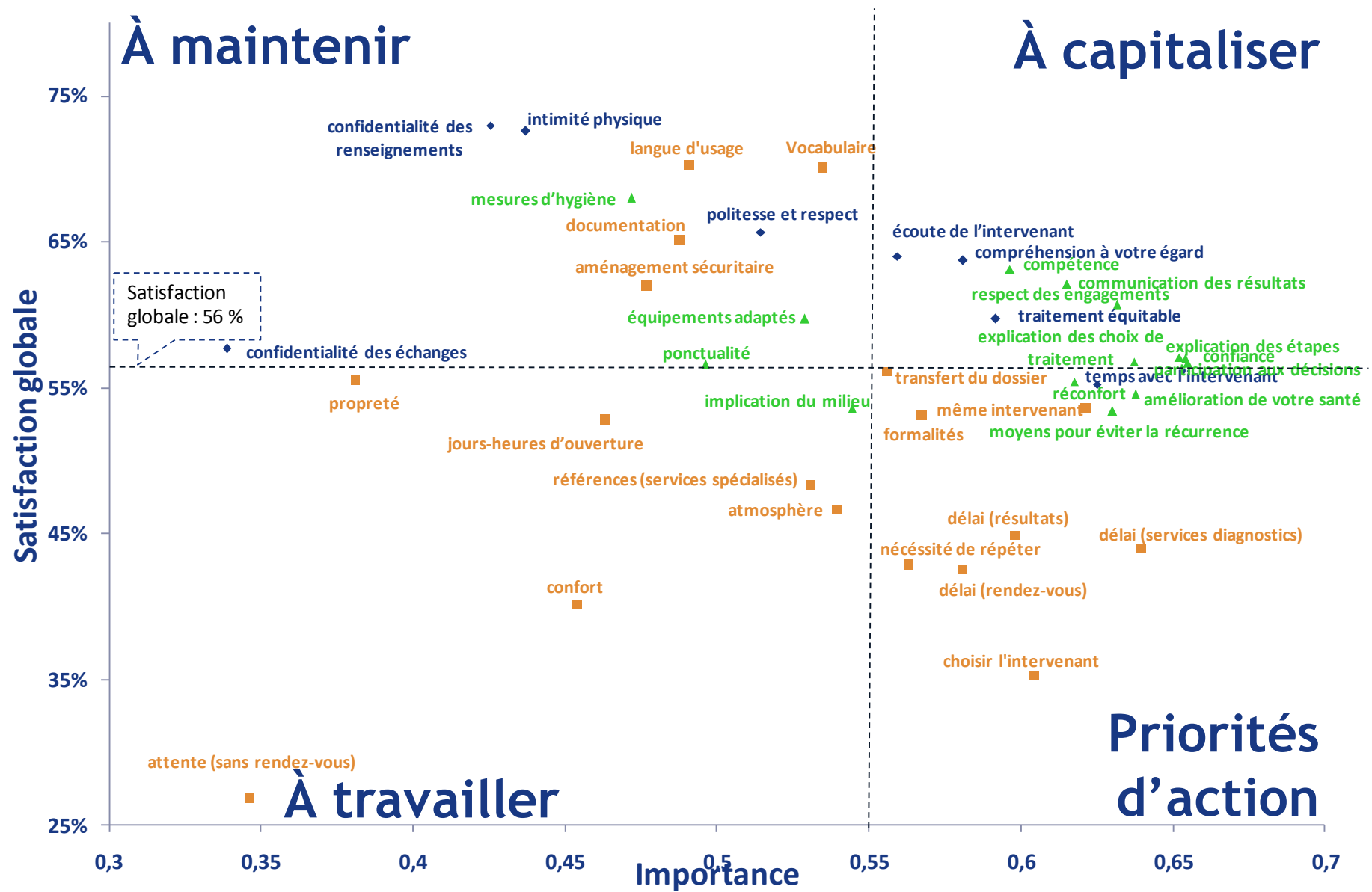
Le quadrant supérieur-gauche contient les items pour lesquels les usagers sont satisfaits mais pour lesquels l'importance accordée est moindre. Tous les secteurs sont concernés. « *Le respect de la confidentialité dans le traitement des renseignements* », « *le respect qu'avait le personnel pour votre intimité physique* », le « *souci qu'avait le personnel de prendre des mesures d'hygiène et de salubrité* » ainsi que « *la façon dont on a tenu compte de votre langue dans les services qui vous ont été offerts* » 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. Sans constituer une priorité d'action, ces composantes obtiennent des résultats qui méritent une attention particulière. C'est le secteur organisationnel qui y est représenté. Le « *temps d'attente si on s'est présenté sans rendez-vous* » recueille un score de satisfaction très faible. Le « *confort du mobilier* », « *l'atmosphère* » ainsi que « *la facilité avec laquelle vous avez obtenu des références pour des services spécialisés* » sont des composantes pour lesquelles une amélioration de la satisfaction est souhaitable étant donné le faible niveau de satisfaction à leur égard, bien que non prioritaire.

