

**Usages et attitudes à
l'égard du réseau de la
santé et des services
sociaux de Montréal
Automne 2007**

Analyse selon la langue d'usage



Usages et attitudes à l'égard du réseau de la santé et des services sociaux de Montréal

Automne 2007

Analyse selon la langue d'usage

Carrefour montréalais d'information sociosanitaire

Novembre 2008

Agence de la santé
et des services sociaux
de Montréal

Québec 

Usages et attitudes à l'égard du réseau de la santé et des services sociaux de Montréal
Automne 2007

Analyse selon la langue d'usage

est une production du Carrefour montréalais d'information sociosanitaire de la Direction des ressources humaines, information et planification et de la firme de recherche et marketing SCOR.

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, 2008

ISBN 978-2-89510-556-5 (version imprimée)

ISBN 978-2-89510-557-2 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

Ce document est disponible :

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

à la section « Documentation » du site Internet de l'Agence : www.santemontreal.qc.ca

Table des matières

| | | |
|----------|--|----|
| 1. | Paramètres de l'étude..... | 5 |
| 1.1 | Contexte et objectifs..... | 5 |
| 1.2 | Méthodologie | 5 |
| 2. | Synthèse des résultats | 7 |
| 3. | Résultats détaillés..... | 11 |
| 3.1 | Utilisation du réseau de santé de Montréal..... | 11 |
| | ▪ Pourcentage de Montréalais ayant utilisé le réseau de santé de Montréal..... | 11 |
| | ▪ Taux d'utilisation du réseau de santé de Montréal..... | 13 |
| 3.2 | Satisfaction et attitudes à l'égard des services de santé et services sociaux..... | 16 |
| | ▪ Satisfaction à l'égard du réseau | 16 |
| | ▪ Attitudes à l'égard de l'état actuel du réseau | 18 |
| | ▪ Accessibilité perçue des soins de santé..... | 19 |
| Annexe 1 | Profil des répondants selon la langue d'usage | 21 |

Liste des figures

| | | |
|----------|---|----|
| Figure 1 | Utilisation du réseau de santé de Montréal selon la langue d'usage | 11 |
| Figure 2 | Utilisation du réseau de santé de Montréal selon l'âge et la langue d'usage | 12 |
| Figure 3 | Nombre moyen de consultations selon la langue d'usage | 13 |
| Figure 4 | Nombre moyen de consultations selon l'âge et la langue d'usage | 14 |
| Figure 5 | Nombre de visites dans le réseau selon la langue d'usage | 15 |
| Figure 6 | Satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et services sociaux selon la langue d'usage | 16 |
| Figure 7 | Satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et services sociaux selon l'âge et la langue | 17 |
| Figure 8 | Attitudes à l'égard du système de santé de Montréal selon la langue d'usage | 18 |
| Figure 9 | Accessibilité perçue des soins de santé selon la langue d'usage | 19 |

1. Paramètres de l'étude

1.1 Contexte et objectifs

L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal a réalisé, à l'automne 2007, un vaste sondage sur les principaux usages et attitudes des Montréalais à l'égard du réseau de santé et services sociaux. Au total, des entrevues ont été complétées auprès de 4 804 résidents Montréalais âgés de 18 ans et plus, soit près de 400 répondants par CSSS. Le présent document fait état des principaux résultats de ce sondage, **analysés selon la langue**. Ils sont abordés sous les thèmes suivants :

- Utilisation du réseau de santé de Montréal au cours des douze derniers mois;
- Satisfaction globale à l'égard du réseau;
- Attitudes à l'égard de l'état actuel du réseau;
- Accessibilité perçue aux soins de santé.

1.2 Méthodologie

Population

La population à l'étude est constituée des résidents de l'Île de Montréal âgés de 18 ans et plus habitant dans l'un des territoires des douze (12) CSSS de Montréal. Pour les foyers comptant plus d'une personne éligible, une sélection aléatoire parmi ces personnes a été effectuée. Aucune substitution de répondants n'est permise en cas de refus de la personne sélectionnée.

Échantillon

Au total, n=4 804 entrevues ont été complétées. L'échantillon a été stratifié par CSSS, de façon à ce qu'un minimum de n=400 entrevues soient complétées pour chacun de ces douze (12) territoires. Une marge d'erreur statistique maximale de $\pm 4,9\%$ est ainsi applicable à chaque CSSS et ce, à un niveau de confiance de 95%. La marge d'erreur maximale associée à l'échantillon global est estimée à $\pm 1,4\%$, 19 fois sur 20.

Parmi les n=4 804 répondants, nous dénombrons n=969 anglophones et n=677 allophones. Les marges d'erreur maximales associées à ces sous-échantillons sont respectivement de $\pm 3,1\%$ et $\pm 3,8\%$, 19 fois sur 20.

Questionnaire

Le questionnaire, fourni en français par l'Agence, a été traduit en anglais puis informatisé dans les deux langues à partir du logiciel Interviewer Windows de l'éditeur Voxco. Il a été dûment pré-testé dans les deux langues. La durée moyenne d'entrevue a été de sept (7) minutes.

