

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



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

Carrefour montréalais d'information sociosanitaire

Novembre 2008

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

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 978-2-89510-516-9 (version imprimée)

ISBN 978-2-89510-517-6 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

**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.....	7
1.1	Contexte et objectifs.....	7
1.2	Méthodologie.....	6
2.	Synthèse des résultats	9
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	15
	■ Satisfaction à l'égard du réseau	15
	■ Attitudes à l'égard de l'état actuel du réseau.....	17
	■ Accessibilité perçue des soins de santé.....	19
Annexe 1	Utilisation des services de santé et services sociaux de Montréal selon certaines caractéristiques	21
Annexe 2	Récapitulatif des résultats obtenus par territoire de CSSS	25

Liste des figures

Figure 1	Utilisation du réseau de santé de Montréal en fonction du sexe et de l'âge.....	11
Figure 2	Utilisation du réseau de santé de Montréal en fonction de certaines caractéristiques.....	12
Figure 3	Nombre moyen de consultations en fonction du sexe et de l'âge	13
Figure 4	Nombre moyen de consultations en fonction de certaines caractéristiques	14
Figure 5	Répartition des usagers selon le nombre de visites	14
Figure 6	Satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et services sociaux	15
Figure 7	Satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et services sociaux selon l'âge.....	16
Figure 8	Satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et services sociaux en fonction de certaines caractéristiques	16
Figure 9	Attitudes à l'égard du système de santé de Montréal	17
Figure 10	Accessibilité perçue des soins de santé.....	19

Liste des tableaux

Tableau 1	Attitudes à l'égard du système de santé de Montréal en fonction de la satisfaction globale	18
-----------	--	----

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 la santé et des 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. 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.

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

Utilisation du réseau de la 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 deux visites. Les utilisateurs « fréquents », bien que minoritaires (six 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.

- Les hommes ont plus souvent recours au réseau après l'âge de 65 ans. Les femmes ne sont pas sujettes au même phénomène : leur recours aux services du réseau est plutôt stable selon l'âge. Elles sont plus nombreuses que les hommes à y recourir avant 65 ans, mais proportionnellement moins nombreuses après cet âge.
- Pour ce qui est du taux d'utilisation (nombre de visites), il augmente aussi avec l'âge, mais cette fois indistinctement du sexe. Ainsi, après l'âge de 65 ans, ceux qui ont recours au réseau affichent un taux d'utilisation de plus de six visites par année, en moyenne.

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 gens plus âgés affichent des taux de satisfaction plus élevés.

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* ».

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.

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%).

Médecin de famille

Moins des deux tiers des Montréalais ont un médecin de famille (63%). Or, il apparaît 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 sont nécessaires.

3. Résultats détaillés

3.1 Utilisation du réseau de santé de Montréal

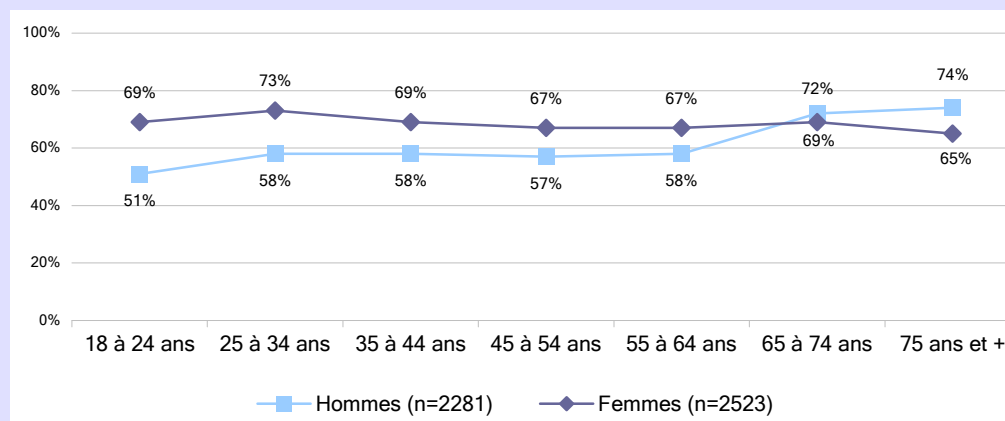
Proportion de Montréalais ayant utilisé le réseau de santé de Montréal

Au cours de l'année 2007², près de deux tiers (64%) des Montréalais ont utilisé le réseau de santé de Montréal³. La figure 1 présente cette utilisation en fonction du sexe et de l'âge. On constate que de 18 à 64 ans, les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à utiliser le réseau de santé tandis qu'après 65 ans, le phénomène inverse prévaut.

