

www.stat.gouv.qc.ca

Institut de la statistique du Québec

## SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

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

Pour tout renseignement concernant l'ISQ et les données statistiques qui y sont disponibles, s'adresser à :

**Institut de la statistique du Québec**  
**200, chemin Sainte-Foy**  
**Québec (Québec)**  
**G1R 5T4**  
**Téléphone : 418 691-2401**  
**ou**  
**Téléphone : 1 800 463-4090**  
**(sans frais d'appel au Canada et aux États-Unis)**

**Site Web : [www.stat.gouv.qc.ca](http://www.stat.gouv.qc.ca)**

Cette publication a été réalisée et produite par l'Institut de la statistique du Québec.

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives Canada  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-551-23693-0 (version imprimée)  
ISBN 978-2-550-53260-6 (version PDF)

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

Toute reproduction est interdite sans l'autorisation expresse de l'Institut de la statistique du Québec.

**Juin 2008**

# Avant-propos

---

L'amélioration de la qualité des services de santé et des services sociaux offerts à la population québécoise est devenue un enjeu majeur pour bon nombre d'institutions et d'organisations. En témoignent les nombreuses études qui y sont consacrées et le développement de divers programmes qui visent à évaluer les services. La place désormais accordée à l'expérience et au point de vue des usagers dans plusieurs dispositifs d'information, mis sur pied pour suivre le progrès accompli en matière de qualité des services, a toutefois montré la nécessité de mener des enquêtes à portée régionale. C'est dans cette perspective que le ministère de la Santé et des Services sociaux, les différentes Agences de la santé et des services sociaux et l'Institut de la statistique du Québec ont consenti des efforts au développement d'un nouveau créneau d'enquêtes voué à l'organisation des services.

Plus de 38 000 répondants, répartis dans 16 régions sociosanitaires, ont participé à l'enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec réalisée en 2006-2007. Ils ont non seulement témoigné de leur utilisation et de leur satisfaction à l'égard des services mais également de leurs attentes. Je tiens à les remercier de leur générosité et à les assurer de l'engagement de l'Institut à respecter la confidentialité des renseignements qu'ils nous ont transmis.

Comme n'importe quelle source de données, l'enquête ne peut cependant pas répondre à toutes les questions. Toutefois, l'éclairage apporté sur le plan de l'organisation des services, complémentaire aux données portant sur la santé de la population, devrait contribuer à définir les priorités d'action pour améliorer la satisfaction des usagers. En travaillant de concert avec nos partenaires de la santé pour le développement des outils d'enquête et en soumettant les méthodes de collecte et le traitement des données à des standards de qualité élevés, nous espérons que les résultats de cette première grande enquête seront utiles aux diverses instances impliquées dans l'amélioration de la qualité des services. Nous espérons également que le potentiel analytique dont dispose cette enquête saura rejoindre les chercheurs et les étudiants et nourrir leur réflexion.

Le directeur général,



Stéphane Mercier

Produire une information statistique pertinente, fiable et objective, comparable, actuelle, intelligible et accessible, c'est là l'engagement « **qualité** » de l'Institut de la statistique du Québec.



**Cette publication a été réalisée par :**

Louis Rocheleau, Hôpital Louis H. Lafontaine,  
Sylvain Végiard, Marie-Ève Tremblay,  
Jocelyne Camirand, Ghyslaine Neill et Issouf Traoré,  
Institut de la statistique du Québec (ISQ)

**Avec la contribution des membres du comité de rédaction :**

Mike Bénigéri, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal  
Patricia Caris, Direction des études et des analyses, MSSS  
Raynald Pineault, Direction de la santé publique de Montréal  
Ghyslaine Neill, Institut de la statistique du Québec  
Sylvain Végiard, Institut de la statistique du Québec

**Ont réalisé la vérification, la révision linguistique et le montage :**

Gaétane Dubé, ISQ  
Nicole Descroisselles, ISQ  
France Vaillancourt, ISQ

*L'Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec*, subventionnée par le ministère et les Agences de la santé et des services sociaux du Québec, a été réalisée en 2006-2007.

**Sous la coordination de :**

Ghyslaine Neill,  
Institut de la statistique du Québec

**Sous la direction de :**

Daniel Tremblay  
Institut de la statistique du Québec

**Pour tout renseignement concernant le contenu de cette publication :**

Direction des statistiques sociales,  
démographiques et de santé  
Institut de la statistique du Québec  
1200 McGill College, Bureau 500  
Montréal (Québec) H3B 4J8  
Téléphone : 514 873-4749  
Télécopieur : 514 864-9919

ou

1 877 677-2087  
(sans frais d'appel au Canada et aux États-Unis)

Site Web : [www.stat.gouv.qc.ca](http://www.stat.gouv.qc.ca)

Référence suggérée :

ROCHELEAU, LOUIS, SYLVAIN VÉGIARD, MARIE-ÈVE TREMBLAY, JOCELYNE CAMIRAND, GHYSLAINE NEILL et ISSOUF 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*. Institut de la statistique du Québec, 122 p.

# Remerciements

---

La réalisation d'une enquête de cette envergure ne peut se faire sans la précieuse contribution de nombreuses personnes. Plusieurs personnes ont en effet mis à profit leur expérience et leurs compétences afin d'assurer le succès de cette enquête, de son développement à la mise en valeur de ses données. Nous souhaitons profiter de l'occasion pour les remercier.

