

Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007

SANTÉ ET
BIEN-ÊTRE

Le point de vue des usagers ayant reçu des services à l'hôpital

Par GAËTANE DUBÉ et ROSANNA BARALDI, Institut de la statistique du Québec

À propos de l'enquête²

Le principal objectif de l'*Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec* est de dresser un portrait statistique de la satisfaction et des attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux. Plus précisément, les données ont été recueillies afin de fournir des estimations de leur satisfaction selon les lieux de consultation visés par l'enquête (hôpital, clinique médicale et CLSC), de mesurer l'importance relative de leurs attentes et de déterminer les aspects les plus satisfaisants et les moins satisfaisants à partir d'une analyse conjointe de la satisfaction et des attentes exprimées par les usagers.

La population visée est composée des personnes de 15 ans et plus, vivant au Québec dans un ménage privé et qui ont consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique médicale ou un CLSC, pour elles-mêmes ou pour une personne à charge, au cours des 12 mois précédant l'enquête. La sélection de l'échantillon a été faite à partir d'une génération aléatoire de numéros de téléphone (GANT). Pour chacun des ménages privés joints, une personne de 15 ans et plus a été choisie aléatoirement parmi les personnes ayant consulté. À l'échelle de la province, la proportion de ménages privés où l'on trouve au moins une personne ayant consulté est de 82 %. À l'aide d'une entrevue téléphonique d'une durée d'environ 18 minutes, un questionnaire a été administré à 38 389 répondants répartis dans 16 régions sociosanitaires du Québec entre novembre 2006 et juin 2007.

Ne font pas partie de l'enquête les personnes vivant en établissement (ménages collectifs) ainsi que celles résidant dans les régions crie et inuite.

En 2006-2007, 93 % des usagers ont déclaré être globalement satisfaits des services reçus à l'hôpital, à la clinique médicale ou au CLSC. Comme la satisfaction a été mesurée en fonction d'une expérience concrète, nous présentons ici les résultats pour les usagers dont la consultation de référence s'est faite à l'hôpital. Pour mieux comprendre les résultats, nous dressons d'abord le profil des usagers ayant consulté un professionnel de la santé en milieu hospitalier au cours des 12 mois précédant l'enquête.

Qui consulte à l'hôpital?

Près des deux tiers des usagers du système de santé (65 %) ont consulté au moins un professionnel de la santé en milieu hospitalier au cours des 12 mois précédant l'enquête, que ce soit lors d'une hospitalisation ou d'une consultation dans une clinique externe ou aux urgences.

Autant d'hommes que de femmes ont consulté à l'hôpital pendant la période de référence (65 % et 64 % respectivement). On note par contre des différences selon l'âge; la proportion d'usagers ayant consulté un professionnel de la santé dans un hôpital est plus élevée chez les usagers de 25 à 44 ans comparativement aux autres groupes d'âge (69 % c. 64 % chez les 15-24 ans, 61 % chez les 45-64 ans et 64 % chez les 65 ans et plus).

Les usagers dont le ménage compte un ou plusieurs enfants de 14 ans et moins présentent la plus forte proportion de consultations à l'hôpital (72 %) comparativement à tous les autres types de ménage examinés (62 % dans l'ensemble). Les usagers les plus défavorisés sur le plan matériel¹ sont proportionnellement plus nombreux que les usagers les plus favorisés à avoir consulté en milieu hospitalier (68 % c. 61 %).

En ce qui concerne les caractéristiques des usagers liées à la santé, on note que les usagers se disant en moyenne ou en mauvaise santé sont, toutes proportions gardées, plus nombreux à avoir consulté un professionnel en milieu hospitalier que ceux se disant en bonne santé et ceux se disant en très bonne ou en excellente santé (78 % c. 67 % c. 59 %). Par ailleurs, 76 % des usagers ayant déclaré avoir un problème de santé chronique entraînant une limitation d'activités ont consulté dans un hôpital (contre 61 % chez ceux qui ont déclaré ne pas en avoir). Les usagers qui n'ont pas de médecin de famille ne sont pas plus nombreux que ceux qui en ont un à avoir consulté à l'hôpital (65 % et 64 % respectivement).

Globalement, les usagers sont-ils très satisfaits ou peu satisfaits des services reçus à l'hôpital?

Lorsqu'on examine la satisfaction des usagers ayant consulté à l'hôpital, on constate que 51 % de ceux-ci ont déclaré être très satisfaits, 39 % assez satisfaits et 10 % peu ou pas satisfaits. En comparaison, les données de l'enquête montrent que 60 % de tous les usagers se disent globalement très satisfaits des services reçus, alors que 33 % se disent assez satisfaits et 7 % peu ou pas satisfaits (voir encadré).