- L'utilisation chez les femmes (69% en moyenne) est plutôt stable d'un groupe d'âge à l'autre, mis à part une pointe chez les 25-34 ans (73%, seul écart à la moyenne statistiquement significatif chez les femmes).
- L'utilisation chez les hommes (59% en moyenne, soit significativement moins que chez les femmes) fluctue cependant davantage selon l'âge. Ainsi, trois principaux paliers comportementaux sont observés, soit : de 18 à 24 ans (51%), 25 à 64 ans (57% à 58%), puis 65 ans et plus (72% à 74%), ce qui témoigne d'une progression du recours au réseau de la santé.

FIGURE 1 Utilisation du réseau de santé de Montréal en fonction du sexe et de l'âge (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 ?

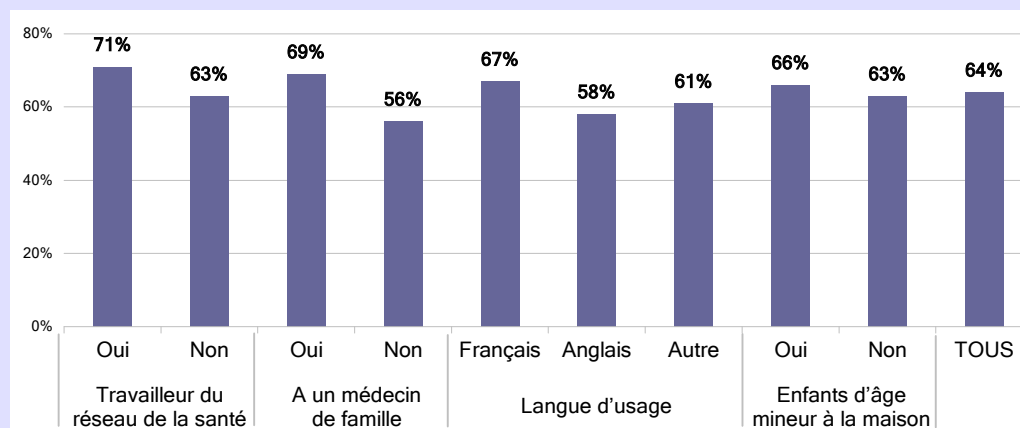
- 2 Le sondage ayant été réalisé d'octobre à décembre 2007, la période de référence induite par la question (12 derniers mois) peut englober en partie l'automne 2006.
- 3 La définition de l'utilisation du réseau de santé, telle qu'énoncée lors du sondage, englobe : hospitalisation, visite à l'urgence, visite au CLSC, visite à la clinique ainsi que visite du CLSC au domicile.

- Indépendamment de l'âge, 59% des hommes contre 69% des femmes ont utilisé le réseau au cours de l'année.

Outre l'âge et le sexe, le fait d'utiliser ou non le réseau de santé paraît aussi influencé par différentes autres variables, parmi celles analysées.

- Au plan socio-démographique, nous observons des incidences d'utilisation plus élevées chez les francophones⁴ (67%).
- Mais des différences notables émergent aussi à d'autres chapitres. Le fait d'avoir un médecin de famille (69% d'entre eux ont utilisé le réseau de santé) ou de travailler dans le réseau de santé (71%) sont aussi corrélés à l'utilisation du réseau de santé.
- À l'échelle des CSSS, deux (2) écarts significatifs émergent, le premier témoignant d'une sous-représentation d'utilisateurs (de-la-Montagne : 54%) et le second, d'une surreprésentation (Lucille-Teasdale : 71%) par rapport à la moyenne montréalaise globale.

FIGURE 2 Utilisation du réseau de santé de Montréal
en fonction de certaines caractéristiques (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 ?

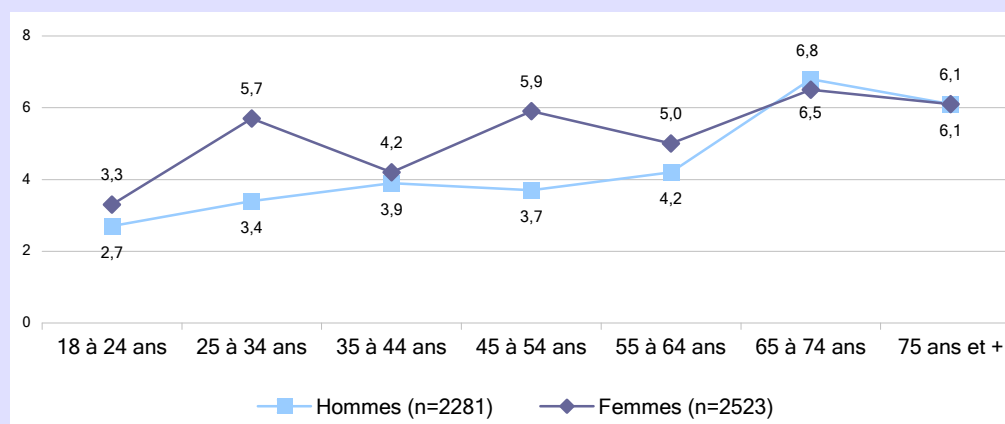
⁴ Langue d'usage, c'est-à-dire la langue la plus souvent parlée à la maison.