Réalisation des entrevues

Les entrevues ont été réalisées du 4 octobre au 1^{er} décembre 2007. La collecte s'est déroulée de 9h à 21h30 les jours de semaine, de 10h à 18h le samedi et de 12h00 à 20h00 le dimanche. Les travaux de terrain ont été réalisés par la firme Jolicoeur et associés.

Taux de réponse

Un taux de réponse de 48,7%, calculé selon les normes de l'AIRMS, a été obtenu.

Rappels téléphoniques

Jusqu'à vingt rappels ont pu être effectués à des moments variés (jours et heures de rappels) dans le cas de non-réponse. Des rendez-vous téléphoniques ont été fixés pour tout répondant qui souhaitait répondre au sondage à un autre moment.

Traitement des données

Les données ont été traitées via le logiciel STAT-XP. Le recueil des tableaux, disponible en appendice, fait état des résultats de toutes les variables, croisées par les principales variables descriptives de l'échantillon :

- 1^{re} bannière : 12 CSSS
- 2^e bannière : profil socio-démographique
- 3^e bannière : âge selon le sexe

Le traitement et l'analyse ont été réalisés par SCOR Marketing en collaboration avec L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

Pondération

Les données ont été pondérées sur la base de l'âge, du sexe, de la langue maternelle et de la région à partir d'une projection des données du recensement de Statistique Canada de 2001 pour 2007.

2. Synthèse des résultats

Langue d'usage : définition

Les résultats présentés dans ce rapport sont issus d'une analyse selon la langue d'usage, définie ici comme étant la langue la plus souvent parlée à la maison. À cet égard, précisons que 62% des répondants ont déclaré y parler le plus souvent français, 20% l'anglais et 14% une autre langue. Précisons qu'une proportion additionnelle de 3% ont déclaré parler le français et l'anglais à parts égales. Ces derniers ont donc été plutôt classés selon la langue d'entrevue. Il en est de même pour les quelques cas de non-réponse à la question de la langue d'usage (n=11).

Utilisation du réseau de santé de Montréal

Près de deux Montréalais sur trois (64%) ont utilisé le réseau de santé de Montréal au cours de la dernière année¹. Ces derniers ont fréquenté le réseau 4,8 fois en moyenne au cours de cette période et ce, bien que le comportement médian des utilisateurs ait été d'effectuer 2 visites. Les utilisateurs « fréquents », bien que minoritaires (6 visites et plus : 17% des utilisateurs), contribuent ainsi à faire augmenter sensiblement le taux d'utilisation moyen. Ces derniers effectuent 60% des visites du réseau.

- La fréquence moyenne d'utilisation du réseau de santé est à peu près la même pour les francophones (4,8 visites par année) et les anglophones (5,1), alors que les allophones (4,1) l'utilisent un peu moins. Précisons que deux fois moins d'allophones figurent parmi les utilisateurs fréquents (plus de 10 visites : 4% des allophones versus 8% des francophones et des anglophones).
- Les principaux écarts entre les groupes linguistiques apparaissent après 55 ans, les anglophones affichant alors un taux d'utilisation supérieur. Après 75 ans, les allophones affichent quant à eux un taux d'utilisation inférieur.

Satisfaction

Les trois quarts des usagers du réseau se sont déclarés très (32%) ou assez (46%) satisfaits de l'ensemble des services de santé et des services sociaux reçus au cours de l'année (peu satisfaits : 14%; pas du tout satisfaits : 7%). Les francophones sont en moyenne plus satisfaits (81%) que les anglophones (74%) et les allophones (69%).

1 L'utilisation du réseau de santé de Montréal inclut : hospitalisations, visites à l'urgence, visites au CLSC, visites à la clinique et visites du CLSC au domicile.

L'état du réseau

Selon la majorité (57%) des Montréalais, « *il y a quelques bons aspects à notre système de santé mais des changements importants sont nécessaires* ». Près d'un répondant sur quatre (23%) s'est montré moins sévère, percevant que « *de façon générale, le système fonctionne relativement bien; quelques améliorations mineures sont nécessaires* ». Les plus pessimistes sont quant à eux moins nombreux, seulement 17% affirmant plus catégoriquement que « *notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti* ».

Les allophones sont proportionnellement plus nombreux à afficher des attitudes positives, en déclarant que seulement « *quelques améliorations mineures sont nécessaires* » (29% versus 22% chez les francophones et les anglophones).

Accès aux soins de santé

La possibilité de consulter un médecin facilement et dans des délais raisonnables semble poser problème dans l'esprit d'un grand nombre de Montréalais. Ainsi, une personne sur deux (52%) exprime son désaccord avec les énoncés alléguant qu'il est *facile de voir un médecin*, ou même qu'il est *facile d'obtenir un rendez-vous avec un médecin*. De la même façon, plusieurs (42%) ne pensent pas que la plupart du temps, leur médecin puisse les *recevoir dans un délai raisonnable*.

Mais la majorité se croit néanmoins en mesure de naviguer à travers le réseau, sachant d'une part « *à qui s'adresser, où aller et comment s'y prendre pour trouver de l'aide* » (75%), et d'autre part « *trouvant généralement tous les services de santé et de services sociaux près de chez eux* » (78%).