Nous adressons d'abord nos remerciements au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et aux Agences de la santé et des services sociaux qui, en plus de leur soutien financier, ont activement participé aux travaux du comité d'orientation et de suivi de l'enquête. À cet égard, soulignons le rôle inestimable joué par les membres de ce comité : sans leur expertise et leur générosité, cette enquête n'aurait pu voir le jour.

Ont contribué aux travaux du comité d'orientation et de suivi de l'enquête :

- Mike Bénigeri, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal;
- Patricia Caris, Direction des études et des analyses, MSSS;
- Josée Cliche, Direction de la qualité, MSSS;
- Carl Drouin, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal;
- Danièle Francoeur, Direction de la qualité, MSSS;
- Réjean Langlois, Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec;
- Jean Lafortune, Agence de la santé et des services sociaux de Laval;
- Chantale Lapointe, Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance (Montréal);
- Jacques Longval, Centre de santé et de services sociaux de Trois-Rivières;
- Raynald Pineault, Direction de la santé publique de Montréal;
- Louis Rocheleau, Hôpital Louis-H. Lafontaine;
- Hélène VanNieuwenhuysse, Direction des études et des analyses, MSSS.

Nous profitons également de l'occasion pour remercier les personnes qui ont agi à titre d'évaluateur des diverses publications issues de cette enquête : Mike Bénigeri, Patricia Caris et Raynald Pineault.

À l'ISQ, nombreux sont les collègues qui se sont consciencieusement engagés dans la réalisation de cette enquête. Parmi eux, nos remerciements vont tout particulièrement à : Jocelyne Camirand, Amélie Lavoie, Monique Bordeleau, Issouf Traoré, Jean-François Cardin et Gaétane Dubé de la Direction Santé Québec; Sylvain Végiard, Marie-Ève Tremblay et Maxime Boucher de la Direction de la méthodologie, de la démographie et des enquêtes spéciales; André Breton, Karine Moisan et Charles Alleyn de la Direction des services et des stratégies de collecte. Enfin, on ne peut passer sous silence le professionnalisme et l'excellence du travail réalisé par les intervieweurs de l'ISQ qui ont recueilli, pendant près de huit mois, le point de vue des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec.

Ghyslaine Neill

Coordonnatrice



# Table des matières

---

<b>Introduction .....</b>	<b>15</b>
<b>1. Mesurer la qualité des services : le point de vue des usagers.....</b>	<b>17</b>
<b>2. Satisfaction des usagers : analyse par item.....</b>	<b>21</b>
2.1 Définitions et méthodes .....	21
2.1.1 Variables .....	21
2.1.2 Méthodes .....	22
2.2 Résultats.....	25
2.2.1 Usagers dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital.....	25
2.2.1.1 Items de la dimension relationnelle .....	26
2.2.1.2 Items de la dimension professionnelle .....	27
2.2.1.3 Items de la dimension organisationnelle .....	28
2.2.2 Usagers dont la consultation de référence a eu lieu à la clinique.....	29
2.2.2.1 Items de la dimension relationnelle .....	29
2.2.2.2 Items de la dimension professionnelle .....	30
2.2.2.3 Items de la dimension organisationnelle .....	31
2.2.3 Usagers dont la consultation de référence a eu lieu au CLSC.....	33
2.2.3.1 Items de la dimension relationnelle .....	33
2.2.3.2 Items de la dimension professionnelle .....	34
2.2.3.3 Items de la dimension organisationnelle .....	35
2.2.4 La satisfaction selon le profil démographique.....	37
2.3 Analyse de la satisfaction par item : retour sur les principaux résultats.....	41

<b>3.</b>	<b>Les attentes des usagers .....</b>	<b>45</b>
3.1	Définitions et méthodes .....	45
3.1.1	Données .....	45
3.1.2	Méthodes.....	45
3.2	Résultats .....	47
3.2.1	Classement des attentes des usagers .....	47
3.2.2	Classement des attentes selon certaines caractéristiques des usagers .....	52
3.2.2.1	Variation du classement des attentes selon le sexe .....	52
3.2.2.2	Variation du classement des attentes selon le profil démographique .....	53
3.2.2.3	Variation du classement des attentes selon l'âge .....	59
3.3	Classement des attentes des usagers : retour sur les principaux résultats .....	60
<b>4.</b>	<b>Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes.....</b>	<b>61</b>
4.1	Définitions et méthodes .....	61
4.2	Résultats .....	64
4.2.1	Usagers dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital .....	64
4.2.2	Usagers dont la consultation de référence a eu lieu à la clinique .....	68
4.2.3	Usagers dont la consultation de référence a eu lieu au CLSC .....	72
4.3	Attentes et satisfaction : retour sur les principaux résultats de l'analyse conjointe .....	76
<b>5.</b>	<b>Conclusion .....</b>	<b>77</b>
Annexe 1 :	Retour sur le devis de l'enquête .....	81
Annexe 2 :	Satisfaction par item selon le lieu de consultation de référence.....	85
Annexe 3 :	Usagers très satisfaits selon le profil démographique et le lieu de consultation.....	95
Annexe 4 :	Approche méthodologique retenue pour le classement et l'analyse des données .....	107
Annexe 5 :	Attentes des usagers : tableaux complémentaires .....	115
	<b>Bibliographie.....</b>	<b>121</b>