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**. Ici encore, nous constatons que les résultats varient selon l'âge et le sexe (figure 3). Nous retiendrons que :

- Les usagers de 65 ans et plus, femmes comme hommes, affichent des taux d'utilisation plus élevés que les plus jeunes (entre 6,1 et 6,8 visites en moyenne).
- Avant 65 ans, les femmes affichent des taux d'utilisation supérieurs à ceux des hommes, en moyenne. Les différences notables émergent chez les 25 à 34 ans (hommes : 3,4; femmes : 5,7) ainsi que chez les 45 à 54 ans (hommes : 3,7; femmes : 5,9).
- Bref, chez les adultes de moins de 65 ans, non seulement les hommes sont-ils moins nombreux que les femmes à utiliser le réseau de la santé montréalais mais de plus, les hommes qui l'utilisent y ont recours moins souvent que les femmes, en moyenne. À partir d'environ 65 ans, les hommes ont graduellement tendance à utiliser le réseau en plus grande proportion que les femmes; toutefois, la fréquence d'utilisation des usagers n'est alors plus discriminée selon le sexe.

FIGURE 3 Nombre moyen de consultations en fonction du sexe et de l'âge (12 derniers mois)
Base totale : n= 4804

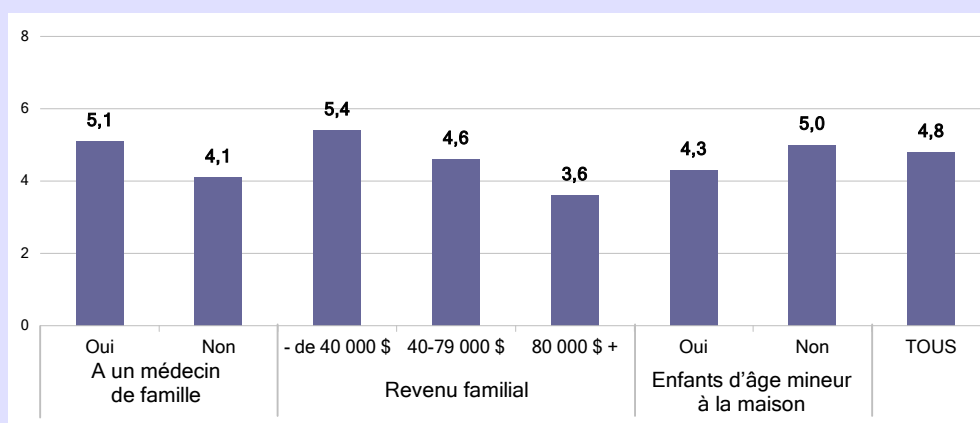


Q2. Combien de fois au cours des 12 derniers mois (avez-vous utilisé le réseau de santé de Montréal) ?

Les taux d'utilisation sont corrélés à différentes variables, notamment le revenu familial (taux plus élevés chez les plus faibles revenus) et le fait d'avoir un médecin de famille (figure 4).

À l'échelle des CSSS, un seul écart statistiquement significatif émerge : il met en relief le plus faible taux d'utilisation du réseau dans l'Ouest de l'île (3,5 versus 4,8 en moyenne).

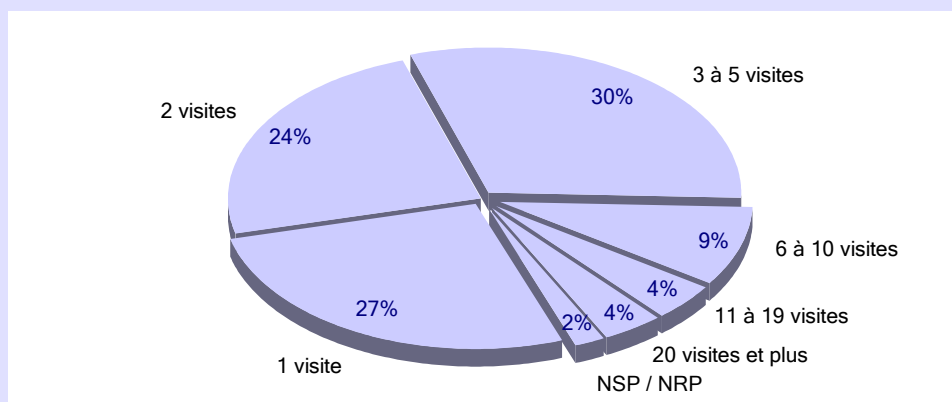
FIGURE 4 Nombre moyen de consultations en fonction de certaines caractéristiques (12 derniers mois)
Base totale : n= 4804



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

Précisons enfin que 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 dix visites durant l'année, ce qui contribue à gonfler la moyenne globale.