La différence la plus importante entre les groupes linguistiques porte sur l'énoncé « *la plupart du temps, mon médecin peut me recevoir dans un délai raisonnable* », les francophones (score de 5,2) partageant un peu moins cet avis que les anglophones (5,7) et les allophones (5,8), en moyenne. Outre cet élément, aucune différence notable n'émerge.

Médecin de famille

Moins des deux tiers des Montréalais ont un médecin de famille (63%). Les anglophones (66%) sont légèrement plus nombreux à avoir accès à un médecin de famille que les francophones (63%) ou les allophones (60%). Or, il appert que le fait d'avoir un médecin de famille est corrélé non seulement à l'usage que l'on fait du réseau (*i.e.* utilisation plus régulière) mais aussi, à bon nombre d'attitudes et perceptions à l'égard des services de santé et des services sociaux :

- Ceux qui ont un médecin de famille se déclarent en moyenne plus satisfaits du réseau;
- Ceux-ci expriment aussi un accord plus important à chacun des énoncés d'accès énumérés précédemment, surtout lorsqu'il est question de la facilité à obtenir un rendez-vous avec un médecin;
- Ils sont enfin un peu plus nombreux à penser que le système fonctionne relativement bien, et que seules quelques améliorations mineures soient nécessaires.

3. Résultats détaillés

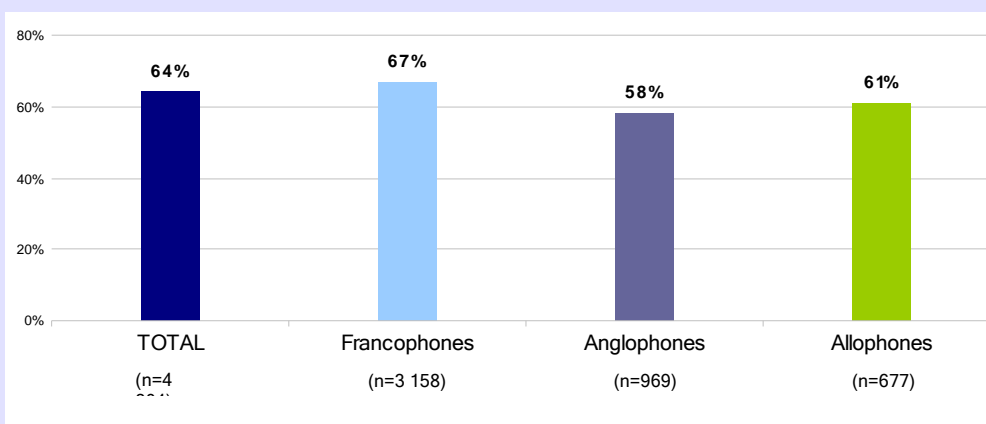
3.1 Utilisation du réseau de santé de Montréal

Proportion de Montréalais ayant utilisé le réseau de santé de Montréal

Au cours de l'année 2007², près de deux tiers (64%) des Montréalais ont utilisé le réseau de santé de Montréal³. En moyenne, nous observons des incidences d'utilisation plus élevées chez les francophones⁴ (67%) que chez les anglophones (58%) et les allophones (61%).

FIGURE 1 Utilisation du réseau de santé de Montréal selon la langue d'usage (12 derniers mois)

Base totale : n= 4804



Q1. Tout d'abord, j'aimerais savoir si au cours des 12 derniers mois vous avez utilisé le réseau de santé de Montréal que ce soit pour une hospitalisation, une visite à l'urgence, une visite à votre CLSC, une visite à la clinique ou bien une visite du CLSC à votre domicile ?

2 Le sondage ayant été réalisé d'octobre à décembre 2007, la période de référence induite par la question (12 derniers mois) peut englober en partie l'automne 2006.

3 La définition de l'utilisation du réseau de santé, telle qu'énoncée lors du sondage, englobe : hospitalisation, visite à l'urgence, visite au CLSC, visite à la clinique ainsi que visite du CLSC au domicile.

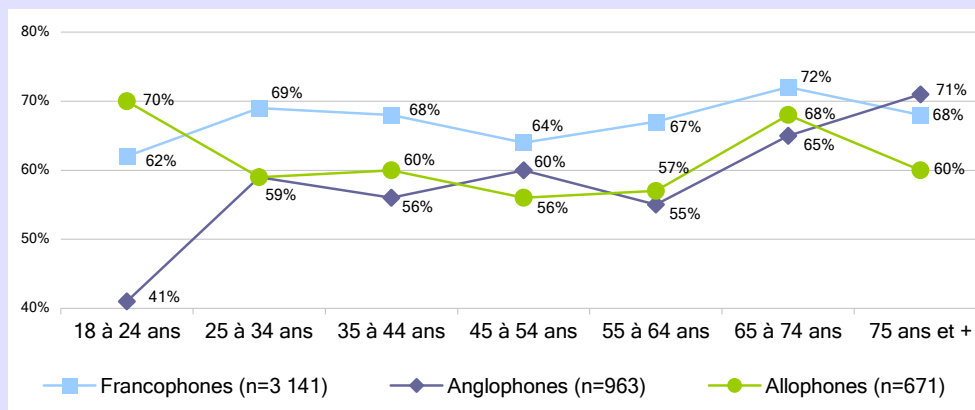
4 Langue d'usage, c'est-à-dire la langue la plus souvent parlée à la maison.