Satisfaction globale des usagers³

La satisfaction globale de l'utilisateur est mesurée à partir d'une expérience spécifique de consultation. Pour déterminer celle-ci, des mécanismes de sélection du lieu de consultation ont été introduits pour tous les répondants ayant consulté à plus d'un endroit. Une fois le lieu de consultation établi, d'autres paramètres de sélection permettent de retenir le type de consultation (pour soi-même ou une personne à charge). Enfin, pour que le répondant puisse se référer à une expérience spécifique, on lui demande de faire référence à la dernière fois où il a consulté à l'endroit x pour le type de consultation y. L'expression « lieu de consultation de référence » traduit cette démarche. Les résultats portant sur la satisfaction globale s'appuient sur une seule question. On demande ainsi au répondant s'il est globalement satisfait des services reçus lors de la consultation de référence. L'échelle utilisée est de type likert à 4 points et se présente comme suit : pas du tout satisfait, peu satisfait, assez satisfait et très satisfait.

La satisfaction globale varie-t-elle selon les caractéristiques des usagers?

La satisfaction globale des usagers ayant consulté dans un hôpital ne varie pas selon le sexe, le niveau de défavorisation matérielle ou la présence d'un problème de santé chronique entraînant une limitation d'activités. Par contre, des différences sont observées selon d'autres caractéristiques. Les résultats présentés ici mettent l'accent surtout sur les différences observées dans la catégorie des usagers très satisfaits.

Les résultats portant sur les caractéristiques sociodémographiques des usagers indiquent que la proportion des usagers très satisfaits des services reçus en milieu hospitalier croît avec l'âge : de 31 % chez les 15-24 ans, celle-ci passe à 41 % chez les 25-44 ans, puis à 56 % chez les 45-64 ans, et elle atteint 71 % chez les 65 ans et plus.

En ce qui concerne la composition du ménage, on remarque que les usagers se divisent en deux groupes. Ainsi, les usagers vivant seuls ou dans un ménage de deux personnes de 15 ans et plus seulement affichent des proportions plus élevées d'usagers très satisfaits (63 % et 59 % respectivement) que ceux dont le ménage compte plus de deux personnes de 15 ans et plus ou au moins un enfant de 14 ans et moins (43 % et 42 % respectivement). C'est donc sans surprise qu'on note que les usagers ayant consulté pour eux-mêmes dans un centre hospitalier sont plus nombreux à se dire très satisfaits que ceux l'ayant fait pour une personne à charge (51 % c. 45 %).

La satisfaction des usagers varie également selon l'état de santé perçu : la proportion d'usagers très satisfaits est plus élevée chez les usagers qui se perçoivent en excellente ou en très bonne santé (53 %) comparativement à ceux qui se disent en bonne santé (49 %) ou encore en moyenne ou en mauvaise santé (48 %). Enfin, les usagers qui ont un médecin de famille sont plus enclins à se déclarer très satisfaits des services reçus à l'hôpital comparativement à ceux qui n'en ont pas (54 % c. 40 %).

Qu'est-ce qui contribue positivement ou négativement à la satisfaction des usagers?

Pour mieux comprendre l'appréciation que font les usagers des services reçus, la satisfaction a été mesurée de façon pluridimensionnelle.

Satisfaction des usagers : analyse par item⁴

Dans le cadre de l'enquête, 41 items, identifiés comme autant de critères définissant ce qu'est un service de qualité⁵, servent à mesurer la satisfaction des usagers selon le lieu de la consultation de référence. Ceux-ci se regroupent au sein de trois grandes dimensions : relationnelle, professionnelle et organisationnelle. Les items qui composent la dimension relationnelle concernent 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. Les items qui composent la dimension professionnelle touchent à la prestation des services sous l'angle professionnel. Ces items font référence à une profession, à une expertise, à une façon bien précise de répondre aux besoins de base et aux attentes par des soins, des services et des conseils appropriés. Les items qui composent la dimension organisationnelle touchent l'organisation des services. Ils font référence à l'environnement et au contexte qui en assure la prestation.