FIGURE 5 Répartition des usagers selon le nombre de visites (12 derniers mois)
Base : usagers des 12 derniers mois (n= 3121)



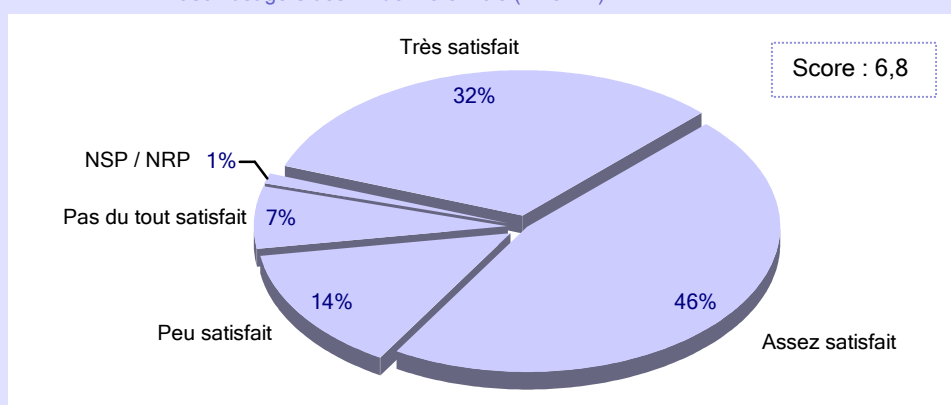
Q2. Combien de fois au cours des 12 derniers mois (avez-vous utilisé le réseau de santé de Montréal) ?

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 se sont déclarés **très satisfaits**. À l'opposé, près d'un usager sur cinq s'est dit peu (14%) ou pas du tout (7%) satisfait (score de 6,8)⁵.

FIGURE 6 Satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et services sociaux (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 ?

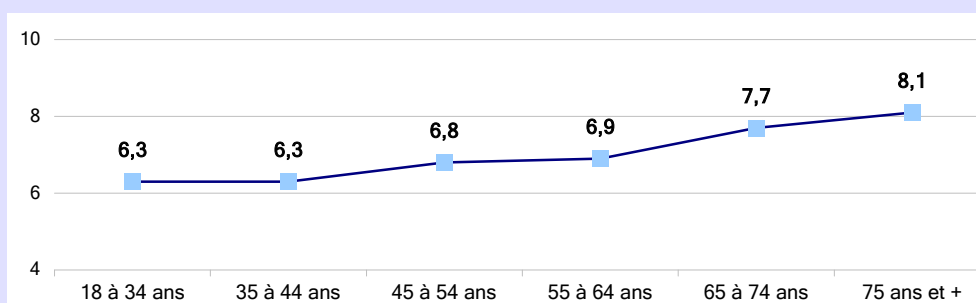
Le taux de satisfaction varie significativement selon l'âge, les jeunes adultes se montrant à cet égard plus sévères en moyenne que leurs aînés (figure 7). Trois paliers de satisfaction se dessinent : 18 à 44 ans (22% à 24% de « très satisfaits »; score moyen de 6,3), 45 à 64 ans (31% à 33% de « très satisfaits », score moyen de 6,8); 65 ans et plus (51% à 56% de « très satisfaits », score moyen de 7,9).

- Les personnes vivant seules, proportionnellement plus nombreuses parmi les gens plus âgés, affichent ainsi une satisfaction plus élevée en moyenne (38% de « très satisfaits », score de 7,2). De même, l'analyse selon la scolarité tend à démontrer une satisfaction plus élevée chez ceux qui ne détiennent aucun diplôme (46% de « très satisfaits », score de 7,5), cette variable étant aussi étroitement corrélée à l'âge (plus forte proportion de gens ne détenant aucun diplôme chez les 65 ans et plus).

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

FIGURE 7 Satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et services sociaux selon l'âge (12 derniers mois)