La figure 2 présente cette utilisation en fonction de l'âge, selon la langue d'usage. On constate que de 25 à 74 ans, les francophones sont plus nombreux que les anglophones et les allophones à utiliser le réseau de santé.

- Entre 18 et 24 ans, les allophones sont proportionnellement plus nombreux à utiliser le réseau (70%). À cet âge, les anglophones l'utilisent beaucoup moins (41%).
- Chez les 75 ans et plus, la tendance inverse s'observe, les anglophones s'avérant proportionnellement plus nombreux que les allophones à utiliser le réseau (71% vs 60%).

FIGURE 2 Utilisation du réseau de santé de Montréal selon l'âge et la langue d'usage (12 derniers mois)

Base totale : n= 4804



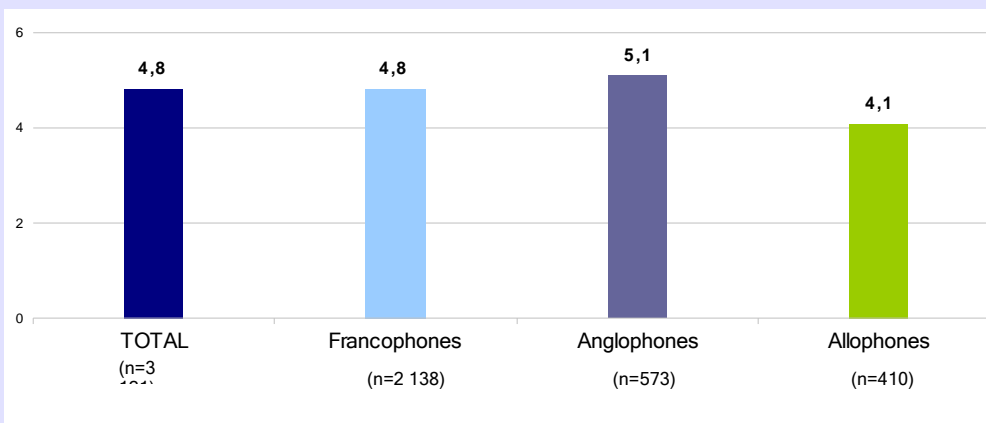
Q1. *Tout d'abord, j'aimerais savoir si au cours des 12 derniers mois vous avez utilisé le réseau de santé de Montréal que ce soit pour une hospitalisation, une visite à l'urgence, une visite à votre CLSC, une visite à la clinique ou bien une visite du CLSC à votre domicile ?*

Taux d'utilisation du réseau de santé de Montréal

Ne considérant que les personnes ayant utilisé le réseau de santé de Montréal au moins une fois au cours de la dernière année (soit 64% des Montréalais), le taux d'utilisation moyen s'élève à **4,8 visites par usager**. Les résultats varient relativement peu selon la langue d'usage.

- En moyenne, les taux des francophones (4,8) et des anglophones (5,1) s'apparentent. Par ailleurs, les allophones (4,1) utilisent quant à eux un peu moins le réseau.

FIGURE 3 Nombre moyen de consultations selon la langue d'usage (12 derniers mois)
Base : usagers des 12 derniers mois (n= 3121)

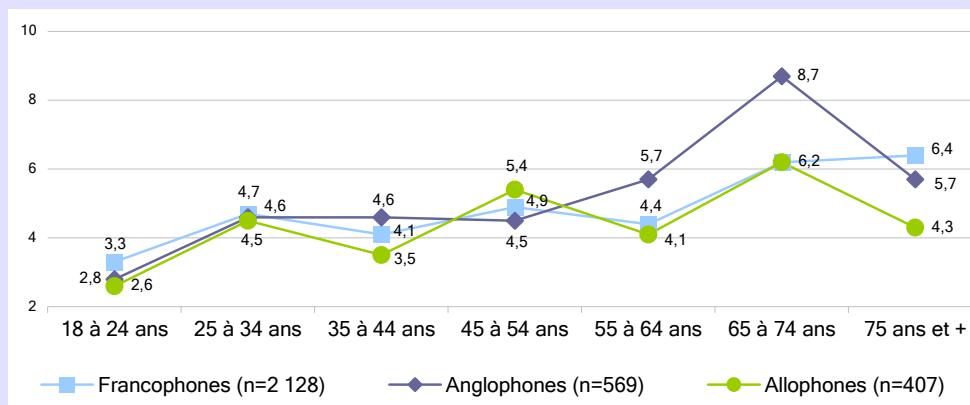


Q2. Combien de fois au cours des 12 derniers mois (avez-vous utilisé le réseau de santé de Montréal) ?