# Liste des tableaux et figures

---

## Tableaux

1.1	Énoncés du questionnaire utilisés pour rendre compte de la qualité des services du point de vue des usagers : dimension relationnelle .....	17
1.2	Énoncés du questionnaire utilisés pour rendre compte de la qualité des services du point de vue des usagers : dimension professionnelle .....	18
1.3	Énoncés du questionnaire utilisés pour rendre compte de la qualité des services du point de vue des usagers : dimension organisationnelle.....	19
2.1	Comparaison de la satisfaction globale et de la moyenne des 41 items de la satisfaction, Québec, 2006-2007 .....	24
2.2	Comparaison de la proportion d'usagers très satisfaits à l'item et globalement, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital, Québec, 2006-2007 .....	25
2.3	Comparaison de la proportion d'usagers très satisfaits à l'item et globalement, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à la clinique, Québec, 2006-2007 .....	29
2.4	Comparaison de la proportion d'usagers très satisfaits à l'item et globalement, usagers dont la consultation de référence a eu lieu au CLSC, Québec, 2006-2007 .....	33
2.5	Proportion d'usagers très satisfaits pour chacun des items de la dimension relationnelle selon le profil démographique, Québec, 2006-2007.....	37
2.6	Proportion d'usagers très satisfaits pour chacun des items de la dimension professionnelle selon le profil démographique, Québec, 2006-2007.....	39
2.7	Proportion d'usagers très satisfaits pour chacun des items de la dimension organisationnelle selon le profil démographique, Québec, 2006-2007.....	40
2.8	Synthèse des différences observées entre la proportion d'usagers très satisfaits aux items de la dimension relationnelle et à la satisfaction globale selon le lieu de la consultation de référence, Québec, 2006-2007.....	41
2.9	Synthèse des différences observées entre la proportion d'usagers très satisfaits aux items de la dimension professionnelle et à la satisfaction globale selon le lieu de la consultation de référence, Québec, 2006-2007 .....	42
2.10	Synthèse des différences observées entre la proportion d'usagers très satisfaits aux items de la dimension organisationnelle et à la satisfaction globale selon le lieu de la consultation de référence, Québec, 2006-2007.....	44
3.1a	Classement des attentes des usagers selon l'ordre d'importance – items de premiers rangs, Québec, 2006-2007.....	48
3.1b	Classement des attentes des usagers selon l'ordre d'importance – items de rangs intermédiaires, Québec, 2006-2007 .....	49

3.1c	Classement des attentes des usagers selon l'ordre d'importance – items de derniers rangs, Québec, 2006-2007 .....	50
3.2	Différence entre les attentes des hommes et des femmes, Québec, 2006-2007 .....	53
3.3a	Attentes plus importantes chez les 15-24 ans que chez les autres usagers, Québec, 2006-2007 .....	54
3.3b	Attentes moins importantes chez les 15-24 ans que chez les autres usagers, Québec, 2006-2007 .....	55
3.4a	Attentes plus importantes chez les 25-64 ans vivant dans un ménage sans enfant de 14 ans et moins que chez les autres usagers, Québec, 2006-2007 .....	56
3.4b	Attentes moins importantes chez les 25-64 ans vivant dans un ménage sans enfant de 14 ans et moins que chez les autres usagers, Québec, 2006-2007 .....	56
3.5a	Attentes plus importantes chez les 25-64 ans vivant dans un ménage avec enfants de 14 ans et moins que chez les autres usagers, Québec, 2006-2007 .....	57
3.5b	Attentes moins importantes chez les 25-64 ans vivant dans un ménage avec enfants de 14 ans et moins que chez les autres usagers, Québec, 2006-2007 .....	57
3.6a	Attentes plus importantes chez les 65 ans et plus que chez les autres usagers, Québec, 2006-2007 .....	58
3.6b	Attentes moins importantes chez les 65 ans et plus que chez les autres usagers, Québec, 2006-2007 .....	59
4.1	Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, Québec, 2006-2007 .....	65
4.2a	Items de la zone I (satisfaction élevée, attentes élevées) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, Québec, 2006-2007 .....	66
4.2b	Items de la zone II (satisfaction faible, attentes élevées) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, Québec, 2006-2007 .....	67
4.2c	Items de la zone III (satisfaction faible, attentes faibles) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, Québec, 2006-2007 .....	67
4.2d	Items de la zone IV (satisfaction élevée, attentes faibles) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, Québec, 2006-2007 .....	68
4.3	Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est la clinique médicale, Québec, 2006-2007 .....	69

4.4a	Items de la zone I (satisfaction élevée, attentes élevées) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est la clinique médicale Québec, 2006-2007 .....	70
4.4b	Items de la zone II (satisfaction faible, attentes élevées) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est la clinique médicale, Québec, 2006-2007 .....	70
4.4c	Items de la zone III (satisfaction faible, attentes faibles) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est la clinique médicale Québec, 2006-2007 .....	71
4.4d	Items de la zone IV (satisfaction élevée, attentes faibles) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est la clinique médicale, Québec, 2006-2007 .....	72
4.5	Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, Québec, 2006-2007 .....	73
4.6a	Items de la zone I (satisfaction élevée, attentes élevées) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, Québec 2006-2007 .....	74
4.6b	Items de la zone II (satisfaction faible, attentes élevées) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, Québec, 2006-2007 .....	74
4.6c	Items de la zone III (satisfaction faible, attentes faibles) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, Québec, 2006-2007 .....	75
4.6d	Items de la zone IV (satisfaction élevée, attentes faibles) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, Québec, 2006-2007 .....	75

