

**Agence  
de développement  
de réseaux locaux  
de services de santé  
et de services sociaux**

**Québec**  
Montréal



...avec la collaboration du



**CONSEIL QUÉBÉCOIS  
D'AGRÈMENT**

## **Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux pour l'année 2004**

**VOLET QUANTITATIF**

**(version complète)**

**Leger**  
MARKETING

MEMBER/MEMBRE **GALLUP**  
INTERNATIONAL ASSOCIATION

507, place d'Armes, bureau 700,  
Montréal, Québec H2Y 2W8  
Téléphone : 514-982-2464  
Télécopieur : 514-987-1960  
Courriel : [info@legermarketing.com](mailto:info@legermarketing.com)

**Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux pour l'année 2004 : volet quantitatif (version complète)**

Étude réalisée par Léger Marketing pour l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal, mai 2005, 377 p.

© Agence de développement de réseaux locaux de services de santé  
et de services sociaux de Montréal, 2005  
3725, rue Saint-Denis, Montréal (Québec) H2X 3L9  
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2005  
**ISBN 2-89510-277-5**

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](http://www.santemontreal.qc.ca)

## Table des matières

---

|                                                                                                                                     |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>I. Introduction.....</b>                                                                                                         | <b>5</b>   |
| <b>II. Cadre théorique et méthodologie .....</b>                                                                                    | <b>8</b>   |
| A Le concept de service dans les organismes de santé et de services sociaux .....                                                   | 8          |
| B La méthodologie de l'enquête .....                                                                                                | 12         |
| <b>III. Résultats de la recherche .....</b>                                                                                         | <b>16</b>  |
| <b>1. Sommaire des résultats.....</b>                                                                                               | <b>17</b>  |
| 1.1 Les attentes des usagers .....                                                                                                  | 18         |
| 1.2 L'importance des attentes selon certains critères sociodémographiques .....                                                     | 28         |
| 1.3 Satisfaction globale des répondants .....                                                                                       | 52         |
| 1.4 La satisfaction en regard des attentes des usagers .....                                                                        | 55         |
| 1.5 La satisfaction à l'égard des attentes selon certains critères sociodémographiques.....                                         | 65         |
| 1.6 Analyse des priorités d'action à l'égard des attentes concernant les services de santé et les services sociaux à Montréal ..... | 89         |
| <b>2. Les attentes et la satisfaction des usagers selon les douze dimensions .....</b>                                              | <b>99</b>  |
| 2.1 Attentes et satisfaction des usagers : Analyse globale .....                                                                    | 100        |
| 2.2 Attentes et satisfaction des usagers : Les CLSC.....                                                                            | 105        |
| 2.3 Attentes et satisfaction des usagers : Les hôpitaux .....                                                                       | 110        |
| 2.4 Attentes et satisfaction des usagers : Les cliniques privées.....                                                               | 115        |
| 2.5 Attentes et satisfaction des usagers selon certains critères sociodémographiques .....                                          | 120        |
| <b>3. Les attentes et la satisfaction des usagers par secteur : le secteur relationnel.....</b>                                     | <b>172</b> |
| 3.1 Secteur relationnel : Analyse globale .....                                                                                     | 173        |
| 3.2 Secteur relationnel : Les CLSC .....                                                                                            | 181        |
| 3.3 Secteur relationnel : Les hôpitaux .....                                                                                        | 189        |
| 3.4 Secteur relationnel : Les cliniques privées.....                                                                                | 197        |
| 3.5 Secteur relationnel : Importance des attentes et satisfaction des usagers selon les variables sociodémographiques .....         | 205        |

|                                                                                                                                 |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>4. Les attentes et la satisfaction des usagers par secteur : le secteur professionnel .....</b>                              | <b>221</b> |
| 4.1 Secteur professionnel : Analyse globale .....                                                                               | 222        |
| 4.2 Secteur professionnel : Les CLSC .....                                                                                      | 233        |
| 4.3 Secteur professionnel : Les hôpitaux .....                                                                                  | 243        |
| 4.4 Secteur professionnel : Les cliniques privées.....                                                                          | 253        |
| 4.5 Secteur professionnel : Importance des attentes et satisfaction des usagers selon les variables sociodémographiques .....   | 263        |
| <b>5. Les attentes et la satisfaction des usagers par secteur : le secteur organisationnel .....</b>                            | <b>287</b> |
| 5.1 Secteur organisationnel : Analyse globale .....                                                                             | 288        |
| 5.2 Secteur organisationnel : Les CLSC .....                                                                                    | 301        |
| 5.3 Secteur organisationnel : Les hôpitaux .....                                                                                | 312        |
| 5.4 Secteur organisationnel : Les cliniques privées.....                                                                        | 323        |
| 5.5 Secteur organisationnel : Importance des attentes et satisfaction des usagers selon les variables sociodémographiques ..... | 334        |
| <b>6. La perception générale des usagers à l'égard du système de santé.....</b>                                                 | <b>358</b> |
| 6.1 Opinion globale à l'égard du système de santé au Québec.....                                                                | 359        |
| 6.2 Consultation d'un médecin de famille .....                                                                                  | 361        |
| 6.3 Évaluation des services du médecin de famille .....                                                                         | 363        |
| <b>7. Profil des répondants .....</b>                                                                                           | <b>370</b> |
| 7.1 La fréquentation des établissements de santé et de services sociaux par les usagers montréalais en 2004 .....               | 371        |
| 7.2 Profil sociodémographique des usagers des services de santé et des services sociaux de l'Île de Montréal.....               | 373        |
| <b>Annexe : Questionnaire d'enquête .....</b>                                                                                   | <b>378</b> |

## I. Introduction

---

### Contexte et objectifs de l'étude

En 1994, la Régie Régionale de la Santé et des services sociaux de Montréal-Centre (devenue aujourd'hui l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal), a initié un processus visant à orienter le réseau régional vers l'adoption d'une démarche d'amélioration continue de la qualité des services. À partir d'une vision novatrice de la qualité (abordée sous l'angle de la satisfaction des citoyens), le concept de service a été défini comme étant une prestation conforme aux besoins réels, aux droits et aux attentes des usagers.

Un cadre d'analyse (le concept de service), ainsi qu'un questionnaire d'enquête ont été bâtis, de même qu'une quarantaine d'attentes identifiées et classifiées dans douze grandes dimensions (respect, intimité, empathie, fiabilité, responsabilisation, apaisement, solidarisation, simplicité, continuité, accessibilité, rapidité, confort). Ces outils constituent aujourd'hui le cadre de référence de l'agence pour mesurer et veiller à la satisfaction des usagers.

Ce concept s'appuie sur l'adéquation permanente entre les attentes des usagers et les services offerts. Pour en garantir l'efficacité, le concept doit évoluer dans le temps, de concert avec les attentes exprimées par les citoyens. Il est donc nécessaire de procéder régulièrement à une actualisation des attentes, de déterminer leur ordre d'importance et, en bout de ligne, d'en évaluer la satisfaction.

Aussi, en collaboration avec le Conseil Québécois d'Agrément (CQA), l'Agence de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal a mis en place un processus visant la mise à jour du concept afin qu'il reflète l'évolution des besoins et des attentes des Montréalais pour l'année 2004. Ce processus vise également à harmoniser les outils d'analyse utilisés par l'Agence et le Conseil québécois d'Agrément et permettre ainsi aux deux organisations de disposer d'un outil commun en matière d'évaluation de la satisfaction des usagers.

C'est dans ce contexte que Léger Marketing a été mandatée par l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal pour réaliser une étude qui permettrait d'actualiser ses outils d'analyse de la satisfaction des usagers à l'égard des services socio-sanitaires.

Pour répondre à ces objectifs, le mandat confié à Léger Marketing comportait deux volets :

- Un volet qualitatif, réalisé au mois de mai 2004, à l'aide de six groupes de discussion auprès d'un éventail de Montréalais (53 personnes au total);
- Un volet quantitatif par entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon représentatif de 3800 usagers répartis sur les 12 territoires des réseaux locaux de la santé et des services sociaux de l'Île de Montréal.

Les résultats du volet qualitatif ont été présentés dans un rapport distinct : « Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux pour l'année 2004. Volet qualitatif ». C'est sur la base de ces résultats que le questionnaire pour le volet quantitatif (entrevues téléphoniques) a été construit par Léger Marketing et soumis à l'approbation de l'équipe de l'Agence.

Le volet quantitatif a été réalisé du 8 septembre au 4 octobre 2004. Les principaux objectifs de ce volet visaient à :

- Évaluer l'importance relative des attentes de la population vis-à-vis des services de santé et des services sociaux;
- Mesurer la satisfaction des usagers du réseau de la santé et des services sociaux de Montréal;
- Identifier les aspects des services jugés les plus satisfaisants et ceux qui sont une source d'insatisfaction.

Par ailleurs, dans le cadre de cette étude, une section complémentaire a été introduite afin de mieux comprendre les attitudes, les comportements et les perceptions des usagers à l'égard des médecins de familles.

Enfin, pour cerner l'évolution des attentes et de la satisfaction des usagers de Montréal, les résultats de l'étude ont été comparés à ceux obtenus en 1994 et en 2000. Cette analyse comparative a été faite à l'aide des fichiers de données qui nous ont été fournis par l'Agence.

Troisième d'une série de quatre<sup>1</sup>, ce document présente les résultats détaillés du volet quantitatif : toutes les variables sociodémographiques évaluées y sont présentées.

Le document comprend les sections suivantes :

- Le cadre théorique, c'est à dire le concept de service 2004 tel qu'il découle des résultats du volet qualitatif
- La méthodologie de l'enquête
- Le sommaire des résultats
- L'analyse des attentes et de la satisfaction selon les douze (12) dimensions du concept
- L'analyse détaillée des attentes et de la satisfaction par type d'établissements selon les trois secteurs définis par le concept de service (secteur relationnel, professionnel, organisationnel)
- L'opinion des usagers à l'égard du système de santé
- Les attitudes et comportements en matière de consultation d'un médecin de famille
- L'évaluation des perceptions à l'égard des services offerts par le médecin de famille
- Le profil des répondants

---

<sup>1</sup> Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux pour l'année 2004. Volet qualitatif.

Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux pour l'année 2004. Volet quantitatif (version abrégée).

Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux pour l'année 2004. Volet quantitatif (version complète).

Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux pour l'année 2004. Résultats selon les douze (12) réseaux de services de santé et de services sociaux de l'île de Montréal.

## II. Cadre théorique et méthodologie

### A Le concept de service dans les organismes de santé et de services sociaux

À partir de la version utilisée depuis l'année 2000, le processus qualitatif a permis d'apporter des modifications aux attentes qui composent le concept de qualité de service et d'élaborer la version 2004 du concept qui constituera le cadre de référence pour l'évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des soins de santé et des services sociaux. Les tableaux ci-après présentent les attentes regroupées par dimensions à l'intérieur des trois secteurs couverts par le cadre théorique (secteurs relationnel, professionnel et organisationnel).

#### LE SECTEUR RELATIONNEL

| LE SECTEUR RELATIONNEL                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ce secteur concerne la relation qui s'établit entre le personnel et l'utilisateur. Cette relation est empreinte d'humanisme et fondée sur le respect de la personne et de ses droits. |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| IDENTIFICATION                                                                                                                                                                        | DIMENSIONS                                                                                                                                                                                                                            | ATTENTES ÉNONCÉS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Respect</b>                                                                                                                                                                        | Considération que mérite une personne en raison de la valeur humaine qu'on lui reconnaît et qui nous porte à nous conduire envers elle avec réserve et retenue. Le respect implique une acceptation de la différence.                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Que l'on vous traite avec politesse et respect</li><li>2. Que l'on respecte votre culture</li><li>3. Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie</li><li>4. Que tous les gens soient traités équitablement</li></ol>                                                                                                                        |
| <b>Intimité</b>                                                                                                                                                                       | Qualité assurant à l'utilisateur l'accès à un environnement respectueux de sa vie privée et du caractère confidentiel des renseignements personnels qui le concernent. L'intimité implique des comportements empreints de discrétion. | <ol style="list-style-type: none"><li>5. Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle</li><li>6. Que l'on respecte votre intimité physique</li><li>7. Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges</li></ol>                                                                                                |
| <b>Empathie</b>                                                                                                                                                                       | Attitude qui permet d'exprimer notre compréhension de ce que l'autre ressent. Elle implique une écoute attentive de l'utilisateur, une considération de la globalité de sa personne.                                                  | <ol style="list-style-type: none"><li>8. Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous</li><li>9. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement</li><li>10. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation</li></ol> |

## LE SECTEUR PROFESSIONNEL

| LE SECTEUR PROFESSIONNEL                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ce secteur, qui touche la prestation des services sous l'angle professionnel, fait référence à une profession, une expertise, une façon bien précise de répondre aux besoins de base par des attitudes, des soins, des services et des conseils appropriés. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| DIMENSIONS                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ATTENTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| IDENTIFICATION                                                                                                                                                                                                                                              | DÉFINITIONS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ÉNONCÉS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Fiabilité</b>                                                                                                                                                                                                                                            | Aptitude des personnes à accomplir leurs pratiques professionnelles ou à réaliser leurs interventions dans des conditions appropriées, sécuritaires et dignes de confiance. La fiabilité réfère également à l'adaptation des équipements aux besoins des usagers ainsi qu'aux résultats attendus quant aux services reçus. | 11. Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)<br>12. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent<br>13. Que vous obteniez les résultats de vos examens ou évaluations, que ce soit positif ou négatif<br>14. Que les équipements soient adaptés à vos besoins<br>15. Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état<br>16. Que les services reçus améliorent votre qualité de vie<br>17. Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.) |
| <b>Responsabilisation</b>                                                                                                                                                                                                                                   | Action destinée à accroître l'autonomie de l'utilisateur et sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne.                                                                                                                                  | 18. Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise<br>19. Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous<br>20. Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Apaisement</b>                                                                                                                                                                                                                                           | Attitude propre à calmer, à rassurer une personne et à lui procurer une tranquillité d'esprit, un sentiment de sécurité et de confiance.                                                                                                                                                                                   | 21. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention<br>22. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure<br>23. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Solidarisation</b>                                                                                                                                                                                                                                       | Action destinée à impliquer, de près ou de loin, l'entourage de l'utilisateur (sa famille, ses proches, etc.) dans l'organisation et la prestation de services.                                                                                                                                                            | 24. Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)<br>25. Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires<br>26. Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)<br>27. Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## LE SECTEUR ORGANISATIONNEL

| LE SECTEUR ORGANISATIONNEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ce secteur, qui touche l'organisation des services, réfère à l'environnement et au contexte qui en assure la prestation. Le contexte peut être plus ou moins facilitant et doté d'un certain confort, les services peuvent être plus ou moins accessibles et les systèmes, les politiques et les procédures peuvent en assurer ou non la rapidité et la continuité. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| DIMENSIONS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ATTENTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| IDENTIFICATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DÉFINITIONS                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ÉNONCÉS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Simplicité</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Qualité destinée à faciliter l'utilisation, la compréhension des services et la souplesse des systèmes face aux circonstances. Elle concerne autant les personnes (dont le comportement sera naturel, spontané, sans prétention) que les choses qui doivent être faciles à comprendre et à utiliser. | 28. Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas<br>29. Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)<br>30. Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre<br>31. Que la documentation fournie soit facile à comprendre<br>32. Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre |
| <b>Continuité</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Qualité assurant une prestation de services dépourvue de rupture dans la prise en charge de l'usager et la circulation de l'information.                                                                                                                                                             | 33. Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre<br>34. Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis<br>35. Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème<br>36. Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         |
| <b>Accessibilité</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Caractéristique qui rend possible l'accès aux services sur le plan de la géographie, des installations physiques, des horaires, de la langue et de la culture                                                                                                                                        | 37. Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité<br>38. Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue<br>39. Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                                                                                                                                                                                             |

| LE SECTEUR ORGANISATIONNEL (SUITE) |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DIMENSIONS                         |                                                                                                                                        | ATTENTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| IDENTIFICATION                     | DÉFINITIONS                                                                                                                            | ÉNONCÉS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Rapidité</b>                    | Caractéristique qui permet d'obtenir une réponse à une demande de services, ou au service lui-même, dans un laps de temps raisonnable. | 40. Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable<br>41. Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable<br>42. Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable<br>43. Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable |
| <b>Confort</b>                     | Sentiment de bien-être résultant d'un environnement physique chaleureux, caractérisé par des lieux sécuritaires, propres et ordonnés   | 44. Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement<br>45. Que les locaux et les équipements soient propres<br>46. Que les lieux soient sécuritaires<br>47. Que le mobilier soit confortable                                                                                                                                                                                                     |

## B La méthodologie de l'enquête

L'étude a été conduite auprès d'un échantillon global de 3804 citoyens de l'île de Montréal, âgés de 15 ans et plus et qui, au cours des 12 derniers mois, se sont rendus dans un CLSC, une clinique privée ou un hôpital pour eux-mêmes ou l'un de leurs proches.

Les entrevues ont été réalisées du 8 septembre au 4 octobre 2004 à partir de notre central téléphonique de Montréal.

L'échantillon a été réparti de façon aléatoire selon les douze territoires couverts par le secteur de la santé et des services sociaux de Montréal. Cet échantillon offre une marge d'erreur maximale de  $\pm 1,6\%$ .

|                                            |              |
|--------------------------------------------|--------------|
| <b>ÉCHANTILLON DE BASE</b>                 | <b>10947</b> |
| <b>Numéros non-valides</b>                 | <b>467</b>   |
| Pas de service                             | 208          |
| Non-résidentiel                            | 133          |
| Fax / modem / cellulaire / téléavertisseur | 126          |
|                                            |              |
| <b>Numéros hors-échantillon</b>            | <b>1913</b>  |
| Langue étrangère                           | 182          |
| Non-qualifié                               | 179          |
| Non: CLSC/Hôpital/clinique                 | 1552         |
|                                            |              |
| <b>ÉCHANTILLON EFFECTIF</b>                | <b>8567</b>  |
| Refus                                      | 2987         |
| Pas de réponse                             | 421          |
| Répondeur                                  | 523          |
| Occupé                                     | 108          |
| Incomplet                                  | 135          |
| Rendez-vous                                | 589          |
| <b>ENTREVUES COMPLÉTÉES</b>                | <b>3804</b>  |

Taux de réponse : **54,6 %**

L'échantillon a été généré par codes postaux, de façon à couvrir la population résidant sur les douze (12) territoires de l'Île de Montréal concernés par l'étude (la liste des territoires a été fournie par l'Agence). Un quota d'environ 300 entrevues a été attribué à chaque territoire, pour un total de 3804 entrevues. Pour être éligibles à l'étude, les résidents de chaque territoire devaient avoir reçu pour eux-mêmes ou l'un de leurs proches des soins ou des services sociaux dans un hôpital, un CLSC ou une clinique privée. Ces services ont pu être obtenus dans des établissements situés à l'extérieur du territoire à l'étude.

Les entrevues ont été conduites en français ou en anglais (selon la demande du répondant) à l'aide d'un questionnaire qui a été préalablement approuvé par les représentants de l'Agence. La durée moyenne de l'entrevue est de 22,3 minutes.

Afin de garantir la fiabilité des données et réduire le temps d'entrevue dans les limites acceptables pour les répondants, il a été convenu de programmer le questionnaire de manière à permettre une rotation entre les blocs de questions :

|                                                                                                                    | Nombre de répondants | Marge d'erreur maximale |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------|
| <b>Bloc A</b><br>(énoncés 1 à 20)                                                                                  | 1000 personnes       | ± 3,1%                  |
| <b>Bloc B</b><br>(énoncés 21 à 47)                                                                                 | 1000 personnes       | ± 3,1%                  |
| <b>Bloc C</b><br>(attentes signalées par des pastilles jaunes : 9, 12, 17, 18, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 40, 43, 45) | 3804 personnes       | ± 1,6%                  |

Les données ont été pondérées en fonction du territoire de résidence (les 12 réseaux) et du sexe des participants à l'étude.

Le questionnaire final figure en annexe du présent document.

## Échelle :

- Rappelons que les répondants étaient invités à se prononcer sur chacune des attentes soumises à leur appréciation en indiquant leur degré d'accord par rapport à chaque attente. Ce degré d'accord devait s'exprimer sur une échelle graduée en quatre points variant de 1 (*totalelement en désaccord*) à 4 (*totalelement d'accord*). Pour fins d'analyse des résultats, les notes sur 4 ont été transposées sur une échelle en 10 points. Les valeurs correspondantes suivantes ont été allouées en fonction du degré d'accord exprimé :

| Degré d'accord          | Échelle de 1 à 4 | Valeur attribuée |
|-------------------------|------------------|------------------|
| Totalement en désaccord | 1                | 0                |
| Plutôt en désaccord     | 2                | 3,33             |
| Plutôt d'accord         | 3                | 6,66             |
| Totalement d'accord     | 4                | 10               |

## Interprétation des matrices de priorités d'action

- Pour chaque partie thématique, un diagramme synthèse des priorités d'action est présenté. Les attentes de la partie thématique y sont positionnées en fonction de deux axes dont les coordonnées d'intersection sont définies par :

### Axe vertical

- le degré d'importance des attentes** : plus la note moyenne accordée à une attente est élevée, plus l'attente évaluée est considérée comme étant importante, ce qui permet de positionner le point à un niveau plus élevé de l'axe, et inversement.

### Axe horizontal

- la satisfaction à l'égard des attentes** : plus la note moyenne octroyée à une attente est élevée, plus la satisfaction est élevée à l'égard de l'attente évaluée, ce qui permet de positionner le point vers l'extrémité droite de l'axe, et inversement.
- La borne horizontale servant à délimiter les attentes jugées plus importantes (partie supérieure du diagramme) de celles jugées moins importantes (partie inférieure) est déterminée par la note moyenne d'importance accordée par l'ensemble des usagers (en bleu) ainsi que par la note moyenne d'importance du sous-groupe (en noir).
- La borne verticale servant à délimiter les attentes jugées plus satisfaisantes (partie droite du diagramme) de celles jugées moins satisfaisantes (partie gauche) est définie par la moyenne de satisfaction de l'ensemble des usagers (en bleu) ainsi que par la moyenne de satisfaction du sous-groupe (en noir).

- Ces figures permettent de visualiser, à l'aide des cadrans, les attentes :

**À AMÉLIORER:** les attentes pour lesquelles le degré de satisfaction est **FAIBLE** et l'importance accordée est **ÉLEVÉE** ;

**À CAPITALISER :** les attentes pour lesquelles le degré de satisfaction est **ÉLEVÉ** et l'importance accordée est **ÉLEVÉE** ;

**À SURVEILLER :** les attentes pour lesquelles le degré de satisfaction est **FAIBLE** et l'importance accordée est **FAIBLE** ;

**À MAINTENIR :** les attentes pour lesquelles le degré de satisfaction est **ÉLEVÉ** et l'importance accordée est **FAIBLE**.

#### Note aux lecteurs

- Le terme *usagers* désigne les résidents de l'Île de Montréal âgés de 15 ans et plus qui ont eu recours à des services de soins de santé ou à des services sociaux, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, au cours des douze derniers mois.
- À l'exception des moyennes, toutes les données présentées dans les tableaux et graphiques sont arrondies, le total des colonnes peut donc légèrement différer de 100%.
- Dans les tableaux présentés, les flèches orientées vers le haut (↗) signalent une proportion significativement **supérieure** à celle des autres répondants. À l'inverse, les flèches orientées vers le bas (↘) signalent une proportion significativement **inférieure** à celle des autres répondants.
- Les différences significatives (↗/↘) sont signalées à partir d'un seuil de confiance de 95%. Autrement dit, les différences significatives à un intervalle de 90% ne sont pas signalées dans ce document.
- Dans les tableaux présentés, le symbole « -- » signale les énoncés qui ont été ajoutés ou modifiés en 2004 et pour lesquels on ne peut effectuer de comparaison.
- Dans les graphiques, les pastilles jaunes (●) signalent les énoncés du « questionnaire court » administré auprès de 3 804 répondants.
- La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.

---

## III. Résultats de la recherche

---

## 1. Sommaire des résultats

---

## 1.1 Les attentes des usagers

La présente section est consacrée aux attentes des usagers du réseau de la santé de Montréal pour l'année 2004.

**Dans les tableaux de cette section**, le rang de chaque attente est déterminé par le pourcentage d'utilisateurs qui la considèrent comme étant très importante (note de 10 sur 10) en 2004.

Les scores moyens sur 10 obtenus pour chacune des attentes permettent d'évaluer l'importance relative de chaque attente pour l'ensemble des utilisateurs interrogés. Comparativement à l'analyse des scores moyens, cette approche (la proportion d'utilisateurs ayant donné une note de 10 sur 10) permet d'obtenir une plus grande variance de l'importance accordée aux attentes par les utilisateurs.

Lorsque possible, une comparaison est présentée entre les résultats de 2004 et ceux de l'année 2000. Il importe de souligner que, sur les 47 attentes du concept évalué en 2004, 21 attentes sont identiques ou semblables aux attentes évaluées en 2000.

- » Dans l'ensemble, les usagers des services de santé et des services sociaux de Montréal accordent plus d'importance qu'il y a quatre ans aux attentes évaluées. En effet, plus des trois quarts des usagers (proportion variant de 75% à 89%) considèrent 15 attentes sur 47 comme étant très importantes (note de 10 sur 10). En 2000, 7 attentes sur 39 obtenaient une note de 10 sur 10 auprès d'une proportion équivalente d'usagers (proportion variant entre 75% et 85%).
- » Les attentes les plus importantes sont principalement associées à la fiabilité (6 attentes sur 15). Dans une moindre mesure, on retrouve dans cette liste des attentes relatives au confort (2 attentes), à l'intimité (2 attentes), à la responsabilisation (2 attentes) et au respect (2 attentes).
- » Les quinze (15) attentes les plus importantes à l'égard des services de santé et des services sociaux pour les usagers de Montréal sont les suivantes :

| R<br>A<br>N<br>G | LES QUINZE (15) ATTENTES LES PLUS IMPORTANTES EN 2004 |                                                                                                                             | POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE<br>DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE |             | DIMENSION          |
|------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|
|                  |                                                       |                                                                                                                             | 2000<br>(%)                                                     | 2004<br>(%) |                    |
| 1                | A.45                                                  | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                            | 83                                                              | 89          | Confort            |
| 2                | A.15                                                  | Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                              | --                                                              | 85          | Fiabilité          |
| 3                | A.12                                                  | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                 | 82                                                              | 85          | Fiabilité          |
| 4                | A.13                                                  | Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                           | 78                                                              | 83          | Fiabilité          |
| 5                | A.5                                                   | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | 82                                                              | 83          | Intimité           |
| 6                | A.19                                                  | Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous      | 69                                                              | 81          | Responsabilisation |
| 7                | A.4                                                   | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | --                                                              | 80          | Respect            |
| 8                | A.6                                                   | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | 75                                                              | 80          | Intimité           |
| 9                | A.10                                                  | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | --                                                              | 79          | Empathie           |
| 10               | A.20                                                  | Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                         | --                                                              | 79          | Responsabilisation |
| 11               | A.16                                                  | Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                      | --                                                              | 78          | Fiabilité          |
| 12               | A.14                                                  | Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                            | --                                                              | 77          | Fiabilité          |
| 13               | A.46                                                  | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                           | --                                                              | 77          | Confort            |
| 14               | A.1                                                   | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | 72                                                              | 77          | Respect            |
| 15               | A.17                                                  | Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)      | --                                                              | 75          | Fiabilité          |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

► Les attentes les moins importantes sont liées à la dimension solidarité (4 attentes sur 10).

| R<br>A<br>N<br>G | LES DIX (10) ATTENTES LES MOINS IMPORTANTES EN 2004 |                                                                                                                                             | POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE<br>DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE |             | DIMENSION             |
|------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
|                  |                                                     |                                                                                                                                             | 2000<br>(%)                                                     | 2004<br>(%) |                       |
| 38               | A.2                                                 | Que l'on respecte votre culture                                                                                                             | --                                                              | 55          | Respect               |
| 39               | A.29                                                | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.) | 50                                                              | 53          | Simplicité            |
| 40               | A.44                                                | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                         | 53                                                              | 49          | Confort               |
| 41               | A.35                                                | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème        | --                                                              | 48          | Continuité            |
| 42               | A.47                                                | Que le mobilier soit confortable                                                                                                            | --                                                              | 45          | Confort               |
| 43               | A.26                                                | Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                       | --                                                              | 41          | <b>Solidarisation</b> |
| 44               | A.27                                                | Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                  | --                                                              | 38          | <b>Solidarisation</b> |
| 45               | A.3                                                 | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                                              | --                                                              | 33          | Respect               |
| 46               | A.24                                                | Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                 | 40                                                              | 33📉         | <b>Solidarisation</b> |
| 47               | A.25                                                | Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                             | 35                                                              | 20📉         | <b>Solidarisation</b> |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'utilisateurs ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

- Des 21 attentes évaluées à la fois en 2000 et en 2004, 13 attentes enregistrent une augmentation de la proportion d'utilisateurs qui les jugent très importantes (note de 10 sur 10) comparativement à 6 attentes qui enregistrent une diminution. On n'observe aucune variation pour 2 attentes.

| R<br>A<br>N<br>G                                                             | LES TREIZE (13) ATTENTES AYANT ENREGISTRÉ LES PLUS FORTES HAUSSES ENTRE 2000 ET 2004 |                                                                                                                                                        | POURCENTAGE AYANT DONNÉ<br>UN SCORE DE 10 SUR 10 À<br>L'IMPORTANCE |             | VARIATION             | DIMENSION          |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|--------------------|
|                                                                              |                                                                                      |                                                                                                                                                        | 2000<br>(%)                                                        | 2004<br>(%) | (2004 vs 2000)<br>(%) |                    |
| 25                                                                           | A.39                                                                                 | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | 58                                                                 | 69          | 19,0                  | Accessibilité      |
| 6                                                                            | A.19                                                                                 | Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                 | 69                                                                 | 81          | 17,4                  | Responsabilisation |
| 28                                                                           | A.37                                                                                 | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | 59                                                                 | 68          | 15,3                  | Accessibilité      |
| 37                                                                           | A.22                                                                                 | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                              | 54                                                                 | 59          | 9,3                   | Apaisement         |
| 33                                                                           | A.33                                                                                 | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | 57                                                                 | 62          | 8,8                   | Continuité         |
| 1                                                                            | A.45                                                                                 | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | 83                                                                 | 89          | 7,2                   | Confort            |
| 14                                                                           | A.1                                                                                  | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                                                         | 72                                                                 | 77          | 6,9                   | Respect            |
| 8                                                                            | A.6                                                                                  | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                                              | 75                                                                 | 80          | 6,7                   | Intimité           |
| 4                                                                            | A.13                                                                                 | Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                      | 78                                                                 | 83          | 6,4                   | Fiabilité          |
| 39                                                                           | A.29                                                                                 | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | 50                                                                 | 53          | 6,0                   | Simplicité         |
| 3                                                                            | A.12                                                                                 | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                            | 82                                                                 | 85          | 3,7                   | Fiabilité          |
| 29                                                                           | A.11                                                                                 | Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                     | 65                                                                 | 67          | 3,1                   | Fiabilité          |
| 5                                                                            | A.5                                                                                  | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                                                    | 82                                                                 | 83          | 1,2                   | Intimité           |
| LES DEUX (2) ATTENTES N'AYANT ENREGISTRÉ AUCUNE VARIATION ENTRE 2000 ET 2004 |                                                                                      |                                                                                                                                                        |                                                                    |             |                       |                    |
| 27                                                                           | A.18                                                                                 | Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                          | 68                                                                 | 68          | 0,0                   | Responsabilisation |
| 34                                                                           | A.28                                                                                 | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | 62                                                                 | 62          | 0,0                   | Simplicité         |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'utilisateurs ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

| R<br>A<br>N<br>G | LES SIX (6) ATTENTES AYANT ENREGISTRÉ LES PLUS FORTES BAISSSES ENTRE 2000 ET 2004 |                                                                                                                                                                                                       | POURCENTAGE AYANT DONNÉ<br>UN SCORE DE 10 SUR 10 À<br>L'IMPORTANCE |                                                                                      | VARIATION             | DIMENSION             |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
|                  |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                       | 2000<br>(%)                                                        | 2004<br>(%)                                                                          | (2004 vs 2000)<br>(%) |                       |
| 47               | A.25                                                                              | Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | 35                                                                 | 20  | -42,9                 | <b>Solidarisation</b> |
| 46               | A.24                                                                              | Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | 40                                                                 | 33  | -17,5                 | <b>Solidarisation</b> |
| 40               | A.44                                                                              | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                                                                   | 53                                                                 | 49                                                                                   | -7,5                  | Confort               |
| 24               | A.21                                                                              | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | 73                                                                 | 69                                                                                   | -5,5                  | Apaisement            |
| 21               | A.30                                                                              | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                                                               | 71                                                                 | 69                                                                                   | -2,8                  | Simplicité            |
| 20               | A.8                                                                               | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                                                                                            | 74                                                                 | 72                                                                                   | -2,7                  | Empathie              |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'utilisateurs ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

Le tableau suivant présente le classement complet des 47 attentes à l'égard des services de santé et des services sociaux selon l'importance qui leur est accordée par les utilisateurs montréalais interrogés.

Rappelons que, **dans les tableaux de cette section**, le rang d'une attente donnée est déterminé par le pourcentage d'utilisateurs qui la considèrent comme étant très importante (note de 10 sur 10) en 2004.

**TABLEAU 1.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

| R<br>A<br>N<br>G | LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                       | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE |             | VARIATION             |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
|                  |                                                                                                                                  | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) | 2000<br>(%)                                                  | 2004<br>(%) | (2004 vs 2000)<br>(%) |
| 1                | A.45 Que les locaux et les équipements soient propres                                                                            | 9,69                  | 9,79 ↗                | 83                                                           | 89 ↗        | 7,2                   |
| 2                | A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                              | --                    | 9,73                  | --                                                           | 85          | --                    |
| 3                | A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                 | 9,65                  | 9,71 ↗                | 82                                                           | 85 ↗        | 3,7                   |
| 4                | A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                           | 9,53                  | 9,61                  | 78                                                           | 83 ↗        | 6,4                   |
| 5                | A.5 Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                          | 9,59                  | 9,56                  | 82                                                           | 83          | 1,2                   |
| 6                | A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous      | 9,31                  | 9,60 ↗                | 69                                                           | 81 ↗        | 17,4                  |
| 7                | A.4 Que tous les gens soient traités équitablement                                                                               | --                    | 9,59                  | --                                                           | 80          | --                    |
| 8                | A.6 Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                    | 9,44                  | 9,59 ↗                | 75                                                           | 80 ↗        | 6,7                   |
| 9                | A.10 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | --                    | 9,58                  | --                                                           | 79          | --                    |
| 10               | A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                         | --                    | 9,55                  | --                                                           | 79          | --                    |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

En 2004, **89 %** des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note de 10 sur 10** à l'attente **A.45**, lui conférant ainsi le **1<sup>er</sup> rang d'importance** parmi les 47 attentes du concept. Ce résultat représente **une hausse de 7,2 %** par rapport à la proportion d'usagers qui ont accordé une note similaire à l'attente **A.45** en 2000. **En moyenne**, la note globale obtenue par l'attente **A.45** est de **9,79 sur 10** pour l'année 2004.

**TABLEAU 1.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS. (suite)**

| R<br>A<br>N<br>G | LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                  | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE |             | VARIATION             |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
|                  |                                                                                                                             | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) | 2000<br>(%)                                                  | 2004<br>(%) | (2004 vs 2000)<br>(%) |
| 11               | A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                 | --                    | 9,53                  | --                                                           | 78          | --                    |
| 12               | A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                       | --                    | 9,52                  | --                                                           | 77          | --                    |
| 13               | A.46 Que les lieux soient sécuritaires                                                                                      | --                    | 9,49                  | --                                                           | 77          | --                    |
| 14               | A.1 Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                          | 9,38                  | 9,48                  | 72                                                           | 77          | 6,9                   |
| 15               | A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.) | --                    | 9,50                  | --                                                           | 75          | --                    |
| 16               | A.43 Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable     | --                    | 9,49                  | --                                                           | 74          | --                    |
| 17               | A.9 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement  | --                    | 9,48                  | --                                                           | 74          | --                    |
| 18               | A.40 Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                      | --                    | 9,45                  | --                                                           | 74          | --                    |
| 19               | A.7 Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                       | --                    | 9,39                  | --                                                           | 73          | --                    |
| 20               | A.8 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                              | 9,45                  | 9,42                  | 74                                                           | 72          | -2,7                  |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

En 2004, 78 % des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note de 10 sur 10** à l'attente **A.16**, lui conférant ainsi le **11<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 47 attentes du concept. **En moyenne**, la note globale obtenue par l'attente **A.16** est de **9,53 sur 10** pour l'année 2004. Aucune comparaison n'est possible par rapport à l'année 2000.

**TABEAU 1.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS. (suite)**

| R<br>A<br>N<br>G | LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                                                                                                 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE |             | VARIATION                    |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------|
|                  |                                                                                                                                                                                                            | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) | 2000<br>(%)                                                  | 2004<br>(%) | (2004 <i>vs</i> 2000)<br>(%) |
| <b>21</b>        | A.30 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                                                               | 9,31                  | <b>9,20</b>           | 71                                                           | <b>69</b>   | <b>-2,8</b>                  |
| 22               | A.42 Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                                                                | --                    | 9,36                  | --                                                           | 69          | --                           |
| 23               | A.34 Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                                                                      | --                    | 9,35                  | --                                                           | 69          | --                           |
| 24               | A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | 9,39                  | 9,34                  | 73                                                           | 69          | -5,5                         |
| 25               | A.39 Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                                                                        | 8,94                  | 9,30↗                 | 58                                                           | 69↗         | 19,0                         |
| 26               | A.31 Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                                                                 | --                    | 9,24                  | --                                                           | 69          | --                           |
| 27               | A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | 2,28                  | 9,36                  | 68                                                           | 68          | 0,0                          |
| 28               | A.37 Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité                                                  | 8,83                  | 9,16↗                 | 59                                                           | 68↗         | 15,3                         |
| 29               | A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | 9,20                  | 9,30                  | 65                                                           | 67          | 3,1                          |
| 30               | A.41 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                                                                       | --                    | 9,26                  | --                                                           | 67          | --                           |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

En 2004, **69 %** des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note de 10 sur 10** à l'attente **A.30**, lui conférant ainsi le **21<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 47 attentes du concept. Ce résultat représente **une baisse de 2,8 %** par rapport à la proportion d'usagers qui ont accordé une note similaire à l'attente **A.30** en 2000. **En moyenne**, la note globale obtenue par l'attente **A.30** est de **9,20 sur 10** pour l'année 2004.

**TABLEAU 1.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS. (suite)**

| R<br>A<br>N<br>G | LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                                                  | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE |             | VARIATION             |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
|                  |                                                                                                                                                             | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) | 2000<br>(%)                                                  | 2004<br>(%) | (2004 vs 2000)<br>(%) |
| <b>31</b>        | A.36 Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | --                    | <b>9,21</b>           | --                                                           | <b>66</b>   | --                    |
| <b>32</b>        | A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                   | --                    | 9,20                  | --                                                           | 65          | --                    |
| <b>33</b>        | A.33 Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | 8,86                  | 9,05↗                 | 57                                                           | 62↗         | 8,8                   |
| <b>34</b>        | A.28 Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | 8,94                  | 9,02                  | 62                                                           | 62          | 0,0                   |
| <b>35</b>        | A.32 Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | --                    | 8,96                  | --                                                           | 60          | --                    |
| <b>36</b>        | A.38 Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | --                    | 8,72                  | --                                                           | 60          | --                    |
| <b>37</b>        | A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                              | 8,81                  | 8,95↗                 | 54                                                           | 59↗         | 9,3                   |
| <b>38</b>        | A.2 Que l'on respecte votre culture                                                                                                                         | --                    | 8,71                  | --                                                           | 55          | --                    |
| <b>39</b>        | A.29 Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | 8,59                  | 8,76↗                 | 50                                                           | 53          | 6,0                   |
| <b>40</b>        | A.44 Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | 8,83                  | 8,59↘                 | 53                                                           | 49          | -7,5                  |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

En 2004, **66 %** des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note de 10 sur 10** à l'attente **A.36**, lui conférant ainsi le **31<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 47 attentes du concept. **En moyenne**, la note globale obtenue par l'attente **A.36** est de **9,21 sur 10** pour l'année 2004. Aucune comparaison n'est possible par rapport à l'année 2000.

**TABEAU 1.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS. (suite)**

| R<br>A<br>N<br>G | LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                                | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE |             | VARIATION             |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
|                  |                                                                                                                                           | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) | 2000<br>(%)                                                  | 2004<br>(%) | (2004 vs 2000)<br>(%) |
| 41               | A.35 Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème | --                    | 8,33                  | --                                                           | 48          | --                    |
| 42               | A.47 Que le mobilier soit confortable                                                                                                     | --                    | 8,36                  | --                                                           | 45          | --                    |
| 43               | A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                | --                    | 8,10                  | --                                                           | 41          | --                    |
| 44               | A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                           | --                    | 8,34                  | --                                                           | 38          | --                    |
| 45               | A.3 Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                                        | --                    | 7,87                  | --                                                           | 33          | --                    |
| 46               | A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                          | 7,96                  | 7,75↘                 | 40                                                           | 33↘         | -17,5                 |
| 47               | A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                      | 7,59                  | 6,70↘                 | 35                                                           | 20↘         | -42,9                 |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'utilisateurs ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

En 2004, 48 % des utilisateurs montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note de 10 sur 10** à l'attente **A.35**, lui conférant ainsi le **41<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 47 attentes du concept. **En moyenne**, la note globale obtenue par l'attente **A.35** est de **8,33 sur 10** pour l'année 2004. Aucune comparaison n'est possible par rapport à l'année 2000.

## 1.2 L'importance des attentes selon certains critères sociodémographiques

Les tableaux suivants permettent d'avoir un aperçu des variations dans le degré d'importance accordé à chaque attente par les usagers selon différents critères sociodémographiques. Les différences significatives sont établies sur la base du pourcentage de répondants ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'importance d'une attente donnée.

### TYPE D'ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ

**TABLEAU 1.2.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

#### SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                             | POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE |                        |                                   |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|                                            |                                                                                                                             | CLSC<br>2004<br>(%)                                          | HÔPITAL<br>2004<br>(%) | CLINIQUE<br>PRIVÉE<br>2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                   |                                                                                                                             |                                                              |                        |                                   |
| A.1                                        | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | =                                                            | =                      | ↗                                 |
| A.2                                        | Que l'on respecte votre culture                                                                                             | =                                                            | =                      | =                                 |
| A.3                                        | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                              | =                                                            | =                      | =                                 |
| A.4                                        | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | =                                                            | =                      | =                                 |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                  |                                                                                                                             |                                                              |                        |                                   |
| A.5                                        | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | =                                                            | =                      | ↗                                 |
| A.6                                        | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | =                                                            | =                      | ↗                                 |
| A.7                                        | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                           | =                                                            | ↘                      | ↗                                 |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                  |                                                                                                                             |                                                              |                        |                                   |
| A.8                                        | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                  | =                                                            | =                      | =                                 |
| A.9                                        | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement      | ↘                                                            | =                      | ↗                                 |
| A.10                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | =                                                            | =                      | =                                 |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                                                                       | POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE |          |                 |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|-----------------|
|                                            |                                                                                                                                                                                                       | CLSC                                                         | HÔPITAL  | CLINIQUE PRIVÉE |
|                                            |                                                                                                                                                                                                       | 2004 (%)                                                     | 2004 (%) | 2004 (%)        |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                 |                                                                                                                                                                                                       |                                                              |          |                 |
| A.11                                       | Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | =                                                            | =        | =               |
| A.12                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                                                                           | =                                                            | ↗        | =               |
| A.13                                       | Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                     | =                                                            | ↗        | =               |
| A.14                                       | Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                                                                                                      | =                                                            | =        | =               |
| A.15                                       | Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                                                                                                        | =                                                            | ↘        | ↗               |
| A.16                                       | Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                                                                                                | =                                                            | =        | =               |
| A.17                                       | Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                                                                | ↘                                                            | =        | ↗               |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>        |                                                                                                                                                                                                       |                                                              |          |                 |
| A.18                                       | Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | ↘                                                            | =        | =               |
| A.19                                       | Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                                                                | ↗                                                            | ↗        | ↗               |
| A.20                                       | Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                   | =                                                            | ↘        | =               |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                |                                                                                                                                                                                                       |                                                              |          |                 |
| A.21                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | =                                                            | ↘        | =               |
| A.22                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | ↗                                                            | =        | =               |
| A.23                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | =                                                            | =        | =               |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>            |                                                                                                                                                                                                       |                                                              |          |                 |
| A.24                                       | Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | =                                                            | ↘        | ↘               |
| A.25                                       | Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | ↘                                                            | ↘        | ↘               |
| A.26                                       | Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | ↗                                                            | =        | ↘               |
| A.27                                       | Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | ↗                                                            | =        | =               |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                        | POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE |          |                 |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|-----------------|
|                                            |                                                                                                                                                        | CLSC                                                         | HÔPITAL  | CLINIQUE PRIVÉE |
|                                            |                                                                                                                                                        | 2004 (%)                                                     | 2004 (%) | 2004 (%)        |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                |                                                                                                                                                        | ↗                                                            | ↘        | =               |
| A.28                                       | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | =                                                            | =        | =               |
| A.29                                       | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | =                                                            | =        | =               |
| A.30                                       | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | =                                                            | =        | =               |
| A.31                                       | Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | =                                                            | =        | =               |
| A.32                                       | Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | =                                                            | =        | =               |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |                                                              |          |                 |
| A.33                                       | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | =                                                            | ↗        | ↗               |
| A.34                                       | Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | =                                                            | ↘        | ↗               |
| A.35                                       | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | =                                                            | =        | =               |
| A.36                                       | Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | =                                                            | =        | =               |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>             |                                                                                                                                                        |                                                              |          |                 |
| A.37                                       | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | ↗                                                            | ↗        | ↗               |
| A.38                                       | Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | =                                                            | =        | =               |
| A.39                                       | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | ↗                                                            | ↗        | ↗               |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                  |                                                                                                                                                        |                                                              |          |                 |
| A.40                                       | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                      | ↘                                                            | =        | =               |
| A.41                                       | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                        | ↘                                                            | ↗        | =               |
| A.42                                       | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                 | =                                                            | =        | =               |
| A.43                                       | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                     | =                                                            | =        | =               |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                   |                                                                                                                                                        |                                                              |          |                 |
| A.44                                       | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | =                                                            | =        | ↘               |
| A.45                                       | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | ↗                                                            | ↗        | ↗               |
| A.46                                       | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                      | =                                                            | =        | =               |
| A.47                                       | Que le mobilier soit confortable                                                                                                                       | =                                                            | =        | ↘               |

## SEXE ET LANGUE MATERNELLE DU RÉPONDANT

**TABLEAU 1.2.2 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

### SELON LE SEXE ET LA LANGUE MATERNELLE DU RÉPONDANT

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                             | SEXE        |             | LANGUE MATERNELLE |             |             |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------------|-------------|-------------|
|                                            |                                                                                                                             | Homme       | Femme       | Français          | Anglais     | Autre       |
|                                            |                                                                                                                             | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%)       | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                   |                                                                                                                             |             |             |                   |             |             |
| A.1                                        | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | ↘           | ↗           | ↗                 | =           | ↘           |
| A.2                                        | Que l'on respecte votre culture                                                                                             | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.3                                        | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                              | ↘           | ↗           | =                 | =           | ↘           |
| A.4                                        | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                  |                                                                                                                             |             |             |                   |             |             |
| A.5                                        | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.6                                        | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | ↘           | ↗           | ↗                 | ↘           | =           |
| A.7                                        | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                           | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                  |                                                                                                                             |             |             |                   |             |             |
| A.8                                        | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                  | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.9                                        | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement      | ↘           | ↗           | ↗                 | ↘           | ↘           |
| A.10                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | ↘           | ↗           | ↗                 | ↘           | =           |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                                                                       | SEXE        |             | LANGUE MATERNELLE |             |             |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------------|-------------|-------------|
|                                            |                                                                                                                                                                                                       | Homme       | Femme       | Français          | Anglais     | Autre       |
|                                            |                                                                                                                                                                                                       | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%)       | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                 |                                                                                                                                                                                                       |             |             |                   |             |             |
| A.11                                       | Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | =           | =           | =                 | =           | =           |
| A.12                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                                                                           | ↘           | ↗           | ↗                 | =           | ↘           |
| A.13                                       | Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                     | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.14                                       | Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                                                                                                      | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.15                                       | Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                                                                                                        | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.16                                       | Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                                                                                                | ↘           | ↗           | ↗                 | ↘           | ↘           |
| A.17                                       | Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                                                                | ↘           | ↗           | ↗                 | =           | ↘           |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>        |                                                                                                                                                                                                       |             |             |                   |             |             |
| A.18                                       | Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | ↘           | ↗           | ↗                 | =           | ↘           |
| A.19                                       | Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                                                                | ↘           | ↗           | ↗                 | =           | =           |
| A.20                                       | Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                   | ↘           | ↗           | ↗                 | =           | ↘           |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                |                                                                                                                                                                                                       |             |             |                   |             |             |
| A.21                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.22                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.23                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>            |                                                                                                                                                                                                       |             |             |                   |             |             |
| A.24                                       | Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.25                                       | Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | ↘           | ↗           | =                 | =           | ↗           |
| A.26                                       | Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | ↘           | ↗           | ↗                 | ↘           | =           |
| A.27                                       | Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                        | SEXE        |             | LANGUE MATERNELLE |             |             |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------------|-------------|-------------|
|                                            |                                                                                                                                                        | Homme       | Femme       | Français          | Anglais     | Autre       |
|                                            |                                                                                                                                                        | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%)       | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |             |             |                   |             |             |
| A.28                                       | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | ↘           | ↗           | =                 | =           | ↘           |
| A.29                                       | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | ↘           | ↗           | ↗                 | ↘           | ↘           |
| A.30                                       | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | ↘           | ↗           | ↗                 | ↘           | =           |
| A.31                                       | Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.32                                       | Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |             |             |                   |             |             |
| A.33                                       | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | ↘           | ↗           | ↗                 | ↘           | ↘           |
| A.34                                       | Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | ↘           | ↗           | ↗                 | ↘           | ↘           |
| A.35                                       | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | ↘           | ↗           | ↗                 | ↘           | =           |
| A.36                                       | Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | =           | =           | =                 | =           | =           |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>             |                                                                                                                                                        |             |             |                   |             |             |
| A.37                                       | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.38                                       | Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | ↘           | ↗           | ↗                 | =           | ↘           |
| A.39                                       | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                  |                                                                                                                                                        |             |             |                   |             |             |
| A.40                                       | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                      | ↘           | ↗           | =                 | =           | ↘           |
| A.41                                       | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                        | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.42                                       | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                 | ↘           | ↗           | =                 | =           | ↘           |
| A.43                                       | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                     | ↘           | ↗           | =                 | =           | ↘           |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                   |                                                                                                                                                        |             |             |                   |             |             |
| A.44                                       | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | =           | =           | =                 | =           | ↗           |
| A.45                                       | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.46                                       | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                      | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.47                                       | Que le mobilier soit confortable                                                                                                                       | =           | =           | =                 | =           | ↗           |

## ÂGE DU RÉPONDANT

**TABLEAU 1.2.3 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

### SELON L'ÂGE DU RÉPONDANT

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                             | ÂGE         |             |             |             |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                            |                                                                                                                             | 15 – 24 ans | 25 – 44 ans | 45 – 64 ans | 65 ans et + |
|                                            |                                                                                                                             | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                   |                                                                                                                             |             |             |             |             |
| A.1                                        | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | =           | =           | =           | =           |
| A.2                                        | Que l'on respecte votre culture                                                                                             | =           | ↘           | =           | ↗           |
| A.3                                        | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                              | =           | ↘           | =           | ↗           |
| A.4                                        | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | =           | =           | =           | =           |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                  |                                                                                                                             |             |             |             |             |
| A.5                                        | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | =           | =           | =           | =           |
| A.6                                        | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | =           | =           | =           | =           |
| A.7                                        | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                           | =           | ↘           | =           | =           |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                  |                                                                                                                             |             |             |             |             |
| A.8                                        | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                  | =           | =           | =           | =           |
| A.9                                        | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement      | =           | =           | =           | =           |
| A.10                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | =           | ↘           | =           | =           |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                                                                       | ÂGE         |             |             |             |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                            |                                                                                                                                                                                                       | 15 – 24 ans | 25 – 44 ans | 45 – 64 ans | 65 ans et + |
|                                            |                                                                                                                                                                                                       | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                 |                                                                                                                                                                                                       |             |             |             |             |
| A.11                                       | Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | =           | =           | =           | =           |
| A.12                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                                                                           | =           | =           | ↗           | ↘           |
| A.13                                       | Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                     | =           | =           | =           | =           |
| A.14                                       | Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                                                                                                      | =           | ↘           | =           | ↗           |
| A.15                                       | Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                                                                                                        | =           | =           | =           | =           |
| A.16                                       | Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                                                                                                | =           | ↘           | ↗           | ↗           |
| A.17                                       | Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                                                                | ↘           | ↘           | ↗           | ↗           |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>        |                                                                                                                                                                                                       |             |             |             |             |
| A.18                                       | Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | =           | ↘           | ↗           | =           |
| A.19                                       | Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                                                                | =           | =           | =           | =           |
| A.20                                       | Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                   | =           | ↘           | ↗           | =           |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                |                                                                                                                                                                                                       |             |             |             |             |
| A.21                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | ↘           | ↘           | ↗           | ↗           |
| A.22                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | =           | ↘           | ↗           | ↗           |
| A.23                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | =           | ↘           | =           | ↗           |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>            |                                                                                                                                                                                                       |             |             |             |             |
| A.24                                       | Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | =           | =           | =           | ↗           |
| A.25                                       | Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | =           | =           | =           | =           |
| A.26                                       | Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | ↘           | ↘           | ↗           | ↗           |
| A.27                                       | Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | =           | ↘           | ↗           | =           |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                        | ÂGE         |             |             |             |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                            |                                                                                                                                                        | 15 – 24 ans | 25 – 44 ans | 45 – 64 ans | 65 ans et + |
|                                            |                                                                                                                                                        | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |             |             |             |             |
| A.28                                       | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | ↘           | ↘           | ↗           | ↗           |
| A.29                                       | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | ↘           | ↘           | ↗           | ↗           |
| A.30                                       | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | ↘           | ↘           | ↗           | =           |
| A.31                                       | Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | =           | =           | =           | ↗           |
| A.32                                       | Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | ↘           | =           | ↗           | =           |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |             |             |             |             |
| A.33                                       | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | ↘           | ↘           | ↗           | ↗           |
| A.34                                       | Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | ↘           | ↘           | ↗           | ↗           |
| A.35                                       | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | =           | ↘           | =           | ↗           |
| A.36                                       | Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | =           | =           | ↗           | =           |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>             |                                                                                                                                                        |             |             |             |             |
| A.37                                       | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | =           | ↘           | =           | =           |
| A.38                                       | Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | =           | ↘           | ↗           | ↗           |
| A.39                                       | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | =           | =           | =           | =           |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                  |                                                                                                                                                        |             |             |             |             |
| A.40                                       | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                      | =           | =           | ↗           | =           |
| A.41                                       | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                        | =           | =           | =           | =           |
| A.42                                       | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                 | =           | =           | =           | =           |
| A.43                                       | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                     | ↘           | =           | ↗           | =           |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                   |                                                                                                                                                        |             |             |             |             |
| A.44                                       | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | =           | =           | =           | ↗           |
| A.45                                       | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | =           | =           | =           | =           |
| A.46                                       | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                      | =           | =           | =           | =           |
| A.47                                       | Que le mobilier soit confortable                                                                                                                       | ↘           | ↘           | =           | ↗           |

## PRÉSENCE D'UN MINEUR DANS LE FOYER ET NIVEAU DE SCOLARITÉ

**TABEAU 1.2.4 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SELON LA PRÉSENCE D'UN MINEUR DANS LE FOYER ET LE NIVEAU DE SCOLARITÉ**

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                             | PRÉSENCE D'UN MINEUR |      | NIVEAU DE SCOLARITÉ |           |               |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------|---------------------|-----------|---------------|
|                                            |                                                                                                                             | Oui                  | Non  | Prim. / Second.     | Collégial | Universitaire |
|                                            |                                                                                                                             | 2004                 | 2004 | 2004                | 2004      | 2004          |
|                                            |                                                                                                                             | (%)                  | (%)  | (%)                 | (%)       | (%)           |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                   |                                                                                                                             |                      |      |                     |           |               |
| A.1                                        | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | =                    | =    | =                   | ↗         | =             |
| A.2                                        | Que l'on respecte votre culture                                                                                             | ↘                    | =    | ↗                   | ↗         | ↘             |
| A.3                                        | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                              | ↘                    | ↗    | ↗                   | =         | ↘             |
| A.4                                        | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | =                    | =    | =                   | ↗         | ↘             |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                  |                                                                                                                             |                      |      |                     |           |               |
| A.5                                        | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | =                    | =    | =                   | ↗         | =             |
| A.6                                        | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | =                    | =    | ↗                   | ↗         | ↘             |
| A.7                                        | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                           | =                    | =    | =                   | ↗         | ↘             |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                  |                                                                                                                             |                      |      |                     |           |               |
| A.8                                        | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                  | =                    | =    | =                   | =         | ↘             |
| A.9                                        | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement      | =                    | =    | ↘                   | ↗         | =             |
| A.10                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | =                    | =    | =                   | ↗         | ↘             |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                                                                                                 | PRÉSENCE D'UN MINEUR |          | NIVEAU DE SCOLARITÉ |           |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|---------------------|-----------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                            | Oui                  | Non      | Prim. / Second.     | Collégial | Universitaire |
|                                                                                                                                                                                                            | 2004 (%)             | 2004 (%) | 2004 (%)            | 2004 (%)  | 2004 (%)      |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                                                                                                                                                                                 |                      |          |                     |           |               |
| A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                                                                           | =                    | =        | ↘                   | =         | ↗             |
| A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                     | =                    | =        | =                   | ↗         | ↘             |
| A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                                                                                                      | =                    | =        | ↗                   | ↗         | ↘             |
| A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                                                                                                        | =                    | =        | =                   | =         | ↘             |
| A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                                                                                                | ↘                    | ↗        | ↗                   | ↗         | ↘             |
| A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                                                                | =                    | =        | =                   | =         | =             |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>                                                                                                                                                                        |                      |          |                     |           |               |
| A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | =                    | =        | =                   | =         | =             |
| A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                                                                | =                    | =        | =                   | =         | =             |
| A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                   | =                    | =        | =                   | =         | =             |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                                                                                                                                                                                |                      |          |                     |           |               |
| A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | =                    | =        | =                   | =         | =             |
| A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | =                    | =        | =                   | =         | ↘             |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>                                                                                                                                                                            |                      |          |                     |           |               |
| A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                        | PRÉSENCE D'UN MINEUR |          | NIVEAU DE SCOLARITÉ |           |               |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|---------------------|-----------|---------------|
|                                            |                                                                                                                                                        | Oui                  | Non      | Prim. / Second.     | Collégial | Universitaire |
|                                            |                                                                                                                                                        | 2004 (%)             | 2004 (%) | 2004 (%)            | 2004 (%)  | 2004 (%)      |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |                      |          |                     |           |               |
| A.28                                       | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | =                    | =        | =                   | =         | ↘             |
| A.29                                       | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | ↘                    | ↗        | ↗                   | ↗         | ↘             |
| A.30                                       | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.31                                       | Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | =                    | =        | =                   | ↗         | ↘             |
| A.32                                       | Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |                      |          |                     |           |               |
| A.33                                       | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | ↘                    | ↗        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.34                                       | Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | ↘                    | ↗        | =                   | =         | =             |
| A.35                                       | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.36                                       | Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | =                    | =        | =                   | =         | =             |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>             |                                                                                                                                                        |                      |          |                     |           |               |
| A.37                                       | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | ↘                    | ↗        | =                   | ↗         | ↘             |
| A.38                                       | Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | ↘                    | ↗        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.39                                       | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | =                    | =        | =                   | =         | ↘             |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                  |                                                                                                                                                        |                      |          |                     |           |               |
| A.40                                       | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                      | =                    | =        | =                   | =         | =             |
| A.41                                       | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                        | =                    | =        | =                   | =         | =             |
| A.42                                       | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                 | =                    | =        | =                   | =         | =             |
| A.43                                       | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                     | =                    | =        | =                   | =         | =             |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                   |                                                                                                                                                        |                      |          |                     |           |               |
| A.44                                       | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.45                                       | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | =                    | =        | =                   | ↗         | ↘             |
| A.46                                       | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                      | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.47                                       | Que le mobilier soit confortable                                                                                                                       | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |

## PERCEPTION DE L'ÉTAT DE SANTÉ ET EXISTENCE D'UN HANDICAP

**TABLEAU 1.2.5 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

### SELON LA PERCEPTION DE L'ÉTAT DE SANTÉ ET L'EXISTENCE D'UN HANDICAP

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                             | ÉTAT DE SANTÉ |                | EXISTENCE D'UN HANDICAP |             |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|-------------------------|-------------|
|                                            |                                                                                                                             | Plutôt bon    | Plutôt mauvais | Oui                     | Non         |
|                                            |                                                                                                                             | 2004<br>(%)   | 2004<br>(%)    | 2004<br>(%)             | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                   |                                                                                                                             |               |                |                         |             |
| A.1                                        | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | =             | =              | =                       | =           |
| A.2                                        | Que l'on respecte votre culture                                                                                             | =             | =              | =                       | =           |
| A.3                                        | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                              | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.4                                        | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | =             | =              | =                       | =           |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                  |                                                                                                                             |               |                |                         |             |
| A.5                                        | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | =             | =              | =                       | =           |
| A.6                                        | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | =             | =              | =                       | =           |
| A.7                                        | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                           | =             | =              | =                       | =           |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                  |                                                                                                                             |               |                |                         |             |
| A.8                                        | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                  | =             | =              | =                       | =           |
| A.9                                        | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement      | ↗             | ↘              | =                       | =           |
| A.10                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | =             | =              | =                       | =           |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                                                                                                 | ÉTAT DE SANTÉ |                | EXISTENCE D'UN HANDICAP |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|-------------------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                            | Plutôt bon    | Plutôt mauvais | Oui                     | Non         |
|                                                                                                                                                                                                            | 2004<br>(%)   | 2004<br>(%)    | 2004<br>(%)             | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                                                                                                                                                                                 |               |                |                         |             |
| A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                                                                           | ↗             | ↘              | =                       | =           |
| A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                     | =             | =              | =                       | =           |
| A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                                                                                                      | =             | =              | =                       | =           |
| A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                                                                                                        | =             | =              | =                       | =           |
| A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                                                                                                | =             | =              | =                       | =           |
| A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                                                                | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>                                                                                                                                                                        |               |                |                         |             |
| A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | =             | =              | =                       | =           |
| A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                                                                | =             | =              | =                       | =           |
| A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                   | =             | =              | =                       | =           |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                                                                                                                                                                                |               |                |                         |             |
| A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | =             | =              | =                       | =           |
| A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | =             | =              | =                       | =           |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>                                                                                                                                                                            |               |                |                         |             |
| A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | =             | =              | =                       | =           |
| A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | =             | =              | =                       | =           |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                        | ÉTAT DE SANTÉ |                | EXISTENCE D'UN HANDICAP |             |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|-------------------------|-------------|
|                                            |                                                                                                                                                        | Plutôt bon    | Plutôt mauvais | Oui                     | Non         |
|                                            |                                                                                                                                                        | 2004<br>(%)   | 2004<br>(%)    | 2004<br>(%)             | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |               |                |                         |             |
| A.28                                       | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.29                                       | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | =             | =              | =                       | =           |
| A.30                                       | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | =             | =              | =                       | =           |
| A.31                                       | Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | =             | =              | =                       | =           |
| A.32                                       | Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | =             | =              | =                       | =           |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |               |                |                         |             |
| A.33                                       | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.34                                       | Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | =             | =              | =                       | =           |
| A.35                                       | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.36                                       | Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | =             | =              | =                       | =           |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>             |                                                                                                                                                        |               |                |                         |             |
| A.37                                       | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | =             | =              | =                       | =           |
| A.38                                       | Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | =             | =              | =                       | =           |
| A.39                                       | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | =             | =              | =                       | =           |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                  |                                                                                                                                                        |               |                |                         |             |
| A.40                                       | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                      | =             | =              | =                       | =           |
| A.41                                       | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                        | ↗             | ↘              | =                       | =           |
| A.42                                       | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                 | =             | =              | =                       | =           |
| A.43                                       | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                     | =             | =              | =                       | =           |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                   |                                                                                                                                                        |               |                |                         |             |
| A.44                                       | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | ↘             | ↗              | ↗                       | ↘           |
| A.45                                       | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | =             | =              | =                       | =           |
| A.46                                       | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                      | ↘             | ↗              | =                       | =           |
| A.47                                       | Que le mobilier soit confortable                                                                                                                       | ↘             | ↗              | ↗                       | ↘           |

## REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE

**TABLEAU 1.2.6 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

### SELON LE REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                             | REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE |                          |                          |                      |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|
|                                            |                                                                                                                             | Moins de<br>20 000 \$        | 20 000 \$ à<br>39 999 \$ | 40 000 \$ à<br>69 999 \$ | 70 000 \$ et<br>plus |
|                                            |                                                                                                                             | 2004                         | 2004                     | 2004                     | 2004                 |
|                                            |                                                                                                                             | (%)                          | (%)                      | (%)                      | (%)                  |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                   |                                                                                                                             |                              |                          |                          |                      |
| A.1                                        | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | =                            | =                        | =                        | =                    |
| A.2                                        | Que l'on respecte votre culture                                                                                             | ↗                            | ↗                        | ↘                        | ↘                    |
| A.3                                        | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                              | ↗                            | ↗                        | ↘                        | ↘                    |
| A.4                                        | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | =                            | ↗                        | =                        | ↘                    |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                  |                                                                                                                             |                              |                          |                          |                      |
| A.5                                        | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | =                            | =                        | =                        | =                    |
| A.6                                        | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | =                            | =                        | =                        | ↘                    |
| A.7                                        | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                           | =                            | =                        | =                        | =                    |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                  |                                                                                                                             |                              |                          |                          |                      |
| A.8                                        | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                  | =                            | =                        | =                        | =                    |
| A.9                                        | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement      | =                            | =                        | =                        | =                    |
| A.10                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | =                            | =                        | =                        | =                    |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                                                                                                 | REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE         |                                         |                                         |                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                            | Moins de<br>20 000 \$<br>2004<br>(%) | 20 000 \$ à<br>39 999 \$<br>2004<br>(%) | 40 000 \$ à<br>69 999 \$<br>2004<br>(%) | 70 000 \$<br>et plus<br>2004<br>(%) |
|                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                         |                                         |                                     |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                                                                                                                                                                                 |                                      |                                         |                                         |                                     |
| A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | =                                    | =                                       | ↘                                       | =                                   |
| A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                                                                           | ↘                                    | =                                       | =                                       | ↗                                   |
| A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                     | =                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                                                                                                      | =                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                                                                                                        | =                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                                                                                                | =                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                                                                | =                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>                                                                                                                                                                        |                                      |                                         |                                         |                                     |
| A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | =                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                                                                | =                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                   | =                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                                                                                                                                                                                |                                      |                                         |                                         |                                     |
| A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | =                                    | ↗                                       | =                                       | =                                   |
| A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | ↗                                    | =                                       | =                                       | ↘                                   |
| A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | =                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>                                                                                                                                                                            |                                      |                                         |                                         |                                     |
| A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | ↗                                    | =                                       | =                                       | ↘                                   |
| A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | ↗                                    | ↗                                       | ↘                                       | ↘                                   |
| A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | ↗                                    | ↗                                       | =                                       | ↘                                   |
| A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | ↗                                    | ↗                                       | ↘                                       | ↘                                   |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                        | REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE |                          |                          |                      |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|
|                                            |                                                                                                                                                        | Moins de<br>20 000 \$        | 20 000 \$ à<br>39 999 \$ | 40 000 \$ à<br>69 999 \$ | 70 000 \$ et<br>plus |
|                                            |                                                                                                                                                        | 2004<br>(%)                  | 2004<br>(%)              | 2004<br>(%)              | 2004<br>(%)          |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |                              |                          |                          |                      |
| A.28                                       | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | =                            | =                        | =                        | =                    |
| A.29                                       | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | =                            | =                        | =                        | =                    |
| A.30                                       | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | =                            | =                        | ↘                        | =                    |
| A.31                                       | Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | =                            | =                        | =                        | =                    |
| A.32                                       | Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | =                            | =                        | =                        | =                    |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |                              |                          |                          |                      |
| A.33                                       | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | ↗                            | =                        | =                        | ↘                    |
| A.34                                       | Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | =                            | =                        | =                        | =                    |
| A.35                                       | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | ↗                            | ↗                        | =                        | ↘                    |
| A.36                                       | Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | =                            | =                        | =                        | =                    |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>             |                                                                                                                                                        |                              |                          |                          |                      |
| A.37                                       | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | ↗                            | =                        | =                        | ↘                    |
| A.38                                       | Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | =                            | =                        | =                        | ↘                    |
| A.39                                       | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | =                            | =                        | =                        | =                    |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                  |                                                                                                                                                        |                              |                          |                          |                      |
| A.40                                       | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                      | =                            | =                        | =                        | ↗                    |
| A.41                                       | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                        | =                            | =                        | =                        | =                    |
| A.42                                       | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                 | =                            | =                        | =                        | =                    |
| A.43                                       | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                     | =                            | =                        | =                        | =                    |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                   |                                                                                                                                                        |                              |                          |                          |                      |
| A.44                                       | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | ↗                            | ↗                        | =                        | ↘                    |
| A.45                                       | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | =                            | ↗                        | ↘                        | =                    |
| A.46                                       | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                      | =                            | =                        | =                        | ↘                    |
| A.47                                       | Que le mobilier soit confortable                                                                                                                       | ↗                            | ↗                        | =                        | ↘                    |

## OCCUPATION DU RÉPONDANT

**TABEAU 1.2.7 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

### SELON L'OCCUPATION DU RÉPONDANT

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                             | OCCUPATION  |          |          |                        |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|------------------------|
|                                            |                                                                                                                             | Travailleur | Étudiant | Retraité | Au foyer / Sans emploi |
|                                            |                                                                                                                             | 2004 (%)    | 2004 (%) | 2004 (%) | 2004 (%)               |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                   |                                                                                                                             |             |          |          |                        |
| A.1                                        | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | =           | ↘        | =        | =                      |
| A.2                                        | Que l'on respecte votre culture                                                                                             | ↘           | =        | ↗        | =                      |
| A.3                                        | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                              | ↘           | =        | ↗        | ↗                      |
| A.4                                        | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | =           | =        | =        | =                      |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                  |                                                                                                                             |             |          |          |                        |
| A.5                                        | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | =           | =        | =        | =                      |
| A.6                                        | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | =           | =        | =        | =                      |
| A.7                                        | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                           | =           | =        | =        | =                      |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                  |                                                                                                                             |             |          |          |                        |
| A.8                                        | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                  | =           | =        | =        | =                      |
| A.9                                        | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement      | =           | =        | =        | =                      |
| A.10                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | =           | =        | =        | =                      |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                                                                                                 | OCCUPATION  |          |          |                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|------------------------|
|                                                                                                                                                                                                            | Travailleur | Étudiant | Retraité | Au foyer / Sans emploi |
|                                                                                                                                                                                                            | 2004 (%)    | 2004 (%) | 2004 (%) | 2004 (%)               |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                                                                                                                                                                                 |             |          |          |                        |
| A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | =           | =        | =        | =                      |
| A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                                                                           | ↗           | =        | ↘        | =                      |
| A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                     | =           | ↘        | =        | =                      |
| A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                                                                                                      | =           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                                                                                                        | =           | =        | =        | =                      |
| A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                                                                                                | =           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                                                                | =           | ↘        | ↗        | =                      |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>                                                                                                                                                                        |             |          |          |                        |
| A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | =           | ↘        | =        | =                      |
| A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                                                                | =           | ↘        | =        | =                      |
| A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                   | =           | ↘        | =        | =                      |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                                                                                                                                                                                |             |          |          |                        |
| A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | =           | ↘        | =        | ↗                      |
| A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | ↘           | ↘        | ↗        | ↗                      |
| A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | =           | ↘        | ↗        | ↗                      |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>                                                                                                                                                                            |             |          |          |                        |
| A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | ↘           | =        | =        | ↗                      |
| A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | =           | =        | =        | =                      |
| A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | ↘           | ↘        | ↗        | ↗                      |
| A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | ↘           | =        | ↗        | ↗                      |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                        | OCCUPATION  |          |          |                        |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|------------------------|
|                                            |                                                                                                                                                        | Travailleur | Étudiant | Retraité | Au foyer / Sans emploi |
|                                            |                                                                                                                                                        | 2004 (%)    | 2004 (%) | 2004 (%) | 2004 (%)               |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |             |          |          |                        |
| A.28                                       | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | =           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.29                                       | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | =           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.30                                       | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | =           | =        | ↗        | =                      |
| A.31                                       | Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | =           | =        | =        | ↗                      |
| A.32                                       | Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | =           | =        | =        | ↗                      |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |             |          |          |                        |
| A.33                                       | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | ↘           | ↘        | ↗        | ↗                      |
| A.34                                       | Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | =           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.35                                       | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | ↘           | ↘        | ↗        | ↗                      |
| A.36                                       | Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | ↗           | ↘        | =        | =                      |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>             |                                                                                                                                                        |             |          |          |                        |
| A.37                                       | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | =           | =        | =        | =                      |
| A.38                                       | Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | =           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.39                                       | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | =           | =        | =        | =                      |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                  |                                                                                                                                                        |             |          |          |                        |
| A.40                                       | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                      | =           | =        | =        | =                      |
| A.41                                       | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                        | =           | =        | =        | =                      |
| A.42                                       | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                 | =           | ↘        | =        | =                      |
| A.43                                       | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                     | =           | ↘        | =        | =                      |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                   |                                                                                                                                                        |             |          |          |                        |
| A.44                                       | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | ↘           | =        | ↗        | =                      |
| A.45                                       | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | =           | =        | =        | =                      |
| A.46                                       | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                      | ↘           | =        | =        | ↗                      |
| A.47                                       | Que le mobilier soit confortable                                                                                                                       | ↘           | =        | ↗        | ↗                      |

## ORIGINE DU RÉPONDANT

**TABEAU 1.2.8 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

### SELON L'ORIGINE DU RÉPONDANT

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                             | ORIGINE                               |                                       |                                       |                                 |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
|                                            |                                                                                                                             | Au Canada depuis 15 ans ou - 2004 (%) | Au Canada depuis 15 à 30 ans 2004 (%) | Au Canada depuis 30 ans et + 2004 (%) | Personne née au Canada 2004 (%) |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                   |                                                                                                                             |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.1                                        | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | ↘                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.2                                        | Que l'on respecte votre culture                                                                                             | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.3                                        | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                              | ↘                                     | =                                     | =                                     | ↗                               |
| A.4                                        | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                  |                                                                                                                             |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.5                                        | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | =                                     | =                                     | =                                     | ↗                               |
| A.6                                        | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.7                                        | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                           | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                  |                                                                                                                             |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.8                                        | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                  | =                                     | ↘                                     | =                                     | ↗                               |
| A.9                                        | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement      | ↘                                     | ↘                                     | =                                     | ↗                               |
| A.10                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | ↘                                     | =                                     | =                                     | =                               |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                                                                                                 | ORIGINE                                           |                                                   |                                                   |                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                            | Au Canada<br>depuis 15<br>ans ou -<br>2004<br>(%) | Au Canada<br>depuis 15 à<br>30 ans<br>2004<br>(%) | Au Canada<br>depuis 30<br>ans et +<br>2004<br>(%) | Personne<br>née au<br>Canada<br>2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                                                                                                                                                                                 |                                                   |                                                   |                                                   |                                             |
| A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | =                                                 | =                                                 | =                                                 | =                                           |
| A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                                                                           | ↘                                                 | ↘                                                 | =                                                 | ↗                                           |
| A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                     | =                                                 | =                                                 | =                                                 | =                                           |
| A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                                                                                                      | =                                                 | =                                                 | =                                                 | =                                           |
| A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                                                                                                        | =                                                 | =                                                 | =                                                 | =                                           |
| A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                                                                                                | ↘                                                 | =                                                 | =                                                 | ↗                                           |
| A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                                                                | ↘                                                 | =                                                 | =                                                 | ↗                                           |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>                                                                                                                                                                        |                                                   |                                                   |                                                   |                                             |
| A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | ↘                                                 | ↘                                                 | =                                                 | ↗                                           |
| A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                                                                | =                                                 | =                                                 | =                                                 |                                             |
| A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                   | ↘                                                 | =                                                 | =                                                 | ↗                                           |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                                                                                                                                                                                |                                                   |                                                   |                                                   |                                             |
| A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | =                                                 | =                                                 | =                                                 | =                                           |
| A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | =                                                 | =                                                 | ↗                                                 | =                                           |
| A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | =                                                 | =                                                 | =                                                 | =                                           |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>                                                                                                                                                                            |                                                   |                                                   |                                                   |                                             |
| A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | =                                                 | =                                                 | =                                                 | =                                           |
| A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | =                                                 | =                                                 | =                                                 | =                                           |
| A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | ↘                                                 | =                                                 | =                                                 | =                                           |
| A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | =                                                 | =                                                 | =                                                 | =                                           |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                        | ORIGINE                               |                                       |                                       |                                 |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
|                                            |                                                                                                                                                        | Au Canada depuis 15 ans ou - 2004 (%) | Au Canada depuis 15 à 30 ans 2004 (%) | Au Canada depuis 30 ans et + 2004 (%) | Personne née au Canada 2004 (%) |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.28                                       | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | ↘                                     | =                                     | =                                     | ↗                               |
| A.29                                       | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.30                                       | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.31                                       | Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.32                                       | Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.33                                       | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | ↘                                     | =                                     | ↗                                     | ↗                               |
| A.34                                       | Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | ↘                                     | ↘                                     | =                                     | ↗                               |
| A.35                                       | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.36                                       | Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>             |                                                                                                                                                        |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.37                                       | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.38                                       | Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | ↘                                     | ↘                                     | =                                     | ↗                               |
| A.39                                       | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | ↘                                     | =                                     | =                                     | ↗                               |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                  |                                                                                                                                                        |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.40                                       | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                      | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.41                                       | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                        | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.42                                       | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                 | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.43                                       | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                     | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                   |                                                                                                                                                        |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.44                                       | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | ↗                                     | =                                     | =                                     | ↘                               |
| A.45                                       | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.46                                       | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                      | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.47                                       | Que le mobilier soit confortable                                                                                                                       | ↗                                     | =                                     | =                                     | ↘                               |

### 1.3 Satisfaction globale des répondants

- ▶ Globalement en 2004, les résidents de l'Île de Montréal âgés de 15 ans et plus ayant utilisé, pour eux-mêmes ou pour une personne à leur charge, les services d'un établissement ayant une mission de CLSC ou de CH et/ou d'une clinique médicale sur l'Île de Montréal au cours des douze (12) derniers mois, se disent **très satisfaits (48 %)** ou **assez satisfaits (42 %)** des services reçus dans ces établissements.
- ▶ En contrepartie, **10 %** des usagers montréalais sont **insatisfaits** des services reçus dans les établissements de santé de l'Île de Montréal.
- ▶ Comparativement à 2000, la satisfaction des usagers est demeurée relativement stable.

**TABLEAU 1.3 :** *Globalement, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout satisfaits des services reçus dans l'établissement de santé fréquenté?*

| Base : Tous les répondants. | TOTAL 2000<br>(n=2006) | TOTAL 2004<br>(n=3804) | RÉSULTATS 2004                                               |                      |                                  |
|-----------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------|
|                             |                        |                        | TYPE D'ÉTABLISSEMENT VISITÉ AU COURS DES<br>12 DERNIERS MOIS |                      |                                  |
|                             |                        |                        | CLSC<br>(n=893)                                              | HÔPITAUX<br>(n=1655) | CLINIQUES<br>PRIVÉES<br>(n=1256) |
| <b>TOTAL SATISFAIT</b>      | <b>91 %</b>            | <b>90 %</b>            | <b>92 % ↗</b>                                                | <b>87 % ↘</b>        | <b>92 % ↗</b>                    |
| Très satisfait              | 50%                    | 48%                    | 51%                                                          | 44% ↘                | 52% ↗                            |
| Assez satisfait             | 41%                    | 42%                    | 41%                                                          | 43%                  | 41%                              |
| <b>TOTAL INSATISFAIT</b>    | <b>9 %</b>             | <b>10 %</b>            | <b>8 % ↘</b>                                                 | <b>13 % ↗</b>        | <b>7 % ↘</b>                     |
| Peu satisfait               | 7%                     | 7%                     | 5% ↘                                                         | 9% ↗                 | 6%                               |
| Pas du tout satisfait       | 2%                     | 3%                     | 3%                                                           | 4% ↗                 | 1% ↘                             |

» La tendance à être **très satisfaits** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

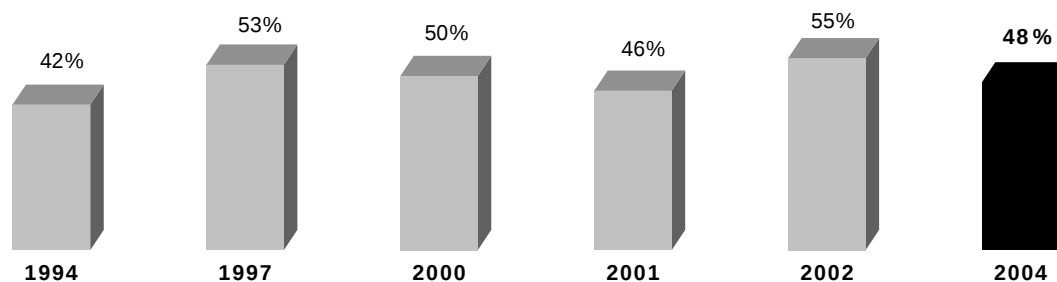
- » Utilisateurs des cliniques privées (52%)
- » Utilisateurs des CLSC (51%)
- » 65 ans et plus (70%)
- » Personnes installées au Canada depuis plus de 30 ans (57%)
- » Personnes nées au Canada (51%)
- » Personnes d'origine québécoise ou canadienne (50%)
- » Scolarité de niveau primaire ou secondaire (55%)
- » Pas d'enfants de moins de 18 ans dans le foyer (50%)
- » Personnes se disant à l'aise financièrement (55%)
- » Personnes retraitées (66%)
- » Personnes présentant un handicap (53%)

» La tendance à être **insatisfaits** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

- » Utilisateurs des hôpitaux (13%)
- » 25-44 ans (11%)
- » Allophones (14%)
- » Personnes installées au Canada depuis moins de 15 ans (15%)
- » Personnes issues d'une communauté culturelle ou d'un groupe ethnique (12%)
- » Personnes se considérant pauvres (15%)
- » Travailleurs (11%)
- » Personnes n'ayant pas de police d'assurance privée (12%)
- » Personnes s'estimant en moins bonne santé (12%)

► Le graphique suivant présente l'évolution de la satisfaction des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux depuis 1994.

**Évolution de la satisfaction depuis 1994**  
Proportion des répondants très satisfaits de façon globale



**Évolution de la satisfaction globale depuis 1994**

*Globalement, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout satisfaits des services reçus dans l'établissement de santé fréquenté?*

|               | Très satisfaits | Assez satisfaits | Peu ou pas du tout satisfaits |
|---------------|-----------------|------------------|-------------------------------|
| Base          | %               | %                | %                             |
| 2004 (n=3804) | 48              | 42               | 10                            |
| 2002 (n=2006) | 55              | 37               | 8                             |
| 2001 (n=2008) | 46              | 41               | 12                            |
| 2000 (n=2006) | 50              | 41               | 9                             |
| 1997 (n=2001) | 53              | 38               | 9                             |
| 1994 (n=4001) | 42              | 48               | 10                            |

## 1.4 La satisfaction en regard des attentes des usagers

Cette section présente la satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux, et ce, sur chacune des attentes évaluées en 2004.

Le degré de satisfaction des usagers a été mesuré à l'aide d'une échelle d'accord en 4 points (totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord et totalement en désaccord) : l'expression *usagers très satisfaits* fait donc référence à ceux qui sont « totalement d'accord avec le fait qu'une attente a été parfaitement comblée ».

**Dans les tableaux de cette section**, le rang de chaque attente est déterminé par le pourcentage d'usagers qui se disent très satisfaits à son égard (totalement d'accord) en 2004.

Les scores moyens sur 10 obtenus pour chacune des attentes permettent d'évaluer la satisfaction relative de l'ensemble des usagers interrogés envers chaque attente. Comparativement à l'analyse des scores moyens, cette approche (la proportion d'usagers se disant totalement d'accord avec une affirmation) permet d'obtenir une plus grande variance de la satisfaction exprimée par les usagers à l'égard des attentes.

Lorsque possible, une comparaison est présentée entre les résultats de 2004 et ceux de l'année 2000. Il importe de souligner que, sur les 47 attentes du concept évalué en 2004, 21 attentes sont identiques ou semblables aux attentes évaluées en 2000.

- » Dans l'ensemble, les usagers des services de santé et des services sociaux de Montréal sont nettement plus satisfaits envers les attentes évaluées, comparativement à il y a quatre ans. En effet, plus de la moitié des usagers (proportion variant de 55% à 67%) expriment une grande satisfaction (totalement d'accord) envers 14 attentes sur 47. En 2000, 4 attentes sur 39 étaient jugées très satisfaisantes par une proportion équivalente d'usagers (proportion variant entre 57% et 62%).
- » Les attentes les plus satisfaisantes sont principalement associées à l'accessibilité (3 attentes sur 14) et à la fiabilité (3 attentes sur 14). Dans une moindre mesure, on retrouve dans cette liste des attentes relatives à l'intimité (2 attentes), au respect (2 attentes) et au confort (2 attentes).
- » Voici les attentes qui affichent les meilleurs scores de satisfaction :

| R<br>A<br>N<br>G | LES QUATORZE (14) ATTENTES LES PLUS SATISFAISANTES EN 2004 |                                                                                                                                                     | POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE |             | DIMENSION     |
|------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
|                  |                                                            |                                                                                                                                                     | 2000<br>(%)                                                              | 2004<br>(%) |               |
| 1                | A.6                                                        | On respecte mon intimité physique                                                                                                                   | 62                                                                       | 67          | Intimité      |
| 2                | A.37                                                       | L'établissement est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou encore, il est facile de stationner à proximité | 51                                                                       | 66          | Accessibilité |
| 3                | A.1                                                        | On me traite avec politesse et respect                                                                                                              | 52                                                                       | 65          | Respect       |
| 4                | A.5                                                        | Les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle                                                                         | 57                                                                       | 64          | Intimité      |
| 5                | A.2                                                        | On respecte ma culture                                                                                                                              | --                                                                       | 64          | Respect       |
| 6                | A.30                                                       | On me parle dans des mots que je peux facilement comprendre                                                                                         | 60                                                                       | 64          | Simplicité    |
| 7                | A.38                                                       | On me donne des services adaptés à ma culture et à ma langue                                                                                        | --                                                                       | 63          | Accessibilité |
| 8                | A.12                                                       | L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) est compétent                                              | 48                                                                       | 61          | Fiabilité     |
| 9                | A.17                                                       | On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                      | --                                                                       | 58          | Fiabilité     |
| 10               | A.46                                                       | Les lieux sont sécuritaires                                                                                                                         | --                                                                       | 57          | Confort       |
| 11               | A.45                                                       | Les locaux et les équipements sont propres                                                                                                          | 52                                                                       | 57          | Confort       |
| 12               | A.9                                                        | L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement                                     | --                                                                       | 57          | Empathie      |
| 13               | A.39                                                       | L'établissement est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                             | 37                                                                       | 55          | Accessibilité |
| 14               | A.13                                                       | J'obtiens les résultats de mes examens et évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                               | 47                                                                       | 55          | Fiabilité     |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

► Les attentes les moins satisfaisantes sont liées à la dimension solidarisation (4 attentes sur 13) et à la dimension rapidité (4 attentes sur 13).

| R<br>A<br>N<br>G | LES TREIZE (13) ATTENTES LES MOINS SATISFAISANTES EN 2004 |                                                                                                                                         | POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE<br>SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE<br>L'ATTENTE |                                                                                       | DIMENSION             |
|------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|                  |                                                           |                                                                                                                                         | 2000<br>(%)                                                                    | 2004<br>(%)                                                                           |                       |
|                  |                                                           |                                                                                                                                         |                                                                                |                                                                                       |                       |
| 35               | A.42                                                      | Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable                                                       | --                                                                             | 38                                                                                    | <b>Rapidité</b>       |
| 36               | A.11                                                      | Mes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                            | 31                                                                             | 37   | Fiabilité             |
| 37               | A.40                                                      | Le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable                                                            | --                                                                             | 35                                                                                    | <b>Rapidité</b>       |
| 38               | A.43                                                      | Le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) est raisonnable                           | --                                                                             | 34                                                                                    | <b>Rapidité</b>       |
| 39               | A.47                                                      | Le mobilier est confortable                                                                                                             | --                                                                             | 32                                                                                    | Confort               |
| 40               | A.35                                                      | Je n'ai pas à répéter les mêmes informations lorsque je rencontre un second intervenant ou spécialiste pour le même problème            | --                                                                             | 28                                                                                    | Continuité            |
| 41               | A.26                                                      | On m'encourage à utiliser les ressources de mon milieu (de mon quartier)                                                                | --                                                                             | 27                                                                                    | <b>Solidarisation</b> |
| 42               | A.41                                                      | Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le temps d'attente est raisonnable                                                                  | --                                                                             | 26                                                                                    | <b>Rapidité</b>       |
| 43               | A.28                                                      | Il est facile de choisir mon intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas | 32                                                                             | 25   | Simplicité            |
| 44               | A.32                                                      | Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre                                   | --                                                                             | 22                                                                                    | Simplicité            |
| 45               | A.27                                                      | On offre du support aux personnes qui m'assistent                                                                                       | --                                                                             | 22                                                                                    | <b>Solidarisation</b> |
| 46               | A.24                                                      | On m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proche, etc.)                                        | 24                                                                             | 21                                                                                    | <b>Solidarisation</b> |
| 47               | A.25                                                      | On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                  | 19                                                                             | 13  | <b>Solidarisation</b> |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'utilisateurs ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

- Des 21 attentes évaluées à la fois en 2000 et en 2004, 18 attentes enregistrent une augmentation de la proportion d'utilisateurs qui les jugent très satisfaisantes (totalement d'accord) comparativement à 3 attentes qui enregistrent une diminution.

| R<br>A<br>N<br>G | LES DIX-HUIT (18) ATTENTES AYANT ENREGISTRÉ LES PLUS FORTES HAUSSES DE SATISFACTION<br>ENTRE 2000 ET 2004 |                                                                                                                                                                                               | POURCENTAGE AYANT<br>EXPRIMÉ UNE SATISFACTION<br>TOTALE À L'ÉGARD DE<br>L'ATTENTE |             | VARIATION             | DIMENSION          |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|--------------------|
|                  |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                               | 2000<br>(%)                                                                       | 2004<br>(%) | (2004 vs 2000)<br>(%) |                    |
| 13               | A.39                                                                                                      | L'établissement est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                                                                       | 37                                                                                | 55          | 48,6                  | Accessibilité      |
| 25               | A.22                                                                                                      | L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) me rassure                                                                                           | 36                                                                                | 49          | 36,1                  | Apaisement         |
| 2                | A.37                                                                                                      | L'établissement est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou encore, il est facile de stationner à proximité                                           | 51                                                                                | 66          | 29,4                  | Accessibilité      |
| 8                | A.12                                                                                                      | L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) est compétent                                                                                        | 48                                                                                | 61          | 27,1                  | Fiabilité          |
| 3                | A.1                                                                                                       | On me traite avec politesse et respect                                                                                                                                                        | 52                                                                                | 65          | 25,0                  | Respect            |
| 22               | A.33                                                                                                      | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre                                        | 41                                                                                | 50          | 22,0                  | Continuité         |
| 36               | A.11                                                                                                      | Mes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                  | 31                                                                                | 37          | 19,4                  | Fiabilité          |
| 29               | A.29                                                                                                      | Il y a peu de formalités (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.) pour faire affaire avec un établissement                                                        | 38                                                                                | 45          | 18,4                  | Simplicité         |
| 34               | A.44                                                                                                      | L'atmosphère est agréable dans l'établissement                                                                                                                                                | 34                                                                                | 40          | 17,6                  | Confort            |
| 14               | A.13                                                                                                      | J'obtiens les résultats de mes examens et évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                         | 47                                                                                | 55          | 17,0                  | Fiabilité          |
| 20               | A.8                                                                                                       | On prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi                                                                                                                                            | 45                                                                                | 51          | 13,3                  | Empathie           |
| 30               | A.19                                                                                                      | On me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à moi                                                                                    | 40                                                                                | 45          | 12,5                  | Responsabilisation |
| 4                | A.5                                                                                                       | Les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle                                                                                                                   | 57                                                                                | 64          | 12,3                  | Intimité           |
| 21               | A.21                                                                                                      | L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prend le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | 45                                                                                | 50          | 11,1                  | Apaisement         |
| 11               | A.45                                                                                                      | Les locaux et les équipements sont propres                                                                                                                                                    | 52                                                                                | 57          | 9,6                   | Confort            |
| 1                | A.6                                                                                                       | On respecte mon intimité physique                                                                                                                                                             | 62                                                                                | 67          | 8,1                   | Intimité           |
| 6                | A.30                                                                                                      | On me parle dans des mots que je peux facilement comprendre                                                                                                                                   | 60                                                                                | 64          | 6,7                   | Simplicité         |
| 31               | A.18                                                                                                      | On me propose des moyens et des outils afin d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                                         | 43                                                                                | 44          | 2,3                   | Responsabilisation |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'utilisateurs ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

| R<br>A<br>N<br>G | LES TROIS (3) ATTENTES AYANT ENREGISTRÉ LES PLUS FORTES BAISSSES DE SATISFACTION<br>ENTRE 2000 ET 2004 |                                                                                                                                         | POURCENTAGE AYANT<br>EXPRIMÉ UNE SATISFACTION<br>TOTALE À L'ÉGARD DE<br>L'ATTENTE |             | VARIATION             | DIMENSION             |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|-----------------------|
|                  |                                                                                                        |                                                                                                                                         | 2000<br>(%)                                                                       | 2004<br>(%) | (2004 vs 2000)<br>(%) |                       |
| 47               | A.25                                                                                                   | On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                  | 19                                                                                | 13 ▼        | -31,6                 | <b>Solidarisation</b> |
| 43               | A.28                                                                                                   | Il est facile de choisir mon intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas | 32                                                                                | 25 ▼        | -21,9                 | Simplicité            |
| 46               | A.24                                                                                                   | On m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proche, etc.)                                        | 24                                                                                | 21          | -12,5                 | <b>Solidarisation</b> |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'utilisateurs ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

Le tableau suivant présente le classement complet des 47 attentes à l'égard des services de santé et des services sociaux selon la satisfaction exprimée par les utilisateurs montréalais interrogés.

Rappelons que, **dans les tableaux de cette section**, le rang de chaque attente est déterminé par le pourcentage d'utilisateurs qui se disent très satisfaits à son égard (totalement d'accord) en 2004.

**TABLEAU 1.4 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

| R<br>A<br>N<br>G | LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                                               | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE |             | VARIATION      |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|
|                  |                                                                                                                                                          |                       |                       |                                                                          |             | (2004 vs 2000) |
|                  |                                                                                                                                                          | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) | 2000<br>(%)                                                              | 2004<br>(%) | (%)            |
| 1                | A.6 On respecte mon intimité physique                                                                                                                    | 8,64                  | 8,67                  | 62                                                                       | 67          | 8,1            |
| 2                | A.37 L'établissement est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou encore, il est facile de stationner à proximité | 8,01                  | 8,49                  | 51                                                                       | 66          | 29,4           |
| 3                | A.1 On me traite avec politesse et respect                                                                                                               | 8,18                  | 8,59                  | 52                                                                       | 65          | 25,0           |
| 4                | A.5 Les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle                                                                          | 8,55                  | 8,86                  | 57                                                                       | 64          | 12,3           |
| 5                | A.2 On respecte ma culture                                                                                                                               | --                    | 8,78                  | --                                                                       | 64          | --             |
| 6                | A.30 On me parle dans des mots que je peux facilement comprendre                                                                                         | 8,50                  | 8,62                  | 60                                                                       | 64          | 6,7            |
| 7                | A.38 On me donne des services adaptés à ma culture et à ma langue                                                                                        | --                    | 8,51                  | --                                                                       | 63          | --             |
| 8                | A.12 L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) est compétent                                              | 8,04                  | 8,51                  | 48                                                                       | 61          | 27,1           |
| 9                | A.17 On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                      | --                    | 8,40                  | --                                                                       | 58          | --             |
| 10               | A.46 Les lieux sont sécuritaires                                                                                                                         | --                    | 8,48                  | --                                                                       | 57          | --             |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

En 2004, 67 % des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux se sont dits **totale**ment satisfaits à l'égard de l'attente A.6, lui conférant ainsi le **1<sup>er</sup> rang de satisfaction** parmi les 47 attentes du concept. Ce résultat représente **une hausse de 8,1 %** par rapport à la proportion d'usagers qui étaient totalement satisfaits de l'attente A.6 en 2000. **En moyenne**, la note globale de satisfaction obtenue par l'attente A.6 est de **8,67 sur 10** pour l'année 2004.

**TABEAU 1.4 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS. (suite)**

| R<br>A<br>N<br>G | LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                               | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE |             | VARIATION             |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
|                  |                                                                                                                          | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) | 2000<br>(%)                                                              | 2004<br>(%) | (2004 vs 2000)<br>(%) |
| 11               | A.45 Les locaux et les équipements sont propres                                                                          | 8,28                  | 8,30                  | 52                                                                       | 57          | 9,6                   |
| 12               | A.9 L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement      | --                    | 8,27                  | --                                                                       | 57          | --                    |
| 13               | A.39 L'établissement est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)             | 7,21                  | 7,97                  | 37                                                                       | 55          | 48,6                  |
| 14               | A.13 J'obtiens les résultats de mes examens et évaluations, que ce soit positif ou négatif                               | 7,73                  | 7,93                  | 47                                                                       | 55          | 17,0                  |
| 15               | A.15 Les services que j'ai reçus ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état                       | --                    | 8,14                  | --                                                                       | 54          | --                    |
| 16               | A.10 L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprend bien ma situation | --                    | 8,04                  | --                                                                       | 54          | --                    |
| 17               | A.7 L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges                                          | --                    | 7,87                  | --                                                                       | 54          | --                    |
| 18               | A.14 Les équipements sont adaptés à mes besoins                                                                          | --                    | 8,23                  | --                                                                       | 53          | --                    |
| 19               | A.23 L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) me met en confiance        | --                    | 7,93                  | --                                                                       | 51          | --                    |
| 20               | A.8 On prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi                                                                   | 7,82                  | 7,83                  | 45                                                                       | 51          | 13,3                  |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

En 2004, 57 % des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux se sont dits **totalelement satisfaits** à l'égard de l'attente **A.45**, lui conférant ainsi le **11<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 47 attentes du concept. Ce résultat représente **une hausse de 9,6 %** par rapport à la proportion d'usagers qui étaient totalement satisfaits de l'attente **A.45** en 2000. **En moyenne**, la note globale de satisfaction obtenue par l'attente **A.45** est de **8,30 sur 10** pour l'année 2004.

**TABEAU 1.4 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS. (suite)**

| R<br>A<br>N<br>G | LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                                                                                         | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE |             | VARIATION             |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
|                  |                                                                                                                                                                                                    | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) | 2000<br>(%)                                                              | 2004<br>(%) | (2004 vs 2000)<br>(%) |
| 21               | A.21 L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prend le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | 7,76                  | 7,86                  | 45                                                                       | 50          | 11,1                  |
| 22               | A.33 Le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de moi d'une fois à l'autre, lorsque c'est possible                                             | 7,35                  | 7,86                  | 41                                                                       | 50          | 22,0                  |
| 23               | A.31 La documentation fournie est facile à comprendre                                                                                                                                              | --                    | 8,31                  | --                                                                       | 49          | --                    |
| 24               | A.16 Les services que j'ai reçus améliorent ma qualité de vie                                                                                                                                      | --                    | 7,95                  | --                                                                       | 49          | --                    |
| 25               | A.22 L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) me rassure                                                                                           | 7,55                  | 7,93                  | 36                                                                       | 49          | 36,1                  |
| 26               | A.4 Tous les gens sont traités équitablement                                                                                                                                                       | --                    | 7,95                  | --                                                                       | 48          | --                    |
| 27               | A.20 On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent                                                                                                                      | --                    | 7,69                  | --                                                                       | 47          | --                    |
| 28               | A.3 On tient compte de mes habitudes de vie                                                                                                                                                        | --                    | 7,83                  | --                                                                       | 46          | --                    |
| 29               | A.29 Il y a peu de formalités (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.) pour faire affaire avec un établissement                                                        | 7,56                  | 7,62                  | 38                                                                       | 45          | 18,4                  |
| 30               | A.19 On me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à moi                                                                                    | 7,54                  | 7,53                  | 40                                                                       | 45          | 12,5                  |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

En 2004, 50 % des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux se sont dits **totalelement satisfaits** à l'égard de l'attente **A.21**, lui conférant ainsi le **21<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 47 attentes du concept. Ce résultat représente **une hausse de 11,1 %** par rapport à la proportion d'usagers qui étaient totalement satisfaits de l'attente **A.21** en 2000. **En moyenne**, la note globale de satisfaction obtenue par l'attente **A.21** est de **7,86 sur 10** pour l'année 2004.

**TABLEAU 1.4 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS. (suite)**

| R<br>A<br>N<br>G | LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                        | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE |             | VARIATION             |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
|                  |                                                                                                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) | 2000<br>(%)                                                              | 2004<br>(%) | (2004 vs 2000)<br>(%) |
| 31               | A.18 On me propose des moyens et des outils afin d'éviter que le problème ne se reproduise                                        | 7,65                  | 7,68                  | 43                                                                       | 44          | 2,3                   |
| 32               | A.34 Il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                 | --                    | 7,80                  | --                                                                       | 42          | --                    |
| 33               | A.36 On assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis       | --                    | 7,86                  | --                                                                       | 40          | --                    |
| 34               | A.44 L'atmosphère est agréable dans l'établissement                                                                               | 7,27                  | 7,49↗                 | 34                                                                       | 40↗         | 17,6                  |
| 35               | A.42 Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable                                            | --                    | 7,44                  | --                                                                       | 38          | --                    |
| 36               | A.11 Mes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                 | 6,72                  | 6,88                  | 31                                                                       | 37↗         | 19,4                  |
| 37               | A.40 Le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable                                                 | --                    | 6,56                  | --                                                                       | 35          | --                    |
| 38               | A.43 Le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) est raisonnable                | --                    | 6,98                  | --                                                                       | 34          | --                    |
| 39               | A.47 Le mobilier est confortable                                                                                                  | --                    | 6,87                  | --                                                                       | 32          | --                    |
| 40               | A.35 Je n'ai pas à répéter les mêmes informations lorsque je rencontre un second intervenant ou spécialiste pour le même problème | --                    | 6,61                  | --                                                                       | 28          | --                    |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

En 2004, 44 % des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux se sont dits **totalelement satisfaits** à l'égard de l'attente **A.18**, lui conférant ainsi le **31<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 47 attentes du concept. Ce résultat représente **une hausse de 2,3 %** par rapport à la proportion d'usagers qui étaient totalement satisfaits de l'attente **A.18** en 2000. **En moyenne**, la note globale de satisfaction obtenue par l'attente **A.18** est de **7,68 sur 10** pour l'année 2004.

**TABEAU 1.4 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS. (suite)**

| R<br>A<br>N<br>G | LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                                   | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE |             | VARIATION             |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
|                  |                                                                                                                                              | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) | 2000<br>(%)                                                              | 2004<br>(%) | (2004 vs 2000)<br>(%) |
| 41               | A.26 On m'encourage à utiliser les ressources de mon milieu (de mon quartier)                                                                | --                    | 6,47                  | --                                                                       | 27          | --                    |
| 42               | A.41 Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le temps d'attente est raisonnable                                                                  | --                    | 5,94                  | --                                                                       | 26          | --                    |
| 43               | A.28 Il est facile de choisir mon intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas | 6,80                  | 5,75                  | 32                                                                       | 25          | -21,9                 |
| 44               | A.32 Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre                                   | --                    | 6,79                  | --                                                                       | 22          | --                    |
| 45               | A.27 On offre du support aux personnes qui m'assistent                                                                                       | --                    | 6,45                  | --                                                                       | 22          | --                    |
| 46               | A.24 On m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proche, etc.)                                        | 6,46                  | 6,37                  | 24                                                                       | 21          | -12,5                 |
| 47               | A.25 On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                  | 5,75                  | 5,31                  | 19                                                                       | 13          | -31,6                 |

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'utilisateurs ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

En 2004, 27 % des utilisateurs montréalais des services de santé et des services sociaux se sont dits **totalelement satisfaits** à l'égard de l'attente **A.26**, lui conférant ainsi le **41<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 47 attentes du concept. **En moyenne**, la note globale de satisfaction obtenue par l'attente **A.26** est de **6,47 sur 10** pour l'année 2004. Aucune comparaison n'est possible par rapport à l'année 2000.

## 1.5 La satisfaction à l'égard des attentes selon certains critères sociodémographiques

Les tableaux suivants permettent de comparer différents groupes d'utilisateurs selon la satisfaction exprimée en 2004 pour chacune des 47 attentes. Les différences significatives sont établies sur la base du pourcentage de répondants se disant totalement satisfaits à l'égard d'une attente donnée.