Les principaux écarts par strate d'âges surgissent entre 55 et 74 ans, les **anglophones** affichant un taux d'utilisation **supérieur**, ainsi que chez les 75 ans et plus, les **allophones** affichant un taux d'utilisation **inférieur**.

FIGURE 4 Nombre moyen de consultations selon l'âge et la langue d'usage (12 derniers mois)

Base : usagers des 12 derniers mois (n= 3121)

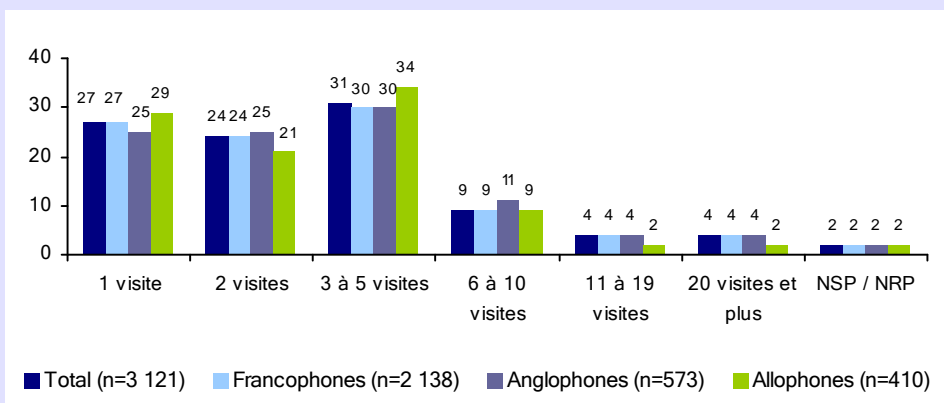


Q2. Combien de fois au cours des 12 derniers mois (avez-vous utilisé le réseau de santé de Montréal)?

La moitié (51%) des usagers du réseau n'affichent qu'une ou deux visites au cours de la dernière année, dont plus du quart (27%) qui n'y ont eu recours qu'une seule fois. Le comportement médian est donc d'avoir effectué deux (2) visites. À l'autre extrême, 8% ont effectué plus de 10 visites durant l'année, ce qui contribue à gonfler la moyenne globale.

- La distribution du nombre de visites dans le réseau ne varie pas de façon importante selon le groupe linguistique et ce, malgré le fait que les allophones utilisent un peu moins le réseau (4,1 visites en moyenne, tel que mentionné précédemment). Remarquons tout de même que deux fois moins d'allophones figurent parmi les utilisateurs fréquents (plus de 10 visites : 4% versus 8% des francophones et des anglophones).

FIGURE 5 Nombre de visites dans le réseau selon la langue d'usage
(12 derniers mois)
Base : usagers des 12 derniers mois (n= 3121)



Q2. Combien de fois au cours des 12 derniers mois (avez-vous utilisé le réseau de santé de Montréal) ?

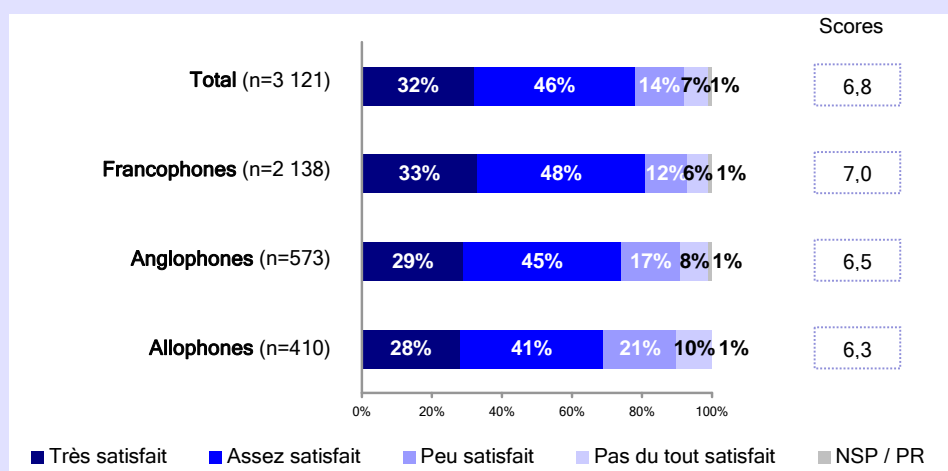
3.2 Satisfaction et attitudes à l'égard des services de santé et services sociaux

Satisfaction à l'égard du réseau

Dans l'ensemble, **près du tiers** (32%) des usagers du réseau de santé de Montréal s'en sont déclarés **très satisfaits**. À l'opposé, près d'un usager sur cinq s'en est dit peu (14%) ou pas du tout (7%) satisfait (score de 6,8)⁵.

- Les francophones sont plus souvent satisfaits (81% sont satisfaits dont 33% très satisfaits; score de 7,0) que les anglophones (74% de satisfaits; score de 6,5) et les allophones (69% de satisfaits; score de 6,3).
- Précisons que les allophones ont moins souvent un médecin de famille et qu'ils sont proportionnellement plus nombreux à avoir des enfants, deux facteurs corrélés à du plus faible taux de satisfaction.