## Figures

2.1	Proportion d'usagers très satisfaits à chacun des items de la dimension relationnelle, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital, Québec, 2006-2007 .....	26
2.2	Proportion d'usagers très satisfaits à chacun des items de la dimension professionnelle, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital, Québec, 2006-2007 .....	27
2.3	Proportion d'usagers très satisfaits à chacun des items de la dimension organisationnelle, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital, Québec, 2006-2007 .....	28
2.4	Proportion d'usagers très satisfaits à chacun des items de la dimension relationnelle, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à la clinique, Québec, 2006-2007 .....	30
2.5	Proportion d'usagers très satisfaits à chacun des items de la dimension professionnelle, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à la clinique, Québec, 2006-2007 .....	31

2.6	Proportion d'usagers très satisfaits à chacun des items de la dimension organisationnelle, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à la clinique, Québec, 2006-2007 .....	32
2.7	Proportion d'usagers très satisfaits à chacun des items de la dimension relationnelle, usagers dont la consultation de référence a eu lieu au CLSC, Québec, 2006-2007 .....	34
2.8	Proportion d'usagers très satisfaits à chacun des items de la dimension professionnelle, usagers dont la consultation de référence a eu lieu au CLSC, Québec, 2006-2007 .....	35
2.9	Proportion d'usagers très satisfaits à chacun des items de la dimension organisationnelle, usagers dont la consultation de référence a eu lieu au CLSC, Québec, 2006-2007 .....	36
3.1	Nombre d'items par dimension selon leur rang, Québec, 2006-2007 .....	51
3.2	Nombre d'items par sous-dimension selon leur rang, Québec, 2006-2007 .....	52
4.1	Matrice de l'analyse conjointe de la satisfaction et des attentes des usagers, Québec, 2006-2007 .....	63

# Introduction

---

Avec les données de l'*Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux*, on dispose désormais d'une information permettant de porter un regard spécifique sur la qualité des services offerts à la population dans l'ensemble du Québec et ses régions. Jusqu'à présent, l'enquête a donné lieu à trois publications : la première décrit les grands paramètres de l'enquête (objectifs, questionnaire et méthodologie statistique)<sup>1</sup>; la seconde présente certains résultats concernant le profil de consultation, la satisfaction globale et l'opinion générale des usagers, tandis que la troisième publication est consacrée aux données régionales sur ces mêmes sujets.

La présente publication approfondit l'analyse de la satisfaction et aborde la question des attentes en retenant divers critères permettant de définir, du point de vue des usagers, ce qu'est un service de qualité. Le concept de qualité des services permet ainsi d'évaluer la satisfaction des usagers à partir de leurs attentes. Dans un premier temps, la satisfaction des usagers est évaluée en fonction de chacun des critères retenus, de manière à identifier ceux qui contribuent à augmenter ou à diminuer leur satisfaction à l'égard des services reçus. Dans un deuxième temps, nous examinons l'importance qu'attribuent les usagers à chacun de ces critères, afin de classer leurs attentes à l'égard des services de santé et des services sociaux par ordre de priorité. Une analyse conjointe de la satisfaction et des attentes des usagers permet, dans un troisième temps, d'établir les priorités d'action en vue d'améliorer la qualité des services offerts à la population.

---

1. Les principaux éléments du devis de l'enquête sont présentés à l'Annexe 1 du présent rapport.





# 1. Mesurer la qualité des services : le point de vue des usagers

---

Recueillir le point de vue des usagers quant à la qualité des services nécessite de définir ce qu'on entend par service, d'une part, et par qualité, d'autre part. Comme les principaux fondements sur lesquels s'appuie l'enquête québécoise ont été présentés dans une publication précédente (Neill et autres, 2007b), rappelons ici brièvement certains concepts et définitions retenus pour l'analyse de la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec.

Dans son document *Évaluer pour s'améliorer : au cœur de la qualité des services* (Côté et autres, 2005), l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal précise d'abord qu'un service peut se définir comme étant une « prestation conforme aux besoins réels, aux droits et aux attentes des usagers ». Si on accepte l'idée que la qualité puisse se définir différemment selon qu'on est un professionnel de la santé ou un usager (Risser, 1975; Donabedian, 1980; McNeil, 1999; Rocheleau et Grenier, 2001), il en découle que certains critères utilisés pour rendre compte de la qualité sont propres aux usagers et reflètent leur appréciation des services reçus. S'appuyant sur une série de consultations auprès de divers groupes de personnes<sup>2</sup>, l'Agence, en collaboration avec le Conseil québécois d'agrément, a donc retenu 44 items à partir desquels la qualité des services, du point de vue des usagers, peut être mesurée. Ces items représentent en fait ce à quoi un usager est en droit de s'attendre lors d'une prestation de service.

Dans le cadre de l'enquête québécoise, 41 items ont été retenus. Ceux-ci se regroupent au sein de trois grandes dimensions : relationnelle, professionnelle et organisationnelle. Les huit items qui composent la dimension relationnelle (tableau 1.1) font référence « à 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 » (Côté et autres, 2005). Ils se répartissent dans trois sous-dimensions, à savoir : le respect, la confidentialité et l'empathie.

Tableau 1.1

## Énoncés du questionnaire utilisés pour rendre compte de la qualité des services du point de vue des usagers : dimension relationnelle

---

Sous-dimension	Numéro et description de l'item
<b>Respect</b>	1. Que l'on vous traite avec politesse et respect
	2. Que toutes les personnes soient traitées de façon juste et équitable
	3. Que l'on respecte votre intimité physique

---

2. La dernière consultation s'est tenue en 2004. Les rencontres, d'une durée d'environ deux heures, ont été réalisées auprès de divers groupes d'usagers (AGENCE DE DÉVELOPPEMENT DE RÉSEAUX LOCAUX DE SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL, 2005).