### TYPE D'ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ

**TABLEAU 1.5.1 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

#### SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                             | POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE |          |                 |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|
|                                            |                                                                                                                             | CLSC                                                                     | HÔPITAL  | CLINIQUE PRIVÉE |
|                                            |                                                                                                                             | 2004 (%)                                                                 | 2004 (%) | 2004 (%)        |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                   |                                                                                                                             |                                                                          |          |                 |
| A.1                                        | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | =                                                                        | =        | ↗               |
| A.2                                        | Que l'on respecte votre culture                                                                                             | =                                                                        | =        | =               |
| A.3                                        | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                              | =                                                                        | ↘        | ↗               |
| A.4                                        | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | =                                                                        | ↘        | ↗               |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                  |                                                                                                                             |                                                                          |          |                 |
| A.5                                        | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | =                                                                        | ↘        | ↗               |
| A.6                                        | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | =                                                                        | ↘        | ↗               |
| A.7                                        | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                           | =                                                                        | ↘        | ↗               |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                  |                                                                                                                             |                                                                          |          |                 |
| A.8                                        | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                  | =                                                                        | ↘        | ↗               |
| A.9                                        | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement      | =                                                                        | ↘        | ↗               |
| A.10                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | =                                                                        | ↘        | ↗               |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                                                                       | POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE |          |                 |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|
|                                            |                                                                                                                                                                                                       | CLSC                                                                     | HÔPITAL  | CLINIQUE PRIVÉE |
|                                            |                                                                                                                                                                                                       | 2004 (%)                                                                 | 2004 (%) | 2004 (%)        |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                 |                                                                                                                                                                                                       |                                                                          |          |                 |
| A.11                                       | Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | ↗                                                                        | =        | =               |
| A.12                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                                                                           | =                                                                        | ↘        | ↗               |
| A.13                                       | Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                     | =                                                                        | =        | ↗               |
| A.14                                       | Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                                                                                                      | =                                                                        | ↘        | ↗               |
| A.15                                       | Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                                                                                                        | =                                                                        | =        | =               |
| A.16                                       | Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                                                                                                | =                                                                        | =        | =               |
| A.17                                       | Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                                                                | =                                                                        | ↘        | ↗               |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>        |                                                                                                                                                                                                       |                                                                          |          |                 |
| A.18                                       | Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | =                                                                        | ↘        | ↗               |
| A.19                                       | Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                                                                | =                                                                        | =        | =               |
| A.20                                       | Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                   | =                                                                        | ↘        | =               |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                |                                                                                                                                                                                                       |                                                                          |          |                 |
| A.21                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | =                                                                        | =        | =               |
| A.22                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | =                                                                        | =        | =               |
| A.23                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | =                                                                        | =        | =               |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>            |                                                                                                                                                                                                       |                                                                          |          |                 |
| A.24                                       | Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | ↗                                                                        | =        | =               |
| A.25                                       | Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | ↗                                                                        | =        | =               |
| A.26                                       | Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | ↗                                                                        | ↘        | ↘               |
| A.27                                       | Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | ↗                                                                        | =        | ↘               |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                        | POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE |                        |                                   |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|                                            |                                                                                                                                                        | CLSC<br>2004<br>(%)                                                      | HÔPITAL<br>2004<br>(%) | CLINIQUE<br>PRIVÉE<br>2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |                                                                          |                        |                                   |
| A.28                                       | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | ↘                                                                        | =                      | =                                 |
| A.29                                       | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | =                                                                        | =                      | ↗                                 |
| A.30                                       | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | =                                                                        | =                      | =                                 |
| A.31                                       | Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | =                                                                        | =                      | =                                 |
| A.32                                       | Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | =                                                                        | =                      | =                                 |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |                                                                          |                        |                                   |
| A.33                                       | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | ↘                                                                        | ↘                      | ↗                                 |
| A.34                                       | Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | ↘                                                                        | ↘                      | ↗                                 |
| A.35                                       | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | =                                                                        | ↘                      | =                                 |
| A.36                                       | Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | =                                                                        | =                      | =                                 |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>             |                                                                                                                                                        |                                                                          |                        |                                   |
| A.37                                       | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | =                                                                        | ↘                      | ↗                                 |
| A.38                                       | Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | =                                                                        | ↘                      | ↗                                 |
| A.39                                       | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | =                                                                        | ↗                      | =                                 |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                  |                                                                                                                                                        |                                                                          |                        |                                   |
| A.40                                       | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                      | =                                                                        | ↘                      | ↗                                 |
| A.41                                       | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                        | =                                                                        | ↘                      | ↗                                 |
| A.42                                       | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                 | =                                                                        | =                      | ↗                                 |
| A.43                                       | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                     | =                                                                        | ↘                      | ↗                                 |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                   |                                                                                                                                                        |                                                                          |                        |                                   |
| A.44                                       | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | =                                                                        | =                      | ↗                                 |
| A.45                                       | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | =                                                                        | ↘                      | ↗                                 |
| A.46                                       | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                      | =                                                                        | ↘                      | ↗                                 |
| A.47                                       | Que le mobilier soit confortable                                                                                                                       | =                                                                        | ↘                      | ↗                                 |

## SEXE ET LANGUE MATERNELLE DU RÉPONDANT

**TABLEAU 1.5.2 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SELON LE SEXE ET LA LANGUE MATERNELLE DU RÉPONDANT**

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                             | SEXE        |             | LANGUE MATERNELLE |             |             |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------------|-------------|-------------|
|                                            |                                                                                                                             | Homme       | Femme       | Français          | Anglais     | Autre       |
|                                            |                                                                                                                             | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%)       | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                   |                                                                                                                             |             |             |                   |             |             |
| A.1                                        | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | =           | =           | =                 | =           | =           |
| A.2                                        | Que l'on respecte votre culture                                                                                             | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.3                                        | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                              | =           | =           | ↗                 | =           | ↘           |
| A.4                                        | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | =           | =           | ↘                 | =           | =           |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                  |                                                                                                                             |             |             |                   |             |             |
| A.5                                        | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | =           | =           | =                 | =           | =           |
| A.6                                        | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | =           | =           | =                 | ↗           | =           |
| A.7                                        | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                           | =           | =           | ↘                 | =           | =           |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                  |                                                                                                                             |             |             |                   |             |             |
| A.8                                        | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                  | =           | =           | =                 | =           | ↘           |
| A.9                                        | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement      | =           | =           | =                 | ↗           | =           |
| A.10                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | =           | =           | =                 | =           | ↘           |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                                                                       | SEXE        |             | LANGUE MATERNELLE |             |             |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------------|-------------|-------------|
|                                            |                                                                                                                                                                                                       | Homme       | Femme       | Français          | Anglais     | Autre       |
|                                            |                                                                                                                                                                                                       | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%)       | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                 |                                                                                                                                                                                                       |             |             |                   |             |             |
| A.11                                       | Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | ↗           | ↘           | =                 | =           | =           |
| A.12                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                                                                           | =           | =           | =                 | ↗           | ↘           |
| A.13                                       | Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                     | =           | =           | =                 | =           | =           |
| A.14                                       | Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                                                                                                      | =           | =           | =                 | =           | =           |
| A.15                                       | Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                                                                                                        | =           | =           | =                 | =           | ↘           |
| A.16                                       | Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                                                                                                | =           | =           | =                 | =           | ↘           |
| A.17                                       | Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                                                                | =           | =           | =                 | ↗           | ↘           |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>        |                                                                                                                                                                                                       |             |             |                   |             |             |
| A.18                                       | Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | =           | =           | =                 | ↗           | =           |
| A.19                                       | Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                                                                | =           | =           | =                 | =           | =           |
| A.20                                       | Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                   | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                |                                                                                                                                                                                                       |             |             |                   |             |             |
| A.21                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | =           | =           | ↘                 | =           | =           |
| A.22                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | =           | =           | ↘                 | =           | =           |
| A.23                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | =           | =           | =                 | =           | =           |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>            |                                                                                                                                                                                                       |             |             |                   |             |             |
| A.24                                       | Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | =           | =           | =                 | =           | ↗           |
| A.25                                       | Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | =           | =           | =                 | =           | =           |
| A.26                                       | Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.27                                       | Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | =           | =           | =                 | =           | ↗           |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                        | SEXE        |             | LANGUE MATERNELLE |             |             |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------------|-------------|-------------|
|                                            |                                                                                                                                                        | Homme       | Femme       | Français          | Anglais     | Autre       |
|                                            |                                                                                                                                                        | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%)       | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |             |             |                   |             |             |
| A.28                                       | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | =           | =           | ↘                 | =           | ↗           |
| A.29                                       | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | =           | =           | =                 | =           | =           |
| A.30                                       | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.31                                       | Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | ↘           | ↗           | =                 | =           | ↗           |
| A.32                                       | Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | =           | =           | ↘                 | ↗           | =           |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |             |             |                   |             |             |
| A.33                                       | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| A.34                                       | Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | =           | =           | =                 | =           | =           |
| A.35                                       | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | =           | =           | =                 | =           | ↗           |
| A.36                                       | Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | =           | =           | =                 | =           | =           |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>             |                                                                                                                                                        |             |             |                   |             |             |
| A.37                                       | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | =           | =           | =                 | =           | =           |
| A.38                                       | Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | ↘           | ↗           | ↗                 | =           | ↘           |
| A.39                                       | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | ↘           | ↗           | =                 | =           | =           |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                  |                                                                                                                                                        |             |             |                   |             |             |
| A.40                                       | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                      | =           | =           | =                 | =           | =           |
| A.41                                       | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                        | =           | =           | =                 | =           | =           |
| A.42                                       | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                 | =           | =           | =                 | =           | =           |
| A.43                                       | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                     | =           | =           | =                 | =           | =           |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                   |                                                                                                                                                        |             |             |                   |             |             |
| A.44                                       | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | =           | =           | ↘                 | ↗           | =           |
| A.45                                       | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | =           | =           | ↘                 | ↗           | =           |
| A.46                                       | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                      | ↘           | ↗           | ↘                 | ↗           | ↗           |
| A.47                                       | Que le mobilier soit confortable                                                                                                                       | =           | =           | ↘                 | =           | ↗           |

## ÂGE DU RÉPONDANT

**TABLEAU 1.5.3 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

### SELON L'ÂGE DU RÉPONDANT

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                             | ÂGE         |             |             |             |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                            |                                                                                                                             | 15 – 24 ans | 25 – 44 ans | 45 – 64 ans | 65 ans et + |
|                                            |                                                                                                                             | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                   |                                                                                                                             |             |             |             |             |
| A.1                                        | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | ↘           | ↘           | =           | ↗           |
| A.2                                        | Que l'on respecte votre culture                                                                                             | =           | ↘           | =           | ↗           |
| A.3                                        | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                              | ↘           | ↘           | =           | ↗           |
| A.4                                        | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | =           | =           | =           | ↗           |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                  |                                                                                                                             |             |             |             |             |
| A.5                                        | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | =           | ↘           | =           | ↗           |
| A.6                                        | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | =           | ↘           | =           | ↗           |
| A.7                                        | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                           | =           | ↘           | =           | ↗           |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                  |                                                                                                                             |             |             |             |             |
| A.8                                        | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                  | ↘           | ↘           | =           | ↗           |
| A.9                                        | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement      | ↘           | ↘           | =           | ↗           |
| A.10                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | ↘           | ↘           | =           | ↗           |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                                                                       | ÂGE         |             |             |             |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                            |                                                                                                                                                                                                       | 15 – 24 ans | 25 – 44 ans | 45 – 64 ans | 65 ans et + |
|                                            |                                                                                                                                                                                                       | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                 |                                                                                                                                                                                                       |             |             |             |             |
| A.11                                       | Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | ↘           | ↘           | ≡           | ↗           |
| A.12                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                                                                           | ↘           | ↘           | ↗           | ↗           |
| A.13                                       | Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                     | ↘           | ↘           | ≡           | ↗           |
| A.14                                       | Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                                                                                                      | ≡           | ↘           | ≡           | ↗           |
| A.15                                       | Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                                                                                                        | ↘           | ↘           | ↗           | ↗           |
| A.16                                       | Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                                                                                                | ↘           | ↘           | ≡           | ↗           |
| A.17                                       | Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                                                                | ↘           | ↘           | ↗           | ↗           |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>        |                                                                                                                                                                                                       |             |             |             |             |
| A.18                                       | Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | ↘           | ↘           | ↗           | ↗           |
| A.19                                       | Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                                                                | ↘           | ↘           | ≡           | ↗           |
| A.20                                       | Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                   | ≡           | ↘           | ≡           | ↗           |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                |                                                                                                                                                                                                       |             |             |             |             |
| A.21                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | ≡           | ↘           | ↗           | ↗           |
| A.22                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | ↘           | ↘           | ↗           | ↗           |
| A.23                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | ≡           | ↘           | ≡           | ↗           |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>            |                                                                                                                                                                                                       |             |             |             |             |
| A.24                                       | Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | ≡           | ↘           | ↗           | ≡           |
| A.25                                       | Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | ≡           | ↘           | ↗           | ≡           |
| A.26                                       | Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | ≡           | ↘           | ↗           | ↗           |
| A.27                                       | Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | ≡           | ↘           | ≡           | ≡           |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                        | ÂGE         |             |             |             |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                            |                                                                                                                                                        | 15 – 24 ans | 25 – 44 ans | 45 – 64 ans | 65 ans et + |
|                                            |                                                                                                                                                        | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |             |             |             |             |
| A.28                                       | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | =           | ↓           | =           | ↗           |
| A.29                                       | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | ↓           | ↓           | ↗           | ↗           |
| A.30                                       | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | =           | ↓           | =           | ↗           |
| A.31                                       | Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | =           | ↓           | =           | ↗           |
| A.32                                       | Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | =           | ↓           | =           | ↗           |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |             |             |             |             |
| A.33                                       | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | ↓           | ↓           | ↗           | ↗           |
| A.34                                       | Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | ↓           | ↓           | ↗           | ↗           |
| A.35                                       | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | =           | ↓           | =           | ↗           |
| A.36                                       | Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | =           | ↓           | =           | ↗           |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>             |                                                                                                                                                        |             |             |             |             |
| A.37                                       | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | =           | ↓           | =           | =           |
| A.38                                       | Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | ↓           | ↓           | ↗           | ↗           |
| A.39                                       | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | =           | =           | =           | ↗           |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                  |                                                                                                                                                        |             |             |             |             |
| A.40                                       | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                      | ↓           | ↓           | ↗           | ↗           |
| A.41                                       | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                        | =           | ↓           | =           | ↗           |
| A.42                                       | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                 | =           | ↓           | ↗           | ↗           |
| A.43                                       | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                     | ↓           | ↓           | ↗           | ↗           |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                   |                                                                                                                                                        |             |             |             |             |
| A.44                                       | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | =           | =           | =           | ↗           |
| A.45                                       | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | =           | ↓           | =           | ↗           |
| A.46                                       | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                      | ↗           | ↓           | =           | ↗           |
| A.47                                       | Que le mobilier soit confortable                                                                                                                       | =           | ↓           | =           | ↗           |

## PRÉSENCE D'UN MINEUR DANS LE FOYER ET NIVEAU DE SCOLARITÉ

**TABEAU 1.5.4 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SELON LA PRÉSENCE D'UN MINEUR DANS LE FOYER ET LE NIVEAU DE SCOLARITÉ**

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                             | PRÉSENCE D'UN MINEUR |      | NIVEAU DE SCOLARITÉ |           |               |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------|---------------------|-----------|---------------|
|                                            |                                                                                                                             | Oui                  | Non  | Prim. / Second.     | Collégial | Universitaire |
|                                            |                                                                                                                             | 2004                 | 2004 | 2004                | 2004      | 2004          |
|                                            |                                                                                                                             | (%)                  | (%)  | (%)                 | (%)       | (%)           |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                   |                                                                                                                             |                      |      |                     |           |               |
| A.1                                        | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | ↘                    | ↗    | =                   | =         | =             |
| A.2                                        | Que l'on respecte votre culture                                                                                             | ↘                    | ↗    | ↗                   | =         | ↘             |
| A.3                                        | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                              | =                    | =    | ↗                   | =         | ↘             |
| A.4                                        | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | =                    | =    | ↗                   | =         | ↘             |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                  |                                                                                                                             |                      |      |                     |           |               |
| A.5                                        | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | ↘                    | ↗    | ↗                   | =         | ↘             |
| A.6                                        | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | =                    | =    | =                   | =         | ↘             |
| A.7                                        | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                           | =                    | =    | ↗                   | =         | ↘             |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                  |                                                                                                                             |                      |      |                     |           |               |
| A.8                                        | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                  | ↘                    | ↗    | ↗                   | =         | ↘             |
| A.9                                        | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement      | =                    | =    | ↗                   | =         | ↘             |
| A.10                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | =                    | =    | ↗                   | =         | ↘             |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                                                                                                 | PRÉSENCE D'UN MINEUR |          | NIVEAU DE SCOLARITÉ |           |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|---------------------|-----------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                            | Oui                  | Non      | Prim. / Second.     | Collégial | Universitaire |
|                                                                                                                                                                                                            | 2004 (%)             | 2004 (%) | 2004 (%)            | 2004 (%)  | 2004 (%)      |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                                                                                                                                                                                 |                      |          |                     |           |               |
| A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | ↘                    | ↗        | ↗                   | ↘         | ↘             |
| A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                                                                           | ↘                    | ↗        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                     | ↘                    | ↗        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                                                                                                      | ↘                    | ↗        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                                                                                                        | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                                                                                                | ↘                    | ↗        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                                                                | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>                                                                                                                                                                        |                      |          |                     |           |               |
| A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                                                                | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                   | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                                                                                                                                                                                |                      |          |                     |           |               |
| A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | ↘                    | =        | ↗                   | ↘         | ↘             |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>                                                                                                                                                                            |                      |          |                     |           |               |
| A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                        | PRÉSENCE D'UN MINEUR |          | NIVEAU DE SCOLARITÉ |           |               |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|---------------------|-----------|---------------|
|                                            |                                                                                                                                                        | Oui                  | Non      | Prim. / Second.     | Collégial | Universitaire |
|                                            |                                                                                                                                                        | 2004 (%)             | 2004 (%) | 2004 (%)            | 2004 (%)  | 2004 (%)      |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |                      |          |                     |           |               |
| A.28                                       | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | ↘                    | ↗        | ↗                   | ↘         | ↘             |
| A.29                                       | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | ↘                    | ↗        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.30                                       | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | =                    | =        | =                   | =         | =             |
| A.31                                       | Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.32                                       | Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |                      |          |                     |           |               |
| A.33                                       | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | ↘                    | ↗        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.34                                       | Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | ↘                    | ↗        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.35                                       | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | ↘                    | ↗        | ↗                   | ↘         | ↘             |
| A.36                                       | Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>             |                                                                                                                                                        |                      |          |                     |           |               |
| A.37                                       | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | =                    | =        | =                   | =         | =             |
| A.38                                       | Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | =                    | ↗        | ↗                   | ↘         | =             |
| A.39                                       | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | ↘                    | ↗        | ↗                   | =         | =             |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                  |                                                                                                                                                        |                      |          |                     |           |               |
| A.40                                       | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                      | ↘                    | ↗        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.41                                       | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                        | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.42                                       | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                 | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.43                                       | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                     | ↘                    | ↗        | ↗                   | =         | ↘             |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                   |                                                                                                                                                        |                      |          |                     |           |               |
| A.44                                       | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.45                                       | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | ↘                    | ↗        | ↗                   | ↘         | ↘             |
| A.46                                       | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                      | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |
| A.47                                       | Que le mobilier soit confortable                                                                                                                       | =                    | =        | ↗                   | =         | ↘             |

## PERCEPTION DE L'ÉTAT DE SANTÉ ET EXISTENCE D'UN HANDICAP

**TABEAU 1.5.5 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

### SELON LA PERCEPTION DE L'ÉTAT DE SANTÉ ET L'EXISTENCE D'UN HANDICAP

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                             | ÉTAT DE SANTÉ |                | EXISTENCE D'UN HANDICAP |             |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|-------------------------|-------------|
|                                            |                                                                                                                             | Plutôt bon    | Plutôt mauvais | Oui                     | Non         |
|                                            |                                                                                                                             | 2004<br>(%)   | 2004<br>(%)    | 2004<br>(%)             | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                   |                                                                                                                             |               |                |                         |             |
| A.1                                        | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | ↗             | ↘              | =                       | =           |
| A.2                                        | Que l'on respecte votre culture                                                                                             | =             | =              | =                       | =           |
| A.3                                        | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                              | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.4                                        | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | =             | =              | =                       | =           |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                  |                                                                                                                             |               |                |                         |             |
| A.5                                        | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | =             | =              | =                       | =           |
| A.6                                        | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | =             | =              | =                       | =           |
| A.7                                        | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                           | =             | =              | =                       | =           |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                  |                                                                                                                             |               |                |                         |             |
| A.8                                        | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                  | =             | =              | =                       | =           |
| A.9                                        | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement      | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.10                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | =             | =              | ↗                       | ↘           |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                                                                                                 | ÉTAT DE SANTÉ |                | EXISTENCE D'UN HANDICAP |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|-------------------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                            | Plutôt bon    | Plutôt mauvais | Oui                     | Non         |
|                                                                                                                                                                                                            | 2004<br>(%)   | 2004<br>(%)    | 2004<br>(%)             | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                                                                                                                                                                                 |               |                |                         |             |
| A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | ↘             | ↗              | ↗                       | ↘           |
| A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                                                                           | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                     | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                                                                                                      | =             | =              | =                       | =           |
| A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                                                                                                        | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                                                                                                | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                                                                | =             | =              | =                       | =           |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>                                                                                                                                                                        |               |                |                         |             |
| A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | =             | =              | =                       | =           |
| A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                                                                | =             | =              | =                       | =           |
| A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                   | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                                                                                                                                                                                |               |                |                         |             |
| A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | =             | =              | =                       | =           |
| A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>                                                                                                                                                                            |               |                |                         |             |
| A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | ↘             | ↗              | ↗                       | ↘           |
| A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | =             | =              | =                       | =           |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                        | ÉTAT DE SANTÉ |                | EXISTENCE D'UN HANDICAP |             |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|-------------------------|-------------|
|                                            |                                                                                                                                                        | Plutôt bon    | Plutôt mauvais | Oui                     | Non         |
|                                            |                                                                                                                                                        | 2004<br>(%)   | 2004<br>(%)    | 2004<br>(%)             | 2004<br>(%) |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |               |                |                         |             |
| A.28                                       | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | =             | =              | =                       | =           |
| A.29                                       | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | =             | =              | =                       | =           |
| A.30                                       | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | =             | =              | =                       | =           |
| A.31                                       | Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | =             | =              | =                       | =           |
| A.32                                       | Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |               |                |                         |             |
| A.33                                       | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | ↘             | ↗              | ↗                       | ↘           |
| A.34                                       | Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.35                                       | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | ↘             | ↗              | ↗                       | ↘           |
| A.36                                       | Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | ↘             | ↗              | ↗                       | ↘           |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>             |                                                                                                                                                        |               |                |                         |             |
| A.37                                       | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | =             | =              | =                       | =           |
| A.38                                       | Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.39                                       | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                  |                                                                                                                                                        |               |                |                         |             |
| A.40                                       | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                      | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.41                                       | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                        | =             | =              | =                       | =           |
| A.42                                       | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                 | =             | =              | =                       | =           |
| A.43                                       | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                     | =             | =              | =                       | =           |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                   |                                                                                                                                                        |               |                |                         |             |
| A.44                                       | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | =             | =              | ↗                       | ↘           |
| A.45                                       | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | =             | =              | =                       | =           |
| A.46                                       | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                      | =             | =              | =                       | =           |
| A.47                                       | Que le mobilier soit confortable                                                                                                                       | =             | =              | =                       | =           |

## REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE

**TABEAU 1.5.6 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

### SELON LE REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                             | REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE |                          |                          |                      |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|
|                                            |                                                                                                                             | Moins de<br>20 000 \$        | 20 000 \$ à<br>39 999 \$ | 40 000 \$ à<br>69 999 \$ | 70 000 \$ et<br>plus |
|                                            |                                                                                                                             | 2004                         | 2004                     | 2004                     | 2004                 |
|                                            |                                                                                                                             | (%)                          | (%)                      | (%)                      | (%)                  |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                   |                                                                                                                             |                              |                          |                          |                      |
| A.1                                        | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | =                            | =                        | =                        | =                    |
| A.2                                        | Que l'on respecte votre culture                                                                                             | =                            | =                        | =                        | ↘                    |
| A.3                                        | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                              | =                            | =                        | =                        | =                    |
| A.4                                        | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | =                            | =                        | =                        | =                    |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                  |                                                                                                                             |                              |                          |                          |                      |
| A.5                                        | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | =                            | =                        | =                        | ↘                    |
| A.6                                        | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | =                            | =                        | =                        | =                    |
| A.7                                        | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                           | =                            | =                        | ↗                        | =                    |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                  |                                                                                                                             |                              |                          |                          |                      |
| A.8                                        | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                  | =                            | =                        | =                        | =                    |
| A.9                                        | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement      | ↗                            | ↘                        | =                        | =                    |
| A.10                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | =                            | =                        | =                        | =                    |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                                                                                                 | REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE         |                                         |                                         |                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                            | Moins de<br>20 000 \$<br>2004<br>(%) | 20 000 \$ à<br>39 999 \$<br>2004<br>(%) | 40 000 \$ à<br>69 999 \$<br>2004<br>(%) | 70 000 \$ et<br>plus<br>2004<br>(%) |
|                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                         |                                         |                                     |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                                                                                                                                                                                 |                                      |                                         |                                         |                                     |
| A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | =                                    | ↗                                       | ↘                                       | =                                   |
| A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                                                                           | ↗                                    | ↘                                       | =                                       | =                                   |
| A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                     | =                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                                                                                                      | =                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                                                                                                        | =                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                                                                                                | =                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                                                                | ↗                                    | ↘                                       | =                                       | =                                   |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>                                                                                                                                                                        |                                      |                                         |                                         |                                     |
| A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | ↗                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                                                                | ↗                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                   | ↗                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                                                                                                                                                                                |                                      |                                         |                                         |                                     |
| A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | ↗                                    | =                                       | =                                       | ↘                                   |
| A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | ↗                                    | =                                       | =                                       | ↘                                   |
| A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | ↗                                    | =                                       | =                                       | ↘                                   |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>                                                                                                                                                                            |                                      |                                         |                                         |                                     |
| A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | ↗                                    | ↗                                       | ↘                                       | ↘                                   |
| A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | ↗                                    | ↗                                       | ↘                                       | ↘                                   |
| A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | ↗                                    | =                                       | =                                       | ↘                                   |
| A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | ↗                                    | ↗                                       | ↘                                       | ↘                                   |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                        | REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE         |                                         |                                         |                                     |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|
|                                            |                                                                                                                                                        | Moins de<br>20 000 \$<br>2004<br>(%) | 20 000 \$ à<br>39 999 \$<br>2004<br>(%) | 40 000 \$ à<br>69 999 \$<br>2004<br>(%) | 70 000 \$ et<br>plus<br>2004<br>(%) |
|                                            |                                                                                                                                                        |                                      |                                         |                                         |                                     |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |                                      |                                         |                                         |                                     |
| A.28                                       | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | ↗                                    | =                                       | ↘                                       | ↘                                   |
| A.29                                       | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | ↗                                    | =                                       | =                                       | ↘                                   |
| A.30                                       | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | ↗                                    | =                                       | =                                       | ↘                                   |
| A.31                                       | Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | ↗                                    | =                                       | =                                       | ↘                                   |
| A.32                                       | Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | ↗                                    | =                                       | =                                       | ↘                                   |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |                                      |                                         |                                         |                                     |
| A.33                                       | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | ↗                                    | =                                       | =                                       | ↘                                   |
| A.34                                       | Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | ↗                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| A.35                                       | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | ↗                                    | ↗                                       | =                                       | ↘                                   |
| A.36                                       | Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | =                                    | ↗                                       | =                                       | ↘                                   |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>             |                                                                                                                                                        |                                      |                                         |                                         |                                     |
| A.37                                       | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | =                                    | =                                       | =                                       | ↘                                   |
| A.38                                       | Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | =                                    | =                                       | =                                       | =                                   |
| A.39                                       | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | ↗                                    | =                                       | =                                       | ↘                                   |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                  |                                                                                                                                                        |                                      |                                         |                                         |                                     |
| A.40                                       | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                      | ↗                                    | =                                       | ↘                                       | =                                   |
| A.41                                       | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                        | ↗                                    | =                                       | =                                       | ↘                                   |
| A.42                                       | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                 | ↗                                    | =                                       | ↘                                       | =                                   |
| A.43                                       | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                     | ↗                                    | =                                       | =                                       | ↘                                   |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                   |                                                                                                                                                        |                                      |                                         |                                         |                                     |
| A.44                                       | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | ↗                                    | =                                       | ↘                                       | ↘                                   |
| A.45                                       | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | ↗                                    | =                                       | =                                       | ↘                                   |
| A.46                                       | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                      | ↗                                    | =                                       | ↘                                       | ↘                                   |
| A.47                                       | Que le mobilier soit confortable                                                                                                                       | ↗                                    | =                                       | ↘                                       | ↘                                   |

## OCCUPATION DU RÉPONDANT

**TABEAU 1.5.7 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

### SELON L'OCCUPATION DU RÉPONDANT

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                             | OCCUPATION  |          |          |                        |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|------------------------|
|                                            |                                                                                                                             | Travailleur | Étudiant | Retraité | Au foyer / Sans emploi |
|                                            |                                                                                                                             | 2004 (%)    | 2004 (%) | 2004 (%) | 2004 (%)               |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                   |                                                                                                                             |             |          |          |                        |
| A.1                                        | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | =           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.2                                        | Que l'on respecte votre culture                                                                                             | =           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.3                                        | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                              | ↘           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.4                                        | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | ↘           | =        | ↗        | =                      |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                  |                                                                                                                             |             |          |          |                        |
| A.5                                        | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | ↘           | =        | ↗        | =                      |
| A.6                                        | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | ↘           | =        | ↗        | =                      |
| A.7                                        | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                           | =           | =        | ↗        | =                      |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                  |                                                                                                                             |             |          |          |                        |
| A.8                                        | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                  | ↘           | =        | ↗        | =                      |
| A.9                                        | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement      | ↘           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.10                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | =           | ↘        | ↗        | =                      |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                                                                       | OCCUPATION  |          |          |                        |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|------------------------|
|                                            |                                                                                                                                                                                                       | Travailleur | Étudiant | Retraité | Au foyer / Sans emploi |
|                                            |                                                                                                                                                                                                       | 2004 (%)    | 2004 (%) | 2004 (%) | 2004 (%)               |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                 |                                                                                                                                                                                                       |             |          |          |                        |
| A.11                                       | Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | ↘           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.12                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                                                                           | ↘           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.13                                       | Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                     | ↘           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.14                                       | Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                                                                                                      | ↘           | =        | ↗        | =                      |
| A.15                                       | Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                                                                                                        | ↘           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.16                                       | Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                                                                                                | ↘           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.17                                       | Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                                                                | ↘           | =        | ↗        | =                      |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>        |                                                                                                                                                                                                       |             |          |          |                        |
| A.18                                       | Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | ↘           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.19                                       | Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                                                                | ↘           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.20                                       | Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                   | ↘           | =        | ↗        | =                      |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                |                                                                                                                                                                                                       |             |          |          |                        |
| A.21                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | ↘           | ↘        | ↗        | ↗                      |
| A.22                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | ↘           | ↘        | ↗        | ↗                      |
| A.23                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | ↘           | ↘        | ↗        | =                      |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>            |                                                                                                                                                                                                       |             |          |          |                        |
| A.24                                       | Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | =           | =        | =        | =                      |
| A.25                                       | Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | ↘           | =        | =        | ↗                      |
| A.26                                       | Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | ↘           | =        | ↗        | ↗                      |
| A.27                                       | Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | ↘           | =        | =        | ↗                      |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                        | OCCUPATION  |          |          |                        |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|------------------------|
|                                            |                                                                                                                                                        | Travailleur | Étudiant | Retraité | Au foyer / Sans emploi |
|                                            |                                                                                                                                                        | 2004 (%)    | 2004 (%) | 2004 (%) | 2004 (%)               |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |             |          |          |                        |
| A.28                                       | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | ↘           | ↘        | ↗        | ↗                      |
| A.29                                       | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | ↘           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.30                                       | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | ↘           | =        | ↗        | =                      |
| A.31                                       | Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | ↘           | =        | ↗        | =                      |
| A.32                                       | Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | ↘           | =        | ↗        | =                      |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |             |          |          |                        |
| A.33                                       | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | ↘           | ↘        | ↗        | ↗                      |
| A.34                                       | Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | ↘           | ↘        | ↗        | ↗                      |
| A.35                                       | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | ↘           | ↘        | ↗        | ↗                      |
| A.36                                       | Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | ↘           | =        | ↗        | ↗                      |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>             |                                                                                                                                                        |             |          |          |                        |
| A.37                                       | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | =           | =        | ↗        | =                      |
| A.38                                       | Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | =           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.39                                       | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | ↘           | ↘        | ↗        | ↗                      |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                  |                                                                                                                                                        |             |          |          |                        |
| A.40                                       | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                      | ↘           | ↘        | ↗        | =                      |
| A.41                                       | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                        | =           | =        | ↗        | =                      |
| A.42                                       | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                 | ↘           | =        | ↗        | =                      |
| A.43                                       | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                     | ↘           | ↘        | ↗        | =                      |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                   |                                                                                                                                                        |             |          |          |                        |
| A.44                                       | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | ↘           | =        | ↗        | ↗                      |
| A.45                                       | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | ↘           | =        | ↗        | =                      |
| A.46                                       | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                      | ↘           | =        | ↗        | ↗                      |
| A.47                                       | Que le mobilier soit confortable                                                                                                                       | ↘           | =        | =        | ↗                      |

## ORIGINE DU RÉPONDANT

**TABLEAU 1.5.8 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

### SELON L'ORIGINE DU RÉPONDANT

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                             | ORIGINE                               |                                       |                                       |                                 |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
|                                            |                                                                                                                             | Au Canada depuis 15 ans ou - 2004 (%) | Au Canada depuis 15 à 30 ans 2004 (%) | Au Canada depuis 30 ans et + 2004 (%) | Personne née au Canada 2004 (%) |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                   |                                                                                                                             |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.1                                        | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                              | =                                     | =                                     | ↗                                     | =                               |
| A.2                                        | Que l'on respecte votre culture                                                                                             | ↘                                     | =                                     | =                                     | ↗                               |
| A.3                                        | Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                              | =                                     | =                                     | =                                     | ↗                               |
| A.4                                        | Que tous les gens soient traités équitablement                                                                              | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                  |                                                                                                                             |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.5                                        | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                         | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.6                                        | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                   | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.7                                        | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                           | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                  |                                                                                                                             |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.8                                        | Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                  | =                                     | ↘                                     | =                                     | ↗                               |
| A.9                                        | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement      | ↘                                     | =                                     | ↗                                     | =                               |
| A.10                                       | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | ↘                                     | ↘                                     | =                                     | ↗                               |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT                                                                                                                                                                 | ORIGINE                               |                                       |                                       |                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                            | Au Canada depuis 15 ans ou - 2004 (%) | Au Canada depuis 15 à 30 ans 2004 (%) | Au Canada depuis 30 ans et + 2004 (%) | Personne née au Canada 2004 (%) |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                                                                                                                                                                                 |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                                                                                                    | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent                                                                                           | ↘                                     | ↘                                     | ↗                                     | ↗                               |
| A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                                                                                                     | ↘                                     | =                                     | ↗                                     | =                               |
| A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                                                                                                      | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                                                                                                        | ↘                                     | ↘                                     | =                                     | ↗                               |
| A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                                                                                                | ↘                                     | =                                     | =                                     | ↗                               |
| A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)                                                                                | ↘                                     | =                                     | ↗                                     | ↗                               |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>                                                                                                                                                                        |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise                                                                                         | ↘                                     | =                                     | =                                     | ↗                               |
| A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous                                                                                | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                                                                                                   | ↘                                     | =                                     | ↗                                     | =                               |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                                                                                                                                                                                |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | ↘                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | ↘                                     | =                                     | ↗                                     | =                               |
| A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | ↘                                     | =                                     | ↗                                     | =                               |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>                                                                                                                                                                            |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | ↘                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |

| LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT |                                                                                                                                                        | ORIGINE                               |                                       |                                       |                                 |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
|                                            |                                                                                                                                                        | Au Canada depuis 15 ans ou - 2004 (%) | Au Canada depuis 15 à 30 ans 2004 (%) | Au Canada depuis 30 ans et + 2004 (%) | Personne née au Canada 2004 (%) |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.28                                       | Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | =                                     | ↗                                     | =                                     | ↘                               |
| A.29                                       | Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | ↘                                     | =                                     | ↗                                     | =                               |
| A.30                                       | Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | ↘                                     | =                                     | =                                     | ↗                               |
| A.31                                       | Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.32                                       | Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | =                                     | ↗                                     | =                                     | =                               |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                |                                                                                                                                                        |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.33                                       | Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | ↘                                     | =                                     | ↗                                     | =                               |
| A.34                                       | Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | ↘                                     | =                                     | =                                     | ↗                               |
| A.35                                       | Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | =                                     | ↗                                     | =                                     | =                               |
| A.36                                       | Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>             |                                                                                                                                                        |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.37                                       | Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité   | ↘                                     | =                                     | =                                     | ↗                               |
| A.38                                       | Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                             | ↘                                     | ↘                                     | =                                     | ↗                               |
| A.39                                       | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                         | ↘                                     | =                                     | =                                     | ↗                               |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                  |                                                                                                                                                        |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.40                                       | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                      | ↘                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.41                                       | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                        | ↘                                     | ↗                                     | =                                     | =                               |
| A.42                                       | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                                 | ↘                                     | =                                     | ↗                                     | =                               |
| A.43                                       | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                     | ↘                                     | =                                     | ↗                                     | =                               |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                   |                                                                                                                                                        |                                       |                                       |                                       |                                 |
| A.44                                       | Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                    | =                                     | =                                     | =                                     | =                               |
| A.45                                       | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                       | ↘                                     | ↘                                     | =                                     | ↗                               |
| A.46                                       | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                      | =                                     | =                                     | =                                     | ↗                               |
| A.47                                       | Que le mobilier soit confortable                                                                                                                       | =                                     | ↗                                     | =                                     | =                               |

## 1.6 Analyse des priorités d'action à l'égard des attentes concernant les services de santé et les services sociaux à Montréal

L'analyse croisée de l'importance des attentes et de la satisfaction des usagers à leur égard permet d'identifier les actions à entreprendre afin d'améliorer la satisfaction des usagers. Les résultats de cette analyse sont présentés sous la forme d'une matrice de priorités d'action qui s'interprète comme suit :

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>À AMÉLIORER</b></p> <p><b>(Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction faible)</b></p> <p>~ L'amélioration de la performance du réseau de santé à l'égard des attentes situées dans ce quadrant devrait être considérée comme une priorité.</p> <p>~ Toute action visant à améliorer la performance de ces éléments aura un impact positif sur la satisfaction globale des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux de l'Île de Montréal.</p>                                              | <p style="text-align: center;"><b>À CAPITALISER</b></p> <p><b>(Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction élevé)</b></p> <p>~ Le réseau de santé réalise une bonne performance à l'égard des attentes situées dans ce quadrant et doit veiller à conserver ces acquis.</p>            |
| <p style="text-align: center;"><b>À SURVEILLER</b></p> <p><b>(Niveau d'importance faible – Niveau de satisfaction faible)</b></p> <p>~ L'amélioration de la performance du réseau de santé à l'égard des attentes situées dans ce quadrant devient prioritaire quand tous les problèmes du quadrant « À AMÉLIORER » sont résolus.</p> <p>~ Toute action visant à améliorer la performance de ces éléments aura un impact positif sur la satisfaction globale des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux de l'Île de Montréal.</p> | <p style="text-align: center;"><b>À MAINTENIR</b></p> <p><b>(Niveau d'importance faible – Niveau de satisfaction élevé)</b></p> <p>~ Le réseau de santé réalise une bonne performance à l'égard des attentes situées dans ce quadrant et ne devrait donc maintenir les efforts consentis.</p> |

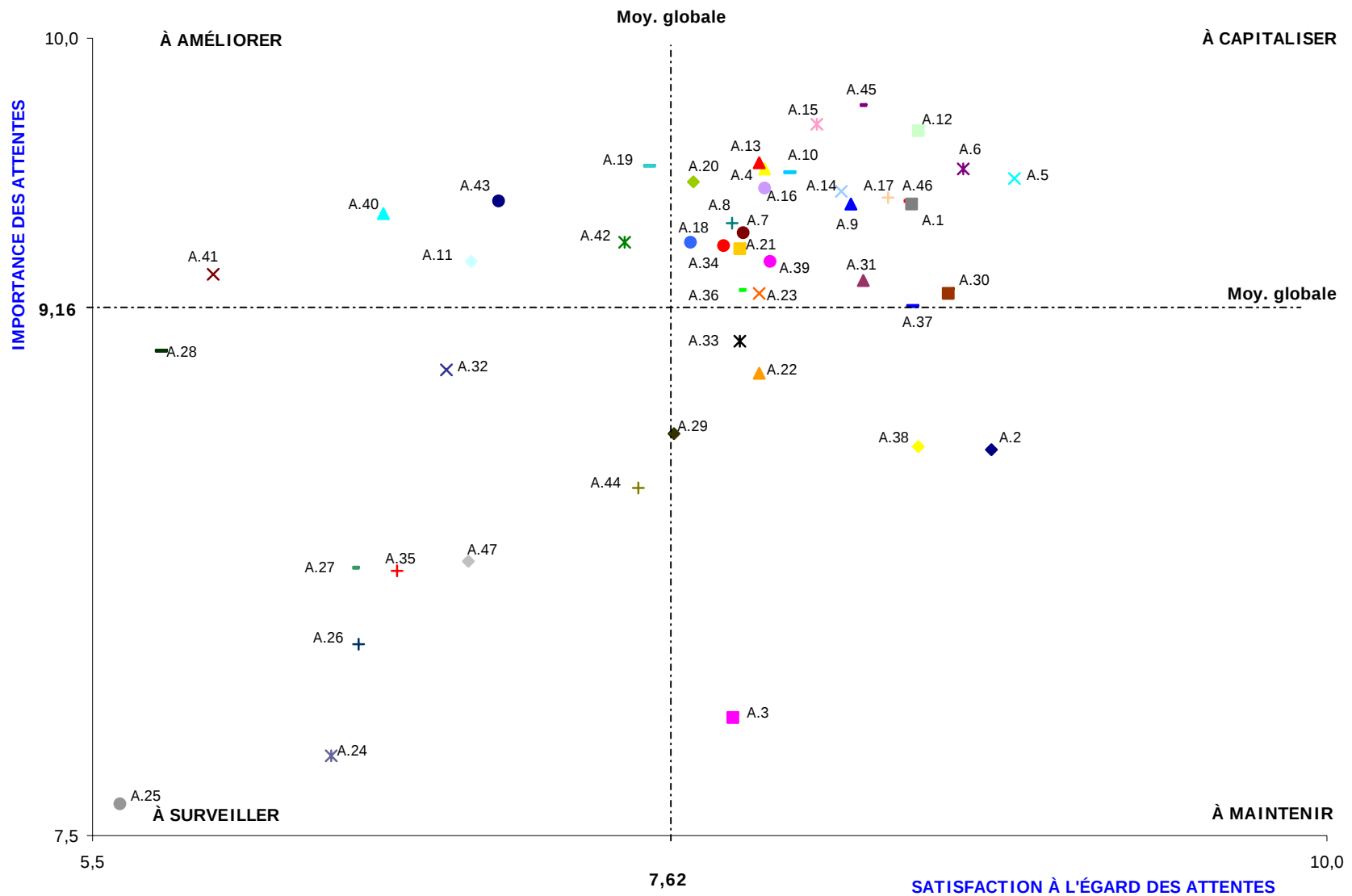
Rappelons qu'afin d'uniformiser les échelles d'importance (1 à 10) et de satisfaction (1 à 4), cette dernière a été transposée sur une échelle en 10 points (cf. les notes méthodologiques des pages 13 et 14 pour plus de détails).

Les graphiques suivants présentent les matrices de priorité d'action pour l'ensemble du réseau de la santé de l'Île de Montréal et pour chacun des types d'établissement de santé fréquenté par les usagers (CLSC, hôpitaux et cliniques médicales privées).

# Rappel de l'énoncé de chacune des 47 attentes du concept évalué en 2004

- ▶ A.1 Que l'on vous traite avec politesse et respect
- ▶ A.2 Que l'on respecte votre culture
- ▶ A.3 Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie
- ▶ A.4 Que tous les gens soient traités équitablement
- ▶ A.5 Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle
- ▶ A.6 Que l'on respecte votre intimité physique
- ▶ A.7 Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges
- ▶ A.8 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous
- ▶ A.9 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement
- ▶ A.10 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation
- ▶ A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)
- ▶ A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent
- ▶ A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif
- ▶ A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins
- ▶ A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état
- ▶ A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie
- ▶ A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)
- ▶ A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise
- ▶ A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous
- ▶ A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent
- ▶ A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention
- ▶ A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure
- ▶ A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance
- ▶ A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)
- ▶ A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires
- ▶ A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)
- ▶ A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent
- ▶ A.28 Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas
- ▶ A.29 Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)
- ▶ A.30 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre
- ▶ A.31 Que la documentation fournie soit facile à comprendre
- ▶ A.32 Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre
- ▶ A.33 Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre
- ▶ A.34 Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis
- ▶ A.35 Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème
- ▶ A.36 Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis
- ▶ A.37 Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité
- ▶ A.38 Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue
- ▶ A.39 Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)
- ▶ A.40 Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable
- ▶ A.41 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable
- ▶ A.42 Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable
- ▶ A.43 Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable
- ▶ A.44 Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement
- ▶ A.45 Que les locaux et les équipements soient propres
- ▶ A.46 Que les lieux soient sécuritaires
- ▶ A.47 Que le mobilier soit confortable

# ÎLE DE MONTRÉAL - MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION



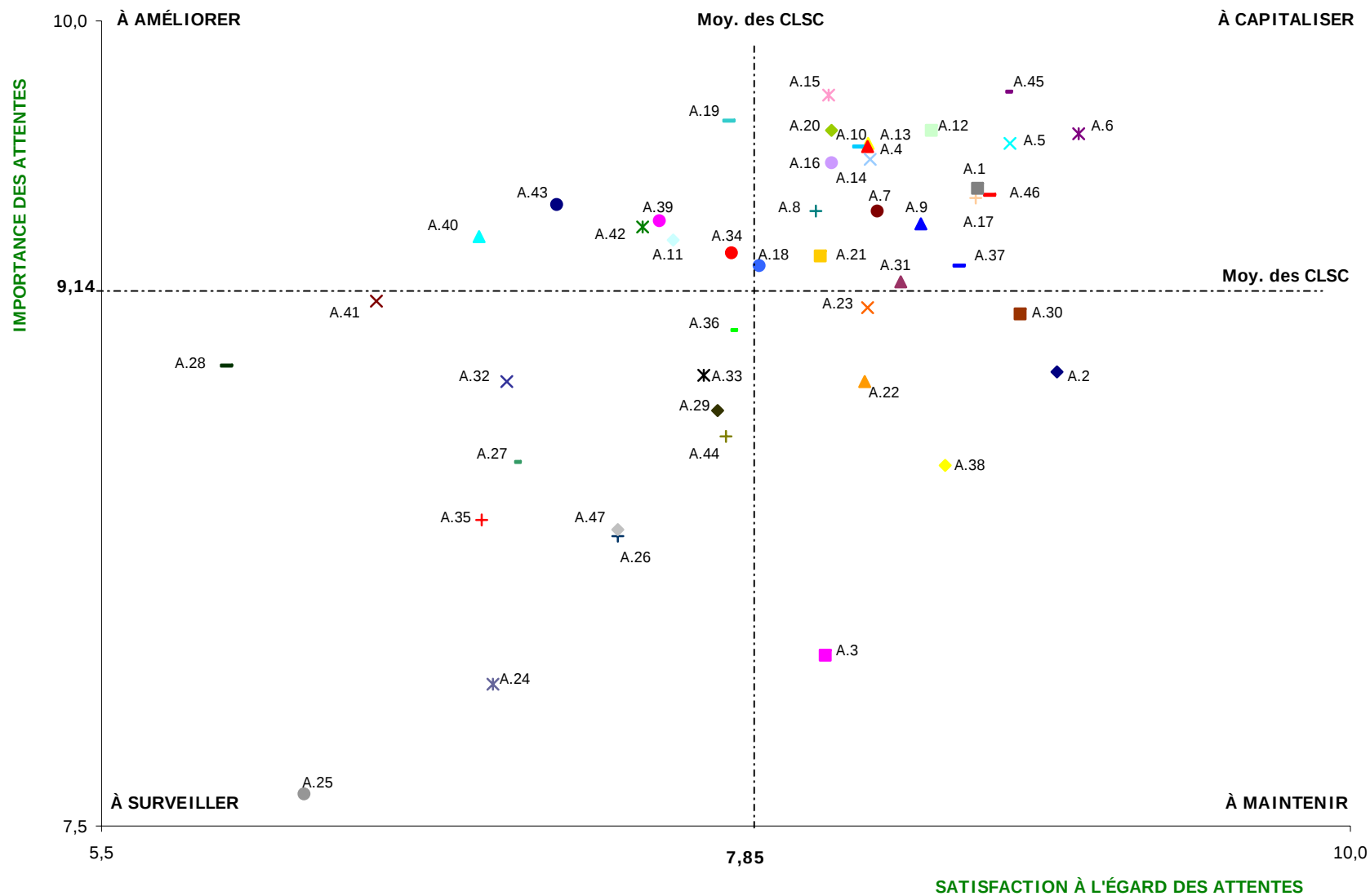
## FAITS SAILLANTS DE LA MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION POUR L'ENSEMBLE DU RÉSEAU DE SANTÉ DE L'ÎLE DE MONTRÉAL

| LES PLUS GRANDES FORCES « À CAPITALISER » (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction élevé) |                                                                                                             | DIMENSION |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| A.12                                                                                                 | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent | Fiabilité |
| A.45                                                                                                 | Que les locaux et les équipements soient propres                                                            | Confort   |
| A.15                                                                                                 | Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état              | Fiabilité |
| A.6                                                                                                  | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                   | Intimité  |
| A.5                                                                                                  | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                         | Intimité  |

| LES PLUS GRANDES FAIBLESSES « À AMÉLIORER » (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction faible) |                                                                                                                    | DIMENSION |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| A.40                                                                                                    | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                  | Rapidité  |
| A.43                                                                                                    | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable | Rapidité  |
| A.41                                                                                                    | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                    | Rapidité  |
| A.11                                                                                                    | Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                 | Fiabilité |

# CLSC - MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION



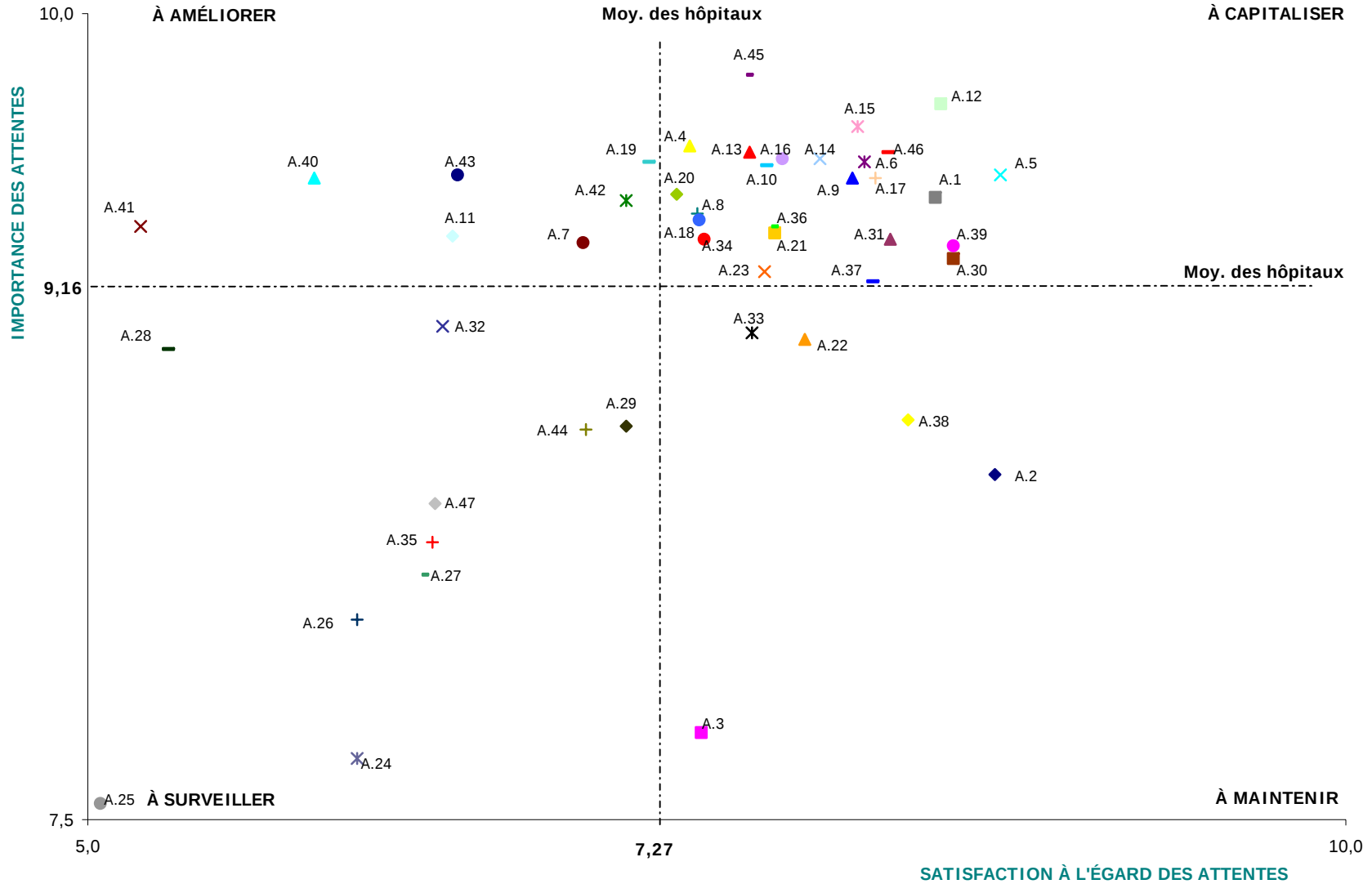
- ◆ A.2
- A.3
- ▲ A.4
- × A.5
- × A.6
- A.7
- + A.8
- ▲ A.9
- A.10
- A.11
- A.12
- ▲ A.13
- × A.14
- × A.15
- A.16
- + A.17
- A.18
- A.19
- ◆ A.20
- A.21
- ▲ A.22
- × A.23
- × A.24
- A.25
- + A.26
- A.27
- A.28
- ◆ A.29
- A.30
- ▲ A.31
- × A.32
- × A.33
- A.34
- + A.35
- A.36
- A.37
- ◆ A.38
- A.39
- ▲ A.40
- × A.41
- × A.42
- A.43
- + A.44
- A.45
- A.46
- ◆ A.47
- A.1

## FAITS SAILLANTS DE LA MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION POUR LES CLSC DE L'ÎLE DE MONTRÉAL

| LES PLUS GRANDES FORCES « À CAPITALISER » (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction élevé) |                                                                                                                        | DIMENSION |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| A.45                                                                                                 | Que les locaux et les équipements soient propres                                                                       | Confort   |
| A.6                                                                                                  | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                              | Intimité  |
| A.5                                                                                                  | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                    | Intimité  |
| A.12                                                                                                 | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent            | Fiabilité |
| A.1                                                                                                  | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                         | Respect   |
| A.46                                                                                                 | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                      | Confort   |
| A.17                                                                                                 | Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.) | Fiabilité |

| LES PLUS GRANDES FAIBLESSES « À AMÉLIORER » (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction faible) |                                                                                                                    | DIMENSION     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| A.43                                                                                                    | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable | Rapidité      |
| A.40                                                                                                    | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                  | Rapidité      |
| A.39                                                                                                    | Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)     | Accessibilité |
| A.42                                                                                                    | Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                             | Rapidité      |
| A.11                                                                                                    | Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                 | Fiabilité     |

# HÔPITAUX - MATRICES DES PRIORITÉS D'ACTION



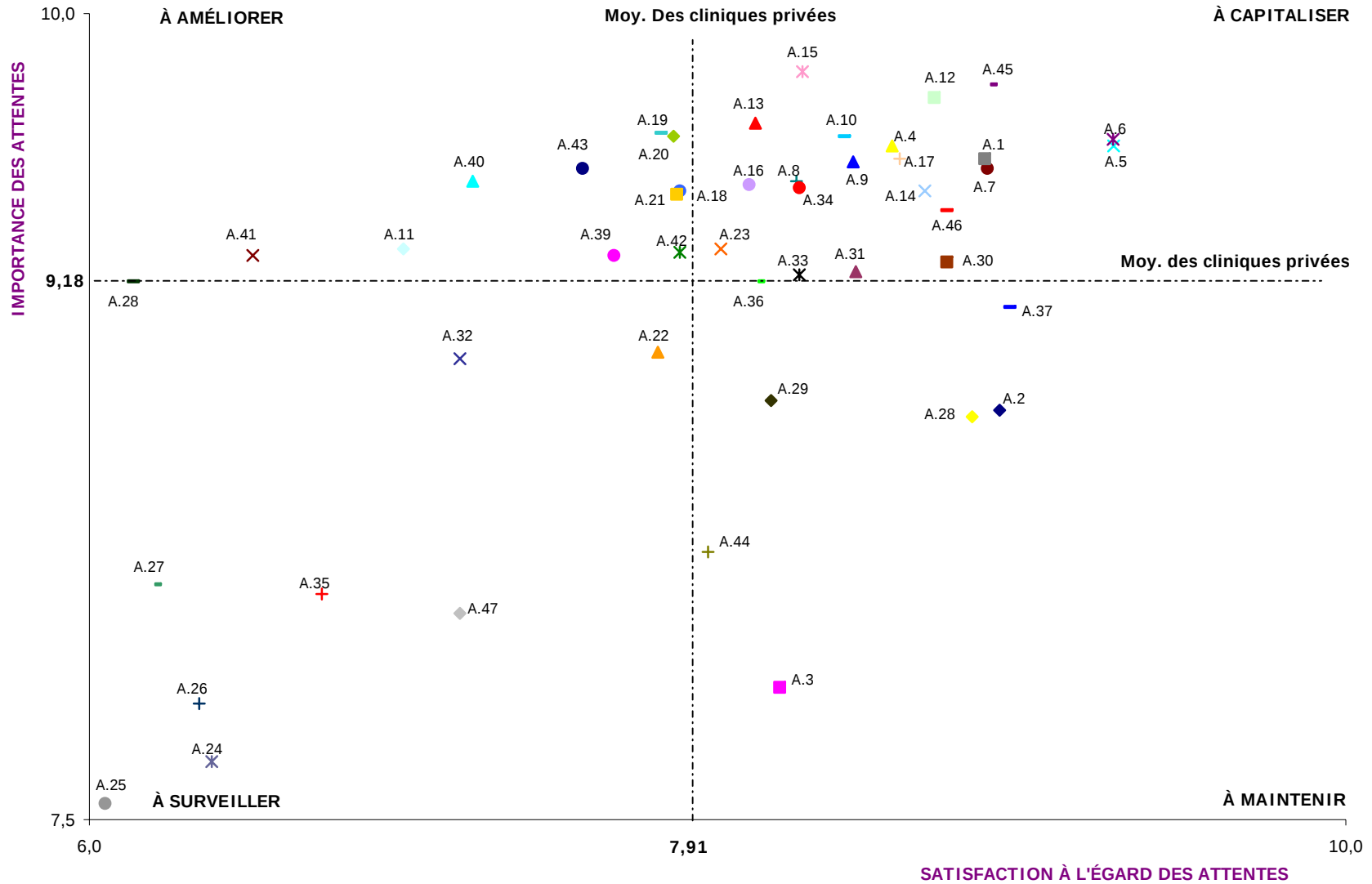
- ◆ A.2
- A.3
- ▲ A.4
- ✕ A.5
- ✕ A.6
- A.7
- + A.8
- ▲ A.9
- A.10
- ◆ A.11
- A.12
- ▲ A.13
- ✕ A.14
- ✕ A.15
- A.16
- + A.17
- A.18
- A.19
- ◆ A.20
- A.21
- ▲ A.22
- ✕ A.23
- ✕ A.24
- A.25
- + A.26
- A.27
- A.28
- ◆ A.29
- A.30
- ▲ A.31
- ✕ A.32
- ✕ A.33
- A.34
- + A.35
- A.36
- A.37
- ◆ A.38
- A.39
- ▲ A.40
- ✕ A.41
- ✕ A.42
- A.43
- + A.44
- A.45
- A.46
- ◆ A.47
- A.1

## FAITS SAILLANTS DE LA MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION POUR LES HÔPITAUX DE L'ÎLE DE MONTRÉAL

| LES PLUS GRANDES FORCES « À CAPITALISER » (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction élevé) |                                                                                                                        | DIMENSION        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| A.12                                                                                                 | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent            | <b>Fiabilité</b> |
| A.5                                                                                                  | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                    | Intimité         |
| A.1                                                                                                  | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                         | Respect          |
| A.15                                                                                                 | Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                         | <b>Fiabilité</b> |
| A.46                                                                                                 | Que les lieux soient sécuritaires                                                                                      | Confort          |
| A.6                                                                                                  | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                              | Intimité         |
| A.17                                                                                                 | Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.) | <b>Fiabilité</b> |
| A.9                                                                                                  | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement | Empathie         |

| LES PLUS GRANDES FAIBLESSES « À AMÉLIORER » (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction faible) |                                                                                                                    | DIMENSION       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| A.41                                                                                                    | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                    | <b>Rapidité</b> |
| A.40                                                                                                    | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                  | <b>Rapidité</b> |
| A.43                                                                                                    | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable | <b>Rapidité</b> |
| A.11                                                                                                    | Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                 | Fiabilité       |

# CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES - MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION



## FAITS SAILLANTS DE LA MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION POUR LES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES DE L'ÎLE DE MONTRÉAL

| LES PLUS GRANDES FORCES « À CAPITALISER » (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction élevé) |                                                                                                             | DIMENSION |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| A.6                                                                                                  | Que l'on respecte votre intimité physique                                                                   | Intimité  |
| A.5                                                                                                  | Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                         | Intimité  |
| A.45                                                                                                 | Que les locaux et les équipements soient propres                                                            | Confort   |
| A.1                                                                                                  | Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                              | Respect   |
| A.7                                                                                                  | Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                           | Intimité  |
| A.12                                                                                                 | Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent | Fiabilité |

| LES PLUS GRANDES FAIBLESSES « À AMÉLIORER » (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction faible) |                                                                                                                    | DIMENSION |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| A.41                                                                                                    | Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                    | Rapidité  |
| A.40                                                                                                    | Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                  | Rapidité  |
| A.11                                                                                                    | Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                 | Fiabilité |
| A.43                                                                                                    | Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable | Rapidité  |

## **2. Les attentes et la satisfaction des usagers selon les douze dimensions**

## 2.1 Attentes et satisfaction des usagers : Analyse globale

### IMPORTANCE

- ▶ Dans l'ensemble, les usagers des services de santé et des services sociaux de Montréal expriment des **attentes très élevées** à l'égard du système de santé : la note moyenne d'importance est de **9,16 sur 10**.
- ▶ Le niveau d'attente envers le système de santé est **significativement plus élevé** pour les groupes d'utilisateurs suivants :
  - ▶ Femmes (9,30)
  - ▶ 45–64 ans (9,23)
  - ▶ 65 ans et plus (9,32)
  - ▶ Francophones (9,22)
  - ▶ Personnes nées au Canada (9,20)
  - ▶ Personnes d'origine québécoise ou canadienne (9,19)
  - ▶ Scolarité de niveau primaire ou secondaire (9,24)
  - ▶ Scolarité de niveau collégial (9,21)
  - ▶ Personnes estimant avoir des revenus suffisants (9,20)
  - ▶ Personnes retraitées (9,30)
  - ▶ Personnes à la maison ou sans emploi (9,23)
  - ▶ Personnes présentant un handicap (9,21)
- ▶ Le secteur relationnel est au cœur des préoccupations des utilisateurs. Ainsi, les attentes liées à ce secteur obtiennent un score moyen de **9,40 sur 10** (vs 9,22 pour le secteur organisationnel et 9,05 pour le secteur professionnel).
- ▶ Globalement, la dimension **confort** suscite **de fortes attentes** chez les utilisateurs des services de santé et des services sociaux. À l'inverse, les utilisateurs semblent accorder **relativement moins d'importance** à la dimension **solidarisation**.

#### **DIMENSIONS JUGÉES LES PLUS IMPORTANTES**

- ▶ Confort (9,59)
- ▶ Fiabilité (9,57)
- ▶ Intimité (9,51)
- ▶ Empathie (9,45)
- ▶ Rapidité (9,45)

#### **DIMENSIONS JUGÉES LES MOINS IMPORTANTES**

- ▶ Simplicité (8,93)
- ▶ Continuité (8,93)
- ▶ Respect (8,92)
- ▶ Solidarisation (8,08)

## **SATISFACTION**

- **La satisfaction générale** des usagers des services de santé et des services sociaux de Montréal s'élève à **7,62 sur 10**.
- Le niveau de satisfaction à l'égard du système de santé est **significativement plus élevé** pour les groupes d'usagers suivants :
  - Usagers des CLSC (7,85)
  - Usagers des cliniques privées (7,91)
  - 65 ans et plus (8,50)
  - Personnes installées au Canada depuis plus de 30 ans (7,92)
  - Personnes nées au Canada (7,69)
  - Personnes d'origine québécoise ou canadienne (7,67)
  - Scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,98)
  - Pas d'enfants de moins de 18 ans dans le foyer (7,67)
  - Personnes se disant financièrement à l'aise (7,72)
  - Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (7,83)
  - Personnes retraitées (8,41)
  - Personnes présentant un handicap (7,73)
- **Le secteur relationnel**, centre des préoccupations des usagers, obtient **le niveau de satisfaction le plus élevé : 8,27 sur 10** (vs 7,64 pour le secteur professionnel et 7,42 pour le secteur organisationnel).
- Globalement, la dimension **intimité** enregistre **le score de satisfaction le plus élevé** alors que la dimension **solidarisation** enregistre le score **le plus faible**.

### **DIMENSIONS AYANT OBTENU LES TAUX DE SATISFACTION LES PLUS ÉLEVÉS**

- Intimité (8,45)
- Fiabilité (8,33)
- Accessibilité (8,32)
- Respect (8,30)
- Empathie (8,21)

### **DIMENSIONS AYANT OBTENU LES TAUX DE SATISFACTION LES MOINS ÉLEVÉS**

- Continuité (7,49)
- Simplicité (7,10)
- Rapidité (6,74)
- Solidarisation (6,41)

## **PRIORITÉS D'ACTION**

►► L'analyse de la matrice de priorités d'action permet de dégager les tendances suivantes :

### **POINTS À AMÉLIORER**

**(attentes élevées – satisfaction faible)**

- Rapidité
- Simplicité
- Continuité

### **POINTS FORTS**

**(attentes élevées – satisfaction élevée)**

- Fiabilité
- Intimité
- Confort
- Empathie

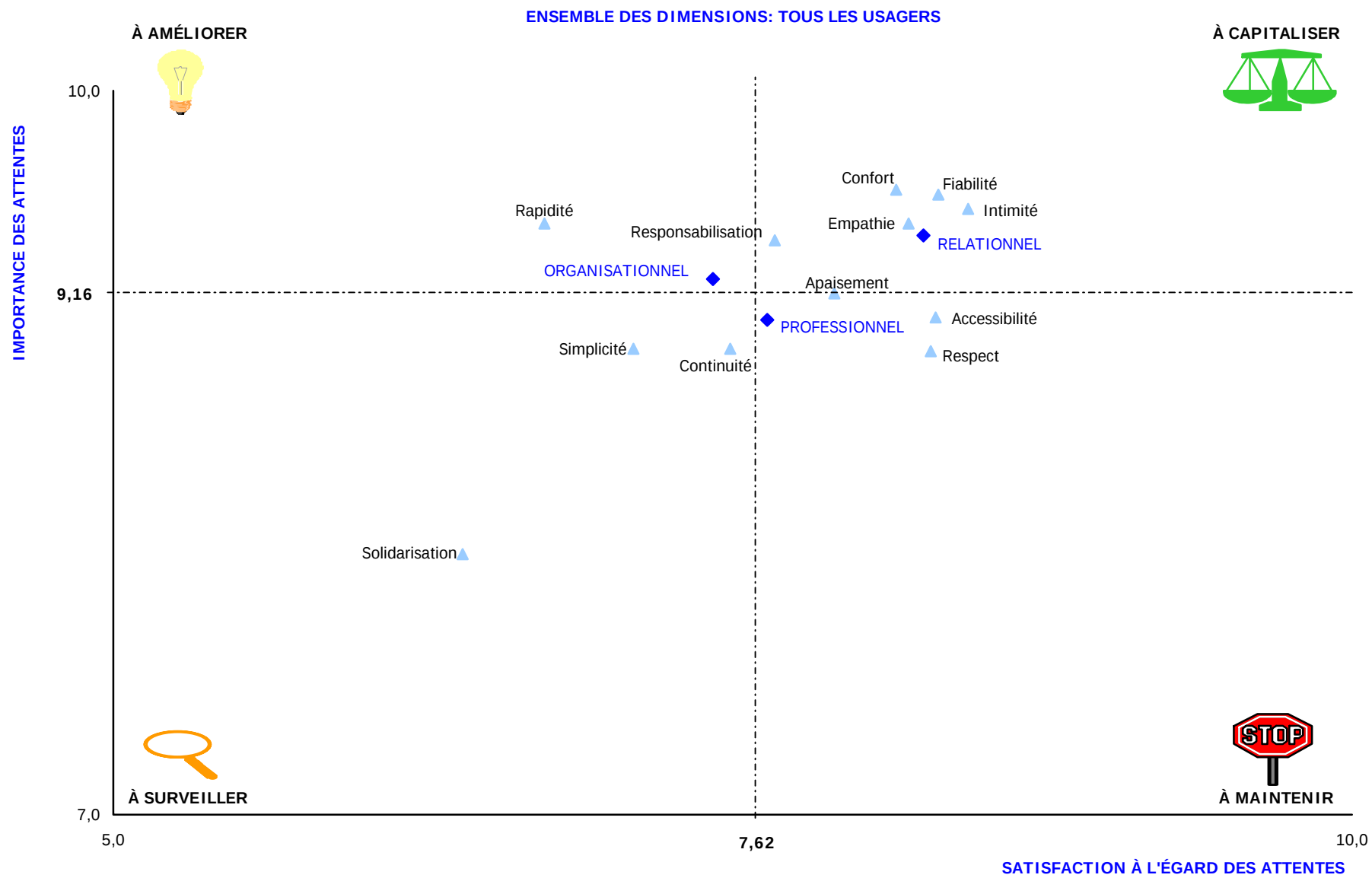
**TABLEAU 2.1.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**ENSEMBLE DES USAGERS**

| LES DOUZE (12) DIMENSIONS DU CONCEPT | IMPORTANCE                           |                                                     | SATISFACTION                         |                                                     |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                                      | SCORE MOYEN<br>2004<br>(note sur 10) | RANG SUR<br>L'ENSEMBLE DES<br>12 DIMENSIONS<br>2004 | SCORE MOYEN<br>2004<br>(note sur 10) | RANG SUR<br>L'ENSEMBLE DES<br>12 DIMENSIONS<br>2004 |
| <b><u>MOYENNE GLOBALE</u></b>        | <b>9,16</b>                          |                                                     | <b>7,62</b>                          |                                                     |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>           |                                      |                                                     |                                      |                                                     |
| Dimension RESPECT                    | 8,92                                 | 11                                                  | 8,30                                 | 4                                                   |
| Dimension INTIMITÉ                   | 9,51                                 | 3                                                   | 8,45                                 | 1                                                   |
| Dimension EMPATHIE                   | 9,45                                 | 4                                                   | 8,21                                 | 5                                                   |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>         |                                      |                                                     |                                      |                                                     |
| Dimension FIABILITÉ                  | 9,57                                 | 2                                                   | 8,33                                 | 2                                                   |
| Dimension RESPONSABILISATION         | 9,38                                 | 6                                                   | 7,67                                 | 8                                                   |
| Dimension APAISEMENT                 | 9,16                                 | 7                                                   | 7,91                                 | 7                                                   |
| Dimension SOLIDARISATION             | 8,08                                 | 12                                                  | 6,41                                 | 12                                                  |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b>       |                                      |                                                     |                                      |                                                     |
| Dimension SIMPLICITÉ                 | 8,93                                 | 9                                                   | 7,10                                 | 10                                                  |
| Dimension CONTINUITÉ                 | 8,93                                 | 10                                                  | 7,49                                 | 9                                                   |
| Dimension ACCESSIBILITÉ              | 9,06                                 | 8                                                   | 8,32                                 | 3                                                   |
| Dimension RAPIDITÉ                   | 9,45                                 | 5                                                   | 6,74                                 | 11                                                  |
| Dimension CONFORT                    | 9,59                                 | 1                                                   | 8,16                                 | 6                                                   |

En 2004, les usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 8,92 sur 10** à la dimension **respect**, lui conférant ainsi le **11<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 12 dimensions du concept. Par ailleurs, la dimension **respect** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,30 sur 10** et occupe ainsi le **4<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 12 dimensions du concept.

**GRAPHIQUE 2.1.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



## 2.2 Attentes et satisfaction des usagers : Les CLSC

### IMPORTANCE

- Les usagers des CLSC de Montréal ont de **fortes attentes** à l'égard du système de santé : **9,14 sur 10**.
- Globalement, les attentes liées au **secteur relationnel** dominent les préoccupations des usagers des CLSC. En effet, le secteur relationnel enregistre un score moyen de **9,29 sur 10** (vs 9,19 pour le secteur organisationnel et 9,09 pour le secteur professionnel).
- Dans l'ensemble, la dimension **confort** arrive en tête des attentes exprimées par les usagers des CLSC de Montréal. À l'inverse, les usagers semblent moins se préoccuper de la dimension **solidarisation**.

#### DIMENSIONS JUGÉES LES PLUS IMPORTANTES

- Confort (9,59)
- Intimité (9,56)
- Fiabilité (9,53)
- Rapidité (9,36)
- Empathie (9,34)

#### DIMENSIONS JUGÉES LES MOINS IMPORTANTES

- Simplicité (8,91)
- Continuité (8,89)
- Solidarisation (8,38)

## SATISFACTION

- Les usagers des CLSC de Montréal expriment une satisfaction **significativement plus élevée** que la moyenne à l'égard des services de santé et des services sociaux : **7,85 sur 10** (vs 7,62 pour l'ensemble des usagers).
- La satisfaction des usagers des CLSC est notamment attribuable au **secteur relationnel : 8,46 sur 10** (vs 7,99 pour le secteur professionnel et 7,63 pour le secteur organisationnel).
- La dimension **intimité** obtient le **score de satisfaction le plus élevé** tandis que la dimension **rapidité** obtient le score **le plus faible**.

### **DIMENSIONS AYANT OBTENU LES TAUX DE SATISFACTION LES PLUS ÉLEVÉS**

- Intimité (8,72)
- Confort (8,65)
- Respect (8,50)
- Fiabilité (8,43)
- Empathie (8,39)

### **DIMENSIONS AYANT OBTENU LES TAUX DE SATISFACTION LES MOINS ÉLEVÉS**

- Continuité (7,42)
- Solidarisation (7,26)
- Simplicité (7,23)
- Rapidité (6,98)

## PRIORITÉS D'ACTION

►► L'analyse de la matrice de priorités d'action des CLSC permet de dégager les tendances suivantes :

### **POINTS À AMÉLIORER**

**(attentes élevées – satisfaction faible)**

- Rapidité
- Simplicité
- Continuité
- Solidarisation

### **POINTS FORTS**

**(attentes élevées – satisfaction élevée)**

- Confort
- Intimité
- Fiabilité
- Empathie
- Responsabilisation

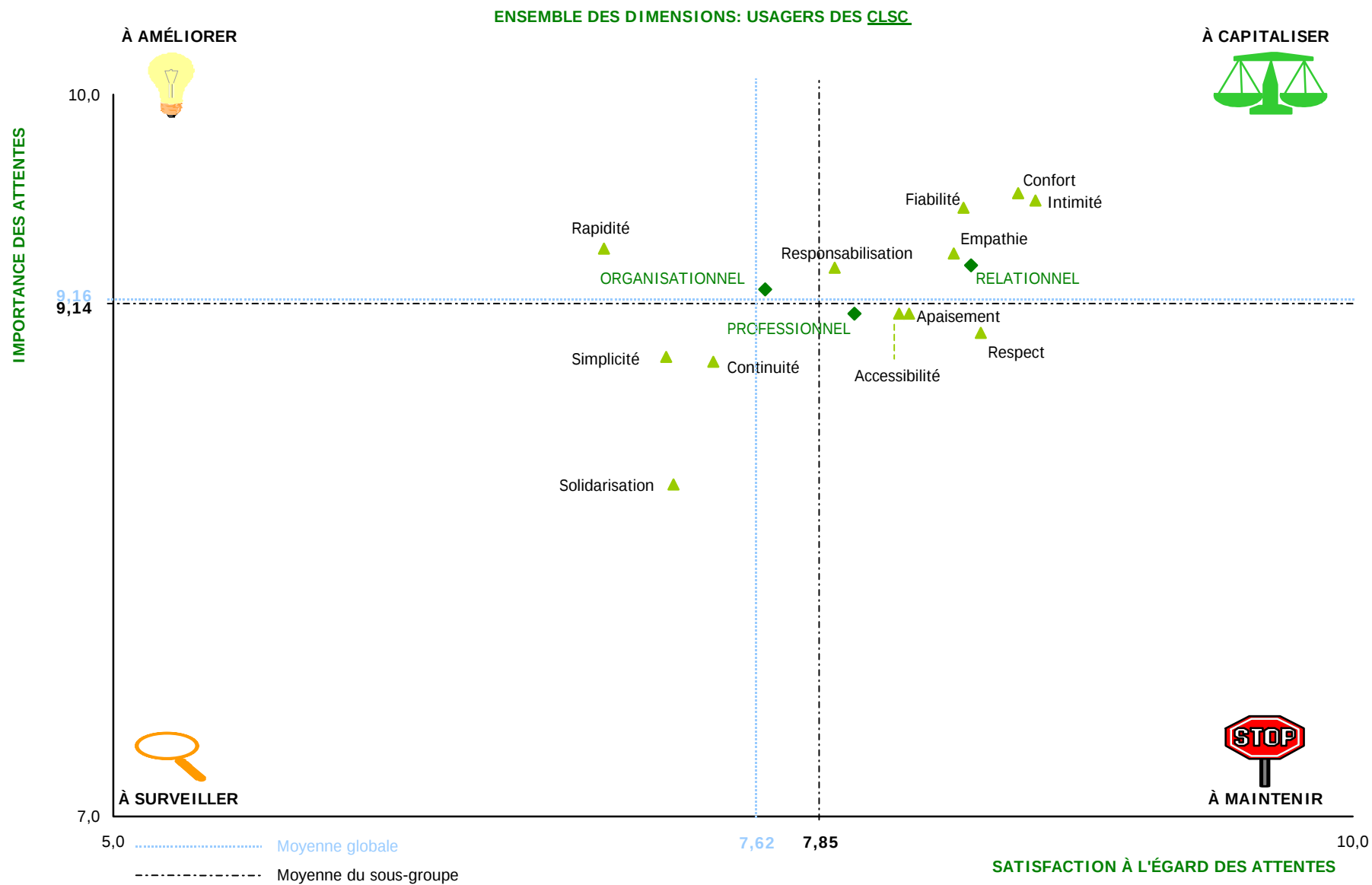
**TABLEAU 2.2.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**USAGERS DES CLSC**

| LES DOUZE (12) DIMENSIONS DU CONCEPT | IMPORTANCE                           |                                                     | SATISFACTION                         |                                                     |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                                      | SCORE MOYEN<br>2004<br>(note sur 10) | RANG SUR<br>L'ENSEMBLE DES<br>12 DIMENSIONS<br>2004 | SCORE MOYEN<br>2004<br>(note sur 10) | RANG SUR<br>L'ENSEMBLE DES<br>12 DIMENSIONS<br>2004 |
| <b><u>MOYENNE GLOBALE</u></b>        | <b>9,14</b>                          |                                                     | <b>7,85</b>                          |                                                     |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>           |                                      |                                                     |                                      |                                                     |
| Dimension RESPECT                    | 9,01                                 | 9                                                   | 8,50                                 | 3                                                   |
| Dimension INTIMITÉ                   | 9,56                                 | 2                                                   | 8,72                                 | 1                                                   |
| Dimension EMPATHIE                   | 9,34                                 | 5                                                   | 8,39                                 | 5                                                   |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>         |                                      |                                                     |                                      |                                                     |
| Dimension FIABILITÉ                  | 9,53                                 | 3                                                   | 8,43                                 | 4                                                   |
| Dimension RESPONSABILISATION         | 9,28                                 | 6                                                   | 7,91                                 | 8                                                   |
| Dimension APAISEMENT                 | 9,09                                 | 7                                                   | 8,21                                 | 6                                                   |
| Dimension SOLIDARISATION             | 8,38                                 | 12                                                  | 7,26                                 | 10                                                  |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b>       |                                      |                                                     |                                      |                                                     |
| Dimension SIMPLICITÉ                 | 8,91                                 | 10                                                  | 7,23                                 | 11                                                  |
| Dimension CONTINUITÉ                 | 8,89                                 | 11                                                  | 7,42                                 | 9                                                   |
| Dimension ACCESSIBILITÉ              | 9,09                                 | 8                                                   | 8,17                                 | 7                                                   |
| Dimension RAPIDITÉ                   | 9,36                                 | 4                                                   | 6,98                                 | 12                                                  |
| Dimension CONFORT                    | 9,59                                 | 1                                                   | 8,65                                 | 2                                                   |

En 2004, les usagers montréalais des CLSC ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,01 sur 10** à la dimension **respect**, lui conférant ainsi le **9<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 12 dimensions du concept. Par ailleurs, la dimension **respect** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,50 sur 10** et occupe ainsi le **3<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 12 dimensions du concept.

**GRAPHIQUE 2.2.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



## 2.3 Attentes et satisfaction des usagers : Les hôpitaux

### IMPORTANCE

- Les usagers des hôpitaux de Montréal ont des **attentes élevées** à l'égard du système de santé : **9,16 sur 10**.
- Globalement, les attentes liées au **secteur relationnel** dominent les préoccupations des usagers des hôpitaux. En effet, le secteur relationnel enregistre un score moyen de **9,40 sur 10** (vs 9,23 pour le secteur organisationnel et 9,05 pour le secteur professionnel).
- Dans l'ensemble la dimension **confort** arrive en tête des attentes exprimées par les usagers des hôpitaux de Montréal. À l'inverse, les usagers semblent moins se préoccuper de la dimension **solidarisation**.

#### DIMENSIONS JUGÉES LES PLUS IMPORTANTES

- Confort (9,63)
- Fiabilité (9,58)
- Rapidité (9,48)
- Empathie (9,47)
- Intimité (9,44)

#### DIMENSIONS JUGÉES LES MOINS IMPORTANTES

- Continuité (8,92)
- Simplicité (8,90)
- Respect (8,84)
- Solidarisation (8,09)

## **SATISFACTION**

- Les usagers des hôpitaux de Montréal sont **significativement moins satisfaits** que la moyenne à l'égard des services de santé et des services sociaux : **7,27 sur 10** (vs 7,62 pour l'ensemble des usagers).
- L'insatisfaction des usagers des hôpitaux est notamment attribuable au **secteur organisationnel : 6,97 sur 10** (vs 7,39 pour le secteur professionnel et 8,01 pour le secteur relationnel).
- La dimension **accessibilité** enregistre **le score de satisfaction le plus élevé** alors que la dimension **solidarisation** enregistre le score **le plus faible**.

### **DIMENSIONS AYANT OBTENU LES TAUX DE SATISFACTION LES PLUS ÉLEVÉS**

- Accessibilité (8,28)
- Fiabilité (8,13)
- Respect (7,98)
- Empathie (7,97)
- Intimité (7,88)

### **DIMENSIONS AYANT OBTENU LES TAUX DE SATISFACTION LES MOINS ÉLEVÉS**

- Simplicité (6,73)
- Rapidité (6,15)
- Solidarisation (6,04)

## **PRIORITÉS D'ACTION**

►► L'analyse de la matrice de priorités d'action des hôpitaux permet de dégager les tendances suivantes :

### **POINTS À AMÉLIORER**

**(attentes élevées – satisfaction faible)**

- Rapidité
- Simplicité

### **POINTS FORTS**

**(attentes élevées – satisfaction élevée)**

- Fiabilité
- Empathie
- Intimité

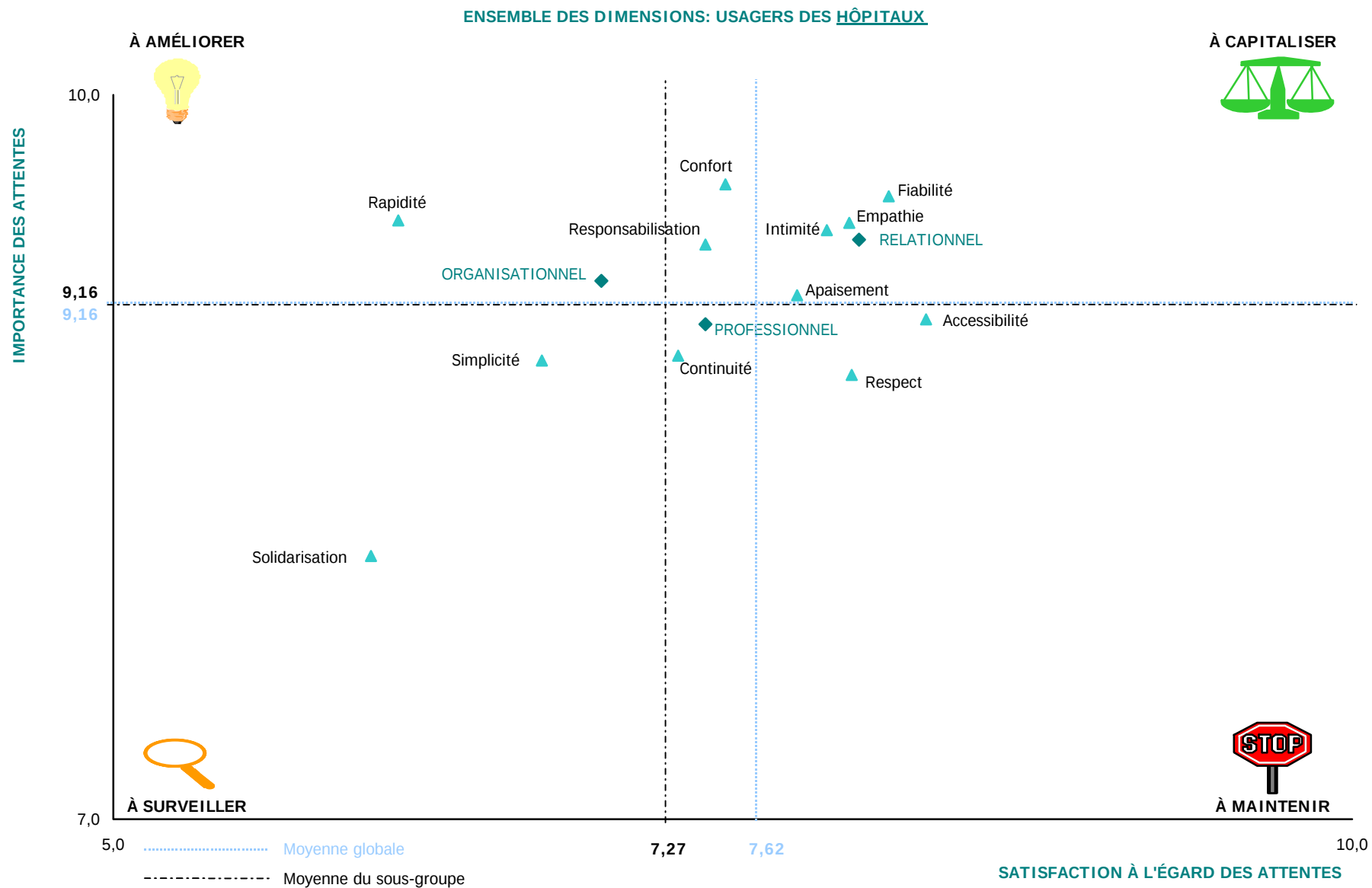
**TABLEAU 2.3.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**USAGERS DES HÔPITAUX**

| LES DOUZE (12) DIMENSIONS DU CONCEPT | IMPORTANCE                           |                                                     | SATISFACTION                         |                                                     |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                                      | SCORE MOYEN<br>2004<br>(note sur 10) | RANG SUR<br>L'ENSEMBLE DES<br>12 DIMENSIONS<br>2004 | SCORE MOYEN<br>2004<br>(note sur 10) | RANG SUR<br>L'ENSEMBLE DES<br>12 DIMENSIONS<br>2004 |
| <b><u>MOYENNE GLOBALE</u></b>        | <b>9,16</b>                          |                                                     | <b>7,27</b>                          |                                                     |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>           |                                      |                                                     |                                      |                                                     |
| Dimension RESPECT                    | 8,84                                 | 11                                                  | 7,98                                 | 3                                                   |
| Dimension INTIMITÉ                   | 9,44                                 | 5                                                   | 7,88                                 | 5                                                   |
| Dimension EMPATHIE                   | 9,47                                 | 4                                                   | 7,97                                 | 4                                                   |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>         |                                      |                                                     |                                      |                                                     |
| Dimension FIABILITÉ                  | 9,58                                 | 2                                                   | 8,13                                 | 2                                                   |
| Dimension RESPONSABILISATION         | 9,38                                 | 6                                                   | 7,39                                 | 8                                                   |
| Dimension APAISEMENT                 | 9,17                                 | 7                                                   | 7,76                                 | 6                                                   |
| Dimension SOLIDARISATION             | 8,09                                 | 12                                                  | 6,04                                 | 12                                                  |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b>       |                                      |                                                     |                                      |                                                     |
| Dimension SIMPLICITÉ                 | 8,90                                 | 10                                                  | 6,73                                 | 10                                                  |
| Dimension CONTINUITÉ                 | 8,92                                 | 9                                                   | 7,28                                 | 9                                                   |
| Dimension ACCESSIBILITÉ              | 9,07                                 | 8                                                   | 8,28                                 | 1                                                   |
| Dimension RAPIDITÉ                   | 9,48                                 | 3                                                   | 6,15                                 | 11                                                  |
| Dimension CONFORT                    | 9,63                                 | 1                                                   | 7,47                                 | 7                                                   |

En 2004, les usagers montréalais des hôpitaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 8,84 sur 10** à la dimension **respect**, lui conférant ainsi le **11<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 12 dimensions du concept. Par ailleurs, la dimension **respect** obtient **une note moyenne de satisfaction de 7,98 sur 10** et occupe ainsi le **3<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 12 dimensions du concept.

**GRAPHIQUE 2.3.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



## 2.4 Attentes et satisfaction des usagers : Les cliniques privées

### IMPORTANCE

- » Les usagers des cliniques privées de Montréal ont des **attentes très élevées** à l'égard du système de santé : **9,18 sur 10**.
- » Globalement, les attentes liées au **secteur relationnel** dominent les préoccupations des usagers des cliniques privées. En effet, le secteur relationnel enregistre un score moyen de **9,46 sur 10** (vs 9,24 pour le secteur organisationnel et 9,02 pour le secteur professionnel).
- » Dans l'ensemble, la dimension **fiabilité** arrive en tête des attentes exprimées par les usagers des cliniques privées de Montréal. À l'inverse, les usagers semblent moins se préoccuper de la dimension **solidarisation**.

#### DIMENSIONS JUGÉES LES PLUS IMPORTANTES

- Fiabilité (9,60)
- Intimité (9,58)
- Confort (9,55)
- Empathie (9,51)
- Rapidité (9,47)

#### DIMENSIONS JUGÉES LES MOINS IMPORTANTES

- Simplicité (8,99)
- Continuité (8,97)
- Respect (8,96)
- Solidarisation (7,87)

## **SATISFACTION**

- Les usagers des cliniques privées de Montréal expriment une satisfaction **significativement plus élevée** que la moyenne à l'égard des services de santé et des services sociaux : **7,91 sur 10** (vs 7,62 pour l'ensemble des usagers).
- La satisfaction des usagers des cliniques privées est notamment attribuable au **secteur relationnel : 8,47 sur 10** (vs 7,87 pour le secteur organisationnel et 7,73 pour le secteur professionnel).
- La dimension **intimité** obtient le **score de satisfaction le plus élevé** tandis que la dimension **solidarisation** obtient le score **le plus faible**.

### **DIMENSIONS AYANT OBTENU LES TAUX DE SATISFACTION LES PLUS ÉLEVÉS**

- Intimité (9,09)
- Confort (8,71)
- Respect (8,62)
- Fiabilité (8,51)
- Accessibilité (8,48)

### **DIMENSIONS AYANT OBTENU LES TAUX DE SATISFACTION LES MOINS ÉLEVÉS**

- Simplicité (7,47)
- Rapidité (7,33)
- Solidarisation (6,29)

## **PRIORITÉS D'ACTION**

►► L'analyse de la matrice de priorités d'action des cliniques privées permet de dégager les tendances suivantes :

### **POINTS À AMÉLIORER**

**(attentes élevées – satisfaction faible)**

- Rapidité
- Simplicité

### **POINTS FORTS**

**(attentes élevées – satisfaction élevée)**

- Intimité
- Confort
- Fiabilité
- Empathie

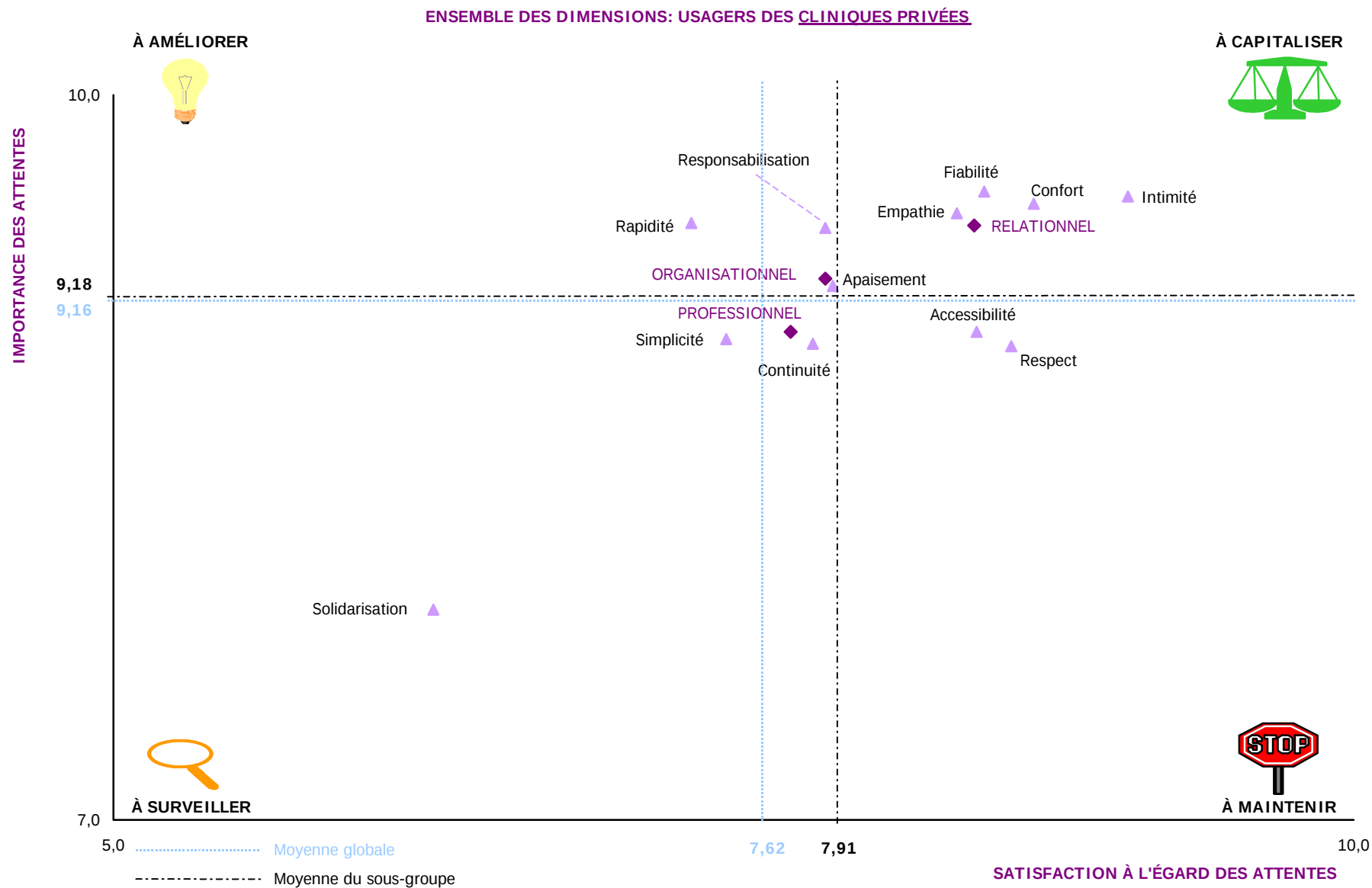
**TABLEAU 2.4.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES**

| LES DOUZE (12) DIMENSIONS DU CONCEPT | IMPORTANCE                           |                                                     | SATISFACTION                         |                                                     |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                                      | SCORE MOYEN<br>2004<br>(note sur 10) | RANG SUR<br>L'ENSEMBLE DES<br>12 DIMENSIONS<br>2004 | SCORE MOYEN<br>2004<br>(note sur 10) | RANG SUR<br>L'ENSEMBLE DES<br>12 DIMENSIONS<br>2004 |
| <b><u>MOYENNE GLOBALE</u></b>        | <b>9,18</b>                          |                                                     | <b>7,91</b>                          |                                                     |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>           |                                      |                                                     |                                      |                                                     |
| Dimension RESPECT                    | <u>8,96</u>                          | <u>11</u>                                           | <u>8,62</u>                          | <u>3</u>                                            |
| Dimension INTIMITÉ                   | 9,58                                 | 2                                                   | 9,09                                 | 1                                                   |
| Dimension EMPATHIE                   | 9,51                                 | 4                                                   | 8,40                                 | 6                                                   |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>         |                                      |                                                     |                                      |                                                     |
| Dimension FIABILITÉ                  | 9,60                                 | 1                                                   | 8,51                                 | 4                                                   |
| Dimension RESPONSABILISATION         | 9,45                                 | 6                                                   | 7,87                                 | 8                                                   |
| Dimension APAISEMENT                 | 9,21                                 | 7                                                   | 7,90                                 | 7                                                   |
| Dimension SOLIDARISATION             | 7,87                                 | 12                                                  | 6,29                                 | 12                                                  |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b>       |                                      |                                                     |                                      |                                                     |
| Dimension SIMPLICITÉ                 | 8,99                                 | 9                                                   | 7,47                                 | 10                                                  |
| Dimension CONTINUITÉ                 | 8,97                                 | 10                                                  | 7,82                                 | 9                                                   |
| Dimension ACCESSIBILITÉ              | 9,02                                 | 8                                                   | 8,48                                 | 5                                                   |
| Dimension RAPIDITÉ                   | 9,47                                 | 5                                                   | 7,33                                 | 11                                                  |
| Dimension CONFORT                    | 9,55                                 | 3                                                   | 8,71                                 | 2                                                   |

En 2004, les usagers montréalais des cliniques privées ont accordé **une note moyenne d'importance de 8,96 sur 10** à la dimension **respect**, lui conférant ainsi le **11<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 12 dimensions du concept. Par ailleurs, la dimension **respect** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,62 sur 10** et occupe ainsi le **3<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 12 dimensions du concept.

**GRAPHIQUE 2.4.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



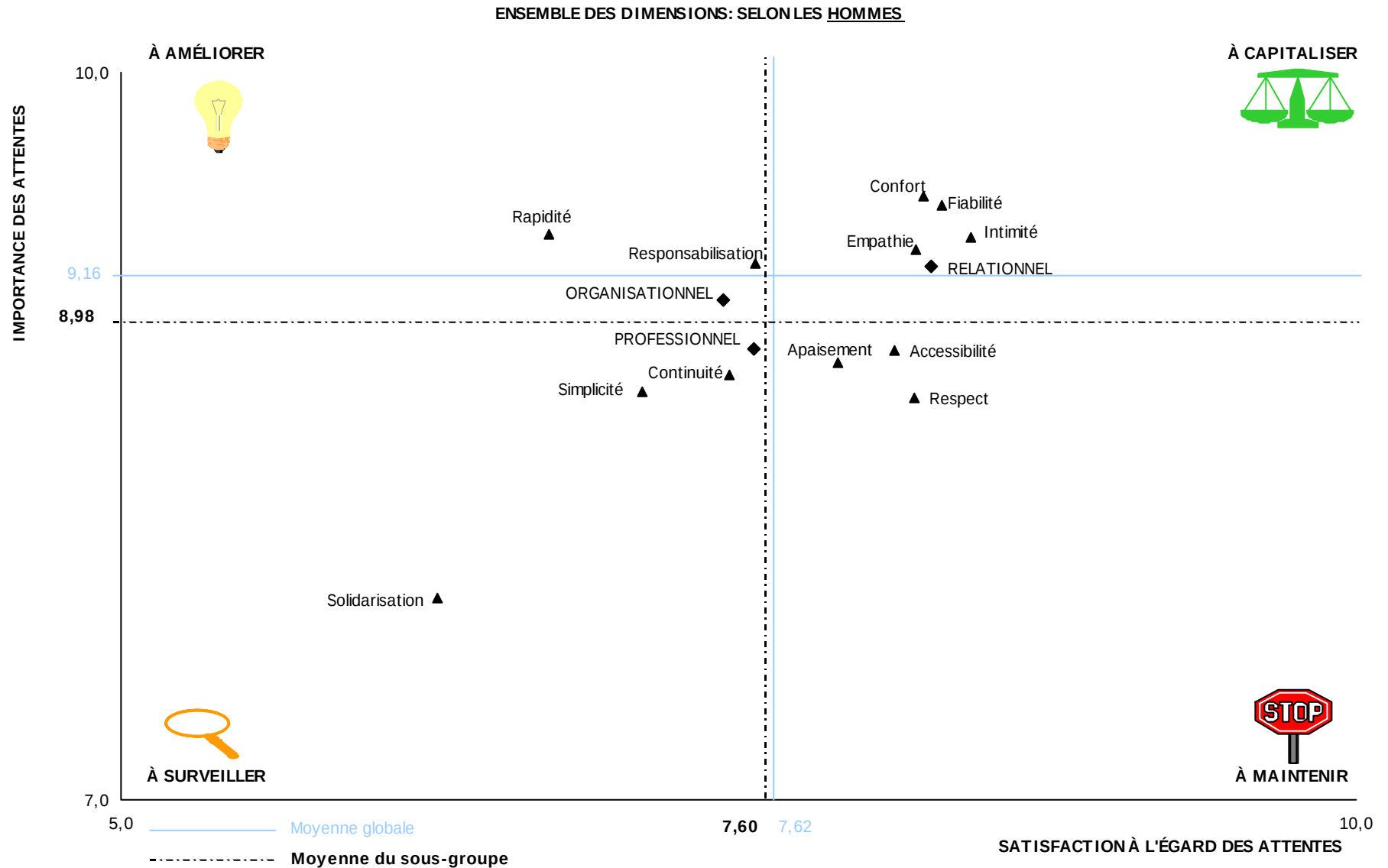
## 2.5 Attentes et satisfaction des usagers selon certains critères sociodémographiques

**TABEAU 2.5.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

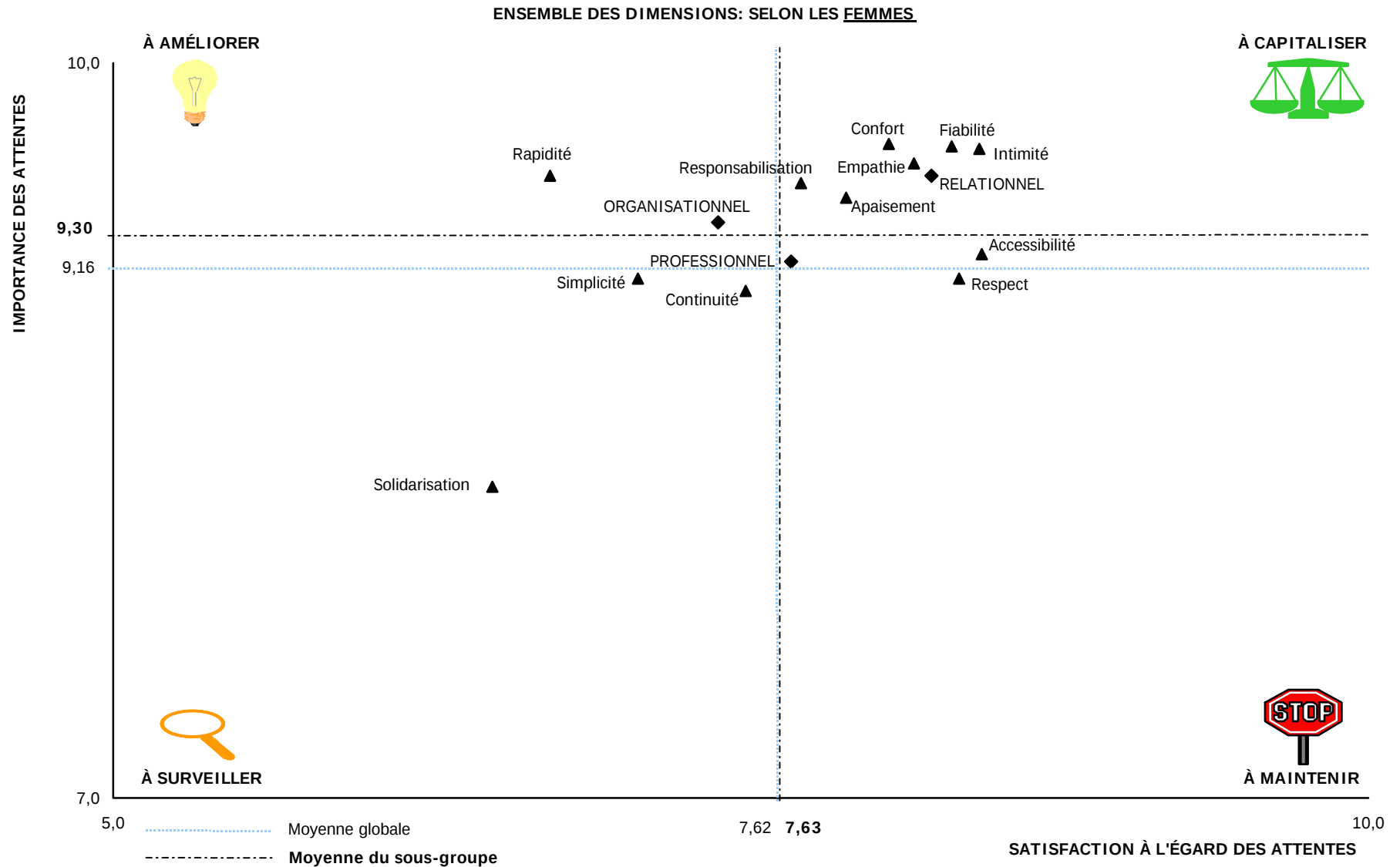
SELON LE SEXE

| ATTENTES                       | TOTAL       | IMPORTANCE             |                        | TOTAL       | SATISFACTION           |                        |
|--------------------------------|-------------|------------------------|------------------------|-------------|------------------------|------------------------|
|                                |             | Homme<br>(note sur 10) | Femme<br>(note sur 10) |             | Homme<br>(note sur 10) | Femme<br>(note sur 10) |
| <b><u>MOYENNE GLOBALE</u></b>  | <b>9,16</b> | <b>8,98</b> ⬇️         | <b>9,30</b> ⬆️         | <b>7,62</b> | <b>7,60</b>            | <b>7,63</b>            |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>     | <b>9,40</b> | <b>9,20</b> ⬇️         | <b>9,54</b> ⬆️         | <b>8,27</b> | <b>8,28</b>            | <b>8,26</b>            |
| Dimension RESPECT              | 8,92        | 8,66 ⬇️                | 9,12 ⬆️                | 8,30        | 8,21                   | 8,37                   |
| Dimension INTIMITÉ             | 9,51        | 9,32 ⬇️                | 9,65 ⬆️                | 8,45        | 8,44                   | 8,45                   |
| Dimension EMPATHIE             | 9,45        | 9,27 ⬇️                | 9,59 ⬆️                | 8,21        | 8,22                   | 8,19                   |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>   | <b>9,05</b> | <b>8,86</b> ⬇️         | <b>9,19</b> ⬆️         | <b>7,64</b> | <b>7,56</b>            | <b>7,70</b>            |
| Dimension FIABILITÉ            | 9,57        | 9,45 ⬇️                | 9,66 ⬆️                | 8,33        | 8,32                   | 8,34                   |
| Dimension RESPONSABILISATION   | 9,38        | 9,21 ⬇️                | 9,51 ⬆️                | 7,67        | 7,57                   | 7,74                   |
| Dimension APAISEMENT           | 9,16        | 8,80 ⬇️                | 9,45 ⬆️                | 7,91        | 7,90                   | 7,92                   |
| Dimension SOLIDARISATION       | 8,08        | 7,83 ⬇️                | 8,27 ⬆️                | 6,41        | 6,28                   | 6,51                   |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b> | <b>9,22</b> | <b>9,06</b> ⬇️         | <b>9,35</b> ⬆️         | <b>7,42</b> | <b>7,44</b>            | <b>7,41</b>            |
| Dimension SIMPLICITÉ           | 8,93        | 8,68 ⬇️                | 9,12 ⬆️                | 7,10        | 7,11                   | 7,09                   |
| Dimension CONTINUITÉ           | 8,93        | 8,75 ⬇️                | 9,07 ⬆️                | 7,49        | 7,46                   | 7,52                   |
| Dimension ACCESSIBILITÉ        | 9,06        | 8,85 ⬇️                | 9,22 ⬆️                | 8,32        | 8,13 ⬇️                | 8,46 ⬆️                |
| Dimension RAPIDITÉ             | 9,45        | 9,33 ⬇️                | 9,54 ⬆️                | 6,74        | 6,73                   | 6,74                   |
| Dimension CONFORT              | 9,59        | 9,49 ⬇️                | 9,67 ⬆️                | 8,16        | 8,25 ⬆️                | 8,09 ⬇️                |

**GRAPHIQUE 2.5.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES HOMMES À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUE MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.5.3 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES FEMMES À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

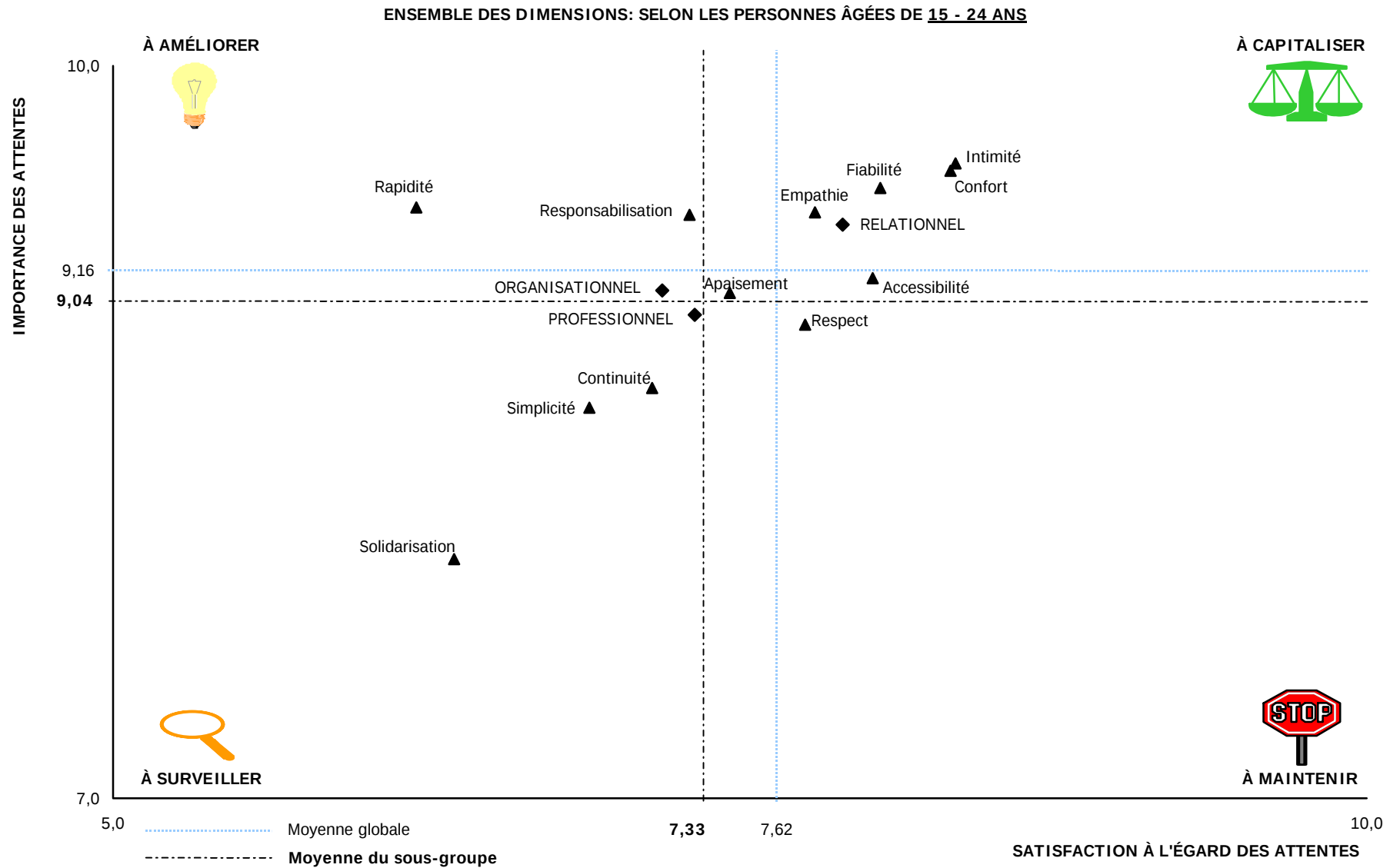


**TABEAU 2.6.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

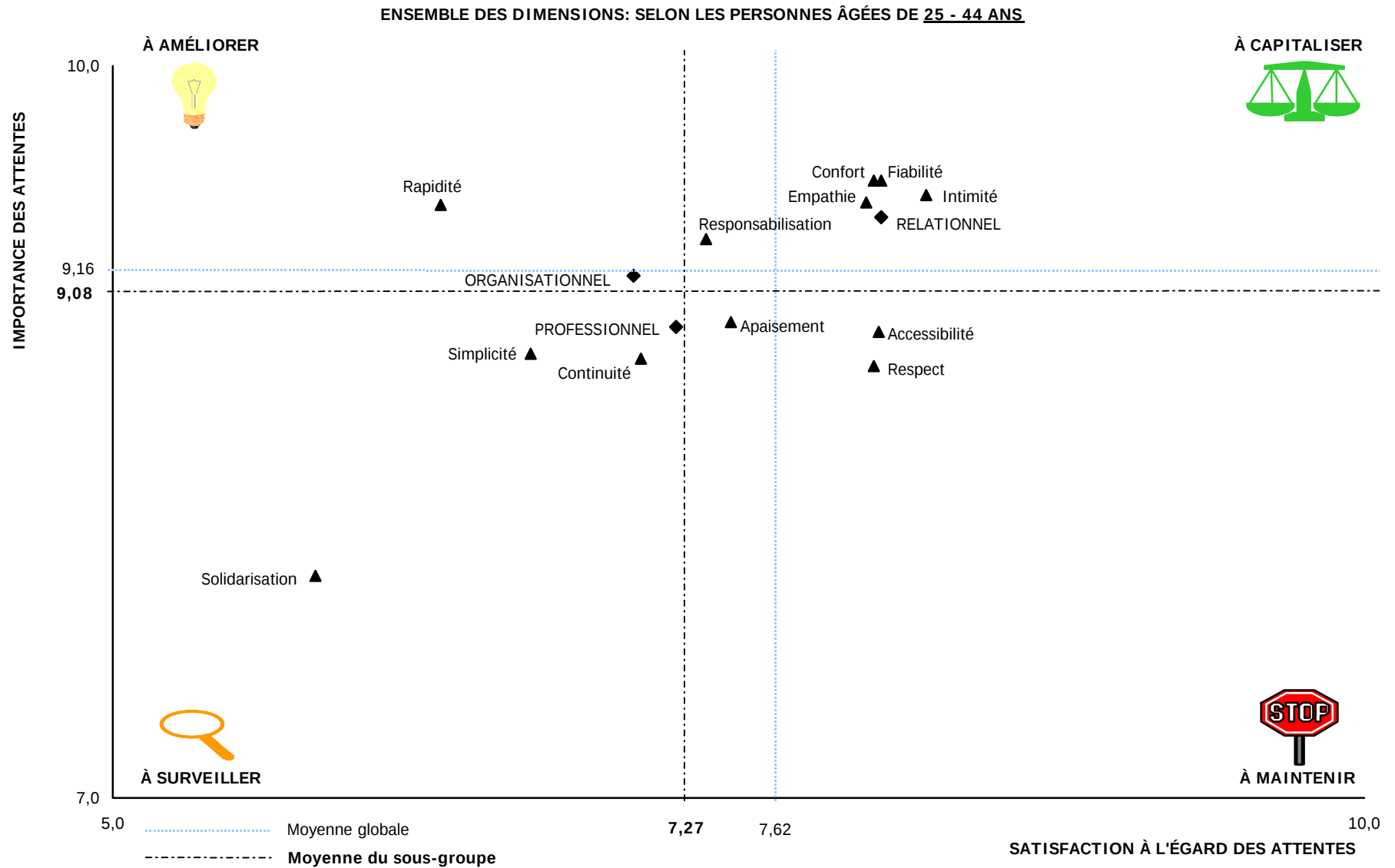
**SELON L'ÂGE**

| ATTENTES                       | TOTAL       | IMPORTANCE                   |                              |                              |                                 | TOTAL       | SATISFACTION                 |                              |                              |                                 |
|--------------------------------|-------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------------|
|                                |             | 15 – 24 ans<br>(note sur 10) | 25 – 44 ans<br>(note sur 10) | 45 – 64 ans<br>(note sur 10) | 65 ans et plus<br>(note sur 10) |             | 15 – 24 ans<br>(note sur 10) | 25 – 44 ans<br>(note sur 10) | 45 – 64 ans<br>(note sur 10) | 65 ans et plus<br>(note sur 10) |
| <b>MOYENNE GLOBALE</b>         | <b>9,16</b> | <b>9,04</b> ⬇️               | <b>9,08</b> ⬇️               | <b>9,23</b> ⬆️               | <b>9,32</b> ⬆️                  | <b>7,62</b> | <b>7,33</b> ⬇️               | <b>7,27</b> ⬇️               | <b>7,69</b>                  | <b>8,50</b> ⬆️                  |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>     | <b>9,40</b> | <b>9,35</b>                  | <b>9,38</b>                  | <b>9,44</b>                  | <b>9,36</b>                     | <b>8,27</b> | <b>7,91</b> ⬇️               | <b>8,07</b> ⬇️               | <b>8,29</b>                  | <b>8,91</b> ⬆️                  |
| Dimension RESPECT              | 8,92        | 8,94                         | 8,77 ⬇️                      | 8,97                         | 9,15 ⬆️                         | 8,30        | 7,76 ⬇️                      | 8,04 ⬇️                      | 8,41                         | 8,96 ⬆️                         |
| Dimension INTIMITÉ             | 9,51        | 9,60                         | 9,47                         | 9,56                         | 9,44                            | 8,45        | 8,36                         | 8,25 ⬇️                      | 8,39                         | 9,10 ⬆️                         |
| Dimension EMPATHIE             | 9,45        | 9,40                         | 9,44                         | 9,51 ⬆️                      | 9,41                            | 8,21        | 7,80 ⬇️                      | 8,01 ⬇️                      | 8,24                         | 8,85 ⬆️                         |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>   | <b>9,05</b> | <b>8,98</b>                  | <b>8,93</b> ⬇️               | <b>9,13</b> ⬆️               | <b>9,23</b> ⬆️                  | <b>7,64</b> | <b>7,32</b> ⬇️               | <b>7,25</b> ⬇️               | <b>7,77</b> ⬆️               | <b>8,53</b> ⬆️                  |
| Dimension FIABILITÉ            | 9,57        | 9,50                         | 9,53 ⬇️                      | 9,62 ⬆️                      | 9,64 ⬆️                         | 8,33        | 8,06 ⬇️                      | 8,07 ⬇️                      | 8,39                         | 8,99 ⬆️                         |
| Dimension RESPONSABILISATION   | 9,38        | 9,39                         | 9,29 ⬇️                      | 9,48 ⬆️                      | 9,41                            | 7,67        | 7,30 ⬇️                      | 7,37 ⬇️                      | 7,75                         | 8,52 ⬆️                         |
| Dimension APAISEMENT           | 9,16        | 9,07                         | 8,95 ⬇️                      | 9,28 ⬆️                      | 9,49 ⬆️                         | 7,91        | 7,46 ⬇️                      | 7,47 ⬇️                      | 8,15 ⬆️                      | 8,74 ⬆️                         |
| Dimension SOLIDARISATION       | 8,08        | 7,98                         | 7,91 ⬇️                      | 8,20 ⬆️                      | 8,42 ⬆️                         | 6,41        | 6,36                         | 5,81 ⬇️                      | 6,70 ⬆️                      | 7,53 ⬆️                         |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b> | <b>9,22</b> | <b>9,08</b> ⬇️               | <b>9,14</b> ⬇️               | <b>9,28</b> ⬆️               | <b>9,41</b> ⬆️                  | <b>7,42</b> | <b>7,19</b> ⬇️               | <b>7,08</b> ⬇️               | <b>7,45</b>                  | <b>8,36</b> ⬆️                  |
| Dimension SIMPLICITÉ           | 8,93        | 8,60 ⬇️                      | 8,82 ⬇️                      | 9,02 ⬆️                      | 9,24 ⬆️                         | 7,10        | 6,90                         | 6,67 ⬇️                      | 7,11                         | 8,24 ⬆️                         |
| Dimension CONTINUITÉ           | 8,93        | 8,68 ⬇️                      | 8,80 ⬇️                      | 9,03 ⬆️                      | 9,24 ⬆️                         | 7,49        | 7,15 ⬇️                      | 7,11 ⬇️                      | 7,59                         | 8,49 ⬆️                         |
| Dimension ACCESSIBILITÉ        | 9,06        | 9,13                         | 8,91 ⬇️                      | 9,15                         | 9,21                            | 8,32        | 8,03                         | 8,06 ⬇️                      | 8,40                         | 8,95 ⬆️                         |
| Dimension RAPIDITÉ             | 9,45        | 9,42                         | 9,43                         | 9,48                         | 9,45                            | 6,74        | 6,21 ⬇️                      | 6,31 ⬇️                      | 6,90 ⬆️                      | 7,80 ⬆️                         |
| Dimension CONFORT              | 9,59        | 9,57                         | 9,53 ⬇️                      | 9,61                         | 9,73 ⬆️                         | 8,16        | 8,34                         | 8,04 ⬇️                      | 7,95 ⬇️                      | 8,79 ⬆️                         |