FIGURE 6 Satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et services sociaux selon la langue d'usage (12 derniers mois)
Base : usagers des 12 derniers mois (n= 3121)

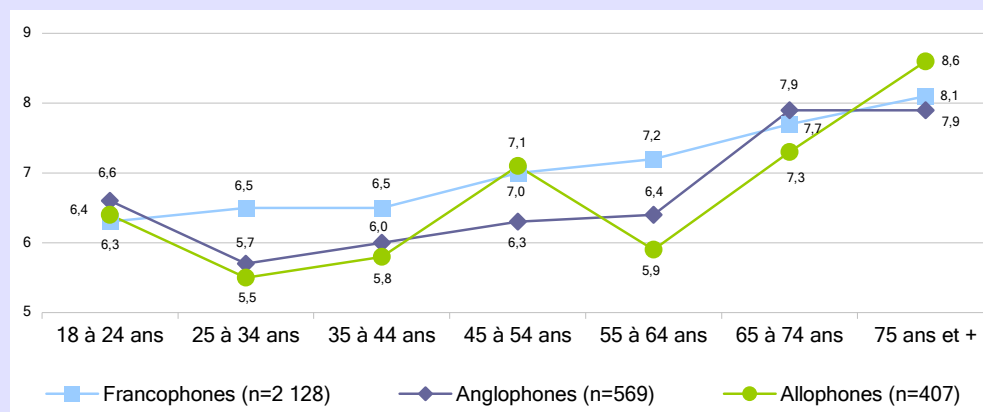


Q3. Globalement, si vous pensez à l'ensemble des services de santé et de services sociaux que vous avez reçus au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait des services reçus ?

5 Score : indice pondéré selon l'attribution suivante : très = 10; assez = 6,7; peu = 3,3; pas du tout = 0.

- De façon générale, les taux de satisfaction des allophones et des anglophones sont plus faibles que celui des francophones entre 25 et 64 ans.
- Quelle que soit la langue d'usage, la satisfaction s'avère significativement plus élevée à partir de 65 ans.

FIGURE 7 Satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et services sociaux selon l'âge et la langue (12 derniers mois)
Base : usagers des 12 derniers mois (n= 3121) - Exprimés en scores sur 10



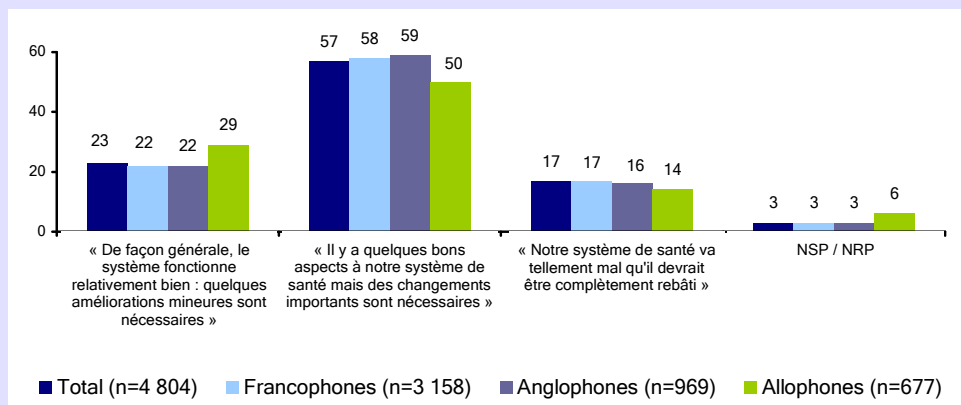
Attitudes à l'égard de l'état actuel du réseau

Des trois énoncés référant à l'état actuel du réseau qui ont été soumis à l'ensemble des répondants, celui présentant le point de vue mitoyen a su rallier la majorité. Ainsi, 57% se sont dits d'avis « qu'il y a quelques bons aspects à notre système de santé mais des changements importants sont nécessaires ». Par ailleurs, 23% ont exprimé un plus grand optimisme, affirmant que « de façon générale, le système fonctionne relativement bien; quelques améliorations mineures sont nécessaires ». Les plus sévères s'avèrent proportionnellement moins nombreux, 17% affirmant plus catégoriquement que « notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti ».

- Les allophones affichent plus souvent des attitudes positives. Près de trois allophones sur dix (29%) pensent que de façon générale, le système fonctionne relativement bien et que seulement quelques améliorations mineures sont nécessaires (contre 22% pour les francophones et les anglophones).
- Parallèlement, les allophones sont moins enclins à croire que des changements importants soient nécessaires, malgré les quelques bons aspects à notre système de santé (50% contre 59% pour les anglophones et 58% pour les francophones).
- Nous observons par ailleurs relativement peu de différences entre les anglophones et les francophones quant à leurs attitudes à l'égard du système de santé.

FIGURE 8 Attitudes à l'égard du système de santé de Montréal selon la langue d'usage

Base totale : n= 4804



Q8. Je vais maintenant vous demander laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion globale à l'égard du système de santé à Montréal. Est-ce... ?