***Sans constituer une
priorité d'action,
l'amélioration du temps
d'attente si on s'est
présenté sans rendez-
vous est souhaitable***

Figure 27 - Usagers des CLSC : carte de dispersion des indicateurs



7.6 La satisfaction globale et le profil des usagers

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

Tableau 7. Satisfaction des usagers des CLSC selon leur profil sociodémographique

		Satisfaction globale	
		N	%
Total		570	56%
Âge*	Moins de 45 ans	298	47%
	45-64 ans	161	57%
	65 ans et plus	98	84%
Sexe*	Hommes	248	54%
	Femmes	322	58%
Langue d'usage*	Français	291	64%
	Anglais	131	57%
	Autre	149	40%
Scolarité	Aucun diplôme	45	58%
	Secondaire	117	62%
	Certificat – métier	39	62%
	Collège commercial	6	83%
	CEGEP	87	44%
	Université	252	54%
Occupation	Retraité	96	83%
	Travailleur temps plein	232	54%
	Travailleur temps partiel	42	50%
	Étudiant	63	37%
	Assurance-emploi	11	27%
	Aide-sociale	20	60%
	Congé parental	24	58%
	À la maison	50	58%
Présence d'enfant*	Avec enfant	286	49%
	Sans enfant	283	63%
Lieu de naissance*	Canada	328	66%
	Autre	240	44%
Nombre d'années au Canada*	Moins de 5 ans	66	32%
	5 – 19 ans	98	39%
	20 ans et plus	71	61%
Médecin de famille*	Avec médecin	408	64%
	Sans (n'en veut pas)	32	41%
	Sans (en veut)	127	35%
Problème de santé de longue durée*	Avec	130	61%
	Sans	435	55%

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

Tableau 8. Satisfaction des usagers des CLSC selon leur perception du système de santé

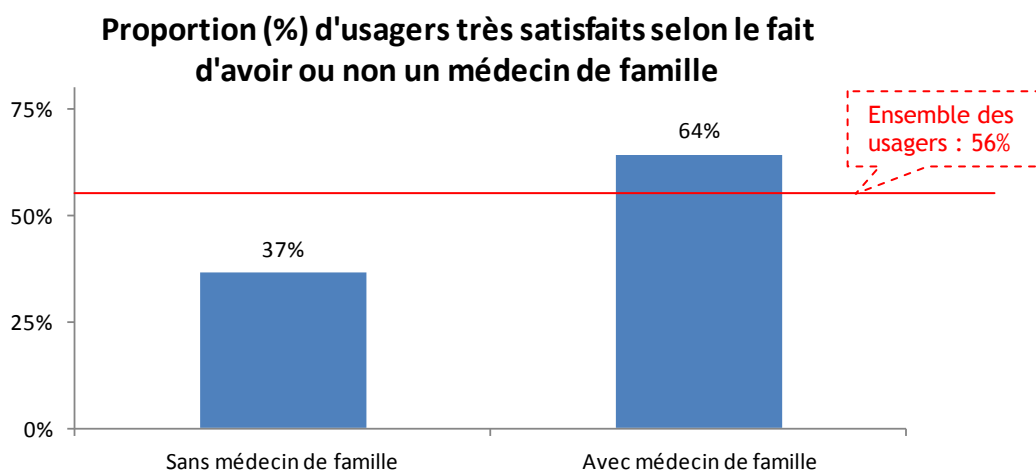
		Satisfaction globale	
		N	%
Total		570	56%
Perception à l'égard du système de santé au Québec*	Fonctionne bien	148	77%
	À modifier	304	49%
	À reconstruire	102	47%
Diriez-vous que le réseau de santé de Montréal est en train...	de s'améliorer	98	60%
	de se détériorer	209	61%
	il demeure stable	216	51%
Craintes à l'idée de se faire soigner*	Pas du tout craintif	233	67%
	Peu craintif	145	49%
	Assez craintif	123	50%
	Très craintif	59	39%
Les médias reflètent-ils bien la situation du réseau de la santé à Montréal?	Tout à fait	123	55%
	Assez	218	59%
	Peu	114	47%
	Pas du tout	78	56%