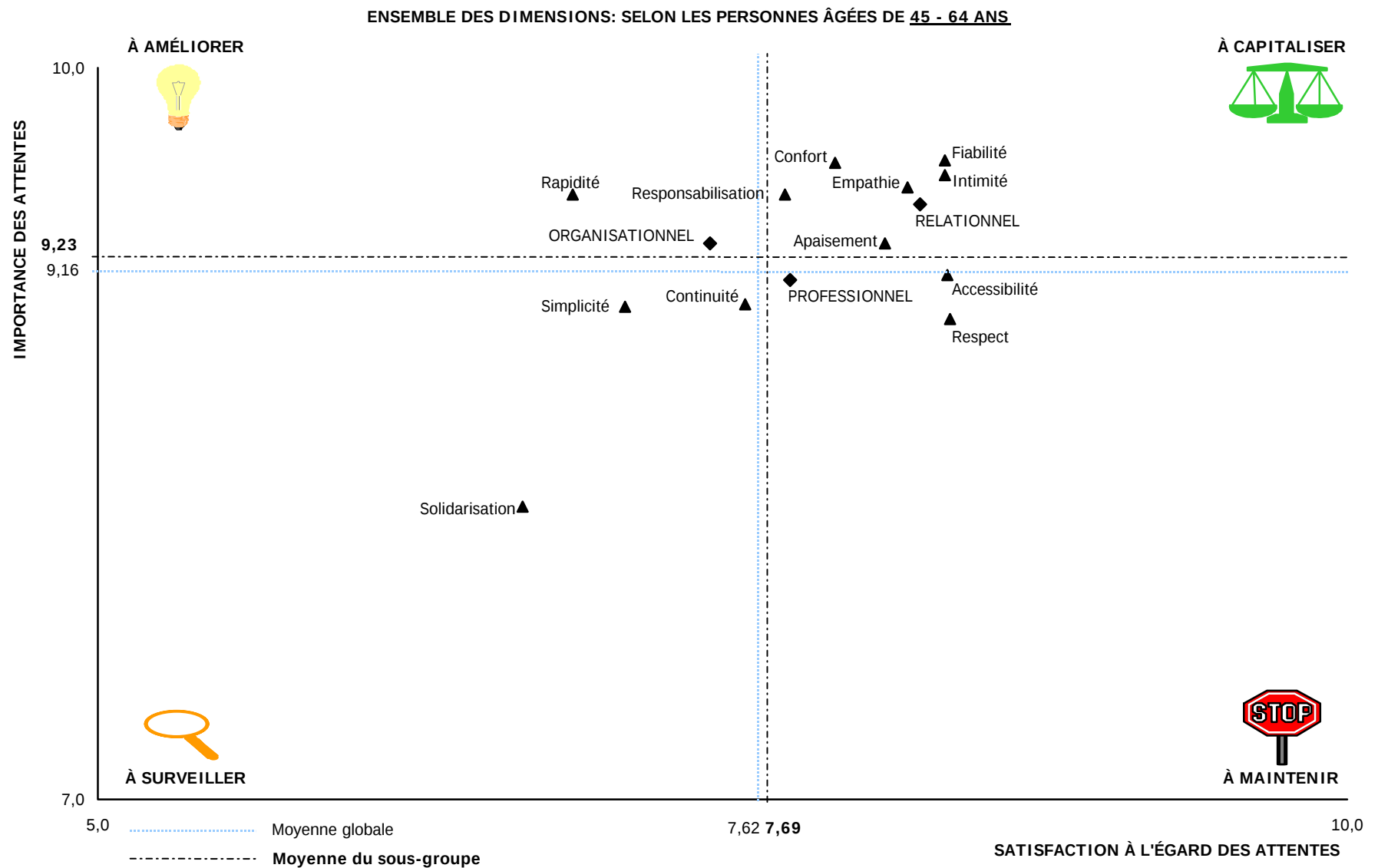
**GRAPHIQUE 2.6.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES 15 - 24 ANS À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



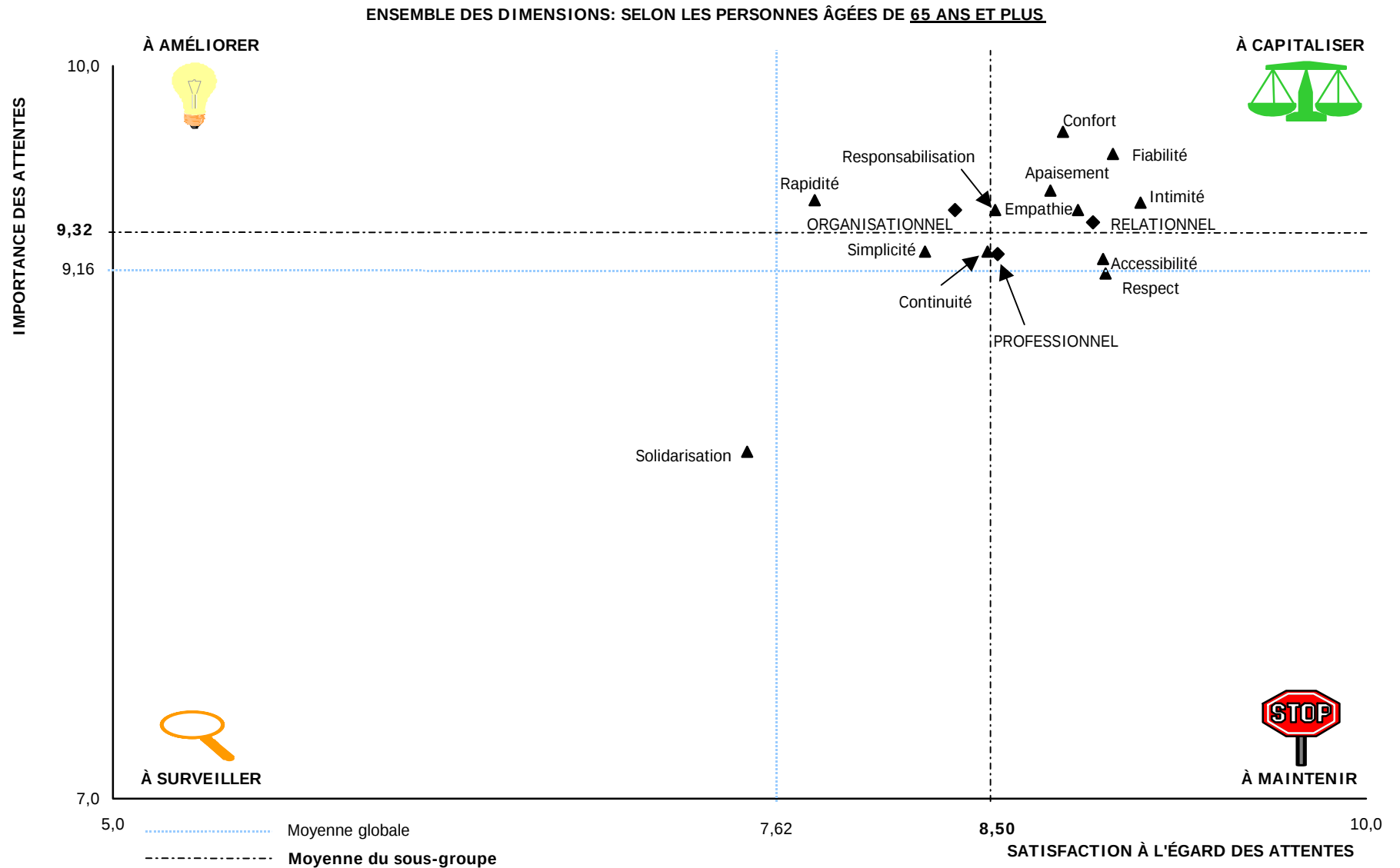
**GRAPHIQUE 2.6.3 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES 25 - 44 ANS À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.6.4 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES 45 - 64 ANS À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.6.5 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES 65 ANS ET PLUS À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

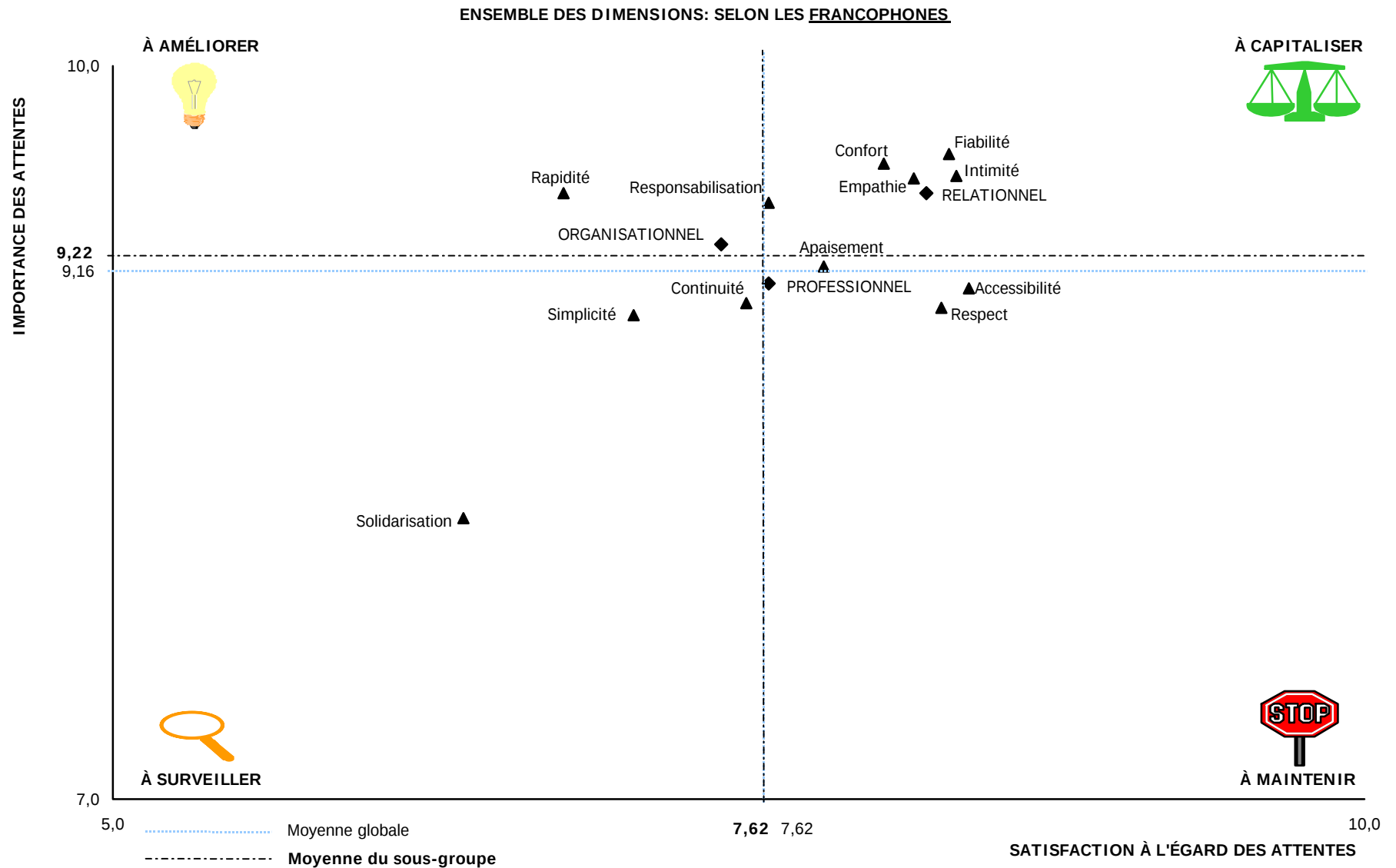


**TABEAU 2.7.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

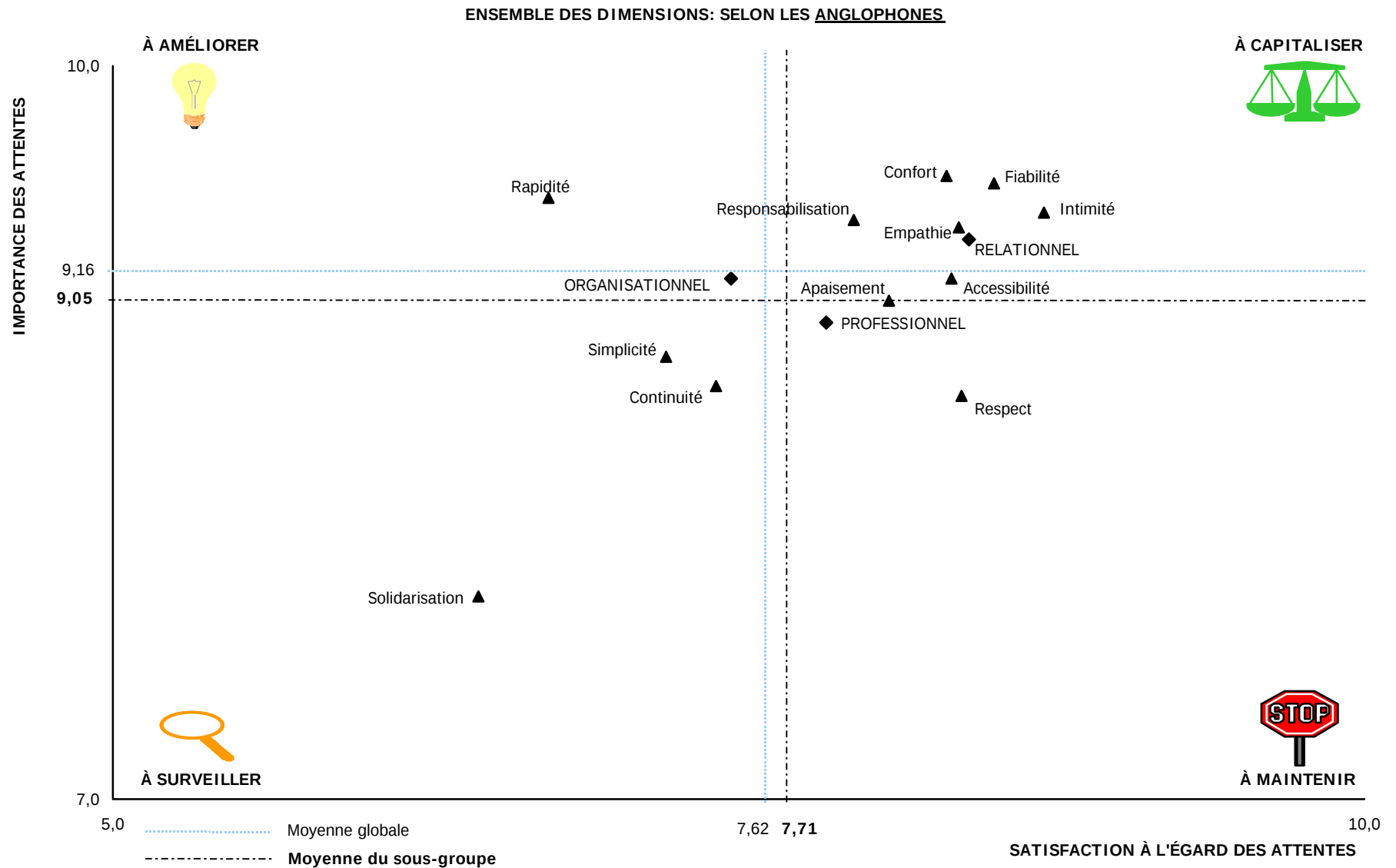
**SELON LA LANGUE MATERNELLE**

| ATTENTES                       | TOTAL       | IMPORTANCE                |                          |                        | TOTAL       | SATISFACTION              |                          |                        |
|--------------------------------|-------------|---------------------------|--------------------------|------------------------|-------------|---------------------------|--------------------------|------------------------|
|                                |             | Français<br>(note sur 10) | Anglais<br>(note sur 10) | Autre<br>(note sur 10) |             | Français<br>(note sur 10) | Anglais<br>(note sur 10) | Autre<br>(note sur 10) |
| <b><u>MOYENNE GLOBALE</u></b>  | <b>9,16</b> | <b>9,22</b> ↗             | <b>9,05</b> ↘            | <b>9,03</b> ↘          | <b>7,62</b> | <b>7,62</b>               | <b>7,71</b>              | <b>7,44</b> ↘          |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>     | <b>9,40</b> | <b>9,48</b> ↗             | <b>9,29</b> ↘            | <b>9,06</b> ↘          | <b>8,27</b> | <b>8,25</b>               | <b>8,42</b> ↗            | <b>8,09</b>            |
| Dimension RESPECT              | 8,92        | 9,01↗                     | 8,65↘                    | 8,83                   | 8,30        | 8,31                      | 8,39                     | 8,09                   |
| Dimension INTIMITÉ             | 9,51        | 9,55                      | 9,40                     | 9,49                   | 8,45        | 8,37↘                     | 8,72↗                    | 8,56                   |
| Dimension EMPATHIE             | 9,45        | 9,54↗                     | 9,34↘                    | 9,11↘                  | 8,21        | 8,20                      | 8,38↗                    | 7,95↘                  |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>   | <b>9,05</b> | <b>9,11</b> ↗             | <b>8,95</b> ↘            | <b>8,89</b> ↘          | <b>7,64</b> | <b>7,62</b>               | <b>7,85</b> ↗            | <b>7,38</b> ↘          |
| Dimension FIABILITÉ            | 9,57        | 9,64↗                     | 9,52↘                    | 9,29↘                  | 8,33        | 8,34                      | 8,52↗                    | 7,90↘                  |
| Dimension RESPONSABILISATION   | 9,38        | 9,44↗                     | 9,37                     | 9,07↘                  | 7,67        | 7,62                      | 7,96↗                    | 7,43↘                  |
| Dimension APAISEMENT           | 9,16        | 9,18                      | 9,04                     | 9,27                   | 7,91        | 7,84                      | 8,10                     | 7,96                   |
| Dimension SOLIDARISATION       | 8,08        | 8,15↗                     | 7,83↘                    | 8,14                   | 6,41        | 6,40                      | 6,46                     | 6,43                   |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b> | <b>9,22</b> | <b>9,27</b> ↗             | <b>9,13</b> ↘            | <b>9,10</b> ↘          | <b>7,42</b> | <b>7,43</b>               | <b>7,47</b>              | <b>7,30</b>            |
| Dimension SIMPLICITÉ           | 8,93        | 8,98↗                     | 8,81↘                    | 8,86                   | 7,10        | 7,08                      | 7,21                     | 7,09                   |
| Dimension CONTINUITÉ           | 8,93        | 9,03↗                     | 8,69↘                    | 8,76↘                  | 7,49        | 7,53                      | 7,41                     | 7,42                   |
| Dimension ACCESSIBILITÉ        | 9,06        | 9,09                      | 9,13                     | 8,76                   | 8,32        | 8,42↗                     | 8,35                     | 7,69↘                  |
| Dimension RAPIDITÉ             | 9,45        | 9,48↗                     | 9,46                     | 9,23↘                  | 6,74        | 6,80                      | 6,74                     | 6,34↘                  |
| Dimension CONFORT              | 9,59        | 9,60                      | 9,55                     | 9,63                   | 8,16        | 8,08↘                     | 8,33↗                    | 8,31                   |

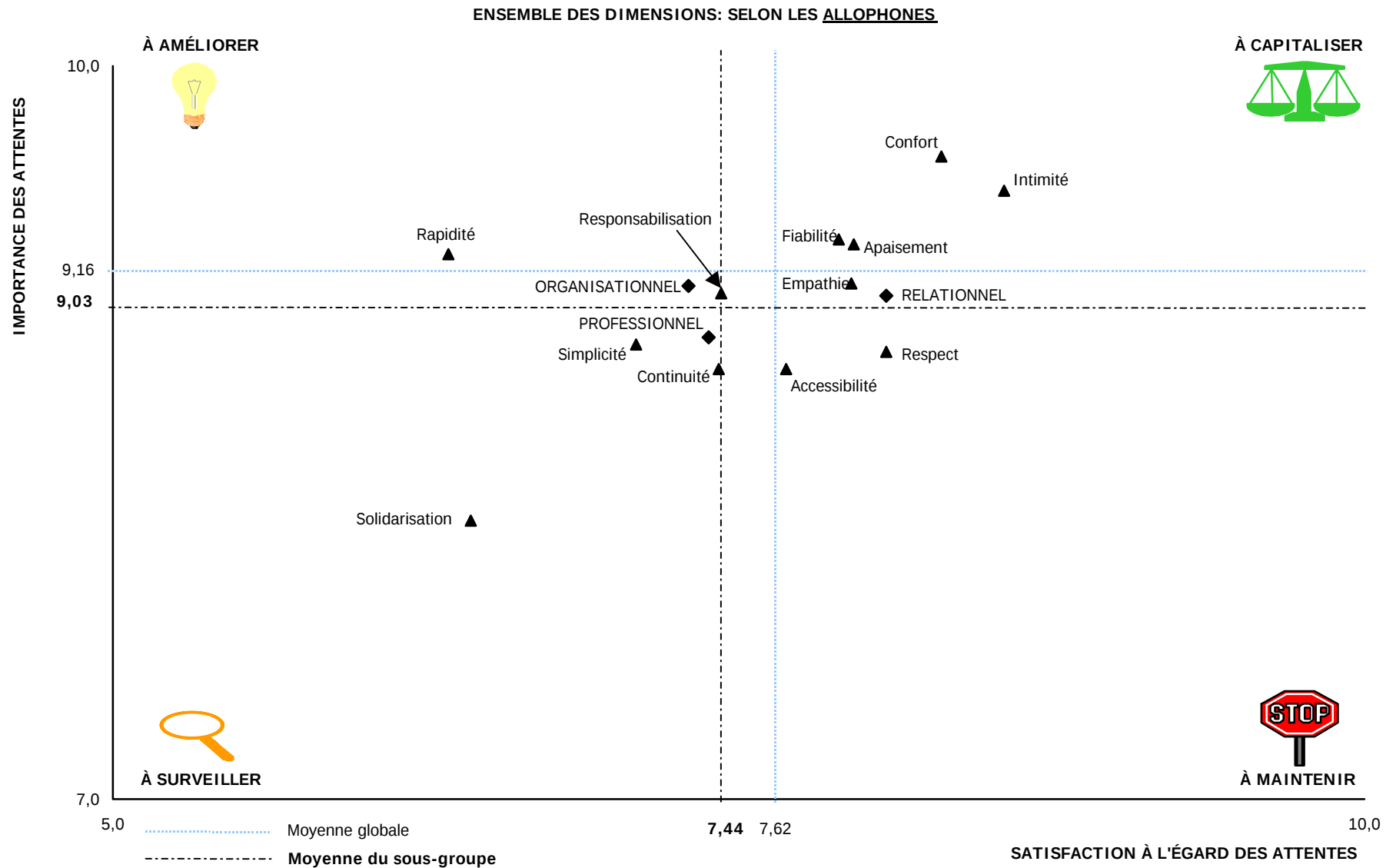
**GRAPHIQUE 2.7.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES FRANCOPHONES À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.7.3 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES ANGLOPHONES À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.7.4 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES ALLOPHONES À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUE MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

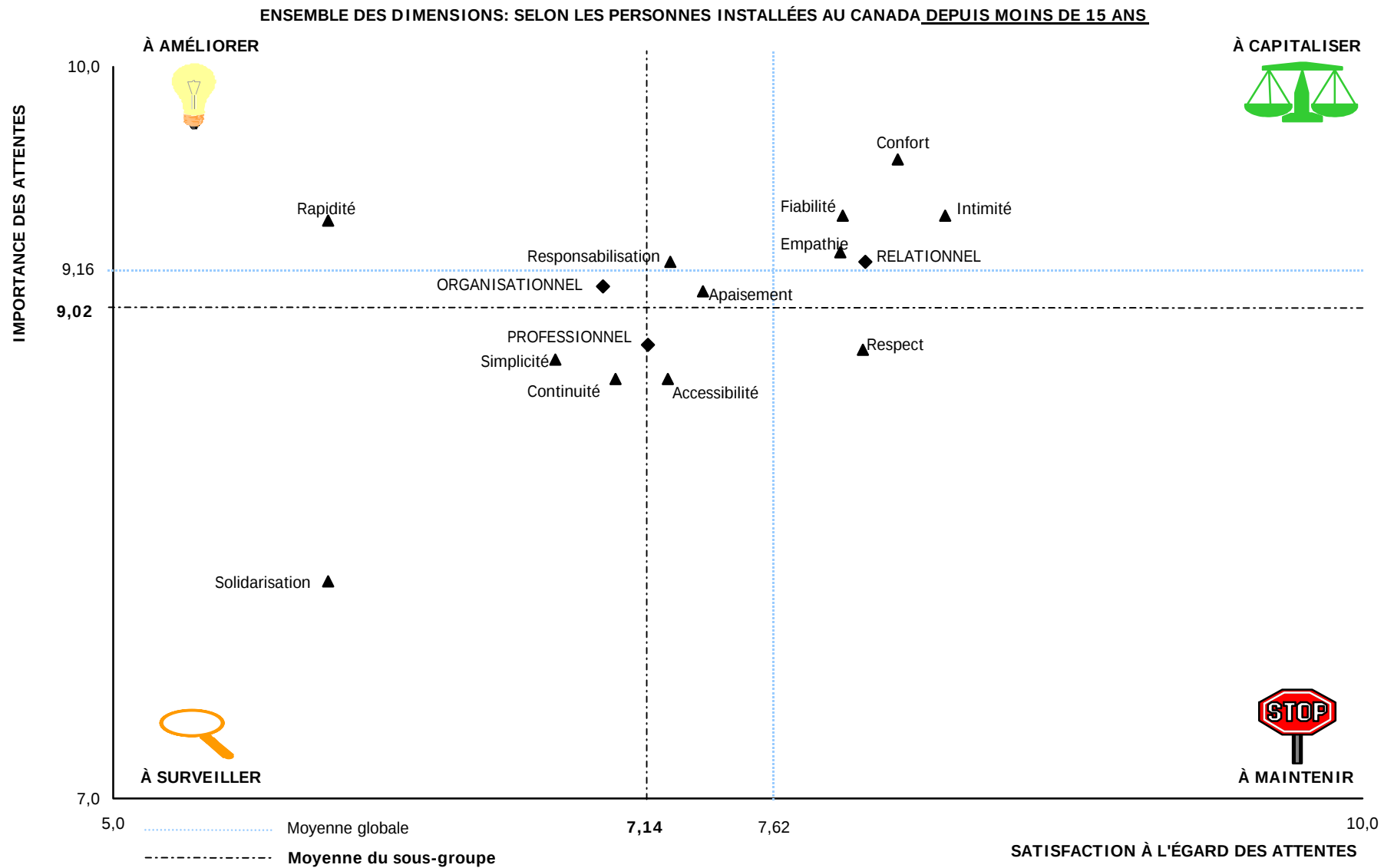


**TABEAU 2.8.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

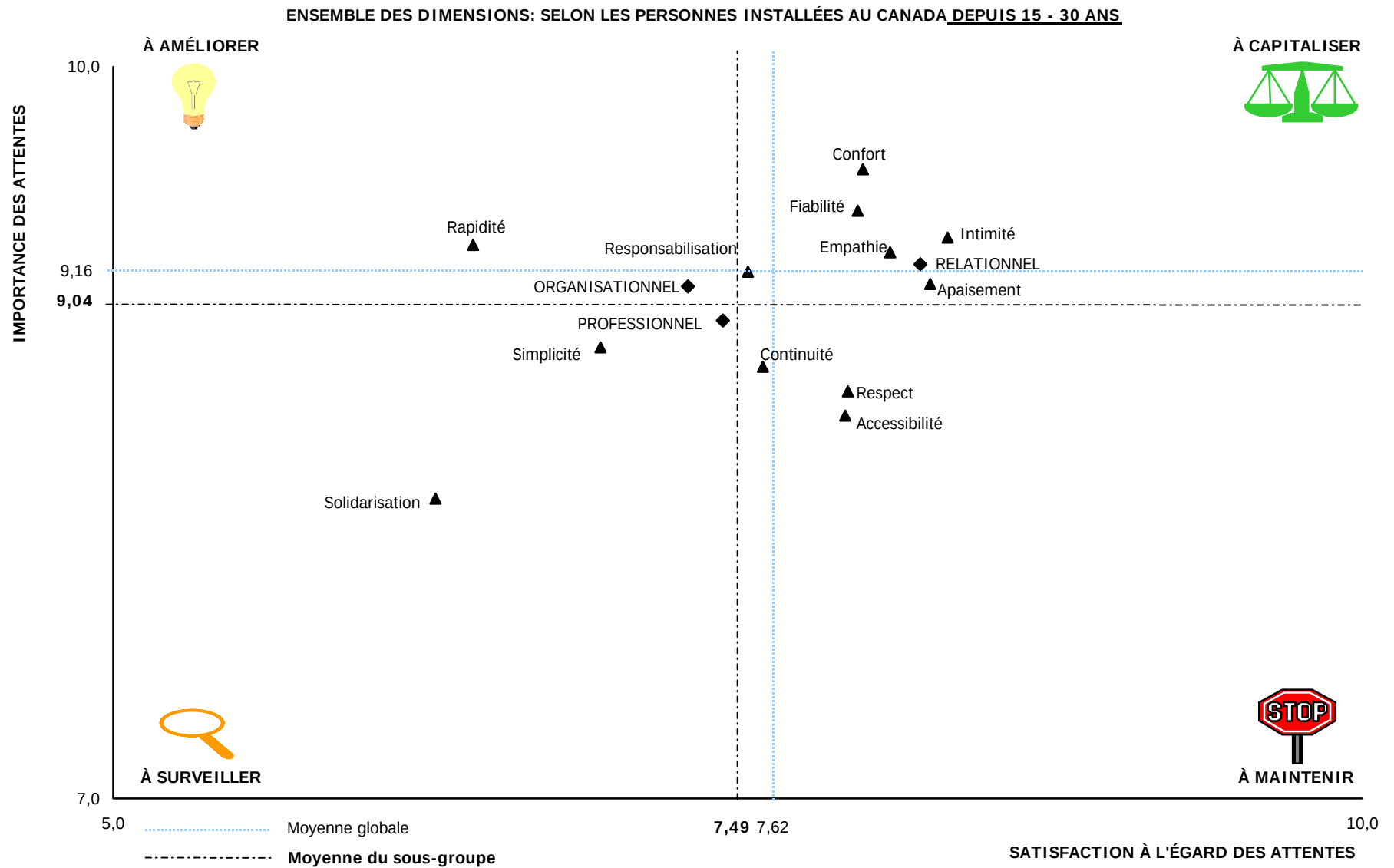
**SELON L'ORIGINE**

| ATTENTES                       | TOTAL       | IMPORTANCE                                     |                                            |                                               |                                      | TOTAL       | SATISFACTION                                   |                                            |                                               |                                      |
|--------------------------------|-------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|-------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                |             | Au Canada depuis moins de 15 ans (note sur 10) | Au Canada depuis 15 – 30 ans (note sur 10) | Au Canada depuis plus de 30 ans (note sur 10) | Personne née au Canada (note sur 10) |             | Au Canada depuis moins de 15 ans (note sur 10) | Au Canada depuis 15 – 30 ans (note sur 10) | Au Canada depuis plus de 30 ans (note sur 10) | Personne née au Canada (note sur 10) |
| <b>MOYENNE GLOBALE</b>         | <b>9,16</b> | <b>9,02</b> ⬇️                                 | <b>9,04</b> ⬇️                             | <b>9,15</b>                                   | <b>9,20</b> ⬆️                       | <b>7,62</b> | <b>7,14</b> ⬇️                                 | <b>7,49</b> ⬇️                             | <b>7,92</b> ⬆️                                | <b>7,69</b> ⬆️                       |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>     | <b>9,40</b> | <b>9,20</b> ⬇️                                 | <b>9,19</b> ⬇️                             | <b>9,21</b> ⬇️                                | <b>9,46</b> ⬆️                       | <b>8,27</b> | <b>8,01</b> ⬇️                                 | <b>8,23</b>                                | <b>8,58</b> ⬆️                                | <b>8,29</b>                          |
| Dimension RESPECT              | 8,92        | 8,84                                           | 8,67                                       | 8,83                                          | 8,96 ⬆️                              | 8,30        | 8,00                                           | 7,94                                       | 8,49                                          | 8,36                                 |
| Dimension INTIMITÉ             | 9,51        | 9,39                                           | 9,30                                       | 9,48                                          | 9,56 ⬆️                              | 8,45        | 8,33                                           | 8,34                                       | 8,74                                          | 8,46                                 |
| Dimension EMPATHIE             | 9,45        | 9,24 ⬇️                                        | 9,24 ⬇️                                    | 9,26 ⬇️                                       | 9,53 ⬆️                              | 8,21        | 7,91 ⬇️                                        | 8,11                                       | 8,50                                          | 8,24                                 |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>   | <b>9,05</b> | <b>8,86</b> ⬇️                                 | <b>8,96</b>                                | <b>9,13</b>                                   | <b>9,08</b> ⬆️                       | <b>7,64</b> | <b>7,14</b> ⬇️                                 | <b>7,44</b>                                | <b>7,99</b> ⬆️                                | <b>7,71</b> ⬆️                       |
| Dimension FIABILITÉ            | 9,57        | 9,39 ⬇️                                        | 9,41 ⬇️                                    | 9,52                                          | 9,62 ⬆️                              | 8,33        | 7,92 ⬇️                                        | 7,98 ⬇️                                    | 8,47                                          | 8,42 ⬆️                              |
| Dimension RESPONSABILISATION   | 9,38        | 9,20 ⬇️                                        | 9,16 ⬇️                                    | 9,41                                          | 9,43 ⬆️                              | 7,67        | 7,23 ⬇️                                        | 7,54                                       | 8,18 ⬆️                                       | 7,72                                 |
| Dimension APAISEMENT           | 9,16        | 9,08                                           | 9,11                                       | 9,52 ⬆️                                       | 9,16                                 | 7,91        | 7,36 ⬇️                                        | 8,27                                       | 8,48                                          | 7,93                                 |
| Dimension SOLIDARISATION       | 8,08        | 7,89 ⬇️                                        | 8,23                                       | 8,32                                          | 8,08                                 | 6,41        | 5,86 ⬇️                                        | 6,29                                       | 6,79                                          | 6,50 ⬆️                              |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b> | <b>9,22</b> | <b>9,10</b> ⬇️                                 | <b>9,09</b> ⬇️                             | <b>9,22</b>                                   | <b>9,26</b> ⬆️                       | <b>7,42</b> | <b>6,96</b> ⬇️                                 | <b>7,26</b>                                | <b>7,72</b> ⬆️                                | <b>7,49</b> ⬆️                       |
| Dimension SIMPLICITÉ           | 8,93        | 8,80 ⬇️                                        | 8,85                                       | 9,02                                          | 8,96                                 | 7,10        | 6,77 ⬇️                                        | 6,95                                       | 7,53 ⬆️                                       | 7,14                                 |
| Dimension CONTINUITÉ           | 8,93        | 8,72 ⬇️                                        | 8,77 ⬇️                                    | 8,94                                          | 8,98 ⬆️                              | 7,49        | 7,01 ⬇️                                        | 7,60                                       | 7,86 ⬆️                                       | 7,54                                 |
| Dimension ACCESSIBILITÉ        | 9,06        | 8,72 ⬇️                                        | 8,57                                       | 8,76                                          | 9,19 ⬆️                              | 8,32        | 7,22 ⬇️                                        | 7,93                                       | 8,20                                          | 8,57 ⬆️                              |
| Dimension RAPIDITÉ             | 9,45        | 9,37                                           | 9,27 ⬇️                                    | 9,36                                          | 9,49 ⬆️                              | 6,74        | 5,86 ⬇️                                        | 6,44                                       | 7,18 ⬆️                                       | 6,88 ⬆️                              |
| Dimension CONFORT              | 9,59        | 9,62                                           | 9,58                                       | 9,67                                          | 9,59                                 | 8,16        | 8,14                                           | 8,00                                       | 8,17                                          | 8,18                                 |

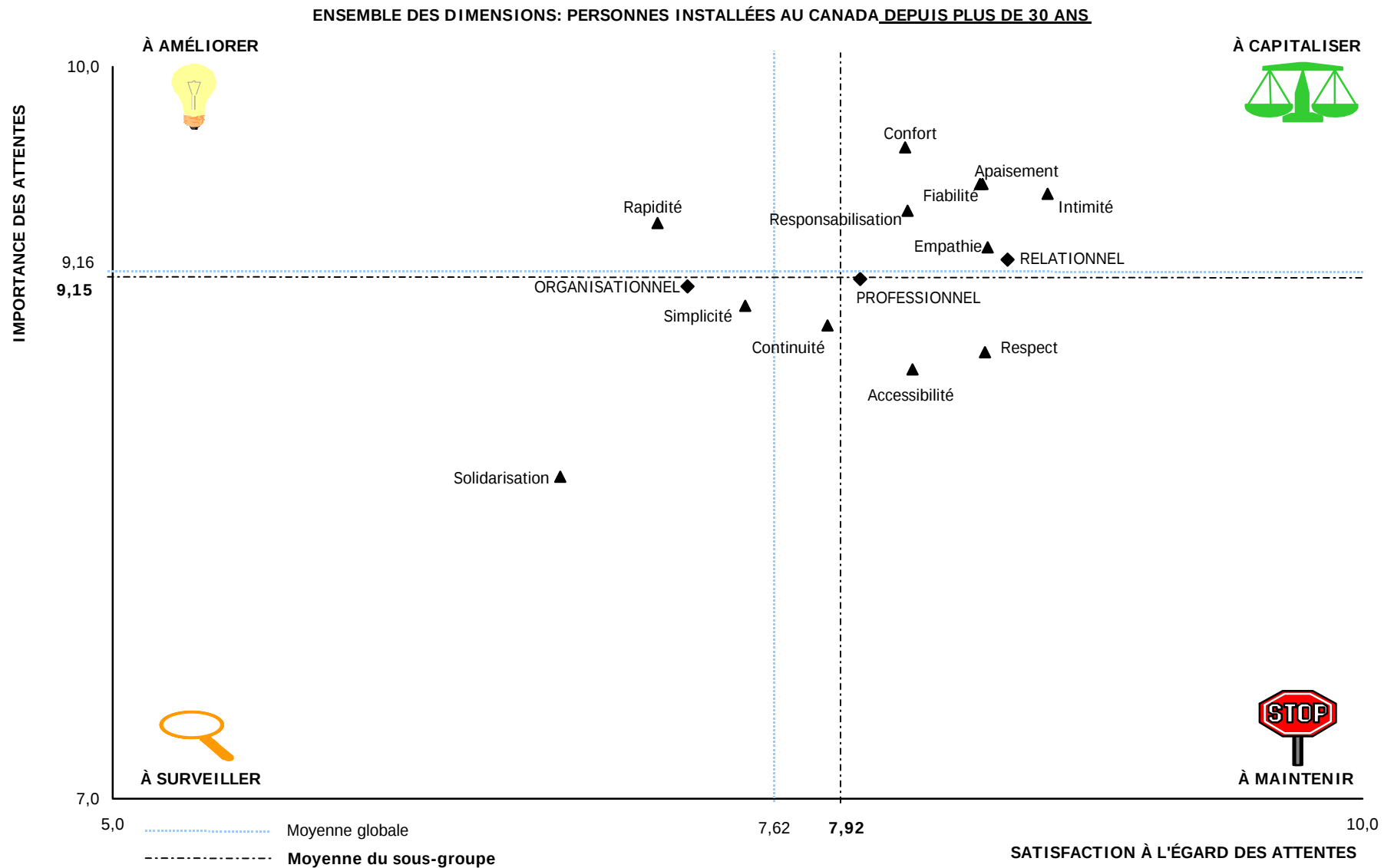
**GRAPHIQUE 2.8.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES PERSONNES INSTALLÉES AU CANADA DEPUIS MOINS DE 15 ANS À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



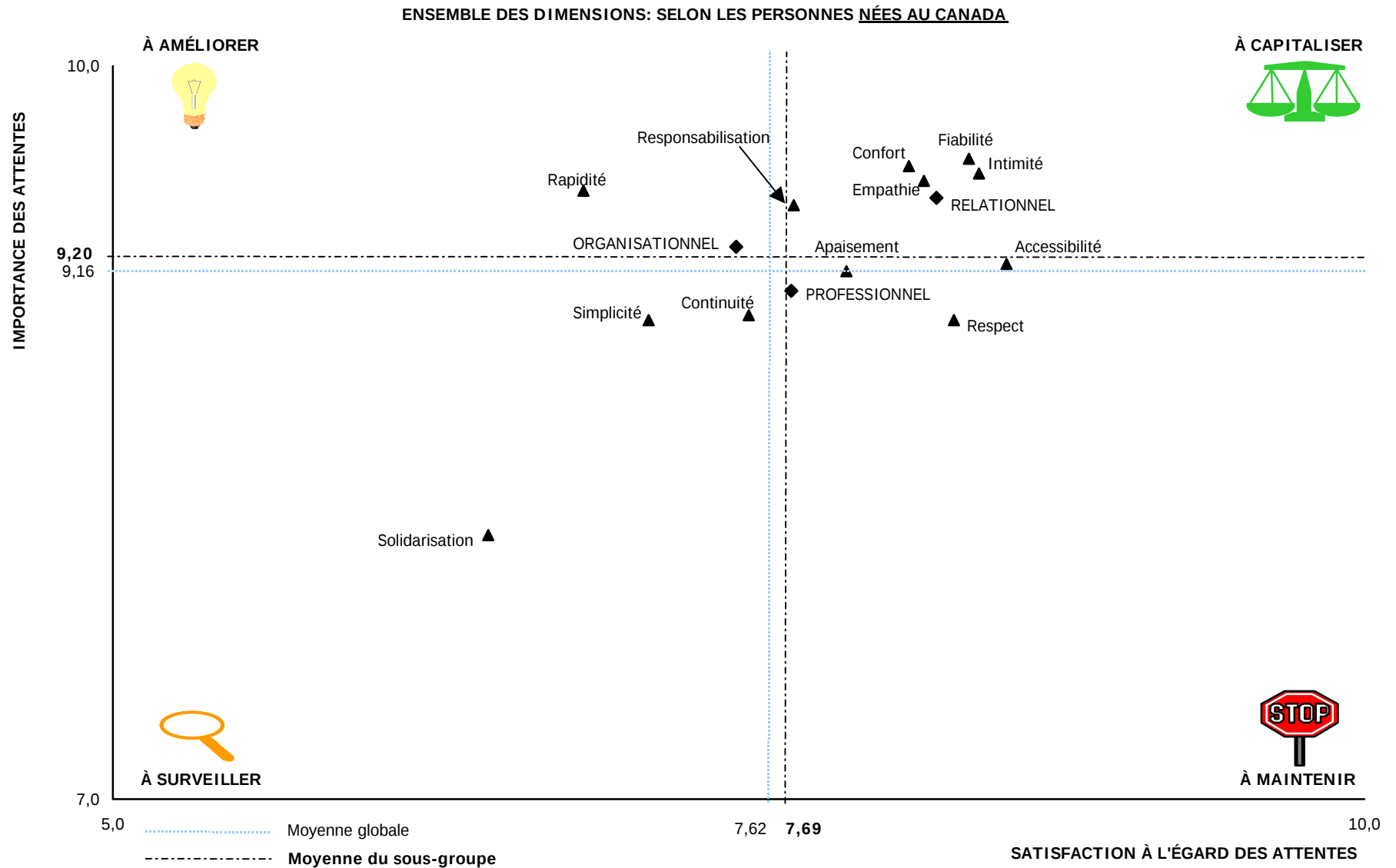
**GRAPHIQUE 2.8.3 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES PERSONNES INSTALLÉES AU CANADA DEPUIS 15 – 30 ANS À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.8.4 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES PERSONNES INSTALLÉES AU CANADA DEPUIS PLUS DE 30 ANS À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.8.5 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES PERSONNES NÉES AU CANADA À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

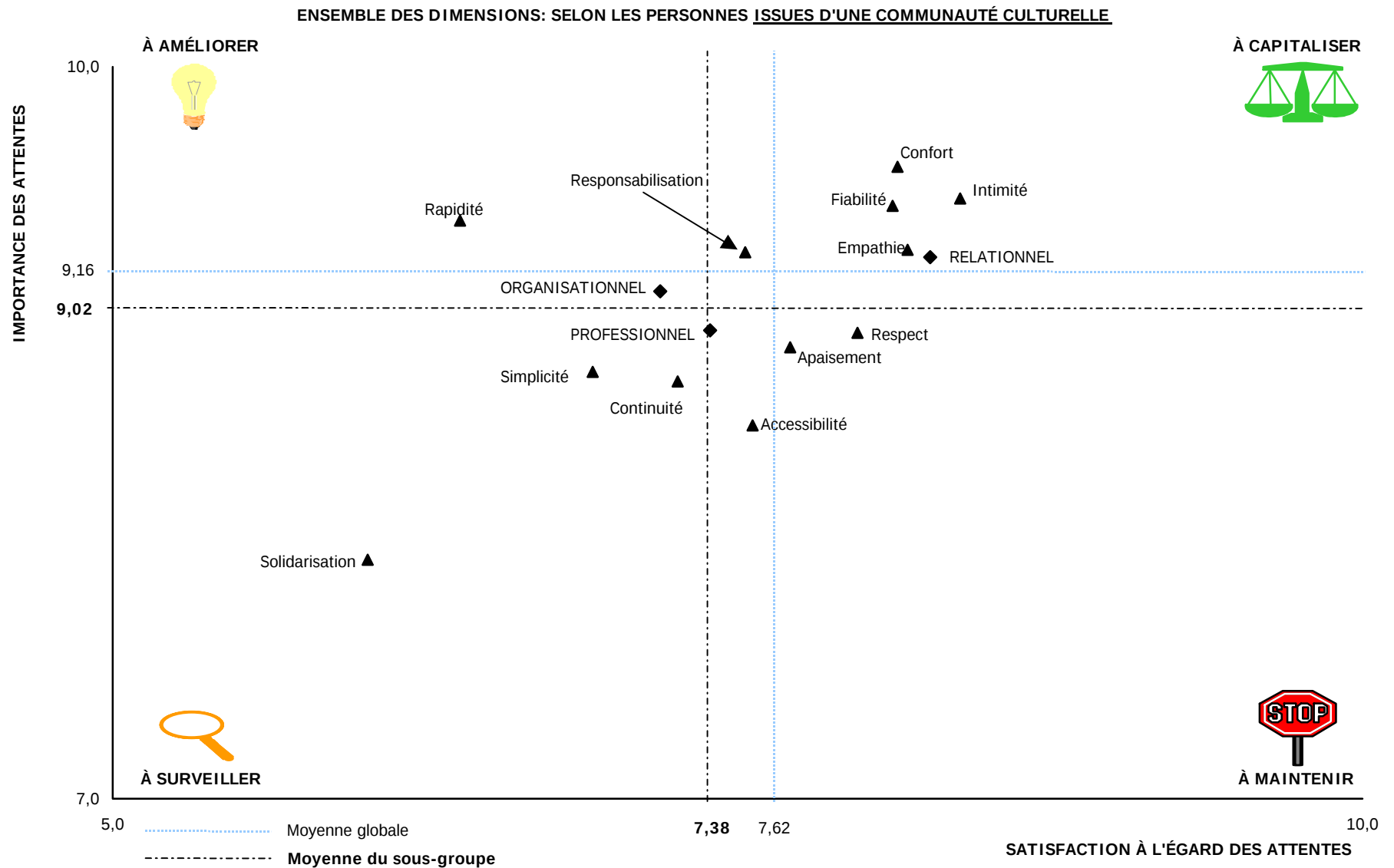


**TABLEAU 2.9.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

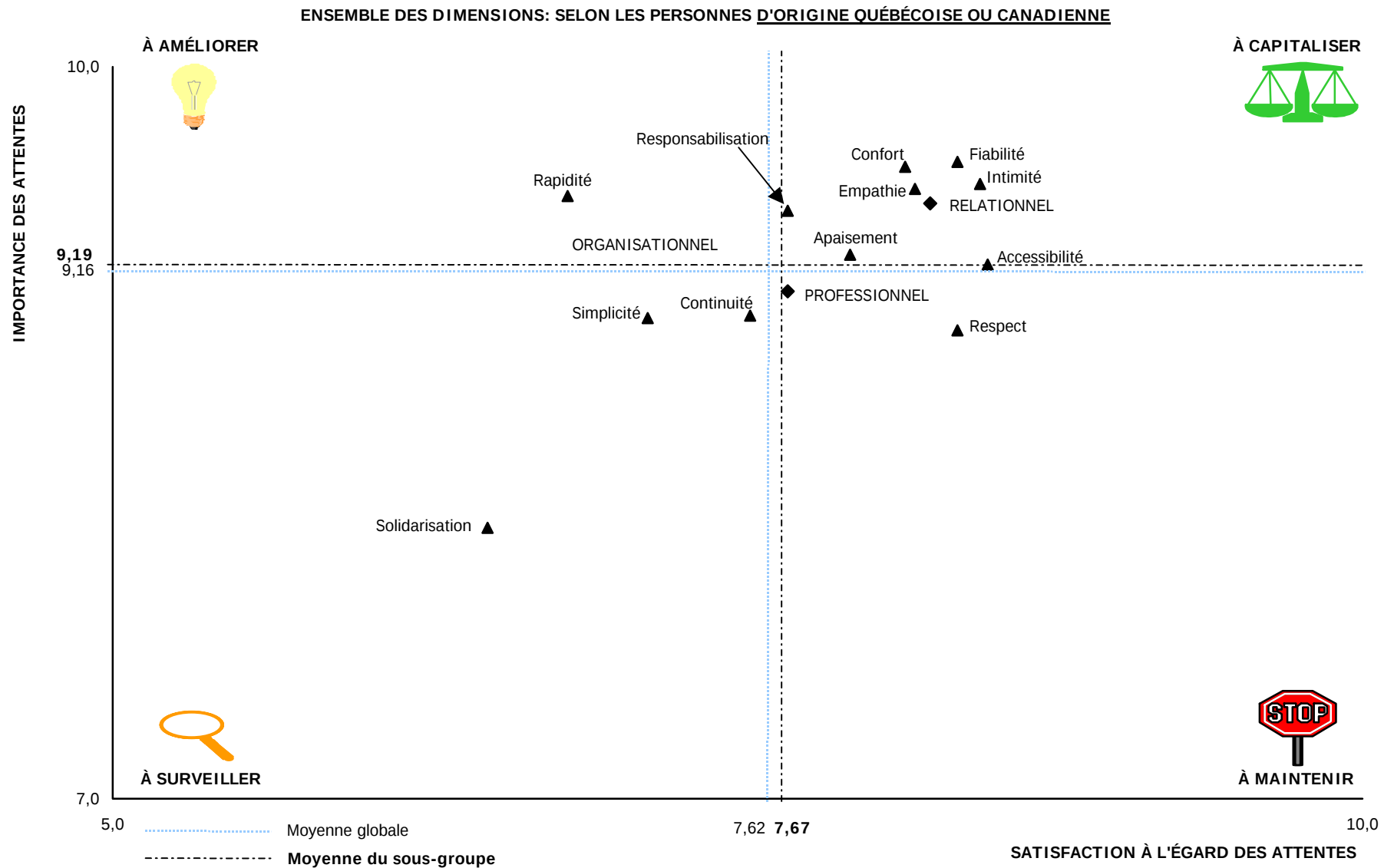
**SELON L'APPARTENANCE À UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE**

| ATTENTES                       | TOTAL       | IMPORTANCE           |                      | TOTAL       | SATISFACTION         |                      |
|--------------------------------|-------------|----------------------|----------------------|-------------|----------------------|----------------------|
|                                |             | Oui<br>(note sur 10) | Non<br>(note sur 10) |             | Oui<br>(note sur 10) | Non<br>(note sur 10) |
| <b><u>MOYENNE GLOBALE</u></b>  | <b>9,16</b> | <b>9,02</b> ⬇️       | <b>9,19</b> ⬆️       | <b>7,62</b> | <b>7,38</b> ⬇️       | <b>7,67</b> ⬆️       |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>     | <b>9,40</b> | <b>9,22</b> ⬇️       | <b>9,44</b> ⬆️       | <b>8,27</b> | <b>8,27</b>          | <b>8,27</b>          |
| Dimension RESPECT              | 8,92        | 8,91                 | 8,92                 | 8,30        | 7,98 ⬇️              | 8,38 ⬆️              |
| Dimension INTIMITÉ             | 9,51        | 9,46                 | 9,52                 | 8,45        | 8,39                 | 8,47                 |
| Dimension EMPATHIE             | 9,45        | 9,25 ⬇️              | 9,50 ⬆️              | 8,21        | 8,18                 | 8,21                 |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>   | <b>9,05</b> | <b>8,92</b> ⬇️       | <b>9,08</b> ⬆️       | <b>7,64</b> | <b>7,39</b> ⬇️       | <b>7,70</b> ⬆️       |
| Dimension FIABILITÉ            | 9,57        | 9,43 ⬇️              | 9,61 ⬆️              | 8,33        | 8,12 ⬇️              | 8,38 ⬆️              |
| Dimension RESPONSABILISATION   | 9,38        | 9,24 ⬇️              | 9,41 ⬆️              | 7,67        | 7,53                 | 7,70                 |
| Dimension APAISEMENT           | 9,16        | 8,85 ⬇️              | 9,23 ⬆️              | 7,91        | 7,71                 | 7,95                 |
| Dimension SOLIDARISATION       | 8,08        | 7,98                 | 8,11                 | 6,41        | 6,02 ⬇️              | 6,50 ⬆️              |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b> | <b>9,22</b> | <b>9,08</b> ⬇️       | <b>9,26</b> ⬆️       | <b>7,42</b> | <b>7,19</b> ⬇️       | <b>7,48</b> ⬆️       |
| Dimension SIMPLICITÉ           | 8,93        | 8,75 ⬇️              | 8,97 ⬆️              | 7,10        | 6,92 ⬇️              | 7,14 ⬆️              |
| Dimension CONTINUITÉ           | 8,93        | 8,71 ⬇️              | 8,98 ⬆️              | 7,49        | 7,26 ⬇️              | 7,55 ⬆️              |
| Dimension ACCESSIBILITÉ        | 9,06        | 8,53 ⬇️              | 9,19 ⬆️              | 8,32        | 7,56 ⬇️              | 8,50 ⬆️              |
| Dimension RAPIDITÉ             | 9,45        | 9,37 ⬇️              | 9,47 ⬆️              | 6,74        | 6,39 ⬇️              | 6,82 ⬆️              |
| Dimension CONFORT              | 9,59        | 9,59                 | 9,59                 | 8,16        | 8,14                 | 8,17                 |

**GRAPHIQUE 2.9.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES PERSONNES ISSUES D'UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.9.3 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES PERSONNES D'ORIGINE QUÉBÉCOISE OU CANADIENNE À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

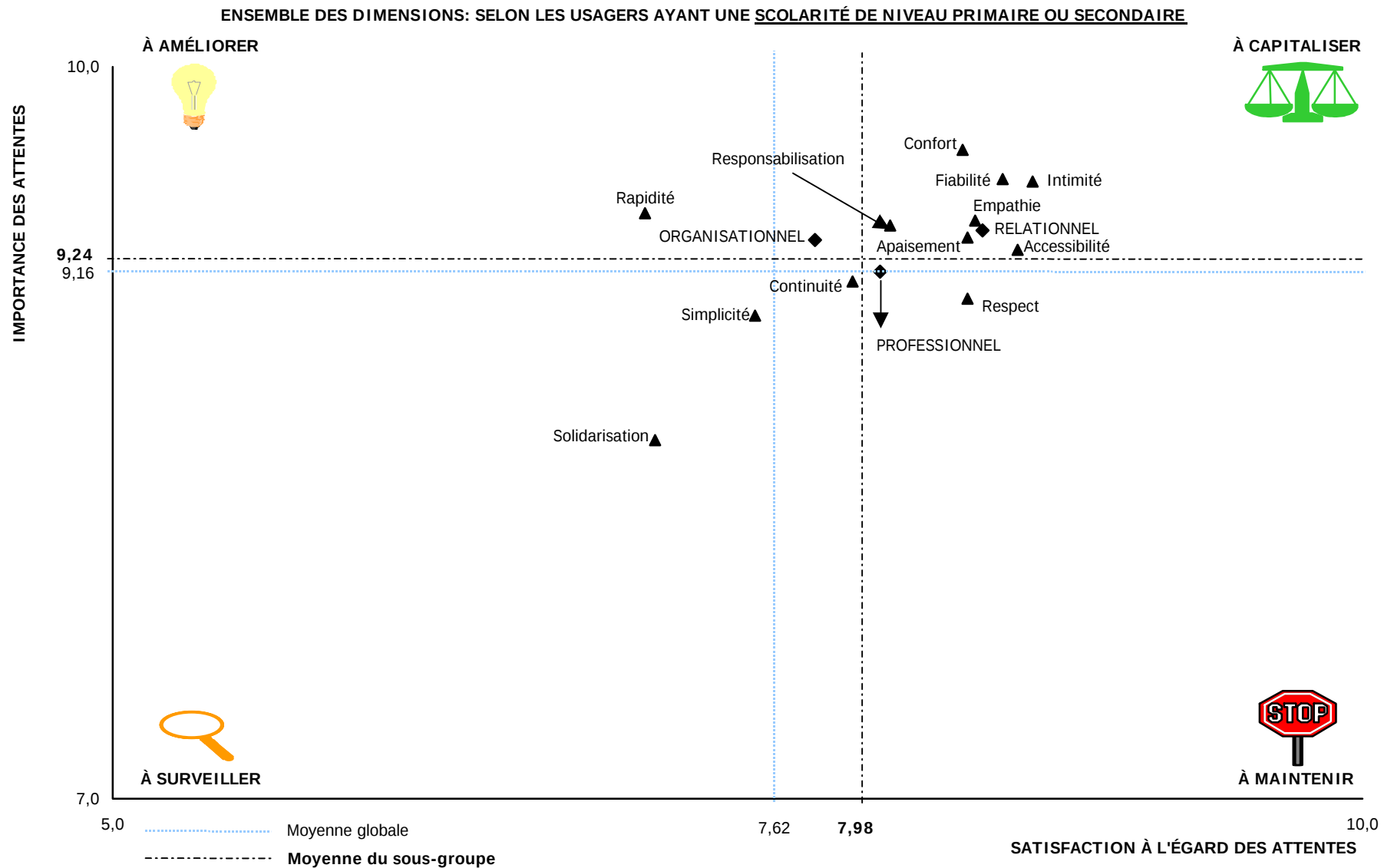


**TABLEAU 2.10.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

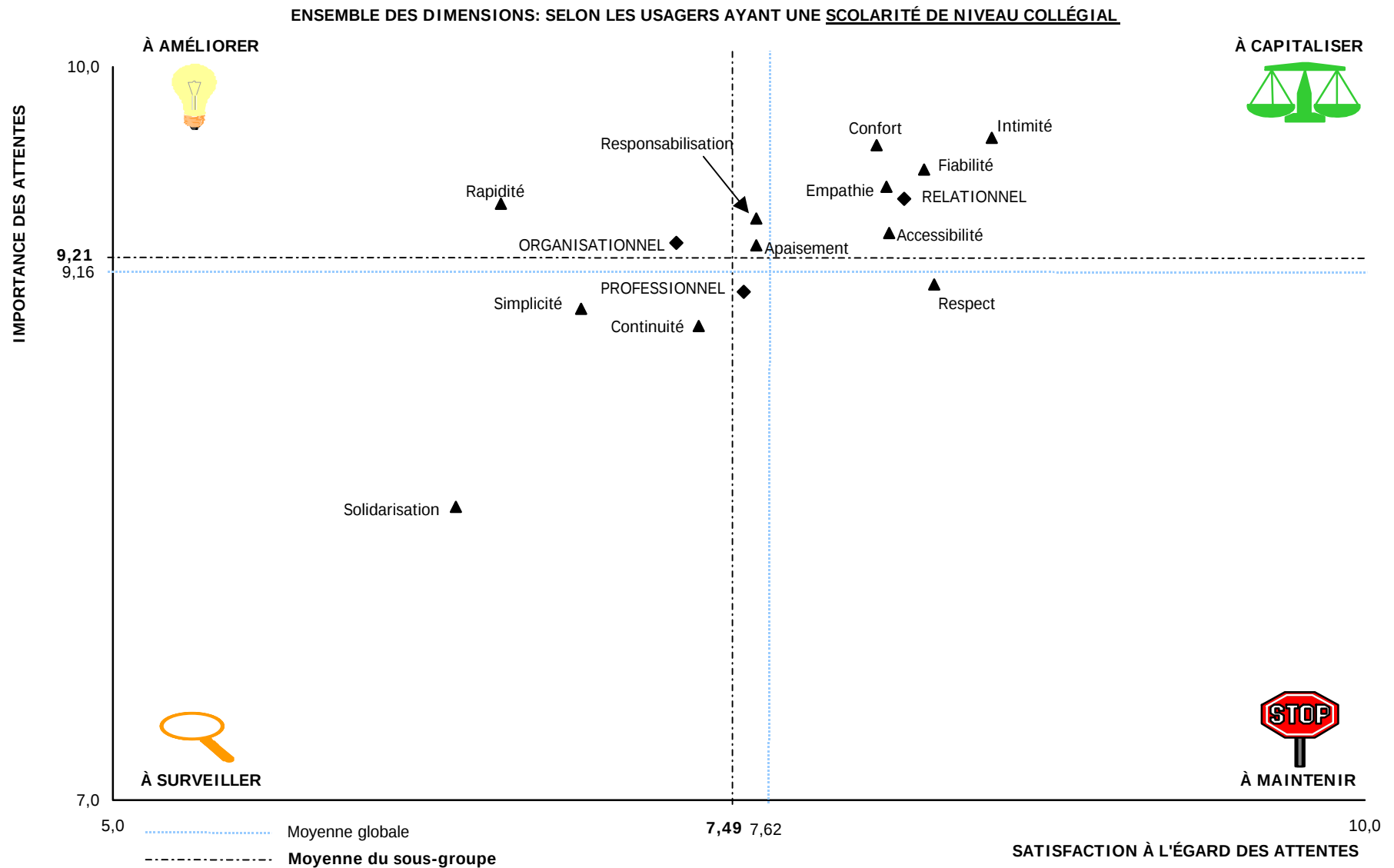
**SELON LE NIVEAU DE SCOLARITÉ**

| ATTENTES                       | TOTAL       | IMPORTANCE                              |                            |                                | TOTAL       | SATISFACTION                            |                            |                                |
|--------------------------------|-------------|-----------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
|                                |             | Primaire et secondaire<br>(note sur 10) | Collégial<br>(note sur 10) | Universitaire<br>(note sur 10) |             | Primaire et secondaire<br>(note sur 10) | Collégial<br>(note sur 10) | Universitaire<br>(note sur 10) |
| <b><u>MOYENNE GLOBALE</u></b>  | <b>9,16</b> | <b>9,24</b> ↗                           | <b>9,21</b> ↗              | <b>9,08</b> ↘                  | <b>7,62</b> | <b>7,98</b> ↗                           | <b>7,49</b> ↘              | <b>7,40</b> ↘                  |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>     | <b>9,40</b> | <b>9,33</b> ↘                           | <b>9,46</b> ↗              | <b>9,42</b>                    | <b>8,27</b> | <b>8,48</b> ↗                           | <b>8,16</b>                | <b>8,16</b> ↘                  |
| Dimension RESPECT              | 8,92        | 9,05↗                                   | 9,11↗                      | 8,70↘                          | 8,30        | 8,42                                    | 8,28                       | 8,19                           |
| Dimension INTIMITÉ             | 9,51        | 9,53                                    | 9,71↗                      | 9,38↘                          | 8,45        | 8,68↗                                   | 8,51                       | 8,23↘                          |
| Dimension EMPATHIE             | 9,45        | 9,37↘                                   | 9,51                       | 9,49                           | 8,21        | 8,45↗                                   | 8,09                       | 8,08↘                          |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>   | <b>9,05</b> | <b>9,16</b> ↗                           | <b>9,08</b>                | <b>8,95</b> ↘                  | <b>7,64</b> | <b>8,07</b> ↗                           | <b>7,52</b>                | <b>7,37</b> ↘                  |
| Dimension FIABILITÉ            | 9,57        | 9,54                                    | 9,58                       | 9,60                           | 8,33        | 8,56↗                                   | 8,24                       | 8,20↘                          |
| Dimension RESPONSABILISATION   | 9,38        | 9,35                                    | 9,38                       | 9,41                           | 7,67        | 8,11↗                                   | 7,57                       | 7,37↘                          |
| Dimension APAISEMENT           | 9,16        | 9,30↗                                   | 9,27                       | 9,00↘                          | 7,91        | 8,42↗                                   | 7,57↘                      | 7,67↘                          |
| Dimension SOLIDARISATION       | 8,08        | 8,47↗                                   | 8,20                       | 7,73↘                          | 6,41        | 7,17↗                                   | 6,37                       | 5,78↘                          |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b> | <b>9,22</b> | <b>9,29</b> ↗                           | <b>9,28</b> ↗              | <b>9,14</b> ↘                  | <b>7,42</b> | <b>7,81</b> ↗                           | <b>7,25</b> ↘              | <b>7,21</b> ↘                  |
| Dimension SIMPLICITÉ           | 8,93        | 8,98                                    | 9,01↗                      | 8,85↘                          | 7,10        | 7,57↗                                   | 6,87↘                      | 6,84↘                          |
| Dimension CONTINUITÉ           | 8,93        | 9,12↗                                   | 8,94                       | 8,78↘                          | 7,49        | 7,96↗                                   | 7,34↘                      | 7,22↘                          |
| Dimension ACCESSIBILITÉ        | 9,06        | 9,25↗                                   | 9,32↗                      | 8,79↘                          | 8,32        | 8,62↗                                   | 8,10                       | 8,18↘                          |
| Dimension RAPIDITÉ             | 9,45        | 9,40↘                                   | 9,44                       | 9,49↗                          | 6,74        | 7,13↗                                   | 6,55↘                      | 6,52↘                          |
| Dimension CONFORT              | 9,59        | 9,66↗                                   | 9,68↗                      | 9,50↘                          | 8,16        | 8,40↗                                   | 8,05                       | 8,02↘                          |

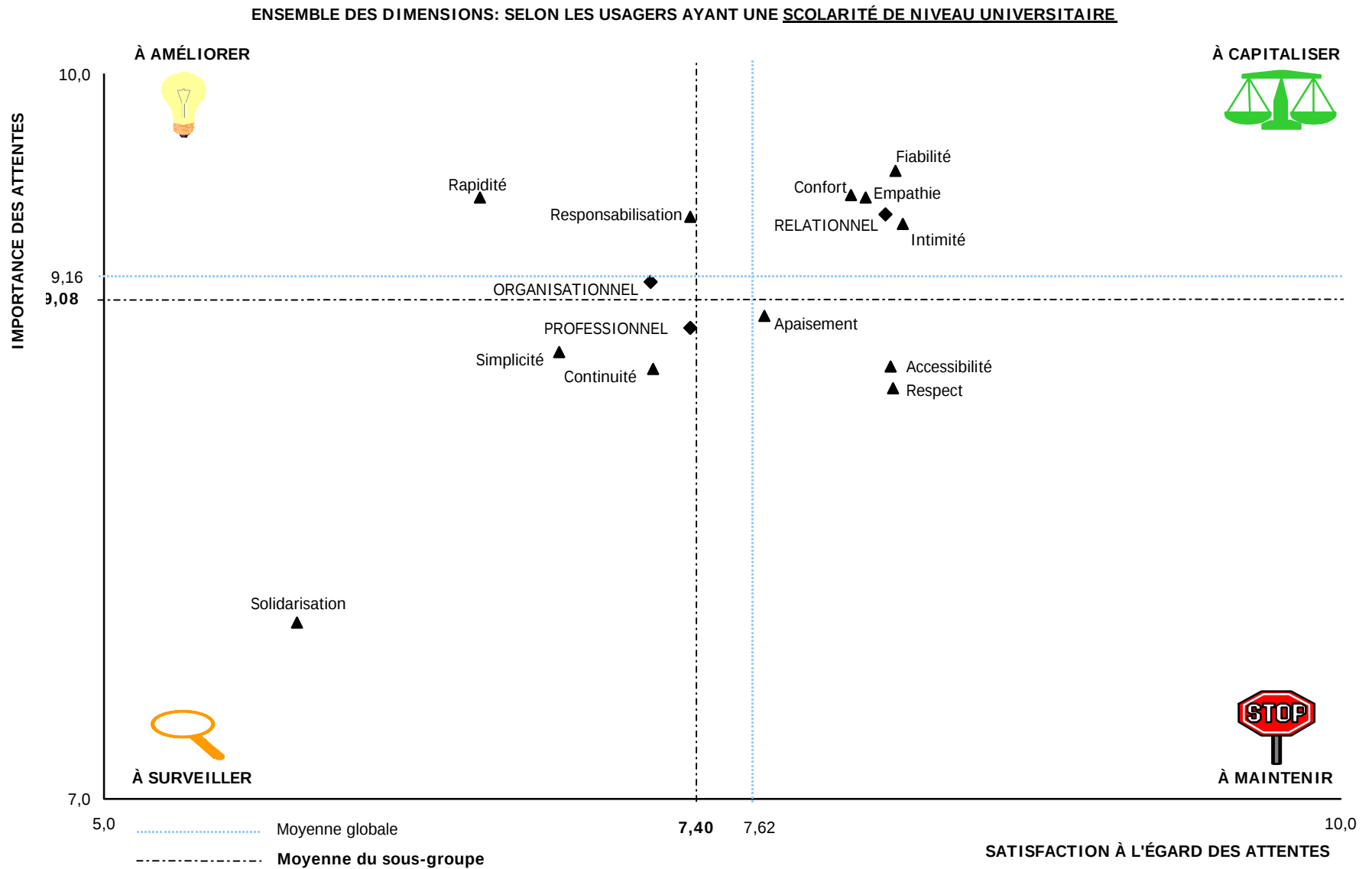
**GRAPHIQUE 2.10.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS AYANT UNE SCOLARITÉ DE NIVEAU PRIMAIRE OU SECONDAIRE À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.10.3 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS AYANT UNE SCOLARITÉ DE NIVEAU COLLÉGIAL À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.10.4 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS AYANT UNE SCOLARITÉ DE NIVEAU UNIVERSITAIRE À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

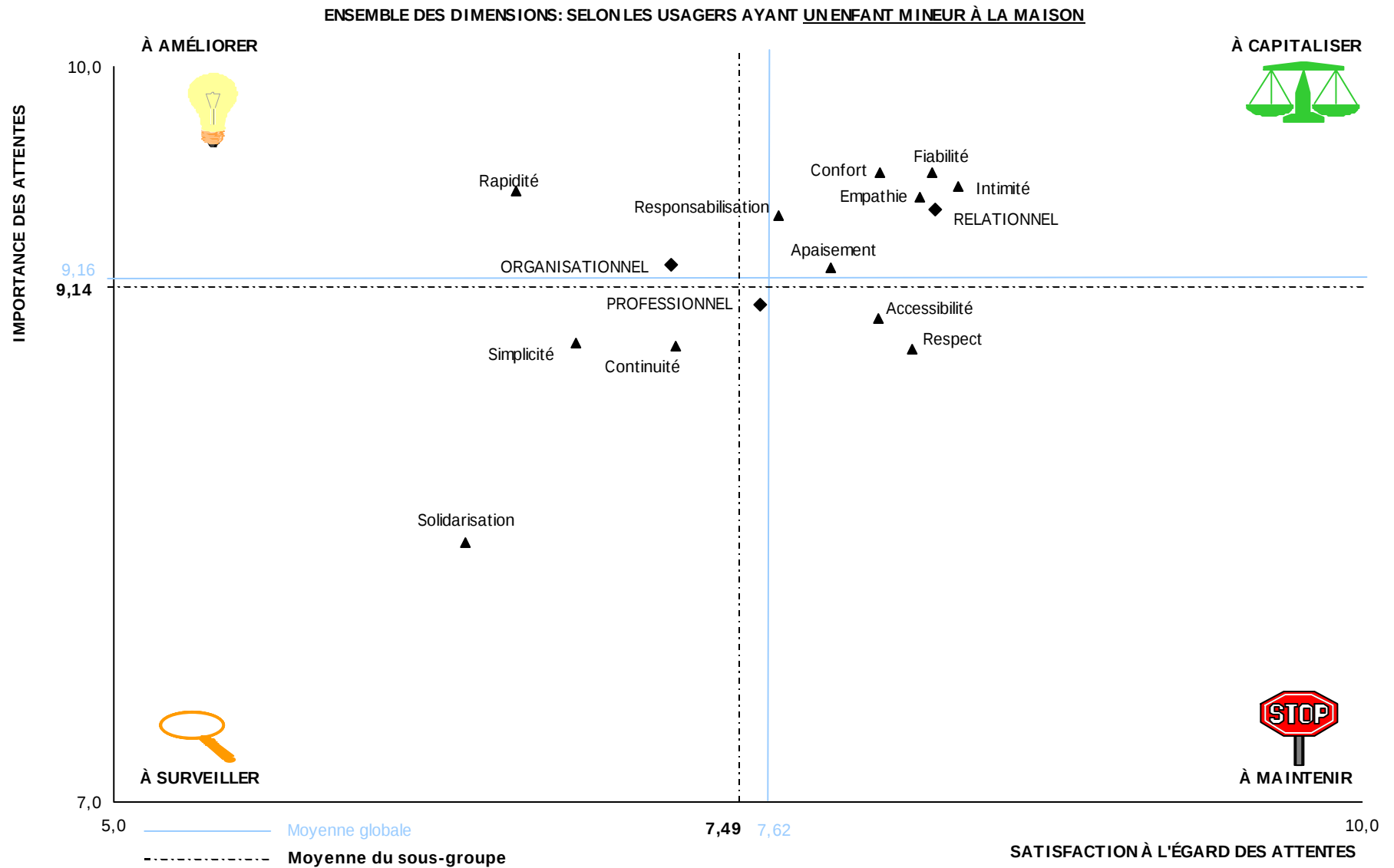


**TABLEAU 2.11.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

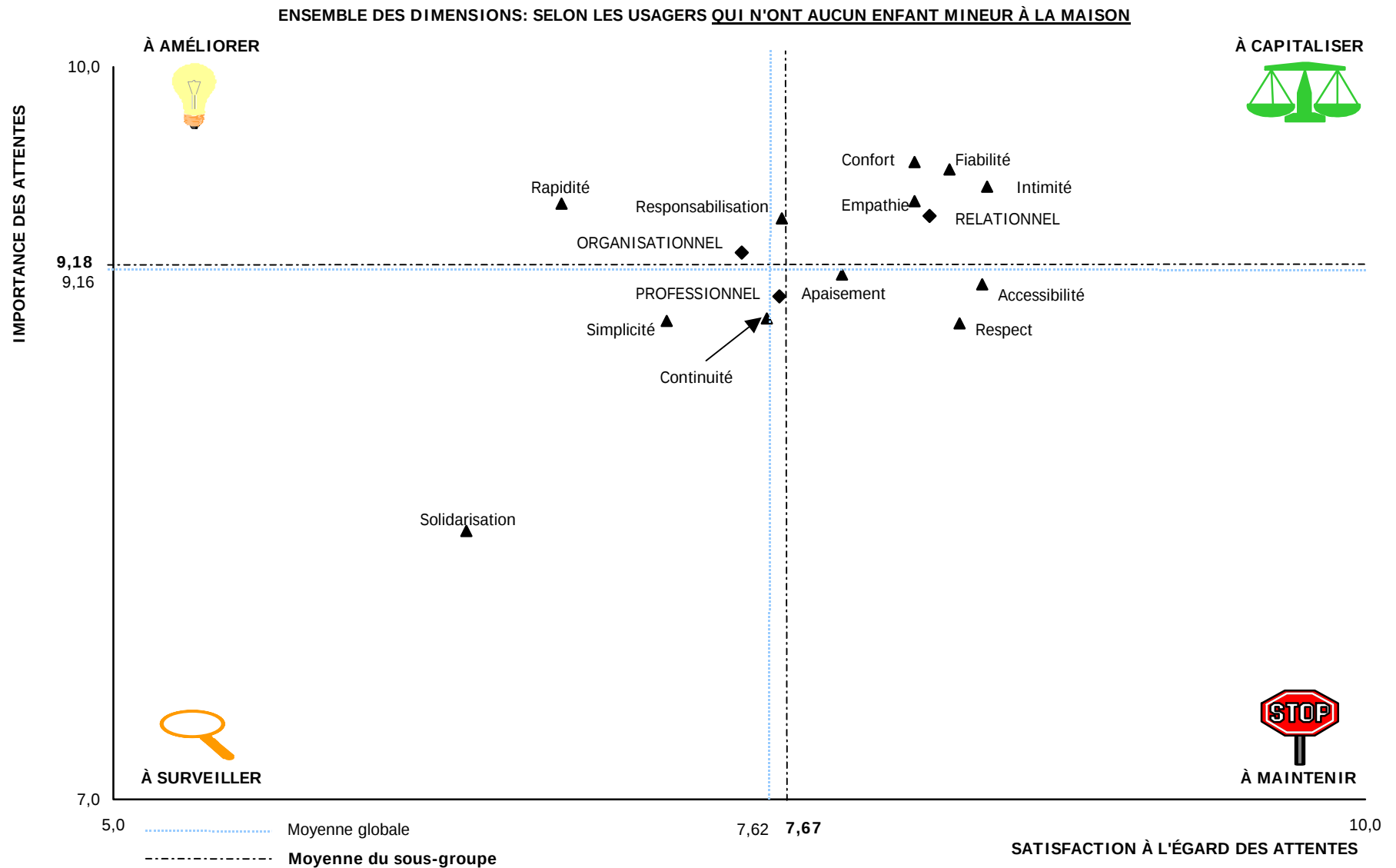
**SELON LA PRÉSENCE D'ENFANT DE MOINS DE 18 ANS DANS LE FOYER**

| ATTENTES                       | TOTAL       | IMPORTANCE           |                      | TOTAL       | SATISFACTION         |                      |
|--------------------------------|-------------|----------------------|----------------------|-------------|----------------------|----------------------|
|                                |             | Oui<br>(note sur 10) | Non<br>(note sur 10) |             | Oui<br>(note sur 10) | Non<br>(note sur 10) |
| <b><u>MOYENNE GLOBALE</u></b>  | <b>9,16</b> | <b>9,14</b>          | <b>9,18</b>          | <b>7,62</b> | <b>7,49</b> ↘        | <b>7,67</b> ↗        |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>     | <b>9,40</b> | <b>9,42</b>          | <b>9,39</b>          | <b>8,27</b> | <b>8,29</b>          | <b>8,26</b>          |
| Dimension RESPECT              | 8,92        | 8,85                 | 8,95                 | 8,30        | 8,20↘                | 8,38↗                |
| Dimension INTIMITÉ             | 9,51        | 9,51                 | 9,51                 | 8,45        | 8,38                 | 8,49                 |
| Dimension EMPATHIE             | 9,45        | 9,47                 | 9,45                 | 8,21        | 8,23                 | 8,20                 |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>   | <b>9,05</b> | <b>9,03</b>          | <b>9,06</b>          | <b>7,64</b> | <b>7,59</b>          | <b>7,66</b>          |
| Dimension FIABILITÉ            | 9,57        | 9,57                 | 9,58                 | 8,33        | 8,28                 | 8,34                 |
| Dimension RESPONSABILISATION   | 9,38        | 9,39                 | 9,38                 | 7,67        | 7,66                 | 7,67                 |
| Dimension APAISEMENT           | 9,16        | 9,18                 | 9,15                 | 7,91        | 7,87                 | 7,91                 |
| Dimension SOLIDARISATION       | 8,08        | 8,06                 | 8,10                 | 6,41        | 6,41                 | 6,41                 |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b> | <b>9,22</b> | <b>9,19</b> ↘        | <b>9,24</b> ↗        | <b>7,42</b> | <b>7,23</b> ↘        | <b>7,51</b> ↗        |
| Dimension SIMPLICITÉ           | 8,93        | 8,87↘                | 8,96↗                | 7,10        | 6,85↘                | 7,21↗                |
| Dimension CONTINUITÉ           | 8,93        | 8,86↘                | 8,97↗                | 7,49        | 7,25↘                | 7,61↗                |
| Dimension ACCESSIBILITÉ        | 9,06        | 8,97                 | 9,11                 | 8,32        | 8,06↘                | 8,47↗                |
| Dimension RAPIDITÉ             | 9,45        | 9,49                 | 9,44                 | 6,74        | 6,61                 | 6,79                 |
| Dimension CONFORT              | 9,59        | 9,57                 | 9,61                 | 8,16        | 8,07                 | 8,20                 |

**GRAPHIQUE 2.11.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS QUI ONT UN ENFANT MINEUR À LA MAISON À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.11.3 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS QUI N'ONT AUCUN ENFANT MINEUR À LA MAISON À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

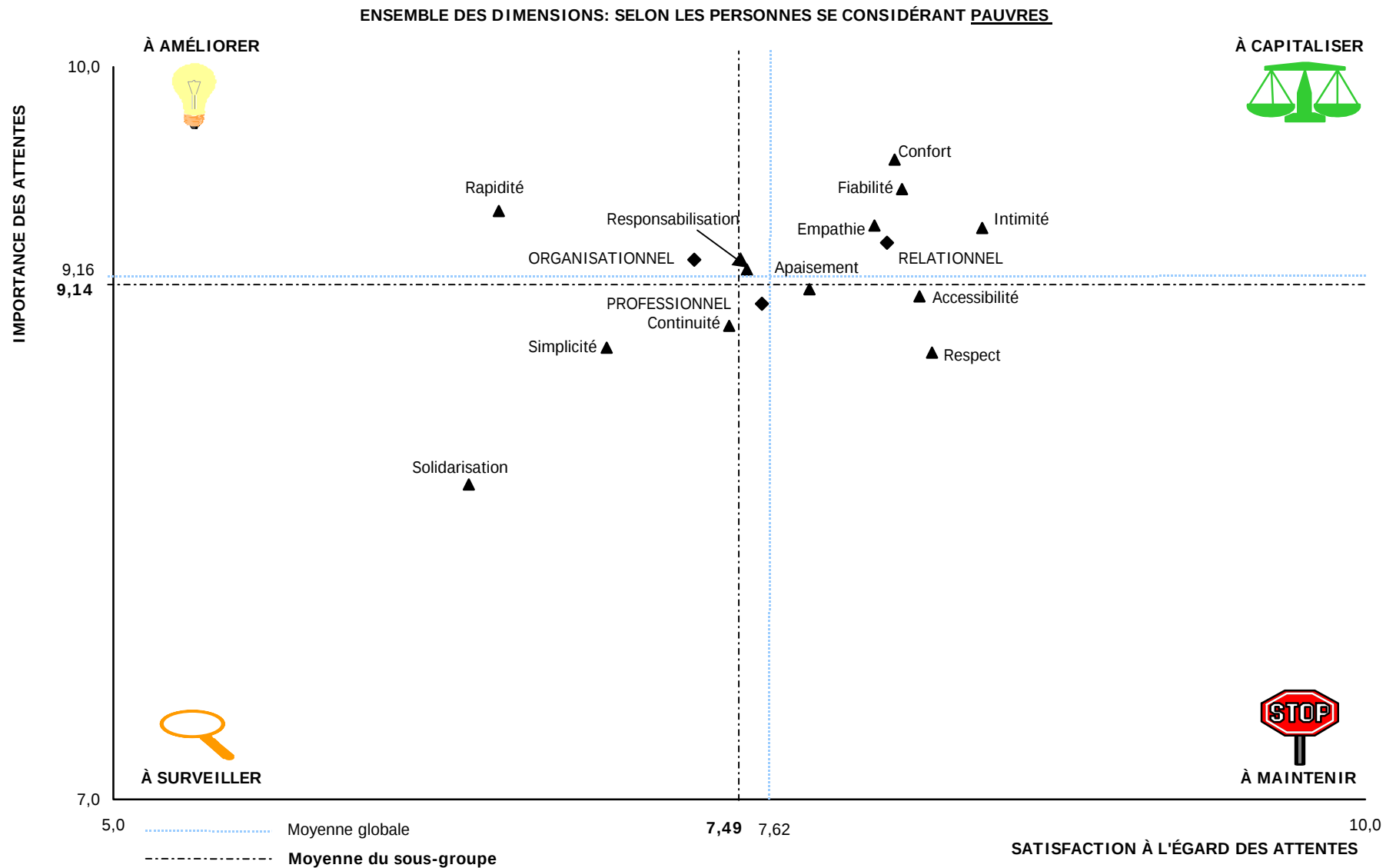


**TABLEAU 2.12.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

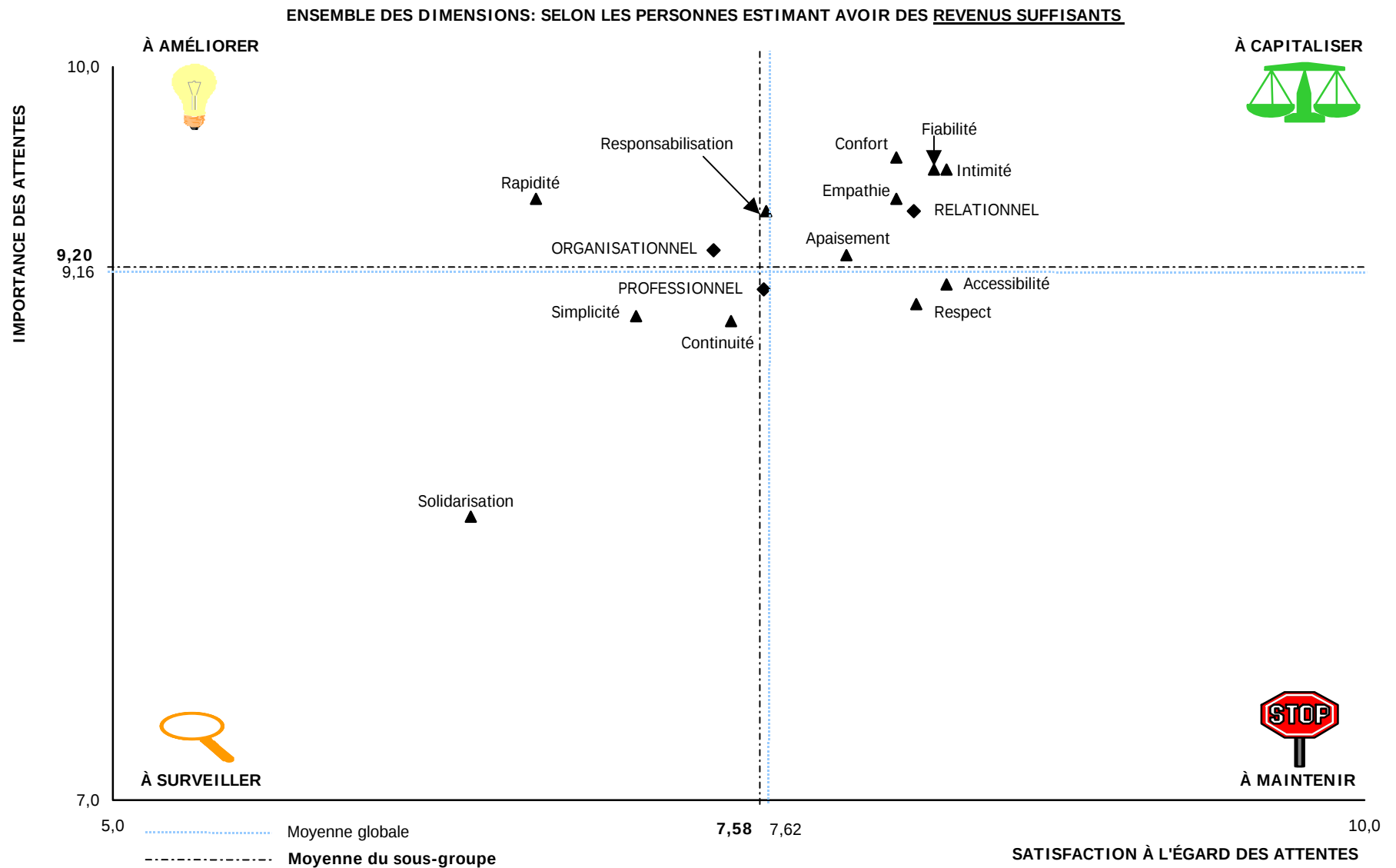
**SELON LA PERCEPTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE**

| ATTENTES                       | TOTAL       | IMPORTANCE              |                                    |                           | TOTAL       | SATISFACTION            |                                    |                           |
|--------------------------------|-------------|-------------------------|------------------------------------|---------------------------|-------------|-------------------------|------------------------------------|---------------------------|
|                                |             | Pauvre<br>(note sur 10) | Revenu suffisants<br>(note sur 10) | À l'aise<br>(note sur 10) |             | Pauvre<br>(note sur 10) | Revenu suffisants<br>(note sur 10) | À l'aise<br>(note sur 10) |
| <b><u>MOYENNE GLOBALE</u></b>  | <b>9,16</b> | <b>9,14</b>             | <b>9,20</b> ↗                      | <b>9,09</b> ↘             | <b>7,62</b> | <b>7,49</b>             | <b>7,58</b>                        | <b>7,72</b> ↗             |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>     | <b>9,40</b> | <b>9,28</b> ↘           | <b>9,41</b>                        | <b>9,41</b>               | <b>8,27</b> | <b>8,09</b>             | <b>8,20</b>                        | <b>8,46</b> ↗             |
| Dimension RESPECT              | 8,92        | 8,83                    | 9,03 ↗                             | 8,71 ↘                    | 8,30        | 8,27                    | 8,21                               | 8,50 ↗                    |
| Dimension INTIMITÉ             | 9,51        | 9,34 ↘                  | 9,58 ↗                             | 9,50                      | 8,45        | 8,47                    | 8,33 ↘                             | 8,67 ↗                    |
| Dimension EMPATHIE             | 9,45        | 9,35 ↘                  | 9,46                               | 9,49                      | 8,21        | 8,04                    | 8,13                               | 8,41 ↗                    |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>   | <b>9,05</b> | <b>9,03</b>             | <b>9,09</b> ↗                      | <b>8,97</b> ↘             | <b>7,64</b> | <b>7,49</b>             | <b>7,60</b>                        | <b>7,74</b> ↗             |
| Dimension FIABILITÉ            | 9,57        | 9,50 ↘                  | 9,58                               | 9,61                      | 8,33        | 8,15 ↘                  | 8,28                               | 8,49 ↗                    |
| Dimension RESPONSABILISATION   | 9,38        | 9,17 ↘                  | 9,41                               | 9,43                      | 7,67        | 7,53                    | 7,61                               | 7,79                      |
| Dimension APAISEMENT           | 9,16        | 9,09                    | 9,23 ↗                             | 9,05                      | 7,91        | 7,78                    | 7,93                               | 7,84                      |
| Dimension SOLIDARISATION       | 8,08        | 8,29 ↗                  | 8,16 ↗                             | 7,79 ↘                    | 6,41        | 6,42                    | 6,43                               | 6,32                      |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b> | <b>9,22</b> | <b>9,21</b>             | <b>9,25</b> ↗                      | <b>9,16</b> ↘             | <b>7,42</b> | <b>7,32</b>             | <b>7,40</b>                        | <b>7,50</b>               |
| Dimension SIMPLICITÉ           | 8,93        | 8,85                    | 8,98 ↗                             | 8,85 ↘                    | 7,10        | 6,97                    | 7,09                               | 7,12                      |
| Dimension CONTINUITÉ           | 8,93        | 8,94                    | 8,96                               | 8,86 ↘                    | 7,49        | 7,46                    | 7,47                               | 7,53                      |
| Dimension ACCESSIBILITÉ        | 9,06        | 9,06                    | 9,11                               | 8,97                      | 8,32        | 8,22                    | 8,33                               | 8,35                      |
| Dimension RAPIDITÉ             | 9,45        | 9,41                    | 9,46                               | 9,46                      | 6,74        | 6,54                    | 6,69                               | 6,89 ↗                    |
| Dimension CONFORT              | 9,59        | 9,62                    | 9,63 ↗                             | 9,50 ↘                    | 8,16        | 8,12                    | 8,13                               | 8,24                      |

**GRAPHIQUE 2.12.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES PERSONNES SE CONSIDÉRANT PAUVRES À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

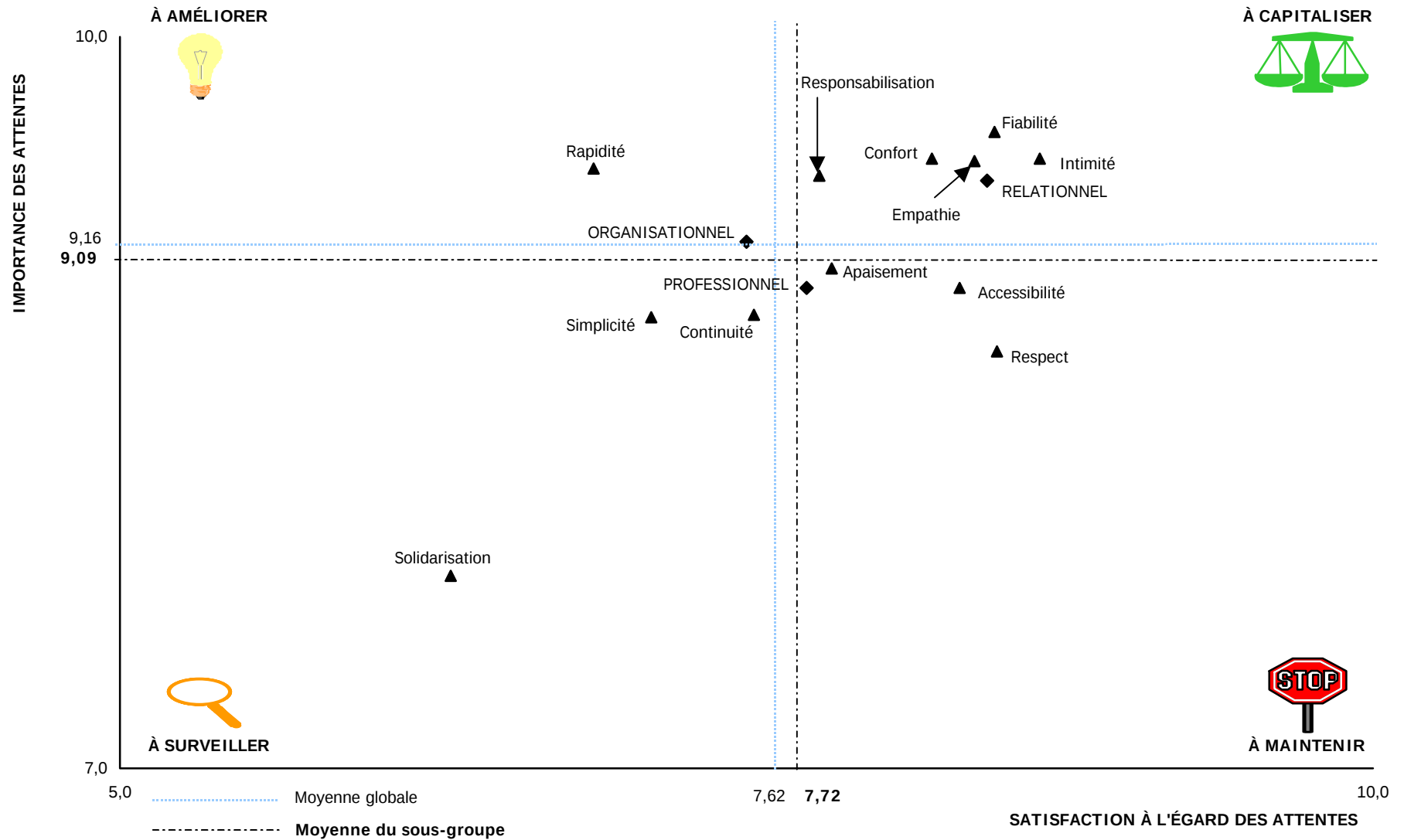


**GRAPHIQUE 2.12.3 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES PERSONNES ESTIMANT AVOIR DES REVENUS SUFFISANTS À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.12.4 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES PERSONNES SE CONSIDÉRANT FINANCIÈREMENT À L'AISE À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

ENSEMBLE DES DIMENSIONS: SELON LES PERSONNES SE CONSIDÉRANT FINANCIÈREMENT À L'AISE



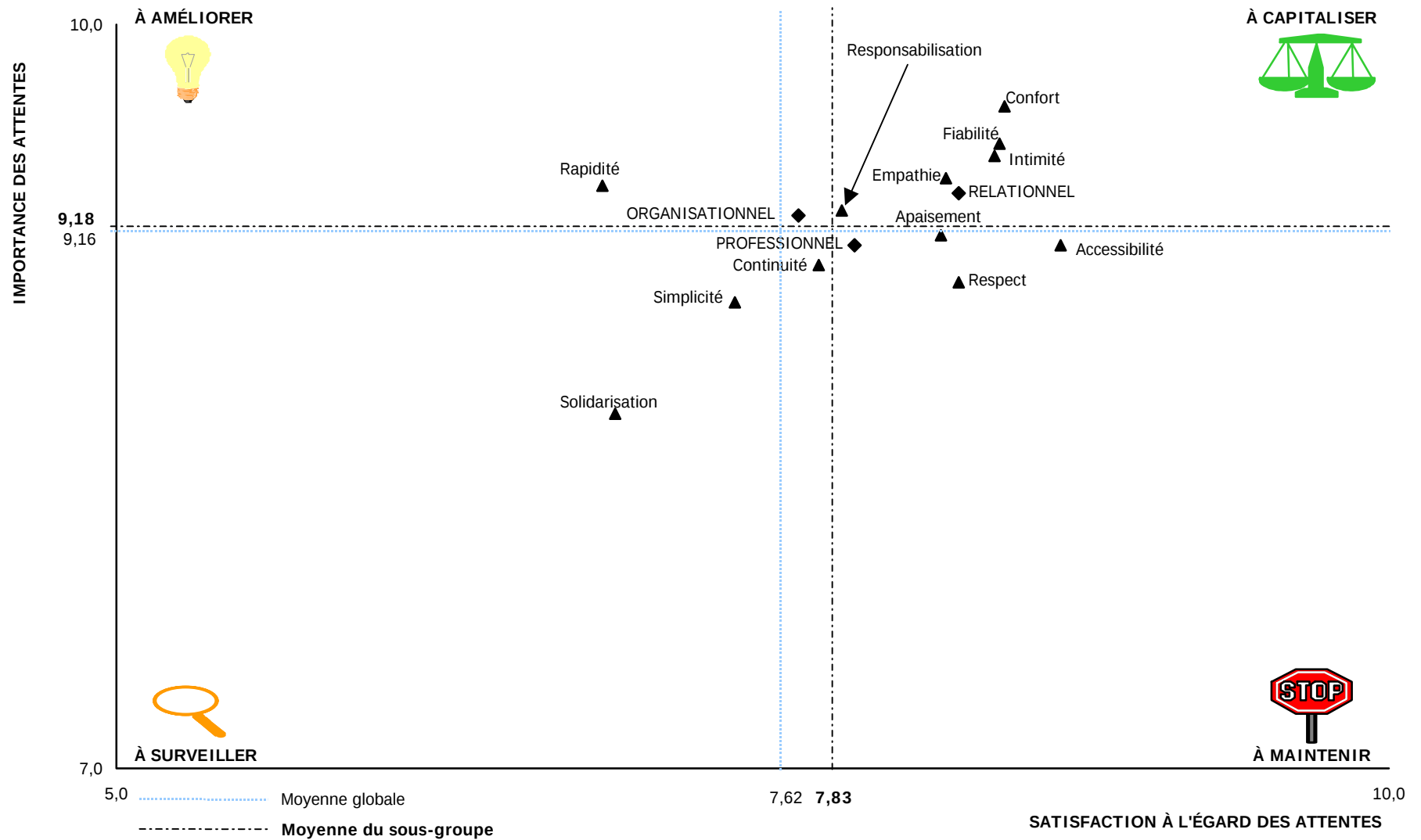
**TABEAU 2.13.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SELON LE REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE**

| ATTENTES                       | TOTAL       | IMPORTANCE                      |                                          |                                           |                                 | TOTAL       | SATISFACTION                    |                                          |                                           |                                 |
|--------------------------------|-------------|---------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------|-------------|---------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------|
|                                |             | - de 20 000 \$<br>(note sur 10) | 20 000 \$ à<br>39 999\$<br>(note sur 10) | 40 000 \$ à<br>69 999 \$<br>(note sur 10) | 70 000 \$ et +<br>(note sur 10) |             | - de 20 000 \$<br>(note sur 10) | 20 000 \$ à<br>39 999\$<br>(note sur 10) | 40 000 \$ à<br>69 999 \$<br>(note sur 10) | 70 000 \$ et +<br>(note sur 10) |
| <b><u>MOYENNE GLOBALE</u></b>  | <b>9,16</b> | <b>9,18</b>                     | <b>9,18</b>                              | <b>9,18</b>                               | <b>9,06</b> ⬇️                  | <b>7,62</b> | <b>7,83</b> ⬆️                  | <b>7,54</b>                              | <b>7,53</b>                               | <b>7,41</b> ⬇️                  |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>     | <b>9,40</b> | <b>9,32</b>                     | <b>9,40</b>                              | <b>9,42</b>                               | <b>9,40</b>                     | <b>8,27</b> | <b>8,31</b>                     | <b>8,13</b>                              | <b>8,20</b>                               | <b>8,31</b>                     |
| Dimension RESPECT              | 8,92        | 8,96                            | 9,07⬆️                                   | 8,95                                      | 8,62⬇️                          | 8,30        | 8,31                            | 8,17                                     | 8,36                                      | 8,14                            |
| Dimension INTIMITÉ             | 9,51        | 9,47                            | 9,53                                     | 9,58                                      | 9,44                            | 8,45        | 8,45                            | 8,38                                     | 8,70⬆️                                    | 8,16⬇️                          |
| Dimension EMPATHIE             | 9,45        | 9,38                            | 9,46                                     | 9,47                                      | 9,48                            | 8,21        | 8,26                            | 8,05                                     | 8,13                                      | 8,29                            |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>   | <b>9,05</b> | <b>9,11</b> ⬆️                  | <b>9,07</b>                              | <b>9,08</b>                               | <b>8,89</b> ⬇️                  | <b>7,64</b> | <b>7,90</b> ⬆️                  | <b>7,47</b>                              | <b>7,55</b>                               | <b>7,49</b>                     |
| Dimension FIABILITÉ            | 9,57        | 9,52                            | 9,51⬇️                                   | 9,61⬆️                                    | 9,60                            | 8,33        | 8,47⬆️                          | 8,13⬇️                                   | 8,29                                      | 8,34                            |
| Dimension RESPONSABILISATION   | 9,38        | 9,25⬇️                          | 9,37                                     | 9,42                                      | 9,42                            | 7,67        | 7,85⬆️                          | 7,49                                     | 7,55                                      | 7,66                            |
| Dimension APAISEMENT           | 9,16        | 9,15                            | 9,27⬆️                                   | 9,17                                      | 8,90⬇️                          | 7,91        | 8,24⬆️                          | 7,96                                     | 7,72                                      | 7,52⬇️                          |
| Dimension SOLIDARISATION       | 8,08        | 8,43⬆️                          | 8,24⬆️                                   | 8,09                                      | 7,57⬇️                          | 6,41        | 6,96⬆️                          | 6,43                                     | 6,26                                      | 5,76⬇️                          |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b> | <b>9,22</b> | <b>9,23</b>                     | <b>9,25</b>                              | <b>9,23</b>                               | <b>9,14</b> ⬇️                  | <b>7,42</b> | <b>7,68</b> ⬆️                  | <b>7,39</b>                              | <b>7,34</b>                               | <b>7,12</b> ⬇️                  |
| Dimension SIMPLICITÉ           | 8,93        | 8,88                            | 8,96                                     | 8,95                                      | 8,83                            | 7,10        | 7,43⬆️                          | 7,03                                     | 7,00                                      | 6,73⬇️                          |
| Dimension CONTINUITÉ           | 8,93        | 9,03⬆️                          | 8,94                                     | 8,99                                      | 8,74⬇️                          | 7,49        | 7,76⬆️                          | 7,54                                     | 7,43                                      | 7,14⬇️                          |
| Dimension ACCESSIBILITÉ        | 9,06        | 9,11                            | 9,18⬆️                                   | 9,10                                      | 8,78⬇️                          | 8,32        | 8,71⬆️                          | 8,18                                     | 8,33                                      | 8,07⬇️                          |
| Dimension RAPIDITÉ             | 9,45        | 9,35⬇️                          | 9,43                                     | 9,46                                      | 9,55⬆️                          | 6,74        | 6,91⬆️                          | 6,67                                     | 6,62                                      | 6,51                            |
| Dimension CONFORT              | 9,59        | 9,67⬆️                          | 9,66⬆️                                   | 9,54                                      | 9,48⬇️                          | 8,16        | 8,49⬆️                          | 8,18                                     | 8,05                                      | 7,86⬇️                          |

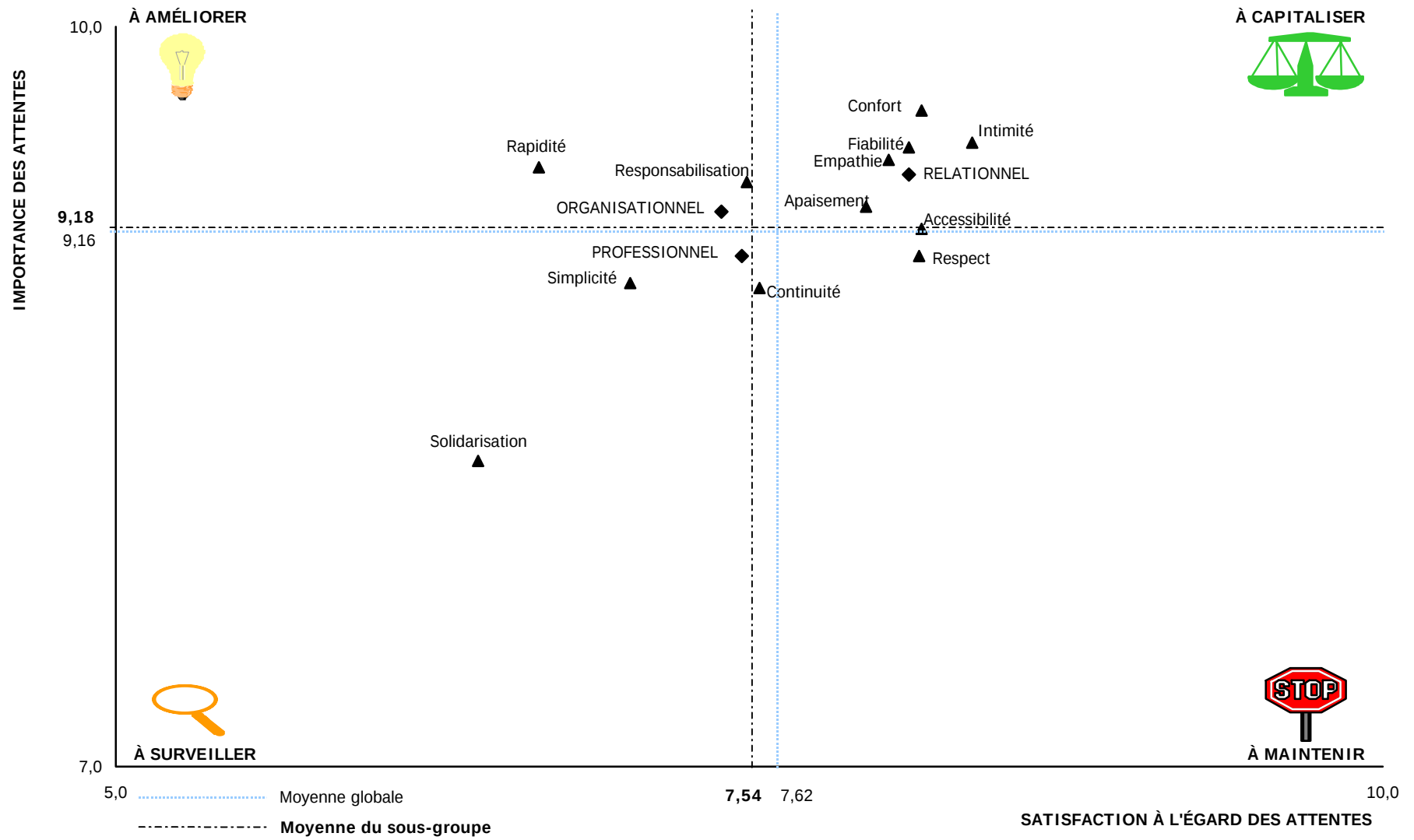
**GRAPHIQUE 2.13.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS DISPOSANT D'UN REVENU ANNUEL BRUT INFÉRIEUR À 20 000 \$ À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