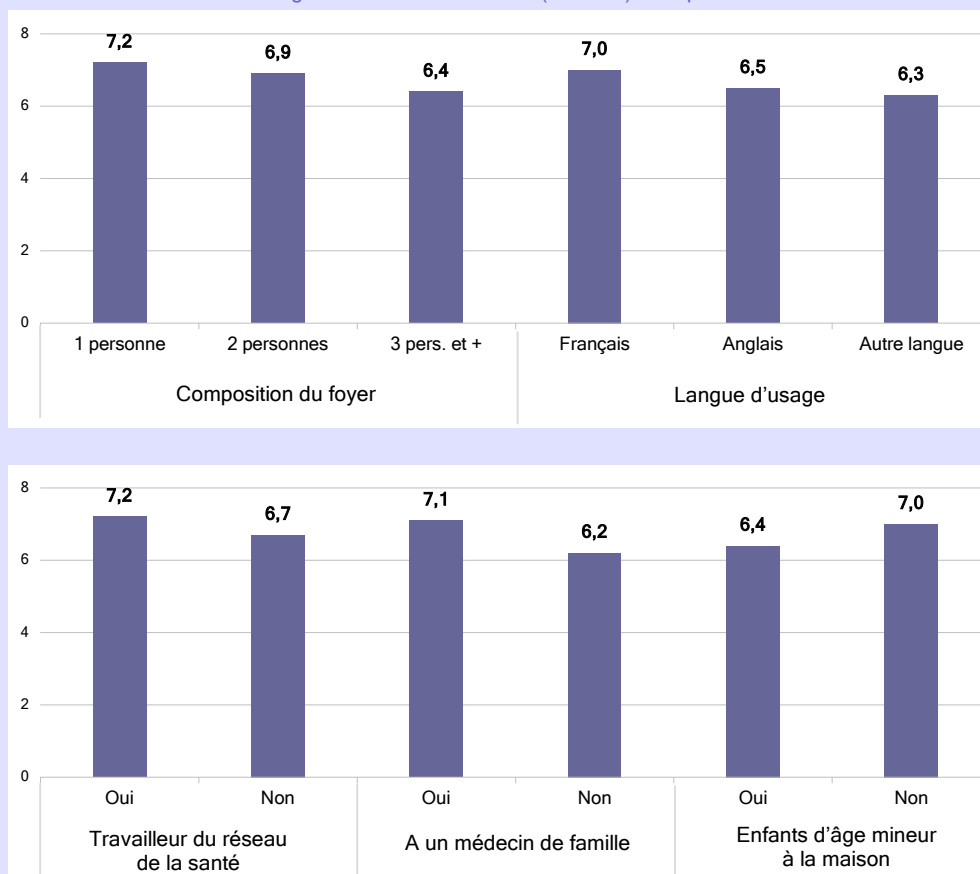
Base : usagers des 12 derniers mois (n= 3121) - Exprimés en scores sur 10



- Toujours au plan socio-démographique, soulignons enfin un taux de satisfaction plus élevé chez ceux dont la langue d'usage est le français (score de 7,0).
- Par ailleurs, le fait de travailler dans le réseau de la santé (34% de « très satisfaits », score de 7,2) ou d'avoir un médecin de famille (35% de « très satisfaits », score de 7,1) favorisent également l'expression de taux de satisfaction plus élevés.

FIGURE 8 Satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et services sociaux en fonction de certaines caractéristiques

Base : usagers des 12 derniers mois (n= 3121) - Exprimés en scores sur 10



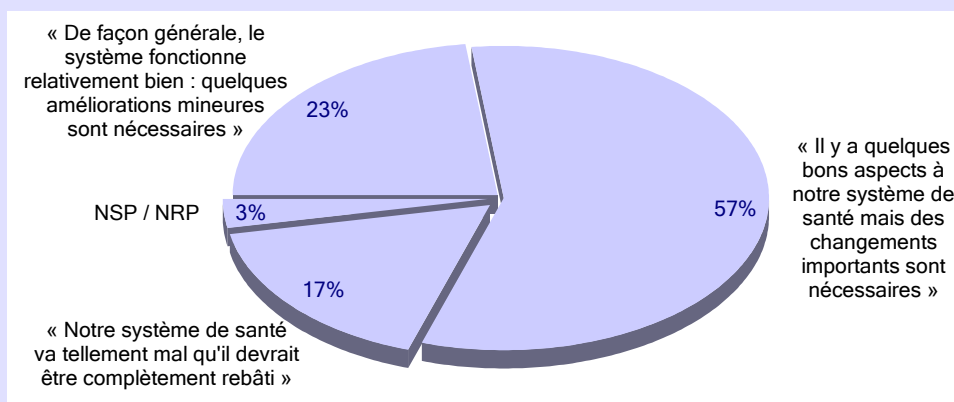
- Pour ce qui est des CSSS, trois se démarquent significativement des autres avec des proportions plus élevées d'usagers très satisfaits : Cavendish (42%), Dorval - Lachine - LaSalle (41%) et Sud-Ouest - Verdun (38%).

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 ».

FIGURE 9 Attitudes à l'égard du système de santé de Montréal

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... ?

- Le point de vue le plus positif, voulant que le système fonctionne relativement bien et que quelques améliorations mineures sont nécessaires, est davantage entériné par les plus âgés et les moins bien nantis (65 à 74 ans : 29%; 75 ans et plus : 40%; aucun diplôme : 34%; revenu du foyer inférieur à 40 000 \$: 26%). Par ailleurs, les hommes (26%) ainsi que ceux dont la langue d'usage est autre que le français ou l'anglais (29%) partagent aussi davantage ce point de vue. Le fait d'avoir un médecin de famille favorise quelque peu cette perception (24%), tandis que le fait de travailler dans le réseau de la santé l'en éloigne (15%).