Pour rendre compte des items qui contribuent positivement ou négativement à la satisfaction des usagers, les résultats ont été soumis à un test de différence de proportions. Ainsi, la proportion d'utilisateurs très satisfaits à l'item et moins que très satisfaits au niveau global a été comparée à la proportion d'utilisateurs moins que très satisfaits à l'item et très satisfaits globalement. À la suite du test de différence de proportions, l'item obtient une proportion d'utilisateurs très satisfaits à l'item supérieure (↑), inférieure (↓) ou non significativement différente (•) de la proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Divers aspects sont donc pris en compte afin de dresser un portrait détaillé et de déterminer les éléments qui contribuent positivement ou négativement à la satisfaction des usagers (voir encadré).

Les résultats de l'analyse par item montrent que pratiquement tous les items de la dimension relationnelle (tableau 1) contribuent positivement à la satisfaction des usagers dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital. Les résultats montrent en effet que six des huit items affichent des proportions d'utilisateurs très satisfaits significativement supérieures à la proportion d'utilisateurs se déclarant globalement très satisfaits (soit 51 % des usagers ayant consulté dans un hôpital).

Concernant la grande majorité des items de la dimension professionnelle, soit 12 items sur 14, la proportion d'utilisateurs très satisfaits est plus élevée que la proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits des services reçus dans les centres hospitaliers (soit 51 %) (tableau 2). L'item « compétence de l'intervenant » se démarque avec une proportion d'utilisateurs très satisfaits s'établissant à 69 %, soit près de 18 points de plus que la proportion d'utilisateurs globalement très satisfaits.

Tableau 1

Satisfaction des usagers pour chacun des items de la dimension relationnelle, usagers dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, Québec¹, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait	Assez satisfait	Très satisfait ²	
	%			
Respect				
Politesse/respect	5,1	28,9	66,0	↑
Traitement équitable pour tous	7,8	32,9	59,4	↑
Respect de l'intimité physique	3,9	25,8	70,4	↑
Confidentialité				
Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	23,1	74,5	↑
Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	34,0	51,9	•
Empathie				
Temps nécessaire accordé	15,2	32,3	52,6	•
Écoute attentive	8,2	30,3	61,6	↑
Situation comprise	9,0	29,3	61,8	↑

1. La région du Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. À la suite d'un test de différence de proportions, l'item obtient une proportion d'utilisateurs très satisfaits supérieure (↑), inférieure (↓) ou non significativement différente (•) de la proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*

L'item « ponctualité des rendez-vous » est le seul item pour lequel la proportion d'usagers très satisfaits est inférieure à la proportion d'usagers s'étant déclarés globalement très satisfaits des services reçus en milieu hospitalier (48 % c. 51 %). On note également que la proportion d'usagers peu ou pas satisfaits est de 22 %, ce qui est largement supérieur à ce qu'on observe quant à la satisfaction globale (10 %).

La dimension organisationnelle est non seulement celle qui comporte le plus d'items, mais également la seule à afficher plusieurs items dont la proportion d'usagers très satisfaits est significativement inférieure (9 items sur 19) à celle se rapportant à la satisfaction globale des services reçus en milieu hospitalier (soit 51 %) (tableau 3).

C'est l'item concernant le temps raisonnable d'attente pour les consultations sans rendez-vous qui présente l'écart vers le bas le plus important (27 %) avec la satisfaction globale (51 %). En comparaison des autres,

cet item présente d'ailleurs la proportion d'usagers peu ou pas satisfaits la plus élevée (51 %). D'autres items affichent des proportions élevées d'usagers peu ou pas satisfaits; c'est notamment le cas de ceux ayant trait au délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous (33 %), à la possibilité de choisir ou de changer d'intervenant (30 %) et au confort du mobilier (25 %).

Cela dit, 8 items sur 19 présentent des proportions d'usagers très satisfaits supérieures à la proportion d'usagers globalement très satisfaits (51 %); ceux dont les écarts sont importants sont la « souplesse des heures d'ouverture » (64 %), le « langage facile à comprendre » (68 %) et les « services offerts dans sa langue » (82 %).

Tableau 2
Satisfaction des usagers pour chacun des items de la dimension professionnelle, usagers dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, Québec¹, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait	Assez satisfait	Très satisfait ²	
%				
Fiabilité				
Ponctualité des rendez-vous	22,2	29,5	48,3	↓
Compétence de l'intervenant	5,3	25,8	68,9	↑
Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	29,3	59,2	↑
Équipements adaptés aux besoins	7,8	32,1	60,1	↑
Services améliorant l'état de santé	9,5	32,1	58,3	↑
Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	28,2	64,2	↑
Respect des engagements	11,1	27,5	61,3	↑
Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	29,3	59,2	↑
Responsabilisation				
Encouragement à la prévention du problème	15,0	30,7	54,3	↑
Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	31,8	56,1	↑
Apaisement				
Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	30,0	56,6	↑
Réconfort	16,8	30,2	53,0	↑
Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	30,9	56,6	↑
Solidarisation				
Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	32,5	50,8	●