ENSEMBLE DES DIMENSIONS: SELON LES USAGERS DISPOSANT D'UN REVENU INFÉRIEUR À 20 000 \$

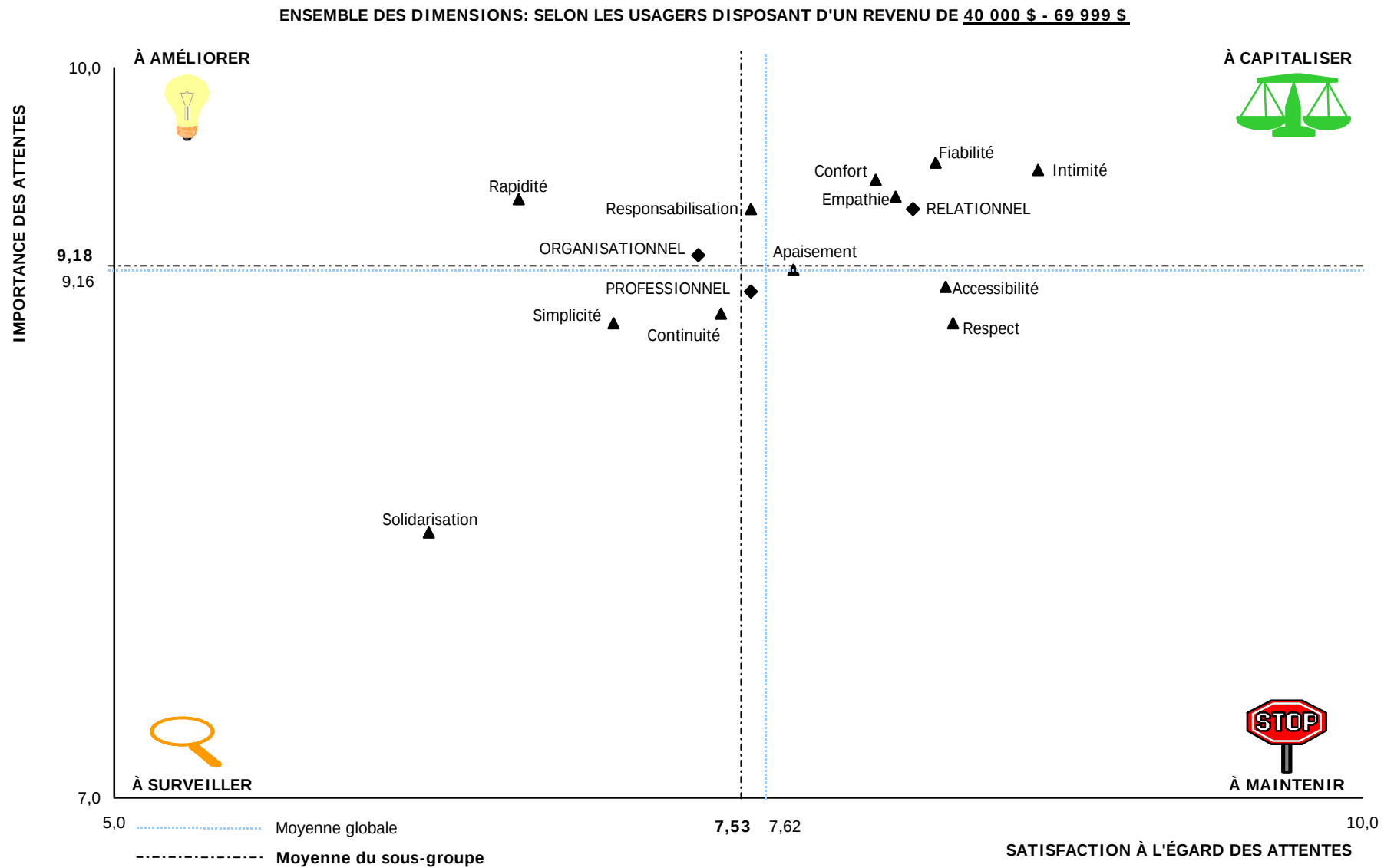


**GRAPHIQUE 2.13.3 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS DISPOSANT D'UN REVENU ANNUEL BRUT DE 20 000 \$ À 39 999 \$ À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

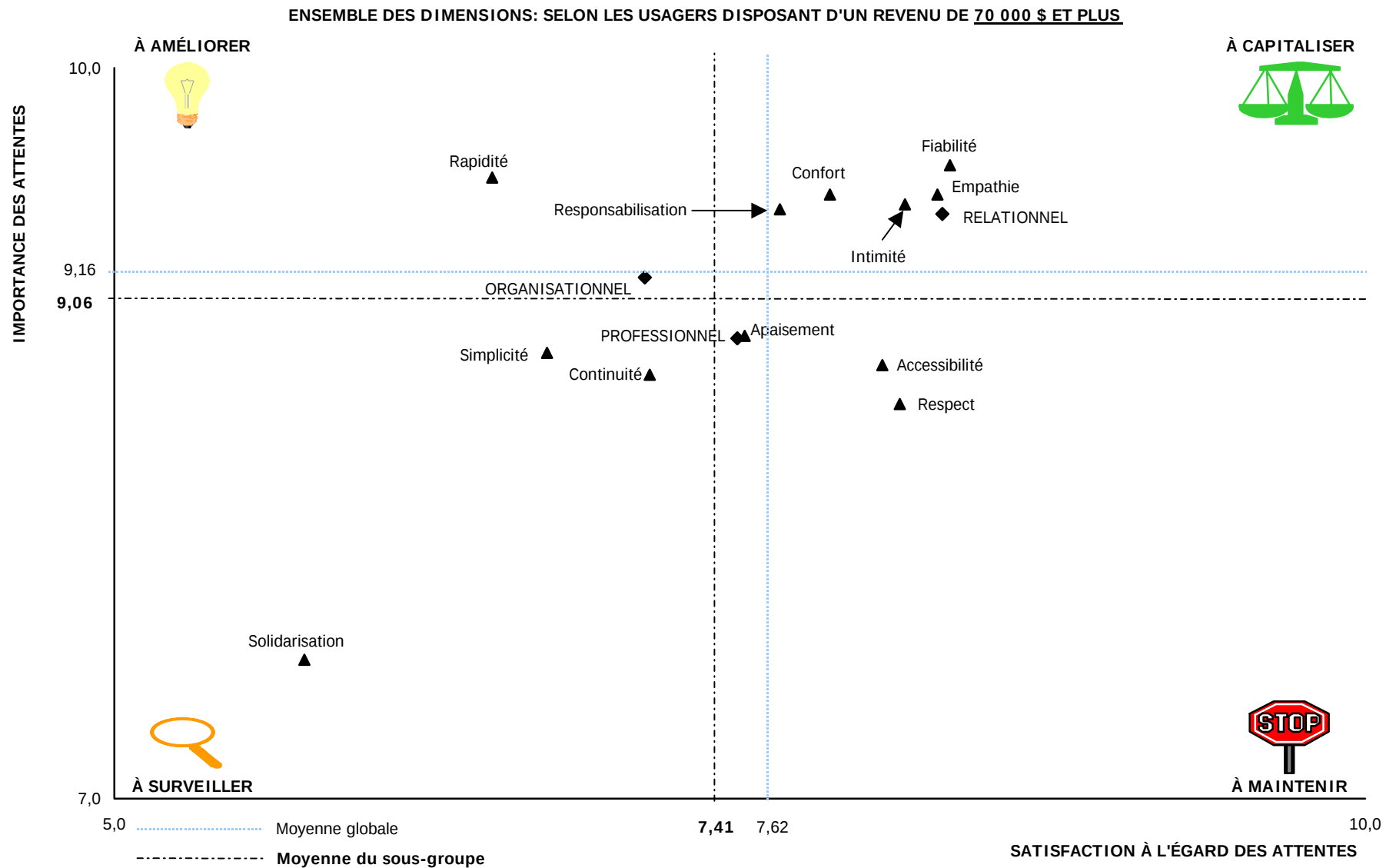
ENSEMBLE DES DIMENSIONS: SELON LES USAGERS DISPOSANT D'UN REVENU DE 20 000 \$ - 39 999 \$



**GRAPHIQUE 2.13.4 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS DISPOSANT D'UN REVENU ANNUEL BRUT DE 40 000 \$ À 69 999 \$ À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.13.5 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS DISPOSANT D'UN REVENU ANNUEL BRUT DE 70 000 \$ ET PLUS À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

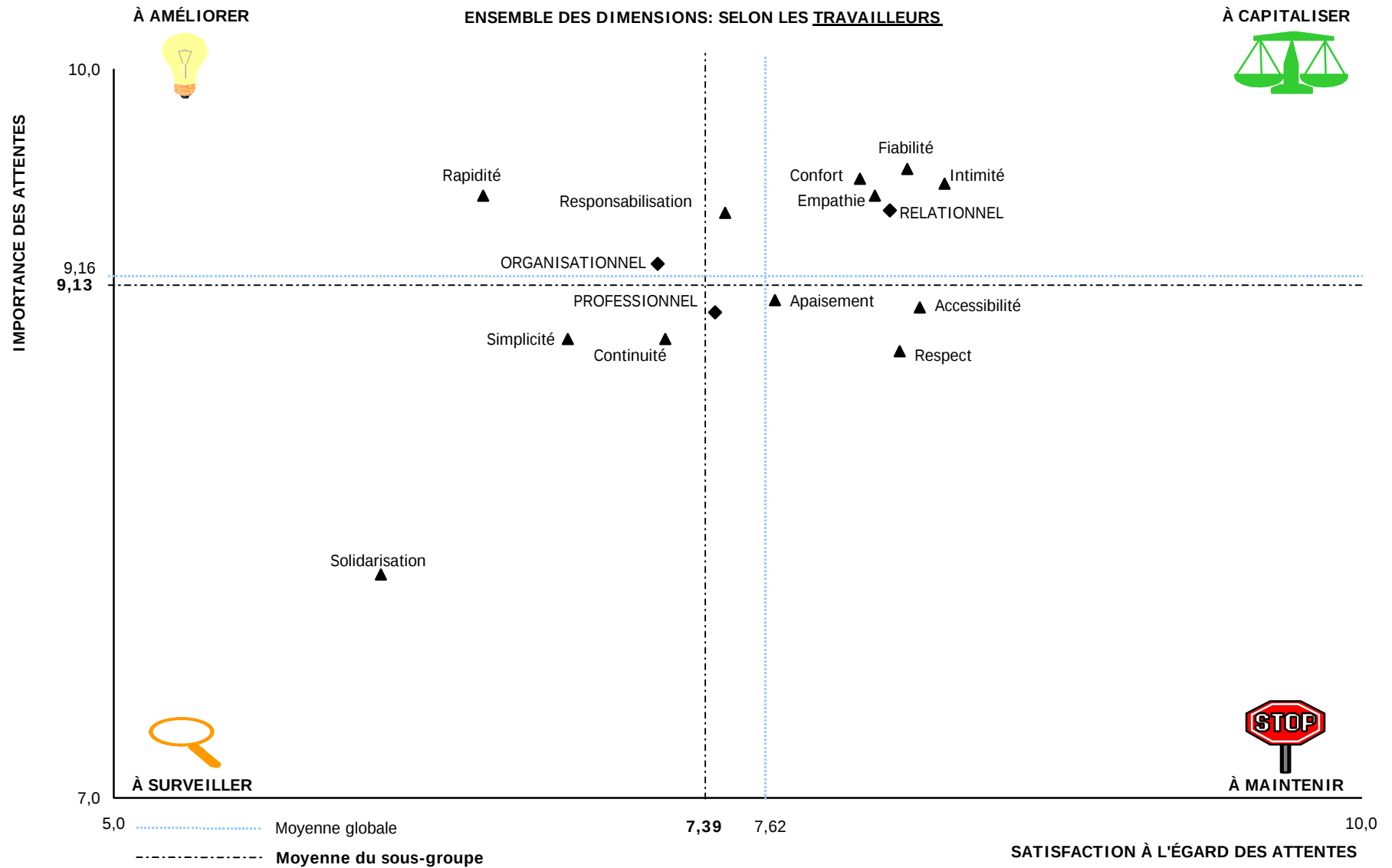


**TABEAU 2.14.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

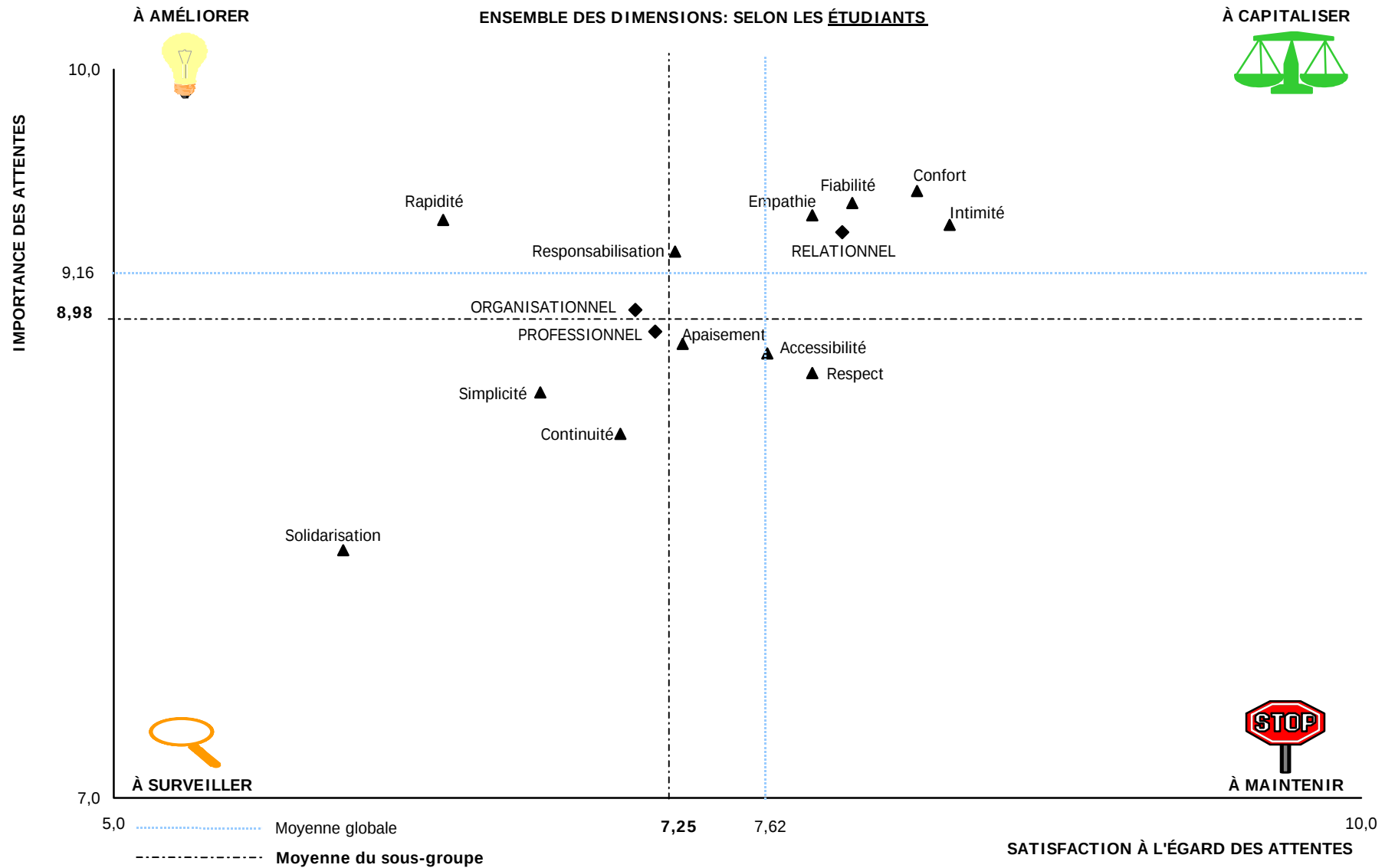
**SELON L'OCCUPATION**

| ATTENTES                       | TOTAL       | IMPORTANCE                   |                           |                           |                                               | TOTAL       | SATISFACTION                 |                           |                           |                                               |
|--------------------------------|-------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|-------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
|                                |             | Travailleur<br>(note sur 10) | Étudiant<br>(note sur 10) | Retraité<br>(note sur 10) | À la maison /<br>Sans emploi<br>(note sur 10) |             | Travailleur<br>(note sur 10) | Étudiant<br>(note sur 10) | Retraité<br>(note sur 10) | À la maison /<br>Sans emploi<br>(note sur 10) |
| <b><u>MOYENNE GLOBALE</u></b>  | <b>9,16</b> | <b>9,13</b> ⬇️               | <b>8,98</b> ⬇️            | <b>9,30</b> ⬆️            | <b>9,23</b> ⬆️                                | <b>7,62</b> | <b>7,39</b> ⬇️               | <b>7,25</b> ⬇️            | <b>8,41</b> ⬆️            | <b>7,67</b>                                   |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>     | <b>9,40</b> | <b>9,42</b>                  | <b>9,33</b>               | <b>9,35</b>               | <b>9,41</b>                                   | <b>8,27</b> | <b>8,11</b> ⬇️               | <b>7,92</b> ⬇️            | <b>8,86</b> ⬆️            | <b>8,31</b>                                   |
| Dimension RESPECT              | 8,92        | 8,84⬇️                       | 8,75                      | 9,15⬆️                    | 9,05                                          | 8,30        | 8,15⬇️                       | 7,80⬇️                    | 8,94⬆️                    | 8,26                                          |
| Dimension INTIMITÉ             | 9,51        | 9,53                         | 9,36                      | 9,48                      | 9,64⬆️                                        | 8,45        | 8,33⬇️                       | 8,35                      | 8,96⬆️                    | 8,19                                          |
| Dimension EMPATHIE             | 9,45        | 9,48                         | 9,40                      | 9,40                      | 9,47                                          | 8,21        | 8,05⬇️                       | 7,80⬇️                    | 8,83⬆️                    | 8,25                                          |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>   | <b>9,05</b> | <b>9,00</b> ⬇️               | <b>8,92</b> ⬇️            | <b>9,20</b> ⬆️            | <b>9,17</b> ⬆️                                | <b>7,64</b> | <b>7,41</b> ⬇️               | <b>7,17</b> ⬇️            | <b>8,44</b> ⬆️            | <b>7,77</b>                                   |
| Dimension FIABILITÉ            | 9,57        | 9,59                         | 9,45⬇️                    | 9,60                      | 9,60                                          | 8,33        | 8,18⬇️                       | 7,96⬇️                    | 8,92⬆️                    | 8,30                                          |
| Dimension RESPONSABILISATION   | 9,38        | 9,41                         | 9,25⬇️                    | 9,42                      | 9,32                                          | 7,67        | 7,45⬇️                       | 7,25⬇️                    | 8,45⬆️                    | 7,78                                          |
| Dimension APAISEMENT           | 9,16        | 9,05⬇️                       | 8,87⬇️                    | 9,46⬆️                    | 9,41⬆️                                        | 7,91        | 7,65⬇️                       | 7,28⬇️                    | 8,64⬆️                    | 8,32⬆️                                        |
| Dimension SOLIDARISATION       | 8,08        | 7,92⬇️                       | 8,02                      | 8,39⬆️                    | 8,44⬆️                                        | 6,41        | 6,07⬇️                       | 5,92⬇️                    | 7,43⬆️                    | 6,88⬆️                                        |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b> | <b>9,22</b> | <b>9,20</b> ⬆️               | <b>9,01</b> ⬇️            | <b>9,39</b> ⬆️            | <b>9,27</b>                                   | <b>7,42</b> | <b>7,18</b> ⬇️               | <b>7,09</b> ⬇️            | <b>8,22</b> ⬆️            | <b>7,47</b>                                   |
| Dimension SIMPLICITÉ           | 8,93        | 8,89⬇️                       | 8,67⬇️                    | 9,19⬆️                    | 8,94                                          | 7,10        | 6,82⬇️                       | 6,71⬇️                    | 8,04⬆️                    | 7,14                                          |
| Dimension CONTINUITÉ           | 8,93        | 8,89⬇️                       | 8,50⬇️                    | 9,21⬆️                    | 9,08⬆️                                        | 7,49        | 7,21⬇️                       | 7,03⬇️                    | 8,40⬆️                    | 7,70⬆️                                        |
| Dimension ACCESSIBILITÉ        | 9,06        | 9,02                         | 8,83                      | 9,23⬆️                    | 9,14                                          | 8,32        | 8,23                         | 7,62⬇️                    | 8,88⬆️                    | 8,41                                          |
| Dimension RAPIDITÉ             | 9,45        | 9,48                         | 9,38                      | 9,46                      | 9,42                                          | 6,74        | 6,48⬇️                       | 6,32⬇️                    | 7,70⬆️                    | 6,64                                          |
| Dimension CONFORT              | 9,59        | 9,55⬇️                       | 9,50⬇️                    | 9,70⬆️                    | 9,68⬆️                                        | 8,16        | 7,99⬇️                       | 8,22                      | 8,60⬆️                    | 8,19                                          |

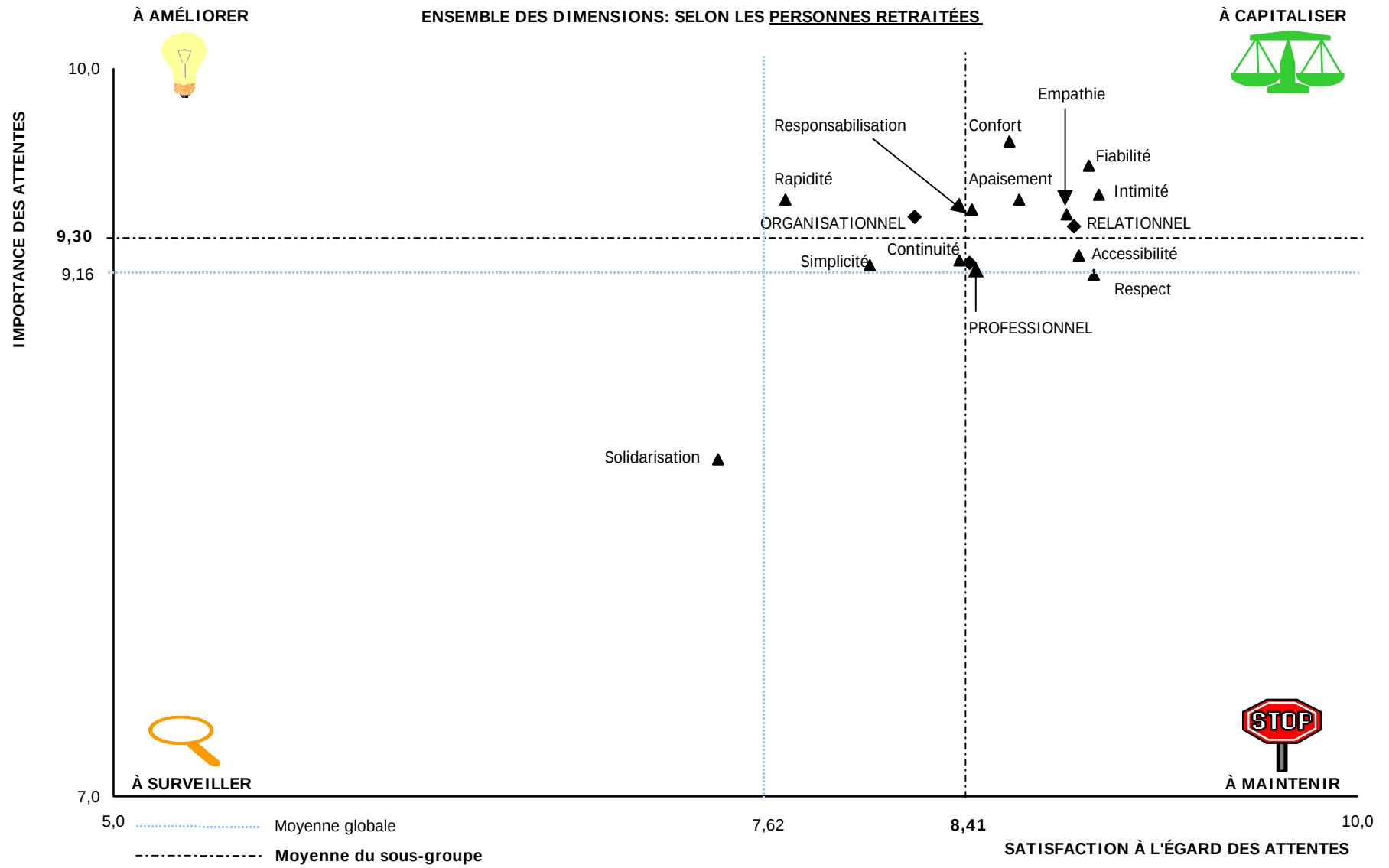
**GRAPHIQUE 2.14.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES TRAVAILLEURS À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



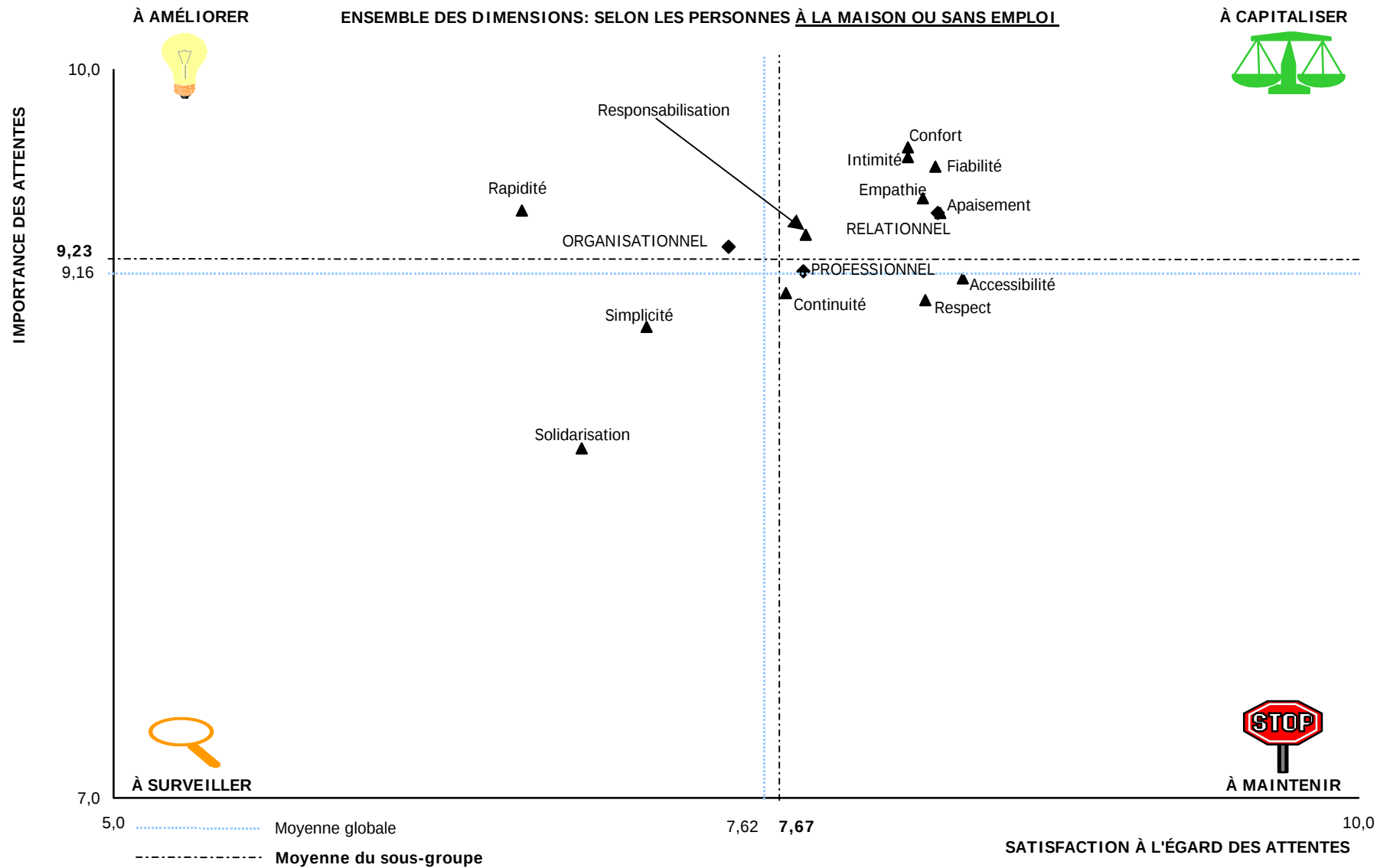
**GRAPHIQUE 2.14.3 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES ÉTUDIANTS À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.14.4 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES PERSONNES RETRAITÉES À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.14.5 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES PERSONNES À LA MAISON OU SANS EMPLOI À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

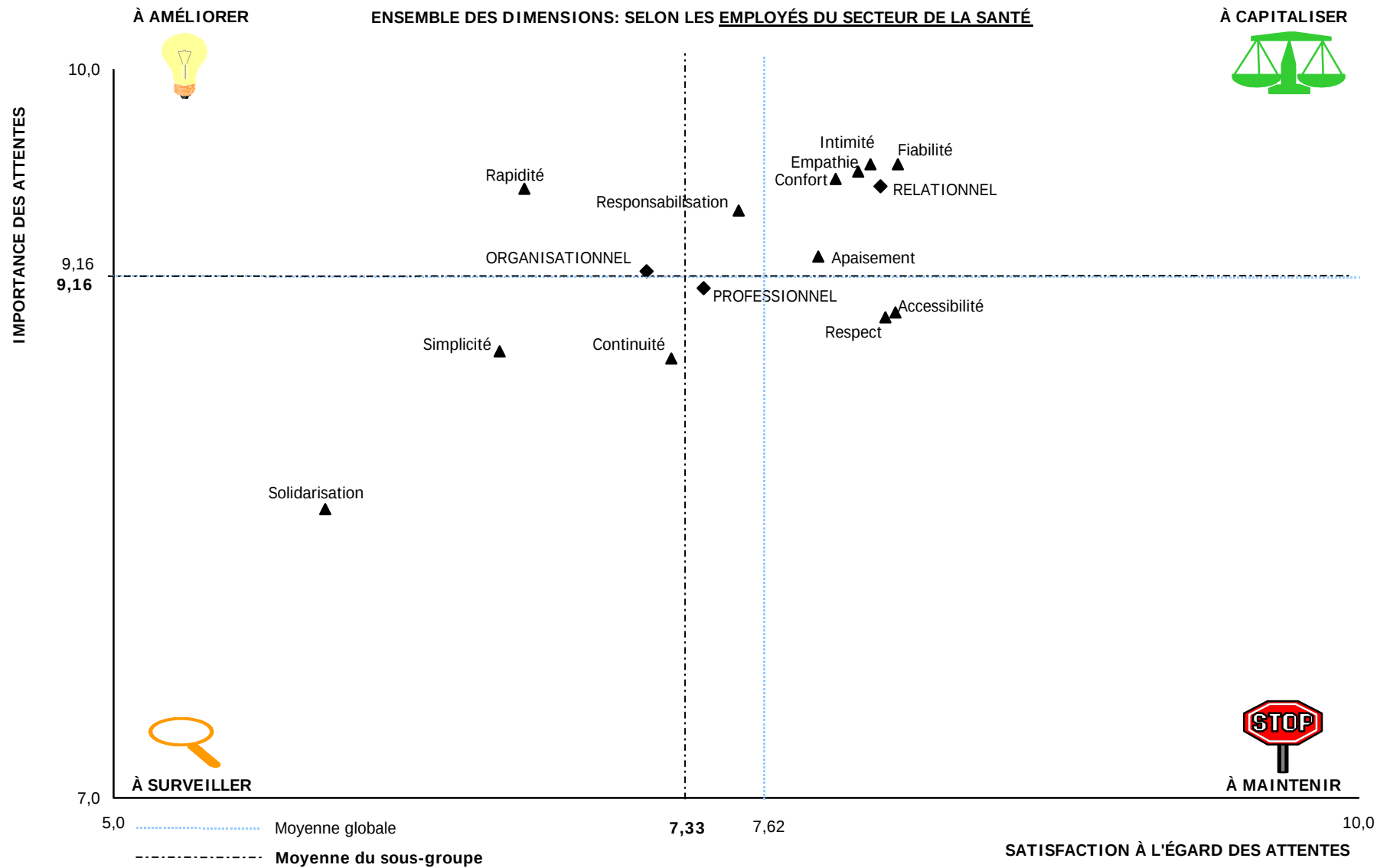


**TABLEAU 2.15.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SELON L'EMPLOI DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX**

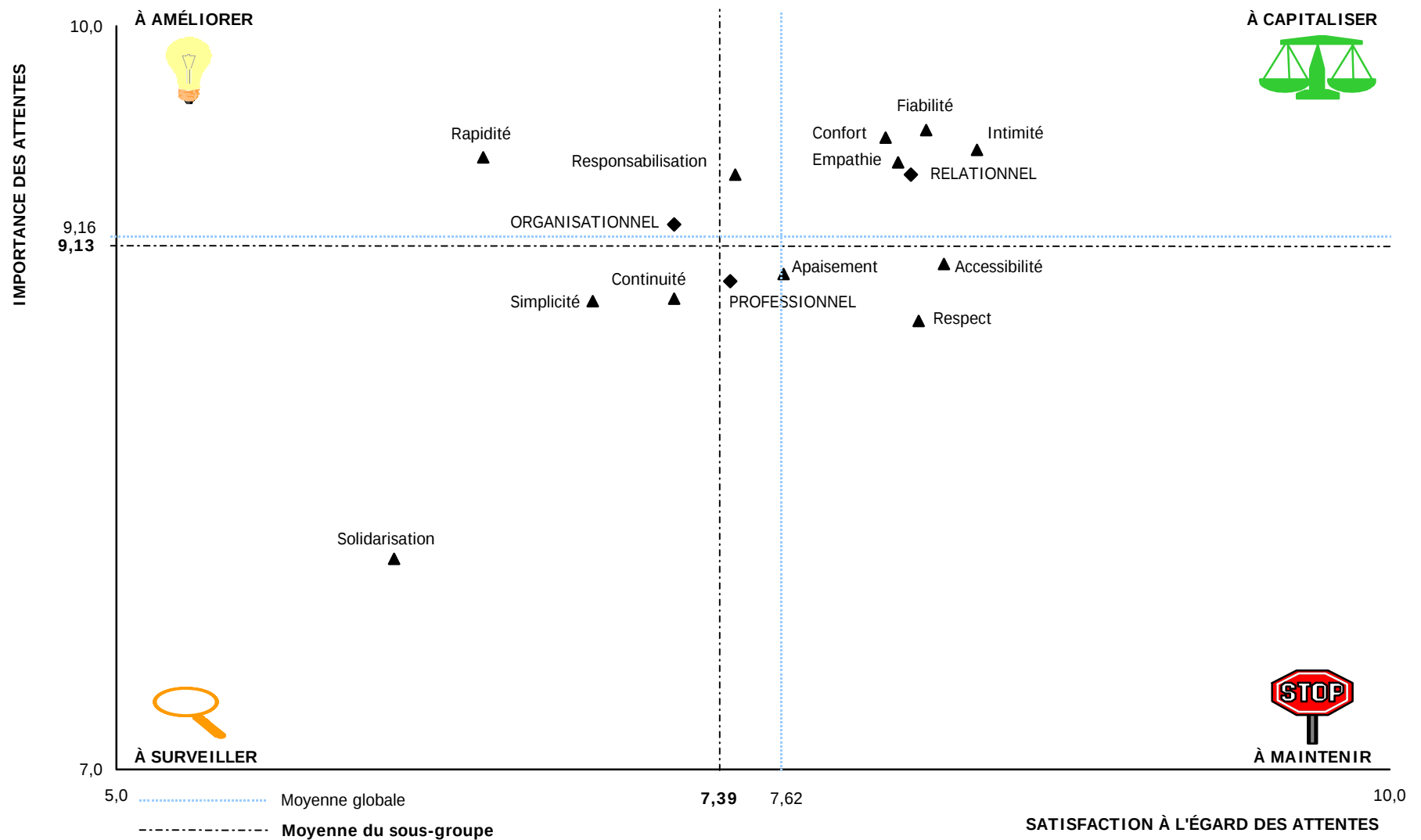
| ATTENTES                       | TOTAL       | IMPORTANCE           |                      | TOTAL       | SATISFACTION         |                      |
|--------------------------------|-------------|----------------------|----------------------|-------------|----------------------|----------------------|
|                                |             | Oui<br>(note sur 10) | Non<br>(note sur 10) |             | Oui<br>(note sur 10) | Non<br>(note sur 10) |
| <b><u>MOYENNE GLOBALE</u></b>  | <b>9,16</b> | <b>9,16</b>          | <b>9,13</b>          | <b>7,62</b> | <b>7,33</b>          | <b>7,39</b>          |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>     | <b>9,40</b> | <b>9,52</b> ↗        | <b>9,40</b> ↘        | <b>8,27</b> | <b>8,08</b>          | <b>8,12</b>          |
| Dimension RESPECT              | 8,92        | 8,98                 | 8,81                 | 8,30        | 8,10                 | 8,15                 |
| Dimension INTIMITÉ             | 9,51        | 9,61                 | 9,50                 | 8,45        | 8,04                 | 8,38                 |
| Dimension EMPATHIE             | 9,45        | 9,58 ↗               | 9,45 ↘               | 8,21        | 7,99                 | 8,07                 |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>   | <b>9,05</b> | <b>9,10</b> ↗        | <b>8,97</b> ↘        | <b>7,64</b> | <b>7,37</b>          | <b>7,41</b>          |
| Dimension FIABILITÉ            | 9,57        | 9,61                 | 9,58                 | 8,33        | 8,15                 | 8,18                 |
| Dimension RESPONSABILISATION   | 9,38        | 9,42                 | 9,40                 | 7,67        | 7,51                 | 7,43                 |
| Dimension APAISEMENT           | 9,16        | 9,23                 | 9,00                 | 7,91        | 7,83                 | 7,62                 |
| Dimension SOLIDARISATION       | 8,08        | 8,19 ↗               | 7,85 ↘               | 6,41        | 5,85                 | 6,09                 |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b> | <b>9,22</b> | <b>9,17</b>          | <b>9,20</b>          | <b>7,42</b> | <b>7,14</b>          | <b>7,19</b>          |
| Dimension SIMPLICITÉ           | 8,93        | 8,84                 | 8,89                 | 7,10        | 6,55 ↘               | 6,87 ↗               |
| Dimension CONTINUITÉ           | 8,93        | 8,81                 | 8,90                 | 7,49        | 7,24                 | 7,19                 |
| Dimension ACCESSIBILITÉ        | 9,06        | 9,00                 | 9,04                 | 8,32        | 8,14                 | 8,25                 |
| Dimension RAPIDITÉ             | 9,45        | 9,51                 | 9,47                 | 6,74        | 6,65                 | 6,44                 |
| Dimension CONFORT              | 9,59        | 9,55                 | 9,55                 | 8,16        | 7,90                 | 8,02                 |

**GRAPHIQUE 2.15.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES EMPLOYÉS DU SECTEUR DE LA SANTÉ À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.15.3 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES PERSONNES TRAVAILANT DANS UN AUTRE DOMAINE À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

ENSEMBLE DES DIMENSIONS: SELON LES PERSONNES NE TRAVAILLANT PAS DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ

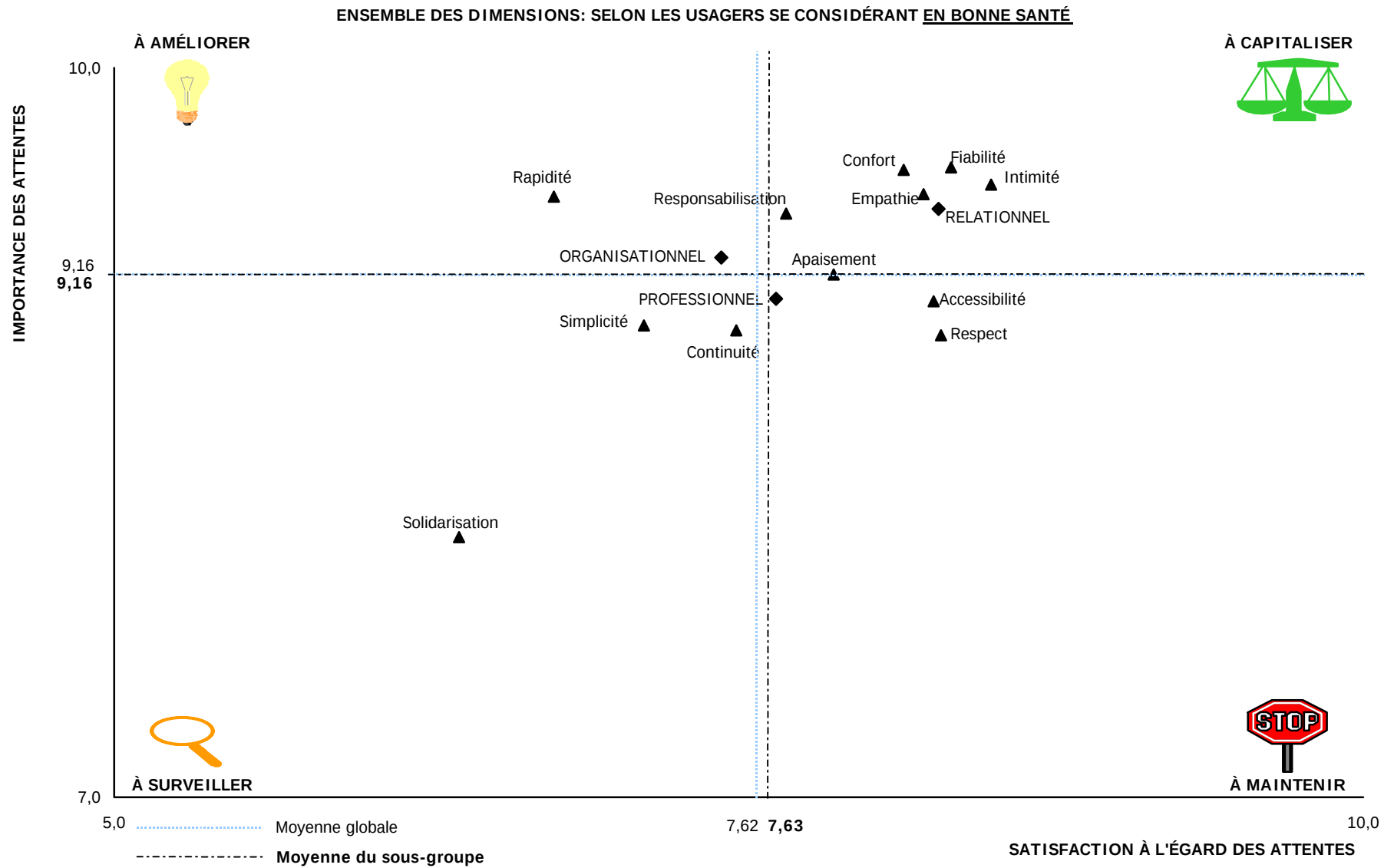


**TABLEAU 2.16.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

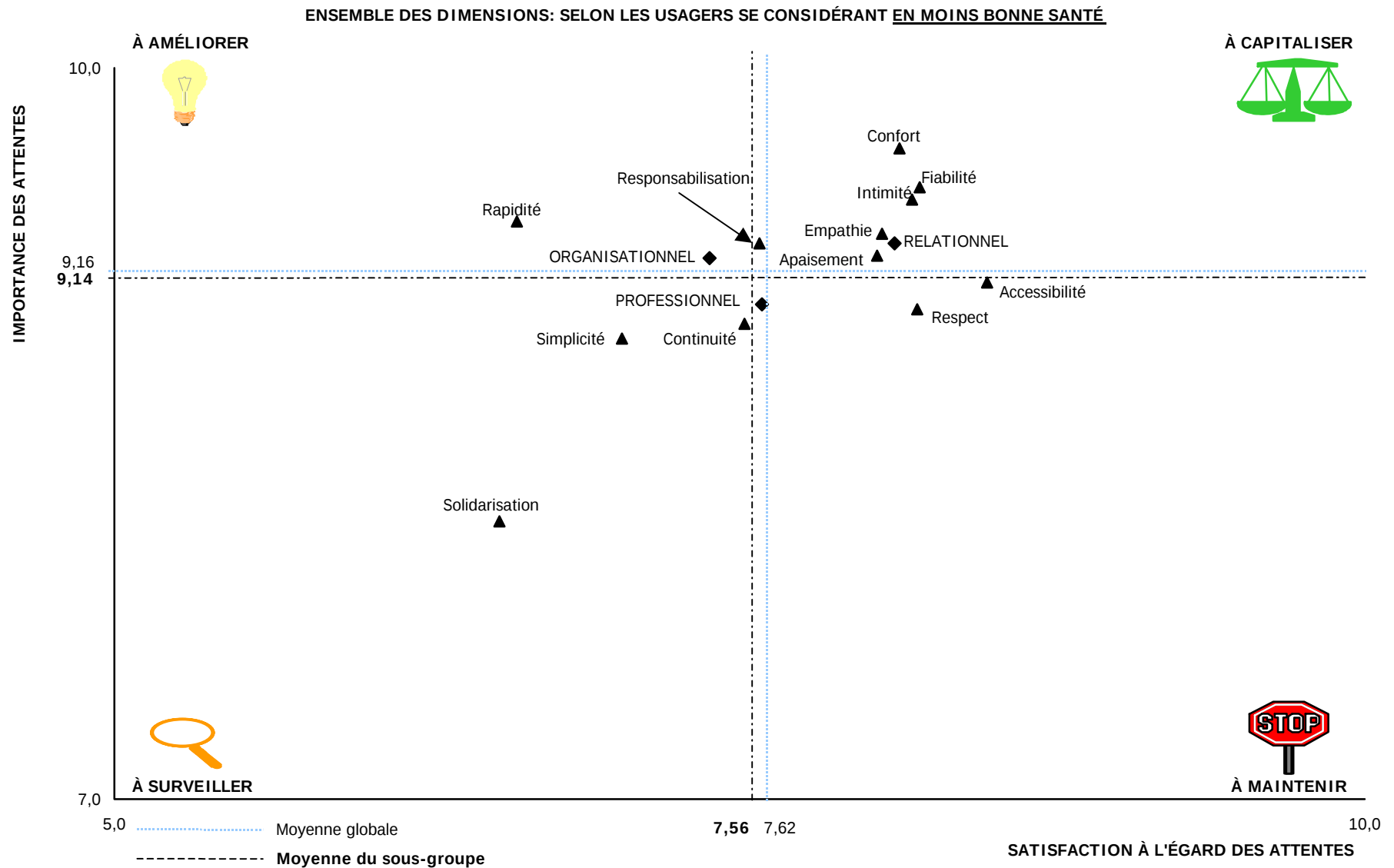
**SELON LA PERCEPTION DE L'ÉTAT DE SANTÉ**

| ATTENTES                       | TOTAL       | IMPORTANCE                  |                                 | TOTAL       | SATISFACTION                |                                 |
|--------------------------------|-------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------|-----------------------------|---------------------------------|
|                                |             | Plutôt bon<br>(note sur 10) | Plutôt mauvais<br>(note sur 10) |             | Plutôt bon<br>(note sur 10) | Plutôt mauvais<br>(note sur 10) |
| <b><u>MOYENNE GLOBALE</u></b>  | <b>9,16</b> | <b>9,16</b>                 | <b>9,14</b>                     | <b>7,62</b> | <b>7,63</b>                 | <b>7,56</b>                     |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>     | <b>9,40</b> | <b>9,42 ↗</b>               | <b>9,28 ↘</b>                   | <b>8,27</b> | <b>8,30</b>                 | <b>8,12</b>                     |
| Dimension RESPECT              | 8,92        | 8,90                        | 9,01                            | 8,30        | 8,31                        | 8,21                            |
| Dimension INTIMITÉ             | 9,51        | 9,52                        | 9,46                            | 8,45        | 8,51                        | 8,19                            |
| Dimension EMPATHIE             | 9,45        | 9,48 ↗                      | 9,32 ↘                          | 8,21        | 8,24                        | 8,07                            |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>   | <b>9,05</b> | <b>9,05</b>                 | <b>9,03</b>                     | <b>7,64</b> | <b>7,65</b>                 | <b>7,59</b>                     |
| Dimension FIABILITÉ            | 9,57        | 9,59 ↗                      | 9,51 ↘                          | 8,33        | 8,35                        | 8,22                            |
| Dimension RESPONSABILISATION   | 9,38        | 9,40 ↗                      | 9,28 ↘                          | 7,67        | 7,69                        | 7,58                            |
| Dimension APAISEMENT           | 9,16        | 9,15                        | 9,23                            | 7,91        | 7,88                        | 8,05                            |
| Dimension SOLIDARISATION       | 8,08        | 8,07                        | 8,14                            | 6,41        | 6,38                        | 6,54                            |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b> | <b>9,22</b> | <b>9,22</b>                 | <b>9,22</b>                     | <b>7,42</b> | <b>7,43</b>                 | <b>7,38</b>                     |
| Dimension SIMPLICITÉ           | 8,93        | 8,94                        | 8,89                            | 7,10        | 7,12                        | 7,03                            |
| Dimension CONTINUITÉ           | 8,93        | 8,92                        | 8,95                            | 7,49        | 7,49                        | 7,52                            |
| Dimension ACCESSIBILITÉ        | 9,06        | 9,04                        | 9,12                            | 8,32        | 8,28                        | 8,49                            |
| Dimension RAPIDITÉ             | 9,45        | 9,47 ↗                      | 9,37 ↘                          | 6,74        | 6,76                        | 6,61                            |
| Dimension CONFORT              | 9,59        | 9,58 ↘                      | 9,67 ↗                          | 8,16        | 8,16                        | 8,14                            |

**GRAPHIQUE 2.16.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SE CONSIDÉRANT EN BONNE SANTÉ À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.16.3 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS CONSIDÉRANT LEUR ÉTAT DE SANTÉ PRÉCAIRE À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

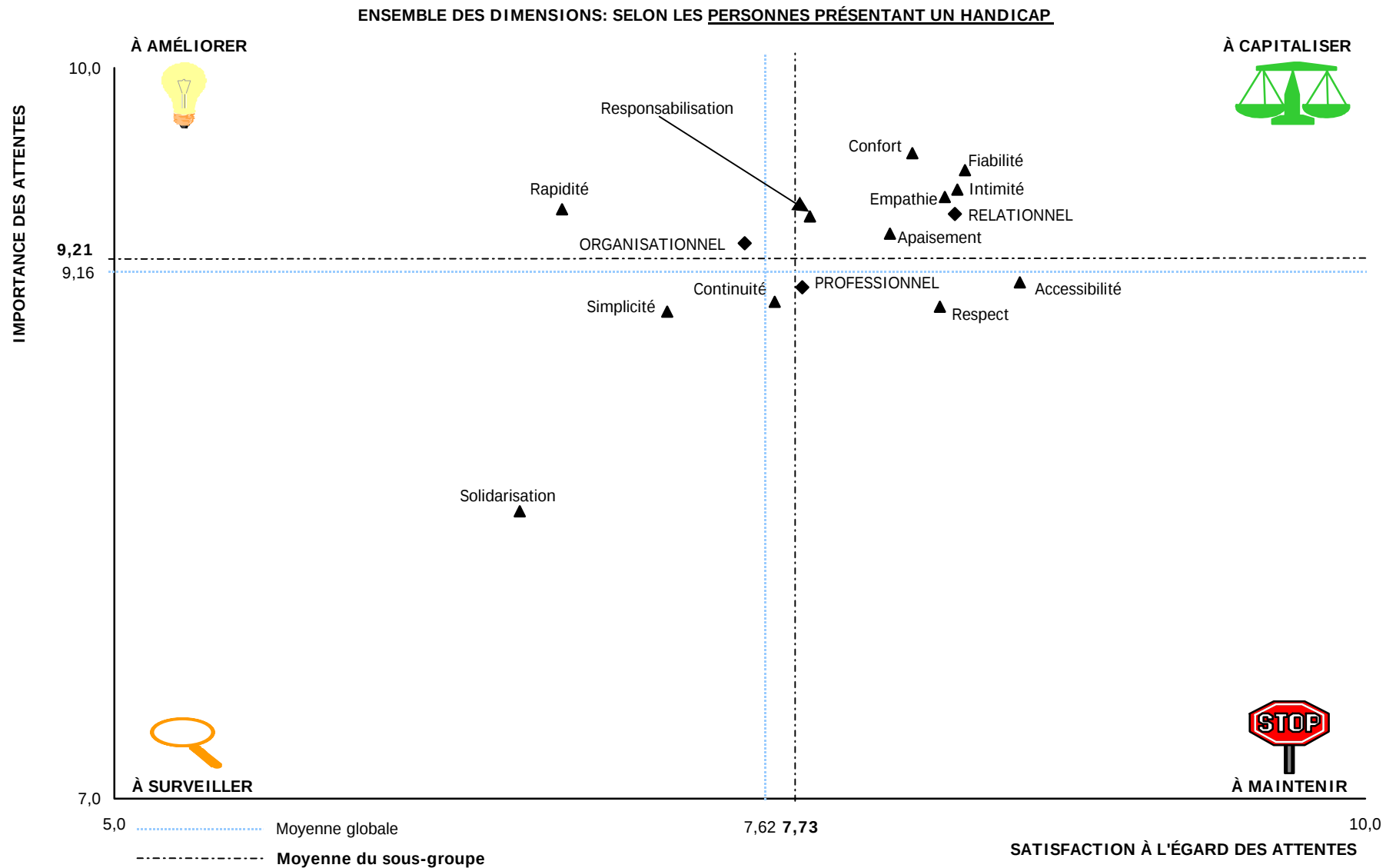


**TABLEAU 2.17.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SELON LES PERSONNES PRÉSENTANT UN HANDICAP**

| ATTENTES                       | TOTAL       | IMPORTANCE           |                      | TOTAL       | SATISFACTION         |                      |
|--------------------------------|-------------|----------------------|----------------------|-------------|----------------------|----------------------|
|                                |             | Oui<br>(note sur 10) | Non<br>(note sur 10) |             | Oui<br>(note sur 10) | Non<br>(note sur 10) |
| <b><u>MOYENNE GLOBALE</u></b>  | <b>9,16</b> | <b>9,21</b> ↗        | <b>9,14</b> ↘        | <b>7,62</b> | <b>7,73</b> ↗        | <b>7,59</b> ↘        |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>     | <b>9,40</b> | <b>9,40</b>          | <b>9,39</b>          | <b>8,27</b> | <b>8,36</b>          | <b>8,25</b>          |
| Dimension RESPECT              | 8,92        | 9,02                 | 8,89                 | 8,30        | 8,30                 | 8,29                 |
| Dimension INTIMITÉ             | 9,51        | 9,50                 | 9,52                 | 8,45        | 8,37                 | 8,48                 |
| Dimension EMPATHIE             | 9,45        | 9,47                 | 9,45                 | 8,21        | 8,32                 | 8,18                 |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>   | <b>9,05</b> | <b>9,10</b> ↗        | <b>9,02</b> ↘        | <b>7,64</b> | <b>7,75</b>          | <b>7,61</b>          |
| Dimension FIABILITÉ            | 9,57        | 9,58                 | 9,57                 | 8,33        | 8,40                 | 8,31                 |
| Dimension RESPONSABILISATION   | 9,38        | 9,39                 | 9,37                 | 7,67        | 7,78                 | 7,64                 |
| Dimension APAISEMENT           | 9,16        | 9,32 ↗               | 9,12 ↘               | 7,91        | 8,10                 | 7,85                 |
| Dimension SOLIDARISATION       | 8,08        | 8,18                 | 8,04                 | 6,41        | 6,62                 | 6,36                 |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b> | <b>9,22</b> | <b>9,28</b> ↗        | <b>9,20</b> ↘        | <b>7,42</b> | <b>7,52</b>          | <b>7,40</b>          |
| Dimension SIMPLICITÉ           | 8,93        | 9,00                 | 8,91                 | 7,10        | 7,21                 | 7,08                 |
| Dimension CONTINUITÉ           | 8,93        | 9,04 ↗               | 8,90 ↘               | 7,49        | 7,64                 | 7,46                 |
| Dimension ACCESSIBILITÉ        | 9,06        | 9,12                 | 9,04                 | 8,32        | 8,62 ↗               | 8,23 ↘               |
| Dimension RAPIDITÉ             | 9,45        | 9,42                 | 9,45                 | 6,74        | 6,79                 | 6,71                 |
| Dimension CONFORT              | 9,59        | 9,65 ↗               | 9,56 ↘               | 8,16        | 8,19                 | 8,15                 |

**GRAPHIQUE 2.17.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES PERSONNES PRÉSENTANT UN HANDICAP À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

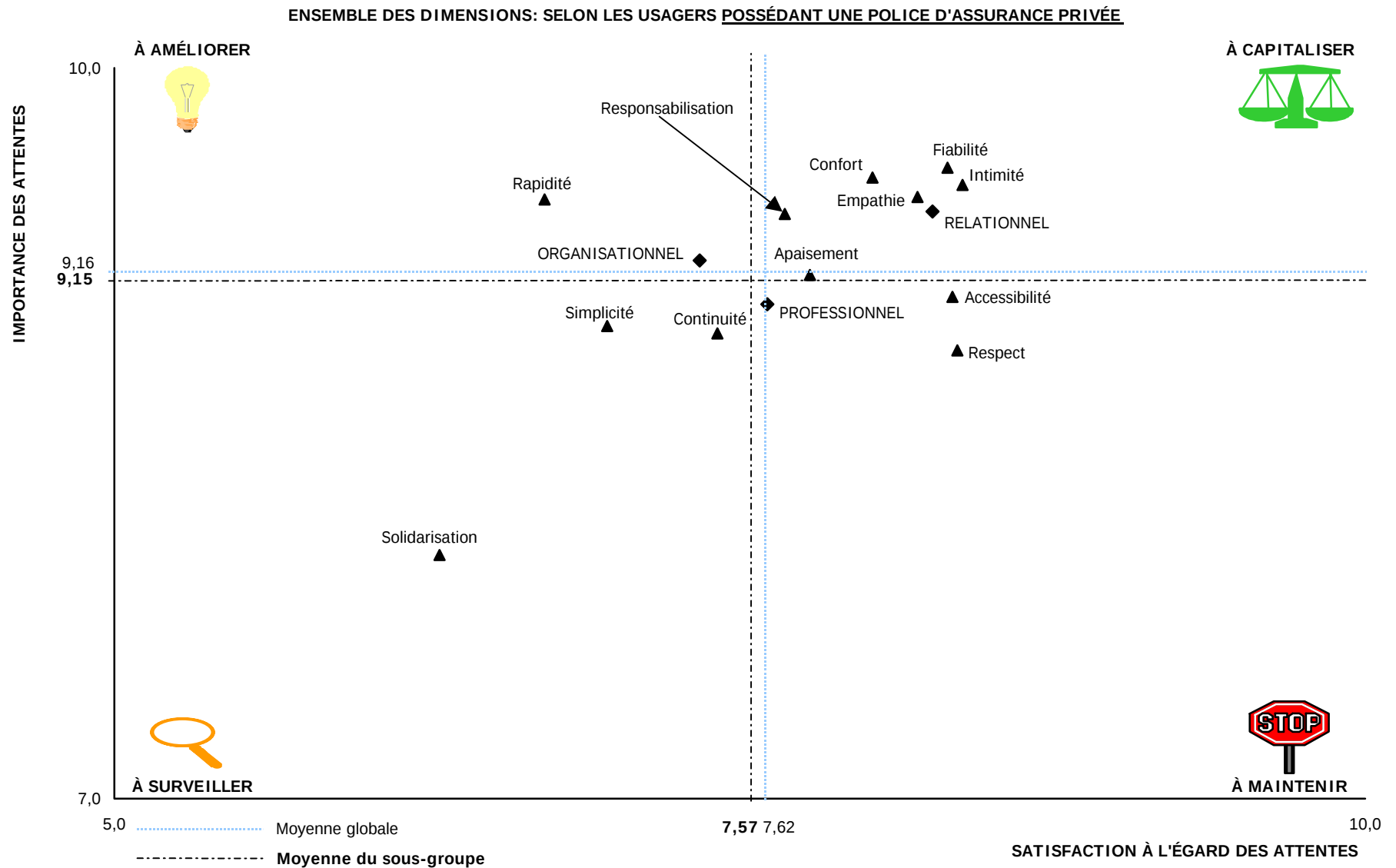


**TABLEAU 2.18.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

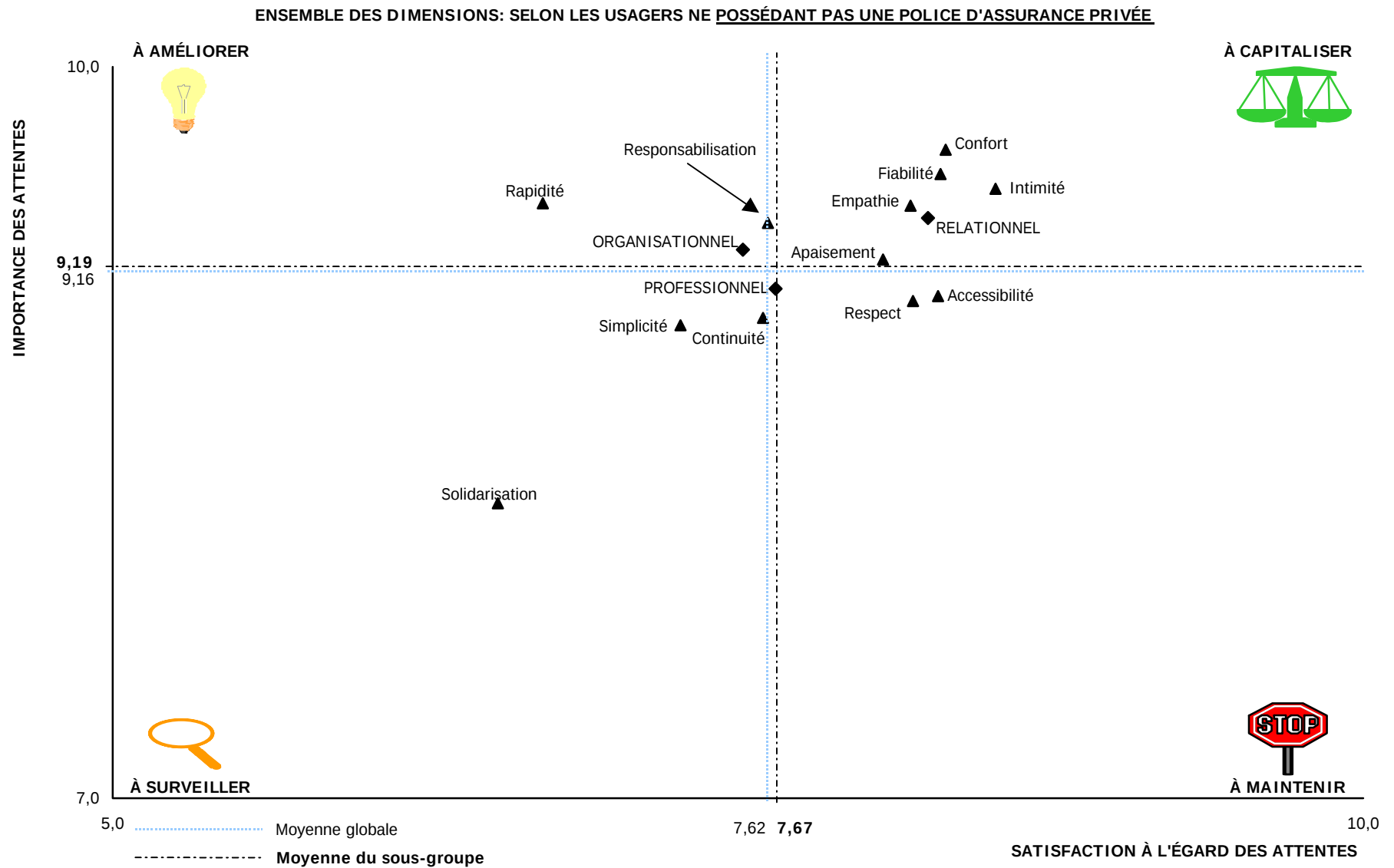
**SELON LA POSSESSION D'UNE POLICE D'ASSURANCE PRIVÉE**

| ATTENTES                       | TOTAL       | IMPORTANCE           |                      | TOTAL       | SATISFACTION         |                      |
|--------------------------------|-------------|----------------------|----------------------|-------------|----------------------|----------------------|
|                                |             | Oui<br>(note sur 10) | Non<br>(note sur 10) |             | Oui<br>(note sur 10) | Non<br>(note sur 10) |
| <b><u>MOYENNE GLOBALE</u></b>  | <b>9,16</b> | <b>9,15</b>          | <b>9,19</b>          | <b>7,62</b> | <b>7,57</b>          | <b>7,67</b>          |
| <b>SECTEUR RELATIONNEL</b>     | <b>9,40</b> | <b>9,41</b>          | <b>9,38</b>          | <b>8,27</b> | <b>8,27</b>          | <b>8,26</b>          |
| Dimension RESPECT              | 8,92        | 8,84↘                | 9,04↗                | 8,30        | 8,37                 | 8,20                 |
| Dimension INTIMITÉ             | 9,51        | 9,52                 | 9,50                 | 8,45        | 8,39                 | 8,53                 |
| Dimension EMPATHIE             | 9,45        | 9,47                 | 9,43                 | 8,21        | 8,21                 | 8,19                 |
| <b>SECTEUR PROFESSIONNEL</b>   | <b>9,05</b> | <b>9,03</b>          | <b>9,09</b>          | <b>7,64</b> | <b>7,61</b>          | <b>7,65</b>          |
| Dimension FIABILITÉ            | 9,57        | 9,59                 | 9,56                 | 8,33        | 8,33                 | 8,31                 |
| Dimension RESPONSABILISATION   | 9,38        | 9,40                 | 9,36                 | 7,67        | 7,68                 | 7,62                 |
| Dimension APAISEMENT           | 9,16        | 9,15                 | 9,21                 | 7,91        | 7,78↘                | 8,08↗                |
| Dimension SOLIDARISATION       | 8,08        | 8,00↘                | 8,21↗                | 6,41        | 6,30↘                | 6,54↗                |
| <b>SECTEUR ORGANISATIONNEL</b> | <b>9,22</b> | <b>9,21</b>          | <b>9,25</b>          | <b>7,42</b> | <b>7,34↘</b>         | <b>7,52↗</b>         |
| Dimension SIMPLICITÉ           | 8,93        | 8,94                 | 8,94                 | 7,10        | 6,97↘                | 7,27↗                |
| Dimension CONTINUITÉ           | 8,93        | 8,91                 | 8,97                 | 7,49        | 7,41↘                | 7,60↗                |
| Dimension ACCESSIBILITÉ        | 9,06        | 9,06                 | 9,06                 | 8,32        | 8,35                 | 8,30                 |
| Dimension RAPIDITÉ             | 9,45        | 9,46                 | 9,44                 | 6,74        | 6,72                 | 6,72                 |
| Dimension CONFORT              | 9,59        | 9,55↘                | 9,66↗                | 8,16        | 8,03↘                | 8,33↗                |

**GRAPHIQUE 2.18.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS POSSÉDANT UNE POLICE D'ASSURANCE PRIVÉE À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



**GRAPHIQUE 2.18.3 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS NE POSSÉDANT PAS UNE POLICE D'ASSURANCE PRIVÉE À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OFFERTS PAR LES CLSC, LES HÔPITAUX OU LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



### 3. Les attentes et la satisfaction des usagers par secteur : le secteur relationnel

---

*« Ce secteur concerne la relation qui s'établit entre le personnel et l'utilisateur. Cette relation est empreinte d'humanisme et fondée sur le respect de la personne et de ses droits. »*

### 3.1 Secteur relationnel : Analyse globale

#### IMPORTANCE DES ATTENTES

- ▶ Globalement, les usagers des services de santé et des services sociaux de Montréal ont des **attentes élevées** à l'égard du secteur relationnel : la note moyenne accordée à ce secteur est de **9,40 sur 10** (vs 9,22 pour le secteur organisationnel et 9,05 pour le secteur professionnel).
- ▶ Le niveau d'attente envers le secteur relationnel est **significativement plus élevé** pour les groupes d'utilisateurs suivants :
  - ▶ Usagers des cliniques privées (9,46)
  - ▶ Femmes (9,54)
  - ▶ Francophones (9,48)
  - ▶ Personnes nées au Canada (9,46)
  - ▶ Personnes d'origine québécoise ou canadienne (9,44)
  - ▶ Scolarité de niveau collégial (9,46)
  - ▶ Employés du secteur de la santé et des services sociaux (9,52)
  - ▶ État de santé plutôt bon (9,42)
- ▶ Parmi les trois composantes du secteur relationnel, c'est la dimension **intimité** qui génère le niveau d'attente **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **9,51 sur 10** (vs 9,45 pour la dimension empathie et 8,92 pour la dimension respect).
- ▶ Le traitement équitable de l'utilisateur (9,59), le respect de l'intimité physique (9,59), la connaissance approfondie de la situation de l'utilisateur (9,58) et le traitement confidentiel des renseignements personnels (9,56) constituent les attentes **les plus importantes** pour les usagers des services de santé et des services sociaux. Il s'agit respectivement des attentes **A.4, A.6, A.10 et A.5**.
- ▶ À l'inverse, les usagers semblent accorder **moins d'importance** au respect de la culture (8,71) et à la prise en compte de leurs habitudes de vie (7,87). Il s'agit respectivement des attentes **A.2 et A.3**.
- ▶ Par rapport à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée au **respect de l'intimité physique (A.6)**. Ainsi, l'importance accordée à cette attente est passée de 9,44 sur 10 en 2000 à 9,59 sur 10 en 2004.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » La **satisfaction** des usagers du système de santé de Montréal s'élève à **8,27 sur 10**, à l'égard du secteur relationnel (vs 7,64 pour le secteur professionnel et 7,42 pour le secteur organisationnel).
- » Le niveau de satisfaction envers le secteur relationnel est **significativement plus élevé** pour les groupes d'usagers suivants :
  - Usagers des CLSC (8,46)
  - Usagers des cliniques privées (8,47)
  - 65 ans et plus (8,91)
  - Anglophones (8,42)
  - Personnes installées au Canada depuis plus de 30 ans (8,58)
  - Scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,48)
  - Personnes se disant financièrement à l'aise (8,46)
  - Personnes retraitées (8,86)
- » La dimension **intimité**, considérée comme étant la plus importante du secteur relationnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,45 sur 10** (vs 8,30 pour la dimension respect et 8,21 pour la dimension empathie).
- » Le traitement confidentiel des renseignements personnels (8,86), le respect de la culture (8,78), le respect de l'intimité physique (8,67) ainsi que le respect et la politesse manifestés à l'égard de l'utilisateur (8,59) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.5, A.2, A.6 et A.1**.
- » Par contre, les usagers pensent qu'on ne prend pas le temps nécessaire pour s'occuper d'eux (7,83). Il s'agit de l'attente **A.8**.
- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard du **respect et de la politesse manifestés envers l'utilisateur** (8,59 vs 8,18 en 2000) ainsi que le **traitement confidentiel des renseignements personnels** (8,86 vs 8,55 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.1 et A.5**.

## **PRIORITÉS D'ACTION**

►► L'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur relationnel permet de dégager les tendances suivantes :

### **POINTS À AMÉLIORER**

**(attentes élevées – satisfaction faible)**

- Traitement équitable des usagers (A.4)
- Bonne compréhension de la situation de l'utilisateur (A.10)
- Temps consacré à l'utilisateur (A.8)
- Aménagement des locaux propice à la confidentialité des échanges (A.7)

### **POINTS FORTS**

**(attentes élevées – satisfaction élevée)**

- Traitement confidentiel des renseignements personnels (A.5)
- Respect de l'intimité physique (A.6)
- Politesse et respect envers l'utilisateur (A.1)

**TABLEAU 3.1.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

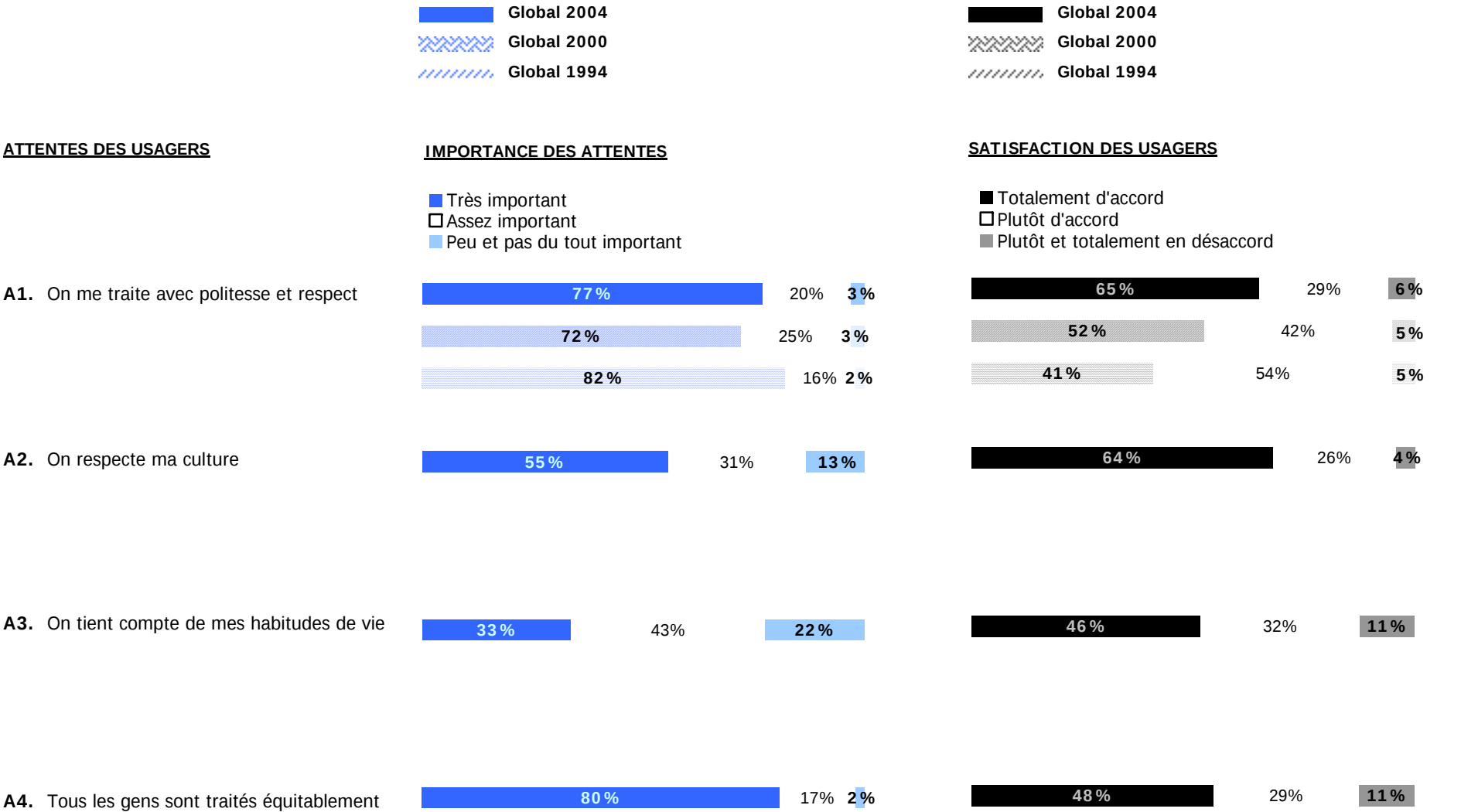
**SECTEUR RELATIONNEL : ENSEMBLE DES USAGERS**

| LES DIX (10) ATTENTES DU SECTEUR RELATIONNEL                                                                                     | IMPORTANCE            |                       |                                                   | SATISFACTION          |                       |                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                  | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>10 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>10 ATTENTES DU<br>SECTEUR<br>2004 |
|                                                                                                                                  | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                                 | --                    | <b>9,40</b>           |                                                   | --                    | <b>8,27</b>           |                                                   |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                                                                                                         |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.1 Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                               | 9,38                  | <u>9,48</u>           | <u>5</u>                                          | 8,18                  | <u>8,59</u> ↗         | <u>4</u>                                          |
| A.2 Que l'on respecte votre culture                                                                                              | --                    | 8,71                  | 9                                                 | --                    | 8,78                  | 2                                                 |
| A.3 Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                               | --                    | 7,87                  | 10                                                | --                    | 7,83                  | 9                                                 |
| A.4 Que tous les gens soient traités équitablement                                                                               | --                    | 9,59                  | 1                                                 | --                    | 7,95                  | 7                                                 |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                                                                                                        |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.5 Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                          | 9,59                  | 9,56                  | 4                                                 | 8,55                  | <u>8,86</u> ↗         | 1                                                 |
| A.6 Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                    | 9,44                  | <u>9,59</u> ↗         | 2                                                 | 8,64                  | 8,67                  | 3                                                 |
| A.7 Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                            | --                    | 9,39                  | 8                                                 | --                    | 7,87                  | 8                                                 |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                                                                                                        |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.8 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                   | 9,45                  | 9,42                  | 7                                                 | 7,82                  | 7,83                  | 10                                                |
| A.9 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement       | --                    | 9,48                  | 6                                                 | --                    | 8,27                  | 5                                                 |
| A.10 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | --                    | 9,58                  | 3                                                 | --                    | 8,04                  | 6                                                 |

En 2004, les usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,48 sur 10** à l'attente **A.1**, lui conférant ainsi le **5<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 10 attentes du secteur relationnel. Par ailleurs, l'attente **A.1** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,59 sur 10** et occupe ainsi le **4<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 10 attentes du secteur relationnel.

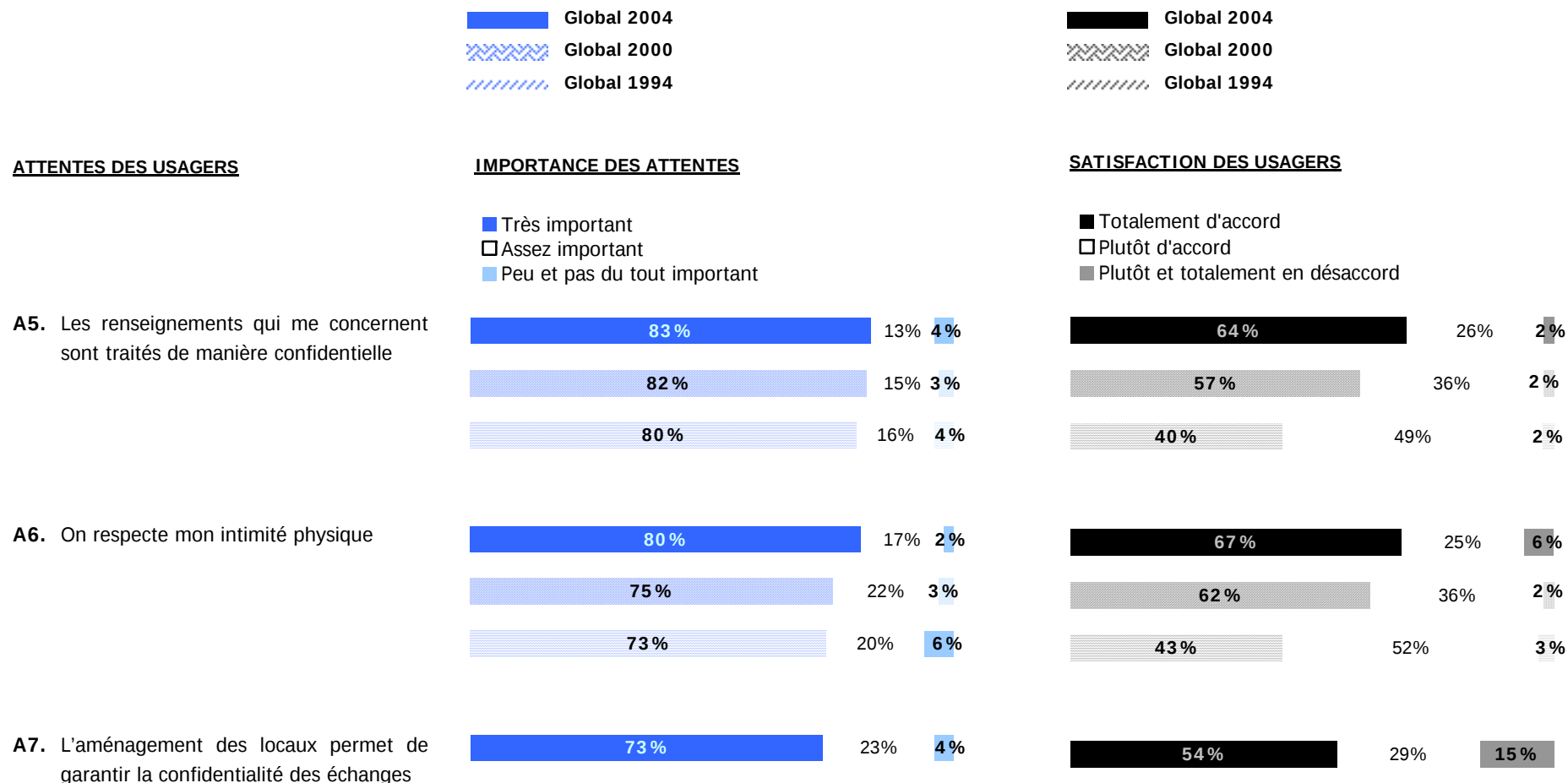
**GRAPHIQUE 3.1.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR RELATIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION RESPECT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



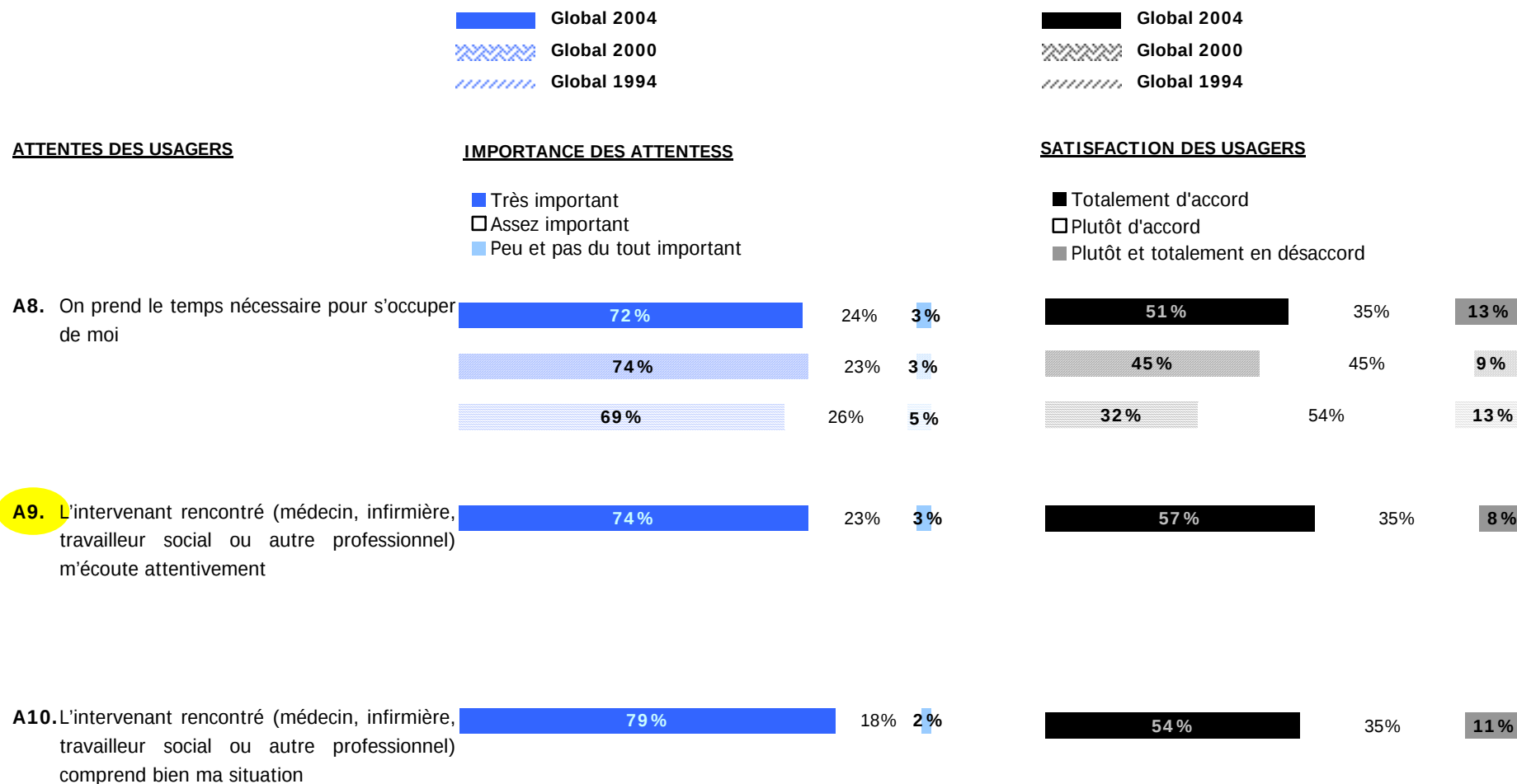
**GRAPHIQUE 3.1.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR RELATIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION INTIMITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**

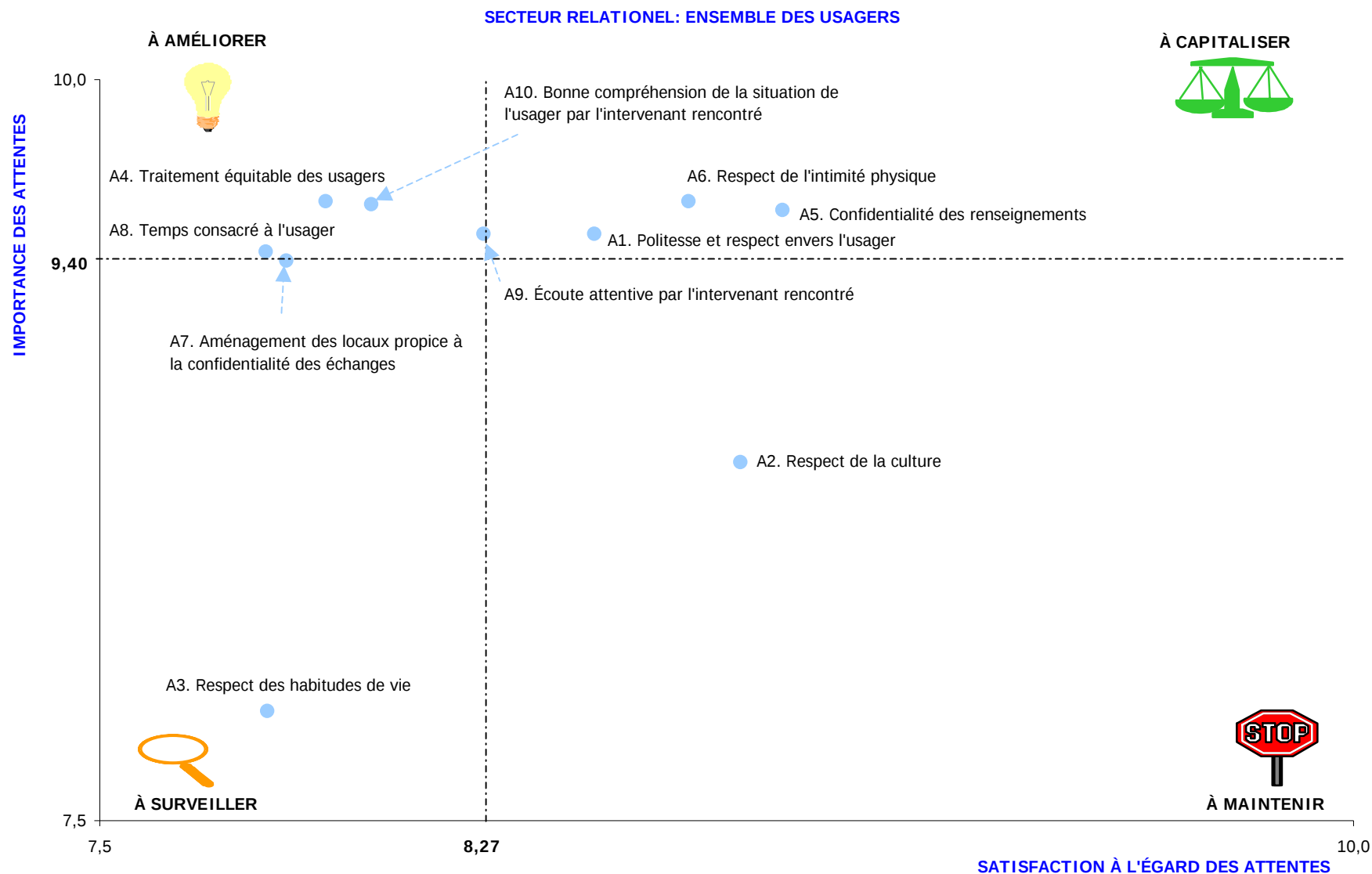


**GRAPHIQUE 3.1.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR RELATIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION EMPATHIE » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



**GRAPHIQUE 3.1.5 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



### 3.2 Secteur relationnel : Les CLSC

#### IMPORTANCE DES ATTENTES

- » Globalement, les attentes liées au secteur relationnel dominent les préoccupations des usagers des CLSC de Montréal. En effet, le secteur relationnel enregistre un score moyen de **9,29 sur 10** (vs 9,19 pour le secteur organisationnel et 9,09 pour le secteur professionnel).
- » De manière générale, les usagers des CLSC accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **intimité**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de **9,56 sur 10** (vs 9,34 pour la dimension empathie et 9,01 pour la dimension respect).
- » Le respect de l'intimité physique (9,65), le traitement équitable de l'utilisateur (9,62), le traitement confidentiel des renseignements personnels (9,62) et la connaissance approfondie de la situation de l'utilisateur (9,61) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des CLSC. Il s'agit respectivement des attentes **A.6, A.4, A.5 et A.10**.
- » À l'inverse, les usagers des CLSC semblent accorder **moins d'importance** au respect de la culture (8,91) et à la prise en compte de leurs habitudes de vie (8,03). Il s'agit respectivement des attentes **A.2 et A.3**.
- » On observe une **augmentation significative** de l'importance accordée au **respect de l'intimité physique (A.6)** comparativement à il y a quatre ans. Ainsi, l'importance accordée à cette attente par les usagers des CLSC est passée de 9,41 sur 10 en 2000 à 9,65 sur 10 en 2004.

### SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur relationnel obtiennent les taux de satisfaction **les plus élevés** chez les usagers des CLSC de Montréal. Ainsi, le secteur relationnel enregistre un score moyen de satisfaction de **8,46 sur 10** (vs 7,99 pour le secteur professionnel et 7,63 pour le secteur organisationnel).
- » La dimension **intimité**, considérée par les usagers des CLSC comme étant la plus importante du secteur relationnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,72 sur 10** (vs 8,50 pour la dimension respect et 8,39 pour la dimension empathie).
- » Le respect de l'intimité physique (9,02), le respect de la culture (8,94), le traitement confidentiel des renseignements personnels (8,77) ainsi que le respect et la politesse manifestés à l'égard de l'utilisateur (8,66) obtiennent les scores de satisfaction **les plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.6, A.2, A.5 et A.1**.
- » Par contre, les usagers des CLSC pensent qu'on ne prend pas le temps nécessaire pour s'occuper d'eux (8,07). Il s'agit de l'attente **A.8**.
- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard du **respect et de la politesse manifestés envers l'utilisateur (A.1)**. Ainsi, le niveau moyen de satisfaction de cette attente est passé de 8,22 sur 10 en 2000 à 8,66 sur 10 en 2004, parmi les usagers des CLSC.

## **PRIORITÉS D'ACTION**

► Pour les CLSC, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur relationnel permet de dégager les tendances suivantes :

### **POINTS À AMÉLIORER**

**(attentes élevées – satisfaction faible)**

- Bonne compréhension de la situation de l'utilisateur (A.10)
- Traitement équitable des usagers (A.4)
- Temps consacré à l'utilisateur (A.8)
- Aménagement des locaux propice à la confidentialité des échanges (A.7)

### **POINTS FORTS**

**(attentes élevées – satisfaction élevée)**

- Respect de l'intimité physique (A.6)
- Traitement confidentiel des renseignements personnels (A.5)
- Politesse et respect envers l'utilisateur (A.1)

**TABLEAU 3.2.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

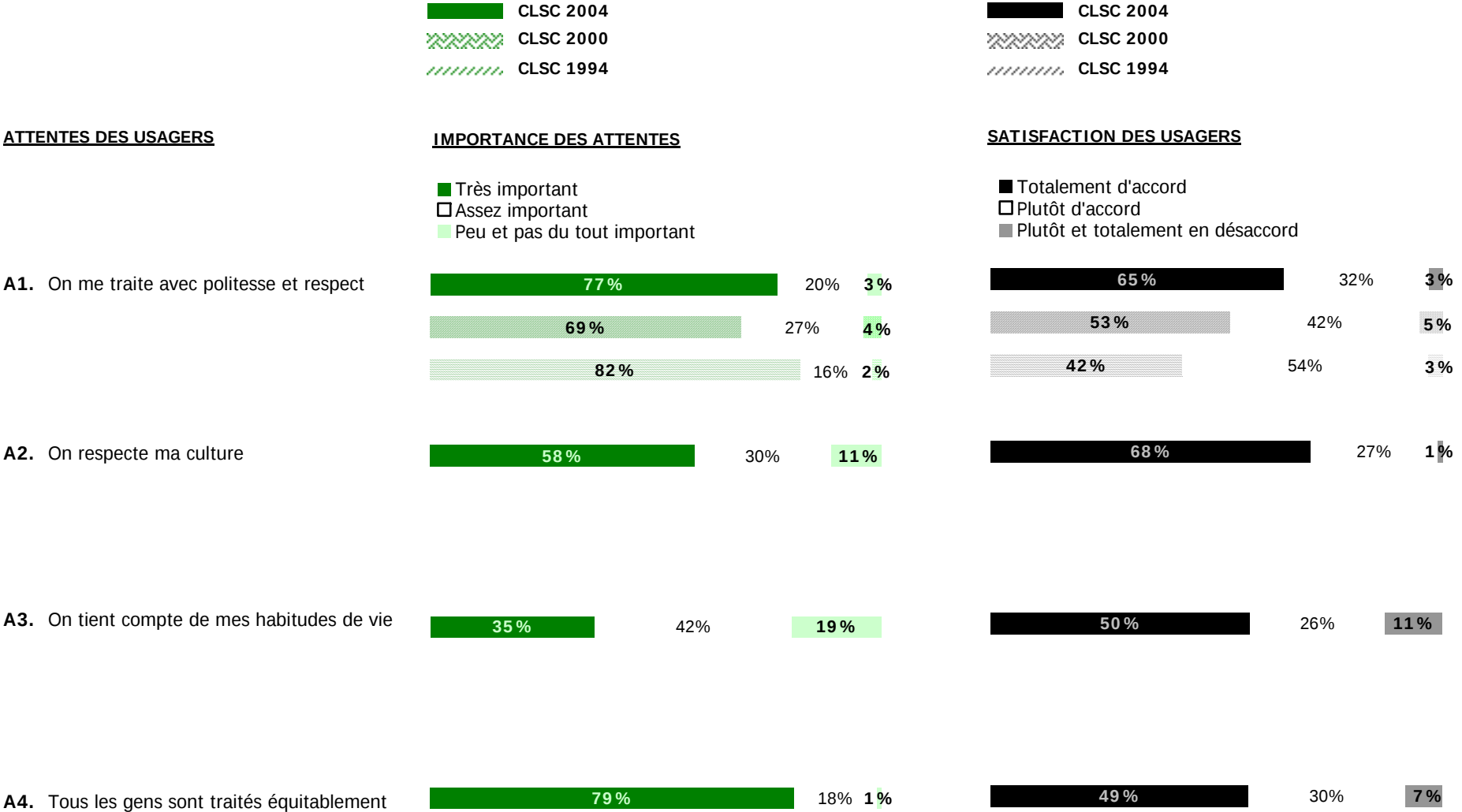
**SECTEUR RELATIONNEL : USAGERS DES CLSC**

| LES DIX (10) ATTENTES DU SECTEUR RELATIONNEL                                                                                     | IMPORTANCE            |                       |                                                   | SATISFACTION          |                       |                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                  | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>10 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>10 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 |
|                                                                                                                                  | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                                 | --                    | <b>9,29</b>           |                                                   | --                    | <b>8,46</b>           |                                                   |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                                                                                                         |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.1 Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                               | 9,31                  | <u>9,48</u>           | <u>5</u>                                          | 8,22                  | <u>8,66</u> ↗         | <u>4</u>                                          |
| A.2 Que l'on respecte votre culture                                                                                              | --                    | 8,91                  | 9                                                 | --                    | 8,94                  | 2                                                 |
| A.3 Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                               | --                    | 8,03                  | 10                                                | --                    | 8,11                  | 9                                                 |
| A.4 Que tous les gens soient traités équitablement                                                                               | --                    | 9,62                  | 2                                                 | --                    | 8,26                  | 7                                                 |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                                                                                                        |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.5 Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                          | 9,69                  | 9,62                  | 3                                                 | 8,72                  | 8,77                  | 3                                                 |
| A.6 Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                    | 9,41                  | <u>9,65</u> ↗         | 1                                                 | 8,96                  | 9,02                  | 1                                                 |
| A.7 Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                            | --                    | 9,41                  | 6                                                 | --                    | 8,30                  | 6                                                 |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                                                                                                        |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.8 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                   | 9,51                  | 9,41                  | 7                                                 | 8,02                  | 8,07                  | 10                                                |
| A.9 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement       | --                    | 9,37                  | 8                                                 | --                    | 8,45                  | 5                                                 |
| A.10 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | --                    | 9,61                  | 4                                                 | --                    | 8,23                  | 8                                                 |

En 2004, les usagers montréalais des CLSC ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,48 sur 10** à l'attente **A.1**, lui conférant ainsi le **5<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 10 attentes du secteur relationnel. Par ailleurs, l'attente **A.1** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,66 sur 10** et occupe ainsi le **4<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 10 attentes du secteur relationnel.

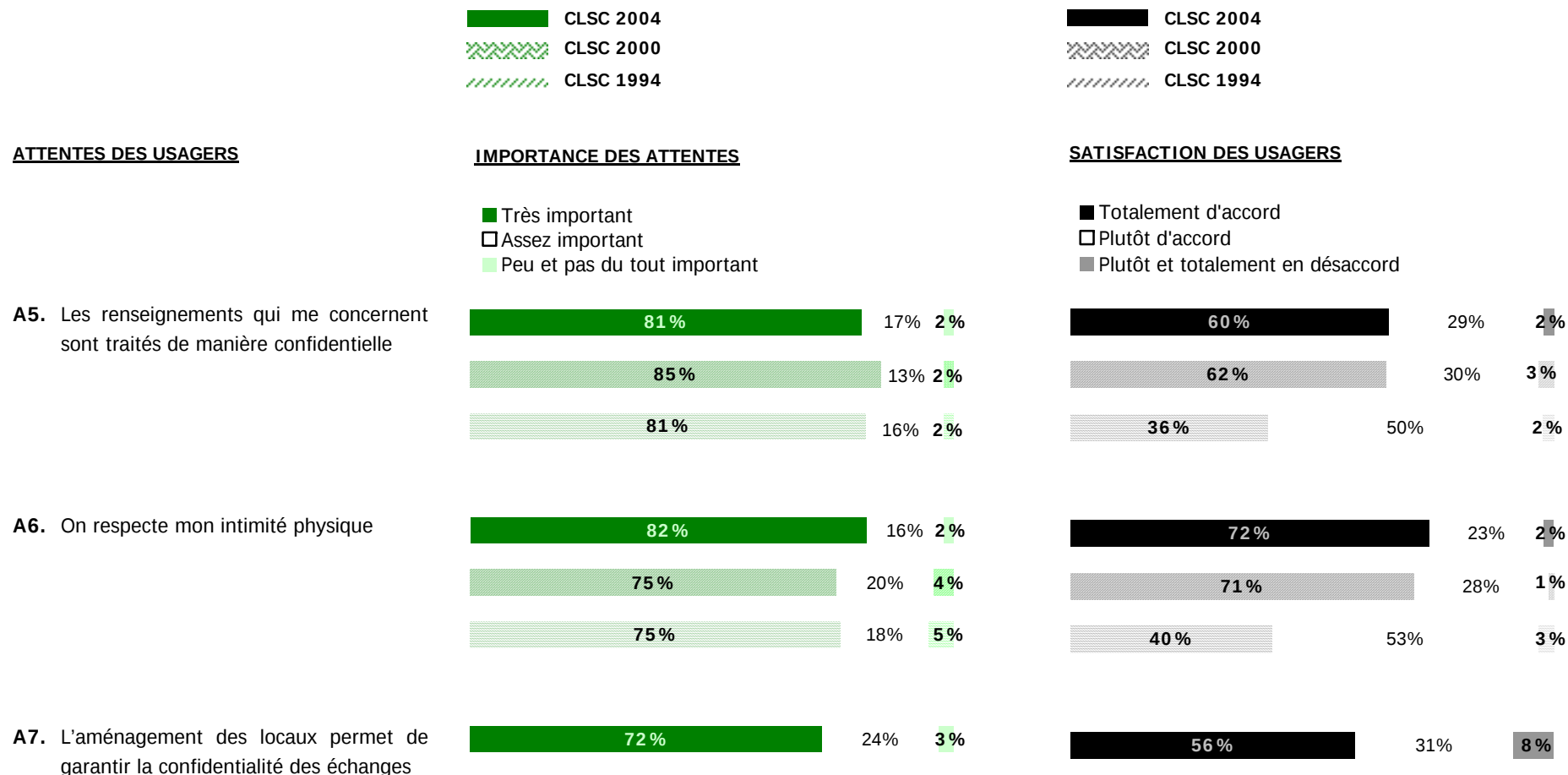
**GRAPHIQUE 3.2.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION RESPECT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



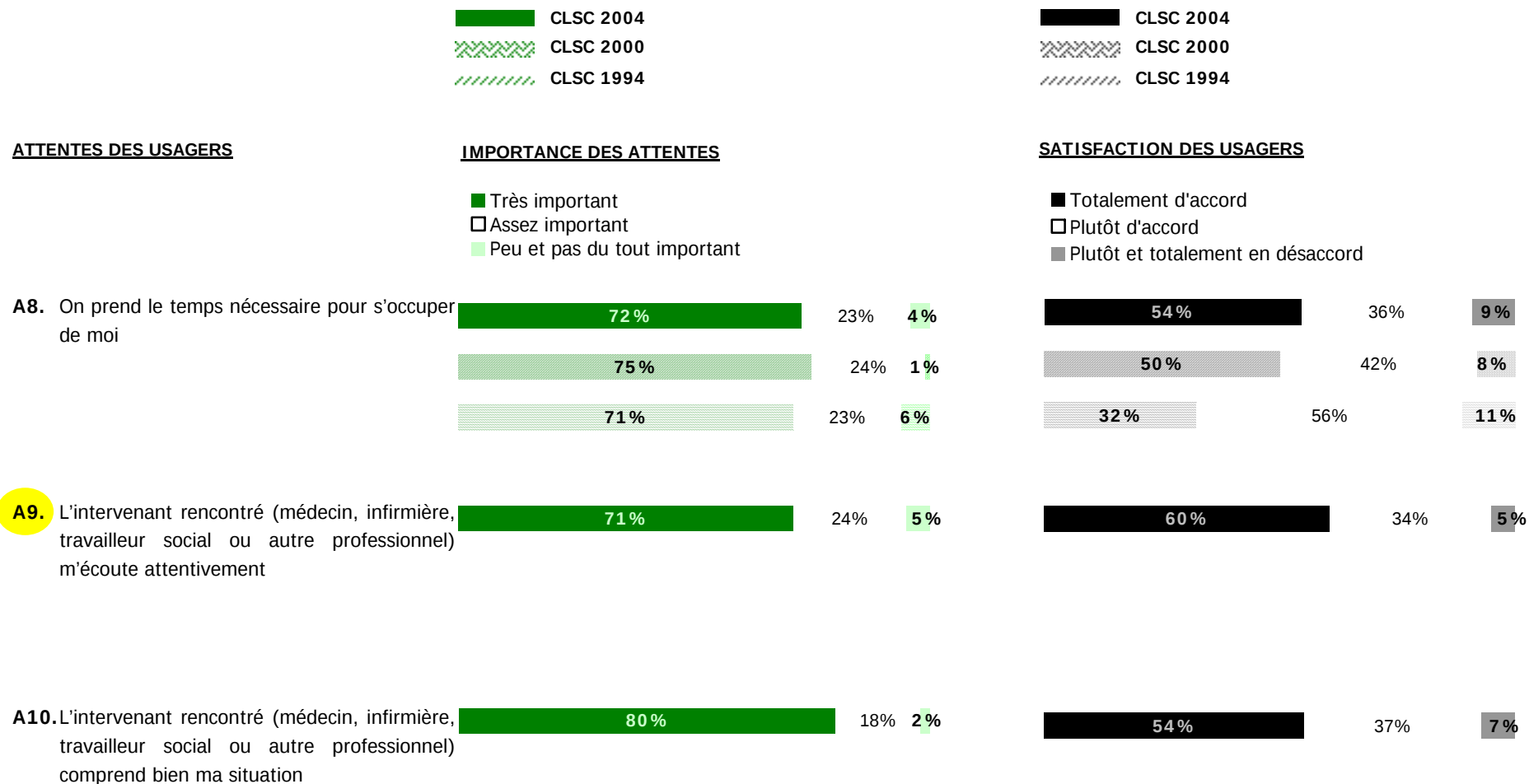
**GRAPHIQUE 3.2.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION INTIMITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**

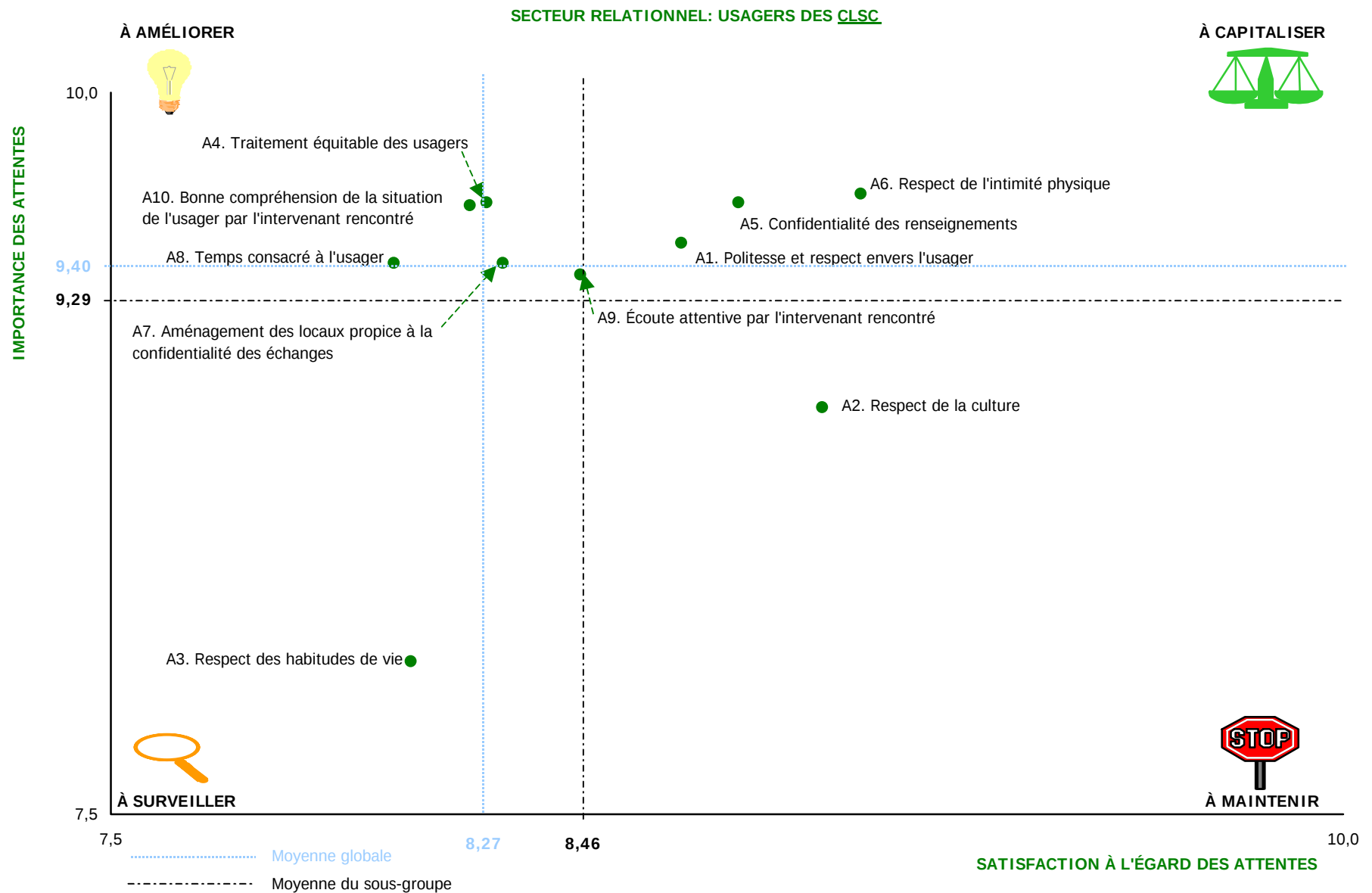


**GRAPHIQUE 3.3.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION EMPATHIE » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



**GRAPHIQUE 3.2.5 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



### 3.3 Secteur relationnel : Les hôpitaux

#### IMPORTANCE DES ATTENTES

- » Globalement, les attentes liées au secteur relationnel dominent les préoccupations des usagers des hôpitaux de Montréal. En effet, le secteur relationnel enregistre un score moyen de **9,40 sur 10** (vs 9,23 pour le secteur organisationnel et 9,05 pour le secteur professionnel).
- » De manière générale, les usagers des hôpitaux accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **empathie**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de **9,47 sur 10** (vs 9,44 pour la dimension intimité et 8,84 pour la dimension respect).
- » Le traitement équitable de l'utilisateur (9,59), le respect de l'intimité physique (9,54), la connaissance approfondie de la situation de l'utilisateur (9,53) et le traitement confidentiel des renseignements personnels (9,50) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des hôpitaux. Il s'agit respectivement des attentes **A.4, A.6, A.10** et **A.5**.
- » À l'inverse, les usagers des hôpitaux semblent accorder **moins d'importance** au respect de la culture (8,57) et à la prise en compte de leurs habitudes de vie (7,77). Il s'agit respectivement des attentes **A.2** et **A.3**.

### SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur relationnel obtiennent les taux de satisfaction **les plus élevés** chez les usagers des hôpitaux de Montréal. Ainsi, le secteur relationnel enregistre un score moyen de satisfaction de **8,01 sur 10** (vs 7,39 pour le secteur professionnel et 6,97 pour le secteur organisationnel).
- » La dimension **respect** enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **7,98 sur 10** (vs 7,97 pour la dimension empathie et 7,88 pour la dimension intimité).
- » Le traitement confidentiel des renseignements personnels (8,63), le respect de la culture (8,61) ainsi que le respect et la politesse manifestés à l'égard de l'utilisateur (8,37) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.5, A.2 et A.1**.
- » Par contre, les usagers des hôpitaux considèrent qu'on ne les traite pas équitablement (7,39) et que l'aménagement des locaux ne permet pas de garantir la confidentialité des échanges (6,97). Il s'agit respectivement des attentes **A.4 et A.7**.
- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **diminution significative** de la satisfaction exprimée à l'égard du **temps consacré à l'utilisateur** (7,42 vs 7,93 en 2000) ainsi que le **respect de l'intimité physique** (8,09 vs 8,56 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.8 et A.6**.