Tableau 1.1 (suite)

**Énoncés du questionnaire utilisés pour rendre compte de la qualité des services du point de vue des usagers : dimension relationnelle**

Sous-dimension	Numéro et description de l'item
<b>Confidentialité</b>	4. Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle
	5. Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges
<b>Empathie</b>	6. Que l'intervenant prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous
	7. Que l'intervenant vous écoute attentivement
	8. Que l'intervenant comprenne bien votre situation

Source : Tiré de L. CÔTÉ et autres, 2005 et adapté pour l'*Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*, Institut de la statistique du Québec.

La seconde dimension porte sur les aspects professionnels et concerne « la prestation de service sous l'angle professionnel en faisant 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 » (Côté et autres, 2005). La dimension professionnelle comprend 14 items regroupés en 4 sous-dimensions, soit : la fiabilité, la responsabilisation, l'apaisement et la solidarisation (tableau 1.2).

Tableau 1.2

**Énoncés du questionnaire utilisés pour rendre compte de la qualité des services du point de vue des usagers : dimension professionnelle**

Sous-dimension	Numéro et description de l'item
<b>Fiabilité<sup>1</sup></b>	9. Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)
	10. Que l'intervenant soit compétent
	11. Que vous obteniez les résultats de vos examens ou évaluations, que ce soit positif ou négatif
	12. Que les équipements soient adaptés à vos besoins
	13. Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état
	14. Que l'on prenne des mesures d'hygiène et de salubrité (par exemple, se laver les mains, mettre des gants, utiliser des instruments à usage unique, etc.)
	15. Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)
	16. Que l'intervenant vous explique les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous

Tableau 1.2 (suite)

**Énoncés du questionnaire utilisés pour rendre compte de la qualité des services du point de vue des usagers : dimension professionnelle**

Sous-dimension	Numéro et description de l'item
<b>Responsabilisation<sup>2</sup></b>	17. Que l'intervenant vous encourage à utiliser des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise
	18. Que l'intervenant vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent
<b>Apaisement</b>	20. Que l'intervenant prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention
	21. Que l'intervenant vous réconforte
	22. Que vous puissiez établir une relation de confiance avec l'intervenant
<b>Solidarisation<sup>3</sup></b>	23. Que l'intervenant favorise l'implication des ressources de votre milieu pour vous aider (ex. : ressources communautaires, famille, amis, etc.)

1. L'item 14, tel qu'énoncé dans L. CÔTÉ et autres, 2005 (« Que les services reçus améliorent votre qualité de vie »), n'a pas été retenu pour l'enquête québécoise, il a été remplacé par les mesures d'hygiène et de salubrité.
2. Suite à l'analyse des données du prétest de l'enquête, l'item 19 (« Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires ») n'a pas été retenu pour l'enquête québécoise.
3. Suite à l'analyse des données du prétest de l'enquête, l'item 24 (« Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent ») n'a pas été retenu pour l'enquête québécoise.

Source : Tiré de L. CÔTÉ et autres, 2005 et adapté pour l'*Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*, Institut de la statistique du Québec.

La troisième dimension couvre les aspects organisationnels et se « 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 » (Côté et autres, 2005). La dimension organisationnelle compte pour sa part 19 items se rapportant aux 5 sous-dimensions suivantes : la simplicité, l'accessibilité, la continuité, la rapidité et le confort (tableau 1.3). C'est donc sur ces critères que l'analyse de la satisfaction et des attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec s'appuie.

Tableau 1.3

**Énoncés du questionnaire utilisés pour rendre compte de la qualité des services du point de vue des usagers : dimension organisationnelle**

Sous-dimension	Numéro et description de l'item
<b>Simplicité<sup>1</sup></b>	25. Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant ou d'en changer au besoin
	26. Qu'il n'y ait pas trop de formalités pour effectuer une demande ou obtenir un service
	27. Que l'intervenant vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre
	28. Que la documentation fournie soit facile à comprendre

Tableau 1.3 (suite)

**Énoncés du questionnaire utilisés pour rendre compte de la qualité des services du point de vue des usagers : dimension organisationnelle**

<b>Sous-dimension</b>	<b>Numéro et description de l'item</b>
<b>Continuité</b>	30. Que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre lorsque c'est possible
	31. Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis
	32. Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un deuxième intervenant ou un spécialiste pour le même problème
	33. Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis
<b>Accessibilité</b>	34. Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité
	35. Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (semaine, fin de semaine et/ou le soir)
	36. Que l'on tienne compte de votre langue dans les services qui vous sont offerts
<b>Rapidité</b>	37. Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable
	38. Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable
	39. Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable
	40. Que le délai pour obtenir des services diagnostiques (test sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable
<b>Confort</b>	41. Que l'atmosphère (ambiance) soit agréable dans l'établissement
	42. Que les lieux soient propres (locaux, mobilier, toilette, etc.)
	43. Que les lieux soient aménagés de façon sécuritaire (disposition sécuritaire du mobilier, rampes d'escaliers sécuritaires, etc.)
	44. Que le mobilier soit confortable

1. Suite à l'analyse des données du prétest de l'enquête, l'item 29 (« Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient facile à suivre ») n'a pas été retenu pour l'enquête québécoise. Cet item a été reformulé de manière à ce que la question puisse être répondue plus directement (« Si vous aviez une insatisfaction à exprimer, sauriez-vous comment porter plainte? »).