1. La région du Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. À la suite d'un test de différence de proportions, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure (↑), inférieure (↓) ou non significativement différente (●) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers pour chacun des items de la dimension organisationnelle, usagers dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, Québec¹, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait	Assez satisfait	Très satisfait ²	
	%			
Simplicité				
Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	30,1	39,6	↓
Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	34,8	51,2	•
Langage facile à comprendre	5,6	27,0	67,5	↑
Documentation facile à comprendre	13,9	29,4	56,7	↑
Continuité				
Même intervenant chaque fois	16,9	27,6	55,5	↑
Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	29,9	54,5	↑
Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	34,9	46,7	↓
Transfert de dossier assuré	13,4	28,3	58,4	↑
Accessibilité				
Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	30,7	48,1	↓
Souplesse des heures d'ouverture	4,9	31,5	63,6	↑
Services offerts dans sa langue	2,1	16,2	81,7	↑
Rapidité				
Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	27,1	40,0	↓
Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	22,5	26,9	↓
Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	33,6	47,8	↓
Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	32,2	49,9	•
Confort				
Atmosphère agréable	14,8	38,3	46,9	↓
Propreté des lieux	15,6	37,5	46,9	↓
Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	39,2	53,8	↑
Confort du mobilier	24,5	41,4	34,0	↓

1. La région du Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. À la suite d'un test de différence de proportions, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure (↑), inférieure (↓) ou non significativement différente (•) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Ce qui est important et ce qui est plus ou moins satisfaisant pour les usagers

L'analyse conjointe de la satisfaction et des attentes des usagers fait partie de la démarche d'appréciation de la qualité des services. Une façon simple et accessible d'établir des priorités à l'aide des résultats de la présente enquête consiste à effectuer une analyse conjointe du niveau de satisfaction et des attentes à l'égard des 41 items retenus pour l'enquête (voir encadré).

Les résultats présentés au tableau 4 permettent d'abord de déterminer les aspects considérés comme importants par l'ensemble des usagers et pour lesquels la consultation d'un professionnel de la santé à l'hôpital au cours des 12

mois précédant l'enquête a été très satisfaisante. Parmi les items présentant un niveau de satisfaction élevé et des attentes élevées, on constate l'importance attribuée aux aspects professionnels (5) et relationnels (2).

Les résultats font également ressortir les aspects considérés comme importants par l'ensemble des usagers et pour lesquels la situation des personnes ayant consulté à l'hôpital au cours des 12 mois précédant l'enquête n'a pas été jugée très satisfaisante. Ces items, présentant un niveau de satisfaction faible et des attentes élevées, appartiennent tous les deux à la dimension organisationnelle et se rapportent au délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous et une consultation sans rendez-vous.

Satisfaction et attentes des usagers : analyse conjointe⁶

L'analyse conjointe consiste à placer sur un plan cartésien chacun des 41 items en fonction de ses coordonnées (x et y) correspondant au niveau d'importance des attentes et au niveau de satisfaction. Le plan est ensuite divisé en quatre quadrants de manière à faire ressortir : 1) les items qui obtiennent une proportion d'usagers très satisfaits significativement supérieure à la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence et dont le rang d'importance au classement des attentes se situe parmi les premiers (**satisfaction élevée/attentes élevées**); 2) les items qui obtiennent une proportion d'usagers très satisfaits significativement inférieure à la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence et dont le rang d'importance au classement des attentes se situe parmi les premiers (**satisfaction faible/attentes élevées**); 3) les items qui obtiennent une proportion d'usagers très satisfaits significativement inférieure à la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence et dont le rang d'importance au classement des attentes se situe parmi les derniers (**satisfaction faible/attentes faibles**); 4) les items qui obtiennent une proportion d'usagers très satisfaits significativement supérieure à la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence et dont le rang d'importance au classement des attentes se situe parmi les derniers (**satisfaction élevée/attentes faibles**).