## **PRIORITÉS D'ACTION**

►► Pour les hôpitaux, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur relationnel permet de dégager les tendances suivantes :

### **POINTS À AMÉLIORER**

**(attentes élevées – satisfaction faible)**

- Traitement équitable des usagers (A.4)
  - Bonne compréhension de la situation de l'utilisateur (A.10)
  - Temps consacré à l'utilisateur (A.8)
- 
- Aménagement des locaux propice à la confidentialité des échanges (A.7)

### **POINTS FORTS**

**(attentes élevées – satisfaction élevée)**

- Traitement confidentiel des renseignements personnels (A.5)
- Politesse et respect envers l'utilisateur (A.1)

**TABEAU 3.3.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

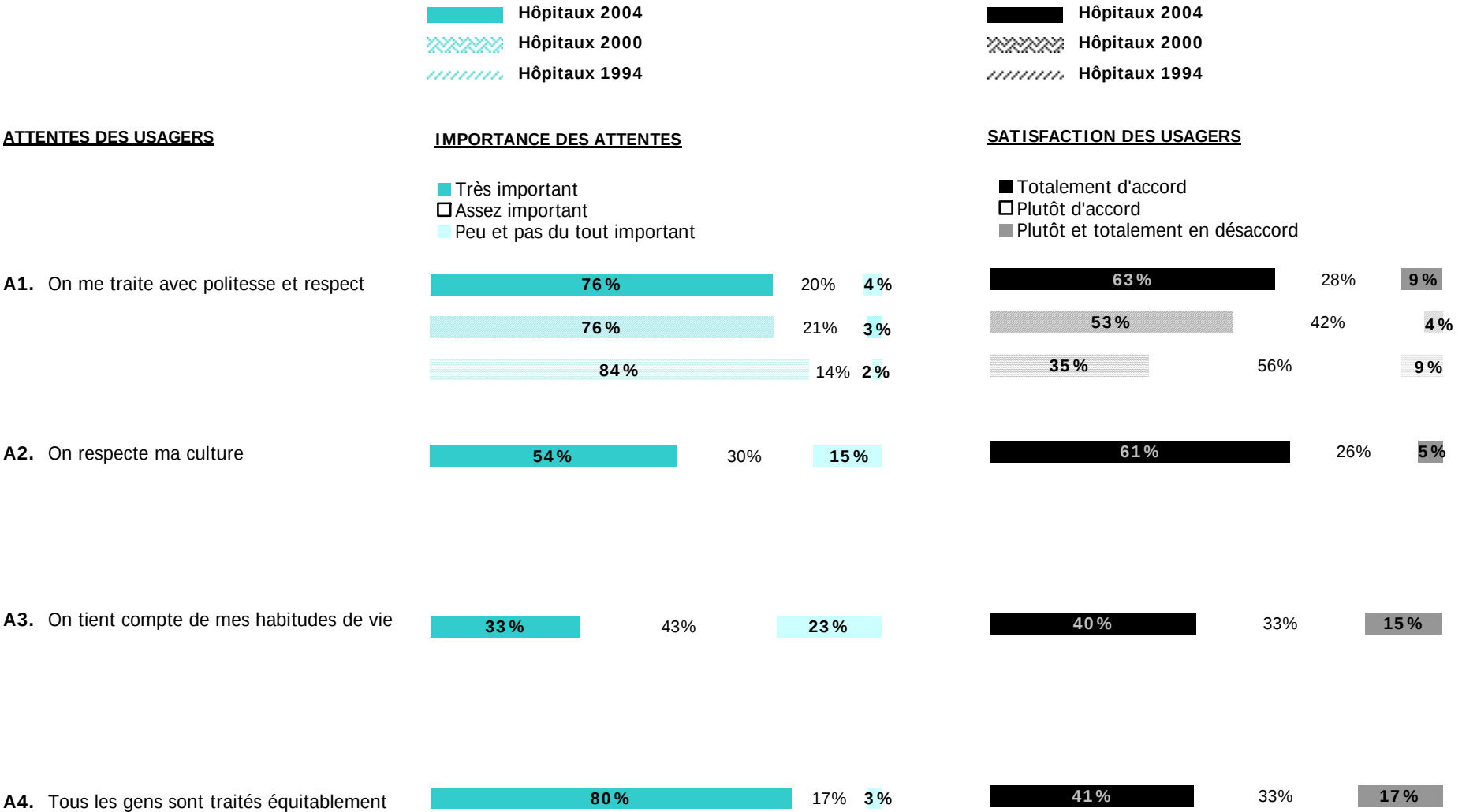
**SECTEUR RELATIONNEL : USAGERS DES HÔPITAUX**

| LES DIX (10) ATTENTES DU SECTEUR RELATIONNEL                                                                                     | IMPORTANCE            |                       |                                                   | SATISFACTION          |                       |                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                  | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>10 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>10 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 |
|                                                                                                                                  | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                                 | --                    | <b>9,40</b>           |                                                   | --                    | <b>8,01</b>           |                                                   |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                                                                                                         |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.1 Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                               | 9,48                  | <u>9,43</u>           | <u>6</u>                                          | 8,18                  | <u>8,37</u>           | <u>3</u>                                          |
| A.2 Que l'on respecte votre culture                                                                                              | --                    | 8,57                  | 9                                                 | --                    | 8,61                  | 2                                                 |
| A.3 Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                               | --                    | 7,77                  | 10                                                | --                    | 7,44                  | 7                                                 |
| A.4 Que tous les gens soient traités équitablement                                                                               | --                    | 9,59                  | 1                                                 | --                    | 7,39                  | 9                                                 |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                                                                                                        |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.5 Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                          | 9,58                  | 9,50                  | 4                                                 | 8,44                  | 8,63                  | 1                                                 |
| A.6 Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                    | 9,48                  | 9,54                  | 2                                                 | 8,56                  | 8,09↘                 | 4                                                 |
| A.7 Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                            | --                    | 9,29                  | 8                                                 | --                    | 6,97                  | 10                                                |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                                                                                                        |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.8 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                   | 9,39                  | 9,38                  | 7                                                 | 7,93                  | 7,42↘                 | 8                                                 |
| A.9 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement       | --                    | 9,49                  | 5                                                 | --                    | 8,04                  | 5                                                 |
| A.10 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | --                    | 9,53                  | 3                                                 | --                    | 7,70                  | 6                                                 |

En 2004, les usagers montréalais des hôpitaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,43 sur 10** à l'attente **A.1**, lui conférant ainsi le **6<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 10 attentes du secteur relationnel. Par ailleurs, l'attente **A.1** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,37 sur 10** et occupe ainsi le **3<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 10 attentes du secteur relationnel.

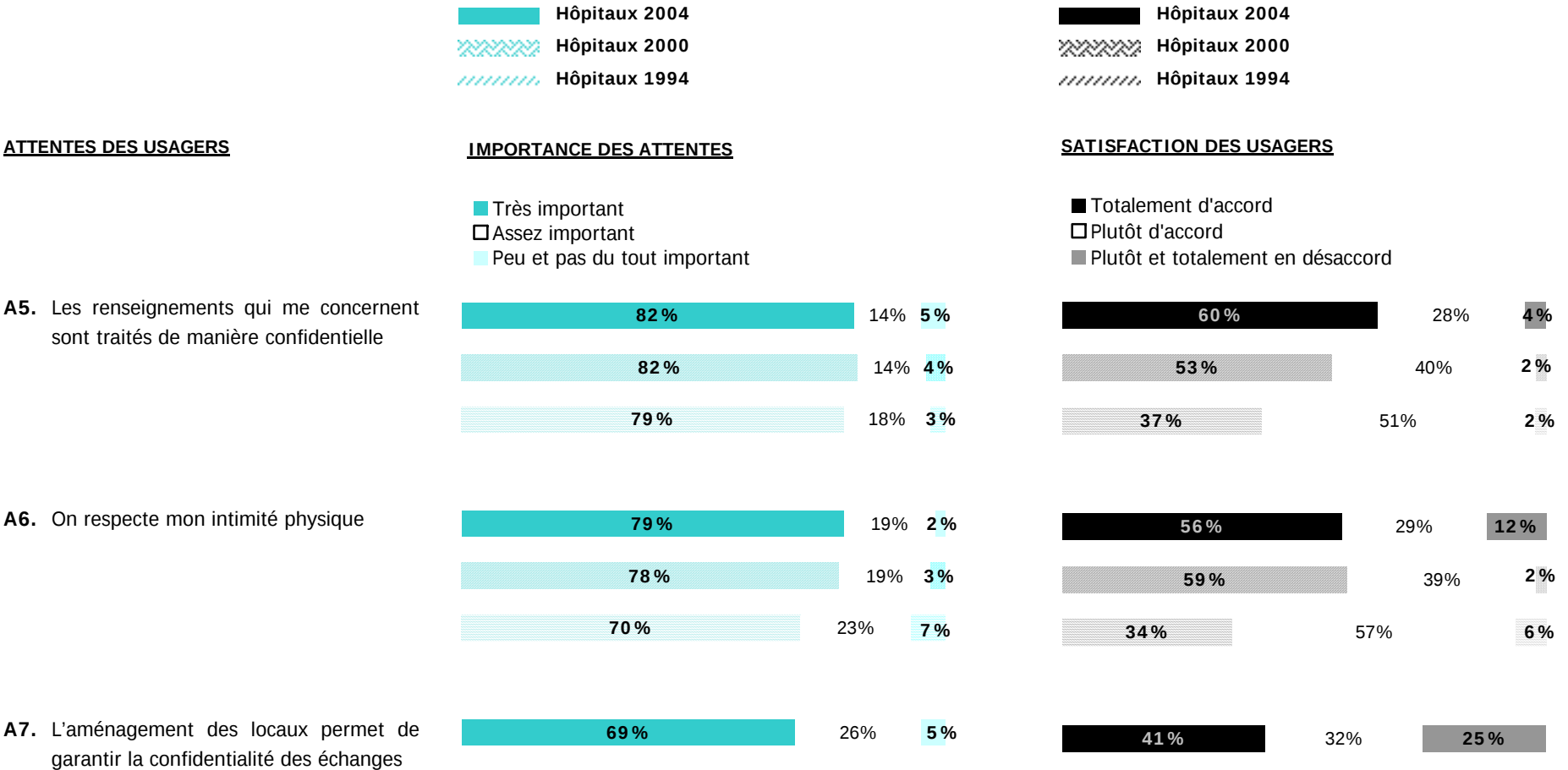
**GRAPHIQUE 3.3.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION RESPECT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



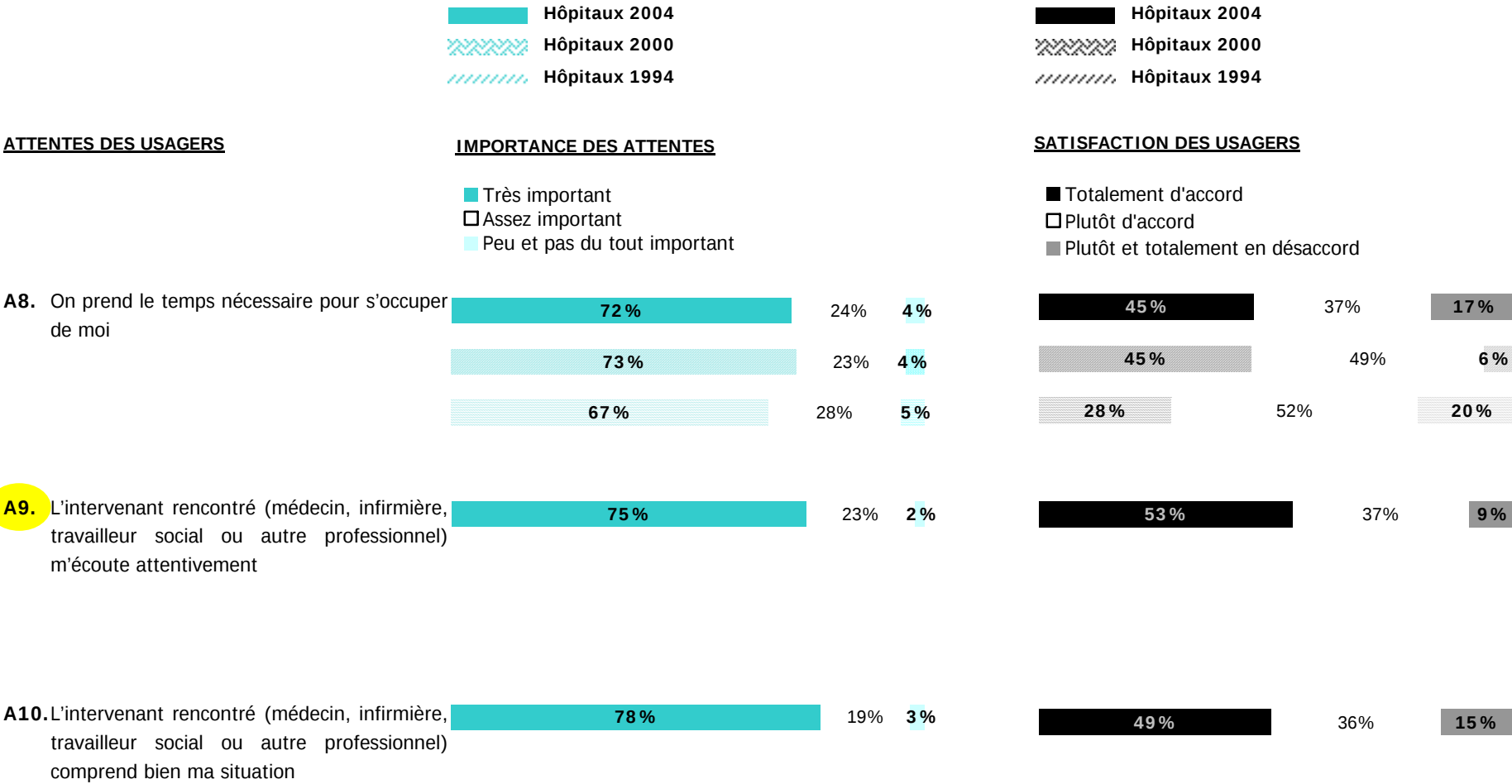
**GRAPHIQUE 3.3.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION INTIMITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**

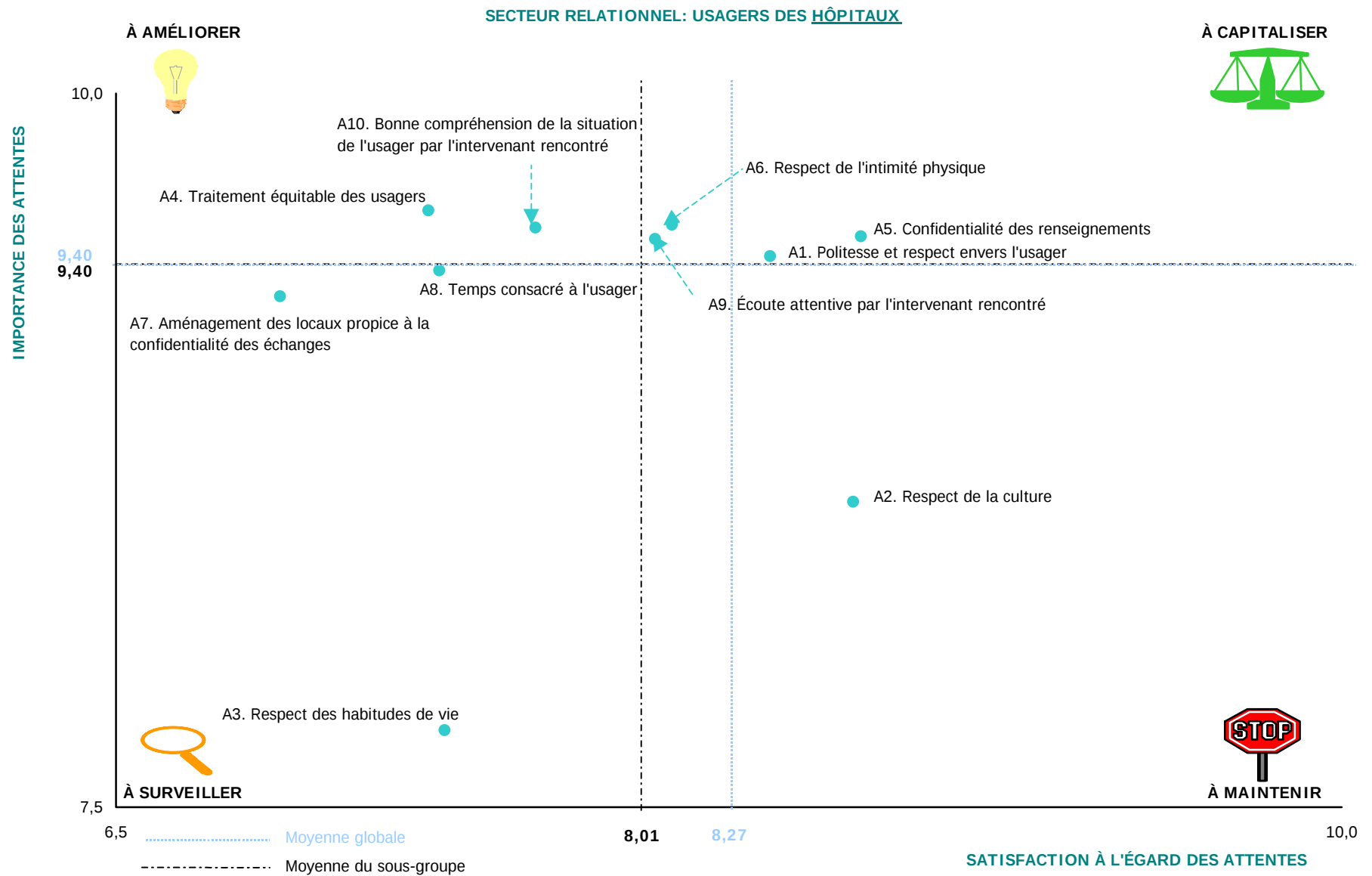


**GRAPHIQUE 3.3.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION EMPATHIE » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



**GRAPHIQUE 3.3.5 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



### 3.4 Secteur relationnel : Les cliniques privées

#### IMPORTANCE DES ATTENTES

- » Globalement, les attentes liées au secteur relationnel dominent les préoccupations des usagers des cliniques privées de Montréal. En effet, le secteur relationnel enregistre un score moyen de **9,46 sur 10** (vs 9,24 pour le secteur organisationnel et 9,02 pour le secteur professionnel).
- » De manière générale, les usagers des cliniques privées accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **intimité**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de de **9,58 sur 10** (vs 9,51 pour la dimension empathie et 8,96 pour la dimension respect).
- » La connaissance approfondie de la situation de l'utilisateur (9,62), le respect de l'intimité physique (9,61), le traitement équitable de l'utilisateur (9,59) et le traitement confidentiel des renseignements personnels (9,59) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des cliniques privées. Il s'agit respectivement des attentes **A.10, A.6, A.3** et **A.5**.
- » À l'inverse, les usagers des cliniques privées semblent accorder **moins d'importance** au respect de la culture (8,77) et à la prise en compte de leurs habitudes de vie (7,91). Il s'agit respectivement des attentes **A.2** et **A.3**.
- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée au **respect et la politesse manifestés envers l'utilisateur** (9,55 vs 9,36 en 2000) ainsi qu'au **respect de l'intimité physique** (9,61 vs 9,42 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.1** et **A.6**.

### SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur relationnel obtiennent les taux de satisfaction **les plus élevés** chez les usagers des cliniques privées de Montréal. Ainsi, le secteur relationnel enregistre un score moyen de satisfaction de **8,47 sur 10** (vs 7,87 pour le secteur organisationnel et 7,73 pour le secteur professionnel).
- » La dimension **intimité**, considérée par les usagers des cliniques privées comme étant la plus importante du secteur relationnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **9,09 sur 10** (vs 8,62 pour la dimension respect et 8,40 pour la dimension empathie).
- » Le traitement confidentiel des renseignements personnels (9,26) et le respect de l'intimité physique (9,26) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.5** et **A.6**.
- » Soulignons qu'aucune des attentes n'obtient une note de satisfaction inférieure à 8 sur 10 chez les usagers des cliniques privées.
- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard du **respect et de la politesse manifestés envers l'usager** (8,85 vs 8,07 en 2000), au **respect de l'intimité physique** (9,26 vs 8,48 en 2000) ainsi qu'au **traitement confidentiel des renseignements personnels** (9,26 vs 8,52 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.1, A.6** et **A.5**.

## **PRIORITÉS D'ACTION**

► Pour les cliniques privées, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur relationnel permet de dégager les tendances suivantes :

### **POINTS À AMÉLIORER**

**(attentes élevées – satisfaction faible)**

- Bonne compréhension de la situation de l'utilisateur (A.10)
- Traitement équitable des usagers (A.4)
- Temps consacré à l'utilisateur (A.8)

### **POINTS FORTS**

**(attentes élevées – satisfaction élevée)**

- Respect de l'intimité physique (A.6)
- Traitement confidentiel des renseignements personnels (A.5)
- Politesse et respect envers l'utilisateur (A.1)
- Aménagement des locaux propice à la confidentialité des échanges (A.7)

**TABLEAU 3.4.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

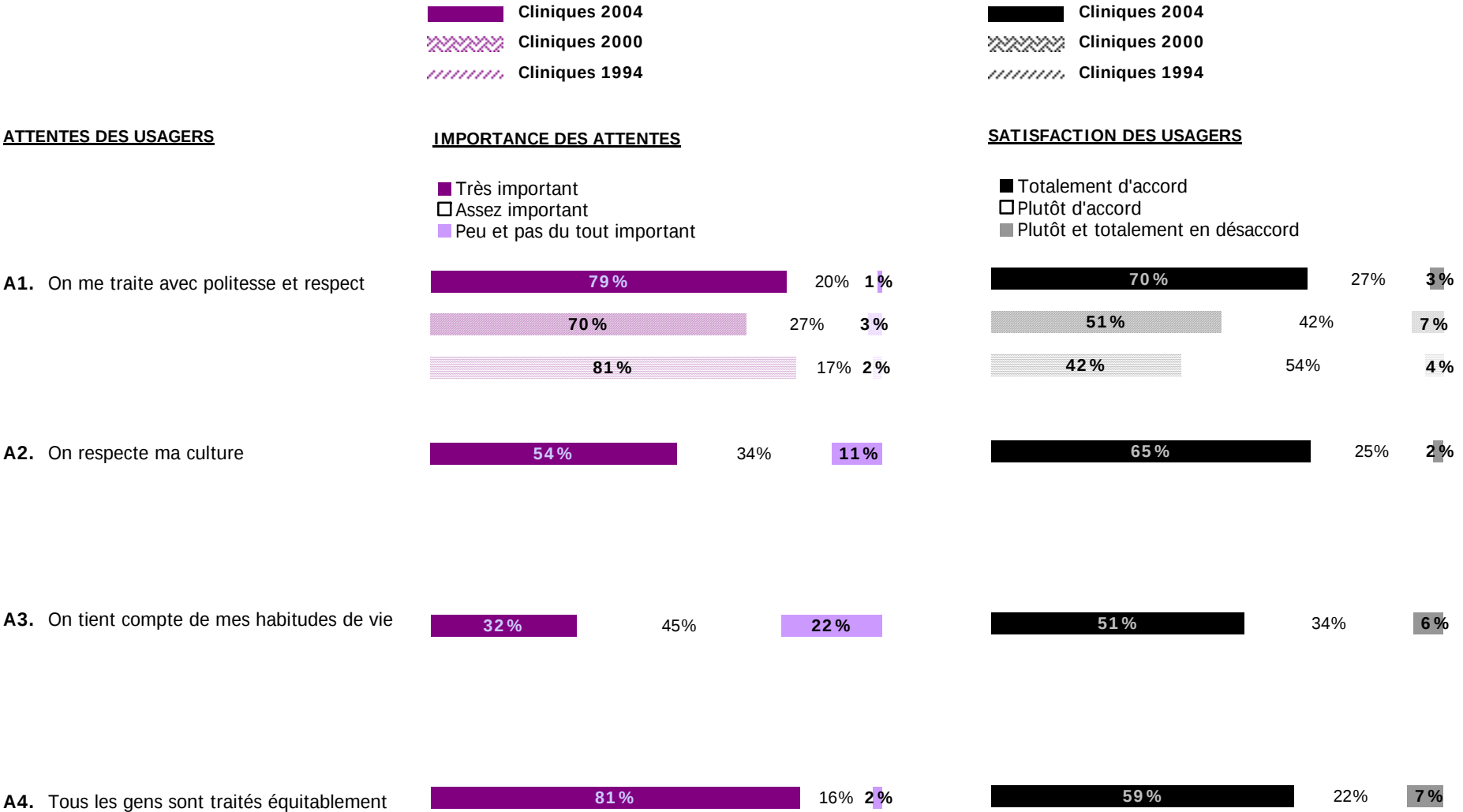
**SECTEUR RELATIONNEL : USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES**

| LES DIX (10) ATTENTES DU SECTEUR RELATIONNEL                                                                                     | IMPORTANCE            |                       |                                                   | SATISFACTION          |                       |                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                  | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>10 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>10 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 |
|                                                                                                                                  | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                                 | --                    | <b>9,46</b>           |                                                   | --                    | <b>8,47</b>           |                                                   |
| <b>DIMENSION RESPECT</b>                                                                                                         |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.1 Que l'on vous traite avec politesse et respect                                                                               | 9,36                  | 9,55 ↗                | 5                                                 | 8,07                  | 8,85 ↗                | 5                                                 |
| A.2 Que l'on respecte votre culture                                                                                              | --                    | 8,77                  | 9                                                 | --                    | 8,90                  | 3                                                 |
| A.3 Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie                                                                               | --                    | 7,91                  | 10                                                | --                    | 8,20                  | 10                                                |
| A.4 Que tous les gens soient traités équitablement                                                                               | --                    | 9,59                  | 3                                                 | --                    | 8,56                  | 6                                                 |
| <b>DIMENSION INTIMITÉ</b>                                                                                                        |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.5 Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle                                          | 9,54                  | 9,59                  | 4                                                 | 8,52                  | 9,26 ↗                | 1                                                 |
| A.6 Que l'on respecte votre intimité physique                                                                                    | 9,42                  | 9,61 ↗                | 2                                                 | 8,48                  | 9,26 ↗                | 2                                                 |
| A.7 Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges                                            | --                    | 9,52                  | 7                                                 | --                    | 8,86                  | 4                                                 |
| <b>DIMENSION EMPATHIE</b>                                                                                                        |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.8 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous                                                                   | 9,45                  | 9,48                  | 8                                                 | 7,55                  | 8,25 ↗                | 9                                                 |
| A.9 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement       | --                    | 9,54                  | 6                                                 | --                    | 8,43                  | 7                                                 |
| A.10 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation | --                    | 9,62                  | 1                                                 | --                    | 8,40                  | 8                                                 |

En 2004, les usagers montréalais des cliniques privées ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,55 sur 10** à l'attente **A.1**, lui conférant ainsi le **5<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 10 attentes du secteur relationnel. Par ailleurs, l'attente **A.1** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,85 sur 10** et occupe ainsi le **5<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 10 attentes du secteur relationnel.

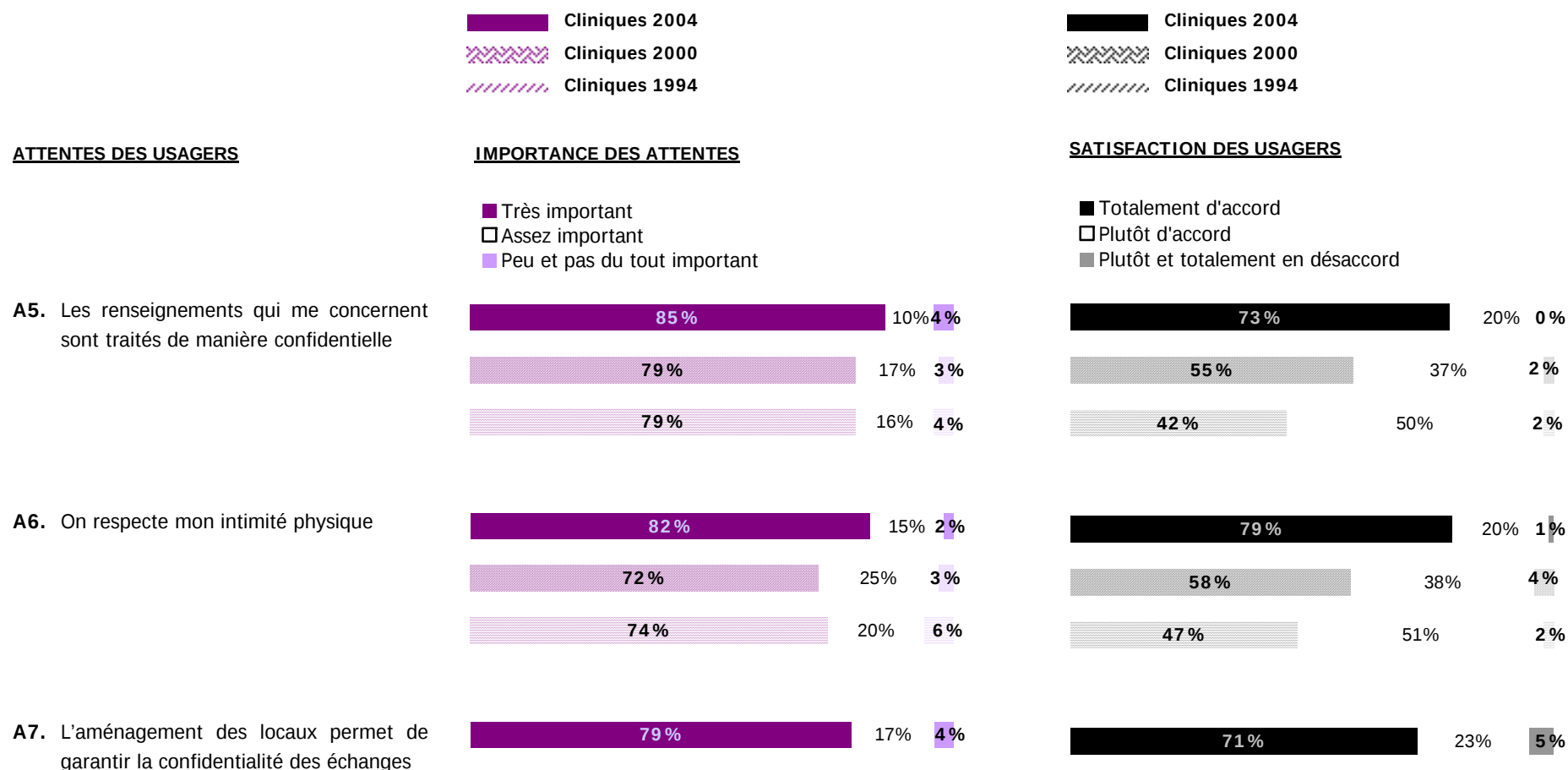
**GRAPHIQUE 3.4.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION RESPECT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



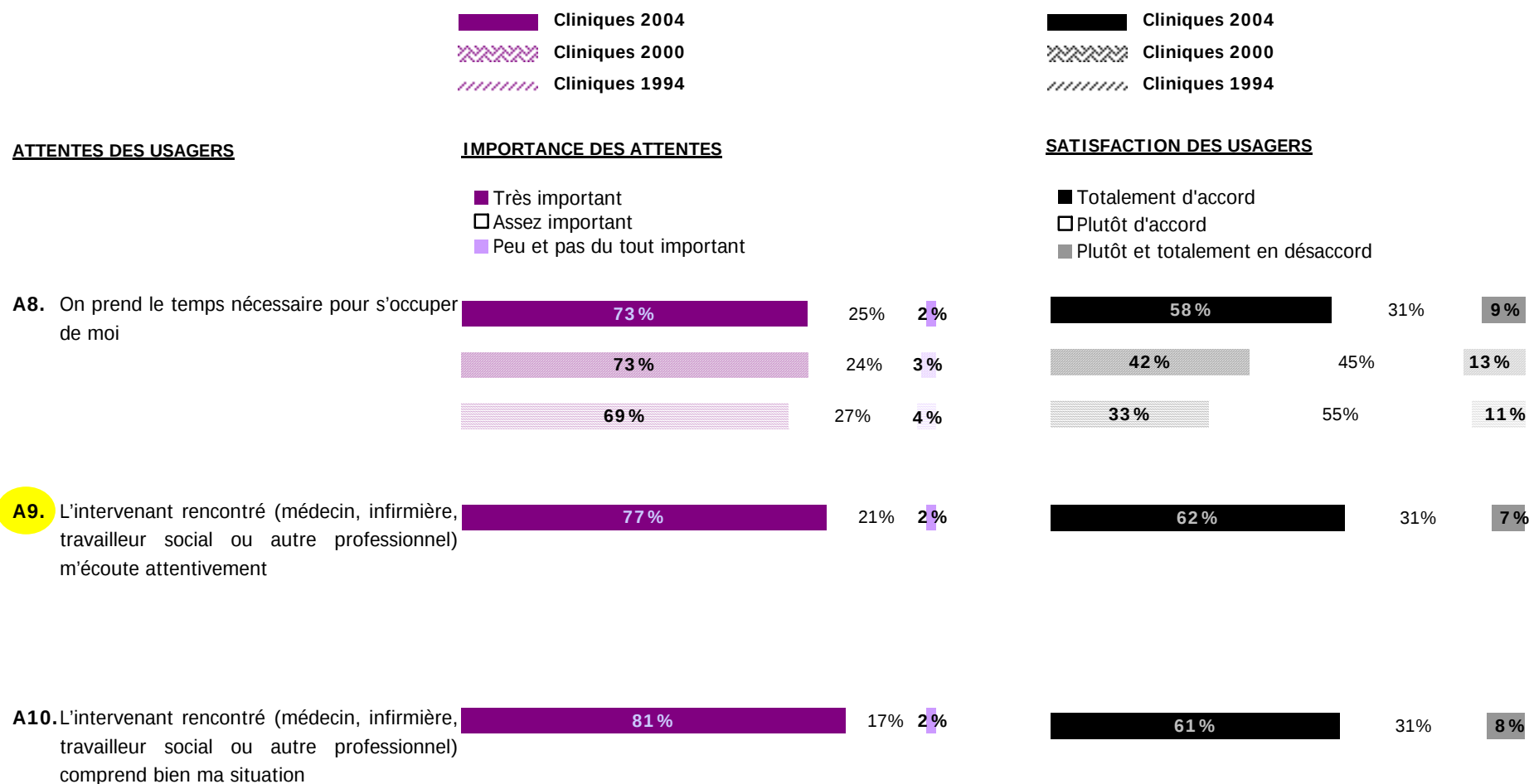
**GRAPHIQUE 3.4.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION INTIMITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**

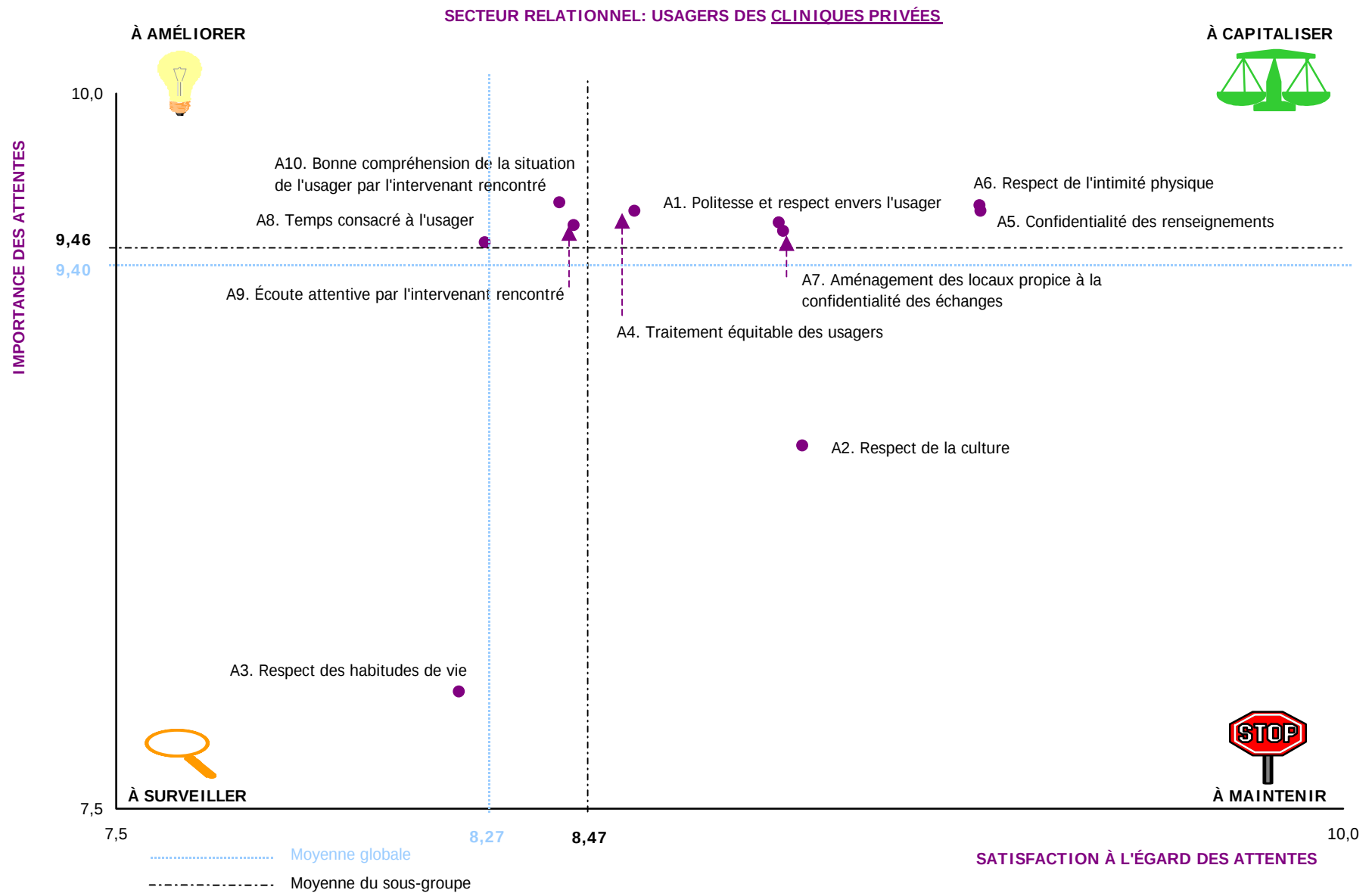


**GRAPHIQUE 3.4.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION EMPATHIE » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



**GRAPHIQUE 3.4.5 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



### 3.5 Secteur relationnel : Importance des attentes et satisfaction des usagers selon les variables sociodémographiques

#### Note au lecteur :

La lecture des graphiques présentant l'importance des **ATTENTES des usagers PAR DIMENSION**, se fait comme suit :

 Note **inférieure** à la moyenne obtenue pour cette attente

 Note **comparable** à la moyenne obtenue pour cette attente

 Note **supérieure** à la moyenne obtenue pour cette attente

La lecture des graphiques présentant la **SATISFACTION des usagers PAR DIMENSION**, se fait comme suit :

 Note **inférieure** à la note moyenne de satisfaction obtenue pour cette attente

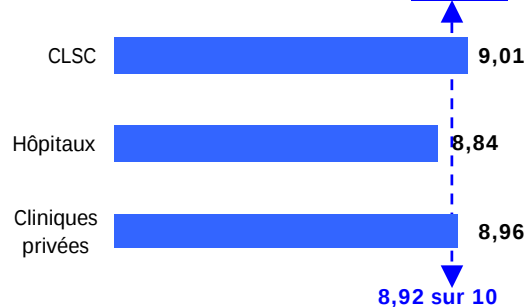
 Note **comparable** à la note moyenne de satisfaction obtenue pour cette attente

 Note **supérieure** à la note moyenne de satisfaction obtenue pour cette attente

**GRAPHIQUE 3.5.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

SECTEUR RELATIONNEL – SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT

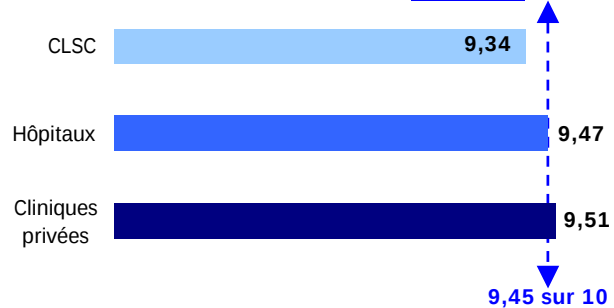
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPECT**



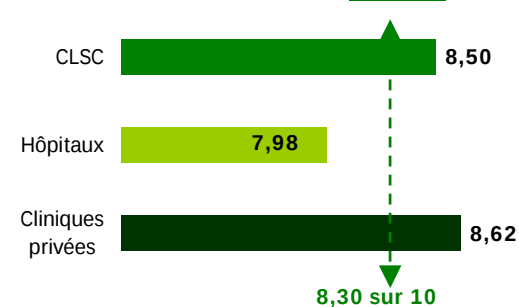
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – INTIMITÉ**



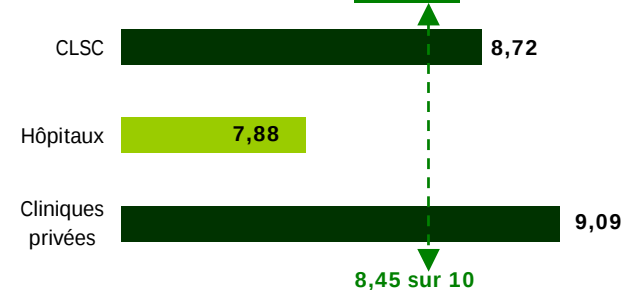
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – EMPATHIE**



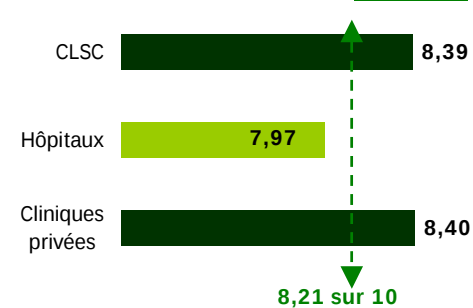
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPECT**



**SATISFACTION DES USAGERS – INTIMITÉ**



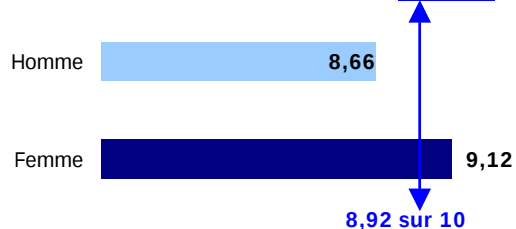
**SATISFACTION DES USAGERS – EMPATHIE**



**GRAPHIQUE 3.5.2 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

SECTEUR RELATIONNEL – SELON LE SEXE

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPECT**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – INTIMITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – EMPATHIE**



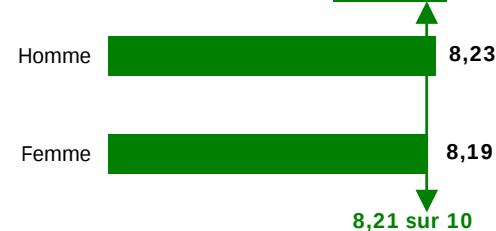
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPECT**



**SATISFACTION DES USAGERS – INTIMITÉ**



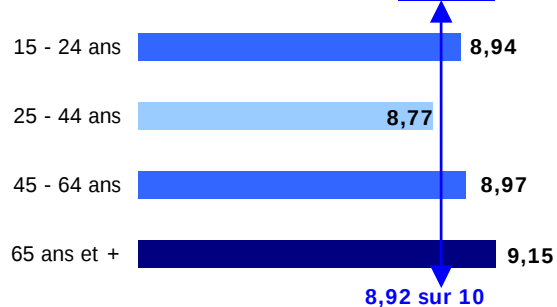
**SATISFACTION DES USAGERS – EMPATHIE**



**GRAPHIQUE 3.5.3 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR RELATIONNEL – SELON L'ÂGE**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPECT**



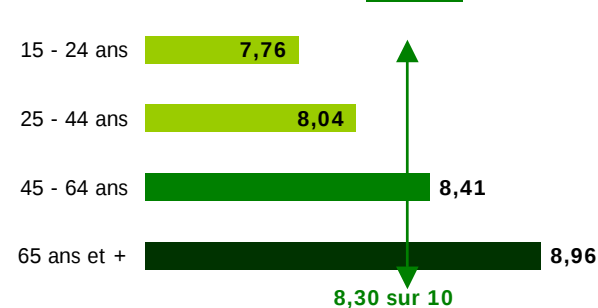
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – INTIMITÉ**



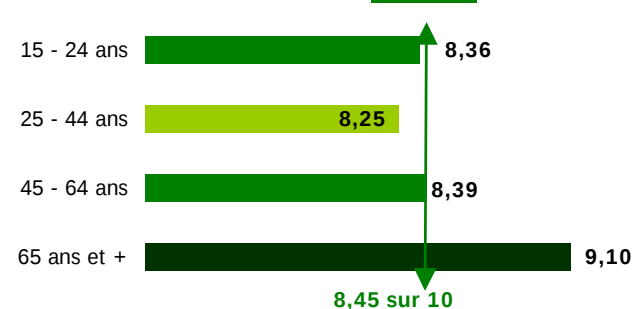
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – EMPATHIE**



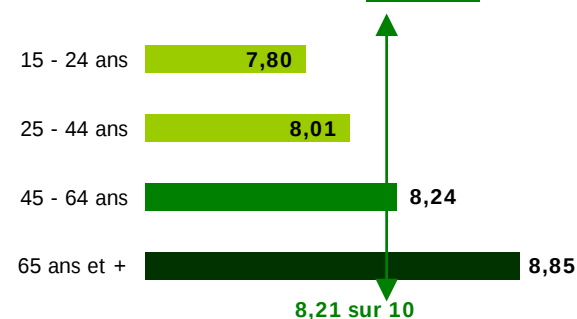
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPECT**



**SATISFACTION DES USAGERS – INTIMITÉ**



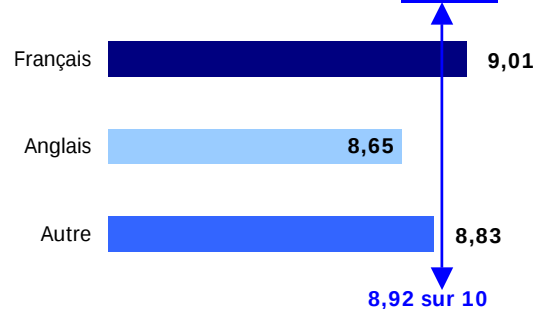
**SATISFACTION DES USAGERS – EMPATHIE**



**GRAPHIQUE 3.5.4 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

SECTEUR RELATIONNEL – SELON LA LANGUE MATERNELLE

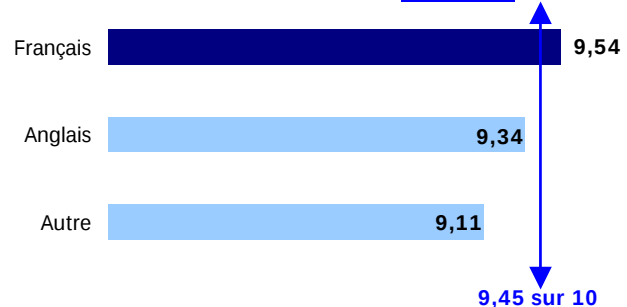
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPECT**



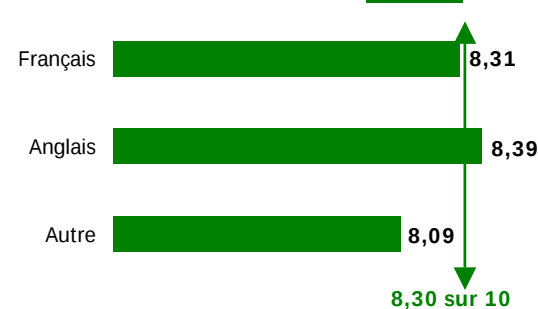
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – INTIMITÉ**



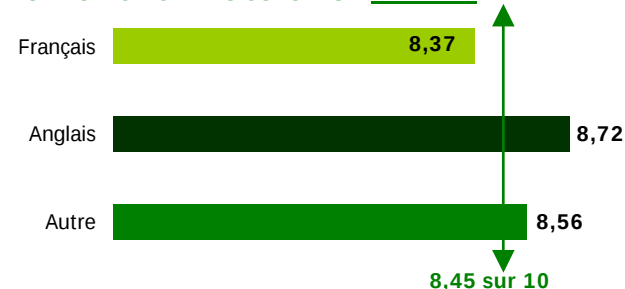
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – EMPATHIE**



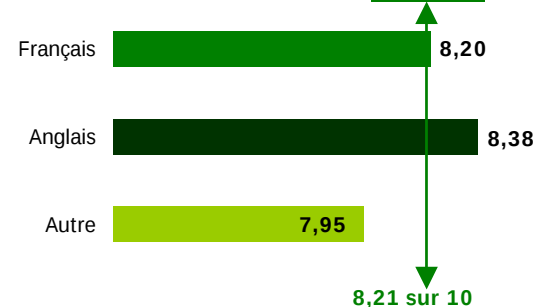
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPECT**



**SATISFACTION DES USAGERS – INTIMITÉ**



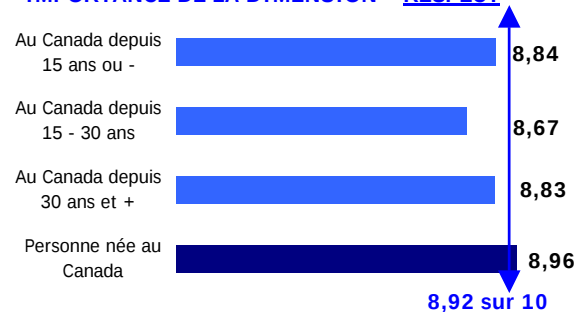
**SATISFACTION DES USAGERS – EMPATHIE**



**GRAPHIQUE 3.5.5 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR RELATIONNEL – SELON L'ORIGINE DU RÉPONDANT**

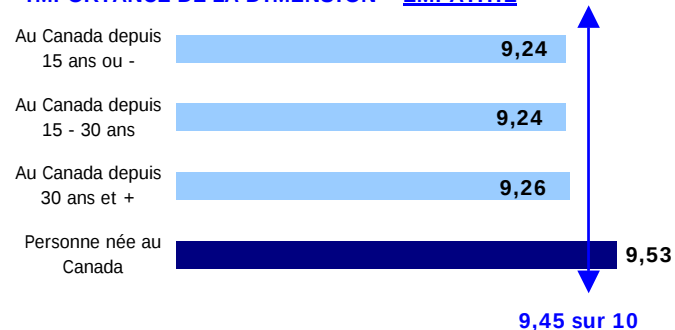
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPECT**



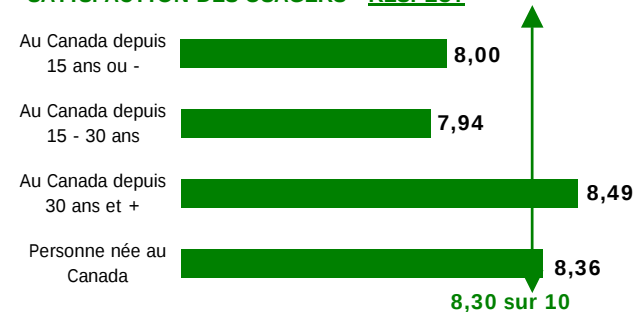
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – INTIMITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – EMPATHIE**



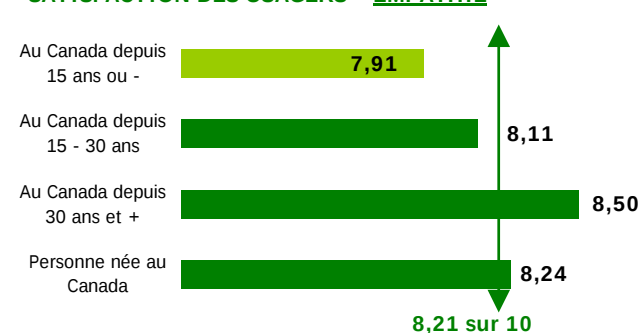
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPECT**



**SATISFACTION DES USAGERS – INTIMITÉ**



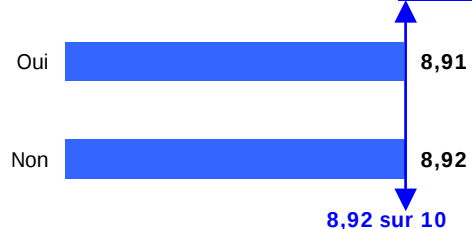
**SATISFACTION DES USAGERS – EMPATHIE**



**GRAPHIQUE 3.5.6 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIOLOGIQUES.**

**SECTEUR RELATIONNEL – APPARTENANCE À UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPECT**



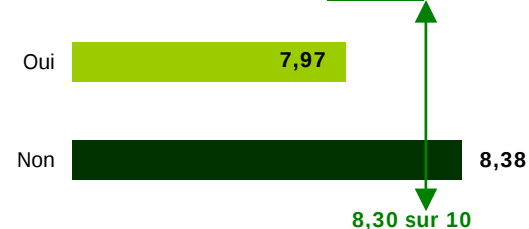
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – INTIMITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – EMPATHIE**



**SATISFACTION DES USAGERS – RESPECT**



**SATISFACTION DES USAGERS – INTIMITÉ**



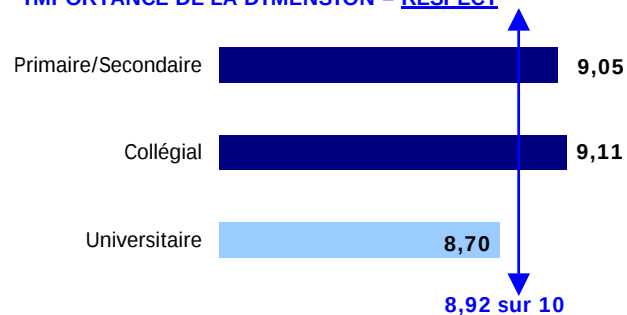
**SATISFACTION DES USAGERS – EMPATHIE**



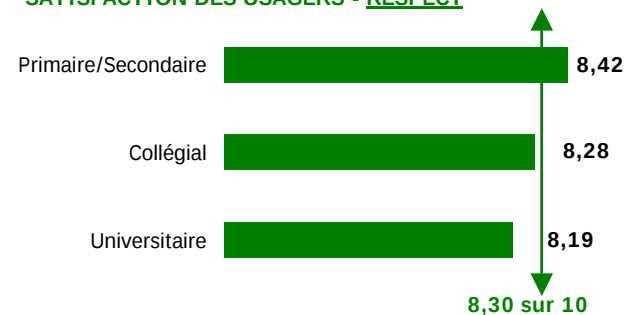
**GRAPHIQUE 3.5.7 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

SECTEUR RELATIONNEL – SELON LE NIVEAU DE SCOLARITÉ

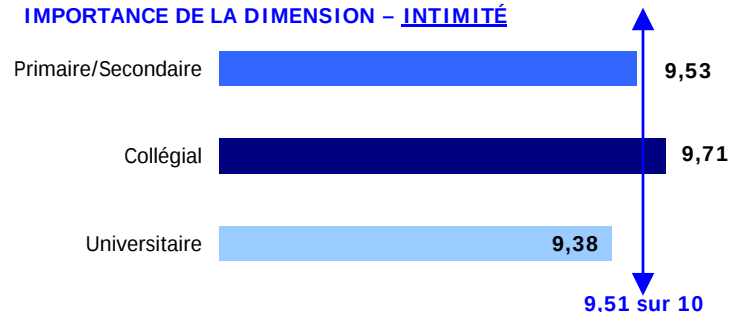
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPECT**



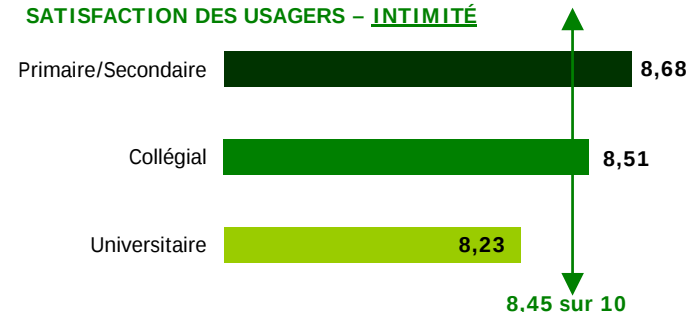
**SATISFACTION DES USAGERS - RESPECT**



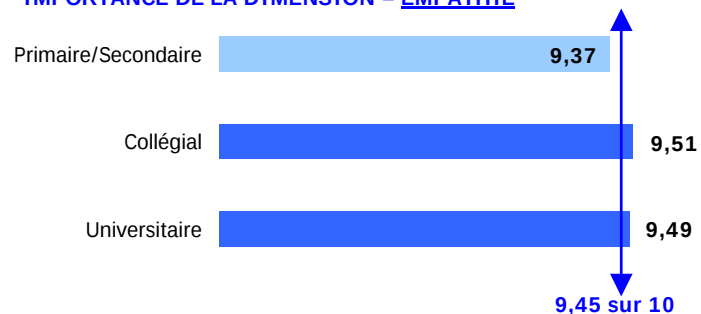
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – INTIMITÉ**



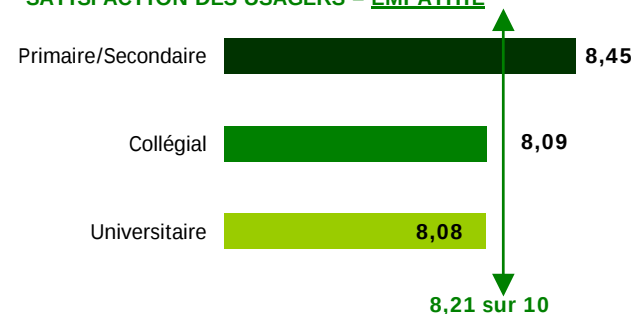
**SATISFACTION DES USAGERS – INTIMITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – EMPATHIE**



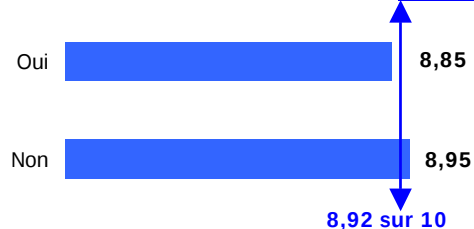
**SATISFACTION DES USAGERS – EMPATHIE**



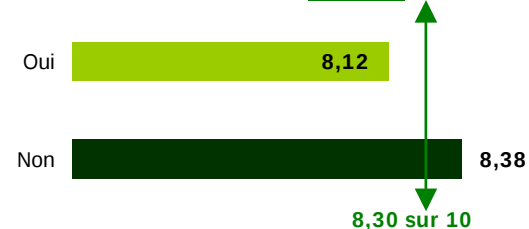
**GRAPHIQUE 3.5.8 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR RELATIONNEL – PRÉSENCE D'ENFANT DE MOINS DE 18 ANS DANS LE MÉNAGE**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPECT**



**SATISFACTION DES USAGERS - RESPECT**



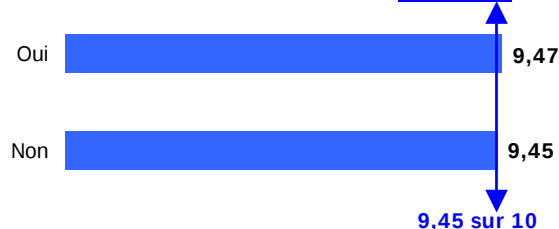
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – INTIMITÉ**



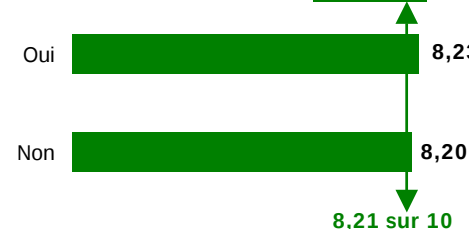
**SATISFACTION DES USAGERS – INTIMITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – EMPATHIE**



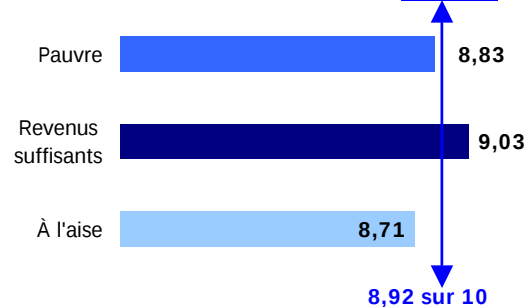
**SATISFACTION DES USAGERS – EMPATHIE**



**GRAPHIQUE 3.5.9 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

SECTEUR RELATIONNEL – SELON LA PERCEPTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE

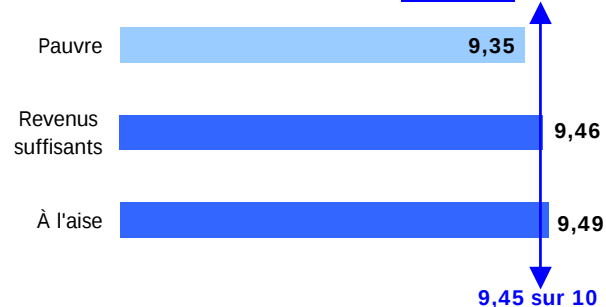
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPECT**



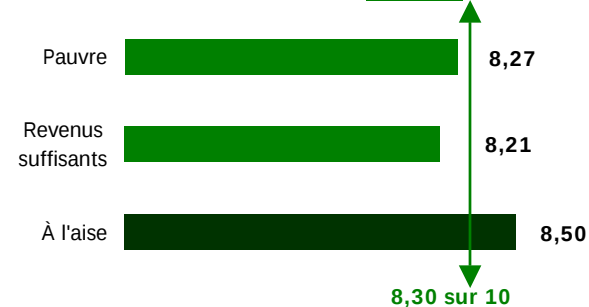
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – INTIMITÉ**



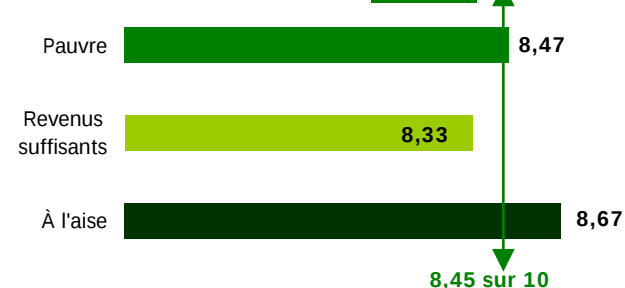
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – EMPATHIE**



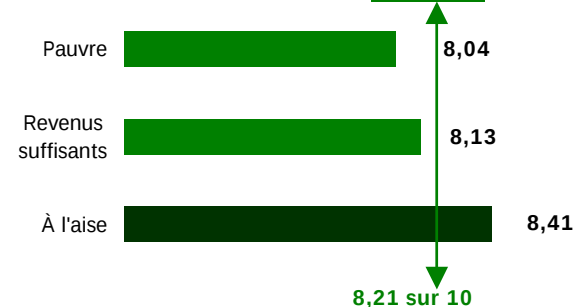
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPECT**



**SATISFACTION DES USAGERS – INTIMITÉ**



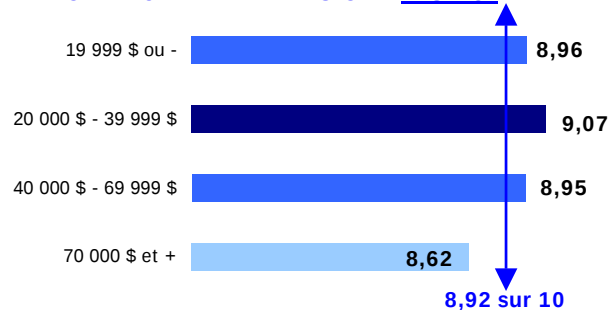
**SATISFACTION DES USAGERS – EMPATHIE**



**GRAPHIQUE 3.5.10 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR RELATIONNEL – SELON LE REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE**

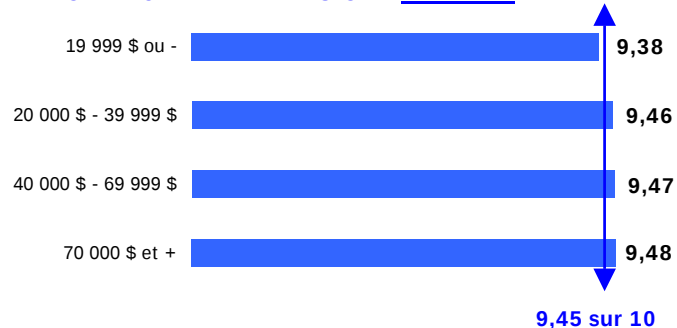
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPECT**



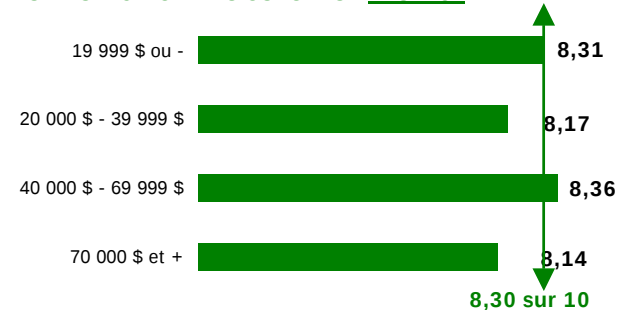
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – INTIMITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – EMPATHIE**



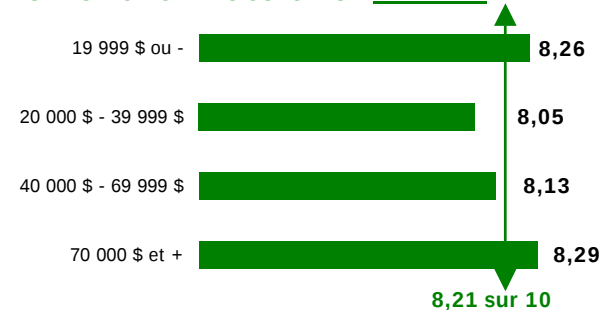
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPECT**



**SATISFACTION DES USAGERS – INTIMITÉ**



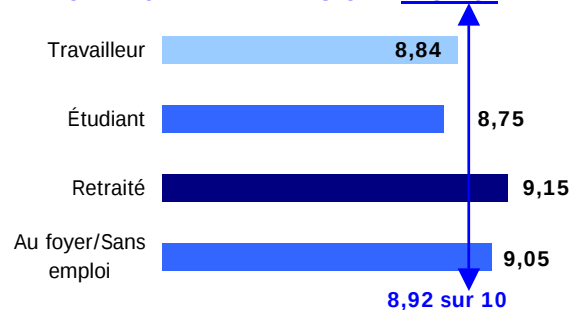
**SATISFACTION DES USAGERS – EMPATHIE**



**GRAPHIQUE 3.5.11 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR RELATIONNEL – SELON L'OCCUPATION**

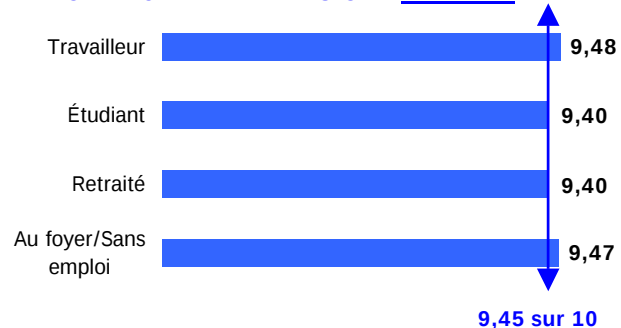
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPECT**



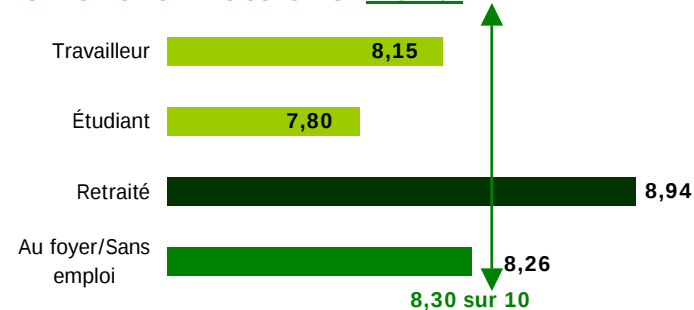
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – INTIMITÉ**



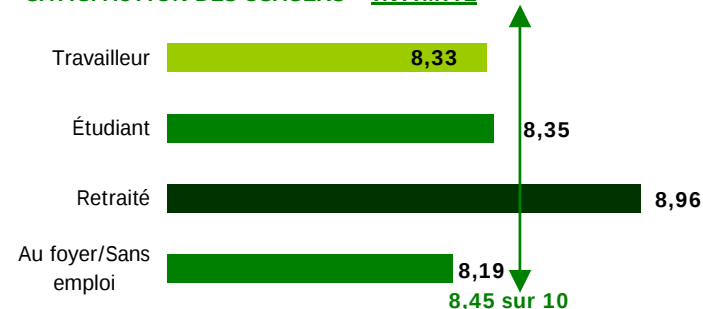
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – EMPATHIE**



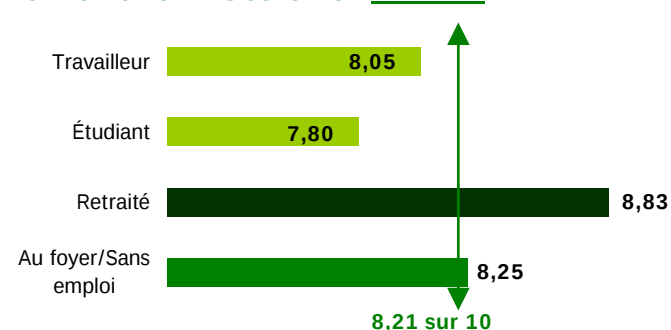
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPECT**



**SATISFACTION DES USAGERS – INTIMITÉ**



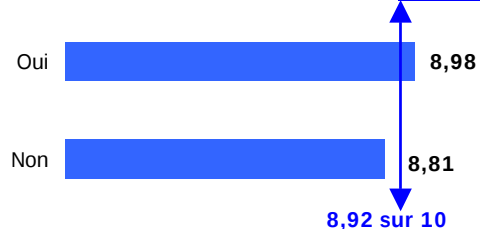
**SATISFACTION DES USAGERS – EMPATHIE**



**GRAPHIQUE 3.5.12 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR RELATIONNEL – EMPLOI DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPECT**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – INTIMITÉ**



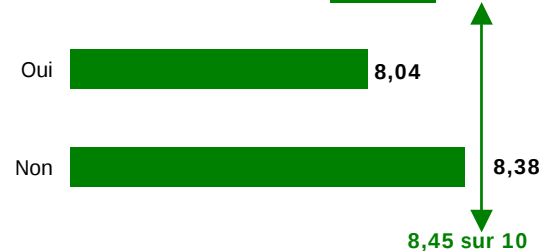
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – EMPATHIE**



**SATISFACTION DES USAGERS – RESPECT**



**SATISFACTION DES USAGERS – INTIMITÉ**



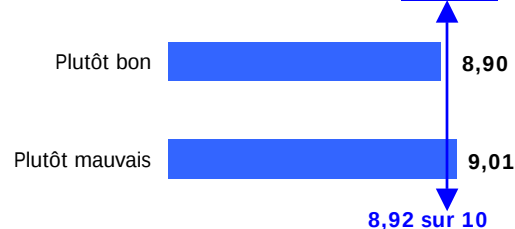
**SATISFACTION DES USAGERS – EMPATHIE**



**GRAPHIQUE 3.5.13 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR RELATIONNEL – SELON LA PERCEPTION DE L'ÉTAT DE SANTÉ**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPECT**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – INTIMITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – EMPATHIE**



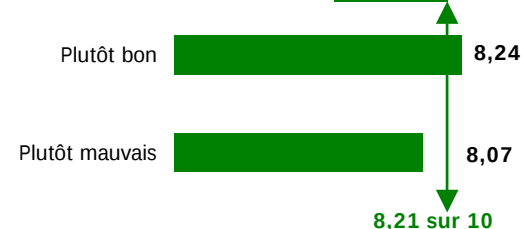
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPECT**



**SATISFACTION DES USAGERS – INTIMITÉ**



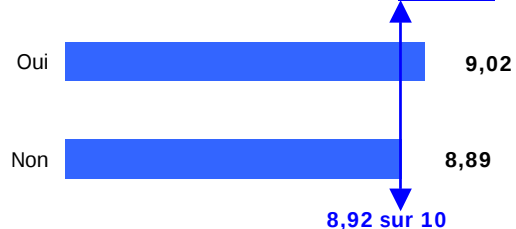
**SATISFACTION DES USAGERS – EMPATHIE**



**GRAPHIQUE 3.5.14 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR RELATIONNEL – EXISTENCE D'UN HANDICAP**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPECT**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – INTIMITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – EMPATHIE**



**SATISFACTION DES USAGERS – RESPECT**



**SATISFACTION DES USAGERS – INTIMITÉ**



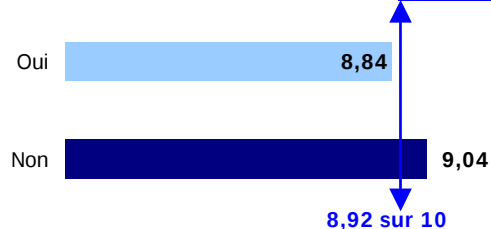
**SATISFACTION DES USAGERS – EMPATHIE**



**GRAPHIQUE 3.5.15 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR RELATIONNEL – POSSESSION D'UNE POLICE D'ASSURANCE PRIVÉE**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPECT**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – INTIMITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – EMPATHIE**



**SATISFACTION DES USAGERS – RESPECT**



**SATISFACTION DES USAGERS – INTIMITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – EMPATHIE**



## 4. Les attentes et la satisfaction des usagers par secteur : le secteur professionnel

---

*« Ce secteur, qui touche la prestation des services sous l'angle professionnel, fait référence à une profession, une expertise, une façon bien précise de répondre aux besoins de base par des attitudes, des soins, des services et des conseils appropriés. »*

## 4.1 Secteur professionnel : Analyse globale

### IMPORTANCE DES ATTENTES

- ▶ Globalement, les usagers des services de santé et des services sociaux de Montréal ont des **attentes moins élevées** à l'égard du secteur professionnel comparativement aux deux autres secteurs. Ainsi, la note moyenne accordée au secteur professionnel est de **9,05 sur 10** (vs 9,40 pour le secteur relationnel et 9,22 pour le secteur organisationnel).
  
- ▶ Le niveau d'attente envers le secteur professionnel est **significativement plus élevé** pour les groupes d'usagers suivants :
  - ▶ Femmes (9,19)
  - ▶ 45-64 ans (9,13)
  - ▶ 65 ans et plus (9,23)
  - ▶ Francophones (9,11)
  - ▶ Personnes nées au Canada (9,08)
  - ▶ Personnes d'origine québécoise ou canadienne (9,08)
  - ▶ Scolarité de niveau primaire ou secondaire (9,16)
  - ▶ Personnes estimant avoir des revenus suffisants (9,09)
  - ▶ Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (9,11)
  - ▶ Personnes retraitées (9,20)
  - ▶ Personnes à la maison ou sans emploi (9,17)
  - ▶ Employés du secteur de la santé et des services sociaux (9,10)
  - ▶ Personnes présentant un handicap (9,10)
  
- ▶ Parmi les quatre composantes du secteur professionnel, c'est la dimension **fiabilité** qui génère le niveau d'attente **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **9,57 sur 10** (vs 9,38 pour la dimension responsabilisation, 9,16 pour la dimension apaisement et 8,08 pour la dimension solidarité).
  
- ▶ Le meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (9,73), la compétence de l'intervenant rencontré (9,71), la communication systématique des résultats d'examen ou d'évaluations à l'utilisateur (9,61) et l'information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (9,60) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des services de santé et des services sociaux. Il s'agit respectivement des attentes **A.15, A.12, A.13 et A.19**.
  
- ▶ À l'inverse, les usagers semblent accorder **moins d'importance** aux attentes relatives à l'incitation à trouver du support auprès de l'entourage (7,75) et à l'incitation à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires (6,70). Il s'agit respectivement des attentes **A.24 et A.25**.

- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée à l'information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (9,60 *vs* 9,31 en 2000) ainsi qu'à l'**attitude rassurante** (8,95 *vs* 8,81 en 2000) et à la **compétence** (9,71 *vs* 9,65 en 2000) **de l'intervenant rencontré**. Il s'agit respectivement des attentes **A.19, A.22 et A.12**.
  
- » Par contre, on note une **diminution significative** de l'importance accordée aux attentes ayant trait à l'**incitation à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires** (6,70 *vs* 7,59 en 2000) et à **trouver du support auprès de l'entourage** (7,75 *vs* 7,96 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.25 et A.24**.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » La **satisfaction** des usagers du système de santé de Montréal s'élève à **7,64 sur 10** à l'égard du secteur professionnel (vs 8,27 pour le secteur relationnel et 7,42 pour le secteur organisationnel).
  
- » Le niveau de satisfaction envers le secteur professionnel est **significativement plus élevé** pour les groupes d'usagers suivants :
  - Usagers des CLSC (7,99)
  - Usagers des cliniques privées (7,73)
  - 45-64 ans (7,77)
  - 65 ans et plus (8,53)
  - Anglophones (7,85)
  - Personnes installées au Canada depuis plus de 30 ans (7,99)
  - Personnes nées au Canada (7,71)
  - Personnes d'origine québécoise ou canadienne (7,70)
  - Scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,07)
  - Personnes se disant financièrement à l'aise (7,74)
  - Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (7,90)
  - Personnes retraitées (8,44)
  
- » La dimension **fiabilité**, considérée comme étant la plus importante du secteur professionnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,33 sur 10** (vs 7,91 pour la dimension apaisement, 7,67 pour la dimension responsabilisation et 6,41 pour la dimension solidarité).
  
- » La compétence de l'intervenant rencontré (8,51), le respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (8,40), l'adaptation des équipements aux besoins de l'utilisateur (8,23) et le meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (8,14) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.12, A.17, A.14 et A.15**.
  
- » Cependant, les usagers semblent **moins satisfaits** de la ponctualité avec laquelle sont traités les rendez-vous (6,88), de l'incitation à utiliser les ressources du milieu (6,47), du support offert aux personnes qui les assistent (6,45), de l'incitation à trouver du support auprès de l'entourage (6,37) et à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires (5,31). Il s'agit respectivement des attentes **A.11, A.26, A.27, A.24 et A.25**.
  
- » Par rapport à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard de la **compétence** (8,51 vs 8,04 en 2000) et de **l'attitude rassurante** (7,93 vs 7,55 en 2000) **de l'intervenant rencontré**. Il s'agit respectivement des attentes **A.12 et A.22**.
  
- » Cependant, on note une **diminution significative** de la satisfaction exprimée envers **l'incitation à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires** (5,31 vs 5,75 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.25**.

## **PRIORITÉS D'ACTION**

► L'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur professionnel permet de dégager les tendances suivantes :

### **POINTS À AMÉLIORER**

**(attentes élevées – satisfaction faible)**

- Information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (A.19)
  - Ponctualité des rendez-vous (A.11)
  - Implication active de l'utilisateur dans les décisions qui le concernent (A.20)
  - Moyens et outils pour éviter la récurrence du problème (A.18)
- 
- Support offert aux personnes qui assistent l'utilisateur (A.27)
  - Incitation à utiliser les ressources du milieu (A.26)
  - Incitation à trouver du support ou de l'aide auprès de l'entourage (A.24)

### **POINTS FORTS**

**(attentes élevées – satisfaction élevée)**

- Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- Meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (A.15)
- Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- Équipements adaptés aux besoins de l'utilisateur (A.14)

**TABEAU 4.1.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL : ENSEMBLE DES USAGERS**

| LES DIX-SEPT (17) ATTENTES DU SECTEUR PROFESSIONNEL                                                                         | IMPORTANCE            |                       |                                          | SATISFACTION          |                       |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------------------|
|                                                                                                                             | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004 |
|                                                                                                                             | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                          | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                          |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                            | --                    | <b>9,05</b>           |                                          | --                    | <b>7,64</b>           |                                          |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                                                                                                  |                       |                       |                                          |                       |                       |                                          |
| A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                     | 9,20                  | <u>9,30</u>           | <u>11</u>                                | 6,72                  | <u>6,88</u>           | <u>13</u>                                |
| A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent            | 9,65                  | 9,71↗                 | 2                                        | 8,04                  | 8,51↗                 | 1                                        |
| A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                      | 9,53                  | 9,61                  | 3                                        | 7,73                  | 7,93                  | 6                                        |
| A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                       | --                    | 9,52                  | 7                                        | --                    | 8,23                  | 3                                        |
| A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                         | --                    | 9,73                  | 1                                        | --                    | 8,14                  | 4                                        |
| A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                 | --                    | 9,53                  | 6                                        | --                    | 7,95                  | 5                                        |
| A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.) | --                    | 9,50                  | 8                                        | --                    | 8,40                  | 2                                        |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>                                                                                         |                       |                       |                                          |                       |                       |                                          |
| A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettraient d'éviter que le problème ne se reproduise        | 2,28                  | 9,36                  | 9                                        | 7,65                  | 7,68                  | 11                                       |
| A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous | 9,31                  | 9,60↗                 | 4                                        | 7,54                  | 7,53                  | 12                                       |
| A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                    | --                    | 9,55                  | 5                                        | --                    | 7,69                  | 10                                       |

En 2004, les usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,30 sur 10** à l'attente **A.11**, lui conférant ainsi le **11<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 17 attentes du secteur professionnel. Par ailleurs, l'attente **A.11** obtient **une note moyenne de satisfaction de 6,88 sur 10** et occupe ainsi le **13<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 17 attentes du secteur professionnel.

**TABLEAU 4.1.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

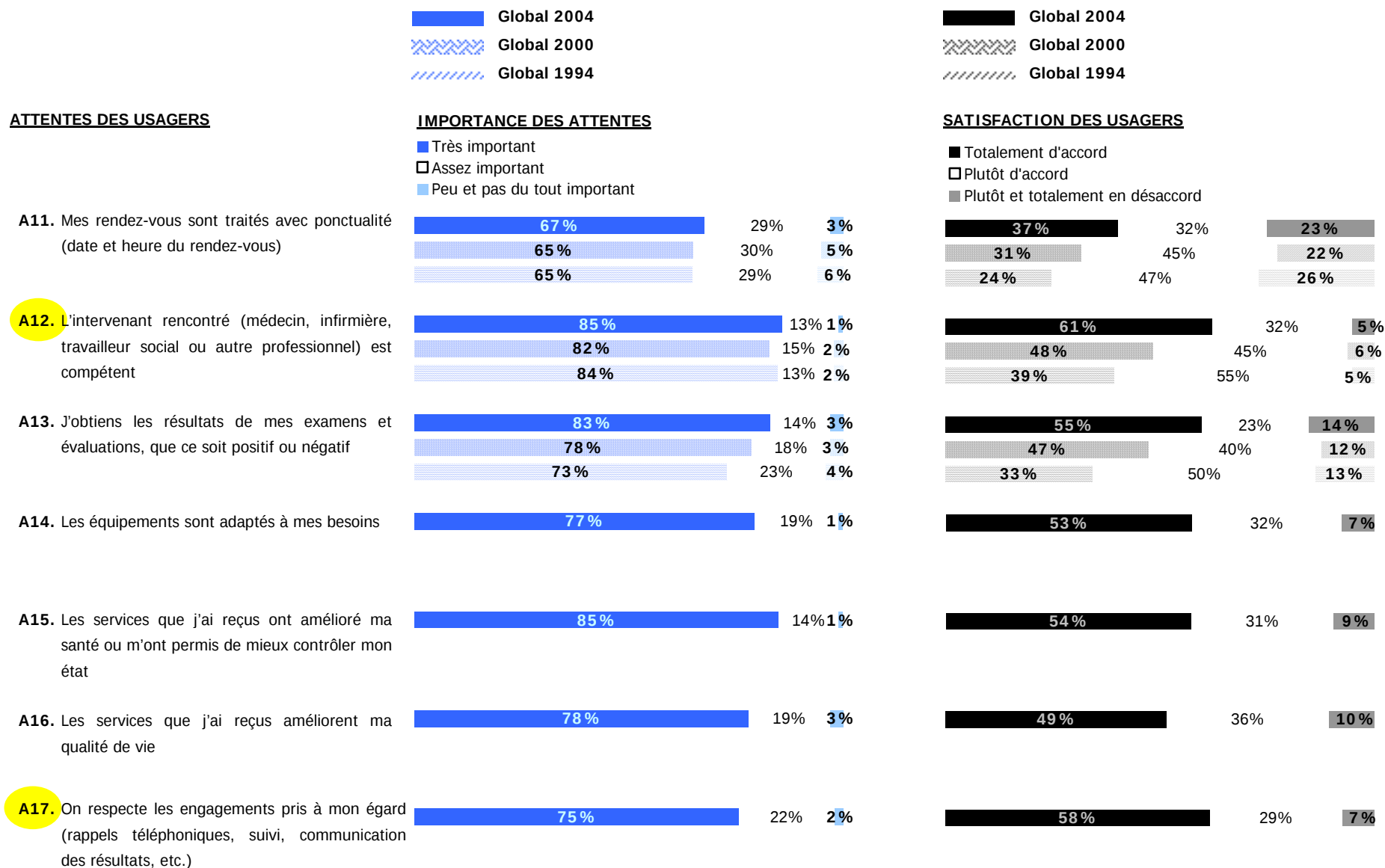
**SECTEUR PROFESSIONNEL : ENSEMBLE DES USAGERS (Suite)**

| LES DIX-SEPT (17) ATTENTES DU SECTEUR PROFESSIONNEL                                                                                                                                                        | IMPORTANCE            |                       |                                          | SATISFACTION          |                       |                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                            | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004 |
|                                                                                                                                                                                                            | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                          | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                          |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                                                                                                           | --                    | <b>9,05</b>           |                                          | --                    | <b>7,64</b>           |                                          |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                                                                                                                                                                                |                       |                       |                                          |                       |                       |                                          |
| A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | 9,39                  | <u>9,34</u>           | <u>10</u>                                | 7,76                  | <u>7,86</u>           | <u>9</u>                                 |
| A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | 8,81                  | 8,95↗                 | 13                                       | 7,55                  | 7,93↗                 | 8                                        |
| A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | --                    | 9,20                  | 12                                       | --                    | 7,93                  | 7                                        |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>                                                                                                                                                                            |                       |                       |                                          |                       |                       |                                          |
| A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | 7,96                  | 7,75↘                 | 16                                       | 6,46                  | 6,37                  | 16                                       |
| A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | 7,59                  | 6,70↘                 | 17                                       | 5,75                  | 5,31↘                 | 17                                       |
| A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | --                    | 8,10                  | 15                                       | --                    | 6,47                  | 14                                       |
| A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | --                    | 8,34                  | 14                                       | --                    | 6,45                  | 15                                       |

En 2004, les usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,34 sur 10** à l'attente **A.21**, lui conférant ainsi le **10<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 17 attentes du secteur professionnel. Par ailleurs, l'attente **A.21** obtient **une note moyenne de satisfaction de 7,86 sur 10** et occupe ainsi le **9<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 17 attentes du secteur professionnel.

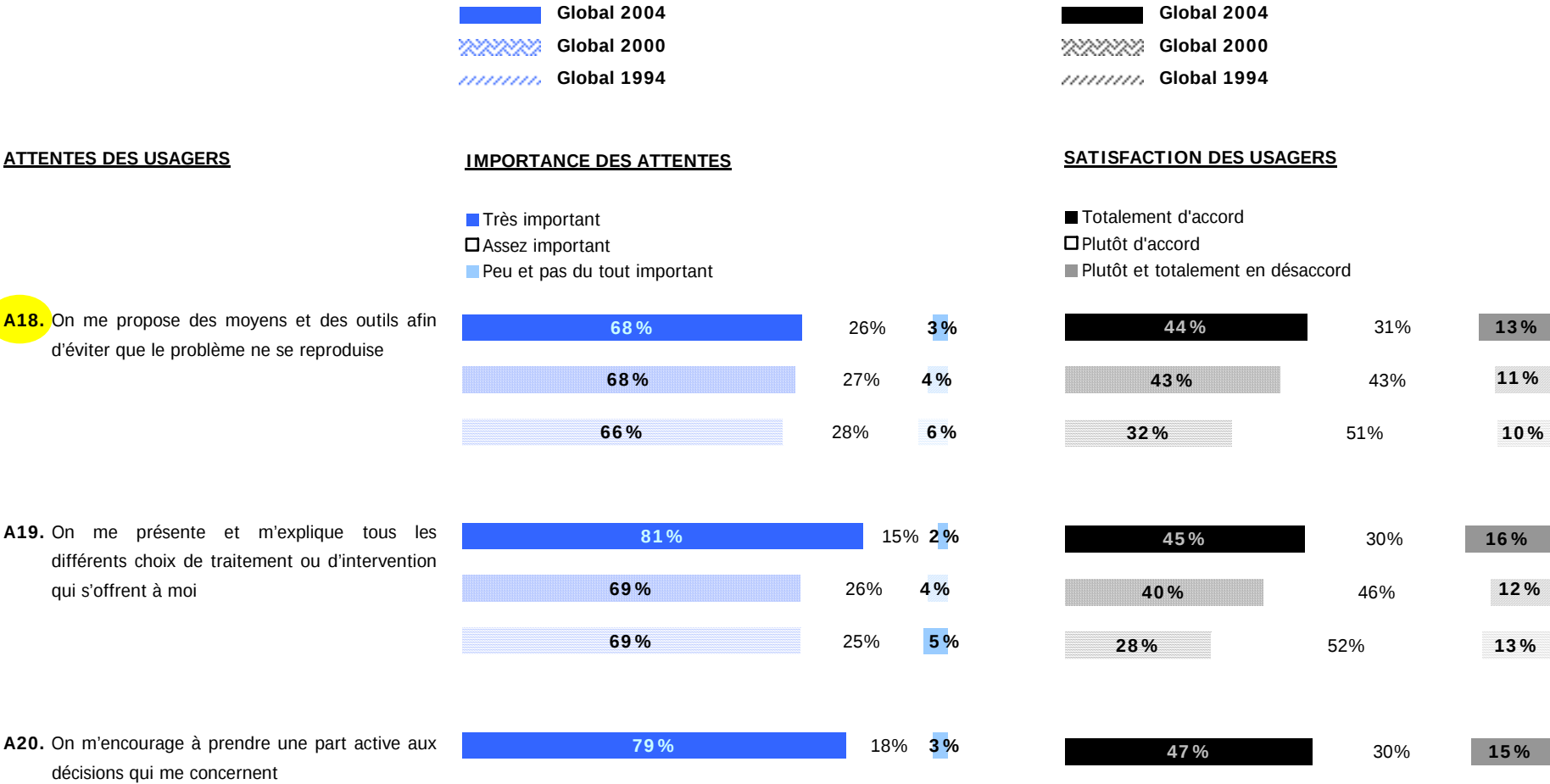
**GRAPHIQUE 4.1.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION FIABILITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



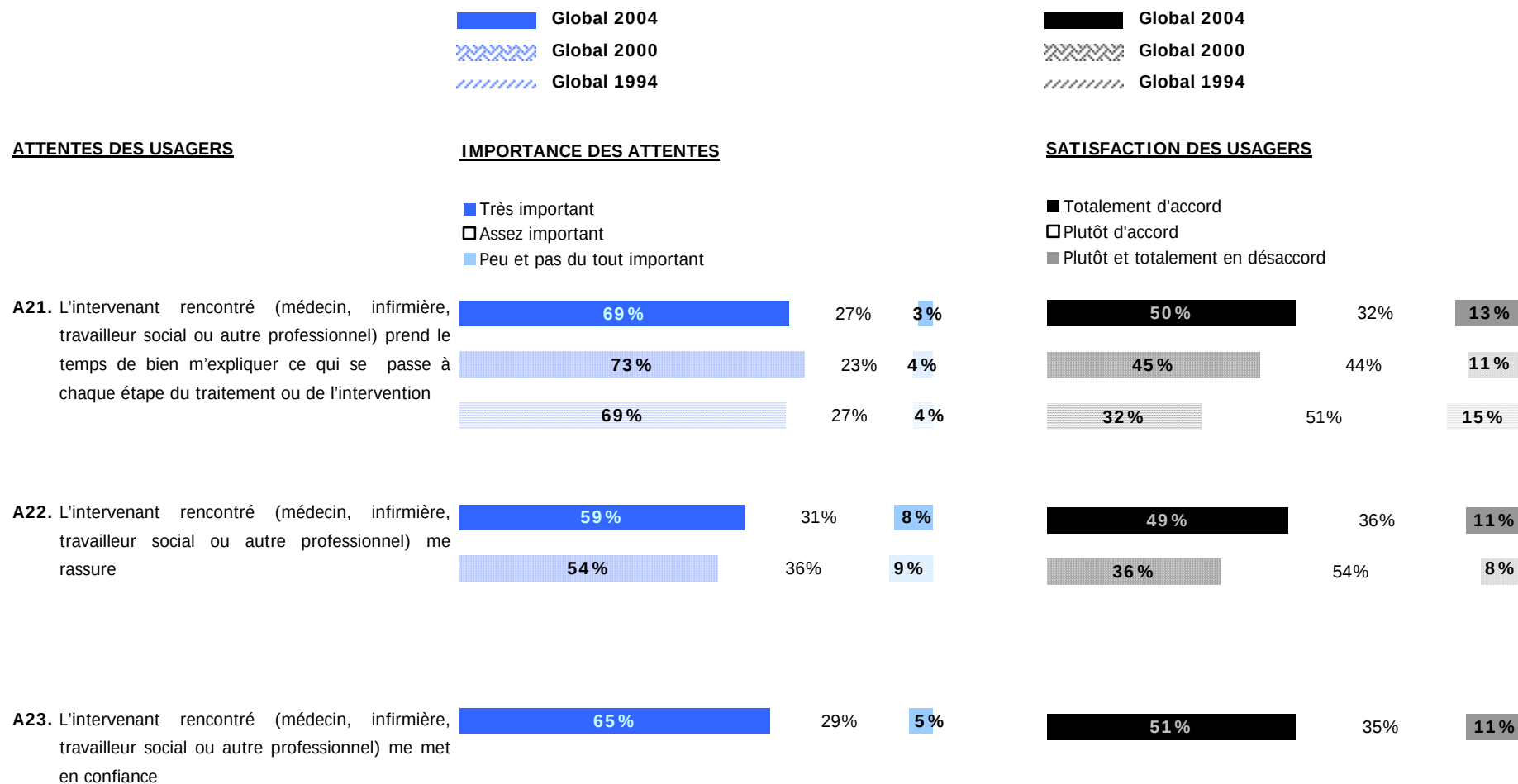
**GRAPHIQUE 4.1.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – ENSEMBLE DES RÉPONDANTS : « DIMENSION RESPONSABILISATION » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



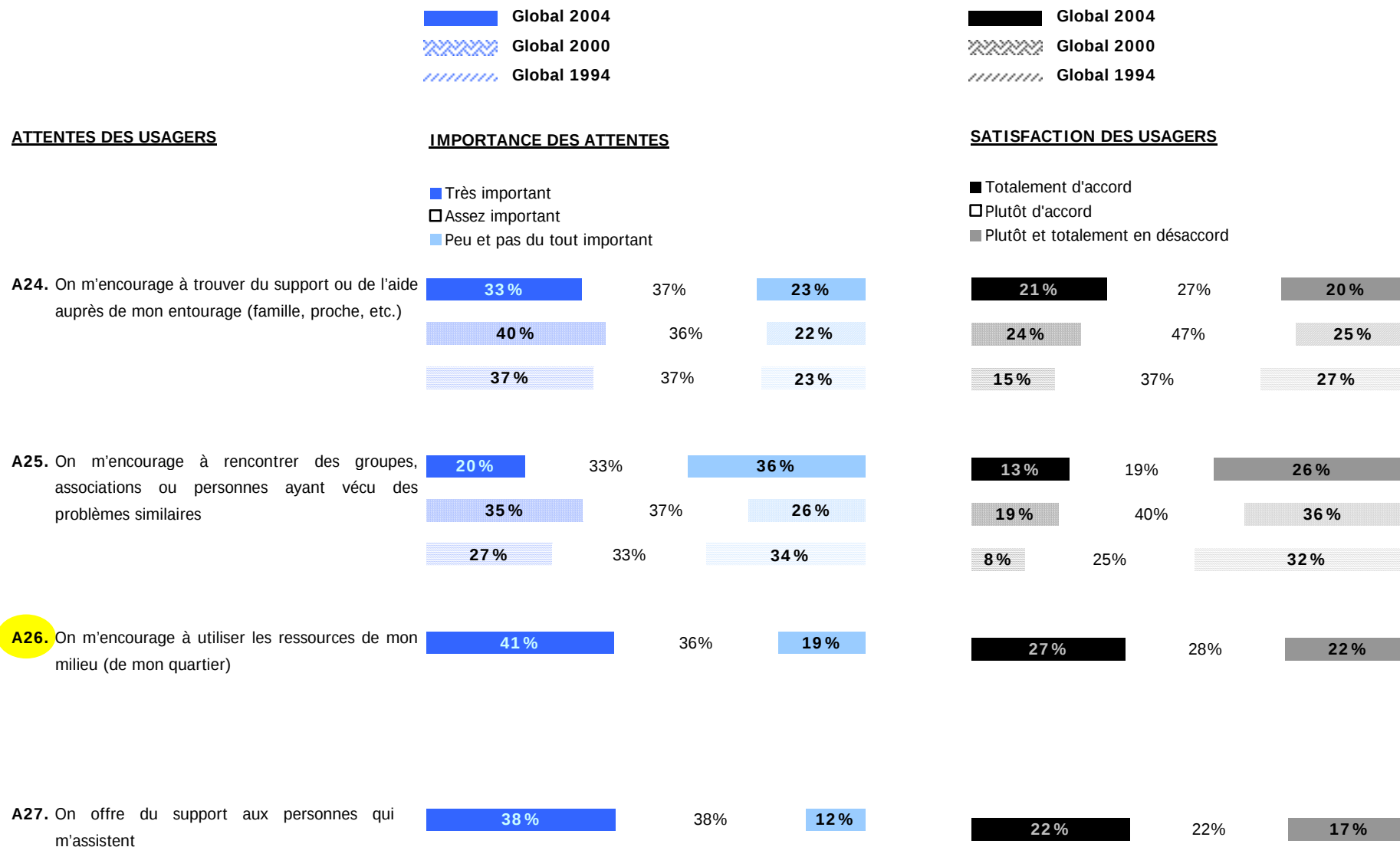
**GRAPHIQUE 4.1.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION APAISEMENT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**

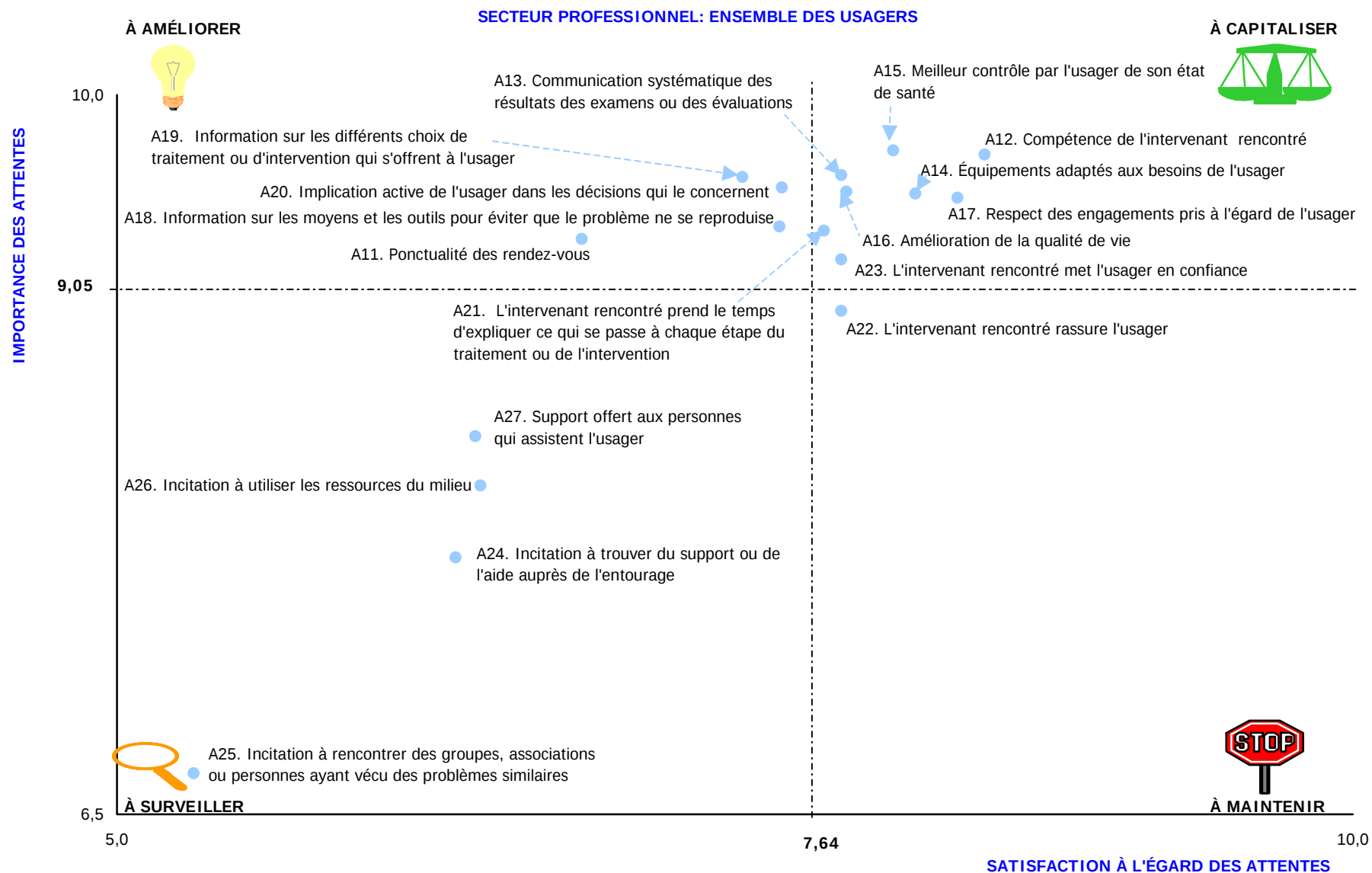


**GRAPHIQUE 4.1.5 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION SOLIDARISATION » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



**GRAPHIQUE 4.1.6 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



## 4.2 Secteur professionnel : Les CLSC

### IMPORTANCE DES ATTENTES

- » Globalement, pour les usagers des CLSC de Montréal, les attentes liées au secteur professionnel sont moins fortes que dans les deux autres secteurs. En effet, le secteur professionnel enregistre un score moyen de **9,09 sur 10** (vs 9,29 pour le secteur relationnel et 9,19 pour le secteur organisationnel).
- » De manière générale, les usagers des CLSC accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **fiabilité**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de **9,53 sur 10** (vs 9,28 pour la dimension responsabilisation, 9,09 pour la dimension apaisement et 8,38 pour la dimension solidarité).
- » Le meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (9,77), l'information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (9,69), la compétence de l'intervenant rencontré (9,66), l'implication active de l'utilisateur dans les décisions qui le concernent (9,66) et la communication systématique des résultats d'examens ou d'évaluations à l'utilisateur (9,61) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des CLSC. Il s'agit respectivement des attentes **A.15, A.19, A.12, A.20 et A.13**.
- » À l'inverse, les usagers des CLSC semblent accorder **moins d'importance** aux attentes relatives à l'incitation à trouver du support auprès de l'entourage (7,94) et à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires (7,00). Il s'agit respectivement des attentes **A.24 et A.25**.
- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée à l'information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (**A.19**). Ainsi, l'importance accordée à cette attente est passée de 9,31 sur 10 en 2000 à 9,69 sur 10 en 2004, parmi les usagers des CLSC.
- » Par contre, on note une **diminution significative** de l'importance accordée à **l'incitation à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires** (7,00 vs 7,51 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.25**.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur professionnel obtiennent des taux de satisfaction **relativement élevés** chez les usagers des CLSC de Montréal. Ainsi, le secteur professionnel enregistre un score moyen de satisfaction de **7,99 sur 10** (vs 8,46 pour le secteur relationnel et 7,63 pour le secteur organisationnel).
- » La dimension **fiabilité**, considérée par les usagers des CLSC comme étant la plus importante du secteur professionnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,43 sur 10** (vs 8,21 pour la dimension apaisement, 7,91 pour la dimension responsabilisation et 7,26 pour la dimension solidarité).
- » Le respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (8,65), la compétence de l'intervenant rencontré (8,49), l'adaptation des équipements aux besoins de l'utilisateur (8,27), la communication systématique des résultats d'exams ou d'évaluations à l'utilisateur (8,26), la confiance inspirée par l'intervenant rencontré (8,26) ainsi que son attitude rassurante (8,25) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.17, A.12, A.14, A.13, A.23 et A.22**.
- » Cependant, les usagers semblent **moins satisfaits** du support offert aux personnes qui les assistent (6,99), de l'incitation à trouver du support auprès de l'entourage (6,91) et à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires (6,23). Il s'agit respectivement des attentes **A.27, A.24 et A.25**.
- » Par rapport à il y quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard de **la ponctualité avec laquelle sont traités les rendez-vous** (7,56 vs 6,70 en 2000) ainsi qu'à l'égard de **l'attitude rassurante** (8,25 vs 7,58 en 2000) et de la **compétence** (8,49 vs 8,23 en 2000) **de l'intervenant rencontré**. Il s'agit respectivement des attentes **A.11, A.22 et A.12**.

## **PRIORITÉS D'ACTION**

► Pour les CLSC, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur professionnel permet de dégager les tendances suivantes :

### **POINTS À AMÉLIORER**

**(attentes élevées – satisfaction faible)**

- Information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (A.19)
- Ponctualité des rendez-vous (A.11)
- Moyens et outils pour éviter la récurrence du problème (A.18)
- Support offert aux personnes qui assistent l'utilisateur (A.27)
- Incitation à utiliser les ressources du milieu (A.26)
- Incitation à trouver du support ou de l'aide auprès de l'entourage (A.24)

### **POINTS FORTS**

**(attentes élevées – satisfaction élevée)**

- Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- Communication systématique des résultats d'exams ou d'évaluations (A.13)
- Équipements adaptés aux besoins de l'utilisateur (A.14)
- Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)

**TABEAU 4.2.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL : USAGERS DES CLSC**

| LES DIX-SEPT (17) ATTENTES DU SECTEUR PROFESSIONNEL                                                                         | IMPORTANCE            |                       |                                          | SATISFACTION          |                       |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------------------|
|                                                                                                                             | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004 |
|                                                                                                                             | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                          | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                          |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                            | --                    | <b>9,09</b>           |                                          | --                    | <b>7,99</b>           |                                          |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                                                                                                  |                       |                       |                                          |                       |                       |                                          |
| A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                     | 9,11                  | <u>9,32</u>           | 9                                        | 6,70                  | <u>7,56</u> ↗         | 13                                       |
| A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent            | 9,63                  | 9,66                  | 3                                        | 8,23                  | 8,49 ↗                | 2                                        |
| A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                      | 9,56                  | 9,61                  | 5                                        | 7,92                  | 8,26                  | 4                                        |
| A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                       | --                    | 9,57                  | 6                                        | --                    | 8,27                  | 3                                        |
| A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                         | --                    | 9,77                  | 1                                        | --                    | 8,12                  | 9                                        |
| A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                 | --                    | 9,56                  | 7                                        | --                    | 8,13                  | 8                                        |
| A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.) | --                    | 9,45                  | 8                                        | --                    | 8,65                  | 1                                        |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>                                                                                         |                       |                       |                                          |                       |                       |                                          |
| A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettraient d'éviter que le problème ne se reproduise        | 9,39                  | 9,24                  | 11                                       | 7,96                  | 7,87                  | 11                                       |
| A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous | 9,31                  | 9,69 ↗                | 2                                        | 7,82                  | 7,76                  | 12                                       |
| A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                    | --                    | 9,66                  | 4                                        | --                    | 8,13                  | 7                                        |

En 2004, les usagers montréalais des CLSC ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,32 sur 10** à l'attente **A.11**, lui conférant ainsi le **9<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 17 attentes du secteur professionnel. Par ailleurs, l'attente **A.11** obtient **une note moyenne de satisfaction de 7,56 sur 10** et occupe ainsi le **13<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 17 attentes du secteur professionnel.

**TABEAU 4.2.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

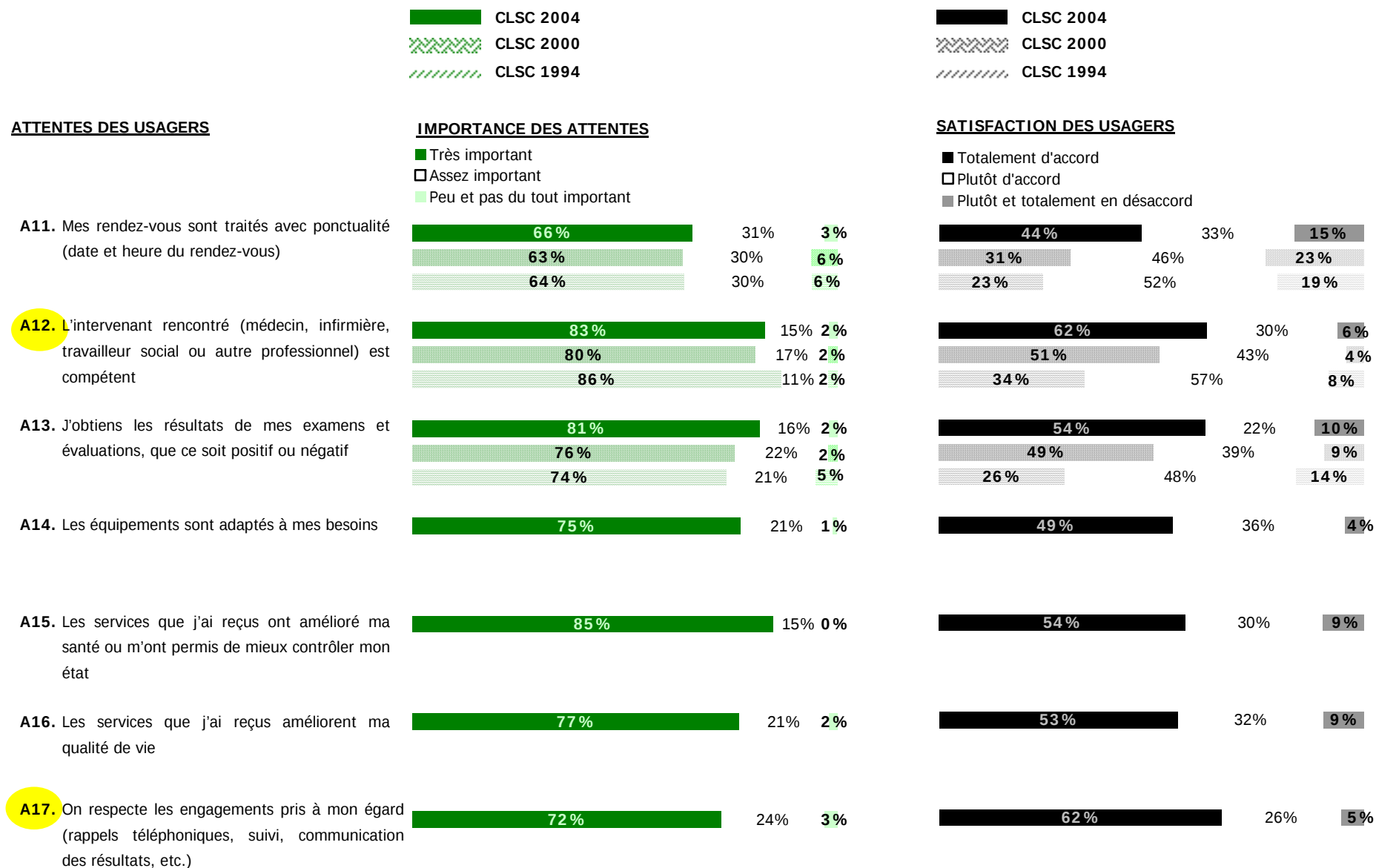
**SECTEUR PROFESSIONNEL : USAGERS DES CLSC (Suite)**

| LES DIX-SEPT (17) ATTENTES DU SECTEUR PROFESSIONNEL                                                                                                                                                        | IMPORTANCE            |                       |                                                   | SATISFACTION          |                       |                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                            | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>17 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>17 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 |
|                                                                                                                                                                                                            | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                                                                                                           | --                    | <b>9,09</b>           |                                                   | --                    | <b>7,99</b>           |                                                   |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                                                                                                                                                                                |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | 9,33                  | <u>9,27</u>           | <u>10</u>                                         | 7,88                  | <u>8,09</u>           | <u>10</u>                                         |
| A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | 8,73                  | 8,88                  | 13                                                | 7,58                  | 8,25↗                 | 6                                                 |
| A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | --                    | 9,11                  | 12                                                | --                    | 8,26                  | 5                                                 |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>                                                                                                                                                                            |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | 7,84                  | 7,94                  | 16                                                | 6,32                  | 6,91                  | 16                                                |
| A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | 7,51                  | 7,00↘                 | 17                                                | 6,14                  | 6,23                  | 17                                                |
| A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | --                    | 8,40                  | 15                                                | --                    | 7,36                  | 14                                                |
| A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | --                    | 8,63                  | 14                                                | --                    | 6,99                  | 15                                                |

En 2004, les usagers montréalais des CLSC ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,27 sur 10** à l'attente **A.21**, lui conférant ainsi le **10<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 17 attentes du secteur professionnel. Par ailleurs, l'attente **A.21** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,09 sur 10** et occupe ainsi le **10<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 17 attentes du secteur professionnel.