Source : Tiré de L. CÔTÉ et autres, 2005 et adapté pour l'*Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*, Institut de la statistique du Québec.

## 2. Satisfaction des usagers : analyse par item

---

Puisque les usagers devaient faire référence à une expérience concrète de consultation lorsqu’interrogés sur leur satisfaction, les analyses de cette section en tiennent compte et sont présentées selon l’endroit où la consultation a eu lieu, c’est-à-dire : l’hôpital, la clinique ou le CLSC. Mentionnons dès à présent que les tableaux présentant des résultats selon le lieu de la consultation ne peuvent inclure la région Nord-du-Québec étant donné les particularités de l’organisation des services de cette région<sup>3</sup>. Pour chacun des lieux de consultation, la satisfaction est analysée selon que les items appartiennent à la dimension relationnelle, professionnelle ou organisationnelle. Les facteurs associés à la satisfaction par item sont ensuite mis en évidence, mais sans distinguer le lieu de consultation. Avant de passer aux résultats, examinons d’abord les définitions et les méthodes utilisées.

### 2.1 Définitions et méthodes

#### 2.1.1 Variables

Dans l’enquête, les usagers ont été invités à exprimer leur appréciation des services<sup>4</sup> en répondant à un total de 42 questions : 41 d’entre elles portent sur les items identifiés comme autant de critères définissant ce qu’est un service de qualité; une dernière question se réfère à la satisfaction globale des usagers. L’échelle de réponse utilisée pour chacune des questions est de type Likert en 4 points (pas du tout satisfait, peu satisfait, assez satisfait et très satisfait). L’analyse détaillée de la satisfaction des usagers repose sur les réponses obtenues à ces questions.

Comme l’analyse des premiers résultats de l’enquête a montré que la satisfaction globale des usagers est associée à certaines caractéristiques sociodémographiques ou encore de santé<sup>5</sup>, il nous a semblé opportun de voir si les mêmes liens s’observaient pour chacun des items retenus. Parmi l’ensemble des variables, nous avons retenu l’âge et la composition du ménage étant donné leur association respective aux 41 items de satisfaction retenus pour l’enquête.

- 
3. En effet, les questions portant sur la consultation de référence pour les répondants de la région Nord-du-Québec ont dû être adaptées pour refléter le fait que les services de santé sont dispensés par des établissements au sein desquels sont regroupés diverses missions (CLSC, hôpital, etc.). Toutefois, les données pour la région Nord-du-Québec peuvent être consultées dans CARDIN et autres, 2008.
  4. Pour les usagers ayant consulté à plus d’un endroit, des mécanismes de sélection ont été introduits de manière à ce que le répondant puisse rapporter sa satisfaction en fonction d’une expérience concrète (la consultation de référence). Pour une description détaillée de la méthodologie de l’enquête, voir NEILL et autres, 2007a.
  5. L’analyse des facteurs associés à la satisfaction globale est présentée dans NEILL et autres, 2007b.

Ces deux variables ont été combinées en une seule variable, appelée « profil démographique ». Pour réduire le nombre de modalités que cette combinaison impliquait, nous avons regroupé celles où se retrouvaient de petits effectifs. Cela a permis d'obtenir une variable à cinq modalités de tailles respectables et pour lesquelles des différences significatives étaient fréquemment observées quant à la satisfaction globale et par item. Ces modalités sont les usagers de 15 à 24 ans, les usagers de 25 à 64 ans dont le ménage est composé seulement d'une personne de 15 ans et plus, les usagers de 25 à 64 ans dont le ménage est composé d'au moins deux personnes de 15 ans et plus mais sans enfant de 14 ans et moins, les usagers de 25 à 64 ans dont le ménage est composé d'au moins un enfant de 14 ans et moins et, enfin, les usagers de 65 ans et plus.

### 2.1.2 Méthodes

L'analyse de la satisfaction pour chacun des 41 items retenus pour l'enquête a été réalisée en ne tenant compte que de la proportion de personnes très satisfaites<sup>6</sup>. Ce choix a été fait afin de minimiser certaines distorsions auxquelles les échelles de satisfaction sont sujettes. En effet, il est reconnu que les proportions de personnes se déclarant *assez* ou *très satisfaites* dans ce genre d'études sont élevées, se situant généralement entre 75 % et 100 % (Worthington, 2005; Westbrook, 1993; Carey et Posavac, 1982; Risser, 1975).

Ces résultats s'expliquent, d'une part, par ce que Mucchielli (1979) nomme l'attrait de la réponse positive. D'autre part, les échelles de satisfaction sont aussi soumises à ce que Sheriff et Hoveland (1961) appellent l'effet *assimilation-contraste*. Cette théorie, qui se veut un raffinement de la *théorie des divergences*<sup>7</sup>, stipule que l'échelle de satisfaction n'exprime pas de façon directement proportionnelle l'écart entre les attentes d'un usager et sa perception des services qu'il reçoit.

Selon cette théorie, deux processus mentaux entrent en jeu lorsqu'une personne évalue sa satisfaction. Ainsi, lorsque l'écart entre l'attente et la perception n'est pas trop prononcé c'est le processus d'assimilation qui se manifeste. Pour le répondant, l'écart est source de tension et, de ce fait, il aurait tendance à ajuster sa perception afin de diminuer cet état de dissonance cognitive (Pascoe, 1983). Lorsque la prestation de soins et de services est inférieure à ce qui est attendu, le répondant aurait tendance à être moins sévère dans son évaluation. À l'inverse, lorsque la prestation de soins et de services est supérieure à ce qui est attendu, le répondant aurait tendance à être plus sévère.