Tableau 4

Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, Québec¹, 2006-2007

<p>Satisfaction élevée/attentes faibles</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Réconfort ○ Documentation facile à comprendre ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux 	<p>Satisfaction élevée/attentes élevées</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
<p>Satisfaction faible/attentes faibles</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier 	<p>Satisfaction faible/attentes élevées</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps d'attente raisonnable (sans rendez-vous)

1. La région du Nord-du-Québec est exclue du classement.

Note : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ dimension relationnelle; ◆ dimension professionnelle; ○ dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

En guise de conclusion

La perception qu'ont les usagers de la qualité des services est assez positive : 9 usagers sur 10 (90 %) ont rapporté être globalement assez ou très satisfaits de leur consultation de référence à l'hôpital. On retiendra les sept aspects jugés très satisfaisants et considérés comme les plus importants par les usagers : il s'agit d'un « traitement équitable pour tous », d'une « situation comprise », de la « compétence de l'intervenant », des « services améliorant l'état de santé », des « mesures d'hygiène et de salubrité », des « choix de traitement/intervention expliqués » et du « temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention ».

Les données de l'enquête ont aussi permis de déterminer certains aspects qui, selon les usagers, mériteraient d'être améliorés en priorité. C'est le cas d'aspects considérés comme importants mais qui n'ont pas été jugés très satisfaisants comme les items « délai raisonnable pour un rendez-vous » et « temps d'attente raisonnable (sans rendez-vous) ».

Parmi les autres aspects qui ont été jugés moins positivement par les usagers, on retiendra que, sur le plan de la dimension professionnelle, l'item « ponctualité des rendez-vous » a fait l'objet d'une perception plutôt négative. Les résultats sont également moins positifs quant aux aspects liés à la dimension organisationnelle des services, 9 items sur 19 ayant fait l'objet d'une perception négative des usagers dont la consultation de référence a eu lieu dans un hôpital.

Notes

1. Pour construire l'indice de défavorisation matérielle, on utilise le code postal auquel correspond une aire de diffusion, c'est-à-dire un petit territoire composé d'un ou de plusieurs pâtés de maisons contigus regroupant de 400 à 700 personnes. L'indice est fondé sur la scolarité, le rapport emploi/population et le revenu moyen des personnes de 15 ans et plus. Pour plus d'information, voir R. PAMPALON, D. HAMEL et G. RAYMOND (2004). *Indice de défavorisation pour l'étude de la santé et du bien-être au Québec. Mise à jour 2001*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 12 p.
2. La méthodologie utilisée est décrite de manière détaillée dans G. NEILL, M.-È. TREMBLAY, S. VÉGIARD, A. LAVOIE et K. MOISAN (2007). *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007. Description et méthodologie*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 65 p.
3. L'analyse de la satisfaction globale est présentée de manière détaillée dans G. NEILL, J. CAMIRAND, L. ROCHELEAU, M. BORDELEAU et I. TRAORÉ (2007). *Profil de consultation, satisfaction globale et opinion générale. Analyse des données de l'Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec en 2006-2007*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 62 p.
4. L'analyse de la satisfaction par item est présentée de manière détaillée dans L. ROCHELEAU, S. VÉGIARD, M.-È. TREMBLAY, J. CAMIRAND, G. NEILL et I. TRAORÉ (2008). *Regard croisé sur la satisfaction et les attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec en 2006-2007*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 122 p.
5. L'enquête s'inspire largement de l'enquête réalisée par l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal. Pour plus d'information, voir AGENCE DE DÉVELOPPEMENT DE RÉSEAUX LOCAUX DE SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL, avec la collaboration du Conseil québécois d'agrément (2005). *Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux pour l'année 2004. Volet quantitatif*, Montréal, 265 p.; L. CÔTÉ, M. BÉLANGER, R. GRANGER et C. LADEUX (2005). *Évaluer pour s'améliorer. Au cœur de la qualité des services*, Québec, Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal.
6. L'analyse conjointe de la satisfaction et des attentes des usagers est présentée de manière détaillée dans L. ROCHELEAU, S. VÉGIARD, M.-È. TREMBLAY, J. CAMIRAND, G. NEILL et I. TRAORÉ (2008). *Regard croisé sur la satisfaction et les attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec en 2006-2007*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 122 p.

Ce fascicule ainsi que le contenu des rapports de l'*Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec (2006-2007)* sont disponibles sur le site Web de l'Institut, à l'adresse suivante : www.stat.gouv.qc.ca sous l'onglet « Publications ».

L'enquête est sous la direction de :

Ghyslaine Neill, Ph. D.
Direction des statistiques sociales,
démographiques et de santé
Institut de la statistique du Québec
1200, avenue McGill College, bureau 500
Montréal (Québec) H3B 4J8

Téléphone : 514 873-4749, poste 6121
Télécopieur : 514 864-9919

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
3^e trimestre 2008
ISBN : 978-2-550-53637-6 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-53638-3 (version PDF)

© Gouvernement du Québec
Institut de la statistique du Québec, 2008