**GRAPHIQUE 4.2.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

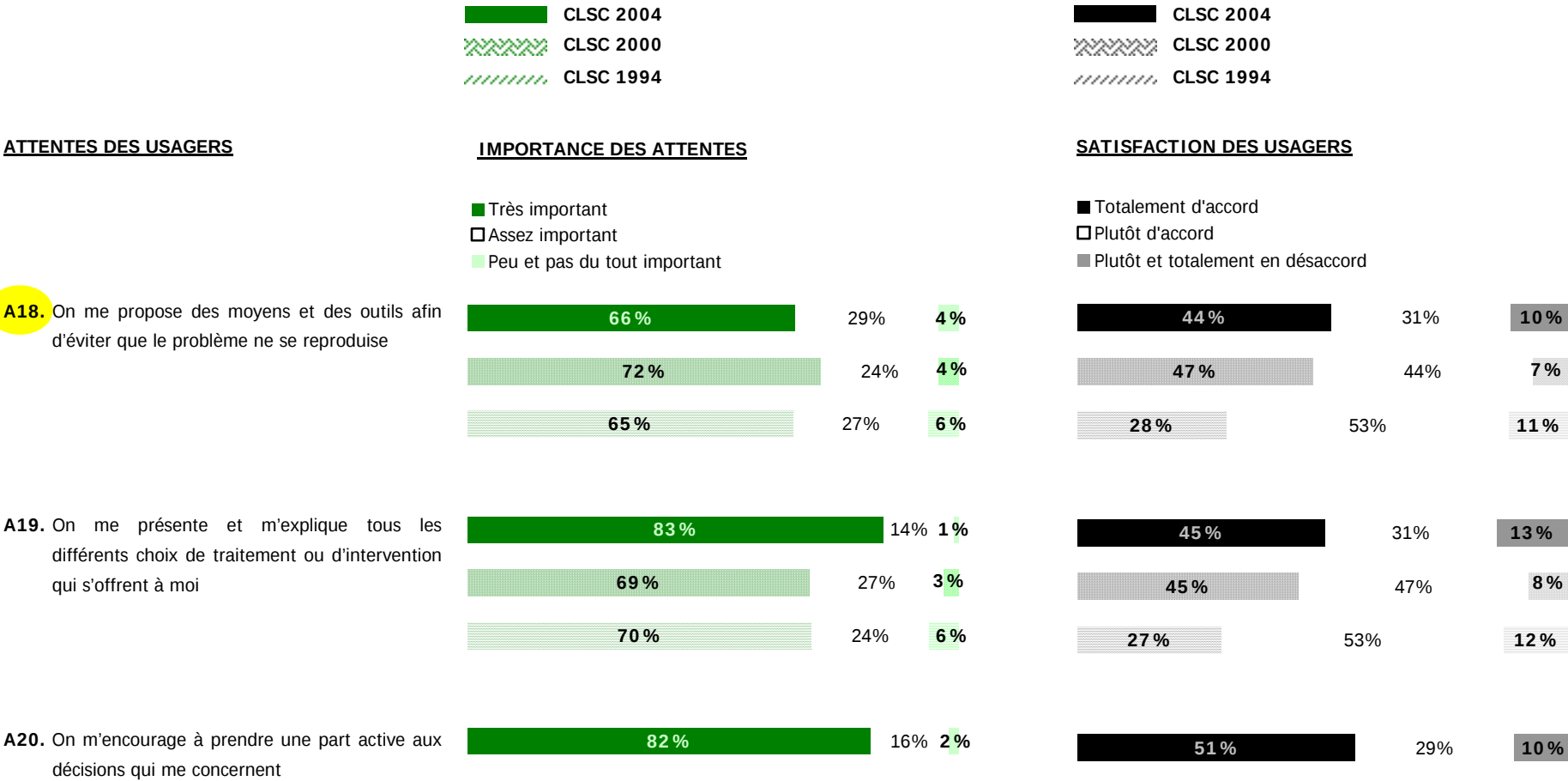
**SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION FIABILITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



⇒ Les pastilles jaunes (●) signalent les énoncés du « questionnaire court » administré auprès de 3 804 répondants.

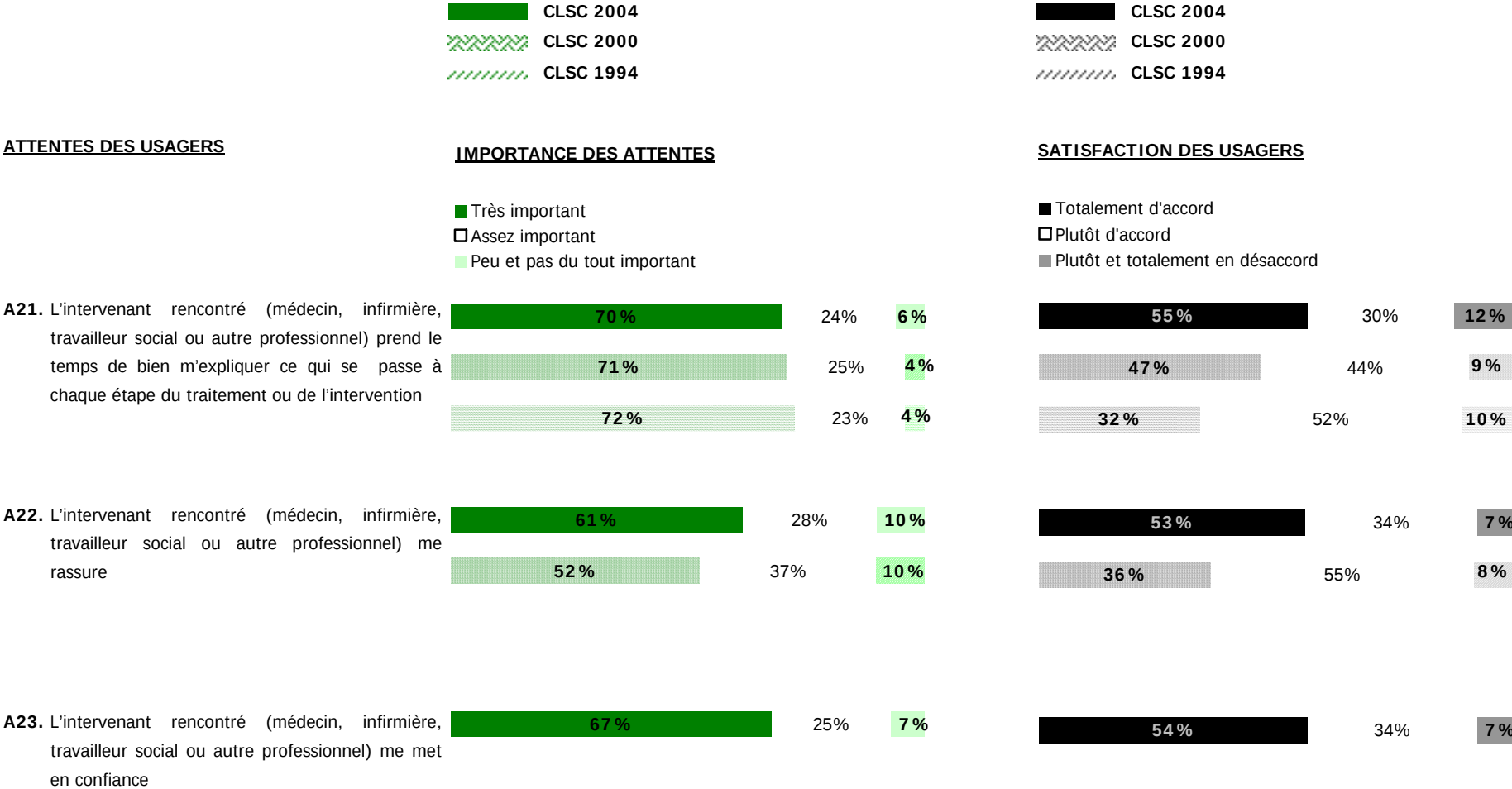
**GRAPHIQUE 4.2.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION RESPONSABILISATION » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



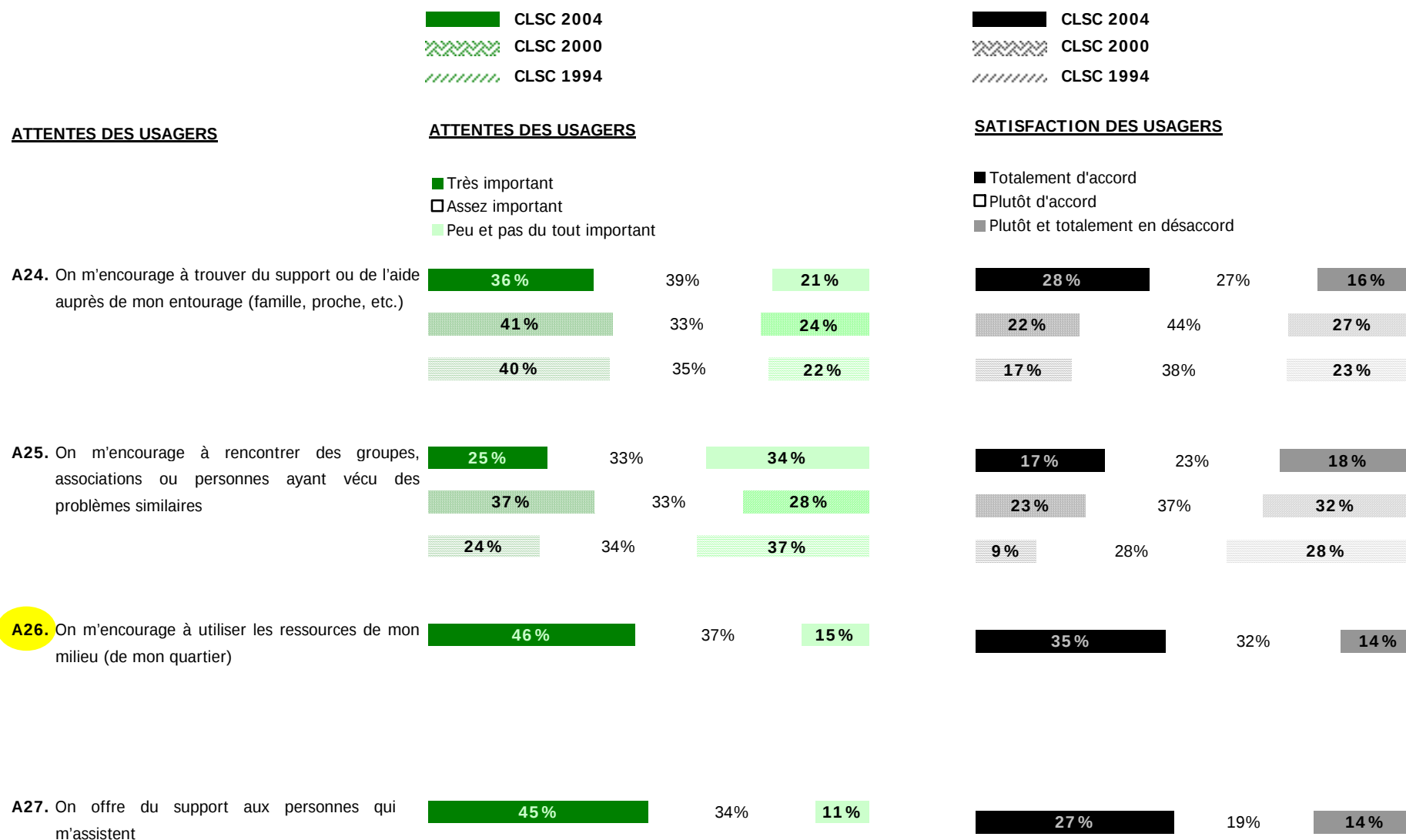
**GRAPHIQUE 4.2.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION APAISEMENT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**

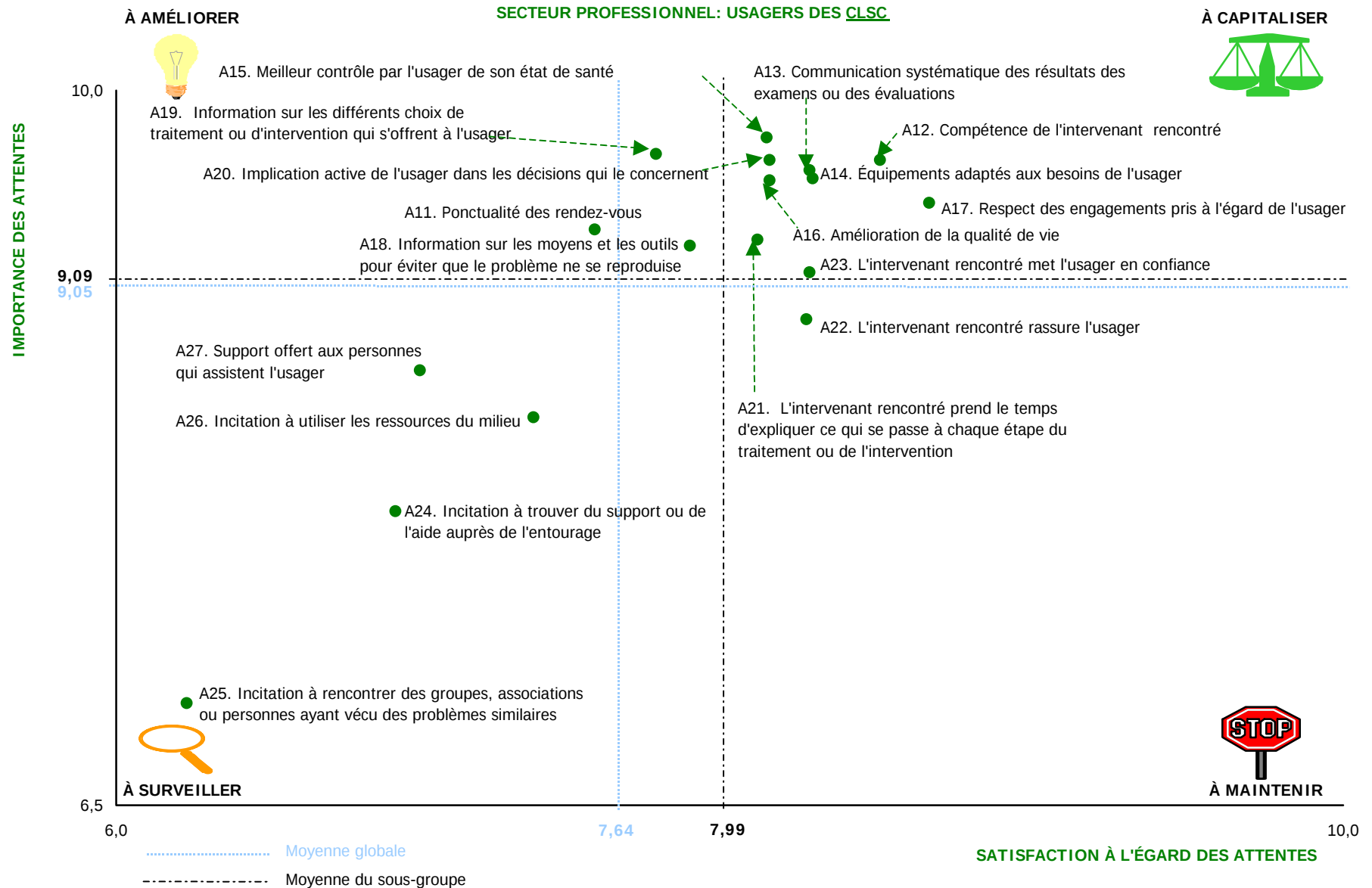


**GRAPHIQUE 4.2.5 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION SOLIDARISATION » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



**GRAPHIQUE 4.2.6 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



### 4.3 Secteur professionnel : Les hôpitaux

#### IMPORTANCE DES ATTENTES

- » Globalement, pour les usagers des hôpitaux de Montréal, les attentes liées au secteur professionnel sont moins fortes que dans les deux autres secteurs. En effet, le secteur professionnel enregistre un score moyen de **9,05 sur 10** (vs 9,40 pour le secteur relationnel et 9,23 pour le secteur organisationnel).
- » De manière générale, les usagers des hôpitaux accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **fiabilité**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de **9,58 sur 10** (vs 9,38 pour la dimension responsabilisation, 9,17 pour la dimension apaisement et 8,09 pour la dimension solidarité).
- » La compétence de l'intervenant rencontré (9,72), le meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (9,65), la communication systématique des résultats d'examen ou d'évaluations à l'utilisateur (9,57), l'adaptation des équipements aux besoins de l'utilisateur (9,55), l'amélioration de la qualité de vie de l'utilisateur (9,55) et l'information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (9,54) constituent les attentes **plus importantes** pour les usagers des hôpitaux. Il s'agit respectivement des attentes **A.12, A.15, A.13, A.14, A.16 et A.19**.
- » À l'inverse, les usagers des hôpitaux semblent accorder **moins d'importance** aux attentes relatives à l'incitation à trouver du soutien auprès de l'entourage (7,69) et à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires (6,57). Il s'agit respectivement des attentes **A.24 et A.25**.
- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée à l'information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (9,54 vs 9,36 en 2000) ainsi qu'à **la compétence de l'intervenant rencontré** (9,72 vs 9,61 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.19 et A.12**.
- » Par contre, on note une **diminution significative** de l'importance accordée à **l'incitation à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires** (6,57 vs 7,87 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.25**.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur professionnel obtiennent des taux de satisfaction **relativement élevés** chez les usagers des hôpitaux de Montréal. Ainsi, le secteur professionnel enregistre un score moyen de satisfaction de **7,39 sur 10** (vs 8,01 pour le secteur relationnel et 6,97 pour le secteur organisationnel).
- » La dimension **fiabilité**, considérée par les usagers des hôpitaux comme étant la plus importante du secteur professionnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,13 sur 10** (vs 7,76 pour la dimension apaisement, 7,39 pour la dimension responsabilisation et 6,04 pour la dimension solidarité).
- » La compétence de l'intervenant rencontré (8,39), le respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (8,13) et le meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (8,06) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.12, A.17 et A.15**.
- » Cependant, les usagers semblent **moins satisfaits** du support offert aux personnes qui les assistent (6,33), de l'incitation à utiliser les ressources du milieu (6,07), à trouver du support auprès de l'entourage (6,07) et à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires (4,86). Il s'agit respectivement des attentes **A.27, A.26, A.24 et A.25**.
- » Par rapport à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard de la **compétence** (8,39 vs 7,93 en 2000) et de **l'attitude rassurante** (7,85 vs 7,54 en 2000) **de l'intervenant rencontré**. Il s'agit respectivement des attentes **A.12 et A.22**.
- » Toutefois, on note une **diminution significative** de la satisfaction exprimée à l'égard de **l'incitation à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires** (4,86 vs 5,84 en 2000), de **la ponctualité avec laquelle sont traités les rendez-vous** (6,45 vs 7,08 en 2000) ainsi que de **l'information sur les moyens et outils pour éviter la récurrence du problème** (7,43 vs 7,76 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.25, A.11 et A.18**.

## **PRIORITÉS D'ACTION**

► Pour les hôpitaux, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur professionnel permet de dégager les tendances suivantes :

### **POINTS À AMÉLIORER**

**(attentes élevées – satisfaction faible)**

- Ponctualité des rendez-vous (A.11)
- Information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (A.19)
- Implication active de l'utilisateur dans les décisions qui le concernent (A.20)
- Support offert aux personnes qui assistent l'utilisateur (A.27)
- Incitation à utiliser les ressources du milieu (A.26)
- Incitation à trouver du support ou de l'aide auprès de l'entourage (A.24)

### **POINTS FORTS**

**(attentes élevées – satisfaction élevée)**

- Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- Meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (A.15)
- Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- Équipements adaptés aux besoins de l'utilisateur (A.14)
- Amélioration de la qualité de vie de l'utilisateur (A.16)
- Communication systématique des résultats d'exams ou d'évaluations (A.13)
- Explication systématique de ce qui se passe à chaque étape du traitement (A.21)
- Confiance inspirée par l'intervenant rencontré (A.23)

**TABLEAU 4.3.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL : USAGERS DES HÔPITAUX**

| LES DIX-SEPT (17) ATTENTES DU SECTEUR PROFESSIONNEL                                                                         | IMPORTANCE            |                       |                                          | SATISFACTION          |                       |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------------------|
|                                                                                                                             | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004 |
|                                                                                                                             | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                          | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                          |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                            | --                    | <b>9,05</b>           |                                          | --                    | <b>7,39</b>           |                                          |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                                                                                                  |                       |                       |                                          |                       |                       |                                          |
| A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                     | 9,35                  | <u>9,31</u>           | <u>11</u>                                | 7,08                  | <u>6,45</u> ↘         | <u>13</u>                                |
| A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent            | 9,61                  | 9,72 ↗                | 1                                        | 7,93                  | 8,39 ↗                | 1                                        |
| A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                      | 9,47                  | 9,57                  | 3                                        | 7,50                  | 7,63                  | 9                                        |
| A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                       | --                    | 9,55                  | 4                                        | --                    | 7,91                  | 4                                        |
| A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                         | --                    | 9,65                  | 2                                        | --                    | 8,06                  | 3                                        |
| A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                 | --                    | 9,55                  | 5                                        | --                    | 7,76                  | 6                                        |
| A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.) | --                    | 9,49                  | 7                                        | --                    | 8,13                  | 2                                        |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>                                                                                         |                       |                       |                                          |                       |                       |                                          |
| A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettraient d'éviter que le problème ne se reproduise        | 9,22                  | 9,36                  | 9                                        | 7,76                  | 7,43 ↘                | 10                                       |
| A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous | 9,36                  | 9,54 ↗                | 6                                        | 7,29                  | 7,23                  | 12                                       |
| A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                    | --                    | 9,44                  | 8                                        | --                    | 7,34                  | 11                                       |

En 2004, les usagers montréalais des hôpitaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,31 sur 10** à l'attente **A.11**, lui conférant ainsi le **11<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 17 attentes du secteur professionnel. Par ailleurs, l'attente **A.11** obtient **une note moyenne de satisfaction de 6,45 sur 10** et occupe ainsi le **13<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 17 attentes du secteur professionnel.

**TABLEAU 4.3.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

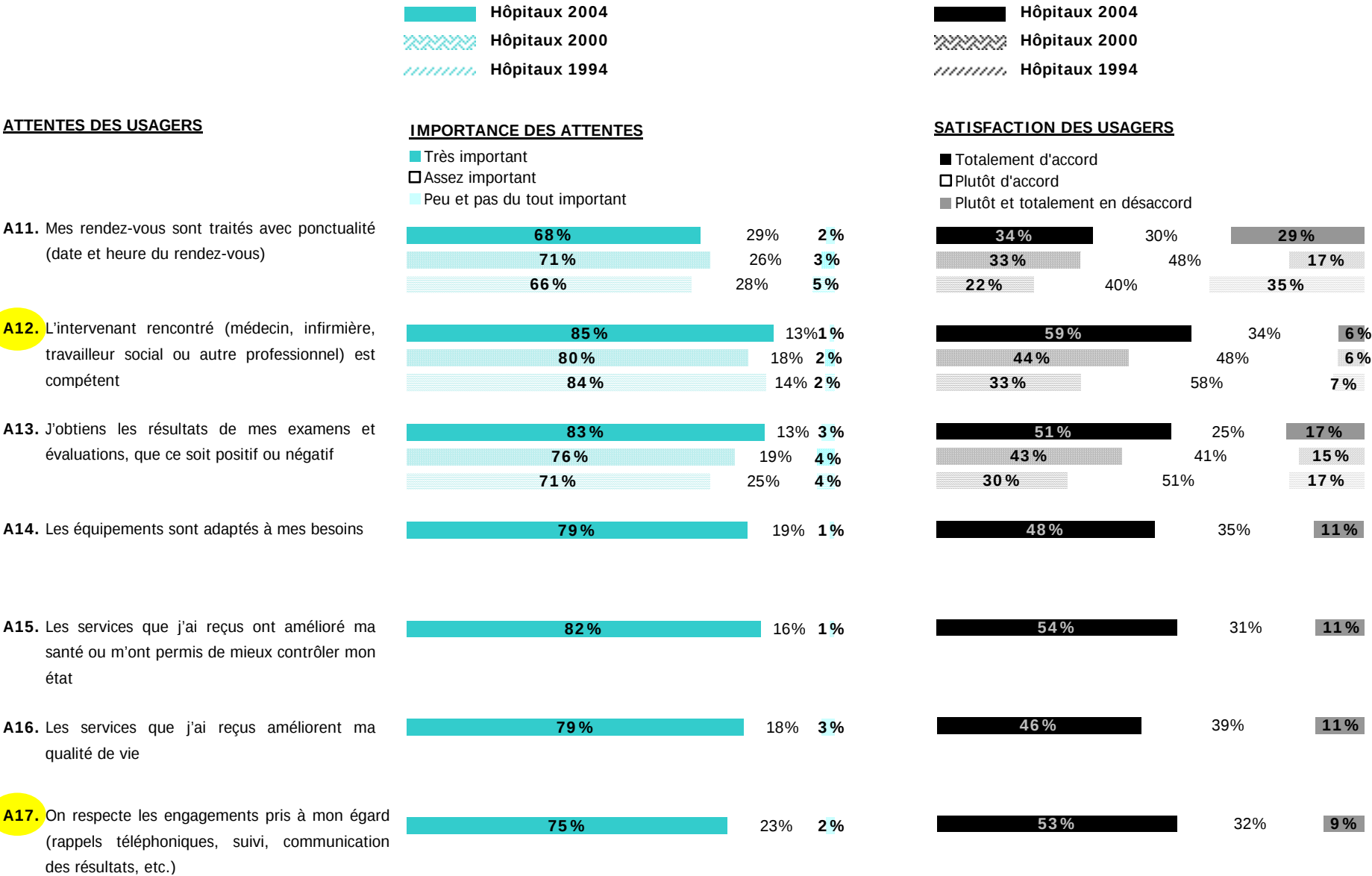
**SECTEUR PROFESSIONNEL : USAGERS DES HÔPITAUX (Suite)**

| LES DIX-SEPT (17) ATTENTES DU SECTEUR PROFESSIONNEL                                                                                                                                                        | IMPORTANCE            |                       |                                                   | SATISFACTION          |                       |                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                            | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>17 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>17 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 |
|                                                                                                                                                                                                            | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                                                                                                           | --                    | <b>9,05</b>           |                                                   | --                    | <b>7,39</b>           |                                                   |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                                                                                                                                                                                |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | 9,42                  | <u>9,32</u>           | <u>10</u>                                         | 7,75                  | <u>7,73</u>           | <u>7</u>                                          |
| A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | 8,81                  | 8,99                  | 13                                                | 7,54                  | 7,85↗                 | 5                                                 |
| A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | --                    | 9,20                  | 12                                                | --                    | 7,69                  | 8                                                 |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>                                                                                                                                                                            |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | 7,99                  | 7,69                  | 16                                                | 6,44                  | 6,07                  | 16                                                |
| A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | 7,87                  | 6,57↘                 | 17                                                | 5,84                  | 4,86↘                 | 17                                                |
| A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | --                    | 8,12                  | 15                                                | --                    | 6,07                  | 15                                                |
| A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | --                    | 8,26                  | 14                                                | --                    | 6,33                  | 14                                                |

En 2004, les usagers montréalais des hôpitaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,32 sur 10** à l'attente **A.21**, lui conférant ainsi le **10<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 17 attentes du secteur professionnel. Par ailleurs, l'attente **A.21** obtient **une note moyenne de satisfaction de 7,73 sur 10** et occupe ainsi le **7<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 17 attentes du secteur professionnel.

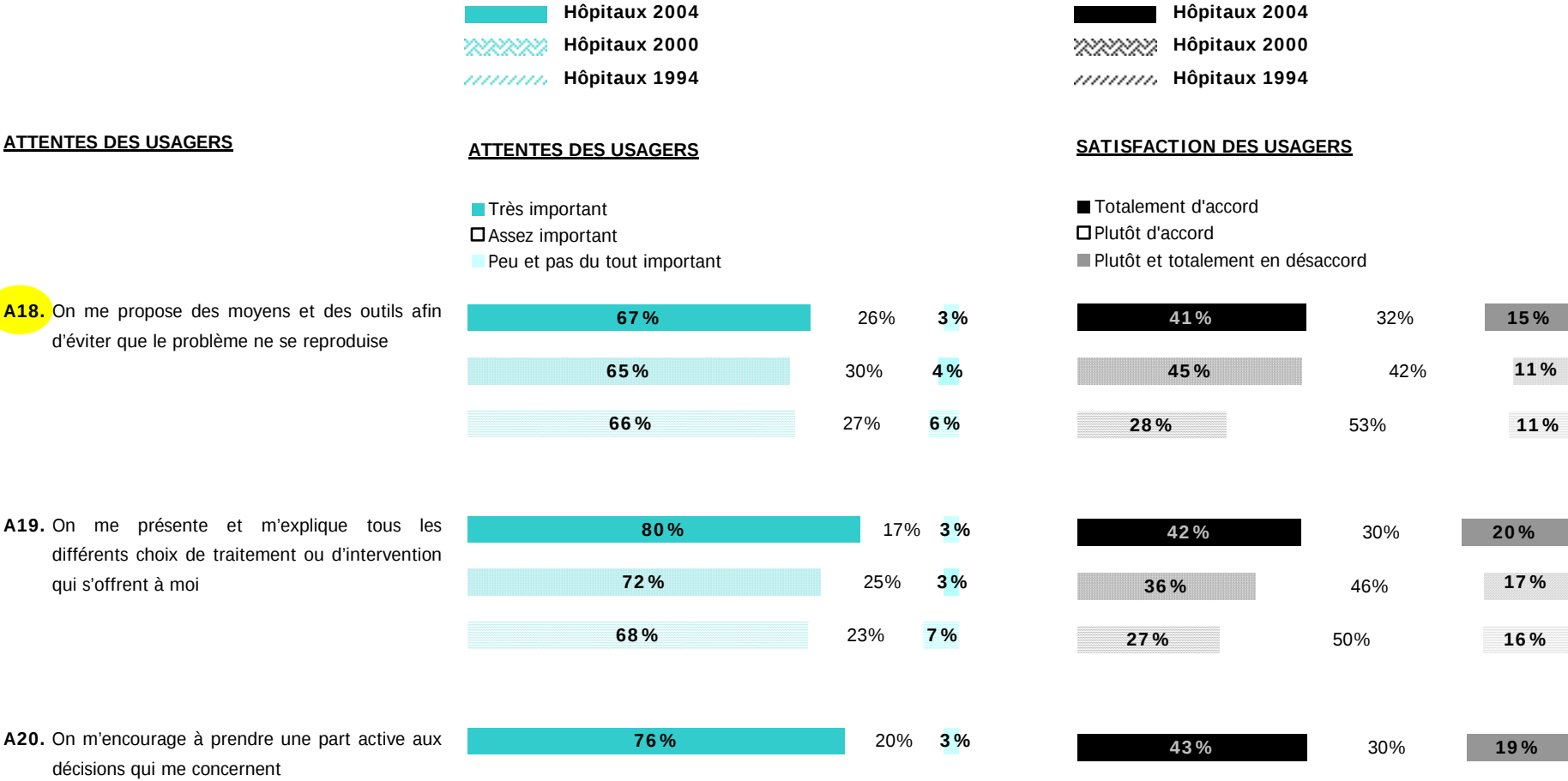
**GRAPHIQUE 4.3.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION FIABILITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



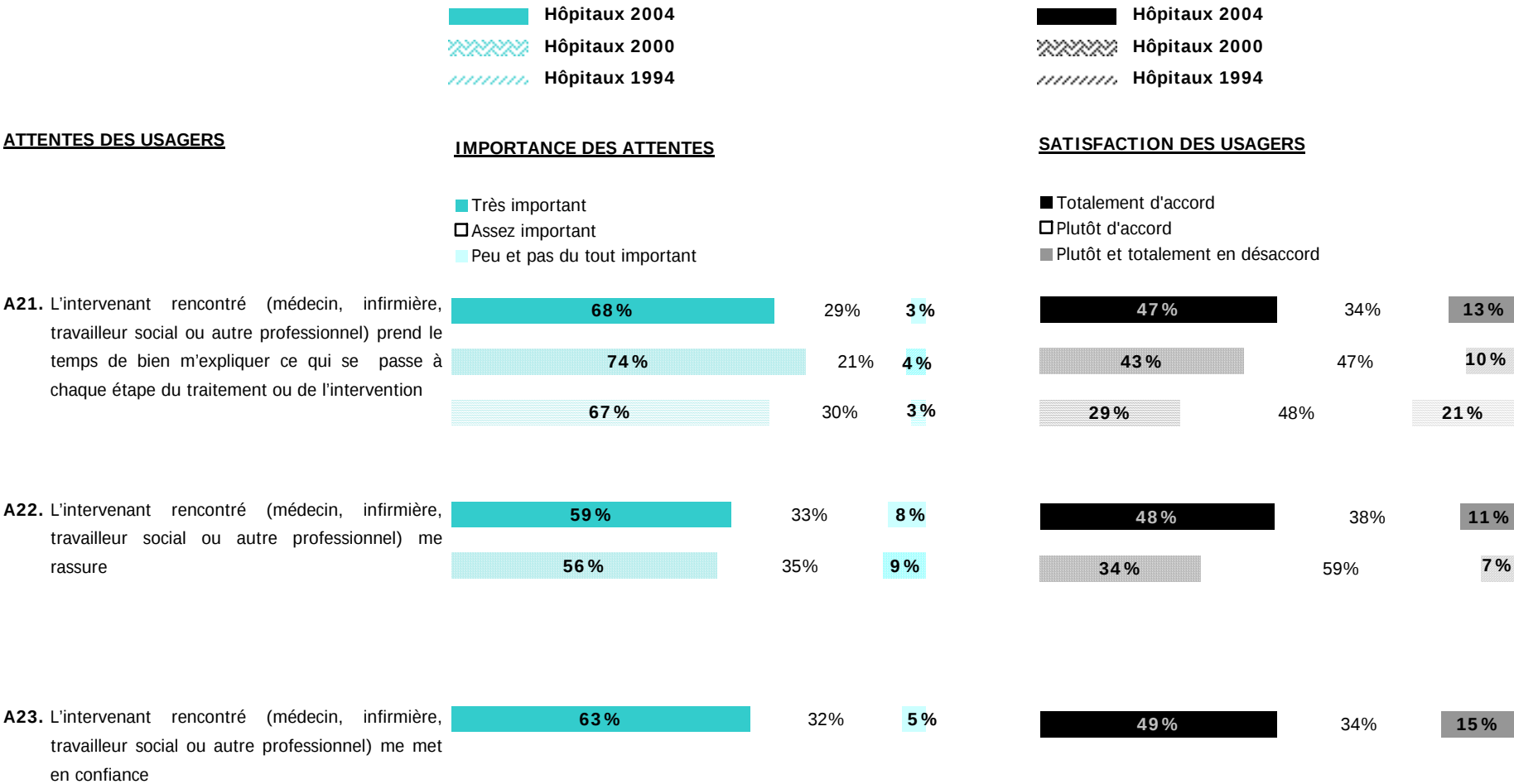
**GRAPHIQUE 4.3.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION RESPONSABILISATION » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



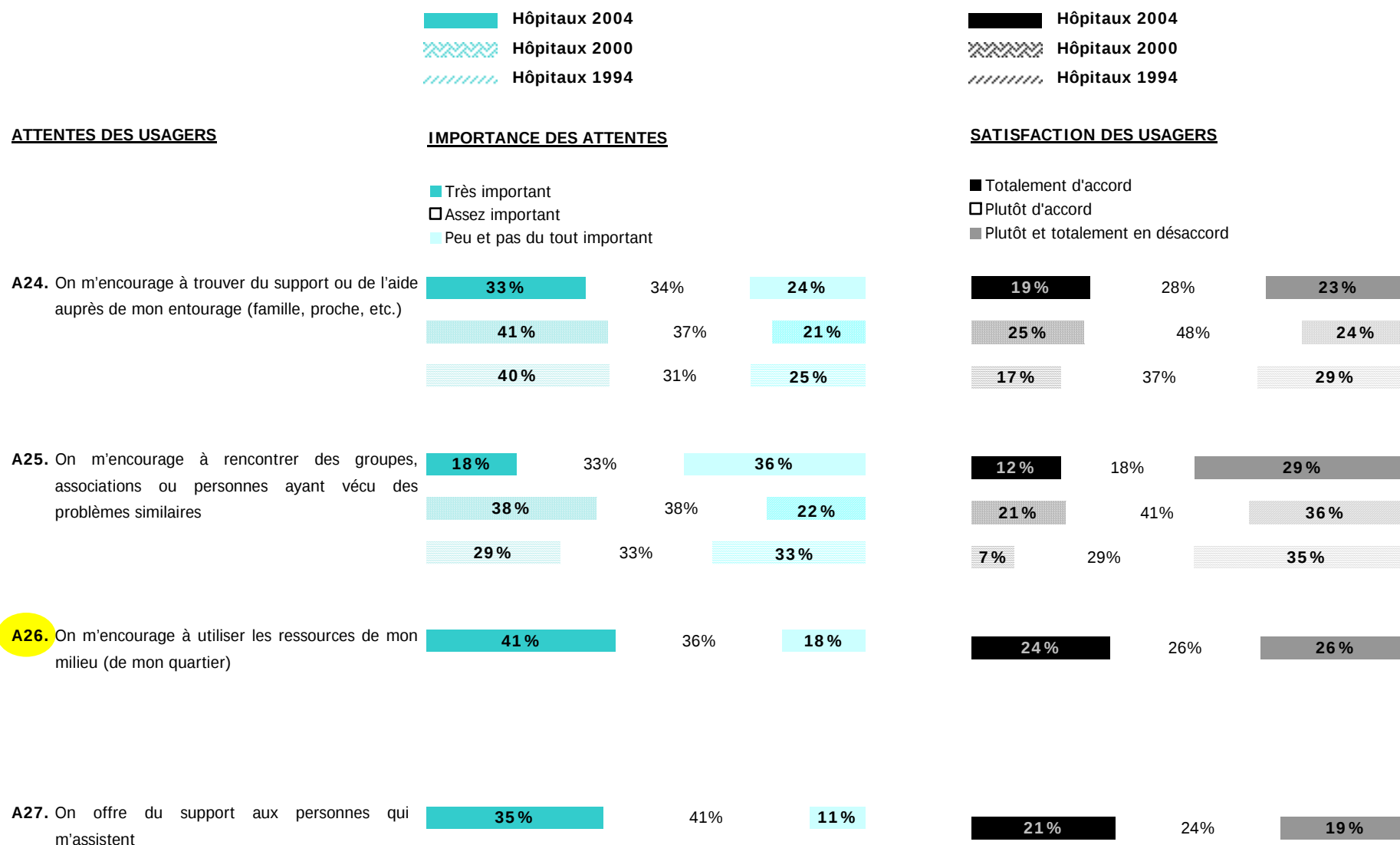
**GRAPHIQUE 4.3.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION APAISEMENT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**

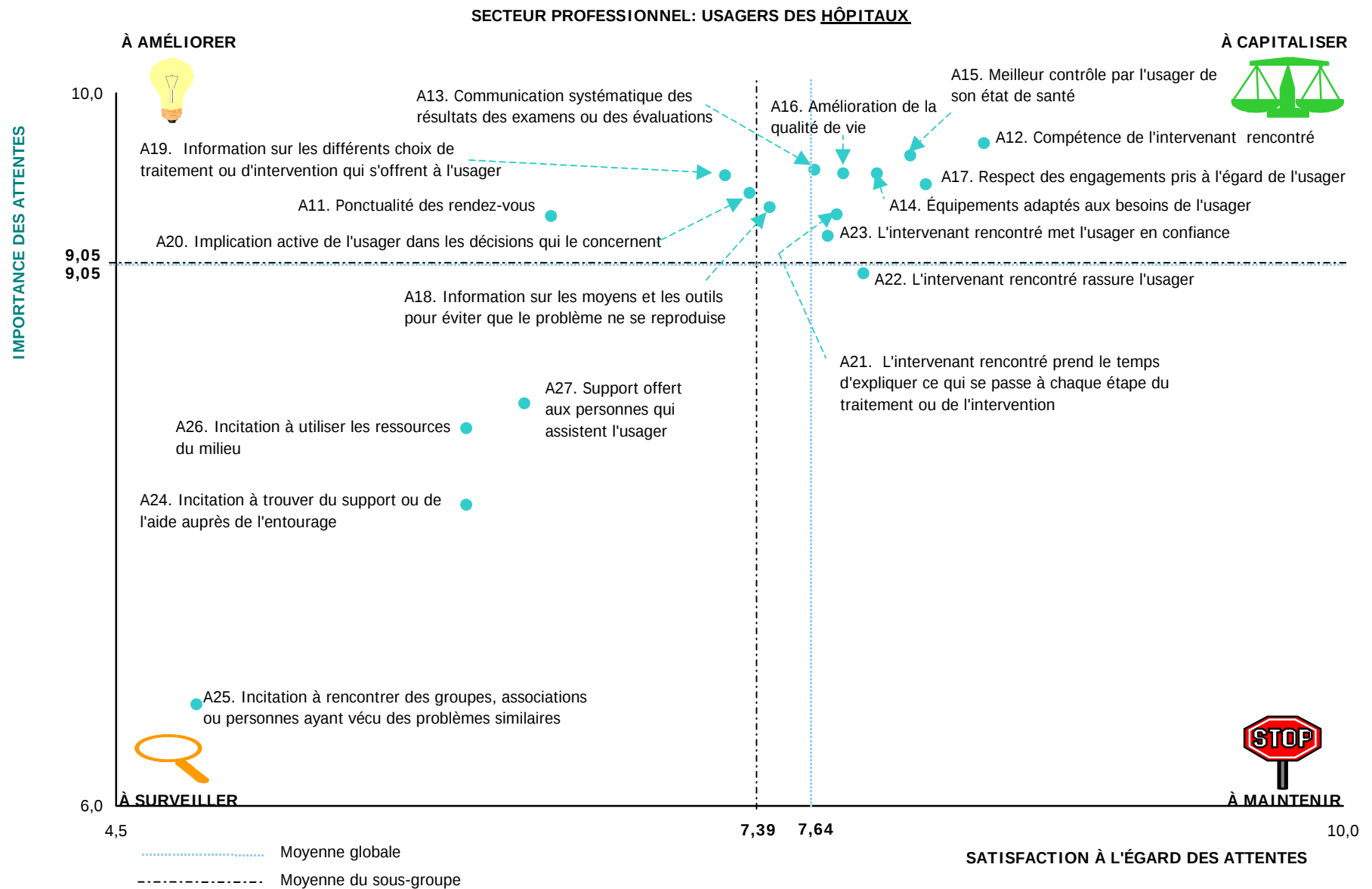


**GRAPHIQUE 4.3.5 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION SOLIDARISATION » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



**GRAPHIQUE 4.3.6 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



## 4.4 Secteur professionnel : Les cliniques privées

### IMPORTANCE DES ATTENTES

- ▶ Globalement, pour les usagers des cliniques privées de Montréal, les attentes liées au secteur professionnel sont moins fortes que dans les autres secteurs. En effet, le secteur organisationnel enregistre un score moyen de **9,02 sur 10** (vs 9,46 pour le secteur relationnel et 9,24 pour le secteur professionnel).
- ▶ De manière générale, les usagers des cliniques privées accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **fiabilité**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de **9,60 sur 10** (vs 9,45 pour la dimension responsabilisation, 9,21 pour la dimension apaisement et 7,87 pour la dimension solidarité).
- ▶ Le meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (9,82), la compétence de l'intervenant rencontré (9,74), la communication systématique des résultats d'examen ou d'évaluations à l'utilisateur (9,66), l'information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (9,63), l'implication active de l'utilisateur dans les décisions qui le concernent (9,62) et le respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (9,55) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des cliniques privées. Il s'agit respectivement des attentes **A.15, A.12, A.13, A.19, A.20 et A.17**.
- ▶ À l'inverse, les usagers des cliniques privées semblent accorder **moins d'importance** aux attentes relatives à l'incitation à utiliser les ressources du milieu (7,86), à trouver du support auprès de l'entourage (7,68) et à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires (6,63). Il s'agit respectivement des attentes **A.26, E24 et A.25**.
- ▶ Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée à l'information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (9,63 vs 9,26 en 2000) ainsi qu'à **l'information sur les outils et moyens pour éviter la récurrence du problème** (9,45 vs 9,25 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.19 et A.18**.
- ▶ Par contre, on note une **diminution significative** de l'importance accordée à **l'incitation à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires** (6,63 vs 7,38 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.25**.

### SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur professionnel obtiennent les taux de satisfaction **les moins élevés** chez les usagers des cliniques privées de Montréal. Ainsi, le secteur professionnel enregistre un score moyen de satisfaction de **7,73 sur 10** (vs 8,47 pour le secteur relationnel et 7,87 pour le secteur organisationnel).
- » La dimension **fiabilité**, considérée par les usagers des cliniques privées comme étant la plus importante du secteur professionnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,51 sur 10** (vs 7,90 pour la dimension apaisement, 7,87 pour la dimension responsabilisation et 6,29 pour la dimension solidarité).
- » La compétence de l'intervenant rencontré (8,69), l'adaptation des équipements aux besoins de l'utilisateur (8,66) et le respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (8,58) obtiennent les scores de satisfaction **les plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.12, A.14 et A.17**.
- » Cependant, les usagers semblent **moins satisfaits** de l'incitation à trouver du support auprès de l'entourage (6,39) et à utiliser les ressources du milieu (6,35), du support offert aux personnes qui les assistent (6,21) ainsi que de l'incitation à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires (5,24). Il s'agit respectivement des attentes **A.24, A.26, A.27 et A.25**.
- » Par rapport à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard de la **compétence de l'intervenant rencontré** (8,69 vs 7,98 en 2000), de la **ponctualité avec laquelle sont traités les rendez-vous** (7,00 vs 6,43 en 2000) ainsi que de l'**information sur les moyens et outils pour éviter la récurrence du problème** (7,88 vs 7,32 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.12, A.11 et A.18**.

## **PRIORITÉS D'ACTION**

► Pour les cliniques privées, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur professionnel permet de dégager les tendances suivantes :

### **POINTS À AMÉLIORER**

**(attentes élevées – satisfaction faible)**

- Ponctualité des rendez-vous (A.11)
- Support offert aux personnes qui assistent l'utilisateur (A.27)
- Incitation à utiliser les ressources du milieu (A.26)
- Incitation à trouver du support ou de l'aide auprès de l'entourage (A.24)

### **POINTS FORTS**

**(attentes élevées – satisfaction élevée)**

- Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- Équipements adaptés aux besoins de l'utilisateur (A.14)
- Meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (A.15)
- Communication systématique des résultats d'examens ou d'évaluations (A.13)
- Amélioration de la qualité de vie de l'utilisateur (A.16)
- Confiance inspirée par l'intervenant rencontré (A.23)

**TABLEAU 4.4.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL : USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES**

| LES DIX-SEPT (17) ATTENTES DU SECTEUR PROFESSIONNEL                                                                         | IMPORTANCE            |                       |                                                   | SATISFACTION          |                       |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                             | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>17 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>17 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 |
|                                                                                                                             | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                            | --                    | <b>9,02</b>           |                                                   | --                    | <b>7,73</b>           |                                                   |
| <b>DIMENSION FIABILITÉ</b>                                                                                                  |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)                                     | 9,11                  | <u>9,27</u>           | <u>11</u>                                         | 6,43                  | <u>7,00</u> ↗         | <u>13</u>                                         |
| A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent            | 9,72                  | 9,74                  | 2                                                 | 7,98                  | 8,69↗                 | 1                                                 |
| A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif                      | 9,55                  | 9,66                  | 3                                                 | 7,77                  | 8,12                  | 5                                                 |
| A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins                                                                       | --                    | 9,45                  | 8                                                 | --                    | 8,66                  | 2                                                 |
| A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état                         | --                    | 9,82                  | 1                                                 | --                    | 8,27                  | 4                                                 |
| A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie                                                                 | --                    | 9,47                  | 7                                                 | --                    | 8,10                  | 6                                                 |
| A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.) | --                    | 9,55                  | 6                                                 | --                    | 8,58                  | 3                                                 |
| <b>DIMENSION RESPONSABILISATION</b>                                                                                         |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettraient d'éviter que le problème ne se reproduise        | 9,25                  | 9,45↗                 | 9                                                 | 7,32                  | 7,88↗                 | 8                                                 |
| A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous | 9,26                  | 9,63↗                 | 4                                                 | 7,57                  | 7,82                  | 11                                                |
| A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent                                    | --                    | 9,62                  | 5                                                 | --                    | 7,86                  | 10                                                |

En 2004, les usagers montréalais des cliniques privées ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,27 sur 10** à l'attente **A.11**, lui conférant ainsi le **11<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 17 attentes du secteur professionnel. Par ailleurs, l'attente **A.11** obtient **une note moyenne de satisfaction de 7,00 sur 10** et occupe ainsi le **13<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 17 attentes du secteur professionnel.

**TABLEAU 4.4.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

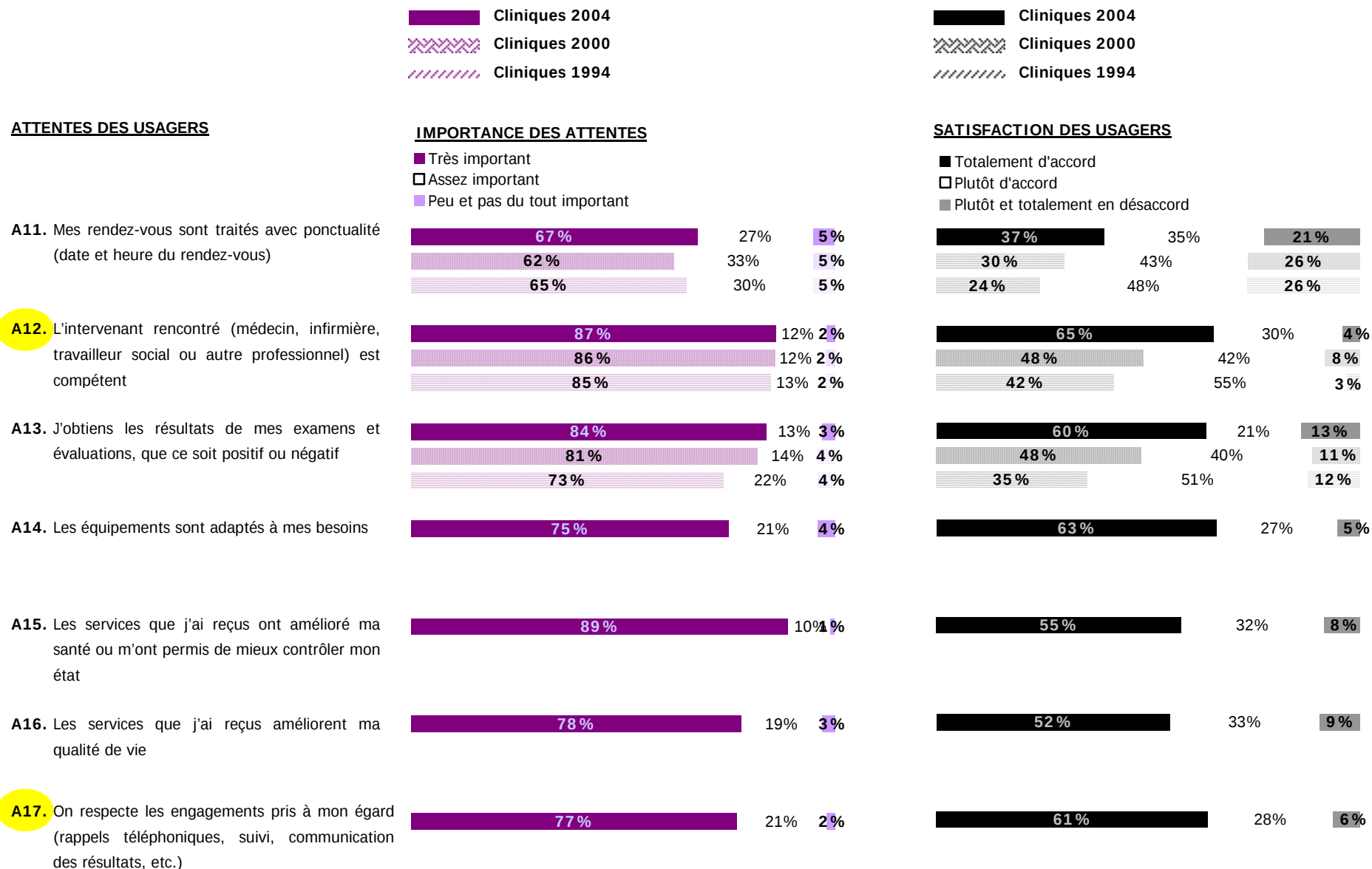
**SECTEUR PROFESSIONNEL : USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES (Suite)**

| LES DIX-SEPT (17) ATTENTES DU SECTEUR PROFESSIONNEL                                                                                                                                                        | IMPORTANCE            |                       |                                                   | SATISFACTION          |                       |                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                            | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>17 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>17 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 |
|                                                                                                                                                                                                            | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                                                                                                           | --                    | <b>9,02</b>           |                                                   | --                    | <b>7,73</b>           |                                                   |
| <b>DIMENSION APAISEMENT</b>                                                                                                                                                                                |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention | 9,42                  | <u>9,44</u>           | <u>10</u>                                         | 7,68                  | <u>7,87</u>           | <u>9</u>                                          |
| A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure                                                                                             | 8,86                  | 8,95                  | 13                                                | 7,55                  | 7,81                  | 12                                                |
| A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance                                                                                  | --                    | 9,27                  | 12                                                | --                    | 8,01                  | 7                                                 |
| <b>DIMENSION SOLIDARISATION</b>                                                                                                                                                                            |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)                                                                                           | 8,01                  | 7,68                  | 16                                                | 6,55                  | 6,39                  | 14                                                |
| A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires                                                                                       | 7,38                  | 6,63 ↘                | 17                                                | 5,38                  | 5,24                  | 17                                                |
| A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)                                                                                                                 | --                    | 7,86                  | 15                                                | --                    | 6,35                  | 15                                                |
| A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent                                                                                                                                            | --                    | 8,23                  | 14                                                | --                    | 6,21                  | 16                                                |

En 2004, les usagers montréalais des cliniques privées ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,44 sur 10** à l'attente **A.21**, lui conférant ainsi le **10<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 17 attentes du secteur professionnel. Par ailleurs, l'attente **A.21** obtient **une note moyenne de satisfaction de 7,87 sur 10** et occupe ainsi le **9<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 17 attentes du secteur professionnel.

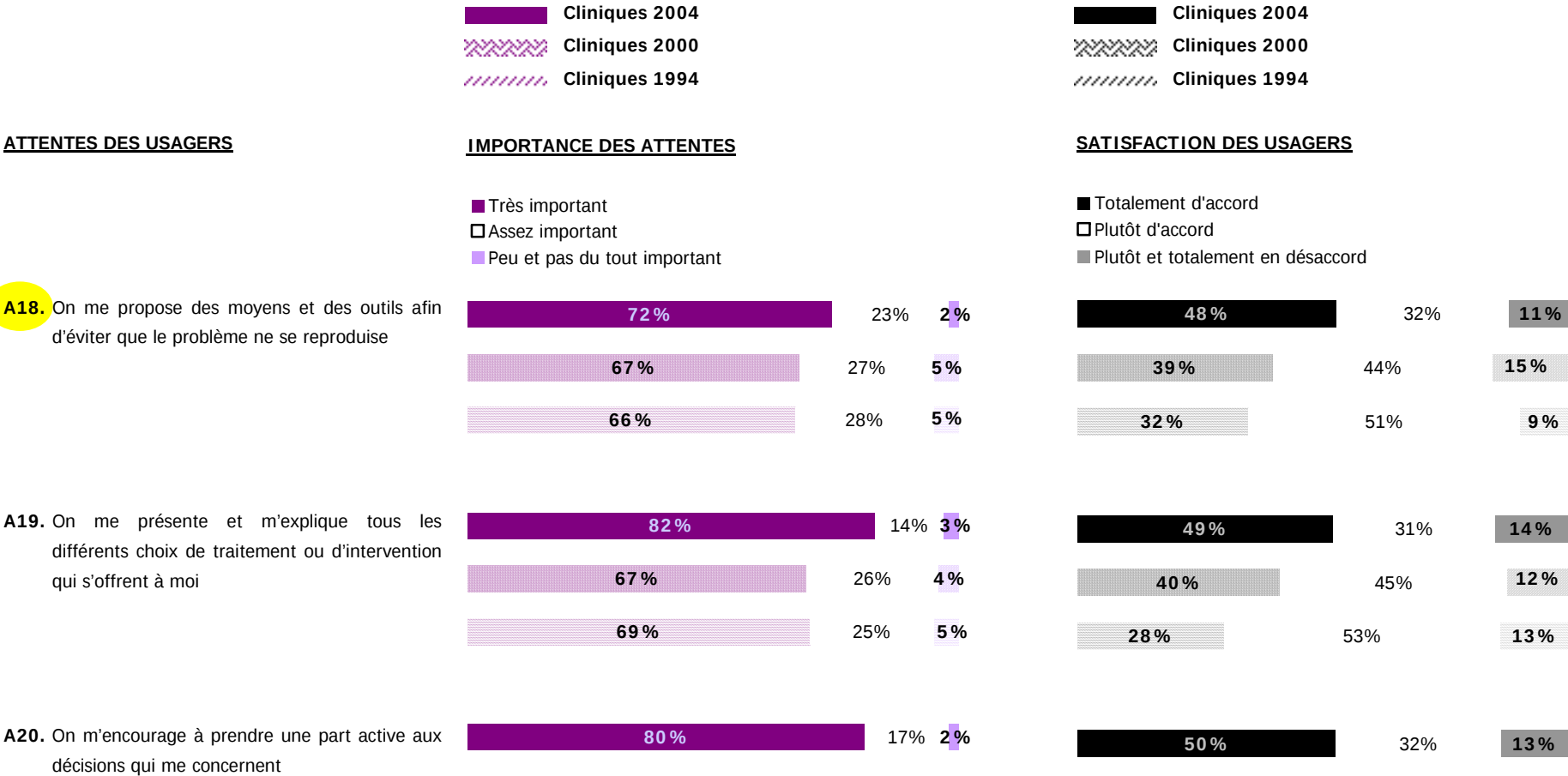
**GRAPHIQUE 4.4.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DE DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL –USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION FIABILITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



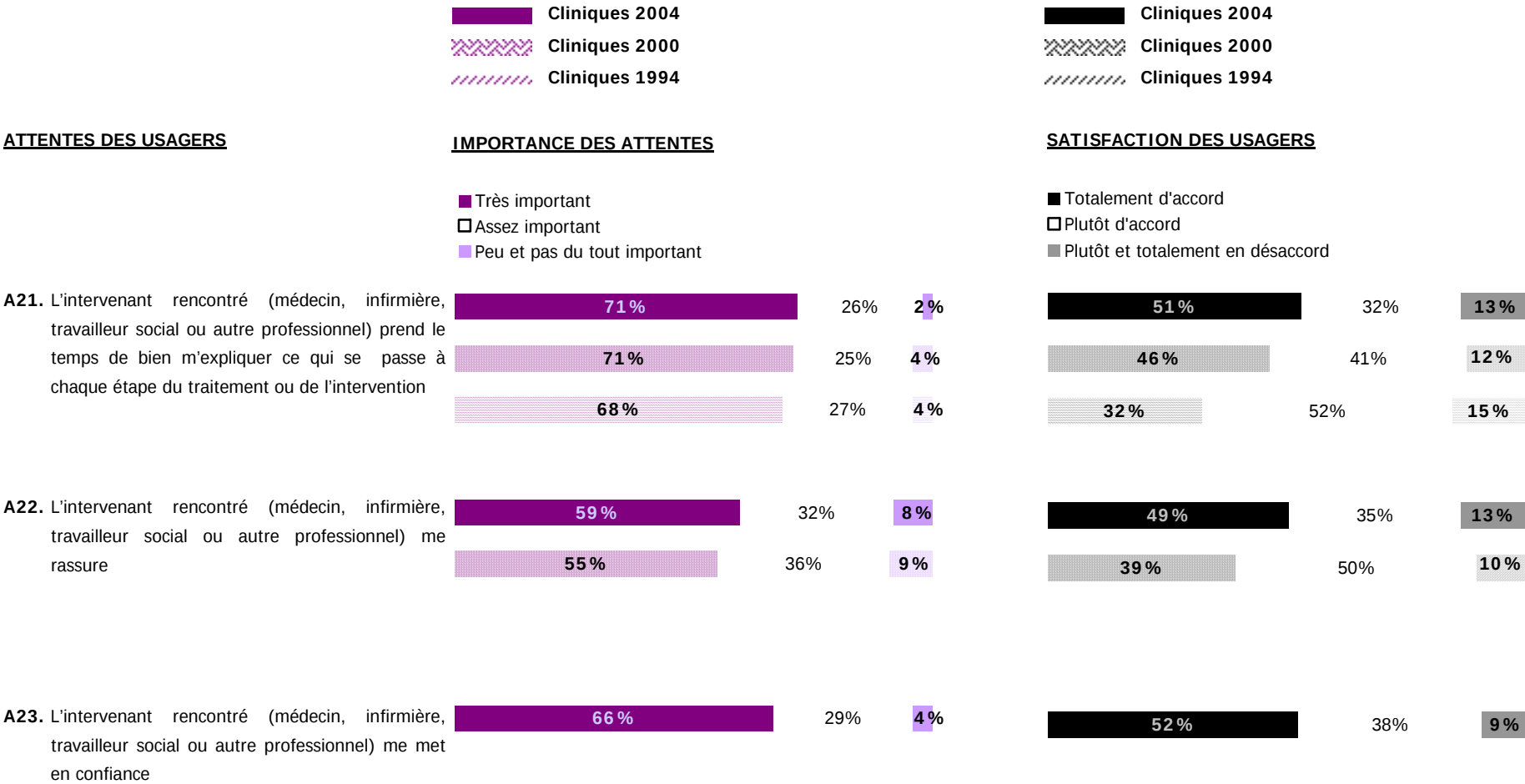
**GRAPHIQUE 4.4.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DE DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL –USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION RESPONSABILISATION » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



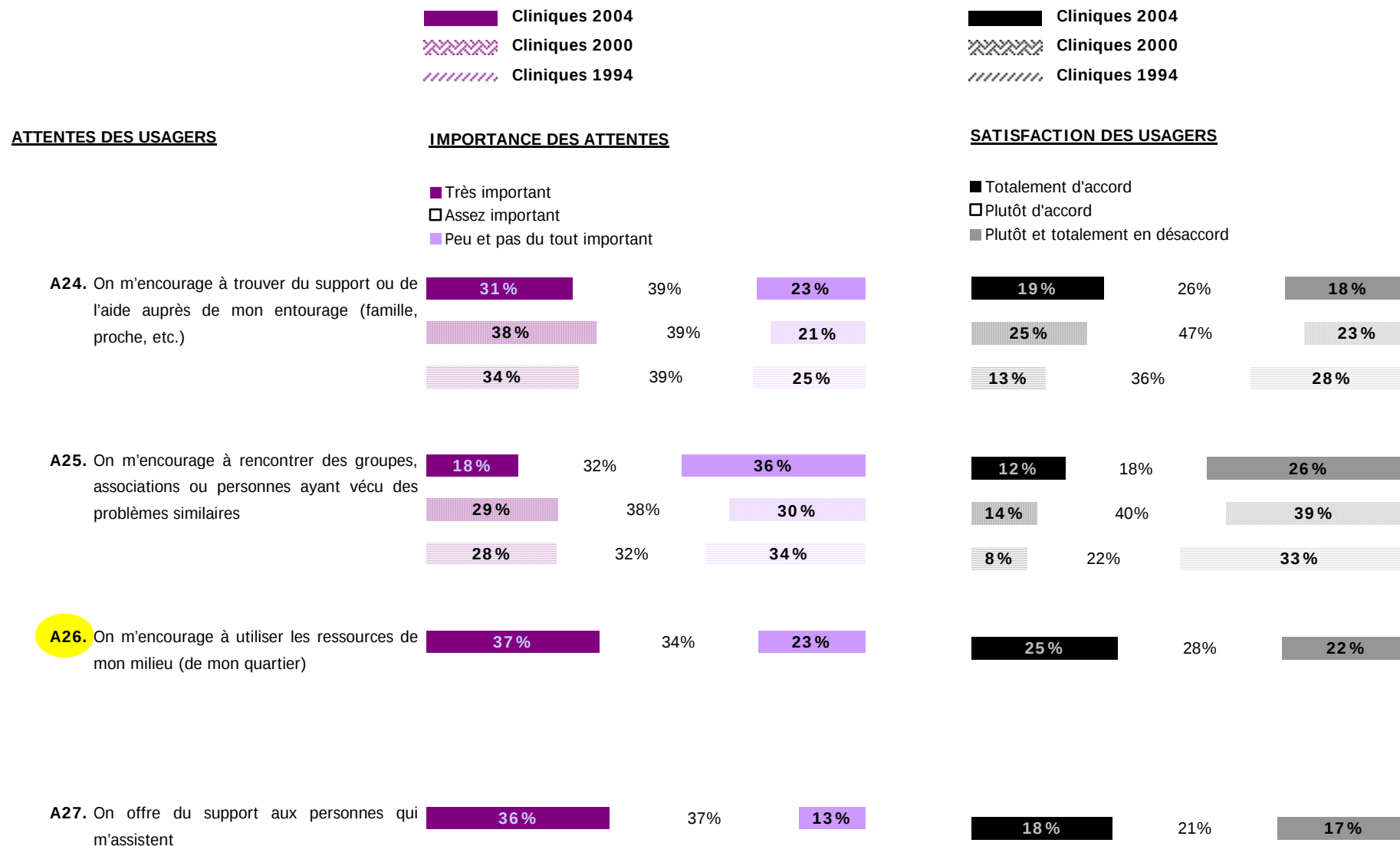
**GRAPHIQUE 4.4.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DE DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION APAISEMENT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**

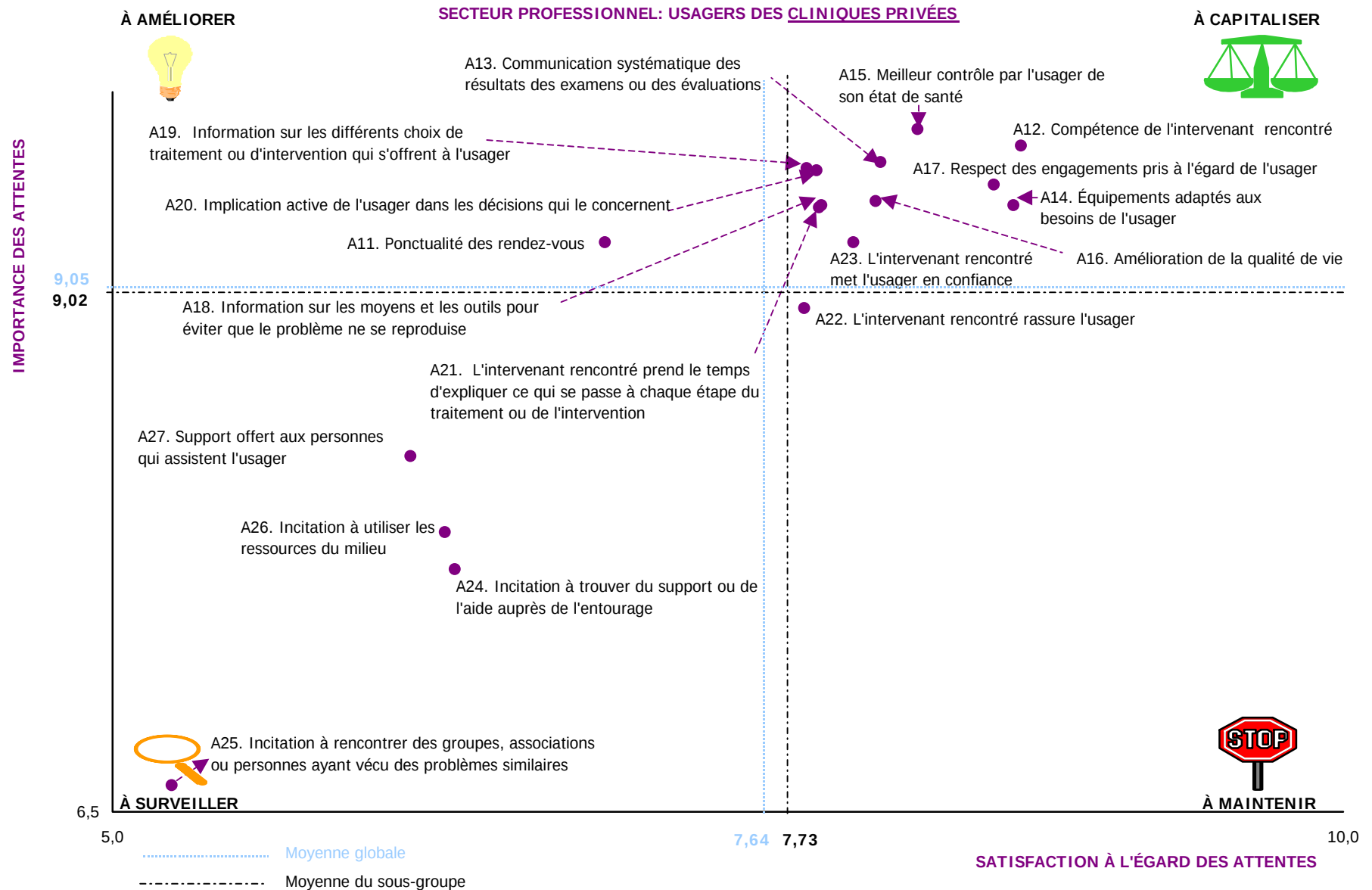


**GRAPHIQUE 4.4.5 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DE DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION SOLIDARISATION » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



**GRAPHIQUE 4.4.6 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



## 4.5 Secteur professionnel : Importance des attentes et satisfaction des usagers selon les variables sociodémographiques

### Note au lecteur :

La lecture des graphiques présentant l'importance des **ATTENTES des usagers PAR DIMENSION**, se fait comme suit :

 Note **inférieure** à la moyenne obtenue pour cette attente

 Note **comparable** à la moyenne obtenue pour cette attente

 Note **supérieure** à la moyenne obtenue pour cette attente

La lecture des graphiques présentant la **SATISFACTION des usagers PAR DIMENSION**, se fait comme suit :

 Note **inférieure** à la note moyenne de satisfaction obtenue pour cette attente

 Note **comparable** à la note moyenne de satisfaction obtenue pour cette attente

 Note **supérieure** à la note moyenne de satisfaction obtenue pour cette attente

**GRAPHIQUE 4.5.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT**

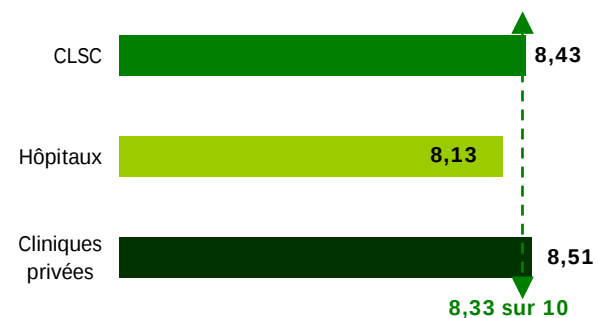
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – FIABILITÉ**



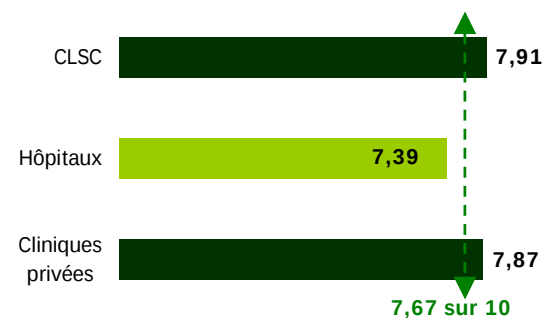
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPONSABILISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS - FIABILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – RESPONSABILISATION**



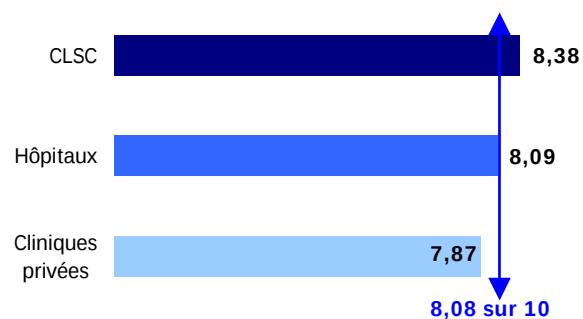
**GRAPHIQUE 4.5.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT (suite)**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – APAISEMENT**



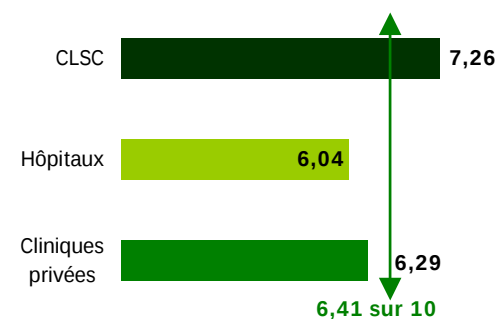
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SOLIDARISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS - APAISEMENT**



**SATISFACTION DES USAGERS – SOLIDARISATION**



**GRAPHIQUE 4.5.2 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON LE SEXE

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – FIABILITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPONSABILISATION**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – APAISEMENT**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SOLIDARISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS - FIABILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – RESPONSABILISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS – APAISEMENT**



**SATISFACTION DES USAGERS – SOLIDARISATION**



**GRAPHIQUE 4.5.3 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON L'ÂGE**

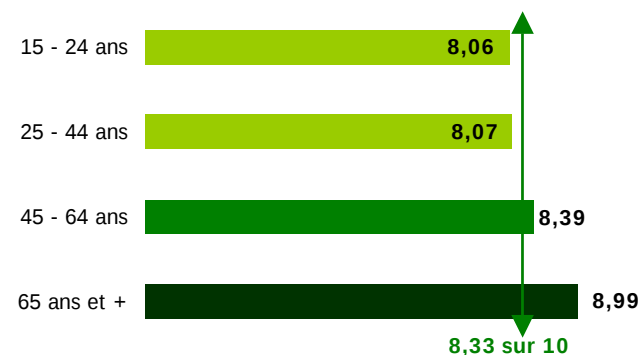
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – FIABILITÉ**



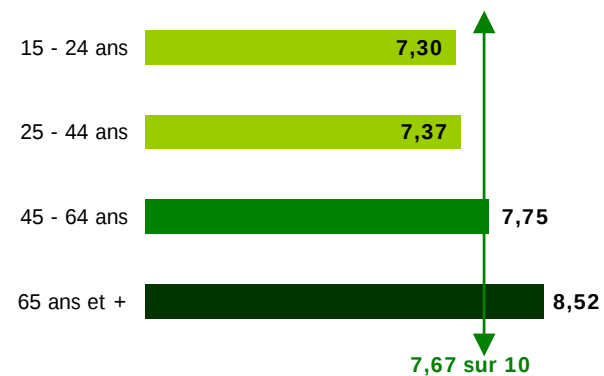
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPONSABILISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS - FIABILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – RESPONSABILISATION**



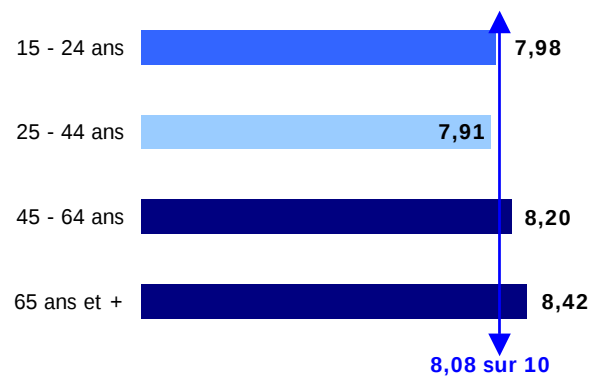
**GRAPHIQUE 4.5.3 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON L'ÂGE (suite)

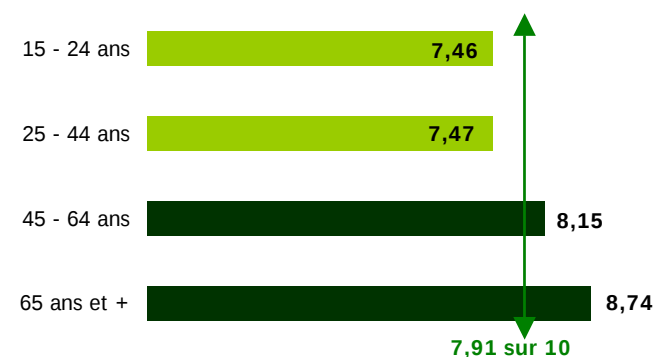
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – APAISEMENT**



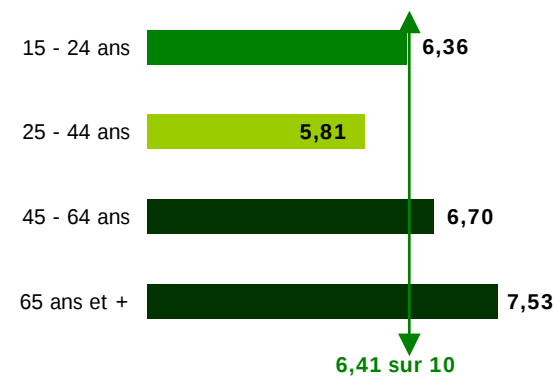
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SOLIDARISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS - APAISEMENT**



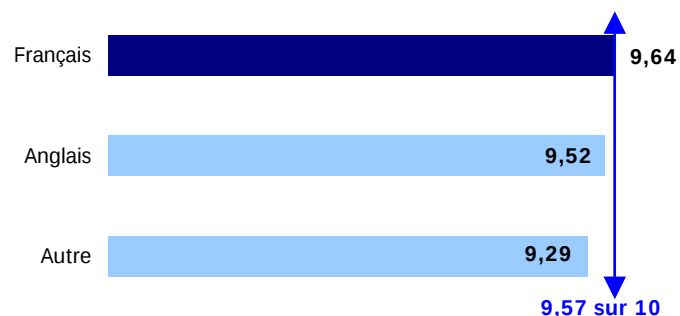
**SATISFACTION DES USAGERS – SOLIDARISATION**



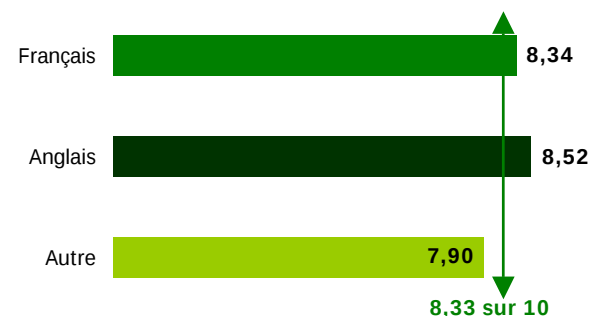
**GRAPHIQUE 4.5.4 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON LA LANGUE MATERNELLE**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – FIABILITÉ**



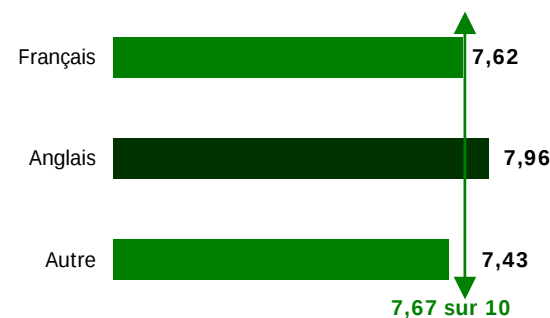
**SATISFACTION DES USAGERS - FIABILITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPONSABILISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS – RESPONSABILISATION**



**GRAPHIQUE 4.5.4 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON LA LANGUE MATERNELLE (suite)

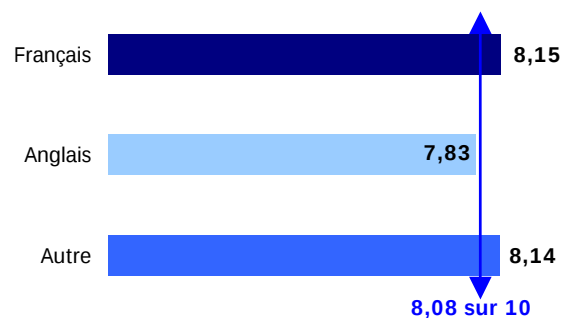
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – APAISEMENT**



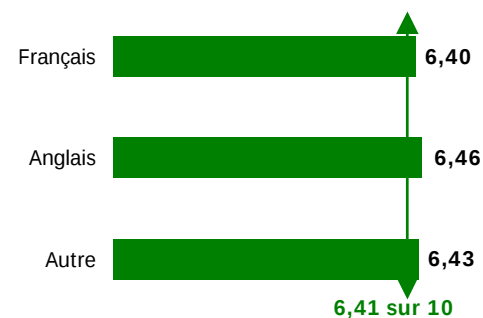
**SATISFACTION DES USAGERS - APAISEMENT**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SOLIDARISATION**



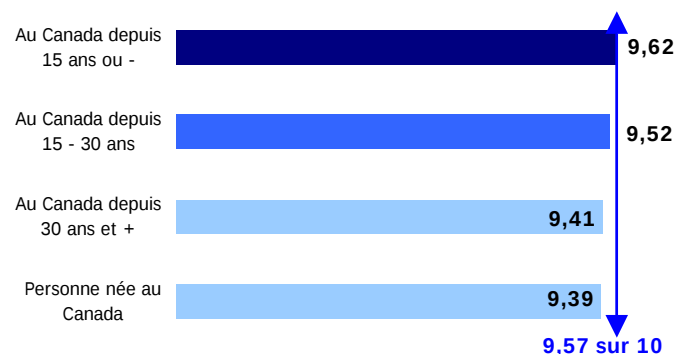
**SATISFACTION DES USAGERS – SOLIDARISATION**



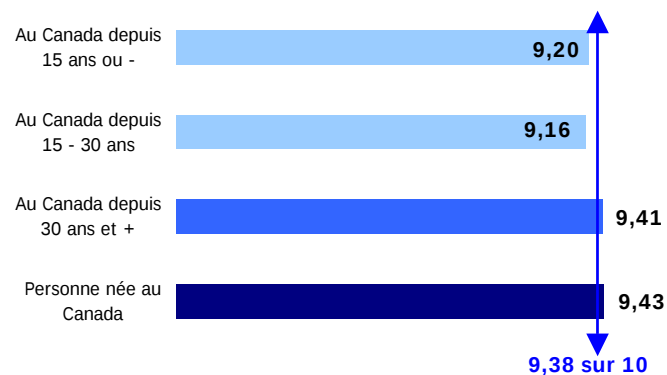
**GRAPHIQUE 4.5.5 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON L'ORIGINE DU RÉPONDANT**

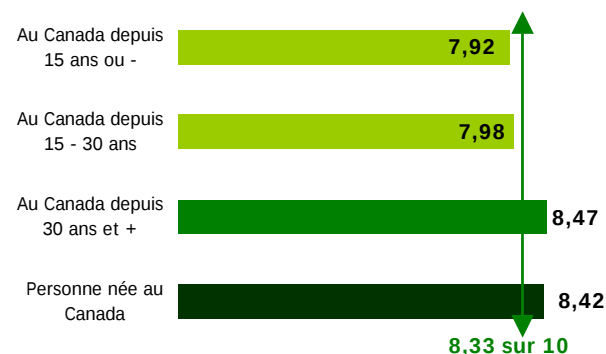
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – FIABILITÉ**



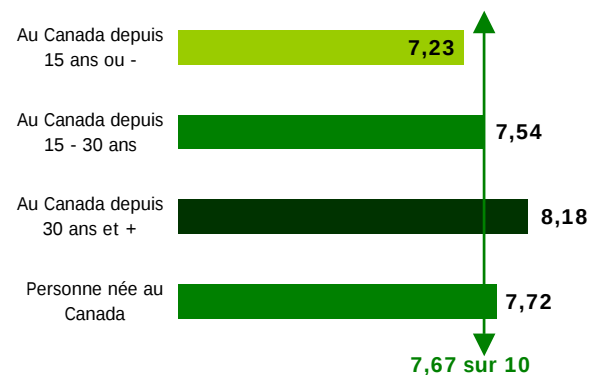
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPONSABILISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS - FIABILITÉ**



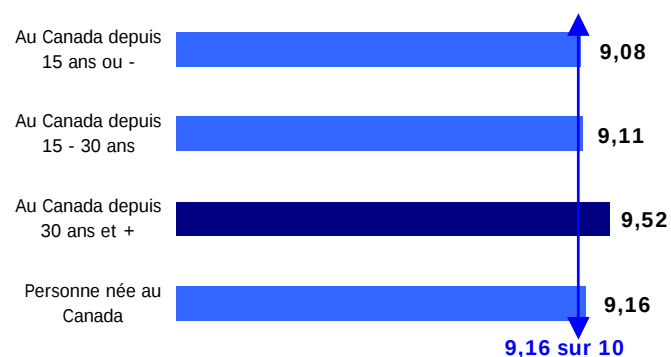
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPONSABILISATION**



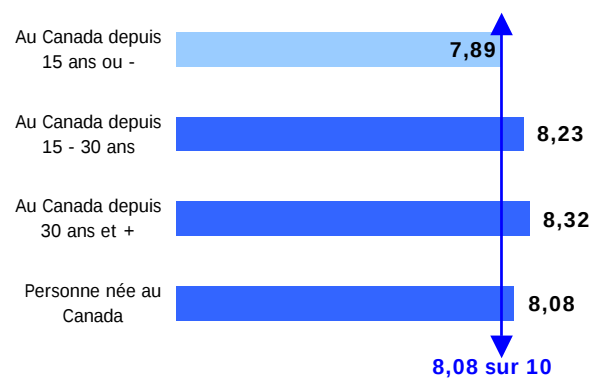
**GRAPHIQUE 4.5.5 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON L'ORIGINE DU RÉPONDANT (suite)**

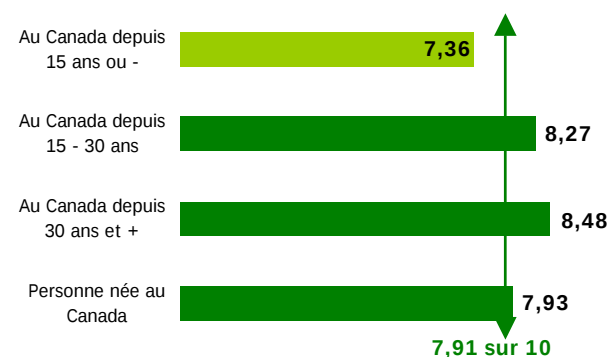
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – APAISEMENT**



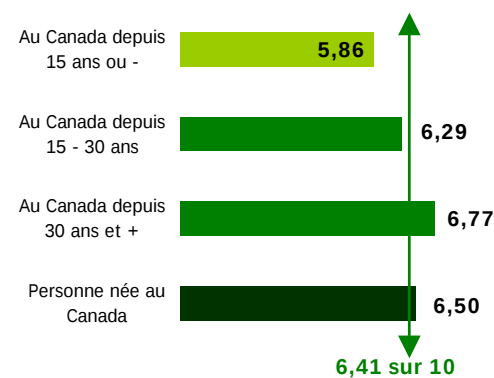
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SOLIDARISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS - APAISEMENT**



**SATISFACTION DES USAGERS – SOLIDARISATION**



**GRAPHIQUE 4.5.6 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – APPARTENANCE À UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – FIABILITÉ**



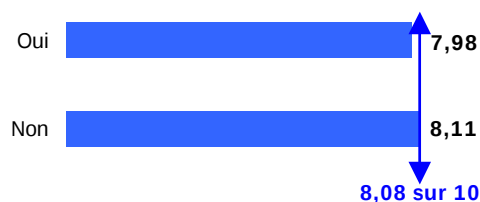
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPONSABILISATION**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – APAISEMENT**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SOLIDARISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS – FIABILITÉ**



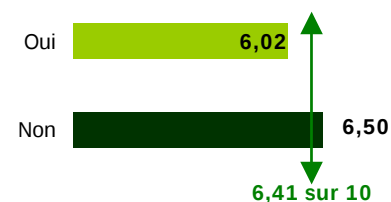
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPONSABILISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS – APAISEMENT**



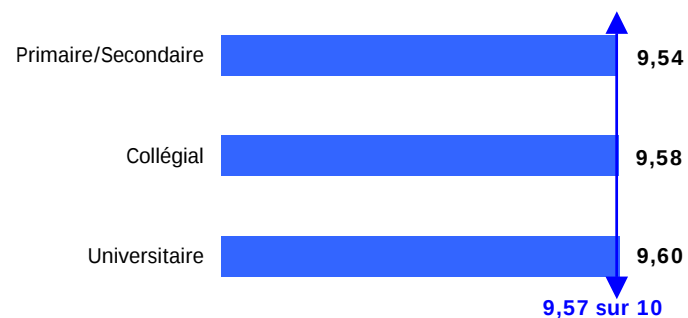
**SATISFACTION DES USAGERS – SOLIDARISATION**



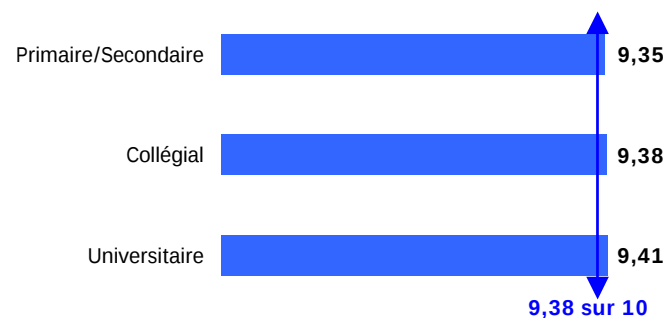
**GRAPHIQUE 4.5.7 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON LE NIVEAU DE SCOLARITÉ**

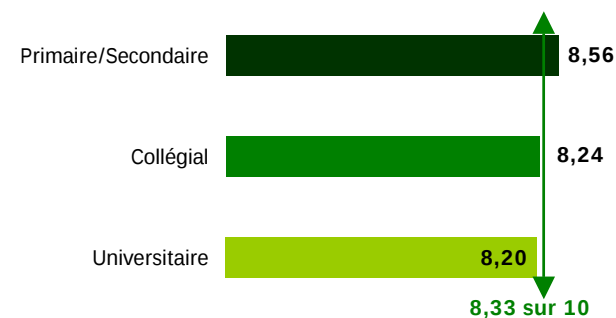
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – FIABILITÉ**



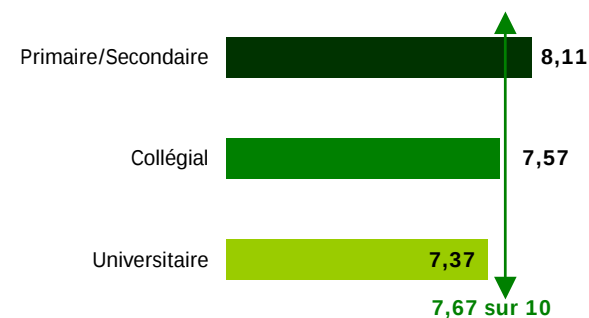
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPONSABILISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS - FIABILITÉ**



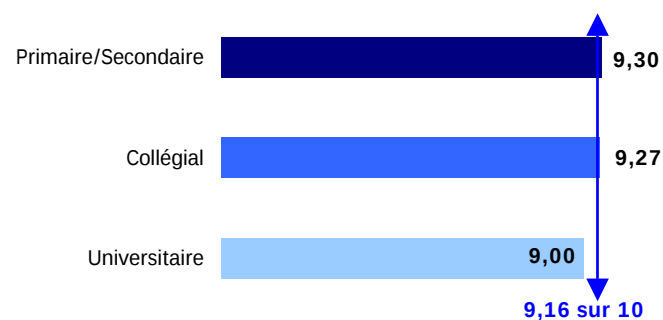
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPONSABILISATION**



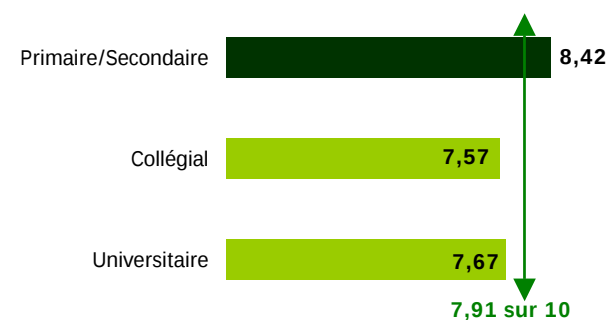
**GRAPHIQUE 4.5.7 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON LE NIVEAU DE SCOLARITÉ (suite)**

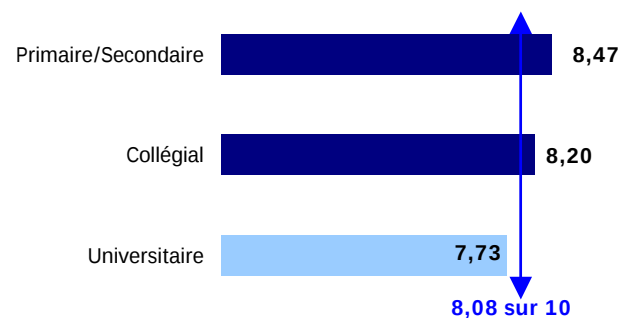
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – APAISEMENT**



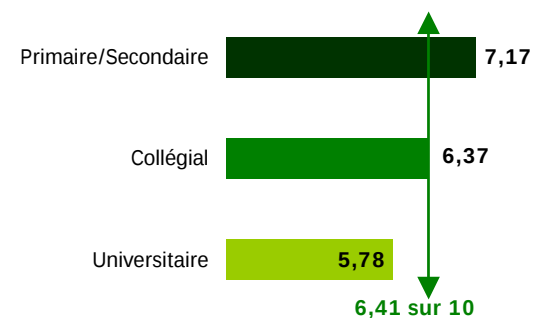
**SATISFACTION DES USAGERS - APAISEMENT**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SOLIDARISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS – SOLIDARISATION**



**GRAPHIQUE 4.5.8 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – PRÉSENCE D'ENFANT DE MOINS DE 18 ANS DANS LE FOYER**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – FIABILITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPONSABILISATION**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – APAISEMENT**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SOLIDARISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS – FIABILITÉ**



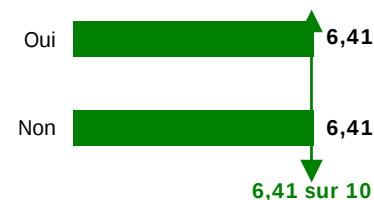
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPONSABILISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS – APAISEMENT**



**SATISFACTION DES USAGERS – SOLIDARISATION**



**GRAPHIQUE 4.5.9 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES.**  
**SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON LA PERCEPTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – FIABILITÉ**



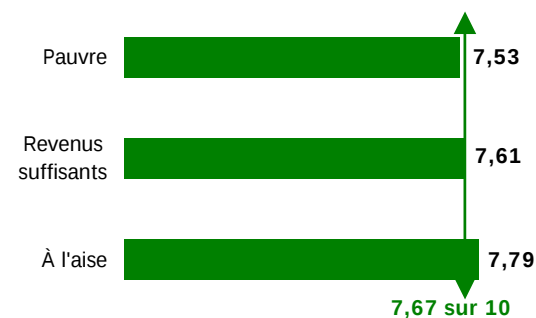
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPONSABILISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS - FIABILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – RESPONSABILISATION**



**GRAPHIQUE 4.5.9 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON LA PERCEPTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE (suite)

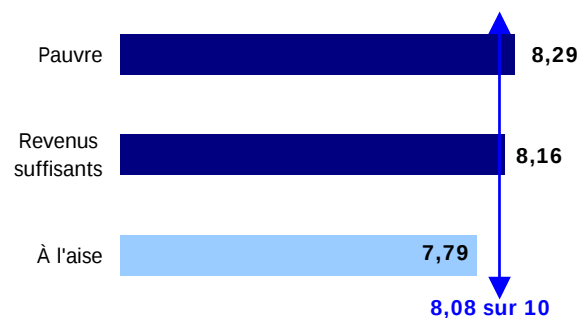
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – APAISEMENT**



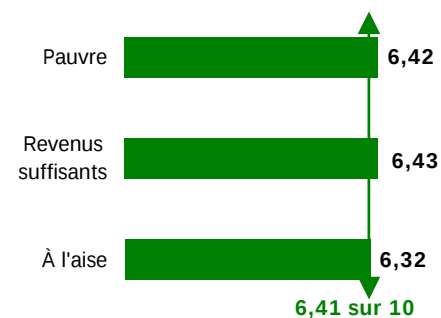
**SATISFACTION DES USAGERS - APAISEMENT**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SOLIDARISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS – SOLIDARISATION**



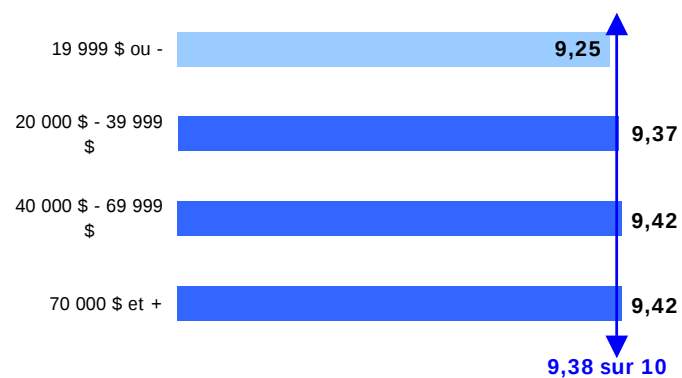
**GRAPHIQUE 4.5.10 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON LE REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE**

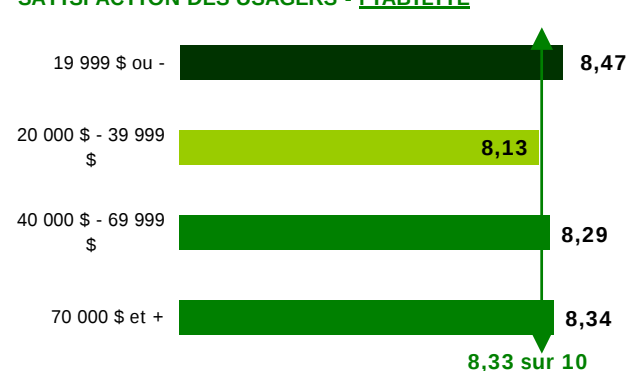
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – FIABILITÉ**



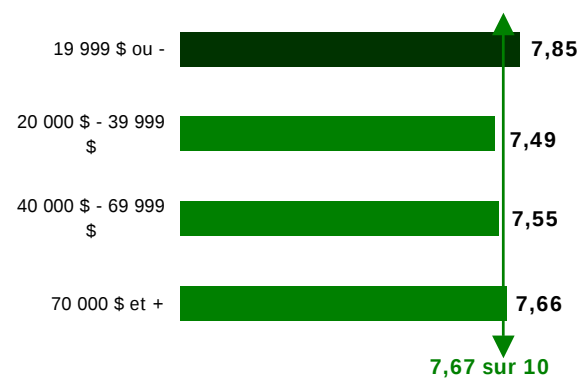
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPONSABILISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS - FIABILITÉ**



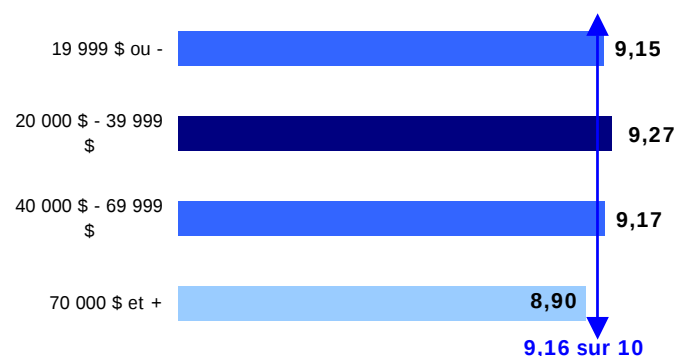
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPONSABILISATION**



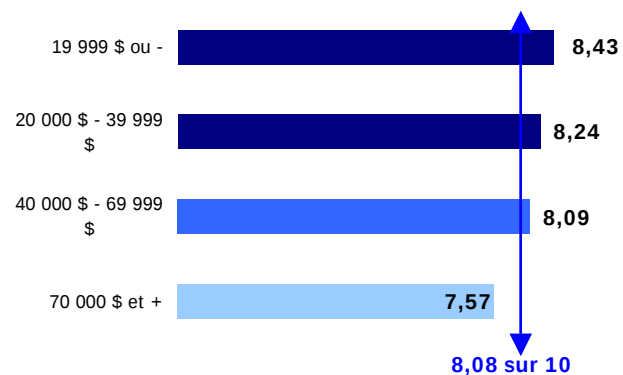
**GRAPHIQUE 4.5.10 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON LE REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE (suite)

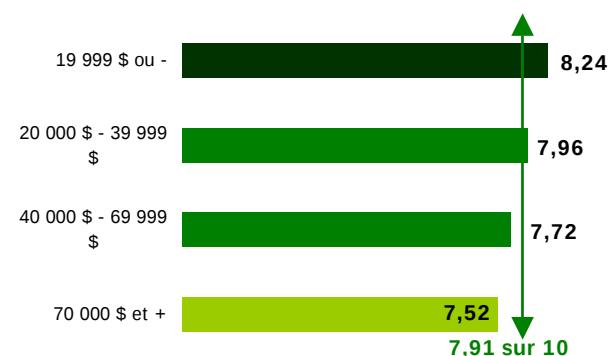
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – APAISEMENT**



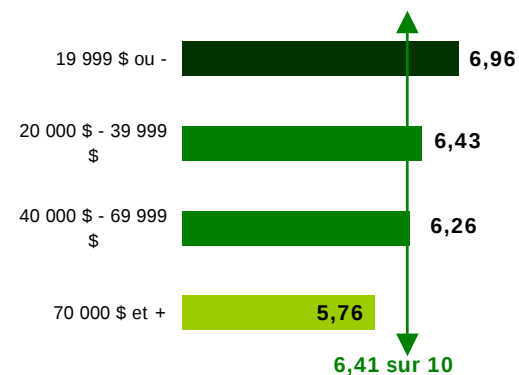
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SOLIDARISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS - APAISEMENT**



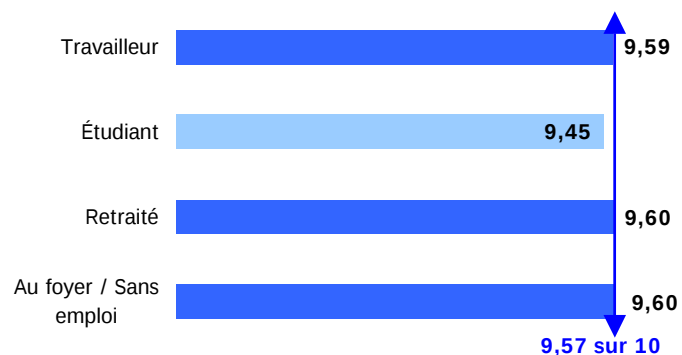
**SATISFACTION DES USAGERS – SOLIDARISATION**



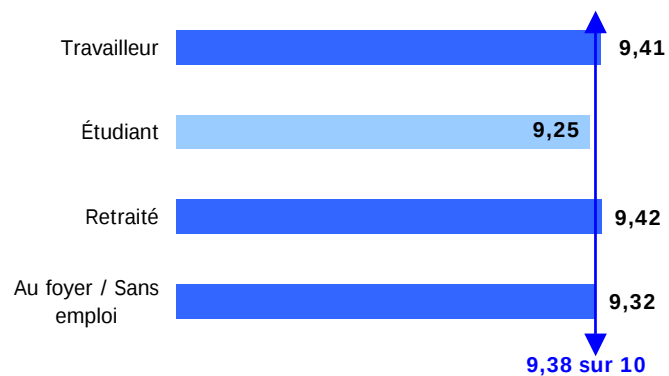
**GRAPHIQUE 4.5.11 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON L'OCCUPATION**

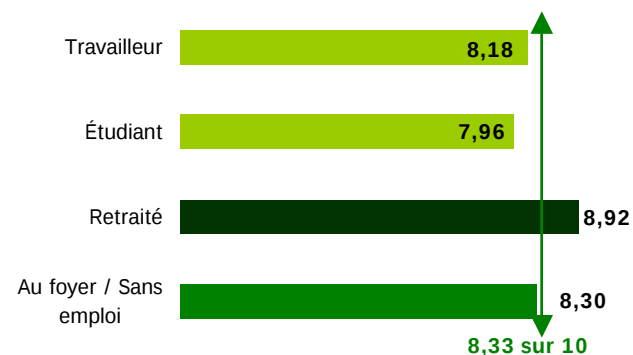
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – FIABILITÉ**



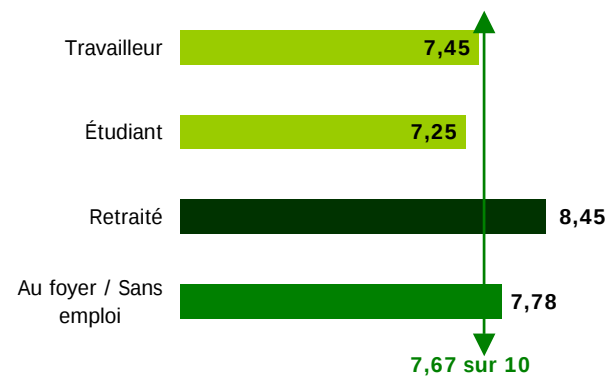
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPONSABILISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS - FIABILITÉ**



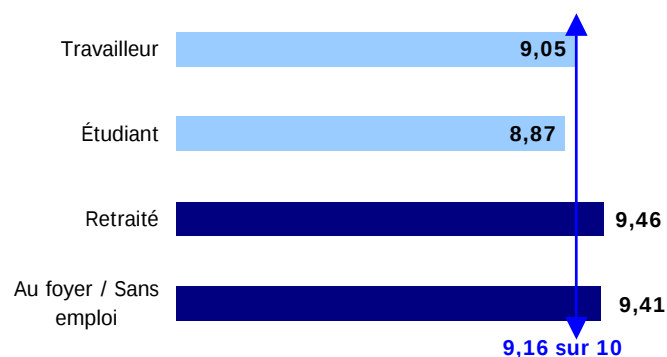
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPONSABILISATION**



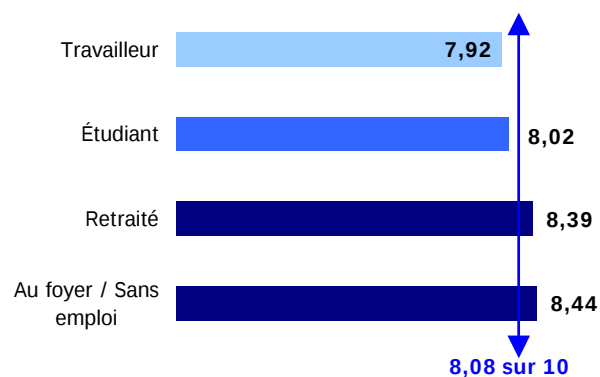
**GRAPHIQUE 4.5.11 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON L'OCCUPATION (suite)

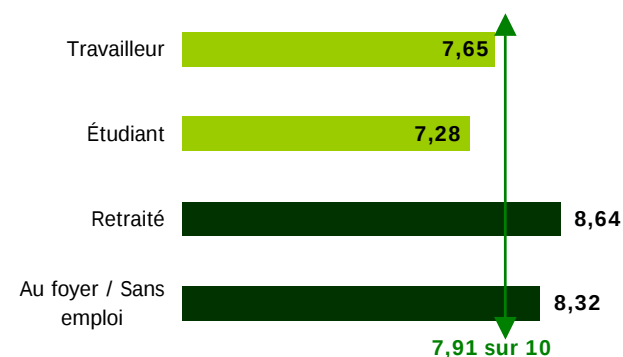
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – APAISEMENT**



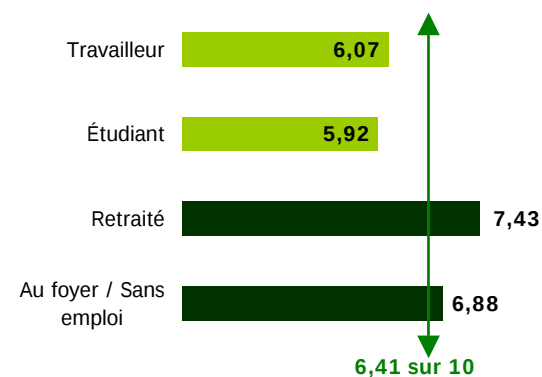
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SOLIDARISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS - APAISEMENT**



**SATISFACTION DES USAGERS – SOLIDARISATION**



**GRAPHIQUE 4.5.12 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – EMPLOI DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – FIABILITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPONSABILISATION**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – APAISEMENT**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SOLIDARISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS - FIABILITÉ**



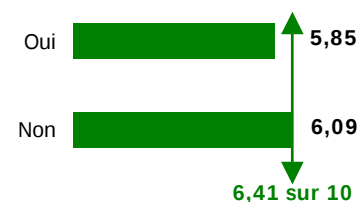
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPONSABILISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS – APAISEMENT**



**SATISFACTION DES USAGERS – SOLIDARISATION**



**GRAPHIQUE 4.5.13 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**  
**SECTEUR PROFESSIONNEL – SELON LA PERCEPTION DE L'ÉTAT DE SANTÉ**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – FIABILITÉ**



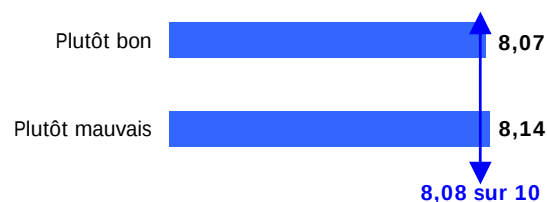
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPONSABILISATION**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – APAISEMENT**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SOLIDARISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS – FIABILITÉ**



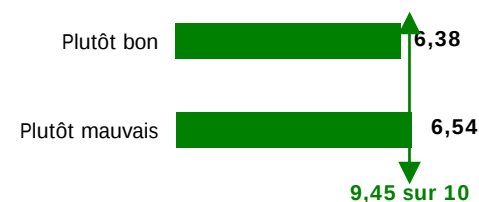
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPONSABILISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS – APAISEMENT**



**SATISFACTION DES USAGERS – SOLIDARISATION**



**GRAPHIQUE 4.5.14 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – EXISTENCE D'UN HANDICAP**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – FIABILITÉ**



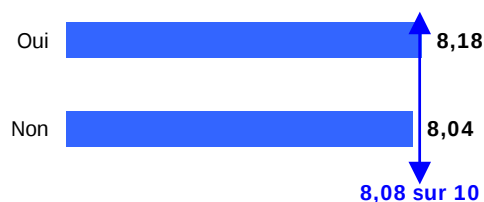
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPONSABILISATION**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – APAISEMENT**



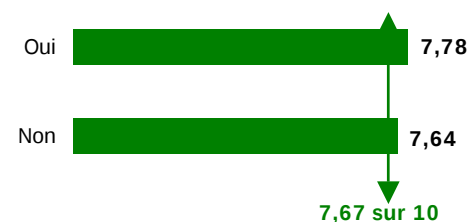
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SOLIDARISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS - FIABILITÉ**



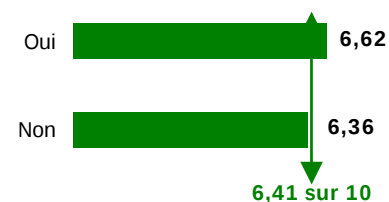
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPONSABILISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS – APAISEMENT**



**SATISFACTION DES USAGERS – SOLIDARISATION**



**GRAPHIQUE 4.5.15 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR PROFESSIONNEL – POSSESSION D'UNE POLICE D'ASSURANCE PRIVÉE**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – FIABILITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RESPONSABILISATION**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – APAISEMENT**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SOLIDARISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS - FIABILITÉ**



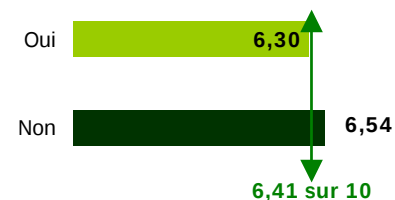
**SATISFACTION DES USAGERS – RESPONSABILISATION**



**SATISFACTION DES USAGERS – APAISEMENT**



**SATISFACTION DES USAGERS – SOLIDARISATION**



## 5. Les attentes et la satisfaction des usagers par secteur : le secteur organisationnel

---

*« Ce secteur, qui touche l'organisation des services, réfère à l'environnement et au contexte qui en assure la prestation. Le contexte peut être plus ou moins facilitant et doté d'un certain confort, les services peuvent être plus ou moins accessibles et les systèmes, les politiques et les procédures peuvent en assurer ou non la rapidité et la continuité. »*

## 5.1 Secteur organisationnel : Analyse globale

### IMPORTANCE DES ATTENTES

- ▶ Dans l'ensemble, les exigences des usagers des services de santé et des services sociaux de Montréal sont **relativement élevées** à l'égard du secteur organisationnel par rapport aux deux autres secteurs. Ainsi, la note moyenne accordée au secteur organisationnel est de **9,22 sur 10** (vs 9,40 pour le secteur relationnel et 9,05 pour le secteur professionnel).
- ▶ Le niveau d'attente envers le secteur organisationnel est **significativement plus élevé** pour les groupes d'usagers suivants :
  - ▶ Femmes (9,35)
  - ▶ 45-64 ans (9,28)
  - ▶ 65 ans et plus (9,41)
  - ▶ Francophones (9,27)
  - ▶ Personnes nées au Canada (9,26)
  - ▶ Personnes d'origine québécoise ou canadienne (9,26)
  - ▶ Scolarité de niveau primaire ou secondaire (9,29)
  - ▶ Scolarité de niveau collégial (9,28)
  - ▶ Pas d'enfant de moins de 18 ans dans le foyer (9,24)
  - ▶ Personnes estimant avoir des revenus suffisants (9,25)
  - ▶ Personnes retraitées (9,39)
  - ▶ Personnes présentant un handicap (9,28)
- ▶ Parmi les cinq composantes du secteur organisationnel, c'est la dimension **confort** qui génère le niveau d'attente **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **9,59 sur 10** (vs 9,45 pour la dimension rapidité, 9,06 pour la dimension accessibilité, 8,93 pour la dimension simplicité et 8,93 pour la dimension continuité).
- ▶ La propreté des locaux et des équipements (9,79), le délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (9,49), la sécurité des lieux (9,49) et le délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (9,45) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des services de santé et des services sociaux. Il s'agit respectivement des attentes **A.45, A.43, A.46 et A.40**.
- ▶ À l'inverse, les usagers semblent accorder **moins d'importance** à l'offre de services adaptés à leur langue et à leur culture (8,72), à l'atmosphère agréable de l'établissement de santé (8,59), au mobilier confortable (8,36) et au fait de ne pas répéter les mêmes informations lorsqu'ils rencontrent un second intervenant ou spécialiste pour le même problème (8,33). Il s'agit respectivement des attentes **A.38, A.44, A.47 et A.35**.

- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée aux **heures d'ouverture de l'établissement de santé** (9,30 *vs* 8,94 en 2000), à **la facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé** (9,16 *vs* 8,83 en 2000), à **la possibilité de toujours être soigné par le même intervenant d'une fois à l'autre** (9,05 *vs* 8,86 en 2000) ainsi qu'au **minimum de formalités pour faire affaire avec un établissement de santé** (8,76 *vs* 8,59 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.39, A.37, A.33 et A.29**.
  
- » Par contre, on note une **diminution significative** de l'importance accordée à **l'atmosphère agréable de l'établissement de santé** (8,59 *vs* 8,83 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.44**.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » La **satisfaction** des usagers du système de santé s'élève à **7,42 sur 10** à l'égard du secteur organisationnel (vs 8,27 pour le secteur relationnel et 7,64 pour le secteur professionnel).
- » Le niveau de satisfaction envers le secteur organisationnel est **significativement plus élevé** pour les groupes d'usagers suivants :
  - Usagers des CLSC (7,63)
  - Usagers des cliniques privées (7,87)
  - 65 ans et plus (8,36)
  - Personnes installées au Canada depuis plus de 30 ans (7,72)
  - Personnes nées au Canada (7,49)
  - Personnes d'origine québécoise ou canadienne (7,48)
  - Scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,81)
  - Pas d'enfant de moins de 18 ans dans le foyer (7,51)
  - Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (7,68)
  - Personnes retraitées (8,22)
  - Personnes ne détenant pas de police d'assurance privée (7,52)
- » La dimension **accessibilité**, considérée comme étant la troisième plus importante du secteur organisationnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,32 sur 10** (vs 8,16 pour la dimension confort, 7,49 pour la dimension continuité, 7,10 pour la dimension simplicité et 6,74 pour la dimension rapidité).
- » L'utilisation de mots faciles à comprendre (8,62), l'offre de services adaptés à la langue et à la culture de l'utilisateur (8,51), la facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé (8,49), la sécurité des lieux (8,48), la disponibilité d'une documentation facile à comprendre (8,31) ainsi que la propreté des locaux et des équipements (8,30) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.30, A.38, A.37, A.46, A.31 et A.45**.
- » Cependant, les usagers semblent **moins satisfaits** de devoir répéter les mêmes informations lorsqu'ils rencontrent un second intervenant ou spécialiste pour le même problème (6,61), du délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (6,56), du temps d'attente lorsqu'ils n'ont pas de rendez-vous (5,94) et de la facilité à choisir un intervenant ou à changer si ça ne va pas (5,75). Il s'agit respectivement des attentes **A.35, A.40, A.41 et A.28**.

- ▶ Par rapport à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard des **heures d'ouverture de l'établissement de santé** (7,97 *vs* 7,21 en 2000), de la **possibilité de toujours être soigné par le même intervenant d'une fois à l'autre** (7,86 *vs* 7,35 en 2000), de la **facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé** (8,49 *vs* 8,01 en 2000) ainsi qu'à l'égard de **l'atmosphère agréable de l'établissement de santé** (7,49 *vs* 7,27 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.39, A.33, A.37** et **A.44**.
- ▶ Toutefois, on note une **diminution significative** de la satisfaction exprimée envers **la facilité à choisir un intervenant ou à changer si ça ne va pas** (5,75 *vs* 6,80 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.28**.

## **PRIORITÉS D'ACTION**

► L'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur organisationnel permet de dégager les tendances suivantes :

### **POINTS À AMÉLIORER**

**(attentes élevées – satisfaction faible)**

- Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel (A.40)
- Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
- Temps d'attente raisonnable quand il n'y a pas de rendez-vous (A.41)
- Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)
- Facilité des procédures pour porter plainte ou exprimer son insatisfaction (A.32)

### **POINTS FORTS**

**(attentes élevées – satisfaction élevée)**

- Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- Sécurité des lieux (A.46)
- Documentation facile à comprendre (A.31)
- Heures d'ouverture convenables (A.39)
- Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)

**TABLEAU 5.1.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL : ENSEMBLE DES USAGERS**

| LES VINGT (20) ATTENTES DU SECTEUR ORGANISATIONNEL                                                                                                          | IMPORTANCE            |                       |                                                   | SATISFACTION          |                       |                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                             | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>20 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>20 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 |
|                                                                                                                                                             | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                                                            | --                    | <b>9,22</b>           |                                                   | --                    | <b>7,42</b>           |                                                   |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                                                                                                                                 |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.28 Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | 8,94                  | <u>9,02</u>           | <u>14</u>                                         | 6,80                  | <u>5,75</u> ↘         | <u>20</u>                                         |
| A.29 Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | 8,59                  | 8,76 ↗                | 16                                                | 7,56                  | 7,62                  | 11                                                |
| A.30 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | 9,31                  | 9,20                  | 11                                                | 8,50                  | 8,62                  | 1                                                 |
| A.31 Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | --                    | 9,24                  | 9                                                 | --                    | 8,31                  | 5                                                 |
| A.32 Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | --                    | 8,96                  | 15                                                | --                    | 6,79                  | 16                                                |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                                                                                                                                 |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.33 Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | 8,86                  | 9,05 ↗                | 13                                                | 7,35                  | 7,86 ↗                | 9                                                 |
| A.34 Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | --                    | 9,35                  | 6                                                 | --                    | 7,80                  | 10                                                |
| A.35 Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | --                    | 8,33                  | 20                                                | --                    | 6,61                  | 17                                                |
| A.36 Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | --                    | 9,21                  | 10                                                | --                    | 7,86                  | 8                                                 |

En 2004, les usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,02 sur 10** à l'attente **A.28**, lui conférant ainsi le **14<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel. Par ailleurs, l'attente **A.28** obtient **une note moyenne de satisfaction de 5,75 sur 10** et occupe ainsi le **20<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel.

**TABLEAU 5.1.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

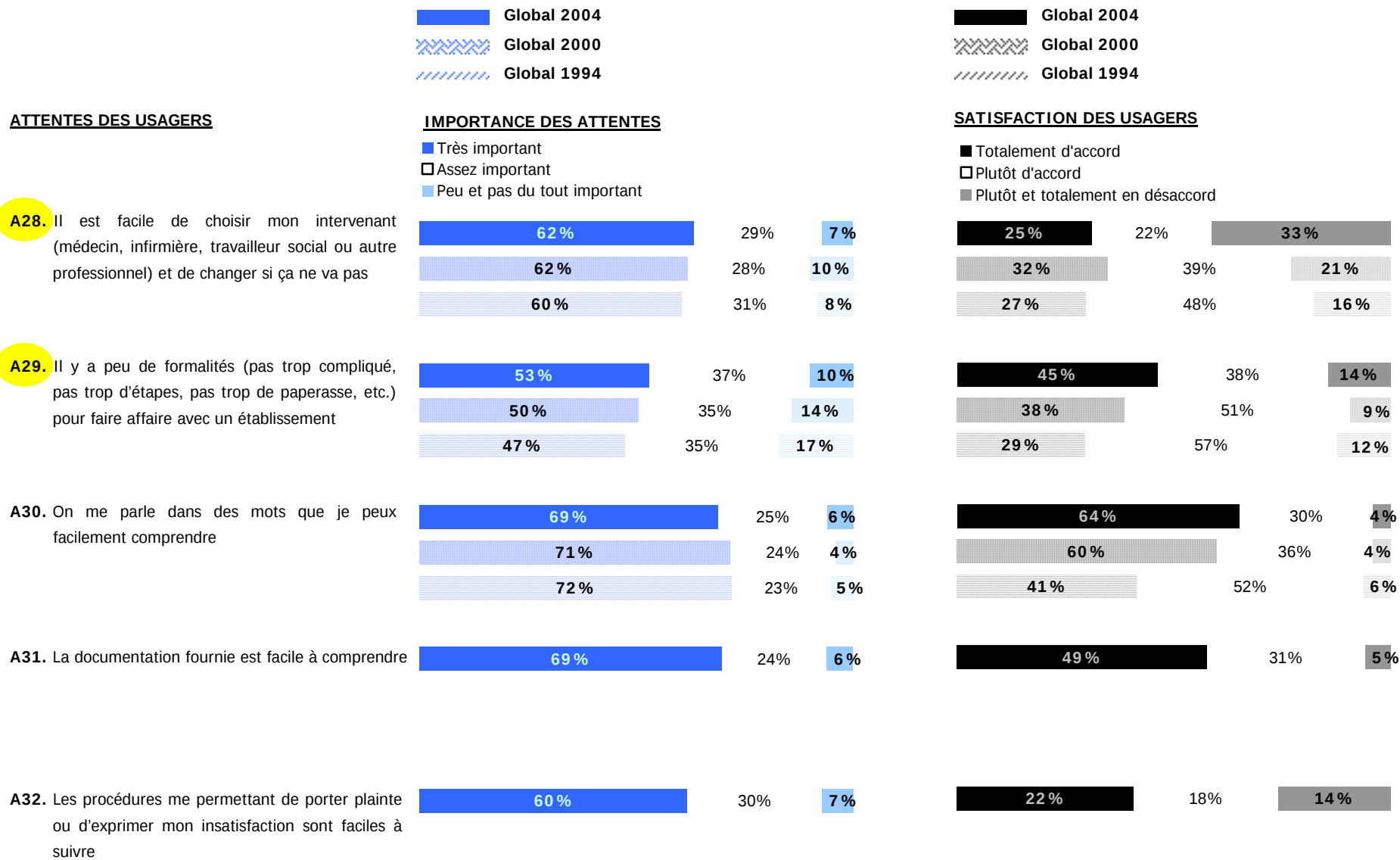
**SECTEUR ORGANISATIONNEL : ENSEMBLE DES USAGERS (Suite)**

| LES VINGT (20) ATTENTES DU SECTEUR ORGANISATIONNEL                                                                                                        | IMPORTANCE            |                       |                                                   | SATISFACTION          |                       |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                           | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>20 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>20 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 |
|                                                                                                                                                           | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                                                          | --                    | <b>9,22</b>           |                                                   | --                    | <b>7,42</b>           |                                                   |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>                                                                                                                            |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.37 Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité | 8,83                  | <u>9,16</u> ↗         | <u>12</u>                                         | 8,01                  | <u>8,49</u> ↗         | <u>3</u>                                          |
| A.38 Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                           | --                    | 8,72                  | 17                                                | --                    | 8,51                  | 2                                                 |
| A.39 Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                       | 8,94                  | 9,30↗                 | 7                                                 | 7,21                  | 7,97↗                 | 7                                                 |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                                                                                                                                 |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.40 Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                    | --                    | 9,45                  | 4                                                 | --                    | 6,56                  | 18                                                |
| A.41 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                      | --                    | 9,26                  | 8                                                 | --                    | 5,94                  | 19                                                |
| A.42 Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                               | --                    | 9,36                  | 5                                                 | --                    | 7,44                  | 13                                                |
| A.43 Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                   | --                    | 9,49                  | 2                                                 | --                    | 6,98                  | 14                                                |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                                                                                                                                  |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.44 Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                  | 8,83                  | 8,59↘                 | 18                                                | 7,27                  | 7,49↗                 | 12                                                |
| A.45 Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                     | 9,69                  | 9,79↗                 | 1                                                 | 8,28                  | 8,30                  | 6                                                 |
| A.46 Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                    | --                    | 9,49                  | 3                                                 | --                    | 8,48                  | 4                                                 |
| A.47 Que le mobilier soit confortable                                                                                                                     | --                    | 8,36                  | 19                                                | --                    | 6,87                  | 15                                                |

En 2004, les usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,16 sur 10** à l'attente **A.37**, lui conférant ainsi le **12<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel. Par ailleurs, l'attente **A.37** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,49 sur 10** et occupe ainsi le **3<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel.

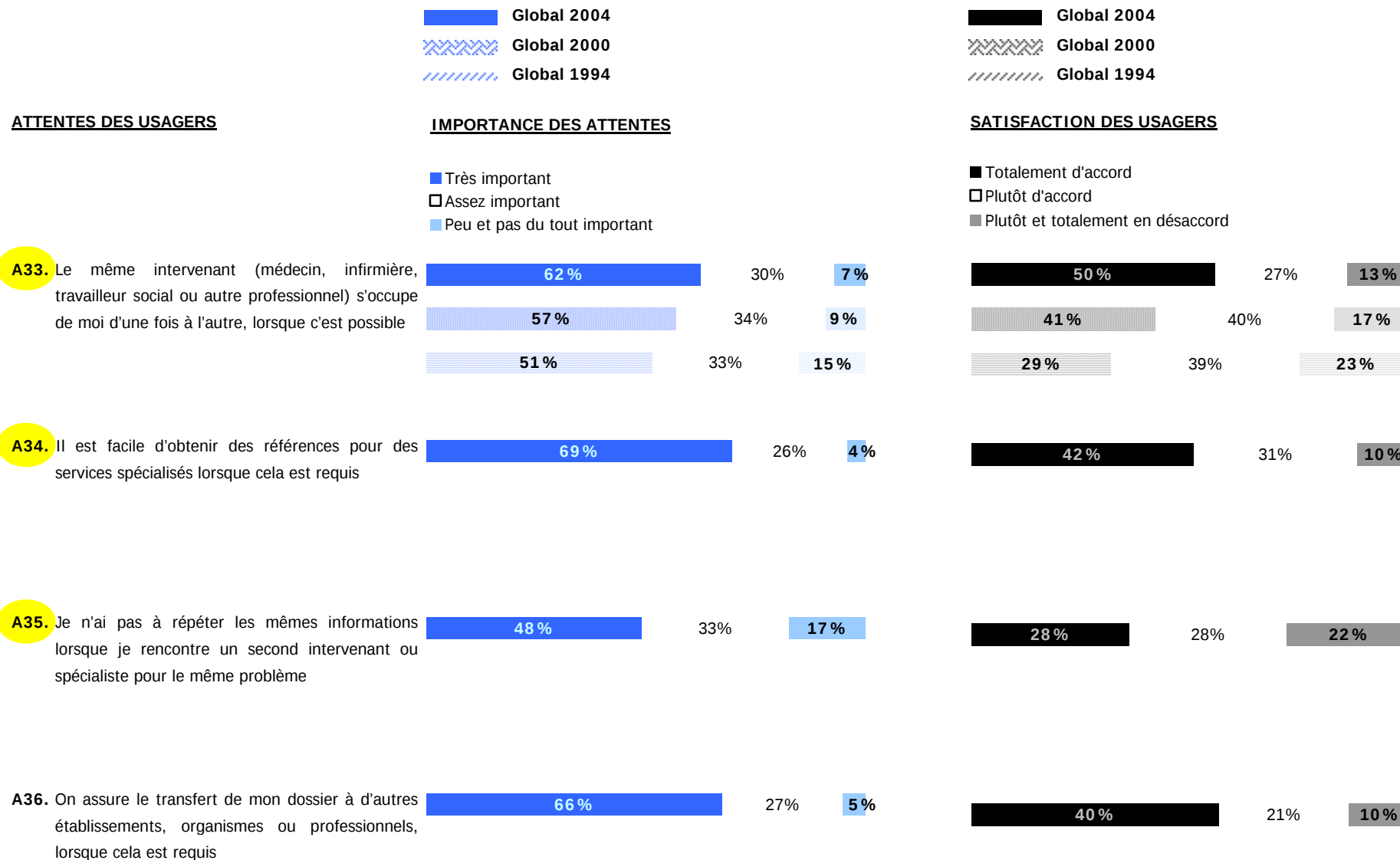
**GRAPHIQUE 5.1.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION SIMPLICITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



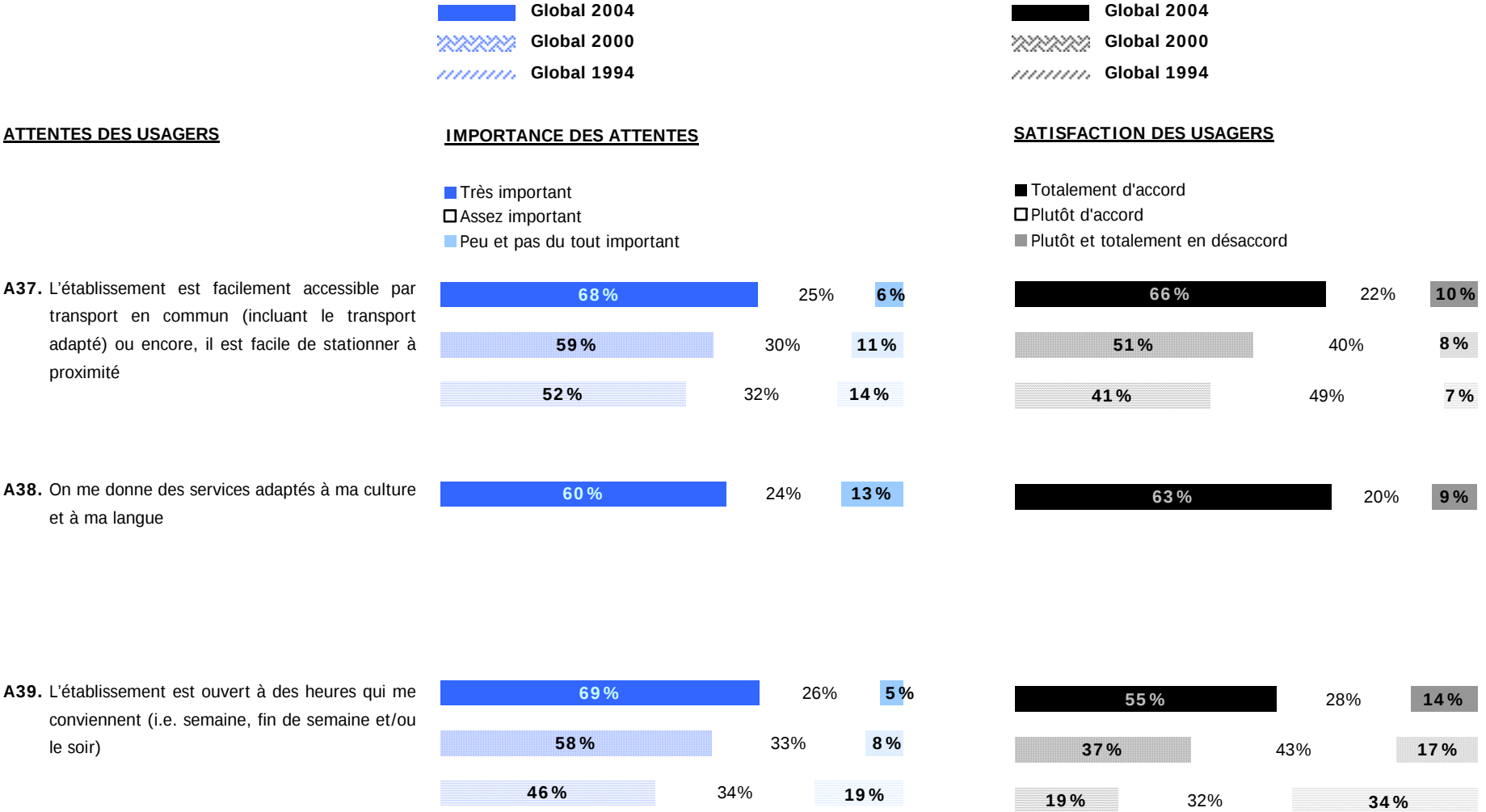
**GRAPHIQUE 5.1.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION CONTINUITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



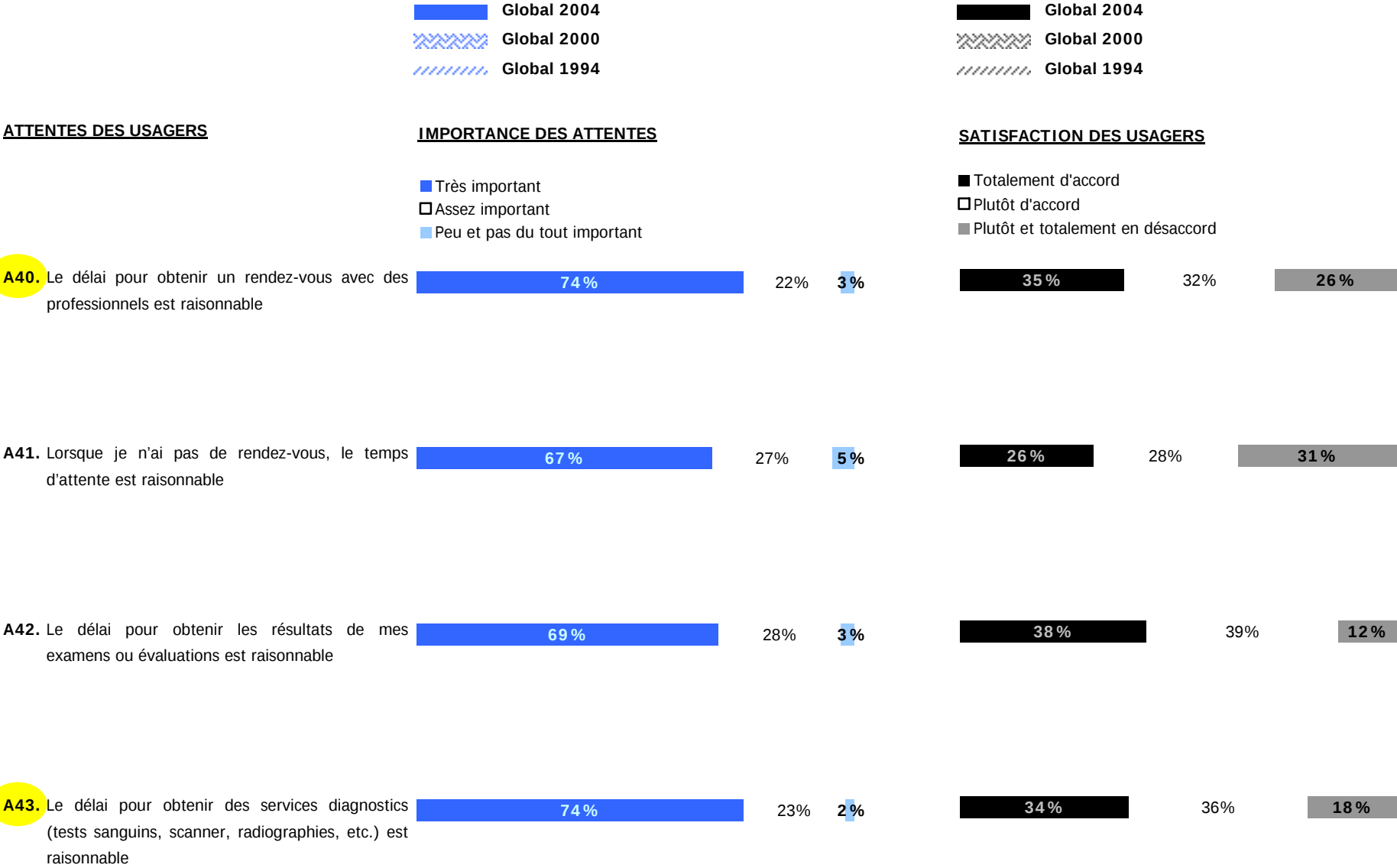
**GRAPHIQUE 5.1.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION ACCESSIBILITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



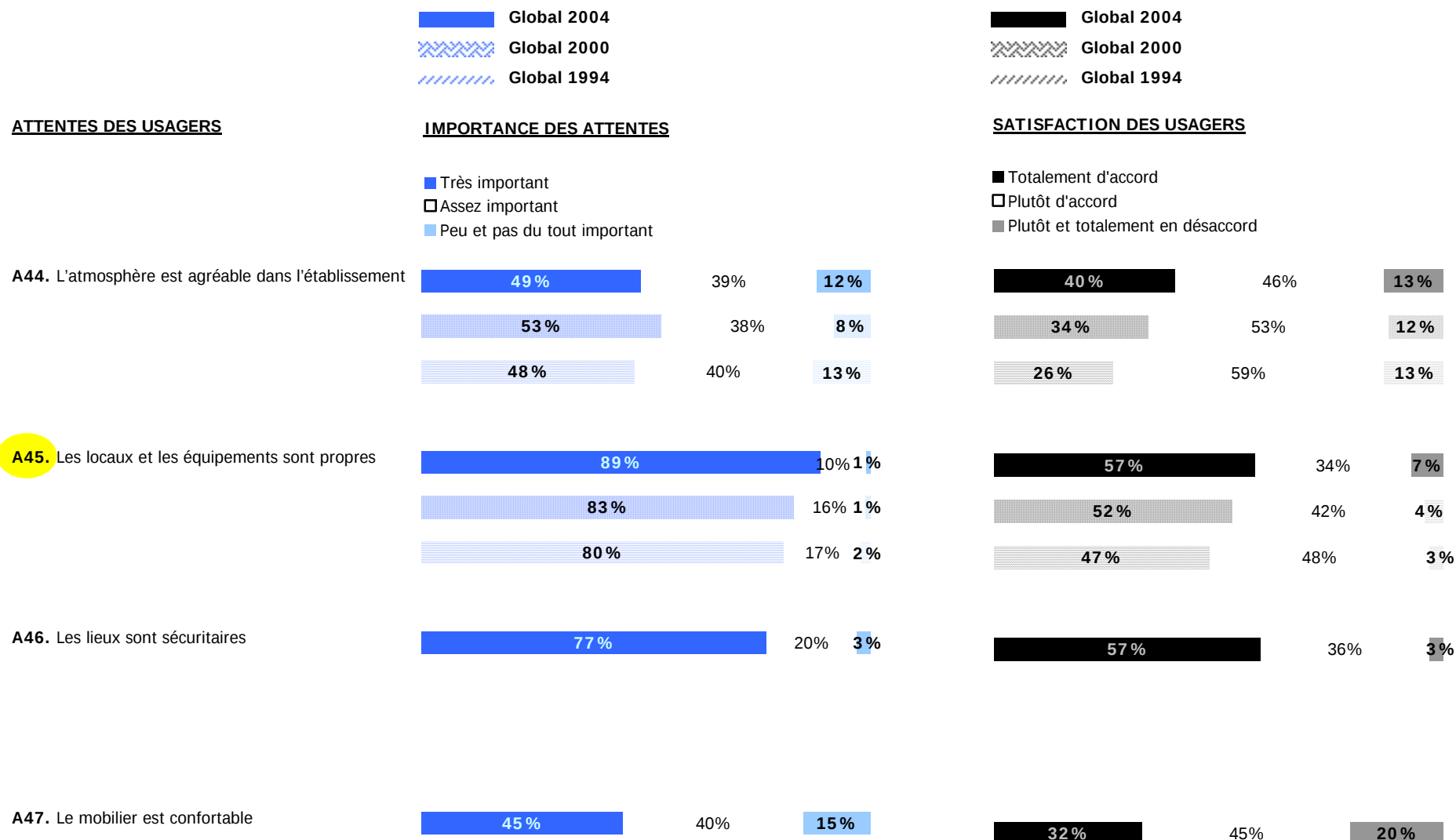
**GRAPHIQUE 5.1.5 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION RAPIDITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**

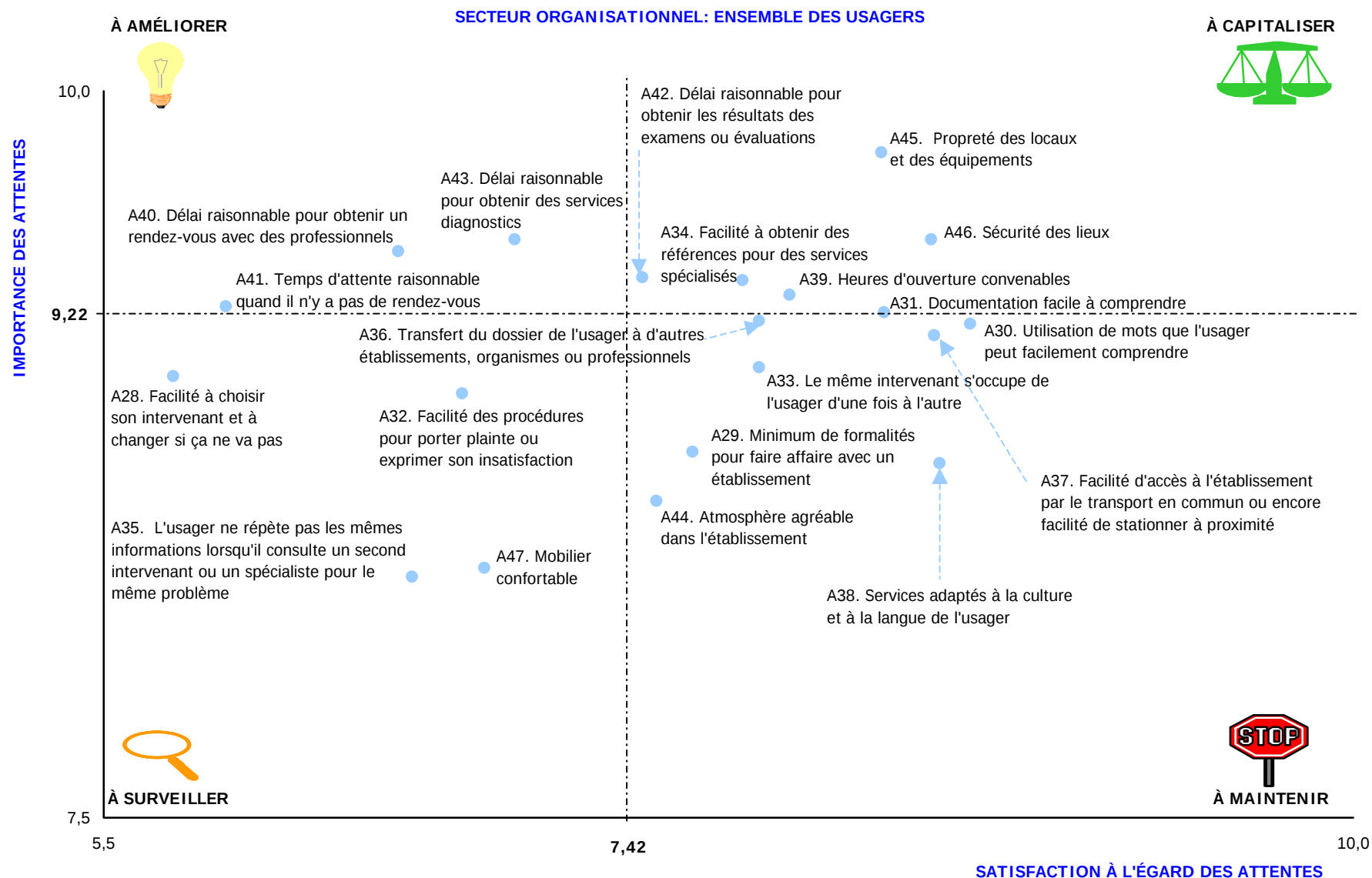


**GRAPHIQUE 5.1.6 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION CONFORT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



**GRAPHIQUE 5.1.7 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



## 5.2 Secteur organisationnel : Les CLSC

### IMPORTANCE DES ATTENTES

- » Globalement, les attentes liées au secteur organisationnel revêtent une importance élevée pour les usagers des CLSC de Montréal. En effet, le secteur organisationnel enregistre un score moyen de **9,19 sur 10** (vs 9,29 pour le secteur relationnel et 9,09 pour le secteur professionnel).
- » De manière générale, les usagers des CLSC accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **confort**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de **9,59 sur 10** (vs 9,36 pour la dimension rapidité, 9,09 pour la dimension accessibilité, 8,91 pour la dimension simplicité et 8,89 pour la dimension continuité).
- » La propreté des locaux et des équipements (9,78), la sécurité des lieux (9,46) et le délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (9,43) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des CLSC. Il s'agit respectivement des attentes **A.45, A.46 et A.43**.
- » À l'inverse, les usagers des CLSC semblent accorder **moins d'importance** à l'atmosphère agréable de l'établissement de santé (8,71), à l'offre de services adaptés à leur langue et à leur culture (8,62), au fait de ne pas répéter les mêmes informations lorsqu'ils rencontrent un second intervenant ou spécialiste pour le même problème (8,45) et au mobilier confortable (8,42). Il s'agit respectivement des attentes **A.44, A.38, A.35 et A.47**.
- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée à **la facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé** (9,24 vs 8,82 en 2000) ainsi qu'aux **heures d'ouverture de l'établissement de santé** (9,38 vs 9,00 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.37 et A.39**.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur organisationnel obtiennent les taux de satisfaction **les moins élevés** chez les usagers des CLSC de Montréal. Ainsi, le secteur organisationnel enregistre un score moyen de satisfaction de **7,63 sur 10** (vs 8,46 pour le secteur relationnel et 7,99 pour le secteur professionnel).
- » La dimension **confort**, considérée par les usagers des CLSC comme étant la plus importante du secteur organisationnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,65 sur 10** (vs 8,17 pour la dimension accessibilité, 7,42 pour la dimension continuité, 7,23 pour la dimension simplicité et 6,98 pour la dimension rapidité).
- » L'utilisation de mots faciles à comprendre (8,81), la propreté des locaux et des équipements (8,76), la sécurité des lieux (8,70), la facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé (8,59), l'offre de services adaptés à la langue et à la culture de l'utilisateur (8,54) ainsi que la disponibilité d'une documentation facile à comprendre (8,38) obtiennent les scores de satisfaction **les plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.30, A.45, A.46, A.37, A.38 et A.31**.
- » Cependant, les usagers semblent **moins satisfaits** de devoir répéter les mêmes informations lorsqu'ils rencontrent un second intervenant ou spécialiste pour le même problème (6,87), du délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (6,86), du temps d'attente lorsqu'ils n'ont pas de rendez-vous (6,49) et de la facilité à choisir un intervenant ou à changer si ça ne va pas (5,95). Il s'agit respectivement des attentes **A.35, A.40, A.41 et A.28**.
- » Par rapport à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard de la **facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé** (8,59 vs 8,22 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.37**.
- » Toutefois, on note une **diminution significative** de la satisfaction exprimée envers la **facilité à choisir un intervenant ou à changer si ça ne va pas** (5,95 vs 7,39 en 2000) et envers la **possibilité de toujours être soigné par le même intervenant d'une fois à l'autre** (7,67 vs 8,14 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.28 et A.33**.

## **PRIORITÉS D'ACTION**

► Pour les CLSC, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur organisationnel permet de dégager les tendances suivantes :

### **POINTS À AMÉLIORER**

**(attentes élevées – satisfaction faible)**

- Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel (A.40)
  - Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
  - Délai raisonnable pour obtenir les résultats des examens ou des évaluations (A.42)
  - Heures d'ouverture convenables (A.39)
- 
- Temps d'attente raisonnable quand il n'y a pas de rendez-vous (A.41)
  - Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)
  - Facilité des procédures pour porter plainte ou exprimer son insatisfaction (A.32)

### **POINTS FORTS**

**(attentes élevées – satisfaction élevée)**

- Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- Sécurité des lieux (A.46)
- Facilité d'accès par le transport en commun ou facilité de stationner à proximité (A.37)
- Documentation facile à comprendre (A.31)

**TABLEAU 5.2.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL : USAGERS DES CLSC**

| LES VINGT (20) ATTENTES DU SECTEUR ORGANISATIONNEL                                                                                                          | IMPORTANCE            |                       |                                                   | SATISFACTION          |                       |                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                             | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>20 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>20 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 |
|                                                                                                                                                             | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                                                            | --                    | <b>9,19</b>           |                                                   | --                    | <b>7,63</b>           |                                                   |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                                                                                                                                 |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.28 Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | 9,02                  | <u>8,93</u>           | <u>13</u>                                         | 7,39                  | <u>5,95</u> ↘         | <u>20</u>                                         |
| A.29 Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | 8,61                  | 8,79                  | 16                                                | 7,89                  | 7,72                  | 10                                                |
| A.30 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | 9,33                  | 9,09                  | 11                                                | 8,61                  | 8,81                  | 1                                                 |
| A.31 Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | --                    | 9,19                  | 9                                                 | --                    | 8,38                  | 6                                                 |
| A.32 Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | --                    | 8,88                  | 15                                                | --                    | 6,96                  | 16                                                |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                                                                                                                                 |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.33 Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | 9,08                  | 8,90                  | 14                                                | 8,14                  | 7,67↘                 | 11                                                |
| A.34 Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | --                    | 9,28                  | 7                                                 | --                    | 7,77                  | 7                                                 |
| A.35 Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | --                    | 8,45                  | 19                                                | --                    | 6,87                  | 17                                                |
| A.36 Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | --                    | 9,04                  | 12                                                | --                    | 7,77                  | 8                                                 |

En 2004, les usagers montréalais des CLSC ont accordé **une note moyenne d'importance de 8,93 sur 10** à l'attente **A.28**, lui conférant ainsi le **13<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel. Par ailleurs, l'attente **A.28** obtient **une note moyenne de satisfaction de 5,95 sur 10** et occupe ainsi le **20<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel.

**TABLEAU 5.2.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

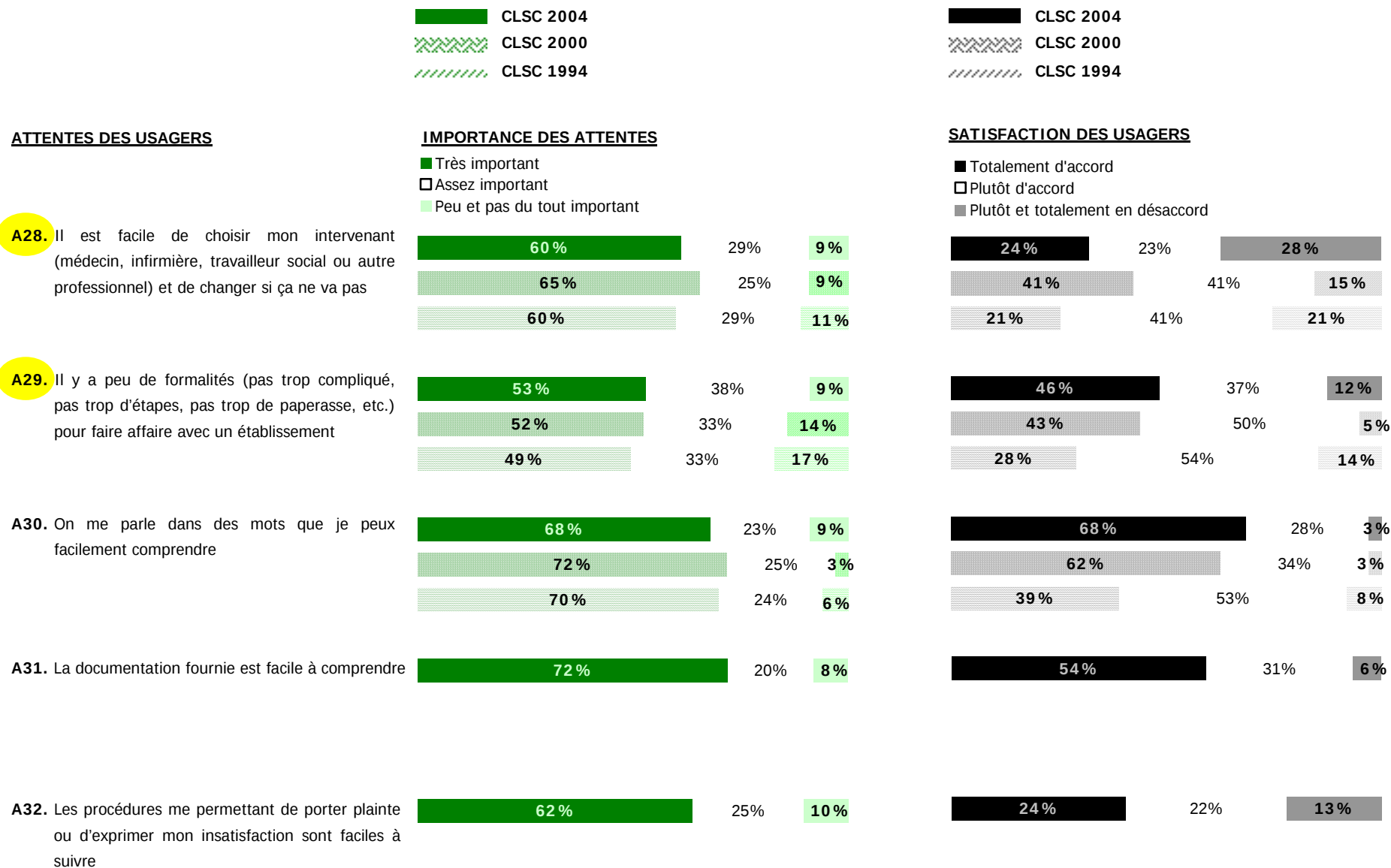
**SECTEUR ORGANISATIONNEL : USAGERS DES CLSC (Suite)**

| LES VINGT (20) ATTENTES DU SECTEUR ORGANISATIONNEL                                                                                                        | IMPORTANCE            |                       |                                                   | SATISFACTION          |                       |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                           | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>20 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>20 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 |
|                                                                                                                                                           | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                                                          | --                    | <b>9,19</b>           |                                                   | --                    | <b>7,63</b>           |                                                   |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>                                                                                                                            |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.37 Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité | 8,82                  | <u>9,24</u> ↗         | 8                                                 | 8,22                  | <u>8,59</u> ↗         | 4                                                 |
| A.38 Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                           | --                    | 8,62                  | 18                                                | --                    | 8,54                  | 5                                                 |
| A.39 Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                       | 9,00                  | 9,38 ↗                | 4                                                 | 7,31                  | 7,51                  | 12                                                |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                                                                                                                                 |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.40 Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                    | --                    | 9,33                  | 6                                                 | --                    | 6,86                  | 18                                                |
| A.41 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                      | --                    | 9,13                  | 10                                                | --                    | 6,49                  | 19                                                |
| A.42 Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                               | --                    | 9,36                  | 5                                                 | --                    | 7,45                  | 13                                                |
| A.43 Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                   | --                    | 9,43                  | 3                                                 | --                    | 7,14                  | 15                                                |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                                                                                                                                  |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.44 Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                  | 8,73                  | 8,71                  | 17                                                | 7,52                  | 7,75                  | 9                                                 |
| A.45 Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                     | 9,72                  | 9,78                  | 1                                                 | 8,63                  | 8,76                  | 2                                                 |
| A.46 Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                    | --                    | 9,46                  | 2                                                 | --                    | 8,70                  | 3                                                 |
| A.47 Que le mobilier soit confortable                                                                                                                     | --                    | 8,42                  | 20                                                | --                    | 7,36                  | 14                                                |

En 2004, les usagers montréalais des CLSC ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,24 sur 10** à l'attente **A.37**, lui conférant ainsi le **8<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel. Par ailleurs, l'attente **A.37** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,59 sur 10** et occupe ainsi le **4<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel.

**GRAPHIQUE 5.2.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION SIMPLICITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



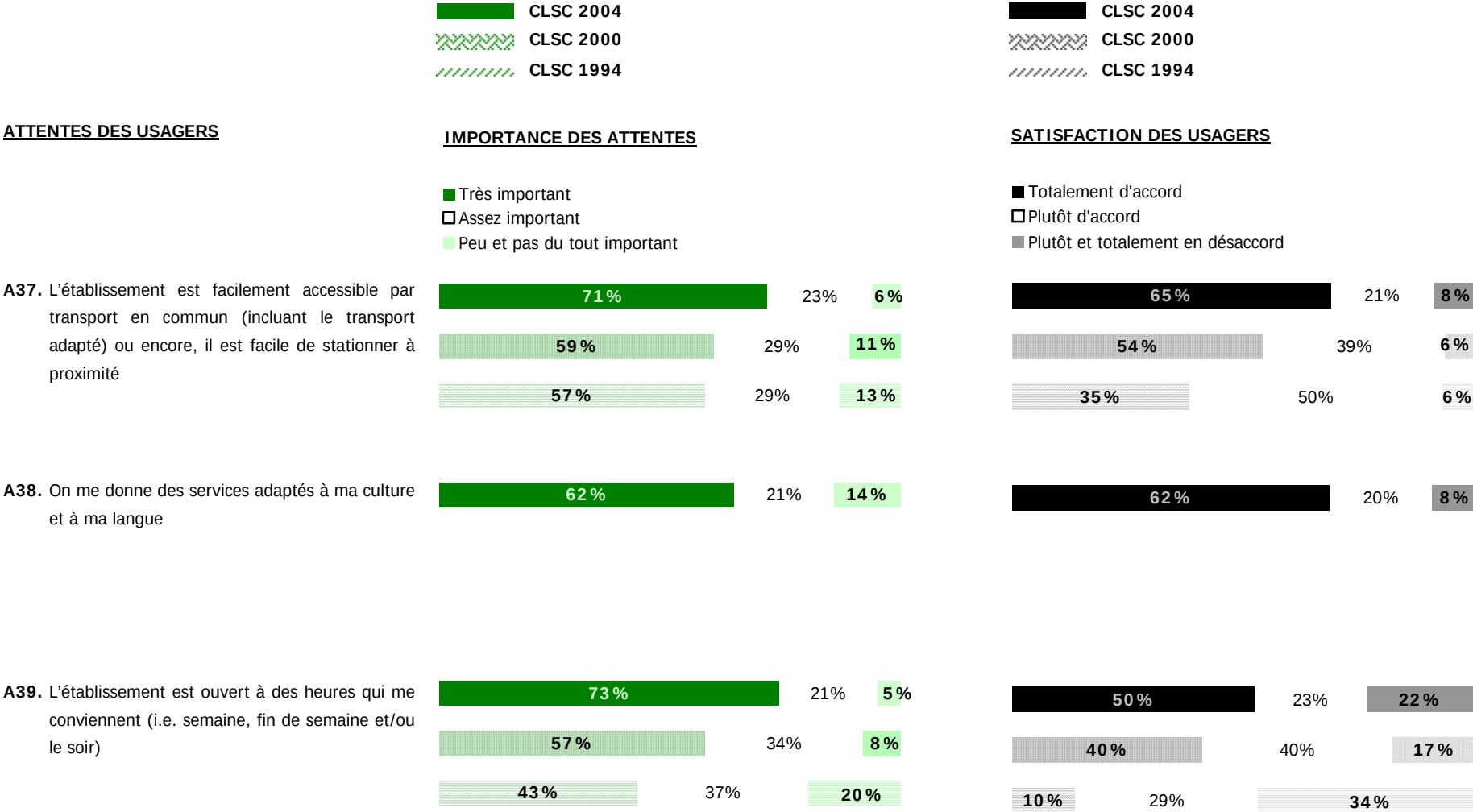
**GRAPHIQUE 5.2.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION CONTINUITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



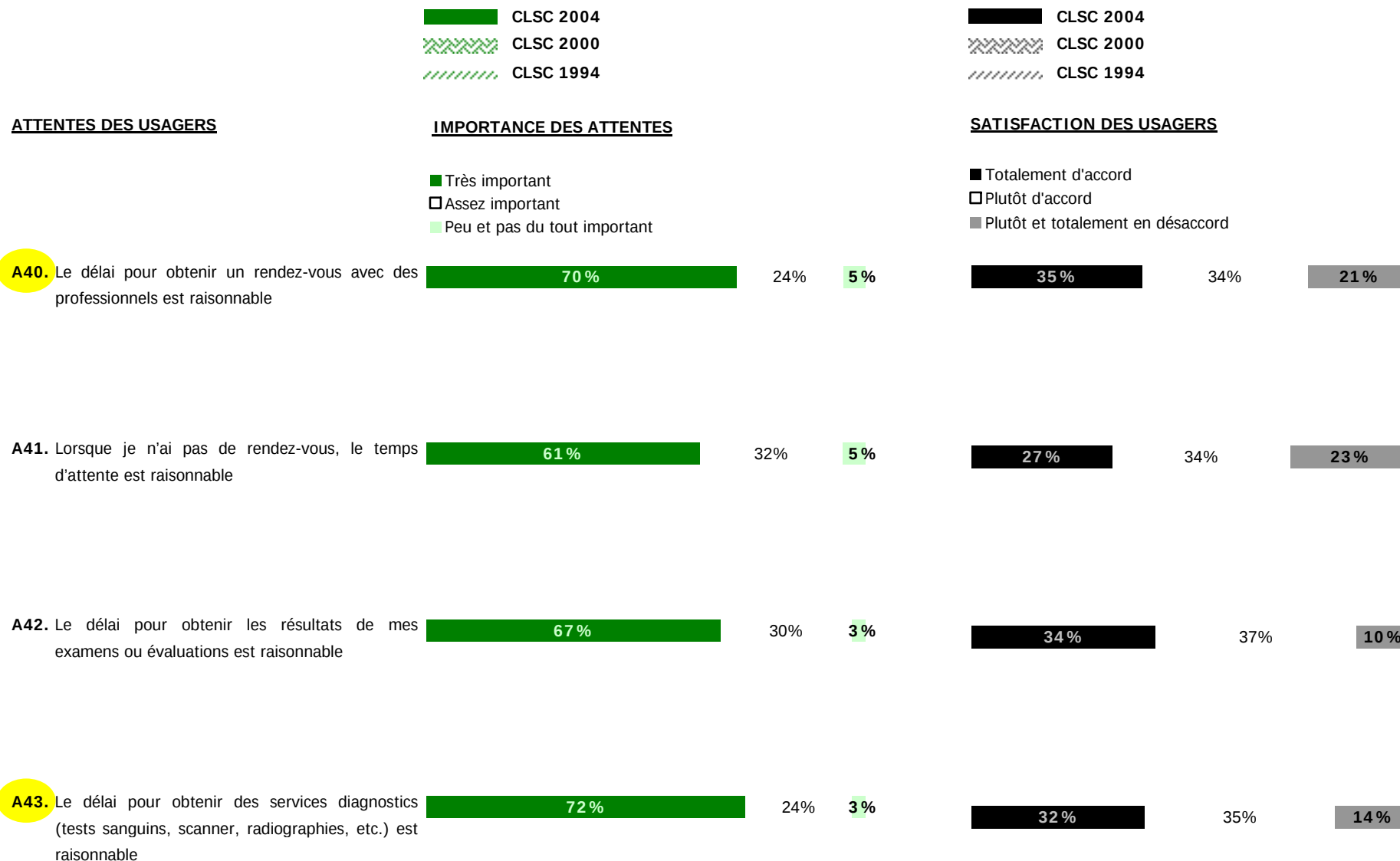
**GRAPHIQUE 5.2.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION ACCESSIBILITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



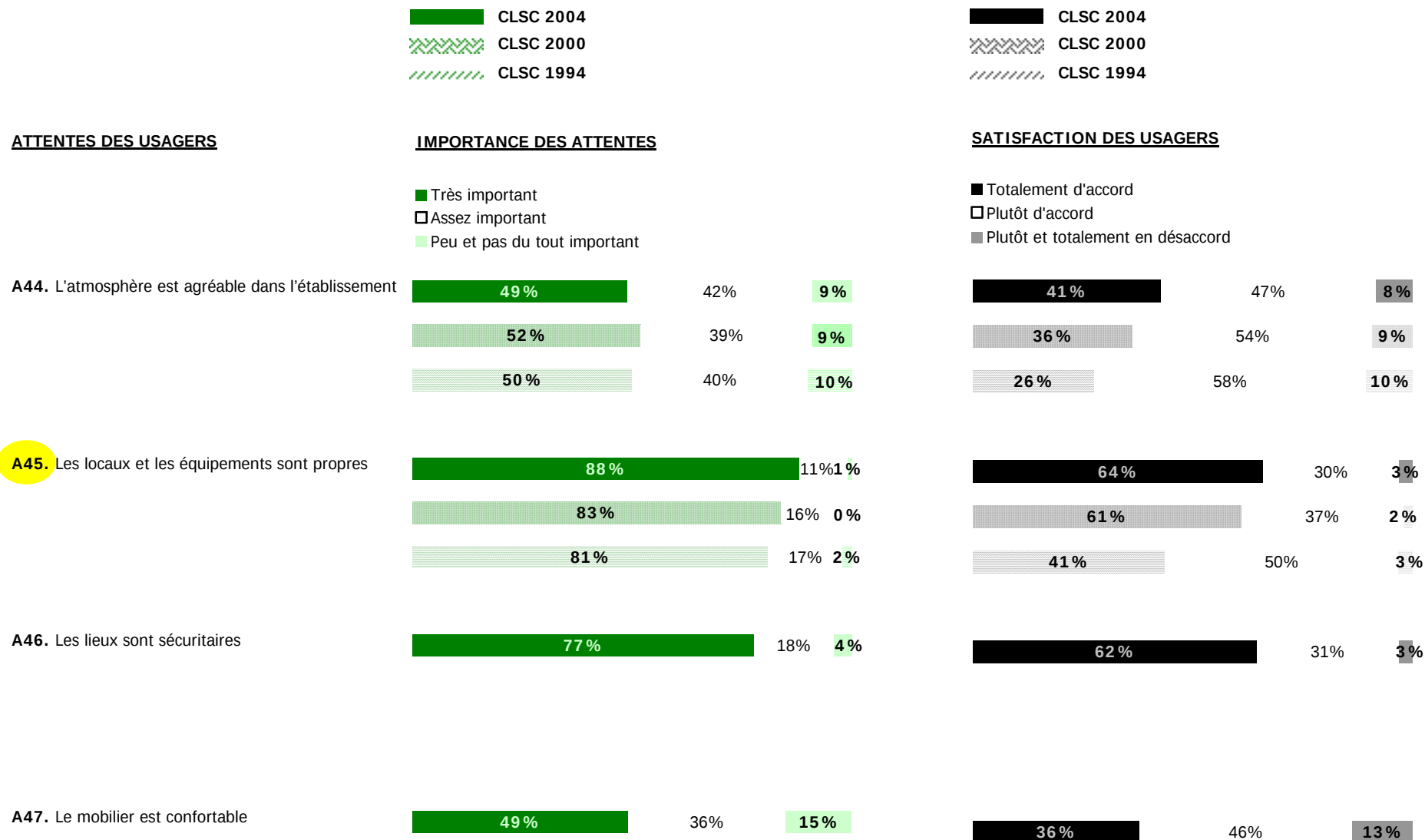
**GRAPHIQUE 5.2.5 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL –USAGERS DES CLSC : « DIMENSION RAPIDITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**

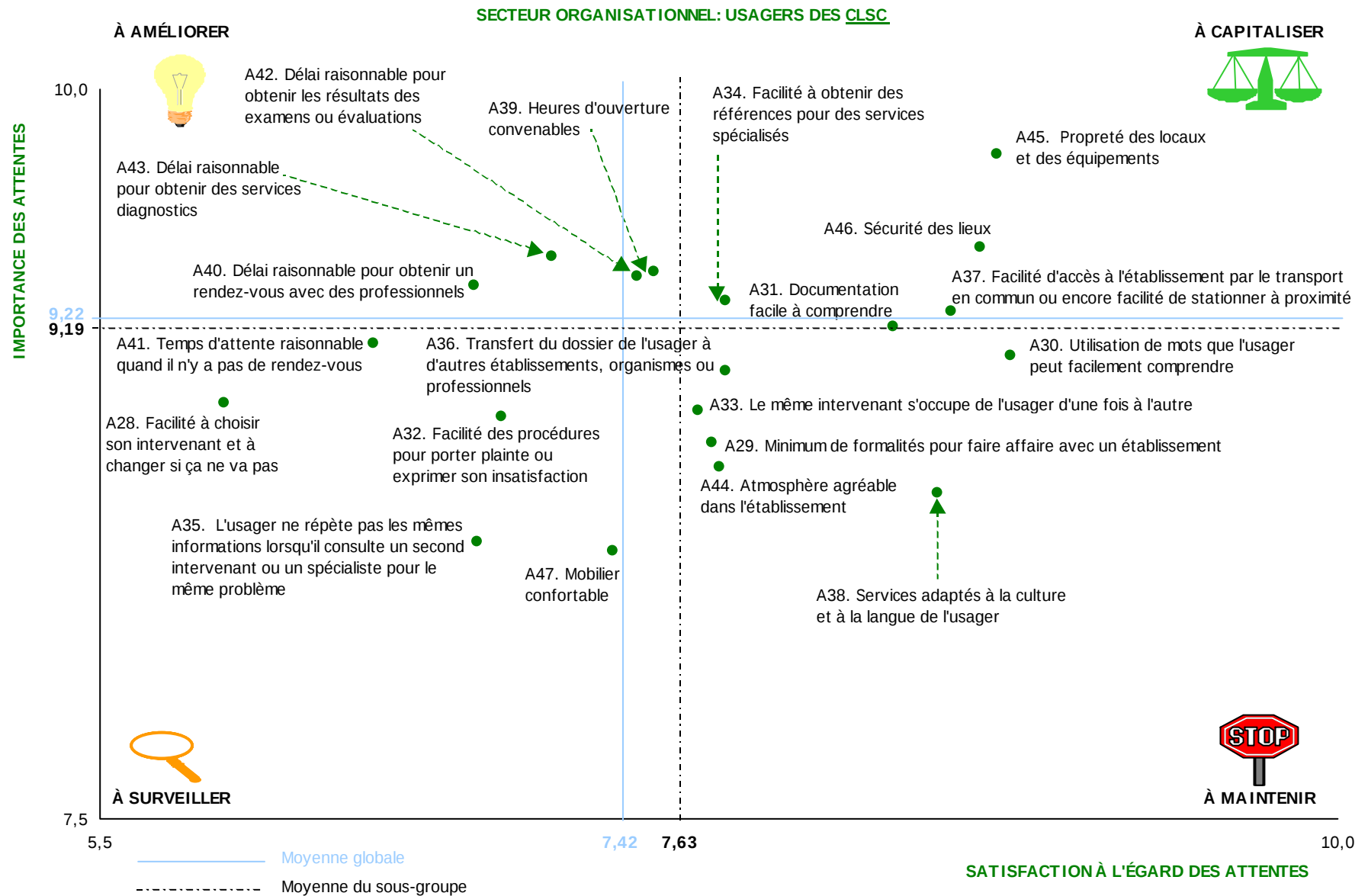


**GRAPHIQUE 5.2.6 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL –USAGERS DES CLSC : « DIMENSION CONFORT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



**GRAPHIQUE 5.2.7 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



### 5.3 Secteur organisationnel : Les hôpitaux

#### IMPORTANCE DES ATTENTES

- ▶ Globalement, les attentes liées au secteur organisationnel revêtent une importance élevée pour les usagers des hôpitaux de Montréal. En effet, le secteur organisationnel enregistre un score moyen de **9,23 sur 10** (vs 9,40 pour le secteur relationnel et 9,05 pour le secteur professionnel).
- ▶ De manière générale, les usagers des hôpitaux accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **confort**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de **9,63 sur 10** (vs 9,48 pour la dimension rapidité, 9,07 pour la dimension accessibilité, 8,92 pour la dimension continuité et 8,90 pour la dimension simplicité).
- ▶ La propreté des locaux et des équipements (9,81), la sécurité des lieux (9,57), le délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (9,50), le délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (9,49) et le délai raisonnable pour obtenir les résultats des examens ou des évaluations (9,42) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des hôpitaux. Il s'agit respectivement des attentes **A.45, A.46, A.43, A.40 et A.42**.
- ▶ À l'inverse, les usagers des hôpitaux semblent accorder **moins d'importance** à l'offre de services adaptés à leur langue et à leur culture (8,74), au minimum de formalités pour faire affaire avec un établissement de santé (8,72), à l'atmosphère agréable de l'établissement de santé (8,71), au mobilier confortable (8,48) et au fait de ne pas répéter les mêmes informations lorsqu'ils rencontrent un second intervenant ou spécialiste pour le même problème (8,36). Il s'agit respectivement des attentes **A.38, A.29, A.44, A.47 et A.35**.
- ▶ Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée à **la facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé** (9,17 vs 8,84 en 2000), aux **heures d'ouverture de l'établissement de santé** (9,28 vs 8,95 en 2000), à la **possibilité de toujours être soigné par le même intervenant d'une fois à l'autre** (9,01 vs 8,72 en 2000) ainsi qu'à la **propreté des locaux et des équipement** (9,81 vs 9,70 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.37, A.39, A.33 et A.45**.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur organisationnel obtiennent les taux de satisfaction **les moins élevés** chez les usagers des hôpitaux de Montréal. Ainsi, le secteur organisationnel enregistre un score moyen de satisfaction de **6,97 sur 10** (vs 8,01 pour le secteur relationnel et 7,39 pour le secteur professionnel).
- » La dimension **accessibilité**, considérée par les usagers des hôpitaux comme étant la troisième plus importante du secteur organisationnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,28 sur 10** (vs 7,47 pour la dimension confort, 7,28 pour la dimension continuité, 6,73 pour la dimension simplicité et 6,15 pour la dimension rapidité).
- » Les heures d'ouverture de l'établissement de santé (8,44), l'utilisation de mots faciles à comprendre (8,44), l'offre de services adaptés à la langue et à la culture de l'utilisateur (8,26), la disponibilité d'une documentation facile à comprendre (8,19), la sécurité des lieux (8,18) ainsi que la facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé (8,12) obtiennent les scores de satisfaction **les plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.39, A.30, A.38, A.31, A.46 et A.37**.
- » Cependant, les usagers semblent **moins satisfaits** du mobilier (6,38), de devoir répéter les mêmes informations lorsqu'ils rencontrent un second intervenant ou spécialiste pour le même problème (6,37), du délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (5,90), de la facilité à choisir un intervenant ou à changer si ça ne va pas (5,32) et du temps d'attente lorsqu'ils n'ont pas de rendez-vous (5,21). Il s'agit respectivement des attentes **A.47, A.35, A.40, A.28 et A.41**.
- » Par rapport à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard **des heures d'ouverture de l'établissement de santé** (8,44 vs 6,35 en 2000) et de la **possibilité de toujours être soigné par le même intervenant d'une fois à l'autre** (7,64 vs 6,74 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.39 et A.33**.
- » Néanmoins, on note une **diminution significative** de la satisfaction exprimée envers **la facilité à choisir un intervenant ou à changer si ça ne va pas** (5,32 vs 6,47 en 2000), **la propreté des locaux et des équipements** (7,62 vs 8,40 en 2000), **l'atmosphère de l'établissement de santé** (6,98 vs 7,47 en 2000) et envers **le nombre de formalités pour faire affaire avec un établissement de santé** (7,14 vs 7,54 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.28, A.45, A.44 et A.29**.

## **PRIORITÉS D'ACTION**

► Pour les hôpitaux, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur organisationnel permet de dégager les tendances suivantes :

### **POINTS À AMÉLIORER**

**(attentes élevées – satisfaction faible)**

- Temps d'attente raisonnable quand il n'y a pas de rendez-vous (A.41)
  - Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel (A.40)
  - Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
- 
- Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)
  - Facilité des procédures pour porter plainte ou exprimer son insatisfaction (A.32)

### **POINTS FORTS**

**(attentes élevées – satisfaction élevée)**

- Sécurité des lieux (A.46)
- Heures d'ouverture convenables (A.39)
- Utilisation de mots que l'utilisateur peut facilement comprendre (A.30)
- Documentation facile à comprendre (A.31)
- Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- Transfert du dossier de l'utilisateur à d'autres établissements ou professionnels (A.36)
- Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)

**TABLEAU 5.3.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL : USAGERS DES HÔPITAUX**

| LES VINGT (20) ATTENTES DU SECTEUR ORGANISATIONNEL                                                                                                          | IMPORTANCE            |                       |                                                   | SATISFACTION          |                       |                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                             | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>20 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>20 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 |
|                                                                                                                                                             | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                                                            | --                    | <b>9,23</b>           |                                                   | --                    | <b>6,97</b>           |                                                   |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                                                                                                                                 |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.28 Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | 8,82                  | <u>8,96</u>           | <u>15</u>                                         | 6,47                  | <u>5,32</u> ↘         | <u>19</u>                                         |
| A.29 Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | 8,64                  | 8,72                  | 17                                                | 7,54                  | 7,14↘                 | 12                                                |
| A.30 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | 9,25                  | 9,24                  | 11                                                | 8,49                  | 8,44                  | 2                                                 |
| A.31 Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | --                    | 9,30                  | 8                                                 | --                    | 8,19                  | 4                                                 |
| A.32 Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | --                    | 9,03                  | 13                                                | --                    | 6,41                  | 15                                                |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                                                                                                                                 |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.33 Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | 8,72                  | 9,01↗                 | 14                                                | 6,74                  | 7,64↗                 | 8                                                 |
| A.34 Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | --                    | 9,30                  | 9                                                 | --                    | 7,45                  | 10                                                |
| A.35 Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | --                    | 8,36                  | 20                                                | --                    | 6,37                  | 17                                                |
| A.36 Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | --                    | 9,34                  | 6                                                 | --                    | 7,72                  | 7                                                 |

En 2004, les usagers montréalais des hôpitaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 8,96 sur 10** à l'attente **A.28**, lui conférant ainsi le **15<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel. Par ailleurs, l'attente **A.28** obtient **une note moyenne de satisfaction de 5,32 sur 10** et occupe ainsi le **19<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel.

**TABEAU 5.3.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

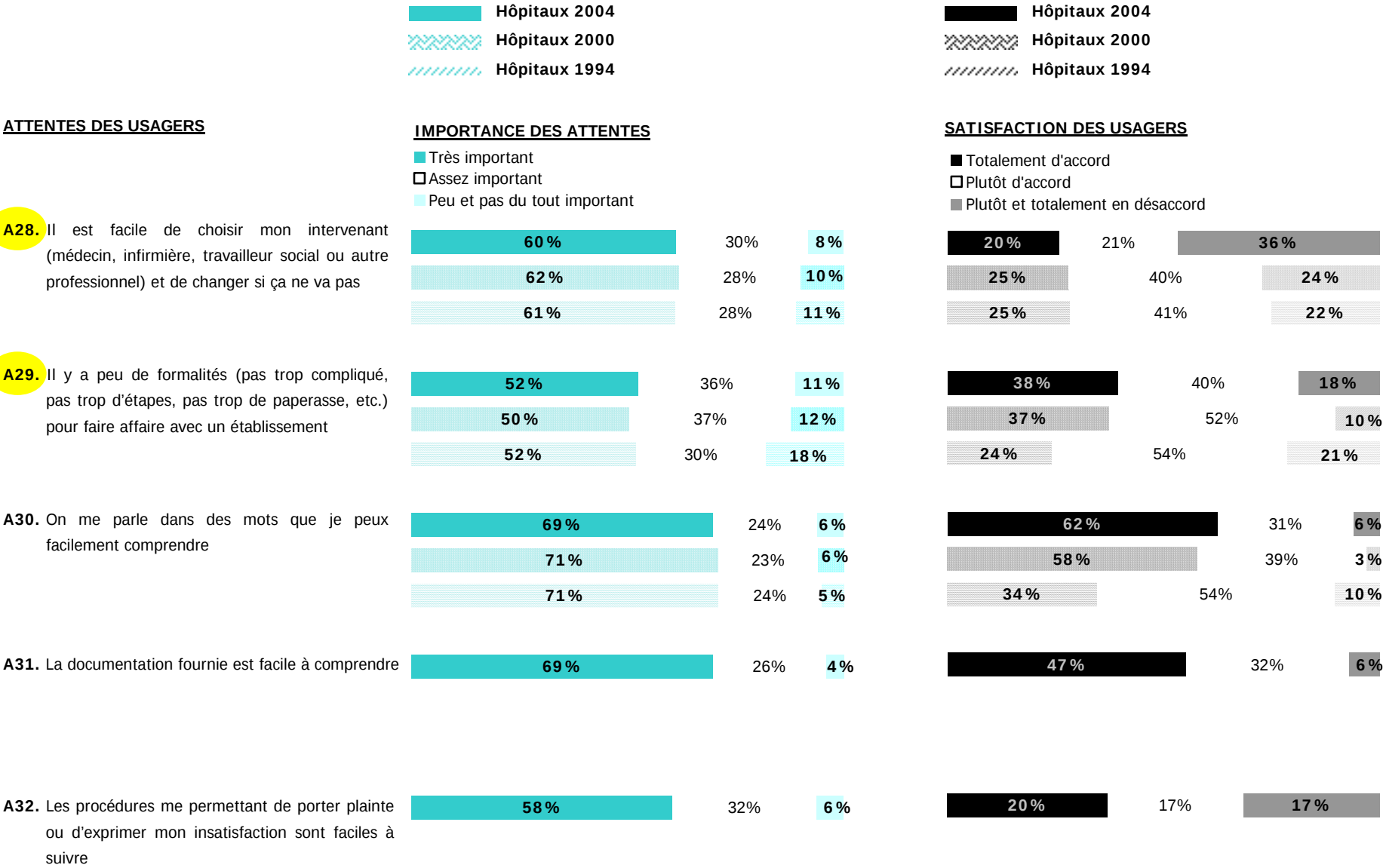
**SECTEUR ORGANISATIONNEL : USAGERS DES HÔPITAUX (Suite)**

| LES VINGT (20) ATTENTES DU SECTEUR ORGANISATIONNEL                                                                                                        | IMPORTANCE            |                       |                                                   | SATISFACTION          |                       |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                           | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>20 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>20 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 |
|                                                                                                                                                           | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                                                          | --                    | <b>9,23</b>           |                                                   | --                    | <b>6,97</b>           |                                                   |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>                                                                                                                            |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.37 Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité | 8,84                  | <u>9,17</u> ↗         | <u>12</u>                                         | 8,19                  | <u>8,12</u>           | <u>6</u>                                          |
| A.38 Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                           | --                    | 8,74                  | 16                                                | --                    | 8,26                  | 3                                                 |
| A.39 Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                       | 8,95                  | 9,28↗                 | 10                                                | 6,35                  | 8,44↗                 | 1                                                 |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                                                                                                                                 |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.40 Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                    | --                    | 9,49                  | 4                                                 | --                    | 5,90                  | 18                                                |
| A.41 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                      | --                    | 9,34                  | 7                                                 | --                    | 5,21                  | 20                                                |
| A.42 Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                               | --                    | 9,42                  | 5                                                 | --                    | 7,14                  | 11                                                |
| A.43 Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                   | --                    | 9,50                  | 3                                                 | --                    | 6,47                  | 14                                                |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                                                                                                                                  |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.44 Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                  | 8,86                  | 8,71                  | 18                                                | 7,47                  | 6,98↘                 | 13                                                |
| A.45 Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                     | 9,70                  | 9,81↗                 | 1                                                 | 8,40                  | 7,62↘                 | 9                                                 |
| A.46 Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                    | --                    | 9,57                  | 2                                                 | --                    | 8,18                  | 5                                                 |
| A.47 Que le mobilier soit confortable                                                                                                                     | --                    | 8,48                  | 19                                                | --                    | 6,38                  | 16                                                |

En 2004, les usagers montréalais des hôpitaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,17 sur 10** à l'attente A.37, lui conférant ainsi le **12<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel. Par ailleurs, l'attente A.37 obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,12 sur 10** et occupe ainsi le **6<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel.

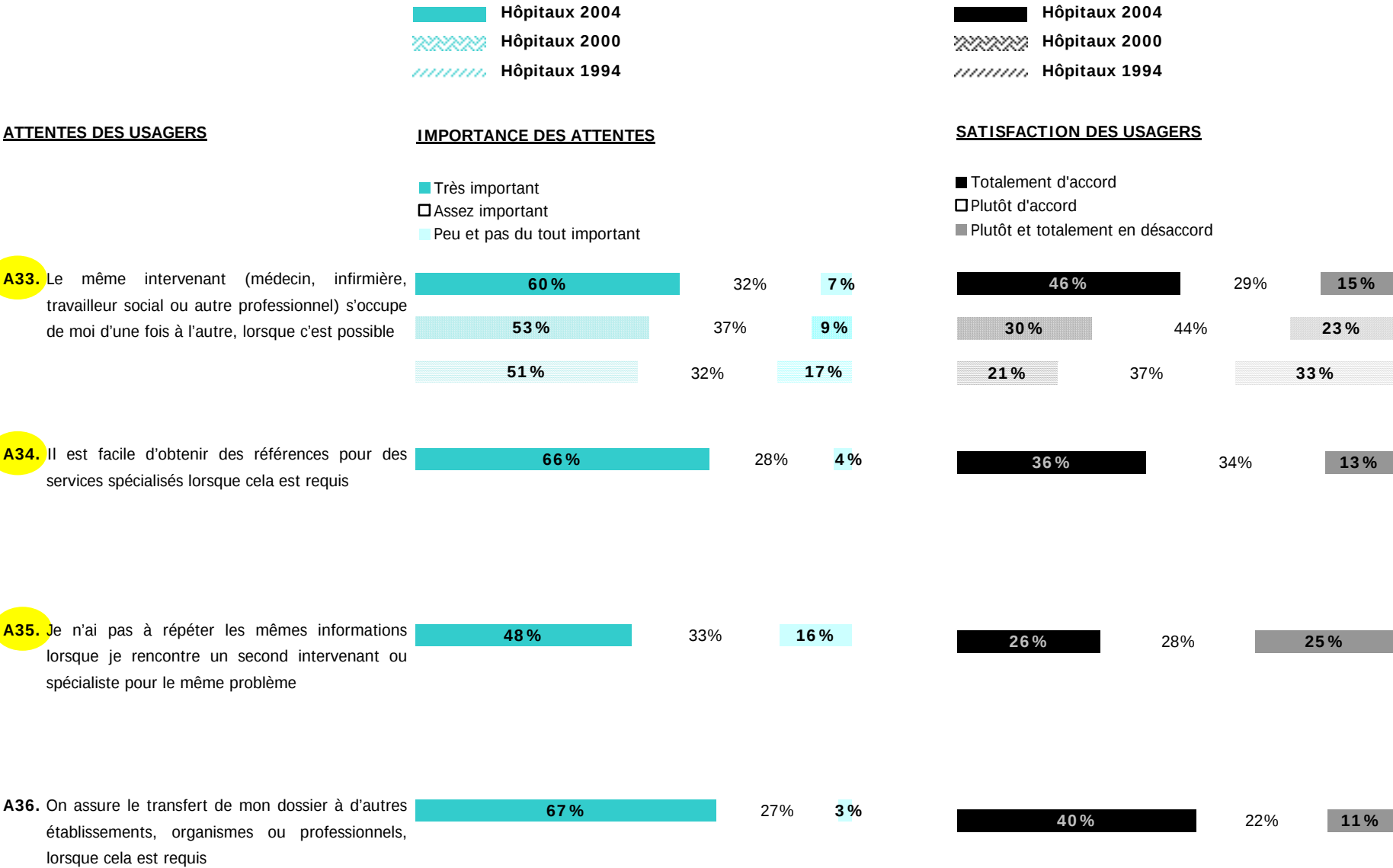
**GRAPHIQUE 5.3.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION SIMPLICITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



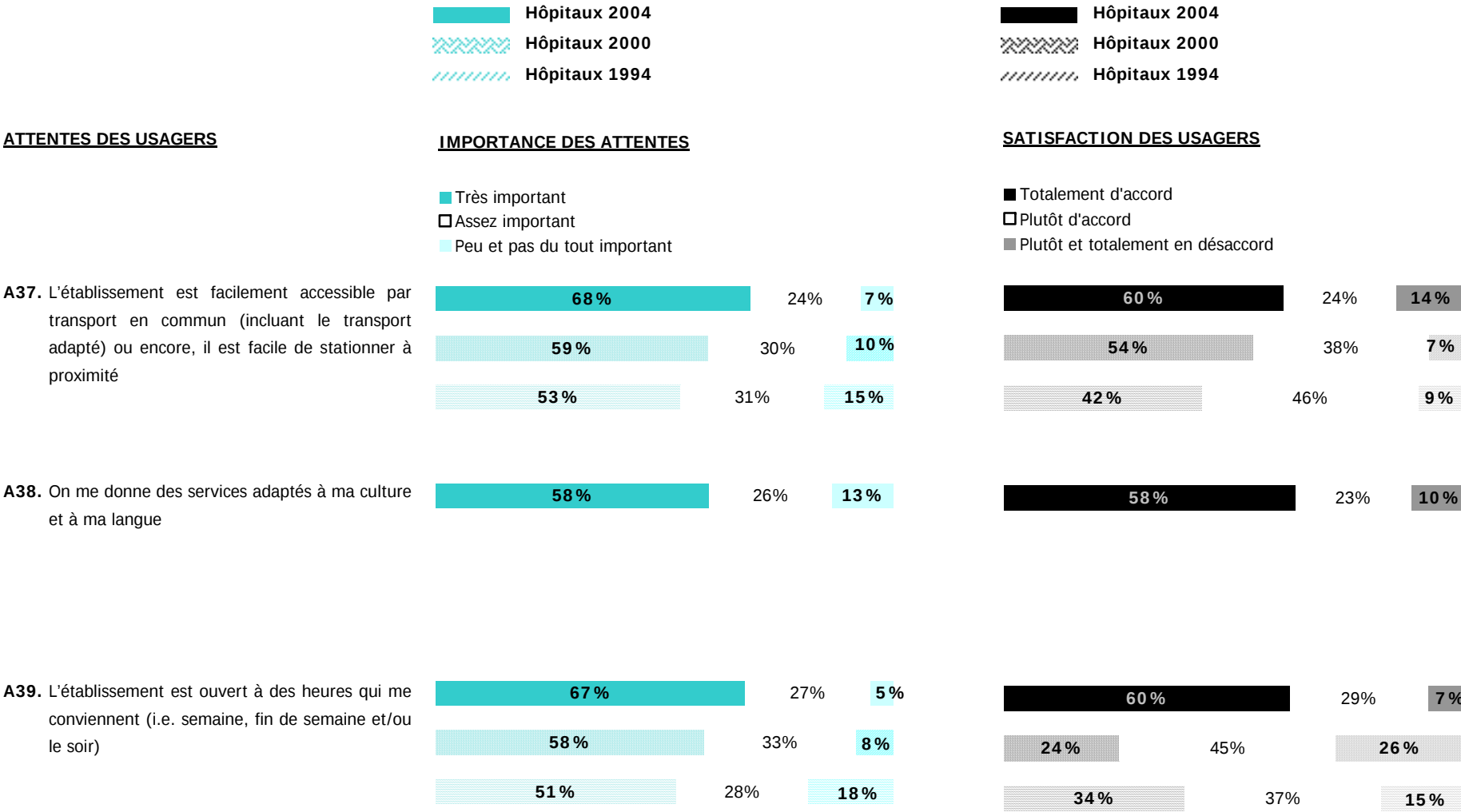
**GRAPHIQUE 5.3.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION CONTINUITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



**GRAPHIQUE 5.3.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION ACCESSIBILITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



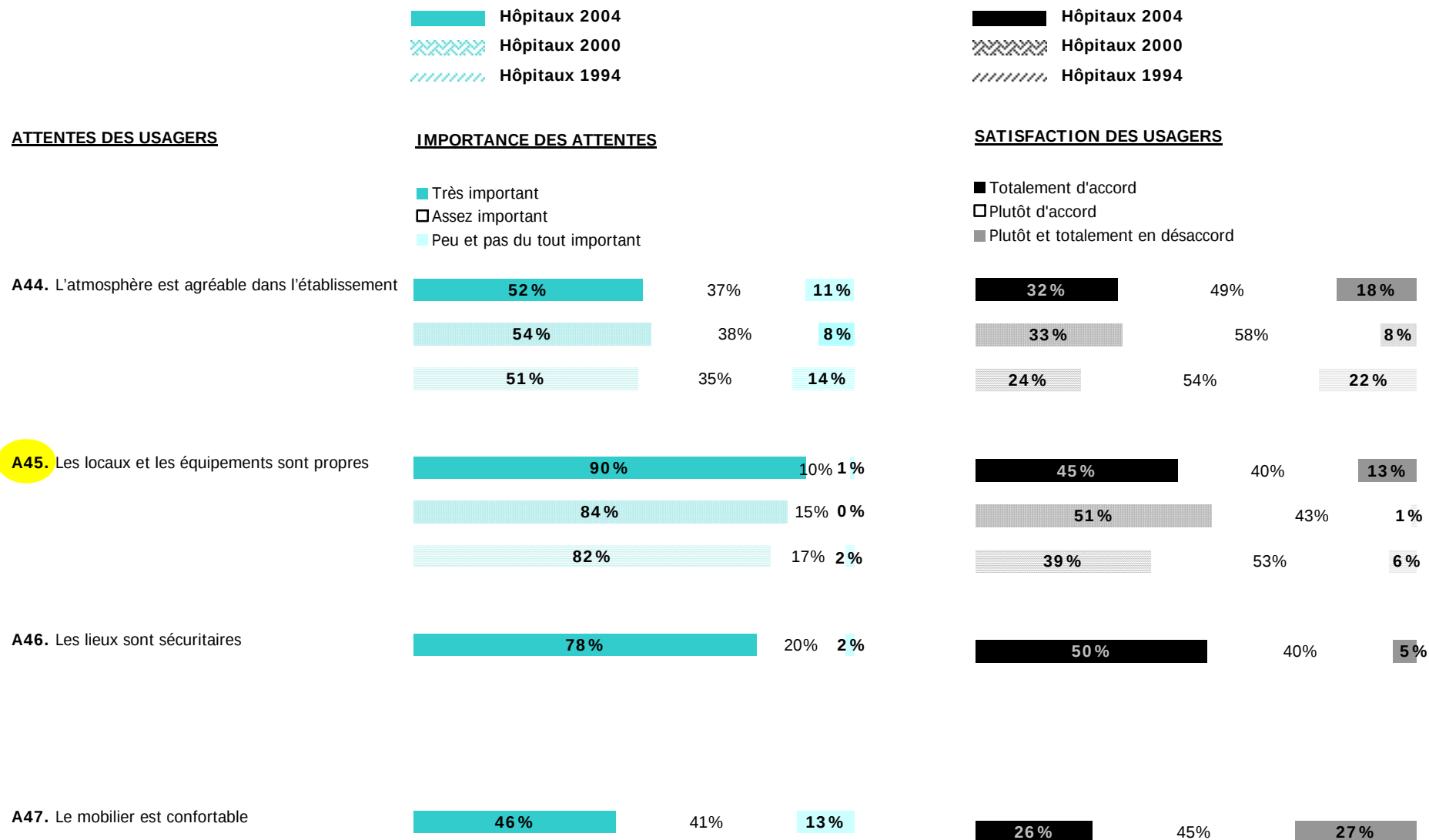
**GRAPHIQUE 5.3.5 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION RAPIDITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**

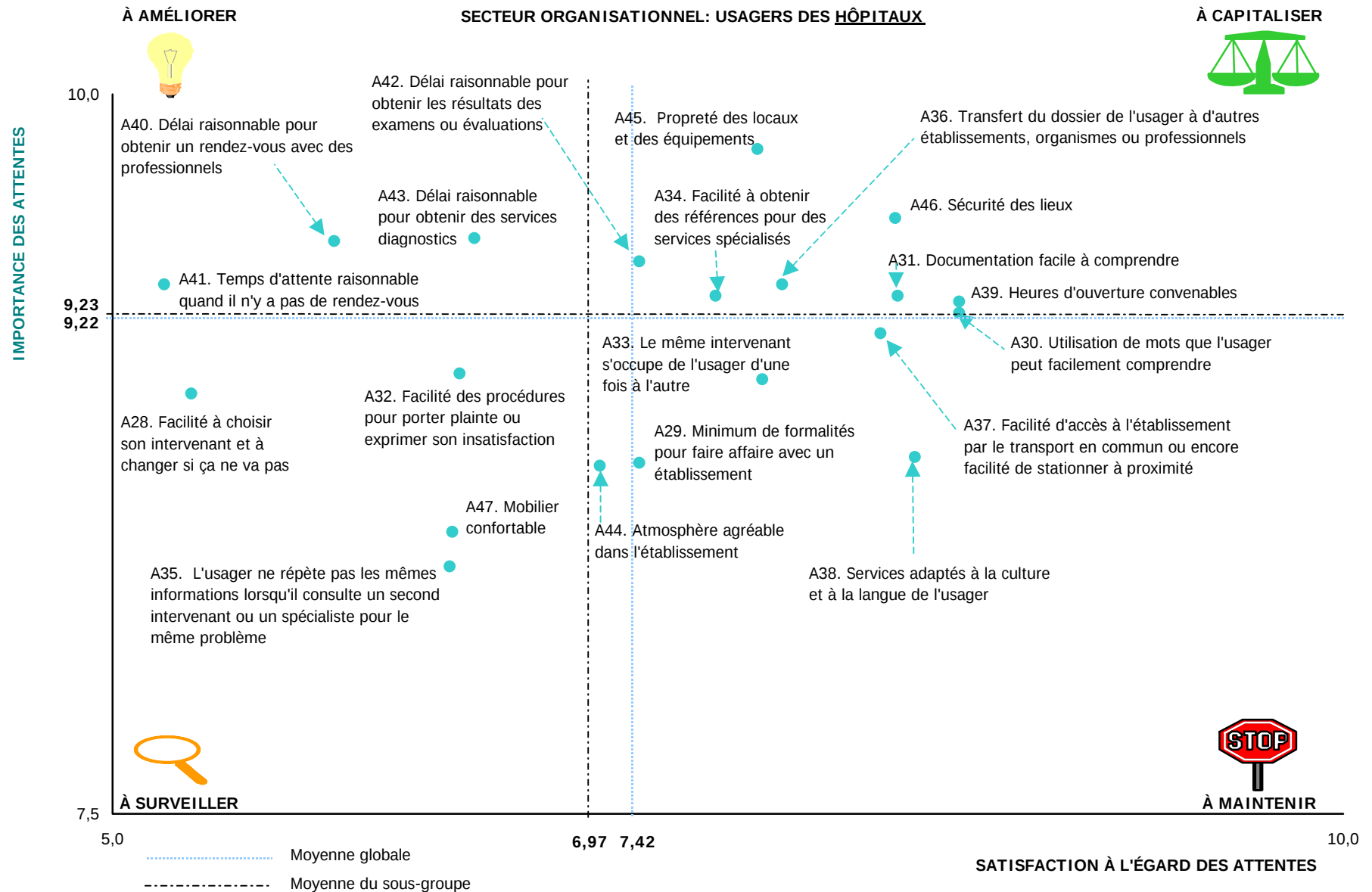


**GRAPHIQUE 5.3.6 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION CONFORT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



**GRAPHIQUE 5.3.7 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



## 5.4 Secteur organisationnel : Les cliniques privées

### IMPORTANCE DES ATTENTES

- Globalement, les attentes liées au secteur organisationnel revêtent une importance élevée pour les usagers des cliniques privées de Montréal. En effet, le secteur organisationnel enregistre un score moyen de **9,24 sur 10** (vs 9,46 pour le secteur relationnel et 9,02 pour le secteur professionnel).
- De manière générale, les usagers des cliniques privées accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **confort**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de **9,55 sur 10** (vs 9,47 pour la dimension rapidité, 9,02 pour la dimension accessibilité, 8,99 pour la dimension simplicité et 8,97 pour la dimension continuité).
- La propreté des locaux et des équipements (9,78), le délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (9,52), le délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (9,48), la facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (9,46) et la sécurité des lieux (9,39) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des cliniques privées. Il s'agit respectivement des attentes **A.45, A.43, A.40, A.34 et A.46**.
- À l'inverse, les usagers des hôpitaux semblent accorder **moins d'importance** à l'atmosphère agréable de l'établissement de santé (8,33), au fait de ne pas répéter les mêmes informations lorsqu'ils rencontrent un second intervenant ou spécialiste pour le même problème (8,20) et au mobilier confortable (8,14). Il s'agit respectivement des attentes **A.44, A.35 et A.47**.
- Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée aux **heures d'ouverture de l'établissement de santé** (9,25 vs 8,88 en 2000), à la **possibilité de toujours être soigné par le même intervenant d'une fois à l'autre** (9,19 vs 8,83 en 2000), au **minimum de formalités pour faire affaire avec un établissement de santé** (8,80 vs 8,53 en 2000), à la **facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé** (9,09 vs 8,83 en 2000) ainsi qu'à la **propreté des locaux et des équipement** (9,78 vs 9,64 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.39, A.33, A.29, A.37 et A.45**.
- Par contre, on note une **diminution significative** de l'importance accordée à l'**atmosphère de l'établissement de santé** (8,33 vs 8,88 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.44**.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur organisationnel obtiennent des taux de satisfaction **élevés** chez les usagers des cliniques privées de Montréal. Ainsi, le secteur organisationnel enregistre un score moyen de satisfaction de **7,87 sur 10** (vs 8,47 pour le secteur relationnel et 7,73 pour le secteur professionnel).
- » La dimension **confort**, considérée par les usagers des cliniques privées comme étant la plus importante du secteur organisationnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. En effet, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,71 sur 10** (vs 8,48 pour la dimension accessibilité, 7,82 pour la dimension continuité, 7,47 pour la dimension simplicité et 7,33 pour la dimension rapidité).
- » La facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé (8,93), la propreté des locaux et des équipements (8,87), l'offre de services adaptés à la langue et à la culture de l'usager (8,81), la sécurité des lieux (8,73), l'utilisation de mots faciles à comprendre (8,73) ainsi que la disponibilité d'une documentation facile à comprendre (8,44) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.37, A.45, A.38, A.46, A.30 et A.31**.
- » Cependant, les usagers semblent **moins satisfaits** de devoir répéter les mêmes informations lorsqu'ils rencontrent un second intervenant ou spécialiste pour le même problème (6,74), du temps d'attente lorsqu'ils n'ont pas de rendez-vous (6,52) et de la facilité à choisir un intervenant ou à changer si ça ne va pas (6,14). Il s'agit respectivement des attentes **A.35, A.41 et A.28**.
- » Par rapport à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard de **la facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé** (8,93 vs 7,68 en 2000), de la **possibilité de toujours être soigné par le même intervenant d'une fois à l'autre** (8,26 vs 7,22 en 2000), de **l'atmosphère de l'établissement de santé** (7,97 vs 6,93 en 2000), de **la propreté des locaux et des équipement** (8,87 vs 7,93 en 2000) ainsi qu'à l'égard du **nombre de formalités pour faire affaire avec un établissement de santé** (8,17 vs 7,34 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.37, A.33, A.44, A.45 et A.29**.
- » Toutefois, on note une **diminution significative** de la satisfaction exprimée envers **la facilité à choisir un intervenant ou à changer si ça ne va pas** (6,14 vs 6,60 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.28**.

## **PRIORITÉS D'ACTION**

► Pour les cliniques médicales, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur organisationnel permet de dégager les tendances suivantes :

### **POINTS À AMÉLIORER**

**(attentes élevées – satisfaction faible)**

- Temps d'attente raisonnable quand il n'y a pas de rendez-vous (A.41)
  - Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel (A.40)
  - Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
  - Heures d'ouverture convenables (A.39)
- 
- Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)
  - Facilité des procédures pour porter plainte ou exprimer son insatisfaction (A.32)

### **POINTS FORTS**

**(attentes élevées – satisfaction élevée)**

- Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- Sécurité des lieux (A.46)
- Utilisation de mots que l'utilisateur peut facilement comprendre (A.30)
- Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)

**TABLEAU 5.4.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL : USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES**

| LES VINGT (20) ATTENTES DU SECTEUR ORGANISATIONNEL                                                                                                          | IMPORTANCE            |                       |                                                   | SATISFACTION          |                       |                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                             | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>20 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>20 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 |
|                                                                                                                                                             | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                                                            | --                    | <b>9,24</b>           |                                                   | --                    | <b>7,87</b>           |                                                   |
| <b>DIMENSION SIMPLICITÉ</b>                                                                                                                                 |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.28 Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas     | 9,00                  | <u>9,17</u>           | <u>12</u>                                         | 6,60                  | <u>6,14</u> ↘         | <u>20</u>                                         |
| A.29 Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)            | 8,53                  | 8,80↗                 | 16                                                | 7,34                  | 8,17↗                 | 9                                                 |
| A.30 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre                                                                                | 9,34                  | 9,23                  | 9                                                 | 8,44                  | 8,73                  | 5                                                 |
| A.31 Que la documentation fournie soit facile à comprendre                                                                                                  | --                    | 9,20                  | 10                                                | --                    | 8,44                  | 6                                                 |
| A.32 Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre                                        | --                    | 8,93                  | 15                                                | --                    | 7,18                  | 16                                                |
| <b>DIMENSION CONTINUITÉ</b>                                                                                                                                 |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.33 Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre | 8,83                  | 9,19↗                 | 11                                                | 7,22                  | 8,26↗                 | 8                                                 |
| A.34 Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis                                                       | --                    | 9,46                  | 4                                                 | --                    | 8,26                  | 7                                                 |
| A.35 Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème                   | --                    | 8,20                  | 19                                                | --                    | 6,74                  | 18                                                |
| A.36 Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis                         | --                    | 9,17                  | 13                                                | --                    | 8,13                  | 10                                                |

En 2004, les usagers montréalais des cliniques privées ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,17 sur 10** à l'attente **A.28**, lui conférant ainsi le **12<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel. Par ailleurs, l'attente **A.28** obtient **une note moyenne de satisfaction de 6,14 sur 10** et occupe ainsi le **20<sup>e</sup> rang de satisfaction** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel.

**TABLEAU 5.4.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

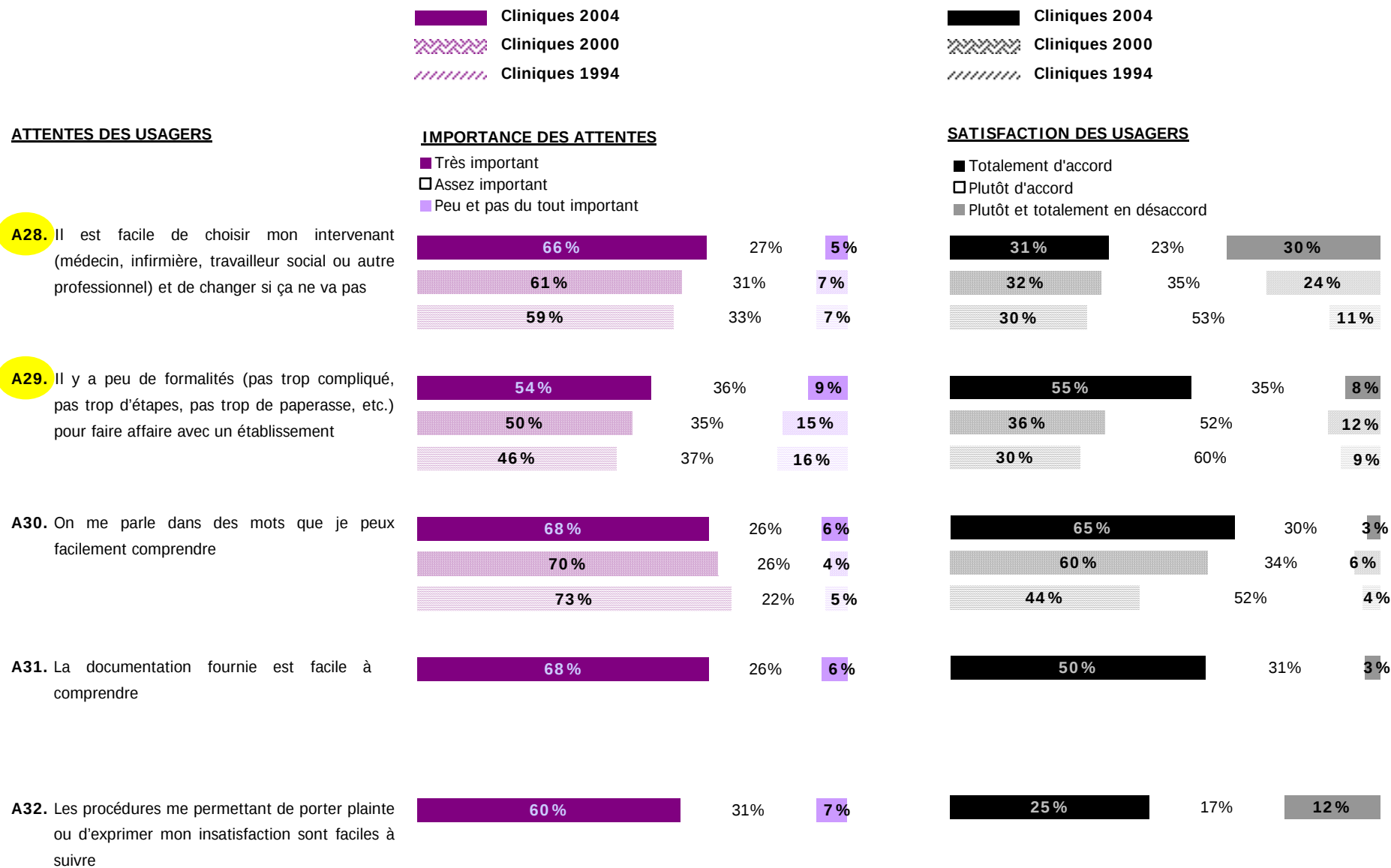
**SECTEUR ORGANISATIONNEL : USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES (Suite)**

| LES VINGT (20) ATTENTES DU SECTEUR ORGANISATIONNEL                                                                                                        | IMPORTANCE            |                       |                                                   | SATISFACTION          |                       |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                           | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>20 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 | SCORE MOYEN SUR 10    |                       | RANG SUR LES<br>20 ATTENTES<br>DU SECTEUR<br>2004 |
|                                                                                                                                                           | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   | 2000<br>(note sur 10) | 2004<br>(note sur 10) |                                                   |
| <b><u>MOYENNE DU SECTEUR</u></b>                                                                                                                          | --                    | <b>9,24</b>           |                                                   | --                    | <b>7,87</b>           |                                                   |
| <b>DIMENSION ACCESSIBILITÉ</b>                                                                                                                            |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.37 Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité | 8,83                  | <u>9,09</u> ↗         | <u>14</u>                                         | 7,68                  | <u>8,93</u> ↗         | <u>1</u>                                          |
| A.38 Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue                                                                           | --                    | 8,75                  | 17                                                | --                    | 8,81                  | 3                                                 |
| A.39 Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)                                       | 8,88                  | 9,25↗                 | 7                                                 | 7,90                  | 7,67                  | 13                                                |
| <b>DIMENSION RAPIDITÉ</b>                                                                                                                                 |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.40 Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable                                                                    | --                    | 9,48                  | 3                                                 | --                    | 7,22                  | 15                                                |
| A.41 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable                                                                      | --                    | 9,25                  | 8                                                 | --                    | 6,52                  | 19                                                |
| A.42 Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable                                                               | --                    | 9,26                  | 6                                                 | --                    | 7,88                  | 12                                                |
| A.43 Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable                                   | --                    | 9,52                  | 2                                                 | --                    | 7,57                  | 14                                                |
| <b>DIMENSION CONFORT</b>                                                                                                                                  |                       |                       |                                                   |                       |                       |                                                   |
| A.44 Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement                                                                                                  | 8,88                  | 8,33↘                 | 18                                                | 6,93                  | 7,97↗                 | 11                                                |
| A.45 Que les locaux et les équipements soient propres                                                                                                     | 9,64                  | 9,78↗                 | 1                                                 | 7,93                  | 8,87↗                 | 2                                                 |
| A.46 Que les lieux soient sécuritaires                                                                                                                    | --                    | 9,39                  | 5                                                 | --                    | 8,73                  | 4                                                 |
| A.47 Que le mobilier soit confortable                                                                                                                     | --                    | 8,14                  | 20                                                | --                    | 7,18                  | 17                                                |

En 2004, les usagers montréalais des cliniques privées ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,09 sur 10** à l'attente **A.37**, lui conférant ainsi le **14<sup>e</sup> rang d'importance** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel. Par ailleurs, l'attente **A.37** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,93 sur 10** et occupe ainsi le **1<sup>er</sup> rang de satisfaction** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel.