- Le point de vue le plus négatif, voulant que notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti, est aussi davantage appuyé par les moins scolarisés (aucun diplôme : 23%), qui s'avèrent donc assez polarisés sur la question puisqu'ils sont en même temps plus nombreux à dire que le système va bien... Notons par ailleurs que ceux qui n'ont pas visité le réseau au cours de l'année se montrent aussi un peu plus pessimistes que les autres (19% partagent ce que communique cet énoncé).
- Le point de vue mitoyen, alléguant qu'il y a quelques bons aspects à notre système de santé mais des changements importants sont nécessaires, alimente proportionnellement davantage le discours des mieux nantis financièrement (80 000 \$ et plus : 67%), des plus scolarisés (Baccalauréat et plus : 64%), des moins de 55 ans (61% des 18 à 54 ans) et des femmes (59%). Précisons aussi que ceux qui travaillent dans le réseau de la santé ont plus tendance à épouser ce point de vue (66%).

Mais c'est surtout la satisfaction globale à l'égard du réseau de la santé de Montréal, mesurée auprès des usagers qui, sans surprise, prédispose à appuyer l'une ou l'autre des affirmations mesurées ici. Ainsi, chez les très satisfaits, 40% prétendent que le système va bien quoique quelques améliorations mineures soient nécessaires. Chez les usagers « pas du tout » satisfaits, 52% croient que notre système va si mal qu'il devrait être rebâti. Enfin, les usagers « assez » et « peu » satisfaits sont respectivement 69% et 67% à prétendre, de façon plus modérée, qu'il y a de bons aspects à notre système mais que des changements importants demeurent nécessaires.

TABLEAU 1 Attitudes à l'égard du système de santé de Montréal en fonction de la satisfaction globale

Base totale : n= 4804

	Satisfaction à l'égard des services reçus			
	Très satisfaits %	Assez satisfaits %	Peu satisfaits %	Pas du tout satisfaits %
« De façon générale, le système fonctionne relativement bien : quelques améliorations mineures sont nécessaires »	40%	18%	6%	2%
« Il y a quelques bons aspects à notre système de santé mais des changements importants sont nécessaires »	49%	69%	67%	44%
« Notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti »	8%	12%	26%	52%
NSP / NRP	3%	1%	1%	2%

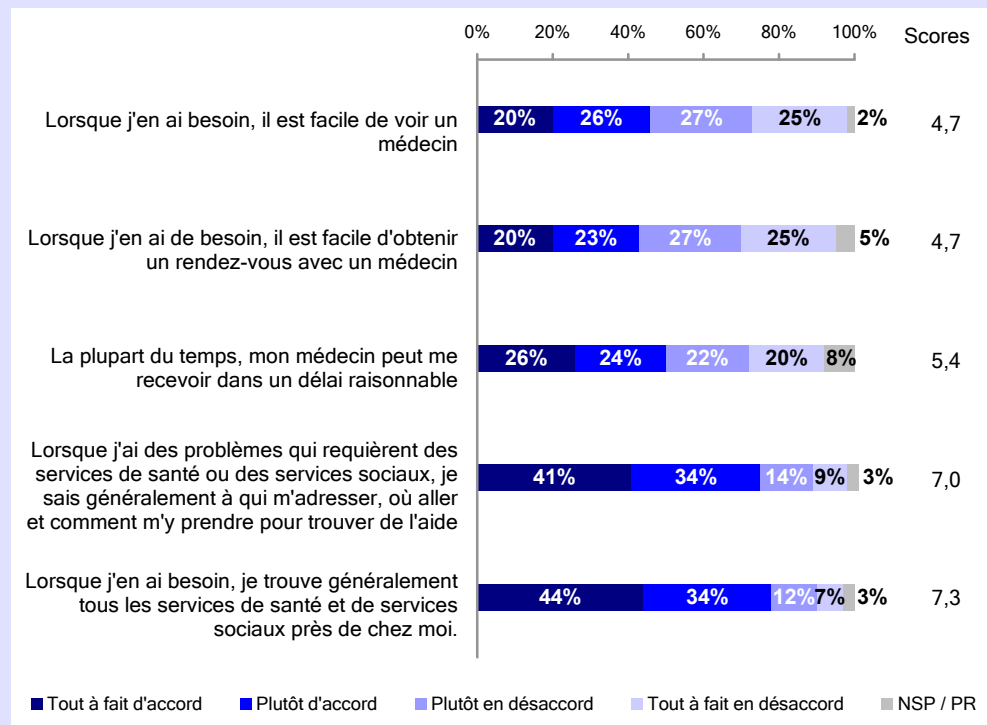
Accessibilité perçue des soins de santé

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.

FIGURE 10 Accessibilité perçue des soins de santé

Base totale : n= 4804



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.

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.