Lorsque l'écart devient trop grand, c'est le processus de contraste qui se met en œuvre (Sheriff et Hoveland, 1961). À partir de ce moment, le répondant aurait tendance à amplifier l'écart perçu; il exprimerait alors une très grande satisfaction ou de l'insatisfaction. Dans le cas de l'échelle de satisfaction utilisée pour cette enquête, c'est la catégorie « assez satisfait » qui serait la plus soumise au processus d'assimilation tandis que les autres catégories sont davantage le résultat du processus de contraste.

---

6. Les résultats détaillés sur la satisfaction des usagers pour chacun des items et pour chacun des lieux de consultation retenus pour l'enquête sont présentés à l'Annexe 2.

7. La théorie des divergences est sans doute celle la plus souvent utilisée implicitement par les différentes études sur le sujet (PASCOE, 1983). Selon ce modèle, le niveau de satisfaction serait fonction de l'écart entre ce qui était attendu par l'utilisateur et ce qu'il perçoit avoir reçu. Plus la prestation de soins et de services est conforme aux attentes, plus le niveau de satisfaction serait élevé. À l'inverse, une différence par rapport aux attentes entraînerait une diminution du niveau de satisfaction.

À la lumière de ces explications, on comprend mieux pourquoi on obtient des proportions de personnes satisfaites aussi élevées lorsqu'on combine les catégories *assez* et *très satisfait*. La catégorie « *assez satisfait* » apparaît dès lors comme une catégorie exprimant une certaine neutralité de la part des répondants<sup>8</sup>. À titre d'exemple, les proportions d'utilisateurs des CLSC (consultation de référence) assez et très satisfaits combinés varient entre 67 % et 98 %, soit une différence d'environ 32 % entre l'item le plus satisfaisant et celui le moins satisfaisant<sup>9</sup>. Les résultats sont fort différents lorsqu'on ne considère que la catégorie « *très satisfait* ». Les proportions observées varient alors entre 37 % et 84 %, soit une différence d'environ 47 % entre l'item le moins satisfaisant et l'item le plus satisfaisant.

Par ailleurs, les échelles de satisfaction posent aussi le problème du seuil à partir duquel on doit considérer un niveau de satisfaction comme acceptable. Cette question délicate n'a jamais été vraiment résolue. Cependant, quelques auteurs sont d'avis que les résultats inférieurs aux taux habituellement observés (entre 75 % et 100 %) doivent faire l'objet d'une attention particulière et que des résultats moins qu'excellents doivent être pris en considération (Pelletier, 1985; Carey et Posavac, 1982).

Afin de tenir compte de ces considérations, nous avons choisi, à l'instar de Cantin et Rocheleau (2006), d'interpréter les résultats en n'utilisant que la proportion des répondants se disant très satisfaits selon une approche permettant de dégager les aspects les plus satisfaisants et les moins satisfaisants<sup>10</sup> basée sur la comparaison avec le niveau de satisfaction globale. À cet effet, les résultats de chacun des énoncés sont interprétés en fonction de leur écart par rapport à la proportion d'utilisateurs ayant répondu être globalement très satisfaits de leur consultation de référence. De ce point de vue, les items identifiés comme étant les plus appréciés ne doivent pas être vus comme ne nécessitant aucune amélioration. De même, les items identifiés comme moins satisfaisants devraient être considérés comme des pistes de réflexion permettant d'améliorer la qualité des services et non comme des éléments nécessairement problématiques (Cantin et Rocheleau, 2006). Le lecteur est donc invité à interpréter les résultats en ce sens.

Étant donné que l'analyse de la satisfaction des usagers pour chacun des items repose sur la proportion de ceux ayant déclaré être très satisfaits et que cette proportion est comparée avec celle des usagers ayant déclaré être globalement très satisfaits à l'égard de leur expérience de référence, il convient de rappeler brièvement ces résultats (tableau 2.1), qui ont d'ailleurs fait l'objet d'une publication récente (Neill et autres, 2007b). À cela nous avons ajouté, à titre indicatif, la moyenne observée pour les 41 items retenus dans l'enquête<sup>11</sup>. Cette information permet d'examiner, dans une certaine mesure, la validité des questions portant sur la satisfaction<sup>12</sup>. En effet, si le questionnaire aborde de façon exhaustive et équilibrée les aspects servant de critères aux usagers pour évaluer leur satisfaction, on pourrait s'attendre à ce que la moyenne des réponses aux 41 questions de satisfaction corresponde aux résultats observés pour la satisfaction globale établie à partir d'une question spécifique.

---

8. D'un point de vue méthodologique, la catégorie « assez satisfait » pourrait être qualifiée de catégorie refuge.

9. Voir les résultats présentés à l'Annexe 2.

10. Cette approche s'inspire largement de celle développée lors de l'évaluation des attentes des employés du Cégep de Trois-Rivières à l'égard de la reconnaissance et de la valorisation au travail. Voir L. ROCHELEAU (2002).

11. Il s'agit de la proportion moyenne d'utilisateurs s'étant déclarés « peu ou pas satisfait », « assez satisfait » ou « très satisfait » pour l'ensemble des énoncés.