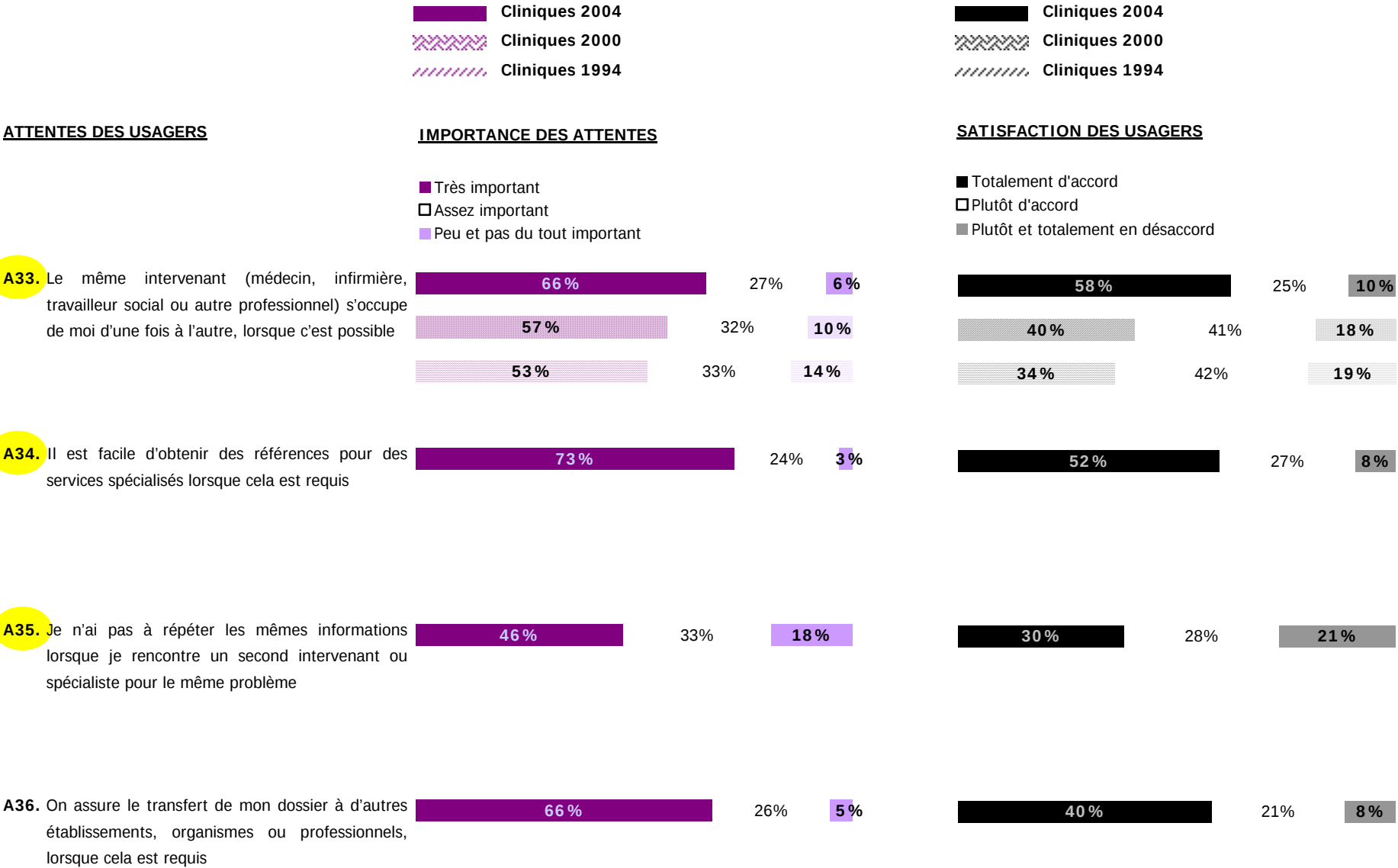
**GRAPHIQUE 5.4.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION SIMPLICITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



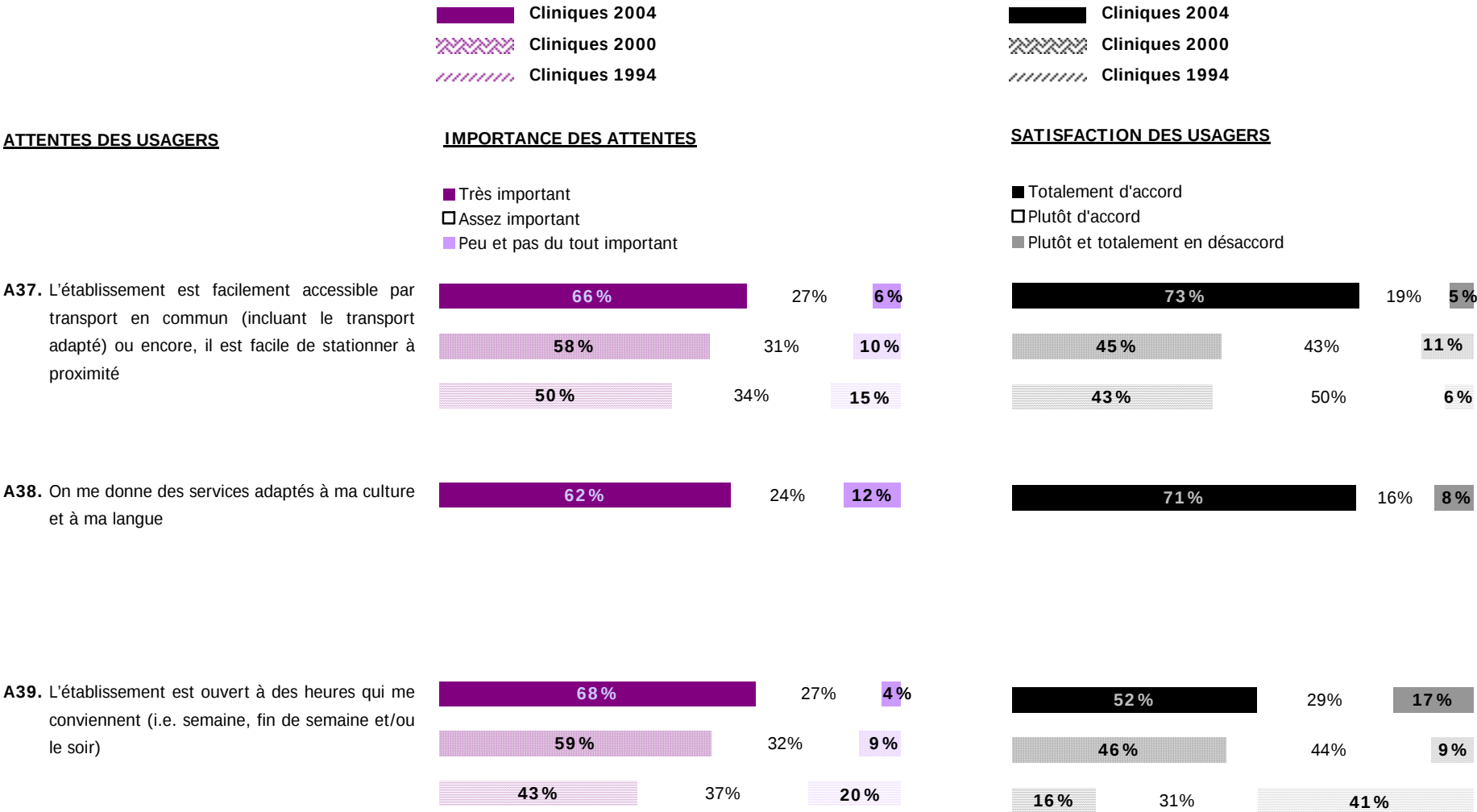
**GRAPHIQUE 5.4.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION CONTINUITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



**GRAPHIQUE 5.4.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION ACCESSIBILITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



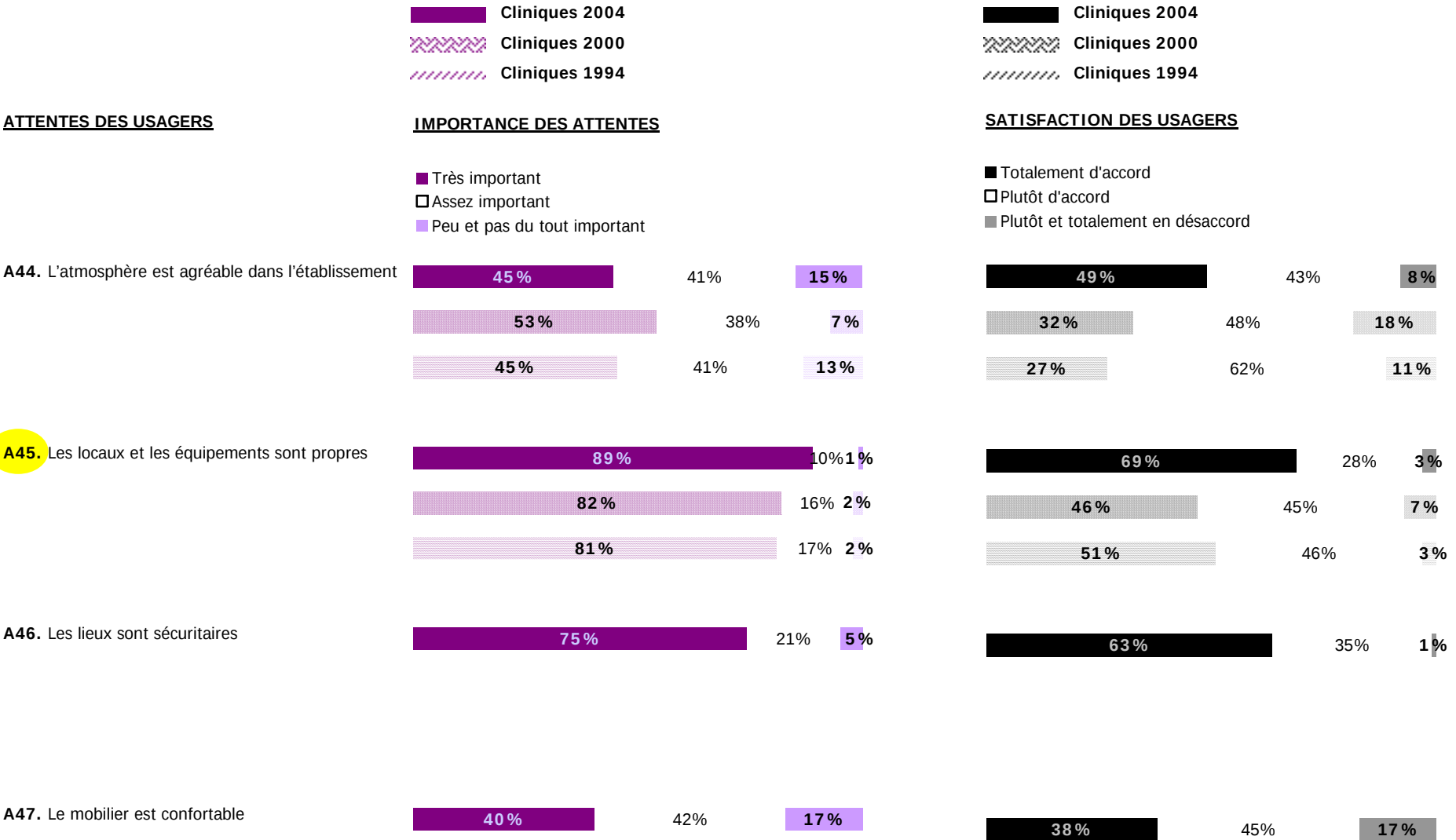
**GRAPHIQUE 5.4.5 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION RAPIDITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**

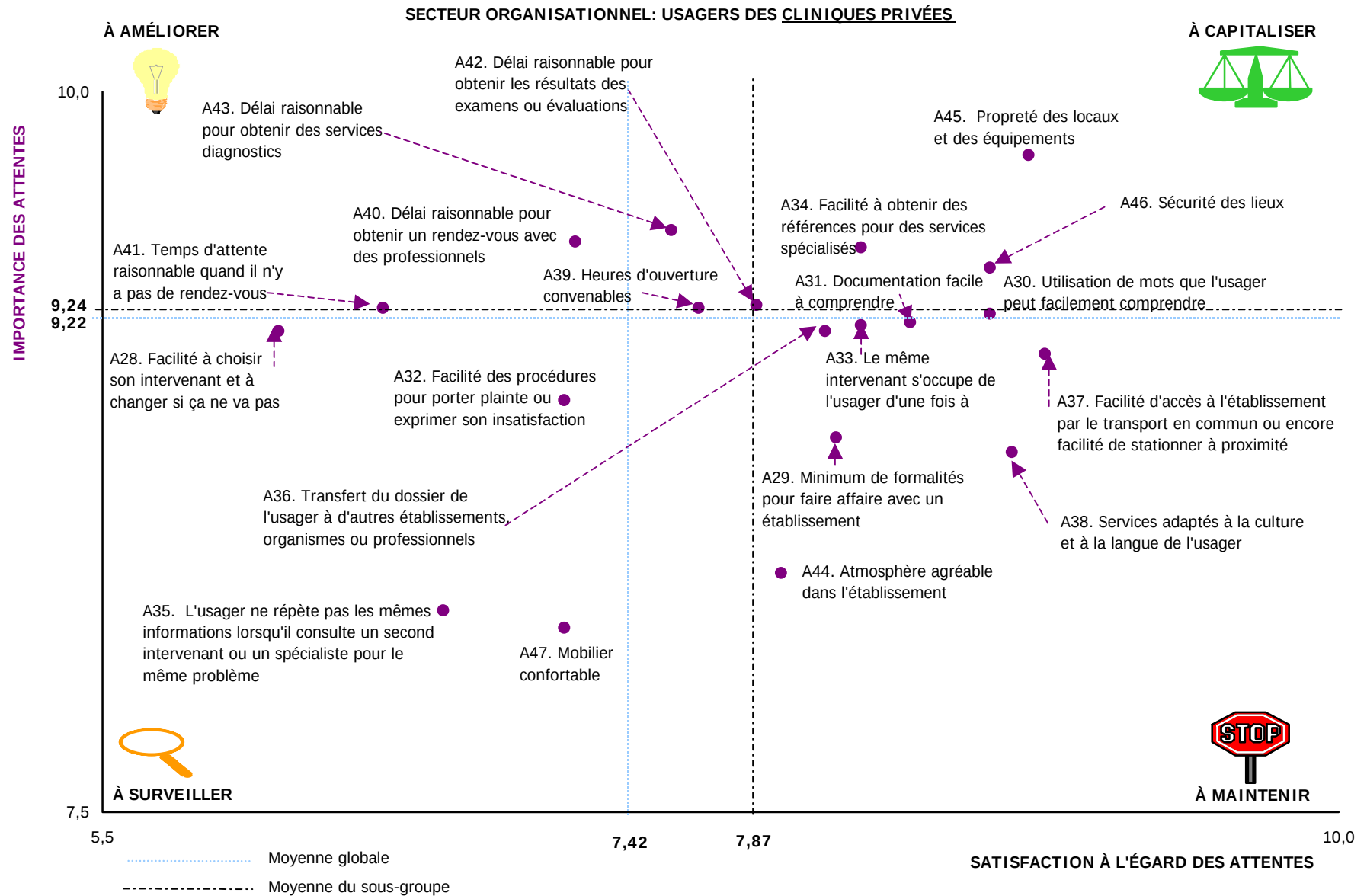


**GRAPHIQUE 5.4.6 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION CONFORT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994**



**GRAPHIQUE 5.4.7 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**



## 5.5 Secteur organisationnel : Importance des attentes et satisfaction des usagers selon les variables sociodémographiques

### Note au lecteur :

La lecture des graphiques présentant l'importance des **ATTENTES des usagers PAR DIMENSION**, se fait comme suit :

 Note **inférieure** à la moyenne obtenue pour cette attente

 Note **comparable** à la moyenne obtenue pour cette attente

 Note **supérieure** à la moyenne obtenue pour cette attente

La lecture des graphiques présentant la **SATISFACTION des usagers PAR DIMENSION**, se fait comme suit :

 Note **inférieure** à la note moyenne de satisfaction obtenue pour cette attente

 Note **comparable** à la note moyenne de satisfaction obtenue pour cette attente

 Note **supérieure** à la note moyenne de satisfaction obtenue pour cette attente

**GRAPHIQUE 5.5.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT**

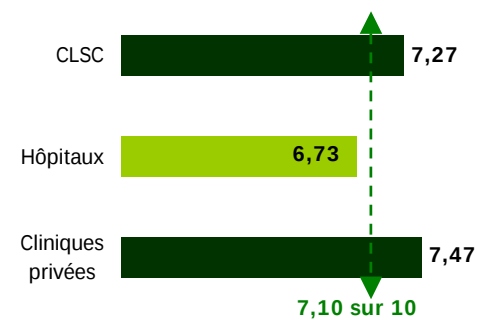
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SIMPLICITÉ**



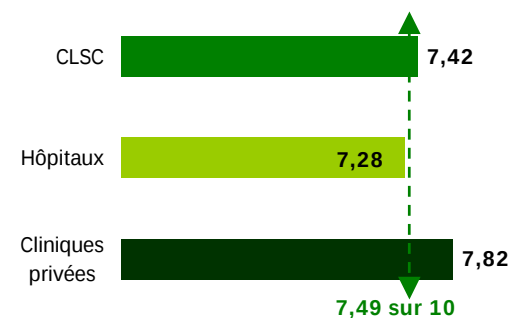
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONTINUITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - SIMPLICITÉ**



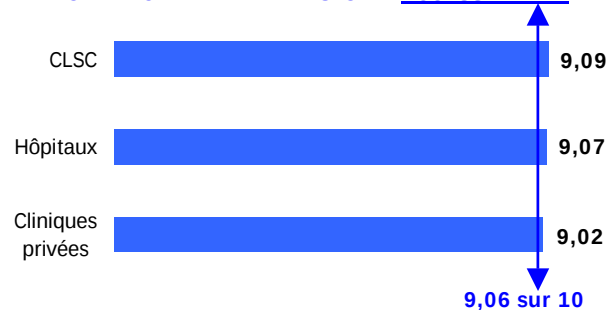
**SATISFACTION DES USAGERS – CONTINUITÉ**



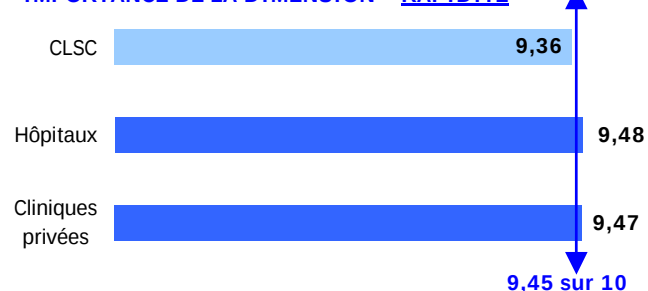
**GRAPHIQUE 5.5.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT (suite)**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – ACCESSIBILITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RAPIDITÉ**



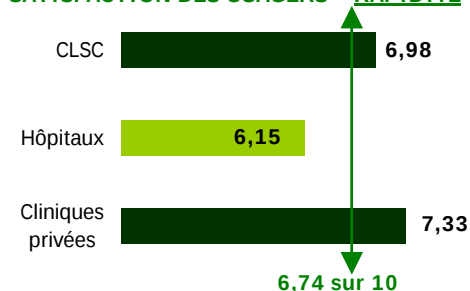
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONFORT**



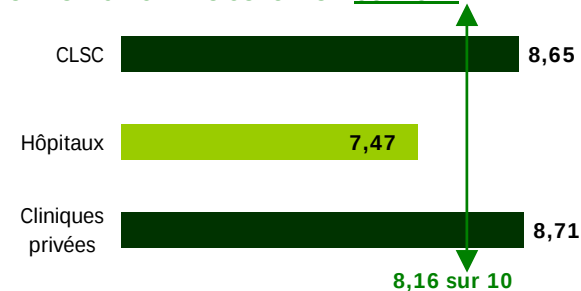
**SATISFACTION DES USAGERS - ACCESSIBILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – RAPIDITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – CONFORT**



**GRAPHIQUE 5.5.2 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON LE **SEXE**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SIMPLICITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONTINUITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – ACCESSIBILITÉ**



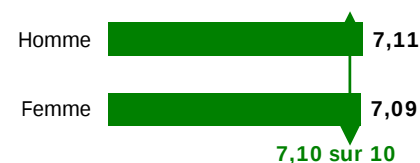
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RAPIDITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONFORT**



**SATISFACTION DES USAGERS - SIMPLICITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - CONTINUITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - ACCESSIBILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - RAPIDITÉ**

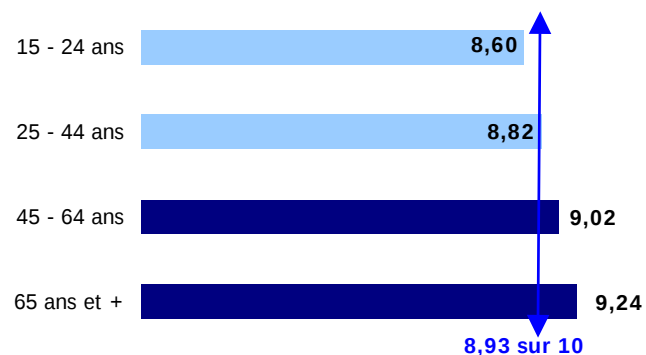


**SATISFACTION DES USAGERS - CONFORT**

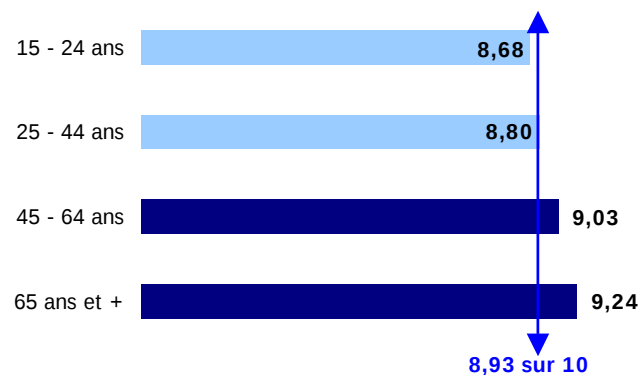


**GRAPHIQUE 5.5.3 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**  
**SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON L'ÂGE**

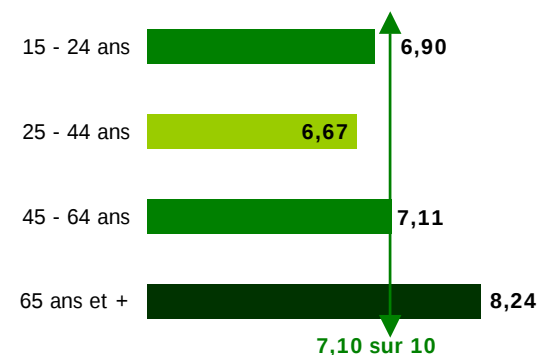
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SIMPLICITÉ**



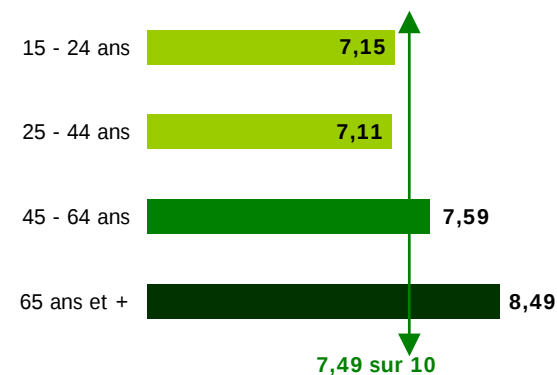
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONTINUITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - SIMPLICITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - CONTINUITÉ**



**GRAPHIQUE 5.5.3 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON L'ÂGE (suite)**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – ACCESSIBILITÉ**



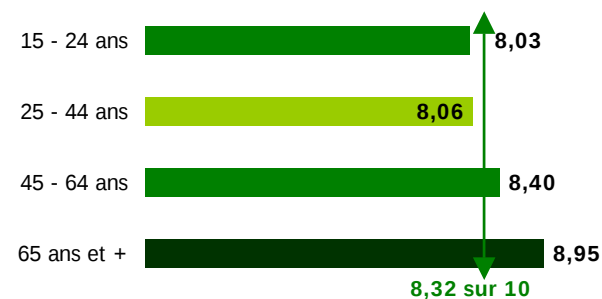
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RAPIDITÉ**



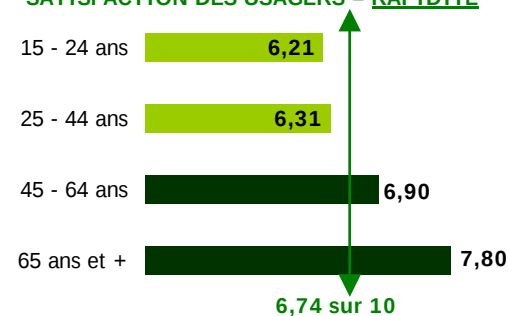
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONFORT**



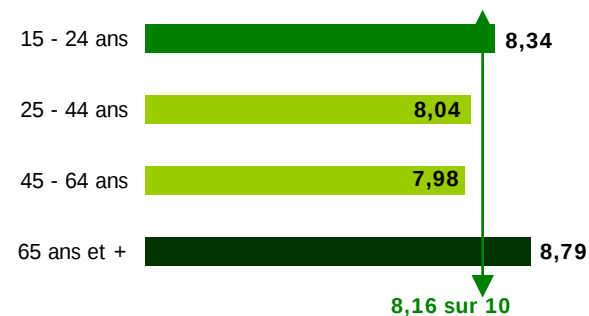
**SATISFACTION DES USAGERS – ACCESSIBILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – RAPIDITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – CONFORT**



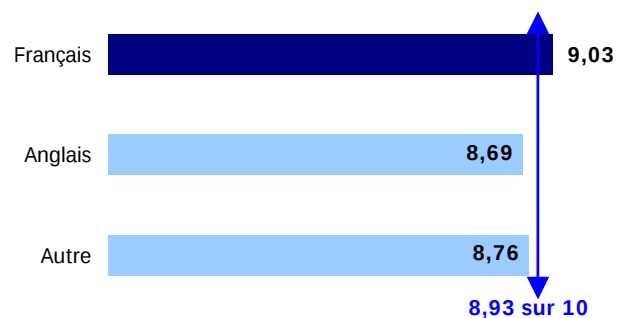
**GRAPHIQUE 5.5.4 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON LA LANGUE MATERNELLE**

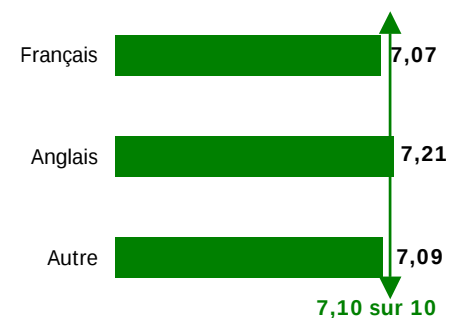
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SIMPLICITÉ**



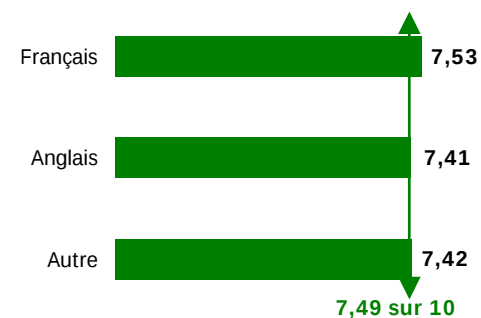
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONTINUITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - SIMPLICITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – CONTINUITÉ**



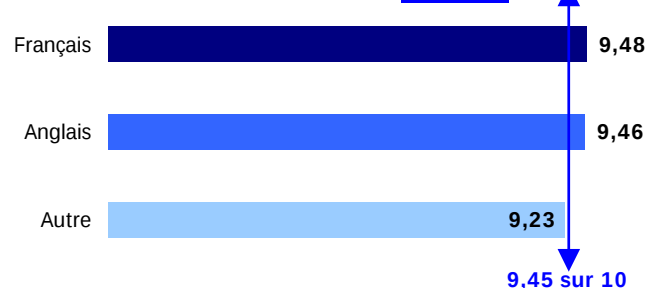
**GRAPHIQUE 5.5.4 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON LA LANGUE MATERNELLE (suite)**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – ACCESSIBILITÉ**



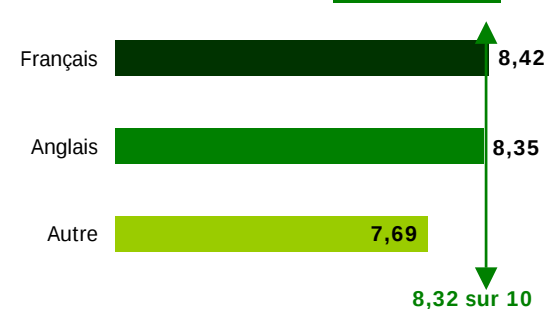
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RAPIDITÉ**



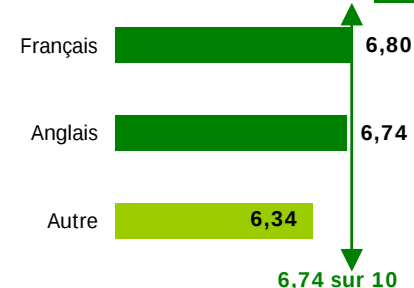
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONFORT**



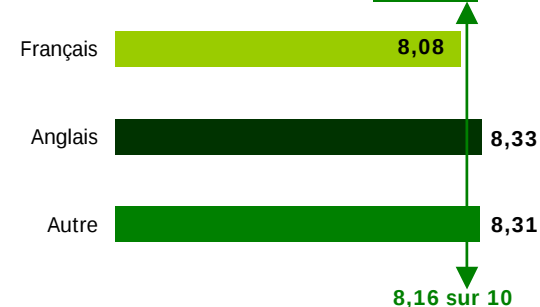
**SATISFACTION DES USAGERS – ACCESSIBILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – RAPIDITÉ**

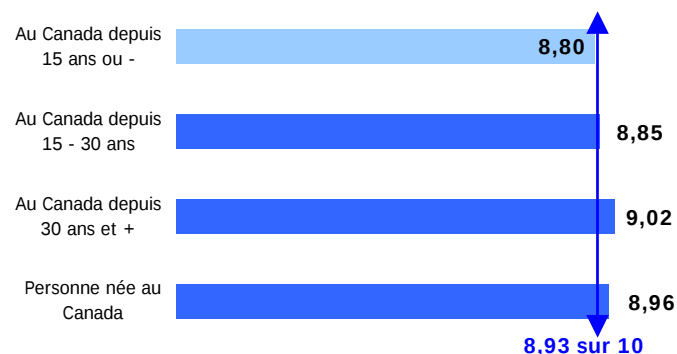


**SATISFACTION DES USAGERS – CONFORT**

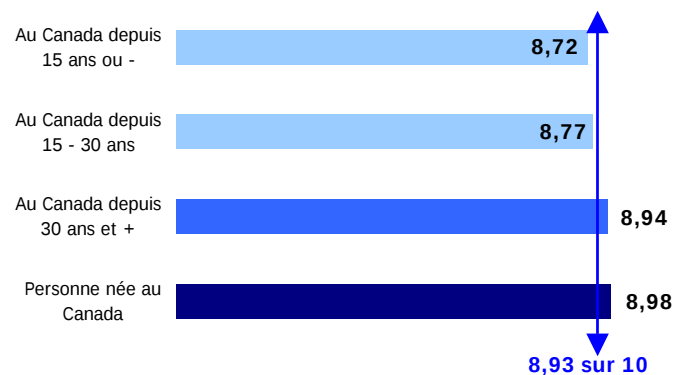


**GRAPHIQUE 5.5.5 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES.**  
**SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON L'ORIGINE DU RÉPONDANT**

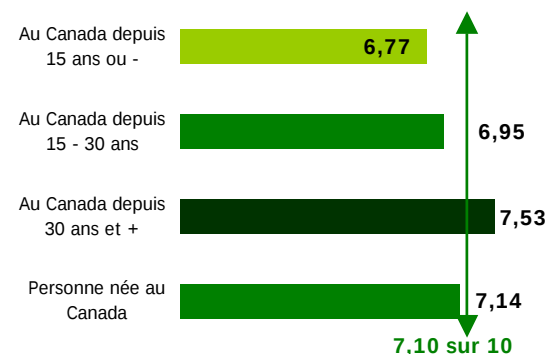
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SIMPLICITÉ**



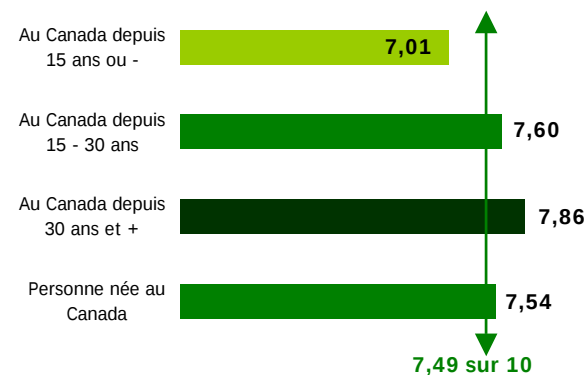
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONTINUITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - SIMPLICITÉ**



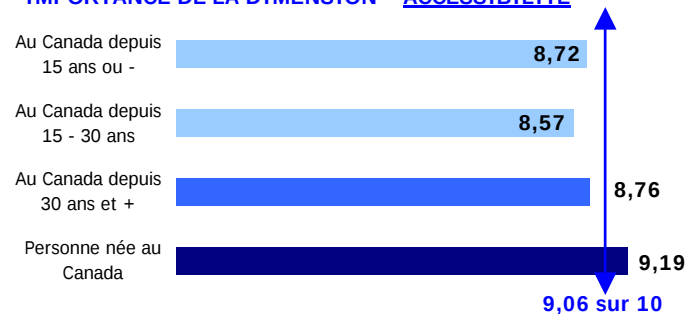
**SATISFACTION DES USAGERS - CONTINUITÉ**



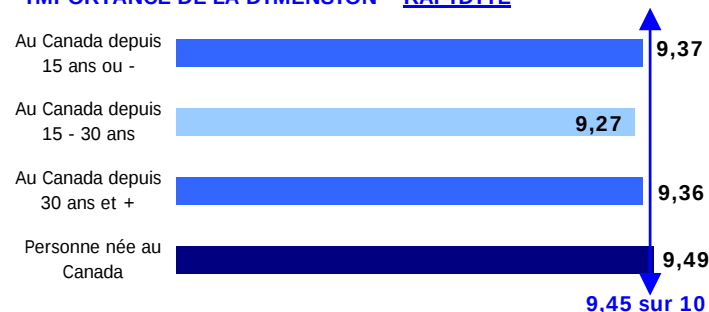
**GRAPHIQUE 5.5.5 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON L'ORIGINE DU RÉPONDANT (suite)**

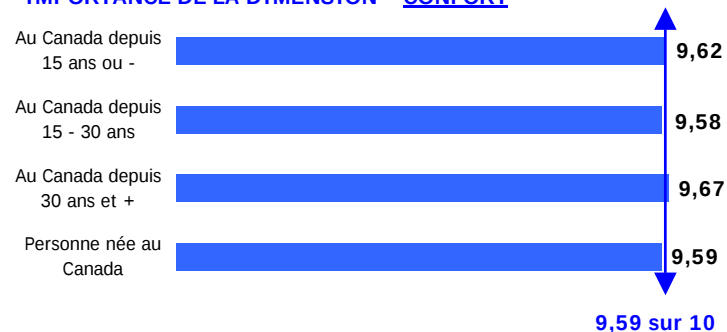
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – ACCESSIBILITÉ**



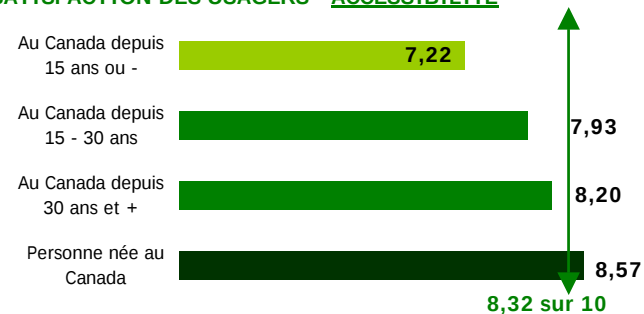
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RAPIDITÉ**



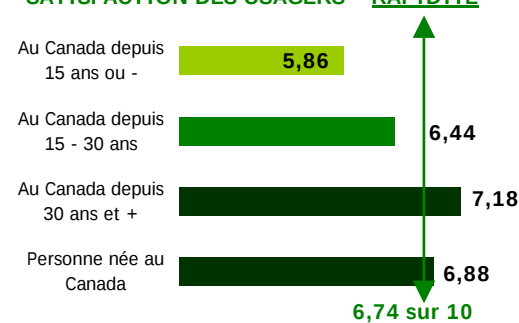
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONFORT**



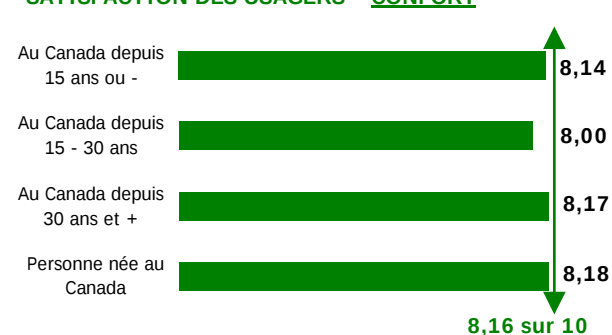
**SATISFACTION DES USAGERS - ACCESSIBILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – RAPIDITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – CONFORT**



**GRAPHIQUE 5.5.6 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – APPARTENANCE À UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SIMPLICITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONTINUITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – ACCESSIBILITÉ**



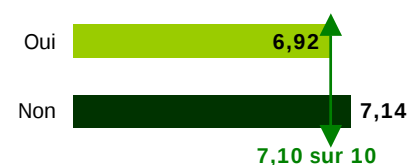
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RAPIDITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONFORT**



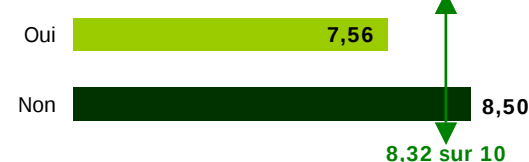
**SATISFACTION DES USAGERS - SIMPLICITÉ**



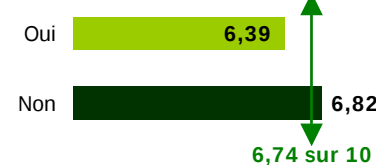
**SATISFACTION DES USAGERS - CONTINUITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - ACCESSIBILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - RAPIDITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - CONFORT**



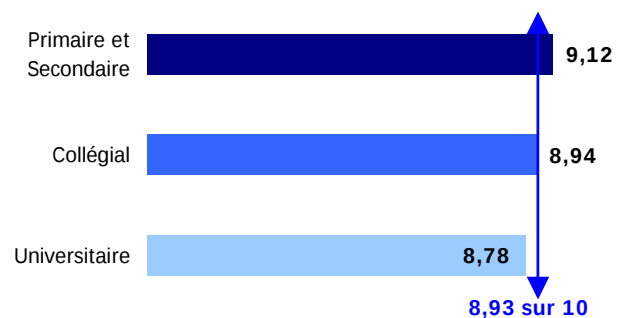
**GRAPHIQUE 5.5.7 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON LE NIVEAU DE SCOLARITÉ

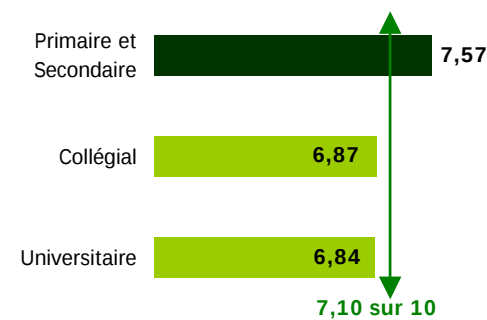
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SIMPLICITÉ**



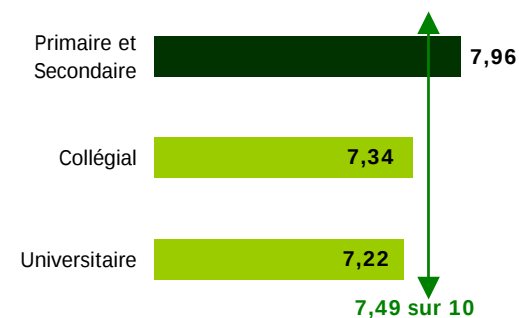
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONTINUITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - SIMPLICITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – CONTINUITÉ**



**GRAPHIQUE 5.5.7 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON LE NIVEAU DE SCOLARITÉ (suite)**

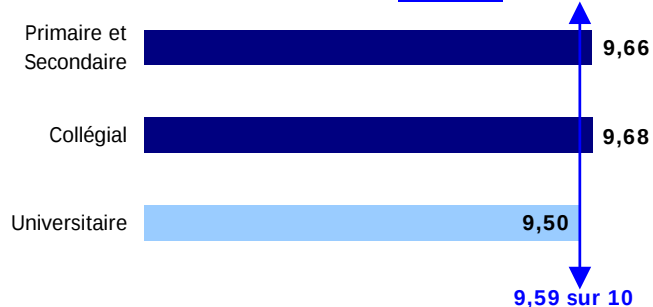
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – ACCESSIBILITÉ**



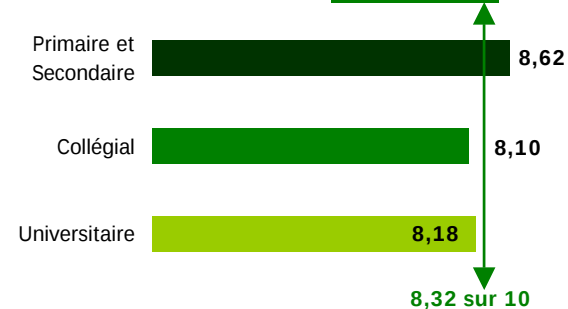
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RAPIDITÉ**



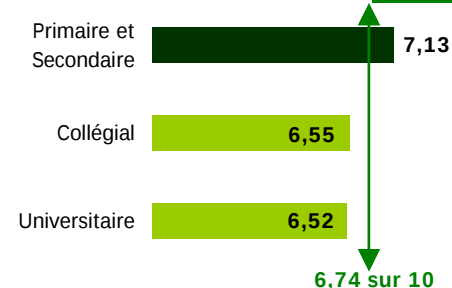
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONFORT**



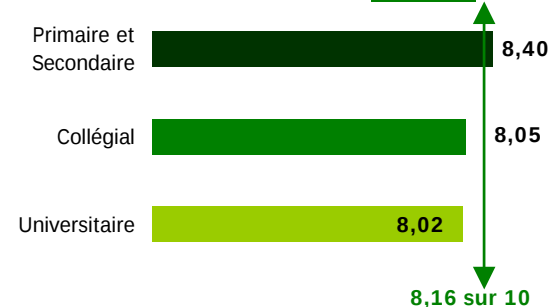
**SATISFACTION DES USAGERS – ACCESSIBILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – RAPIDITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – CONFORT**



**GRAPHIQUE 5.5.8 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – PRÉSENCE D'ENFANT DE MOINS DE 18 ANS DANS LE FOYER**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SIMPLICITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONTINUITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – ACCESSIBILITÉ**



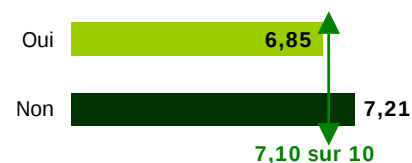
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RAPIDITÉ**



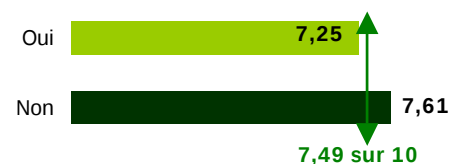
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONFORT**



**SATISFACTION DES USAGERS - SIMPLICITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – CONTINUITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – ACCESSIBILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – RAPIDITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – CONFORT**



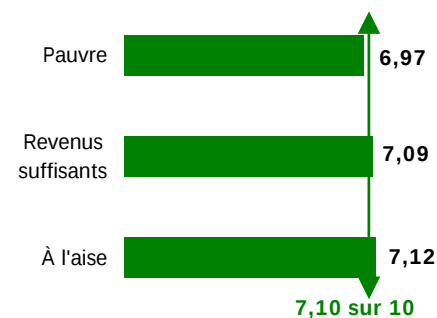
**GRAPHIQUE 5.5.9 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON LA PERCEPTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SIMPLICITÉ**



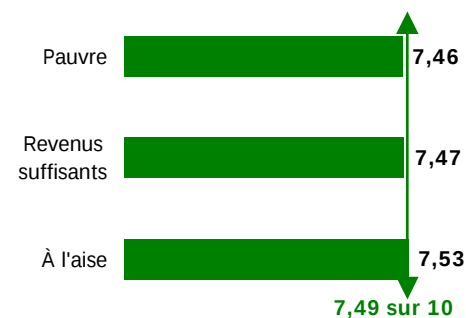
**SATISFACTION DES USAGERS - SIMPLICITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONTINUITÉ**



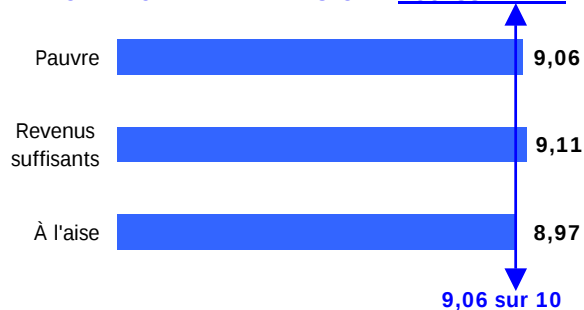
**SATISFACTION DES USAGERS – CONTINUITÉ**



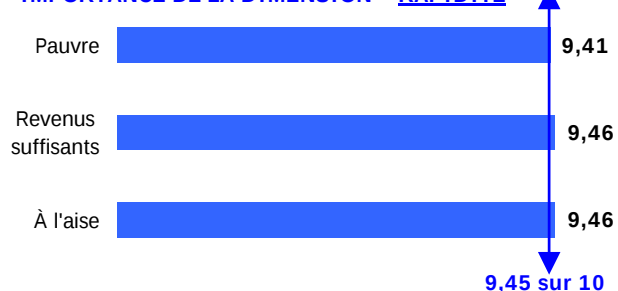
**GRAPHIQUE 5.5.9 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON LA PERCEPTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE (suite)**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – ACCESSIBILITÉ**



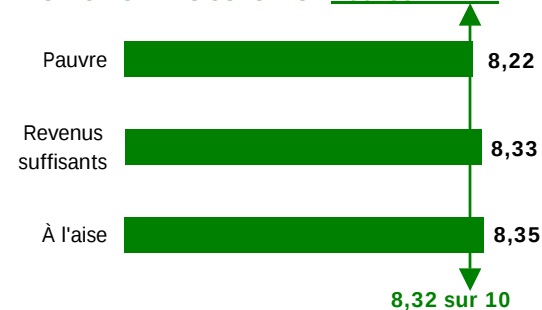
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RAPIDITÉ**



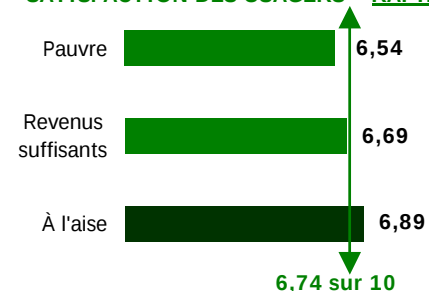
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONFORT**



**SATISFACTION DES USAGERS – ACCESSIBILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – RAPIDITÉ**



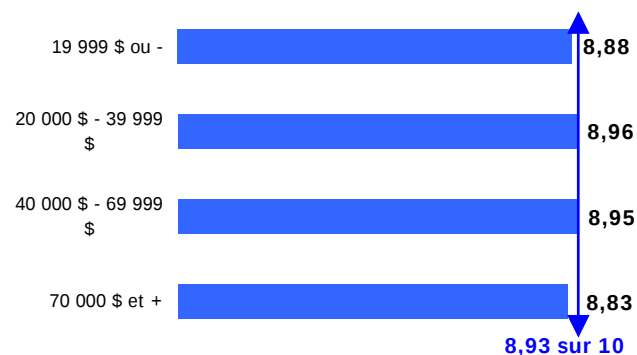
**SATISFACTION DES USAGERS – CONFORT**



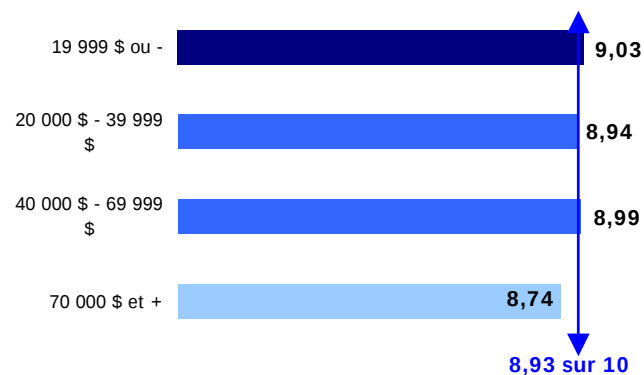
**GRAPHIQUE 5.5.10 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON LE REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE**

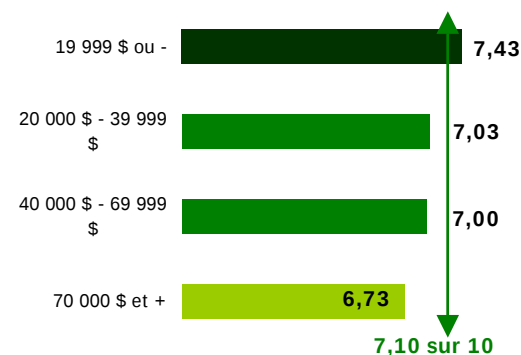
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SIMPLICITÉ**



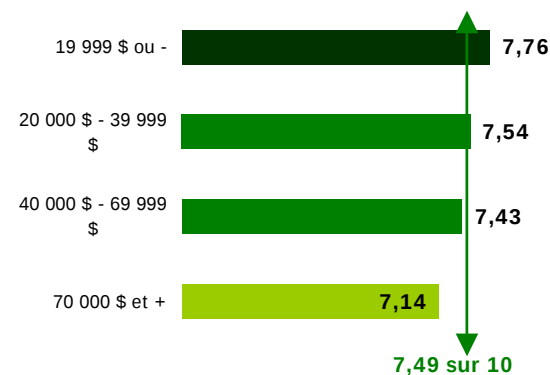
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONTINUITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - SIMPLICITÉ**



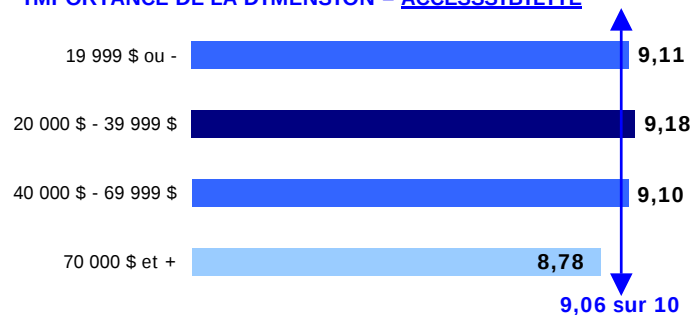
**SATISFACTION DES USAGERS - CONTINUITÉ**



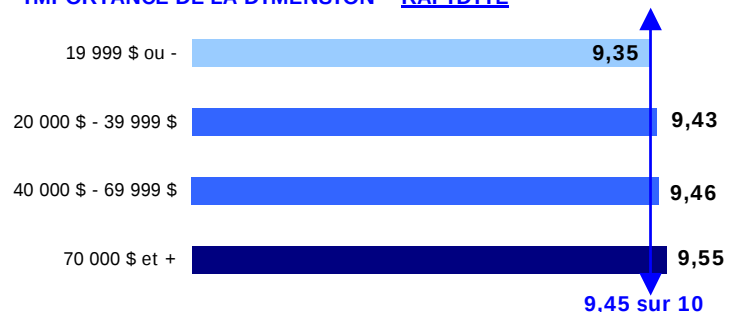
**GRAPHIQUE 5.5.10 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON LE REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE (suite)

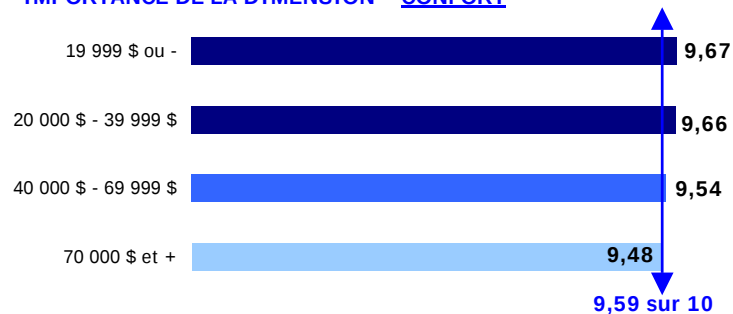
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – ACCESSIBILITÉ**



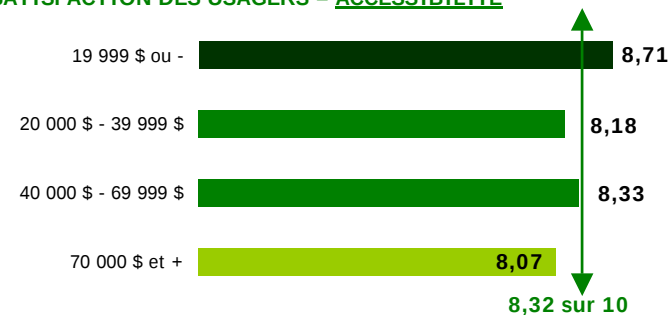
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RAPIDITÉ**



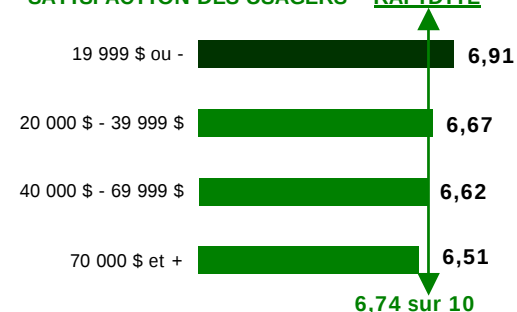
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONFORT**



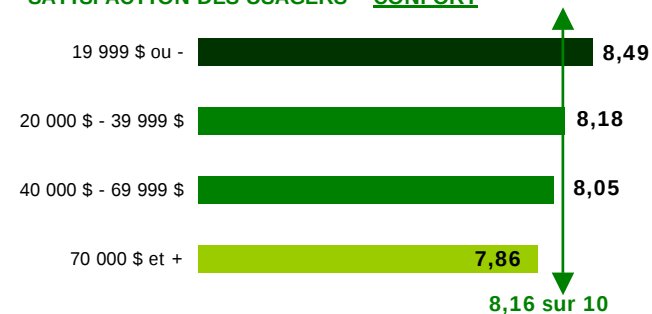
**SATISFACTION DES USAGERS – ACCESSIBILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – RAPIDITÉ**



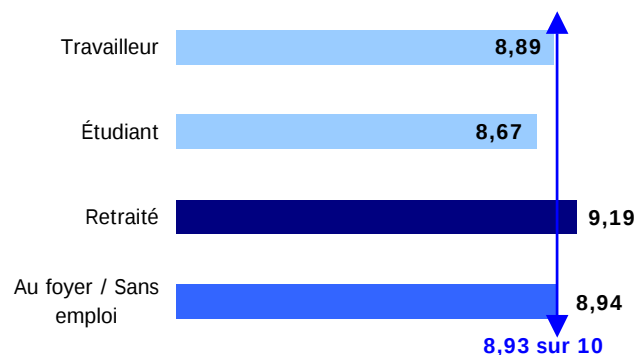
**SATISFACTION DES USAGERS – CONFORT**



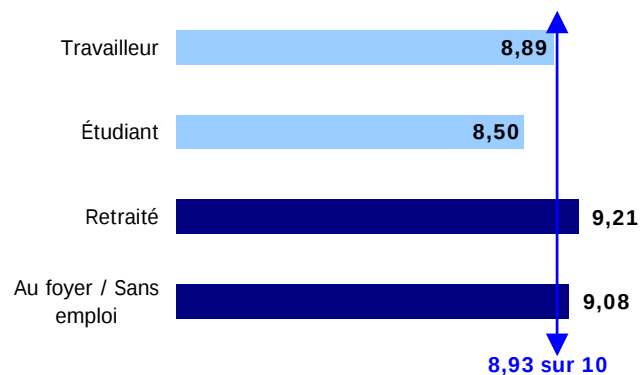
**GRAPHIQUE 5.5.11 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON L'OCCUPATION**

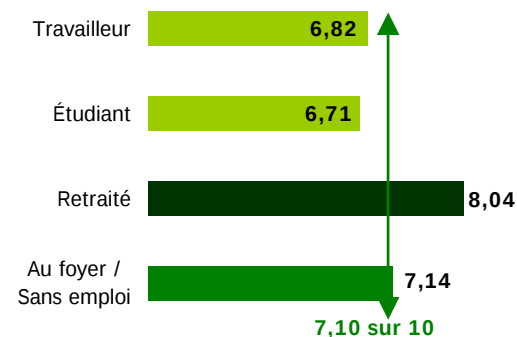
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SIMPLICITÉ**



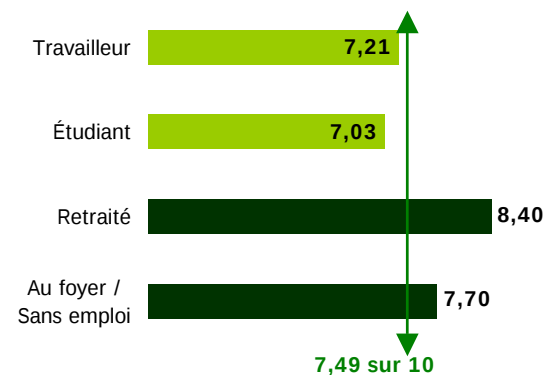
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONTINUITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - SIMPLICITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – CONTINUITÉ**



**GRAPHIQUE 5.5.11 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON L'OCCUPATION (suite)**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – ACCESSIBILITÉ**



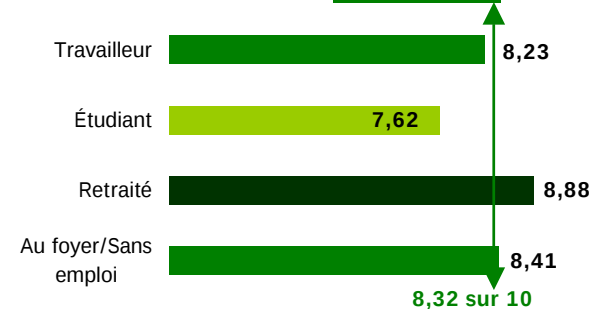
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RAPIDITÉ**



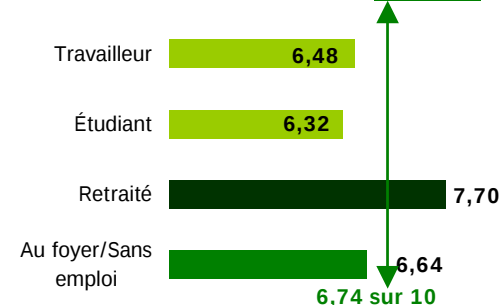
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONFORT**



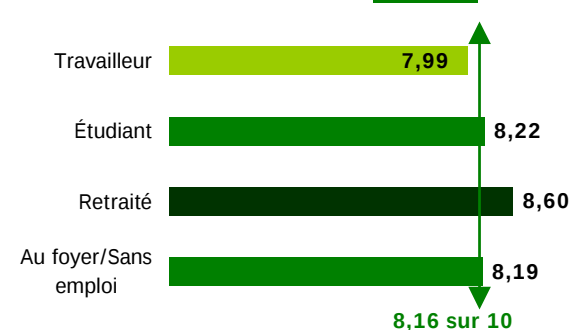
**SATISFACTION DES USAGERS – ACCESSIBILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – RAPIDITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – CONFORT**



**GRAPHIQUE 5.5.12 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – EMPLOI DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SIMPLICITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONTINUITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – ACCESSIBILITÉ**



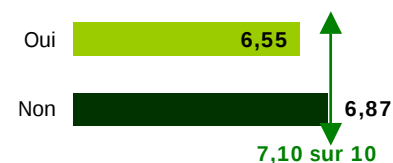
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RAPIDITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONFORT**



**SATISFACTION DES USAGERS – SIMPLICITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – CONTINUITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – ACCESSIBILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – RAPIDITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – CONFORT**



**GRAPHIQUE 5.5.13 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES.**  
**SECTEUR ORGANISATIONNEL – SELON LA PERCEPTION DE L'ÉTAT DE SANTÉ**

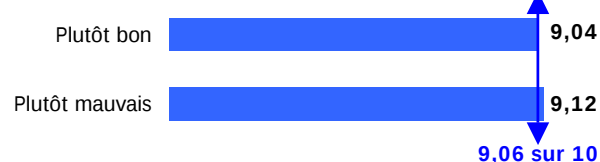
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SIMPLICITÉ**



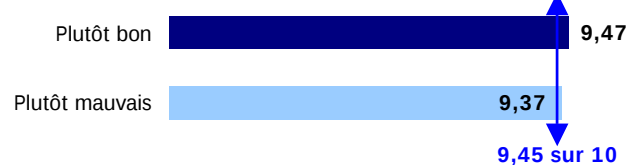
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONTINUITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – ACCESSIBILITÉ**



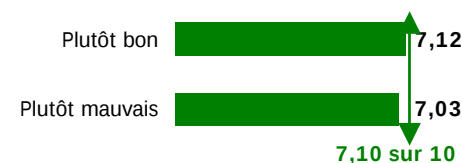
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RAPIDITÉ**



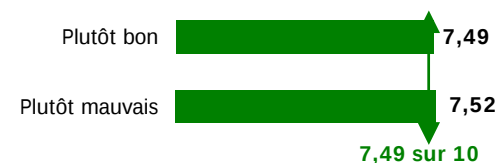
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONFORT**



**SATISFACTION DES USAGERS - SIMPLICITÉ**



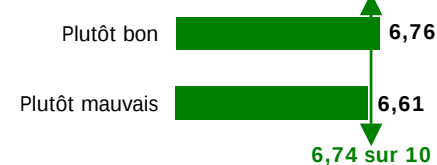
**SATISFACTION DES USAGERS - CONTINUITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - ACCESSIBILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - RAPIDITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - CONFORT**



**GRAPHIQUE 5.5.14 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

SECTEUR ORGANISATIONNEL – EXISTENCE D'UN HANDICAP

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SIMPLICITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONTINUITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – ACCESSIBILITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RAPIDITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONFORT**



**SATISFACTION DES USAGERS - SIMPLICITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – CONTINUITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – ACCESSIBILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – RAPIDITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS – CONFORT**



**GRAPHIQUE 5.5.15 : IMPORTANCE DES ATTENTES ET SATISFACTION DES USAGERS SELON LES PRINCIPALES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.**

**SECTEUR ORGANISATIONNEL – POSSESSION D'UNE POLICE D'ASSURANCE PRIVÉE**

**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – SIMPLICITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONTINUITÉ**



**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – ACCESSIBILITÉ**



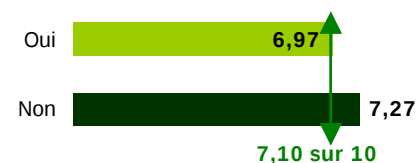
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – RAPIDITÉ**



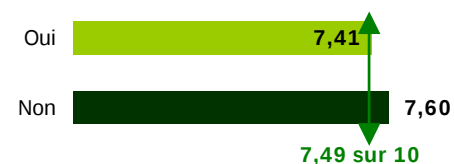
**IMPORTANCE DE LA DIMENSION – CONFORT**



**SATISFACTION DES USAGERS - SIMPLICITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - CONTINUITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - ACCESSIBILITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - RAPIDITÉ**



**SATISFACTION DES USAGERS - CONFORT**



## **6. La perception générale des usagers à l'égard du système de santé**

## 6.1 Opinion globale à l'égard du système de santé au Québec

- » Trois usagers sur cinq (**60 %**) estiment qu'il y a **quelques bons aspects à notre système de santé mais que des changements fondamentaux sont nécessaires**.
- » Un répondant sur cinq (**21 %**) affirme que, de façon générale, **le système de santé fonctionne bien**.
- » En contrepartie, pour **18 %** des usagers, le **système de santé va tellement mal qu'il devrait être rebâti**.

**TABLEAU 6.1 :** *Je vais maintenant vous demander laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion globale à l'égard du système de santé au Québec. Est-ce...?*

| Base : Tous les répondants.                                                                                      | TOTAL<br>(n=3804) | TYPE D'ÉTABLISSEMENT VISITÉ AU COURS DES<br>12 DERNIERS MOIS                            |                      |                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                  |                   | CLSC<br>(n=893)                                                                         | HÔPITAUX<br>(n=1655) | CLINIQUES<br>PRIVÉES<br>(n=1256)                                                        |
| ...Il y a quelques bons aspects à notre système de santé mais des changements fondamentaux sont nécessaires      | 60%               | 55%  | 60%                  | 63%  |
| ...De façon générale, le système fonctionne relativement bien : quelques améliorations mineures sont nécessaires | 21%               | 26%  | 21%                  | 17%  |
| ...Notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti                                | 18%               | 18%                                                                                     | 17%                  | 18%                                                                                     |
| Aucun de ces attentes                                                                                            | 1%                | 1%                                                                                      | 1%                   | 1%                                                                                      |
| Ne sait pas / Refus                                                                                              | 1%                | 1%                                                                                      | 1%                   | 1%                                                                                      |

» La tendance à affirmer qu'il y a de bons aspects à notre système de santé mais que des changements fondamentaux sont nécessaires s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

- |                                            |                                                               |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| » Utilisateurs des cliniques privées (63%) | » Personnes estimant avoir des revenus suffisants (62%)       |
| » Femmes (62%)                             | » Revenu annuel brut du ménage de 40 000 \$ à 69 999 \$ (65%) |
| » 15 – 24 ans (65%)                        | » Revenu annuel brut du ménage de 70 000 \$ et plus (64%)     |
| » 25 – 44 ans (64%)                        | » Travailleurs (64%)                                          |
| » Personnes nées au Canada (61%)           | » État de santé plutôt bon (61%)                              |
| » Scolarité de niveau collégial (63%)      | » Personnes ayant une police d'assurance privée (63%)         |
| » Scolarité de niveau universitaire (64%)  |                                                               |

» La tendance à affirmer que, de façon générale, le système fonctionne relativement bien mais nécessite quelques améliorations mineures s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

- |                                                     |                                                            |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| » Utilisateurs des CLSC (26%)                       | » Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (26%) |
| » Hommes (25%)                                      | » Étudiants (28%)                                          |
| » 15 – 24 ans (25%)                                 | » Personnes retraitées (27%)                               |
| » 65 ans et plus (30%)                              | » Personnes n'ayant pas d'assurance privée (24%)           |
| » Personnes se disant à l'aise financièrement (23%) |                                                            |

» La tendance à affirmer que notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être rebâti s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

- |                                                              |                                                               |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| » Femmes (19%)                                               | » Revenu annuel brut du ménage de 20 000 \$ à 39 999 \$ (20%) |
| » 45 – 64 ans (21%)                                          | » Personnes à la maison ou sans emploi (24%)                  |
| » Personnes installées au Canada depuis plus de 30 ans (26%) | » État de santé plutôt mauvais (21%)                          |
| » Scolarité de niveau primaire ou secondaire (23%)           | » Personnes n'ayant pas d'assurance privée (20%)              |
| » Personnes s'estimant pauvres (24%)                         |                                                               |

## 6.2 Consultation d'un médecin de famille

- Dans l'ensemble, près des deux tiers (**63 %**) des usagers affirment consulter, **sur une base régulière, un médecin qu'ils considèrent comme leur médecin de famille**. Ces médecins sont, pour la plupart, des **généralistes**.
- Plus du tiers (**37 %**) des répondants **n'ont pas de médecin de famille**.

**TABEAU 6.2.1 :** *Consultez-vous, sur une base régulière, un médecin que vous considérez comme votre médecin de famille?  
Si OUI, est-ce un généraliste ou un spécialiste?*

| Base : Sélection de répondants.                                          | TOTAL<br>(n=2019) |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>TOTAL DES USAGERS QUI CONSULTENT UN MÉDECIN DE FAMILLE</b>            | <b>63 %</b>       |
| Un généraliste                                                           | 55%               |
| Un spécialiste                                                           | 6%                |
| Les deux (généraliste et spécialiste)                                    | 3%                |
| <b>TOTAL DES USAGERS QUI N'EN CONSULTENT PAS</b>                         | <b>37 %</b>       |
| Ne consulte pas de médecin sur une base régulière                        | 31%               |
| Consulte un médecin mais ne le considère pas comme un médecin de famille | 5%                |
| Ne sait pas / Refus                                                      | 1%                |

La tendance à avoir un **médecin de famille** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

- Femmes (68%)
- 45 – 64 ans (76%)
- 65 ans et plus (86%)
- Anglophones (69%)
- Personnes installées au Canada depuis plus de 30 ans (80%)
- Personnes nées au Canada (66%)
- Personnes d'origine québécoise ou canadienne (65%)
- Scolarité de niveau primaire ou secondaire (70%)
- Pas d'enfant de moins de 18 ans dans le foyer (67%)
- Personnes retraitées (86%)
- État de santé plutôt bon (73%)
- Personnes ayant une police d'assurance privée (65%)

**TABEAU 6.2.2 :** *Depuis combien de temps (années) consultez-vous ce médecin?*

| Base : Répondants ayant un médecin de famille. | TOTAL<br>(n=1290) |
|------------------------------------------------|-------------------|
| 1 an ou moins                                  | 9%                |
| 2 – 3 ans                                      | 15%               |
| 4 – 5 ans                                      | 17%               |
| 6 – 9 ans                                      | 13%               |
| 10 ans                                         | 12%               |
| 11 – 15 ans                                    | 13%               |
| 16 – 20 ans                                    | 9%                |
| Plus de 20 ans                                 | 11%               |

**TABEAU 6.2.3 :** *Où le consultez-vous le plus souvent?*

| Base : Répondants ayant un médecin de famille. | TOTAL<br>(n=1290) |
|------------------------------------------------|-------------------|
| <b>...À la clinique médicale</b>               | <b>69 %</b>       |
| ...À la clinique externe d'un hôpital          | 9%                |
| ...Au CLSC                                     | 7%                |
| ...À l'hôpital                                 | 6%                |
| ...Il vient à la maison                        | 1%                |
| Autre                                          | 8%                |

- Pour les personnes qui ont répondu ne pas avoir de médecin de famille, **85 %**, soit la majorité, **apprécieraient pouvoir s'enregistrer auprès d'un médecin qui serait toujours responsable de leur dossier.**

**TABLEAU 6.2.4 :** *Si vous aviez le choix, aimeriez-vous vous enregistrer auprès d'un médecin qui serait toujours responsable de votre dossier?*

| <b>Base : N'ont pas de médecin de famille.</b>                                | <b>TOTAL</b><br>(n=729) |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Oui, j'aimerais avoir un médecin qui soit toujours responsable de mon dossier | 85%                     |
| J'ai déjà un médecin responsable de mon dossier                               | 3%                      |
| Non                                                                           | 9%                      |
| Cela n'a aucune importance                                                    | 2%                      |
| Ne sait pas / Refus                                                           | 1%                      |

### 6.3 Évaluation des services du médecin de famille

- De manière générale, les répondants qui ont un médecin de famille **ont une grande confiance en ce médecin (96%), le voient assez facilement (80%)** et considèrent que **leur médecin leur enseigne comment prévenir les maladies et les accidents (77%)**.

**TABLEAU 6.3 :** *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille.  
Êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant... ?*

| Base : Répondants ayant un médecin de famille (n=1290).                                                        | D'ACCORD | EN DÉSACCORD |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|
| ...J'ai une grande confiance en mon médecin de famille                                                         | 96%      | 3%           |
| ...Il m'est facile de voir mon médecin de famille lorsque j'en ai besoin                                       | 80%      | 20%          |
| ...Mon médecin de famille nous enseigne comment prévenir les maladies et les accidents                         | 77%      | 21%          |
| ...Le temps perdu me décourage souvent d'aller voir mon médecin de famille                                     | 40%      | 58%          |
| ...Il est préférable d'aller voir un spécialiste plutôt que mon médecin de famille                             | 26%      | 66%          |
| ...Actuellement, il est préférable de consulter un médecin à l'urgence que de consulter mon médecin de famille | 21%      | 76%          |

- Au total, la grande majorité (**96 %**) des usagers interrogés **ont une grande confiance en leur médecin de famille**. Plus précisément, sept usagers sur dix (**71 %**) se disent **totalelement d'accord** et **26 %** se disent **plutôt d'accord** avec cette affirmation.

**TABLEAU 6.3.1 :** *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*

*...J'ai une grande confiance en mon médecin de famille*

| Base : Répondants ayant un médecin de famille. | TOTAL<br>(n=1290) |
|------------------------------------------------|-------------------|
| <b>D'ACCORD</b>                                | <b>96 %</b>       |
| Totalement d'accord                            | 71%               |
| Plutôt d'accord                                | 26%               |
| <b>EN DÉSACCORD</b>                            | <b>3 %</b>        |
| Plutôt en désaccord                            | 2%                |
| Totalement en désaccord                        | 1%                |
| Ne sait pas /Refus                             | 0%                |

- La tendance à être **totalelement d'accord avec cette affirmation** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

- 65 ans et plus (80%)
- Personnes nées au Canada (72%)
- Scolarité de niveau primaire ou secondaire (78%)
- Personnes retraitées (76%)

- Dans l'ensemble, quatre répondants sur cinq (**80 %**) affirment qu'il leur est **facile de voir leur médecin de famille lorsqu'ils en ont besoin**. De manière plus précise, près de la moitié (**47 %**) se disent **totalelement d'accord** et près du tiers (**32 %**) se disent **plutôt d'accord** avec cette affirmation.

**TABLEAU 6.3.2 :** *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*

**... Il m'est facile de voir mon médecin de famille lorsque j'en ai besoin**

| Base : Répondants ayant un médecin de famille. | TOTAL<br>(n=1290) |
|------------------------------------------------|-------------------|
| <b>D'ACCORD</b>                                | <b>80 %</b>       |
| Totalement d'accord                            | 47%               |
| Plutôt d'accord                                | 32%               |
| <b>EN DÉSAACCORD</b>                           | <b>20 %</b>       |
| Plutôt en désaccord                            | 13%               |
| Totalement en désaccord                        | 7%                |
| Ne sait pas /Refus                             | 1%                |

- La tendance à être **totalelement d'accord avec cette affirmation** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

- Hommes (52%)
- 65 ans et plus (60%)
- Personnes installées au Canada depuis plus de 30 ans (65%)
- Scolarité de niveau primaire ou secondaire (55%)
- Pas d'enfant de moins de 18 ans dans le foyer (51%)
- Personnes s'estimant pauvres (56%)
- Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (55%)
- Personnes retraitées (61%)
- Personnes présentant un handicap (55%)
- Personnes n'ayant pas d'assurance privée (52%)

- Au total, plus des trois quarts (**77 %**) estiment que **leur médecin de famille leur enseigne comment prévenir les maladies et les accidents**. Plus précisément, près de la moitié (**46 %**) se disent **totalelement d'accord** et près du tiers (**31 %**) se disent **plutôt d'accord** avec cette affirmation.

**TABLEAU 6.3.3 :** *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*

***...Mon médecin de famille nous enseigne comment prévenir les maladies et les accidents***

| Base : Répondants ayant un médecin de famille. | TOTAL<br>(n=1290) |
|------------------------------------------------|-------------------|
| <b>D'ACCORD</b>                                | <b>77 %</b>       |
| Totalement d'accord                            | 46%               |
| Plutôt d'accord                                | 31%               |
| <b>EN DÉSACCORD</b>                            | <b>21 %</b>       |
| Plutôt en désaccord                            | 13%               |
| Totalement en désaccord                        | 8%                |
| Ne sait pas /Refus                             | 2%                |

- La tendance à être **totalelement d'accord avec cette affirmation** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

- 65 ans et plus (61%)
- Scolarité de niveau primaire ou secondaire (55%)
- Personnes retraitées (57%)

- » Plus de la moitié (**58 %**) des répondants considèrent que **le temps d'attente pour voir un médecin de famille n'influence pas leur décision de se déplacer pour consulter.**
- » En revanche, **40 %** des répondants estiment que **le temps perdu les décourage souvent d'aller voir leur médecin de famille.**

**TABLEAU 6.3.4 :** *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*

**...Le temps perdu me décourage souvent d'aller voir mon médecin de famille**

| Base : Répondants ayant un médecin de famille. | TOTAL<br>(n=1290) |
|------------------------------------------------|-------------------|
| <b>D'ACCORD</b>                                | <b>40 %</b>       |
| Totalement d'accord                            | 18%               |
| Plutôt d'accord                                | 21%               |
| <b>EN DÉSACCORD</b>                            | <b>58 %</b>       |
| Plutôt en désaccord                            | 26%               |
| Totalement en désaccord                        | 32%               |
| Ne sait pas /Refus                             | 2%                |

- » La tendance à être **totalement d'accord avec cette affirmation** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

- Allophones (32%)
- Personnes installées au Canada depuis moins de 15 ans (33%)
- Présence d'enfant de moins de 18 ans dans le foyer (22%)
- Personnes s'estimant pauvres (28%)
- Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (28%)
- Personnes à la maison ou sans emploi (25%)
- Personnes ne travaillant pas dans le secteur de la santé (20%)

- » Au total, **26 %** des répondants pensent qu'il est **préférable d'aller voir un spécialiste plutôt que leur médecin de famille**.
- » En contrepartie, près des deux tiers (**66 %**) des usagers **sont en désaccord** avec cette affirmation. Plus précisément, plus du tiers (**35 %**) se disent **totalelement en désaccord** et **31 %** se disent **plutôt en désaccord** avec l'affirmation.

**TABLEAU 6.3.5 :** *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*

*... Il est préférable d'aller voir un spécialiste plutôt que mon médecin de famille*

| Base : Répondants ayant un médecin de famille. | TOTAL<br>(n=1290) |
|------------------------------------------------|-------------------|
| <b>D'ACCORD</b>                                | <b>26 %</b>       |
| Totalement d'accord                            | 11%               |
| Plutôt d'accord                                | 15%               |
| <b>EN DÉSAACCORD</b>                           | <b>66 %</b>       |
| Plutôt en désaccord                            | 31%               |
| Totalement en désaccord                        | 35%               |
| Ne sait pas /Refus                             | 8%                |

- » La tendance à être **totalelement d'accord avec cette affirmation** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

- 65 ans et plus (15%)
- Allophones (19%)
- Personnes installées au Canada depuis moins de 15 ans (16%)
- Scolarité de niveau primaire ou secondaire (13%)
- Personnes s'estimant pauvres (19%)
- Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (18%)
- Personnes à la maison ou sans emploi (17%)
- État de santé plutôt mauvais (16%)

- » Dans l'ensemble, **21 %** des répondants affirment qu'actuellement, il est préférable de **consulter un médecin à l'urgence que de consulter leur médecin de famille**.
- » En contrepartie, plus des trois quarts (**76 %**) des usagers **sont en désaccord** avec cette affirmation. De manière plus précise, près de la moitié (**49 %**) se disent **totalelement en désaccord** et **27 %** se disent **plutôt en désaccord** avec l'affirmation.

**TABLEAU 6.3.6 :** *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*  
**...Actuellement, il est préférable de consulter un médecin à l'urgence que de consulter mon médecin de famille**

| Base : Répondants ayant un médecin de famille. | TOTAL<br>(n=1290) |
|------------------------------------------------|-------------------|
| <b>D'ACCORD</b>                                | <b>21 %</b>       |
| Totalement d'accord                            | 9%                |
| Plutôt d'accord                                | 12%               |
| <b>EN DÉSAACCORD</b>                           | <b>76 %</b>       |
| Plutôt en désaccord                            | 27%               |
| Totalement en désaccord                        | 49%               |
| Ne sait pas /Refus                             | 3%                |

- » La tendance à être **totalelement d'accord avec cette affirmation** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :
  - Allophones (15%)
  - Scolarité de niveau primaire ou secondaire (11%)
  - Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (16%)

## 7. Profil des répondants

---

## 7.1 La fréquentation des établissements de santé et de services sociaux par les usagers montréalais en 2004

| TYPE D'ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ                           | TOTAL<br>(n=3804) |
|----------------------------------------------------------|-------------------|
| Hôpital (incluant une clinique externe qui y est reliée) | 66%               |
| Clinique médicale privée (i.e non reliée à un hôpital)   | 53%               |
| CLSC                                                     | 34%               |
| Visite à domicile par un CLSC                            | 8%                |

| FRÉQUENCE DES VISITES | TOTAL<br>(n=3804) |
|-----------------------|-------------------|
| 1 fois                | 33%               |
| 2 fois                | 24%               |
| 3 fois                | 14%               |
| 4 – 5 fois            | 13%               |
| 6 – 10 fois           | 9%                |
| Plus de 10 fois       | 7%                |

| UTILISATION DE SERVICES SPÉCIFIQUES                                 | TOTAL<br>(n=3804) |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Bureau privé de psychologue ou cabinet de professionnels            | 11%               |
| Hôpital à vocation psychiatrique                                    | 4%                |
| Organisme communautaire (maison de jeunes, centre d'entraide, etc.) | 4%                |
| Centre d'hébergement et de soins de longue durée                    | 3%                |
| Centre de réadaptation pour adultes                                 | 3%                |
| Centre de jeunesse (comme CPEJ, DPJ, etc.)                          | 2%                |
| Centre de jour rattaché à un centre d'accueil                       | 1%                |
| Aucun de ces services                                               | 78%               |

| <b>MODE DE TRANSPORT LE PLUS SOUVENT UTILISÉ POUR SE RENDRE À<br/>UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX</b> | <b>TOTAL</b><br>(n=3804) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Automobile personnelle                                                                                                 | 48%                      |
| À pied                                                                                                                 | 21%                      |
| Transport en commun                                                                                                    | 19%                      |
| Taxi                                                                                                                   | 4%                       |
| Quelqu'un de mon entourage vient me conduire                                                                           | 3%                       |
| Ambulance                                                                                                              | 1%                       |
| Vélo                                                                                                                   | 1%                       |
| Transport adapté                                                                                                       | 1%                       |
| Autre                                                                                                                  | 1%                       |

## 7.2 Profil sociodémographique des usagers des services de santé et des services sociaux de l'Île de Montréal

| SEXE DU RÉPONDANT | TOTAL<br>(n=3804) |
|-------------------|-------------------|
| Homme             | 43%               |
| Femme             | 57%               |

| ÂGE DU RÉPONDANT | TOTAL<br>(n=3804) |
|------------------|-------------------|
| 15 – 24 ans      | 10%               |
| 25 – 44 ans      | 40%               |
| 45 – 64 ans      | 34%               |
| 65 ans et plus   | 16%               |

| LANGUE MATERNELLE DU RÉPONDANT | TOTAL<br>(n=3804) |
|--------------------------------|-------------------|
| Français                       | 68%               |
| Anglais                        | 21%               |
| Autre                          | 11%               |

| ORIGINE DU RÉPONDANT                                | TOTAL<br>(n=3804) |
|-----------------------------------------------------|-------------------|
| Personne installée au Canada depuis moins de 15 ans | 12%               |
| Personne installée au Canada depuis 15 – 30 ans     | 7%                |
| Personne installée au Canada depuis plus de 30 ans  | 6%                |
| Personne née au Canada                              | 74%               |

| APPARTENANCE À UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE           | TOTAL<br>(n=3804) |
|----------------------------------------------------|-------------------|
| Oui                                                | 19%               |
| Non (personnes d'origine québécoise ou canadienne) | 81%               |

| NIVEAU DE SCOLARITÉ DU RÉPONDANT | TOTAL<br>(n=3804) |
|----------------------------------|-------------------|
| Primaire                         | 5%                |
| Secondaire                       | 28%               |
| Collégial                        | 22%               |
| Universitaire                    | 44%               |

| OCCUPATION DU RÉPONDANT     | TOTAL<br>(n=3804) |
|-----------------------------|-------------------|
| Travailleur à temps plein   | 47%               |
| Travailleur à temps partiel | 10%               |
| Étudiant                    | 10%               |
| Personne retraitée          | 20%               |
| Personne à la maison        | 6%                |
| Personne sans emploi        | 6%                |



| EMPLOI DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ | TOTAL<br>(n=2073) |
|------------------------------------|-------------------|
| Oui                                | 18%               |
| Non                                | 82%               |

| PERCEPTION À L'ÉGARD DE L'ÉTAT DE SANTÉ | TOTAL<br>(n=3804) |
|-----------------------------------------|-------------------|
| Excellent                               | 24%               |
| Très bon                                | 34%               |
| Bon                                     | 23%               |
| Moyen                                   | 15%               |
| Mauvais                                 | 3%                |

| PROBLÈME DE SANTÉ DE LONGUE DURÉE (HANDICAP) | TOTAL<br>(n=3804) |
|----------------------------------------------|-------------------|
| Oui                                          | 23%               |
| Non                                          | 77%               |



| NATURE DU PROBLÈME DE SANTÉ                                 | TOTAL<br>(n=836) |
|-------------------------------------------------------------|------------------|
| Maladie ou mal                                              | 48%              |
| Accident (au travail, à la maison, véhicule motorisé, etc.) | 15%              |
| Vieillessement                                              | 7%               |
| Congénital ou héréditaire                                   | 7%               |
| Problème ou état de santé mental ou émotionnel              | 5%               |
| Autre problème                                              | 15%              |

| POSSESSION D'UNE POLICE D'ASSURANCE PRIVÉE | TOTAL<br>(n=3804) |
|--------------------------------------------|-------------------|
| Oui                                        | 59%               |
| Non                                        | 40%               |

| PERCEPTION À L'ÉGARD DE LA SITUATION FINANCIÈRE | TOTAL<br>(n=3804) |
|-------------------------------------------------|-------------------|
| Se considère très pauvre                        | 2%                |
| Se considère pauvre                             | 13%               |
| Considère avoir des revenus suffisants          | 56%               |
| Se considère à l'aise financièrement            | 27%               |

| REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE | TOTAL<br>(n=3804) |
|------------------------------|-------------------|
| Moins de 20 000 \$           | 21%               |
| 20 000 \$ à 39 999 \$        | 29%               |
| 40 000 \$ à 69 999 \$        | 26%               |
| 70 000 \$ et plus            | 24%               |

| TAILLE DU MÉNAGE    | TOTAL<br>(n=3804) |
|---------------------|-------------------|
| 1 personne          | 29%               |
| 2 personnes         | 32%               |
| 3 personnes         | 17%               |
| 4 personnes         | 14%               |
| 5 personnes et plus | 8%                |

| <b>NOMBRE D'ADULTE DANS LE FOYER</b> | <b>TOTAL</b><br>(n=3804) |
|--------------------------------------|--------------------------|
| 1 adulte                             | 32%                      |
| 2 adultes                            | 50%                      |
| 3 adultes ou plus                    | 16%                      |

| <b>NOMBRE D'ENFANT DE MOINS DE 18 ANS DANS LE FOYER</b> | <b>TOTAL</b><br>(n=3804) |
|---------------------------------------------------------|--------------------------|
| Aucun                                                   | 67%                      |
| 1 enfant                                                | 16%                      |
| 2 enfants                                               | 11%                      |
| 3 enfants ou plus                                       | 5%                       |

| <b>TERRITOIRE DE RÉSIDENCE DES RÉPONDANTS</b>                                  | <b>TOTAL</b><br>(n=3804) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Pierrefonds et Lac Saint-Louis                                                 | 10%                      |
| Lasalle et Vieux Lachine                                                       | 8%                       |
| Verdun, Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint-Charles                   | 9%                       |
| René-Cassin et NDG / Montréal Ouest                                            | 8%                       |
| Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension                                       | 11%                      |
| Nord de l'Île et Saint-Laurent                                                 | 6%                       |
| Ahuntsic et Montréal-Nord                                                      | 6%                       |
| La Petite Patrie et Villeray                                                   | 8%                       |
| Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc                           | 10%                      |
| Saint-Léonard et Saint-Michel                                                  | 4%                       |
| Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont                             | 11%                      |
| Rivière-des-Prairies, Mercier-Est / Anjou et Point-aux-Trembles / Montréal-Est | 11%                      |

## **Annexe : Questionnaire d'enquête**

---

---

## INTRODUCTION

Bonjour (bonsoir) monsieur, madame je m'appelle \_\_\_\_\_

Je vous appelle de la maison de sondages LÉGER MARKETING. Nous effectuons présentement une étude sur les services de santé et les services sociaux à Montréal. Nous aimerions donc vous poser quelques questions. Vos réponses demeureront confidentielles.

Tout d'abord, êtes-vous âgé de 15 ans ou plus ?

|                                            |    |       |
|--------------------------------------------|----|-------|
| Oui, débiter l'entrevue .....              | 01 | => +4 |
| Non, pas intéressé .....                   | 02 |       |
| Pas le bon moment / n'a pas le temps ..... | 03 |       |
| Autres .....                               | 04 | => +3 |

---

INT11. Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous allé(e) consulter, pour vous-même ou pour une personne à votre charge, un ou des professionnel(s) de la santé ou des services sociaux dans les organismes suivants SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL?

Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous allé(e)...

LIRE \* 4 MENTIONS POSSIBLES

...dans un hôpital (incluant une clinique externe qui y est reliée)? (SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL) ....01  
...dans une clinique médicale privée (i.e. non reliée à un hôpital)? (SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL) ...02  
...reçu une visite à domicile par un CLSC (SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL) ..... 03  
...dans un CLSC? (SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL) ..... 04  
NON, AUCUN \*\*\*REMERCIER ET TERMINER\*\*\* ..... N1  
NSP/REFUS \*\*\*REMERCIER ET TERMINER\*\*\* ..... RD

---

|          |              |
|----------|--------------|
| => +1 si | NON INT11=#1 |
|----------|--------------|

Q1\_1. Combien de fois êtes-vous allé dans un hôpital au cours des 12 derniers mois ? (incluant une clinique externe qui y est reliée)

NOTE: (EN EXCLUANT les visites pour le renouvellement d'une carte d'assurance maladie)

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS

Ne sait pas / Ne se souvient pas .....998  
Refus .....999

---

=> +1 si        NON INT11=#2

Q1\_2. Combien de fois êtes-vous allé dans une clinique médicale privée au cours des 12 derniers mois ? (i.e. non reliée à un hôpital)

NOTE: (EN EXCLUANT les visites pour le renouvellement d'une carte d'assurance maladie)

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS

Ne sait pas / Ne se souvient pas .....998

Refus .....999

=> +1 si        NON INT11=#3

Q1\_3. Combien de fois avez-vous reçu la visite du CLSC au cours des 12 derniers mois ?

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS

Ne sait pas / Ne se souvient pas .....998

Refus .....999

=> +1 si        NON INT11=#4

Q1\_4. Combien de fois êtes-vous allé dans un CLSC au cours des 12 derniers mois ?

NOTE: (EN EXCLUANT les visites pour le renouvellement d'une carte d'assurance maladie)

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS

Ne sait pas / Ne se souvient pas .....998

Refus .....999

Q1\_5. Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous allé(e) pour vous-même ou pour une personne à votre charge... ?

LIRE \* MENTIONS MULTIPLES

|                                                                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ...dans un hôpital à vocation psychiatrique .....                                                                                            | 01 |
| ...dans un bureau privé de psychologue ou cabinets de professionnels.....                                                                    | 02 |
| ...dans un centre jeunesse (comme CPEJ, DPJ, centres de réadaptation pour jeunes et mères en difficulté, services sociaux pour jeunes, etc.) | 03 |
| ...dans un centre de réadaptation pour adultes.....                                                                                          | 04 |
| ...dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (centre d'accueil) ..                                                            | 05 |
| ...dans un centre de jour rattaché à un centre d'accueil .....                                                                               | 06 |
| ...dans un organisme communautaire tel que maison de jeunes, centres d'entraide, associations, etc. ....                                     | 07 |
| Aucun .....                                                                                                                                  | 97 |
| NSP/Refus .....                                                                                                                              | 99 |

---

=> +1 si NON TYPE=#3

Q2a. Pourriez-vous me donner le nom du dernier CLSC que vous avez fréquenté ?

NOTE: NOTEZ LE NOM COMPLET DE L'ORGANISME EX: "CLSC" DES SEIGNEURIES NOTE...ou le nom du CLSC de la visite reçu à domicile.

INSCRIRE LA RÉPONSE TRÈS CLAIREMENT

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| CLSC Ahuntsic .....                                 | 01 |
| CLSC Bordeaux-Cartierville .....                    | 02 |
| CLSC Cl. Comm. Pointe Saint-Charles .....           | 03 |
| CLSC Côte-des-Neiges .....                          | 04 |
| CLSC De Rosemont .....                              | 05 |
| CLSC Des Faubourgs .....                            | 06 |
| CLSC Du Plateau Mont-Royal .....                    | 07 |
| CLSC Du Vieux La Chine .....                        | 08 |
| CLSC Hochelaga-Maisonneuve .....                    | 09 |
| CLSC La Petite Patrie .....                         | 10 |
| CLSC Lac-Saint-Louis .....                          | 11 |
| CLSC Lasalle .....                                  | 12 |
| CLSC Mercier-Est/Anjou .....                        | 13 |
| CLSC Métro .....                                    | 14 |
| CLSC Montréal-Nord .....                            | 15 |
| CLSC NDG (Notre-Dame-de-Grâce)/Montréal-Ouest ..... | 16 |
| CLSC Olivier-Guimond .....                          | 17 |
| CLSC Parc Extension .....                           | 18 |
| CLSC Pierrefonds .....                              | 19 |
| CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est .....         | 20 |
| CLSC René-Cassin .....                              | 21 |
| CLSC Rivière-des-Prairies .....                     | 22 |
| CLSC Saint-Henri .....                              | 23 |
| CLSC Saint-Laurent .....                            | 24 |
| CLSC Saint-Léonard .....                            | 25 |
| CLSC Saint-Louis-du-Parc .....                      | 26 |
| CLSC Saint-Michel .....                             | 27 |
| CLSC Verdun/Côte Saint-Paul .....                   | 28 |
| CLSC Villeray .....                                 | 29 |
| Autre: Inscrire la réponse : CLSC .....             | 96 |
| Ne sait pas / Ne se souvient pas .....              | 98 |
| Refus .....                                         | 99 |

=> +1 si NON TYPE=#1

Q2b. Pourriez-vous me donner le nom du dernier HOPITAL que vous avez fréquenté ?

NOTE: NOTEZ LE NOM COMPLET DE L'ORGANISME EX: "HOPITAL" ST-LUC.

INSCRIRE LA RÉPONSE TRÈS CLAIEMENT

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Hôpital Bellechasse .....                                                   | 01 |
| Hôpital Douglas .....                                                       | 02 |
| Hôpital Général de Montréal .....                                           | 20 |
| Hôpital Général du Lakeshore .....                                          | 27 |
| Hôpital Hôtel-Dieu .....                                                    | 16 |
| Hôpital Jean-Talon .....                                                    | 03 |
| Hôpital Louis-H.-Lafontaine .....                                           | 04 |
| Hôpital Maisonneuve-Rosemont .....                                          | 05 |
| Hôpital de Montréal pour enfants.....                                       | 24 |
| Hôpital Notre-Dame .....                                                    | 06 |
| Hôpital Rivière-Des-Prairies .....                                          | 07 |
| Hôpital Royal Victoria .....                                                | 22 |
| Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal.....                                     | 08 |
| Hôpital Sainte-Jeanne-d'Arc.....                                            | 09 |
| Hôpital Sainte-Justine .....                                                | 10 |
| Hôpital Saint-Luc .....                                                     | 15 |
| Hôpital Santa Cabrini .....                                                 | 11 |
| Hôpital Villa Médica.....                                                   | 12 |
| Institut de Cardiologie de Montréal .....                                   | 14 |
| Jewish Hospital.....                                                        | 13 |
| Hôpital Fleury .....                                                        | 26 |
| Hôpital St. Mary.....                                                       | 17 |
| Hôpital de Verdun /Hôpital de LaSalle /Angrignon.....                       | 28 |
| Hôpital de Lachine .....                                                    | 29 |
| Centre Hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) (Sans précision)..... | 30 |
| Centre de Santé de l'Université McGill (sans précision) .....               | 31 |
| Autres Hôpital .....                                                        | 96 |
| Ne sait pas / Ne se souvient pas .....                                      | 98 |
| Refus.....                                                                  | 99 |

=> +1 si NON TYPE=#2

Q2c. Pourriez-vous me donner le nom de la dernière CLINIQUE MÉDICALE PRIVÉE que vous avez fréquentée ?

NOTE: NOTEZ LE "NOM COMPLET" DE L'ORGANISME EX: "CLINIQUE" Sainte-Colette.

\*\* Si ne connaît pas le nom, demandez: "Est-ce la clinique de votre quartier?"

INSCRIRE LA RÉPONSE TRÈS CLAIREMENT

Inscrire le NOM de la CLINIQUE MÉDICALE PRIVÉE ..... 96  
Clinique de MON QUARTIER ..... 95  
Clinique EN DEHORS DE MON QUARTIER..... 97  
Ne sait pas / Ne se souvient pas ..... 98  
Refus ..... 99

=> +1 si NON TYPE=#3

**\*\*CLSC\*\***

Q3a. Lorsque vous avez fréquenté le <Q2A >, comment vous êtes-vous déplacé(e) ?

DEMANDER LE MOYEN LE PLUS SOUVENT UTILISÉ \* 2 MENTIONS POSSIBLES

A pied ..... 01  
Avec mon auto ..... 02  
En transport en commun..... 03  
En taxi ..... 04  
Par transport adapté..... 05  
Quelqu'un de mon entourage vient me conduire..... 06  
Vélo ..... 07  
Ambulance ..... 08  
Autre ..... 96  
Ne s'applique pas ..... 97  
Ne sait pas ..... 98  
Refus ..... 99

=> +1 si NON TYPE=#1

**\*\*HOPITAL\*\***

Q3b. Lorsque vous avez fréquenté l'<Q2B >, comment vous êtes-vous déplacé(e) ?

DEMANDER LE MOYEN LE PLUS SOUVENT UTILISÉ \* 2 MENTIONS POSSIBLES

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| A pied .....                                      | 01 |
| Avec mon auto .....                               | 02 |
| En transport en commun.....                       | 03 |
| En taxi .....                                     | 04 |
| Par transport adapté.....                         | 05 |
| Quelqu'un de mon entourage vient me conduire..... | 06 |
| Vélo .....                                        | 07 |
| Ambulance .....                                   | 08 |
| Autre .....                                       | 96 |
| Ne s'applique pas .....                           | 97 |
| Ne sait pas .....                                 | 98 |
| Refus .....                                       | 99 |

=> +1 si NON TYPE=#2

**\*\*CLINIQUE PRIVÉE\*\***

Q3c. Lorsque vous avez fréquenté la <Q2C >, comment vous êtes-vous déplacé(e) ?

DEMANDER LE MOYEN LE PLUS SOUVENT UTILISÉ \* 2 MENTIONS POSSIBLES

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| A pied .....                                      | 01 |
| Avec mon auto .....                               | 02 |
| En transport en commun.....                       | 03 |
| En taxi .....                                     | 04 |
| Par transport adapté.....                         | 05 |
| Quelqu'un de mon entourage vient me conduire..... | 06 |
| Vélo .....                                        | 07 |
| Ambulance .....                                   | 08 |
| Autre .....                                       | 96 |
| Ne s'applique pas .....                           | 97 |
| Ne sait pas .....                                 | 98 |
| Refus .....                                       | 99 |

**Maintenant, nous allons parler de vos attentes concernant le RESPECT et la dignité.**

Je vais vous lire des énoncés et j'aimerais que vous me disiez l'importance que vous accordez à chacun lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux. Pour répondre, je vais vous demander d'utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important. Est-il important ou non pour vous...

Q11)...que l'on vous traite avec politesse et respect

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

Q12)...que l'on respecte votre culture

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

Q13)...que l'on tienne compte de vos habitudes de vie

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

Q14)...que tous les gens soient traités équitablement

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la) ...  
...(établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA1)...au (à la) <TYPE >, on me traite avec politesse et respect

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA2)...au (à la) <TYPE >, on respecte ma culture

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA3)...au (à la) <TYPE >, on tient compte de mes habitudes de vie

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA4)...au (à la) <TYPE >, tous les gens sont traités équitablement

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

**Maintenant, nous allons parler de vos attentes à l'égard de l'INTIMITÉ offerte.**

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

Q15)...que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

Q16)...que l'on respecte votre intimité physique

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

Q17)...que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la) ...  
... (établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA5)...au (à la) <TYPE >, les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA6)...au (à la) <TYPE >, on respecte mon intimité physique

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA7)...au (à la) <TYPE >, l'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

**Maintenant, nous allons parler de vos attentes à l'égard de l'EMPATHIE des employés.**

Je vais vous lire des énoncés et j'aimerais que vous me disiez l'importance que vous accordez à chacun lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux. Pour répondre, je vais vous demander d'utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important. Est-il important ou non pour vous...

Q18)...que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

Q19)...que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

Q110)...que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la) ...  
... (établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA8)...au (à la) <TYPE >, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA9)...au (à la) <TYPE >, l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA10)...au (à la) <TYPE >, l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprend bien ma situation

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

**Nous allons maintenant parler de vos attentes concernant la FIABILITÉ du personnel.**

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

Q11)...que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS Important          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS Important           | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |

Q12)...que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS Important          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS Important           | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |

Q13)...que vous obteniez les résultats de vos examens ou évaluations, que ce soit positif ou négatif

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS Important          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS Important           | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |

Q14)...que les équipements soient adaptés à vos besoins

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS Important          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS Important           | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |

Q115)...que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

Q116)...que les services reçus améliorent votre qualité de vie

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

Q117)...que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la) ...  
... (établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA11)...au (à la) <TYPE >, mes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA12)...au (à la) <TYPE >, l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) est compétent

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA13)...au (à la) <TYPE >, j'obtiens les résultats de mes examens et évaluations, que ce soit positif ou négatif

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA14)...au (à la) <TYPE >, les équipements sont adaptés à mes besoins

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA15)...au (à la) <TYPE >, les services que j'ai reçus ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA16)...au (à la) <TYPE >, les services que j'ai reçus améliorent ma qualité de vie

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA17)...au (à la) <TYPE >, on respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

---

### Nous allons parler ici de vos attentes concernant la RESPONSABILISATION

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

QI18)...que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

QI19)...que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

QI20)...que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la) ...  
... (établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA18)...au (à la) <TYPE >, on me propose des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA19)...au (à la) <TYPE >, on me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à moi

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA20)...au (à la) <TYPE >, on m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

**Maintenant, nous allons parler de vos attentes à l'égard de l'APAISEMENT.**

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

QI21)...que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

QI22)...que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

QI23)...que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la) ...  
... (établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

21)...au (à la) <TYPE >, l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prend le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA22)...au (à la) <TYPE >, l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) me rassure

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA23)...au (à la) <TYPE >, l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) me met en confiance

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

### Maintenant, nous allons parler de vos attentes à l'égard de la SOLIDARISATION (solidarité)

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

Q124)...que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

Q125)...que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

Q126)...que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

Q127)...que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la) ...  
...(établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA24)...au (à la) <TYPE >, on m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proche, etc.)

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA25)...au (à la) <TYPE >, on m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA26)...au (à la) <TYPE >, on m'encourage à utiliser les ressources de mon milieu (de mon quartier)

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA27)...au (à la) <TYPE >, on offre du support aux personnes qui m'assistent

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

**Nous allons maintenant parler de vos attentes à l'égard de la SIMPLICITÉ des services et du système.**

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

QI28)...qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

QI29)...qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

QI30)...que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

QI31)...que la documentation fournie soit facile à comprendre

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

QI32)...que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |

|                    |  |  |  |  |  |                   |                   |     |       |
|--------------------|--|--|--|--|--|-------------------|-------------------|-----|-------|
| MOINS<br>Important |  |  |  |  |  | PLUS<br>Important | Ne s'applique pas | NSP | Refus |
|--------------------|--|--|--|--|--|-------------------|-------------------|-----|-------|

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la) ...  
... (établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA28)...au (à la) <TYPE >, il est facile de choisir mon intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

29)...pour faire affaires avec (le, la, l') <TYPE >, il y a peu de formalités (ce n'est pas trop compliqué, il n'y pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA30)...au (à la) <TYPE >, on me parle dans des mots que je peux facilement comprendre

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA31)...au (à la) <TYPE >, la documentation fournie est facile à comprendre

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA32)...au (à la) <TYPE >, les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

**Maintenant, nous allons parler de vos attentes à l'égard de la CONTINUITÉ des services.**

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

QI33)... que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre lorsque c'est possible

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS Important          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS Important           | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |

QI34)... qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS Important          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS Important           | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |

QI35)...lorsque vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème que vous n'avez pas à répéter les mêmes informations

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS Important          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS Important           | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |

QI36)...lorsque cela est requis, que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la) ... (établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA33)...lorsque c'est possible, le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de moi d'une fois à l'autre

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA34)...au (à la) <TYPE >, lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA35)...au (à la) <TYPE >, Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème je n'ai pas à répéter les mêmes informations

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA36)...au (à la) <TYPE >, lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

|                     |                 |                     |                         |                   |             |          |
|---------------------|-----------------|---------------------|-------------------------|-------------------|-------------|----------|
| <b>1</b>            | <b>2</b>        | <b>3</b>            | <b>4</b>                | <b>7</b>          | <b>8</b>    | <b>9</b> |
| Totalement d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt en désaccord | Totalement en désaccord | Ne s'applique pas | Ne sait pas | Refus    |

**Nous allons maintenant parler de vos attentes concernant l'ACCESSIBILITÉ.**

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous...

Q137)...que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

Q138)...que l'on vous offre les services adaptés à votre culture et à votre langue

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

Q139)...que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la) ...  
... (établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA37)...au (à la) <TYPE >, est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA38)...au (à la) <TYPE >, on m'offre des services adaptés à ma culture et à ma langue

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA39)...au (à la) <TYPE >, est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

**Maintenant nous allons parler de vos attentes à l'égard de la RAPIDITÉ du service.**

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

QI40)...que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS<br>Important       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS<br>Important        | Ne s'applique<br>pas     | NSP                      | Refus                    |

QI41)...lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS<br>Important       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS<br>Important        | Ne s'applique<br>pas     | NSP                      | Refus                    |

QI42)...que le délai pour obtenir des résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS<br>Important       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS<br>Important        | Ne s'applique<br>pas     | NSP                      | Refus                    |

QI43)...que le délai pour obtenir des services diagnostics (test de sanguins, scanner, radiographie, etc.) soit raisonnable

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS<br>Important       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS<br>Important        | Ne s'applique<br>pas     | NSP                      | Refus                    |

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la) ... (établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA40)...au (à la) <TYPE >, le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA41)...au (à la) <TYPE >, lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, le temps d'attente est raisonnable

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA42)...au (à la) <TYPE >, le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA43)...au (à la) <TYPE >, le délai pour obtenir des services diagnostics (test sanguins, scanner, radiographie, etc.) est raisonnable

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

**Maintenant, comme dernier sujet, nous parlerons de vos attentes à l'égard du CONFORT de l'environnement.**

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

QI44)...que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

QI45)...que les locaux et les équipements soient propres

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

QI46)...que les lieux soient sécuritaires

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

QI47)...que le mobilier soit confortable

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>01</b>                | <b>02</b>                | <b>03</b>                | <b>04</b>                | <b>05</b>                | <b>06</b>                | <b>07</b>                | <b>08</b>                | <b>09</b>                | <b>10</b>                | <b>97</b>                | <b>98</b>                | <b>99</b>                |
| MOINS                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | PLUS                     | Ne s'applique pas        | NSP                      | Refus                    |
| Important                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Important                |                          |                          |                          |

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la) ...  
... (établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA44)...au (à la) <TYPE >, l'atmosphère est agréable

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA45)...au (à la) <TYPE >, les locaux et les équipements sont propres

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA46)...au (à la) <TYPE >, les lieux sont sécuritaires

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

QA47)...au (à la) <TYPE >, le mobilier est confortable

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>7</b>                 | <b>8</b>                 | <b>9</b>                 |
| Totalement d'accord      | Plutôt d'accord          | Plutôt en désaccord      | Totalement en désaccord  | Ne s'applique pas        | Ne sait pas              | Refus                    |

Q5. Globalement, diriez-vous que vous êtes TRES, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT SATISFAIT(E) des services reçus au (à la) <TYPE > ?

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Très satisfait(e) .....        | 1 |
| Assez satisfait(e) .....       | 2 |
| Peu satisfait(e) .....         | 3 |
| Pas du tout satisfait(e) ..... | 4 |
| Ne sait pas .....              | 8 |
| Refus .....                    | 9 |

---

Q6. Je vais maintenant vous demander laquelle des affirmations suivantes reflètent le mieux votre opinion globale à l'égard du système de santé au Québec?

EST-CE ...

LIRE

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

---

Q7a. Consultez-vous, sur une base régulière, un médecin que vous considérez comme votre médecin de famille?

SI OUI, est-ce un généraliste ou un spécialiste?

|                                                                                  |   |        |
|----------------------------------------------------------------------------------|---|--------|
| Un généraliste .....                                                             | 1 |        |
| Un spécialiste .....                                                             | 2 |        |
| Les deux (Ne pas lire) .....                                                     | 3 |        |
| Ne consulte pas de médecin sur une base régulière .....                          | 4 | => Q7D |
| Consulte un médecin mais ne le considère pas comme un<br>médecin de famille..... | 5 | => Q7D |
| Ne sait pas .....                                                                | 8 | => Q7D |
| Refus .....                                                                      | 9 | => Q7D |

---

Q7b. Depuis combien de temps (années) consultez-vous ce médecin?

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Notez le nombre d'années |    |
| Ne se souvient pas.....  | 98 |
| Refus .....              | 99 |

Q7c. Où le consultez-vous le plus souvent?

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| LIRE AU BESOIN SEULEMENT                    |    |
| ...A la clinique médicale .....             | 01 |
| ...A la clinique externe d'un hôpital ..... | 02 |
| ...A l'Hôpital .....                        | 03 |
| ...Au CLSC .....                            | 04 |
| ...Il vient à la maison .....               | 05 |
| Autre .....                                 | 96 |
| Refus .....                                 | 99 |

=> +1 si Q7A=#1-#3

*SEULEMENT POUR CEUX QUI N'ONT PAS DE MÉDECIN DE FAMILLE*

Q7D. Si vous aviez le choix, aimeriez-vous vous enregistrer auprès d'un médecin qui serait toujours responsable de votre dossier?

|                                                                                    |   |
|------------------------------------------------------------------------------------|---|
| J'ai déjà un médecin responsable de mon dossier .....                              | 1 |
| OUI,j'aimerais avoir un médecin qui soit toujours responsable de mon dossier ..... | 2 |
| Non .....                                                                          | 3 |
| Cela n'a aucune importance pour moi .....                                          | 4 |
| Ne sait pas .....                                                                  | 8 |
| Refus .....                                                                        | 9 |

=> Q9 si NON Q7A=#1-#3

*BLOC Q8 Seulement pour ceux qui considèrent avoir un médecin de famille*

Q8a. Maintenant, vous allez me dire si vous êtes TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?..

... Il m'est facile de voir mon médecin lorsque j'en ai besoin

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Totalement d'accord .....     | 1 |
| Plutôt d'accord .....         | 2 |
| Plutôt en désaccord .....     | 3 |
| Totalement en désaccord ..... | 4 |
| Ne sait pas .....             | 8 |
| Refus .....                   | 9 |

Q8b. Maintenant, vous allez me dire si vous êtes TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?..

... J'ai une grande confiance en mon médecin de famille

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Totalement d'accord .....     | 1 |
| Plutôt d'accord .....         | 2 |
| Plutôt en désaccord .....     | 3 |
| Totalement en désaccord ..... | 4 |
| Ne sait pas .....             | 8 |
| Refus .....                   | 9 |

Q8c. Maintenant, vous allez me dire si vous êtes TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?..

...Le temps perdu me décourage souvent à aller voir mon médecin

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Totalement d'accord .....     | 1 |
| Plutôt d'accord .....         | 2 |
| Plutôt en désaccord .....     | 3 |
| Totalement en désaccord ..... | 4 |
| Ne sait pas .....             | 8 |
| Refus .....                   | 9 |

Q8d. Maintenant, vous allez me dire si vous êtes TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?..

...Actuellement, il est préférable de consulter un médecin à l'urgence que de consulter mon médecin de famille

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Totalement d'accord .....     | 1 |
| Plutôt d'accord .....         | 2 |
| Plutôt en désaccord .....     | 3 |
| Totalement en désaccord ..... | 4 |
| Ne sait pas .....             | 8 |
| Refus .....                   | 9 |

---

Q8e. Maintenant, vous allez me dire si vous êtes TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?..

...Il est préférable d'aller voir un spécialiste plutôt que mon médecin de famille

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Totalement d'accord .....     | 1 |
| Plutôt d'accord .....         | 2 |
| Plutôt en désaccord .....     | 3 |
| Totalement en désaccord ..... | 4 |
| Ne sait pas .....             | 8 |
| Refus .....                   | 9 |

---

Q8f. Maintenant, vous allez me dire si vous êtes TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?..

...Mon médecin de famille nous enseigne comment prévenir les maladies et les accidents

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Totalement d'accord .....     | 1 |
| Plutôt d'accord .....         | 2 |
| Plutôt en désaccord .....     | 3 |
| Totalement en désaccord ..... | 4 |
| Ne sait pas .....             | 8 |
| Refus .....                   | 9 |

---

Q9. Comparativement à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre état de santé est...

LIRE

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

---

Q10. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Français .....            | 01 |
| Anglais .....             | 02 |
| Italien .....             | 03 |
| Espagnol .....            | 04 |
| Grec .....                | 05 |
| Arabe .....               | 06 |
| Chinois .....             | 07 |
| Portugais .....           | 08 |
| Vietnamien .....          | 09 |
| Français ET Anglais ..... | 10 |
| Créole .....              | 11 |
| Russe .....               | 12 |
| Polonais .....            | 13 |
| Arménien .....            | 14 |
| Bulgare .....             | 15 |
| Roumain .....             | 16 |
| Autres .....              | 96 |
| Ne sait pas .....         | 98 |
| Refus .....               | 99 |

---

Q11. Appartenez-vous à une communauté culturelle ou groupe ethnique particulier? Si oui, lequel ou lesquels?

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Arabe.....                  | 01 |
| Chinoise.....               | 02 |
| Espagnole.....              | 03 |
| Grecque.....                | 04 |
| Haïtienne.....              | 05 |
| Hollandaise.....            | 06 |
| Italienne.....              | 07 |
| Latino-américaine.....      | 08 |
| Polonaise.....              | 09 |
| Vietnamienne.....           | 10 |
| Juive.....                  | 12 |
| Noire (sans précision)..... | 13 |
| Philippine.....             | 14 |
| Arménienne.....             | 15 |
| Autochtone.....             | 16 |
| Africaine.....              | 17 |
| Autres.....                 | 96 |
| Non.....                    | 97 |
| Ne sait pas.....            | 98 |
| Refus.....                  | 99 |

Q12. Êtes-vous né(e) au Canada?

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

|                     |
|---------------------|
| => +1 si NON Q12=#2 |
|---------------------|

Q13. Depuis combien d'années vivez-vous au Canada?

INSCRIRE LE NOMBRE D'ANNÉE

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Ne sait pas / Ne se souvient pas..... | 98 |
| Refus.....                            | 99 |

Q14. Quel niveau de scolarité avez-vous complété?

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Primaire .....                        | 1 |
| Secondaire .....                      | 2 |
| Cégep et technique.....               | 3 |
| Université.....                       | 4 |
| Aucun .....                           | 7 |
| Ne sait pas / Ne se souvient pas..... | 8 |
| Refus.....                            | 9 |

---

---

Q15. Quel est votre année de naissance? NOTE: INSCRIRE LES 2 DERNIERS CHIFFRES SEULEMENT (ex: Si 1981, inscrire 81)

INSCRIRE LES 2 DERNIERS CHIFFRES SEULEMENT: 19 \_ \_

|                   |    |
|-------------------|----|
| Ne sait pas ..... | 98 |
| Refus.....        | 99 |

---

---

Q16. J'aurais quelques questions portant sur tout état ou problème de santé de longue durée qui pourrait limiter 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. Êtes-vous personnellement dans cette situation?

|            |   |       |
|------------|---|-------|
| OUI .....  | 1 |       |
| NON .....  | 2 | => +2 |
| Refus..... | 9 | => +2 |

---

---

Q16A. Pourriez-vous me préciser la cause de ce problème de santé qui limite la quantité ou le genre d'activités que vous pouvez faire?

NOTE: Avant d'utiliser le code "autre", lire les choix au répondant. Si vous ne pouvez pas recoder la réponse dans les choix existant, veuillez faire ce qui suit:  
CODER "AUTRE" et NOTER sur papier, la réponse + no. du questionnaire

LIRE AU BESOIN/REMETTRE AU SUPERVISEUR LE PAPIER

|                                                         |   |
|---------------------------------------------------------|---|
| Accident à la maison .....                              | 1 |
| Accident causé par un véhicule motorisé .....           | 2 |
| Accident au travail .....                               | 3 |
| Autre genre d'accident .....                            | 4 |
| Présent dès la naissance ou héréditaire .....           | 5 |
| Conditions de travail .....                             | A |
| Maladie ou mal .....                                    | B |
| Le vieillissement .....                                 | C |
| Problème ou état de santé mentale ou émotionnelle ..... | D |
| Consommation d'alcool ou de drogues .....               | E |
| Autre .....                                             | 6 |
| Ne sait pas .....                                       | 8 |
| Refus .....                                             | 9 |

---

Q17. Quel est le revenu annuel total de votre ménage? (avant impôt et en incluant les revenus de tous les membres de votre foyer)

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Moins de 10 000\$ .....      | 01 |
| De 10 000\$ à 19 999\$ ..... | 02 |
| De 20 000\$ à 29 999\$ ..... | 03 |
| De 30 000\$ à 39 999\$ ..... | 04 |
| De 40 000\$ à 49 999\$ ..... | 05 |
| De 50 000\$ à 59 999\$ ..... | 06 |
| De 60 000\$ à 69 999\$ ..... | 07 |
| De 70 000\$ à 89 999\$ ..... | 08 |
| 90 000\$ et plus .....       | 09 |
| Ne sait pas .....            | 98 |
| Refus .....                  | 99 |

---

Q18. Comment percevez-vous votre situation économique par rapport aux gens de votre âge? Diriez-vous que vous vous...

LIRE

...considérez à l'aise financièrement..... 1  
...considérez vos revenus suffisants pour répondre à vos besoins fondamentaux ou à ceux de votre famille..... 2  
...considérez comme une personne pauvre..... 3  
...considérez comme une personne très pauvre ..... 4  
Ne sait pas ..... 8  
Refus..... 9

---

Q19a. En vous incluant, combien de personnes de 18 ans ET PLUS habitent dans votre foyer ?

INSCRIRE LE NOMBRE

Ne sait pas ..... 98  
Refus..... 99

---

Q19b. En vous incluant, combien de personnes de MOINS DE 18 ans habitent dans votre foyer ?

INSCRIRE LE NOMBRE

Ne sait pas ..... 98  
Refus..... 99

---

Q20. Êtes-vous couvert par une police d'assurance santé d'une compagnie privée? (on ne parle pas de l'assurance maladie du Québec)

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

---

Q21a. Quel énoncé décrit le mieux votre occupation? Est-ce...?

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| LIRE et FAIRE PRÉCISER AU BESOIN                       |    |
| ...travail à temps plein .....                         | 01 |
| ...travail à temps partiel .....                       | 02 |
| ...étudiant(e) .....                                   | 03 |
| ...retraité(e) .....                                   | 04 |
| ...à la maison .....                                   | 05 |
| ...Je retire des prestations d'assurance chômage ..... | 06 |
| ...Je retire des prestations de l'aide sociale.....    | 07 |
| Autre, spécifiez: .....                                | 96 |
| Ne sait pas .....                                      | 98 |
| Refus .....                                            | 99 |

---

|          |                |
|----------|----------------|
| => +1 si | NON Q21A=#1-#2 |
|----------|----------------|

---

Q21b. Travaillez-vous dans le domaine de la santé et des services sociaux? (ex: professionnels rémunérés par la RAMQ, etc.)

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

---

## SEXE

Inscrire le sexe du répondant

|             |   |
|-------------|---|
| Homme ..... | 1 |
| Femme ..... | 2 |

---