* 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 7) : 64% des Montréalais qui ont un médecin de famille ou un autre médecin régulier se déclarent très satisfaits des services de santé reçus. Les usagers sans médecin de famille sont beaucoup moins satisfaits et leur satisfaction varie selon qu'ils veulent un médecin ou pas : ceux ne voulant pas de médecin de famille sont légèrement plus satisfaits que ceux en voulant un (41% contre 35%).

Figure 28 - usagers des CLSC : satisfaction et médecin de famille



- l'âge : 84% 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 57% chez les 45-64 ans.

- le lieu de naissance : les usagers nés au Canada sont plus satisfaits que ceux nés hors Canada (66% contre 44% d'usagers très satisfaits). Cependant, pour les usagers nés hors Canada, le nombre d'années au Canada influence grandement le niveau de satisfaction : la satisfaction des usagers au Canada depuis au moins 20 ans rejoint et dépasse celle de l'ensemble des usagers (61%).
- la langue d'usage : les francophones sont légèrement plus satisfaits que les anglophones (64% contre 57% d'usagers très satisfaits). Le niveau de satisfaction des allophones beaucoup plus faible, avec seulement 40% d'usagers très satisfaits.
- le sexe : les femmes se déclarent légèrement plus satisfaites, avec 58% d'usagers très satisfaits, contre 54% chez les hommes.
- La satisfaction est également plus élevée chez les usagers présentant un problème de santé de longue durée ainsi que chez ceux sans enfants. Ces variables sont cependant fortement corrélées avec l'âge ce qui rend l'interprétation des résultats délicate.
- Enfin, 77% des usagers qui ont une perception positive du système de santé au Québec se déclarent très satisfaits des services reçus, ce qui est bien au-delà du taux de satisfaction global de 56% (tableau 8). Contrairement aux usagers des cliniques médicales et des hôpitaux, il n'y a pas de corrélation entre la satisfaction envers les services reçus du CLSC et l'opinion à l'égard du réseau de santé montréalais. Quant aux craintes à l'idée de se faire soigner dans un établissement du réseau de Montréal, la corrélation observée indique qu'une bonne satisfaction à l'égard des services reçus du CLSC réduit les craintes envers le réseau.

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.

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 9. Détail du taux de réponse pour l'ensemble des usagers

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

	FRÉQUENCE	TOTAL
NUMÉROS GÉNÉRÉS		7 227
A. Numéros non-valides:		615
Hors-service	317	
Commerce/non-résidentiel	169	
Télécopieur/modem/cellulaire	129	
		2 543
B. Numéros hors-échantillon:	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	
C. Numéros dans l'échantillon pour lesquels		1 390
Pas de réponse / répondeur ¹	802	
Refus avant d'avoir établi l'éligibilité	588	
D. Numéros dans l'échantillon éligibles pour		904
Absence prolongée	13	
Questionnaires incomplets	34	
Rendez-vous non complétés	465	
Refus après avoir établi l'éligibilité	392	
E. Entrevues complétées		1 775
Calcul du taux de réponse	$\frac{E}{C \cdot (T - E^2) + D + E}$	$\frac{1\,775}{3\,392} = 52,3\%$

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 10. 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 3 - QUESTIONNAIRE

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

Section 1 : Utilisation des services

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.

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

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

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 apparut 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

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).