Les sous-groupes de la population qui sont proportionnellement plus nombreux à reconnaître une facilité d'accès aux services de santé, demeurent généralement les mêmes, quel que soit l'énoncé mesuré.

- Ainsi, à chaque affirmation, les plus âgés (75 ans et plus, mais aussi 65 à 74 ans) expriment leur accord en plus forte proportion que la moyenne. Les principales variables socio-démographiques aussi corrélées à l'âge laissent donc entrevoir le même type d'écarts : les moins scolarisés, les personnes vivant seules, celles n'ayant pas d'enfant et les individus disposant d'un revenu du foyer inférieur, ont ainsi tendance à reconnaître en plus forte proportion une facilité d'accès aux services de santé.
- Les gens qui ont un médecin de famille ont aussi exprimé un accord plus important à chacun des énoncés d'accès, que ceux qui n'en n'ont pas. L'écart entre les deux groupes est particulièrement important pour ce qui est de la facilité à obtenir un rendez-vous avec un médecin (score de 5,2 vs 3,9).
- De façon générale, sans chercher à établir l'origine du lien de causalité, il est clair que les attitudes à l'égard de la **facilité perçue de l'accès** aux soins de santé sont étroitement **corrélées** à la **satisfaction globale** exprimée à l'égard des services reçus au cours des 12 derniers mois.
- Les travailleurs du réseau de la santé reconnaissent moins que la moyenne *la facilité à obtenir un rendez-vous avec un médecin au besoin* (score de 4,3 vs 4,7). Mais à l'opposé, ils reconnaissent plus que la moyenne que *lorsqu'ils ont des problèmes qui requièrent des services de santé ou des services sociaux, ils savent généralement à qui s'adresser, où aller et comment s'y prendre pour trouver de l'aide* (score de 7,4 vs 6,9).

Annexe 1 Utilisation des services de santé et services sociaux de Montréal selon certaines caractéristiques

ANNEXE 1 Utilisation des services de santé et services sociaux de Montréal selon certaines caractéristiques

Base totale : n= 4804

		TOTAL	Répartition des usagers selon leur nombre de visites (12 mois)		
			Aucune visite	1 à 2 visites	3 visites et +
Sexe	Hommes	47%	<u>54%</u>	49%	<u>39%</u>
	Femmes	53%	<u>46%</u>	51%	61%
Âge	18 à 24 ans	12%	<u>13%</u>	11%	11%
	25 à 34 ans	19%	19%	21%	19%
	35 à 44 ans	19%	19%	19%	18%
	45 à 54 ans	18%	19%	19%	<u>15%</u>
	55 à 64 ans	14%	14%	14%	13%
	65 à 74 ans	9%	<u>8%</u>	8%	<u>12%</u>
	75 ans et plus	9%	8%	8%	<u>12%</u>
Langue d'usage	Français	62%	<u>57%</u>	<u>65%</u>	<u>65%</u>
	Anglais	20%	<u>23%</u>	<u>18%</u>	<u>18%</u>
	Français et anglais	3%	3%	2%	3%
	Autre langue	14%	<u>16%</u>	14%	14%
Scolarité	Aucun diplôme	11%	11%	<u>8%</u>	11%
	DEP / École de métier	5%	<u>4%</u>	4%	<u>6%</u>
	DES	20%	20%	19%	20%
	DEC (technique)	11%	12%	11%	10%
	DEC (général)	9%	9%	8%	9%
	Certificat	5%	5%	<u>4%</u>	<u>6%</u>
	Baccalauréat	24%	<u>22%</u>	<u>28%</u>	<u>22%</u>
	Maîtrise / Doctorat	13%	13%	13%	12%
	Autre	3%	3%	3%	3%
Taille du foyer	1 personne	30%	30%	29%	31%
	2 personnes	30%	<u>28%</u>	<u>33%</u>	30%
	3 personnes	17%	17%	16%	19%
	4 personnes	15%	15%	15%	14%
	5 personnes et plus	7%	8%	6%	7%
Enfants d'âge mineur	Oui	31%	29%	32%	33%
	▪ 0-5 ans	12%	<u>10%</u>	12%	<u>15%</u>
	▪ 6-10 ans	11%	10%	11%	11%
	▪ 11-17 ans	15%	16%	16%	14%
	Non	69%	70%	68%	67%
Revenu du foyer	Moins de 20 000 \$	15%	15%	<u>13%</u>	<u>19%</u>
	20 000 \$ à 39 999 \$	3%	22%	24%	24%
	40 000 \$ à 59 999 \$	16%	16%	17%	16%
	60 000 \$ à 79 999 \$	10%	9%	11%	10%
	80 000 \$ à 99 999 \$	6%	5%	6%	6%
	100 000 \$ et plus	9%	10%	10%	9%
	Refus / NSP	20%	<u>23%</u>	19%	<u>16%</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.