Accessibilité perçue des soins de santé

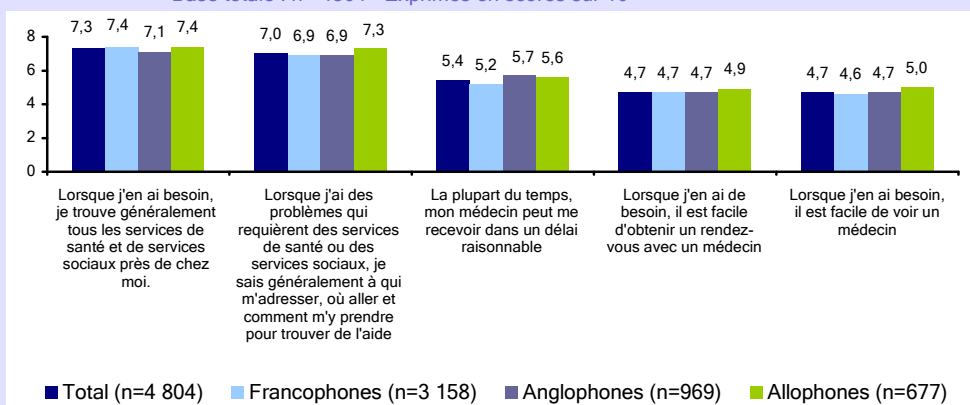
Ce n'est pas tant l'accessibilité physique aux divers services de santé, ni même la proximité géographique des points de services du réseau, qui semblent poser problème dans l'esprit d'un grand nombre de concitoyens, mais surtout la possibilité de consulter un médecin facilement et dans des délais raisonnables.

Ainsi, la majorité a exprimé son désaccord avec les énoncés alléguant qu'au besoin, « *il est facile de voir un médecin* », voire « *qu'il est facile d'obtenir un rendez-vous avec un médecin* » (52%, dont 25% « tout à fait en désaccord » pour chacun des énoncés; scores de 4,7⁶). Parallèlement, une proportion non négligeable de répondants ont exprimé leur désaccord avec l'affirmation « *la plupart du temps, mon médecin peut me recevoir dans un délai raisonnable* » (42%, dont 20% « tout à fait en désaccord »; score de 5,4) bien que dans ce dernier cas, un peu plus de gens (50%) aient exprimé leur accord avec l'énoncé.

Les questions d'accès physique aux points de services et de configuration du réseau récoltent considérablement plus d'indulgence. En fait, les trois quarts et plus des répondants sont d'accord à dire qu'au besoin, ils « *trouvent généralement tous les services de santé et de services sociaux près de chez eux* » (78%, dont 44% « tout à fait d'accord »; score de 7,3) et même qu'ils savent généralement « *à qui s'adresser, où aller et comment s'y prendre pour trouver de l'aide* » (75%, dont 41% « tout à fait d'accord »; score de 7,0), ce dernier énoncé témoignant de façon plus large de la capacité de la majorité à se débrouiller pour accéder aux soins et services nécessaires.

FIGURE 9 Accessibilité perçue des soins de santé selon la langue d'usage

Base totale : n= 4804 - Exprimés en scores sur 10



Q11 / Q12 / Q13. Indiquez-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants...

6 Score : indice pondéré selon l'attribution suivante : tout à fait d'accord = 10; plutôt d'accord = 6,7; plutôt en désaccord = 3,3; tout à fait en désaccord = 0.

Il n'y a peu d'écarts notables entre les groupes linguistiques quant à leurs perceptions de l'accessibilité des soins de santé. La différence la plus importante porte sur l'énoncé « *la plupart du temps, mon médecin peut me recevoir dans un délai raisonnable* », les francophones (score de 5,2) partageant un peu moins cet avis que les anglophones (5,7) et les allophones (5,8), en moyenne.