ANNEXE 1 Utilisation des services de santé et services sociaux de Montréal selon certaines caractéristiques (suite)

Base totale : n= 4804

		TOTAL	Répartition des usagers selon leur nombre de visites (12 mois)		
			Aucune visite	1 à 2 visites	3 visites et +
CSSS	Ouest-de-l'Île	11%	11%	12%	10%
	Pointe-de-l'Île	10%	9%	11%	10%
	De-la-Montagne	12%	<u>15%</u>	<u>10%</u>	<u>10%</u>
	Lucille-Teasdale	10%	<u>8%</u>	10%	<u>11%</u>
	Dorval-Lachine-LaSalle	7%	7%	7%	7%
	Sud-Ouest - Verdun	8%	7%	8%	8%
	Cavendish	6%	7%	6%	6%
	Bordeaux-Cartierville - Saint-Laurent	7%	7%	7%	7%
	Ahuntsic et Montréal-Nord	9%	8%	9%	9%
	du Coeur-de-l'Île	6%	6%	6%	6%
	Jeanne-Mance	8%	8%	8%	8%
	Saint-Léonard et Saint-Michel	7%	7%	<u>5%</u>	<u>8%</u>
Travailleur réseau santé	Oui	10%	<u>8%</u>	11%	<u>13%</u>
	Non	89%	<u>91%</u>	88%	<u>87%</u>
Ont médecin de famille	Oui	63%	<u>54%</u>	64%	<u>72%</u>
	Non	37%	<u>46%</u>	36%	<u>28%</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.

Annexe 2 Récapitulatif des résultats obtenus par territoire de CSSS

ANNEXE 2 Récapitulatif des résultats obtenus par territoire de CSSS

Base totale : n= 4804

	Total	Ouest de l'île	Pointe-de-l'île	De-la-Montagne	Lucille-Teasdale	Dorval-Lachine-LaSalle	Sud-Ouest - Verdun	Cavendish	Bordeaux-Cartierville et Saint-Laurent	Ahuntsic et Montréal-Nord	Du Cœur-de-l'île	Jeanne-Mance	St-Léonard et St-Michel
Utilisation du réseau de santé de Montréal													
% d'utilisateurs 12 derniers mois	64%	63%	68%	<u>54%</u>	<u>71%</u>	64%	67%	60%	65%	66%	66%	64%	65%
Nombre moyen de visites (12 mois)	4,8	<u>3,5</u>	4,8	4,5	5,5	4,7	5,1	5,3	4,8	5,2	4,4	4,2	5,4
Satisfaction à l'égard du réseau													
% d'utilisateurs très satisfaits	32%	27%	27%	33%	29%	<u>41%</u>	<u>38%</u>	<u>42%</u>	28%	31%	35%	27%	32%
% d'utilisateurs peu/pas du tout satisfaits	22%	25%	18%	26%	23%	21%	17%	17%	23%	23%	19%	20%	26%
Attitudes à l'égard de l'état actuel du réseau													
« De façon générale, le système fonctionne relativement bien : quelques améliorations mineures sont nécessaires »													
	23%	<u>18%</u>	22%	25%	21%	<u>27%</u>	22%	26%	26%	21%	25%	20%	22%
« Il y a quelques bons aspects à notre système de santé mais des changements importants sont nécessaires »													
	57%	63%	54%	54%	58%	<u>51%</u>	59%	59%	53%	55%	58%	63%	58%
« Notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti »													
	17%	17%	<u>22%</u>	14%	19%	19%	16%	<u>12%</u>	17%	20%	<u>12%</u>	<u>13%</u>	16%
Accessibilité perçue des soins de santé													
Lorsque j'en ai besoin, il est facile de voir un médecin													
% en accord	47%	44%	46%	49%	47%	48%	48%	<u>55%</u>	49%	<u>40%</u>	48%	44%	48%
Lorsque j'en ai de besoin, il est facile d'obtenir un rendez-vous avec un médecin													
% en accord	46%	48%	46%	<u>51%</u>	44%	47%	47%	<u>52%</u>	44%	43%	44%	<u>39%</u>	43%
La plupart du temps, mon médecin peut me recevoir dans un délai raisonnable													
% en accord	55%	57%	53%	<u>60%</u>	56%	59%	52%	66%	50%	51%	<u>48%</u>	<u>49%</u>	54%
Lorsque j'ai des problèmes qui requièrent des services de santé ou des services sociaux, je sais généralement à qui m'adresser, où aller et comment m'y prendre pour trouver de l'aide													
% en accord	76%	73%	77%	75%	76%	79%	78%	80%	75%	78%	72%	75%	76%
Lorsque j'en ai besoin, je trouve généralement tous les services de santé et de services sociaux près de chez moi.													
% en accord	80%	<u>77%</u>	<u>77%</u>	81%	84%	81%	81%	78%	80%	80%	82%	84%	82%

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 