Annexe 1 Profil des répondants selon la langue d'usage

ANNEXE 1 Profil des répondants selon la langue d'usage

| | | TOTAL (n=4 804) | Langue d'usage | | |
|--|------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|
| | | | Français (n=3 158) | Anglais (n=969) | Autres (n=677) |
| Sexe | Hommes | 47% | 48% | 47% | 48% |
| | Femmes | 53% | 52% | 53% | 52% |
| Âge | 18 à 24 ans | 12% | 11% | 11% | 15% |
| | 25 à 34 ans | 19% | 20% | <u>16%</u> | 21% |
| | 35 à 44 ans | 19% | <u>17%</u> | 21% | 23% |
| | 45 à 54 ans | 18% | 19% | 19% | 13% |
| | 55 à 64 ans | 14% | 13% | 15% | 14% |
| | 65 à 74 ans | 9% | 10% | 9% | 8% |
| | 75 ans et plus | 9% | 11% | 9% | 5% |
| | Moyenne (ans) | 47,0 | 47,6 | 47,6 | <u>43,5</u> |
| Langue d'usage avant reclassement⁷ | Français | 62% | 95% | - | - |
| | Anglais | 20% | - | 97% | - |
| | Français et anglais | 3% | 4% | 2% | - |
| | Autre langue | 14% | - | - | 100% |
| | NRP | 1% | 1% | 1% | - |
| Scolarité | Aucun diplôme | 11% | 12% | <u>4%</u> | 13% |
| | DEP / École de métier | 5% | 5% | <u>3%</u> | 5% |
| | DES | 20% | 19% | 22% | 19% |
| | DEC (technique) | 11% | 12% | 9% | 10% |
| | DEC (général) | 9% | <u>7%</u> | 12% | 11% |
| | Certificat | 5% | 5% | 4% | 6% |
| | Baccalauréat | 24% | <u>23%</u> | 29% | 22% |
| | Maîtrise / Doctorat | 13% | 12% | 14% | 12% |
| | Autre | 3% | 3% | <u>2%</u> | 2% |
| Taille du foyer | 1 personne | 30% | 34% | <u>27%</u> | <u>15%</u> |
| | 2 personnes | 30% | 32% | <u>27%</u> | <u>26%</u> |
| | 3 personnes | 17% | <u>16%</u> | 19% | 21% |
| | 4 personnes | 15% | <u>11%</u> | 18% | 26% |
| | 5 personnes et plus | 7% | <u>6%</u> | 7% | 11% |
| | Moyenne (nb. de pers.) | 2,4 | <u>2,2</u> | 2,5 | 3,0 |
| Enfants d'âge mineur | Oui | 31% | <u>27%</u> | 33% | 46% |
| | ▪ 0-5 ans | 12% | <u>10%</u> | 12% | 22% |
| | ▪ 6-10 ans | 11% | 9% | 12% | 15% |
| | ▪ 11-17 ans | 15% | <u>14%</u> | 18% | 20% |
| | Non | 69% | 73% | 66% | <u>54%</u> |
| Revenu du foyer | Moins de 20 000 \$ | 15% | 16% | <u>12%</u> | 19% |
| | 20 000 \$ à 39 999 \$ | 23% | 23% | <u>18%</u> | 31% |
| | 40 000 \$ à 59 999 \$ | 16% | 17% | 13% | 14% |
| | 60 000 \$ à 79 999 \$ | 10% | 10% | 13% | <u>5%</u> |
| | 80 000 \$ à 99 999 \$ | 6% | 6% | <u>7%</u> | 4% |
| | 100 000 \$ et plus | 9% | 10% | 12% | <u>3%</u> |
| | Refus / NSP | 20% | <u>17%</u> | 26% | 23% |
| | Moyenne (000 \$) | 49,7 | 50,1 | 56,7 | <u>37,9</u> |

7 Pour les analyses du présent rapport, les répondants ayant le français et l'anglais comme langue d'usage ainsi que les « NRP » ont été reclassés selon la langue d'entrevue.

Les pourcentages soulignés indiquent des différences significatives à un niveau de confiance 95%. Le recours à des caractères gras indique une sur-représentation; sinon, il s'agit d'une sous-représentation.

ANNEXE 1 Profil des répondants selon la langue d'usage (suite)

| | | TOTAL (n=4 804) | Langue d'usage | | |
|-------------------------------------|--|--------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|
| | | | Français (n=3 158) | Anglais (n=969) | Autres (n=677) |
| CSSS | Ouest-de-l'Île | 11% | <u>6%</u> | <u>27%</u> | <u>8%</u> |
| | Pointe-de-l'Île | 10% | <u>13%</u> | <u>3%</u> | <u>7%</u> |
| | De-la-Montagne | 12% | <u>9%</u> | <u>16%</u> | <u>20%</u> |
| | Lucille-Teasdale | 10% | <u>13%</u> | <u>3%</u> | <u>5%</u> |
| | Dorval-Lachine-LaSalle | 7% | <u>7%</u> | <u>11%</u> | <u>5%</u> |
| | Sud-Ouest - Verdun | 8% | <u>9%</u> | <u>5%</u> | <u>4%</u> |
| | Cavendish | 6% | <u>3%</u> | <u>16%</u> | <u>8%</u> |
| | Bordeaux-Cartierville - Saint-Laurent | 7% | <u>6%</u> | <u>6%</u> | <u>15%</u> |
| | Ahuntsic et Montréal-Nord | 9% | <u>10%</u> | <u>2%</u> | <u>10%</u> |
| | du Coeur-de-l'Île | 6% | <u>8%</u> | <u>1%</u> | <u>4%</u> |
| | Jeanne-Mance | 8% | <u>10%</u> | <u>5%</u> | <u>3%</u> |
| | Saint-Léonard et Saint- Michel | 7% | <u>6%</u> | <u>4%</u> | <u>12%</u> |
| Travailleur réseau santé | Oui | 10% | 10% | 12% | <u>8%</u> |
| | Non | 89% | 88% | 87% | <u>92%</u> |
| Ont médecin de famille | Oui | 63% | 63% | <u>66%</u> | <u>60%</u> |
| | Non | 37% | 37% | <u>33%</u> | <u>40%</u> |

Les pourcentages soulignés indiquent des différences significatives à un niveau de confiance 95%. Le recours à des caractères gras indique une sur-représentation; sinon, il s'agit d'une sous-représentation.

*Agence de la santé
et des services sociaux
de Montréal*

Québec 