12. La validité de contenu fait référence à la représentativité des items inclus dans le questionnaire pour mesurer le construit de ce qui est considéré comme un service de qualité. Puisqu'il est impossible de poser toutes les questions possibles par rapport à ce thème, le questionnaire est composé d'un échantillon d'items. La validité de contenu s'intéresse à la capacité de cet échantillon d'items de représenter une réalité plus vaste.

L'examen du tableau 2.1 montre que chez les usagers dont l'expérience de référence se rapporte à la clinique ou encore au CLSC, la proportion de ceux s'étant déclarés globalement « très satisfaits » se rapproche de la moyenne obtenue à partir des 41 questions. Même si la valeur moyenne obtenue à partir des 41 questions de satisfaction ne se situe pas dans l'intervalle de confiance de la proportion d'usagers très satisfaits dérivée de la question portant sur la satisfaction globale, les écarts notés sont faibles.

Tableau 2.1  
**Comparaison de la satisfaction globale et de la moyenne<sup>1</sup> des 41 items de la satisfaction, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

	Peu ou pas du tout satisfait	Assez satisfait	Très satisfait (Intervalle de confiance à 95%)
	%		
<b>Hôpital</b>			
Satisfaction globale	10,3	38,5	<b>51,2</b> (49,7 ; 52,7)
Moyenne des 41 items	13,0	30,5	56,5 (55,6 ; 57,4)
<b>Clinique</b>			
Satisfaction globale	5,9	30,6	<b>63,5</b> (62,0 ; 65,0)
Moyenne des 41 items	9,2	24,9	65,9 (65,0 ; 66,8)
<b>CLSC</b>			
Satisfaction globale	4,8	31,0	<b>64,1</b> (62,5 ; 65,8)
Moyenne des 41 items	7,4	25,7	67,0 (66,0 ; 68,0)

1. Proportion moyenne des usagers dans chaque catégorie sur l'ensemble des 41 items.

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

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*.

Pour les usagers dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital, les écarts observés sont plus grands : la proportion d'usagers s'étant déclarés globalement très satisfaits est de 51 % alors que la moyenne obtenue pour l'ensemble des items s'établit à 56 %. Cette différence soulève la question de l'exhaustivité et de l'équilibre des aspects couverts par le questionnaire. À ce propos, Tarentino (2004) nous invite à la prudence, et précise qu'une évaluation qui ne tient pas compte des critères propres aux usagers pourrait conduire à des résultats positifs alors que, dans les faits, les usagers pourraient ne pas être satisfaits à cause d'autres critères sur lesquels ils n'ont pas été interrogés. Dans le cas des usagers dont la consultation de référence se rapporte à l'hôpital, il se peut que la différence observée entre la moyenne obtenue pour l'ensemble des items et la proportion de ceux s'étant déclarés globalement très satisfaits soit imputable à l'absence de certaines questions permettant au répondant d'exprimer une insatisfaction ou encore au trop grand nombre de questions qui avantagent ce lieu de dispensation de services. Ce constat suggère que des nuances doivent être faites lorsque la satisfaction des usagers est comparée entre les différents lieux de dispensation de services.



## 2.2 Résultats

Comme mentionné précédemment, les analyses qui suivent portent sur les usagers s'étant déclarés très satisfaits de leur consultation de référence. Étant donné la diversité des services offerts dans chacun des lieux de consultation, les résultats seront présentés de manière distincte. Ainsi, pour chacun des lieux de consultation, la proportion d'usagers très satisfaits à chacun des items d'une même dimension est, dans un premier temps, comparée avec la proportion des usagers ayant déclaré être globalement très satisfaits<sup>13</sup>.

Dans un deuxième temps, nous examinons dans quelle mesure la satisfaction exprimée pour chacun des items d'une même dimension varie selon une variable combinant l'âge et la composition du ménage, soit le profil démographique.

### 2.2.1 Usagers dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital

Des trois lieux de consultation couverts par l'étude, rappelons que l'hôpital est l'endroit où la proportion d'usagers s'étant déclarés globalement très satisfaits est la plus faible (51 %). L'examen de la satisfaction par item montre une variation importante de la proportion d'usagers très satisfaits, soit de 27 % pour l'item le moins apprécié à 82 % pour le plus apprécié<sup>14</sup>. Des 41 items retenus pour l'enquête, 26 obtiennent une proportion de répondants très satisfaits supérieure à la proportion d'usagers se disant globalement très satisfaits tandis que 10 affichent une proportion inférieure (tableau 2.2).

Tableau 2.2

#### Comparaison de la proportion d'usagers très satisfaits à l'item et globalement, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007

Hôpital	Nombre d'items dont la proportion est <sup>2</sup>			Total
	Supérieure	Non différente	Inférieure	
Dimension relationnelle	6	2	0	8
Dimension professionnelle	12	1	1	14
Dimension organisationnelle	8	2	9	19
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>41</b>

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

2. Comparativement à la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits.

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*.

13. Pour ce faire, un test de proportion est utilisé afin de comparer deux proportions : celle des usagers se disant à la fois très satisfaits à l'item et moins que très satisfaits globalement avec celle des usagers se disant à la fois moins que très satisfaits à l'item et très satisfaits globalement. Si la première de ces proportions est significativement supérieure, la satisfaction à l'item est dite supérieure à la satisfaction globale; à l'inverse, si la deuxième proportion est significativement supérieure, la satisfaction à l'item est dite inférieure à la satisfaction globale. Cette façon de procéder permet de réduire la variance des estimations et donc de détecter davantage de différences significatives.

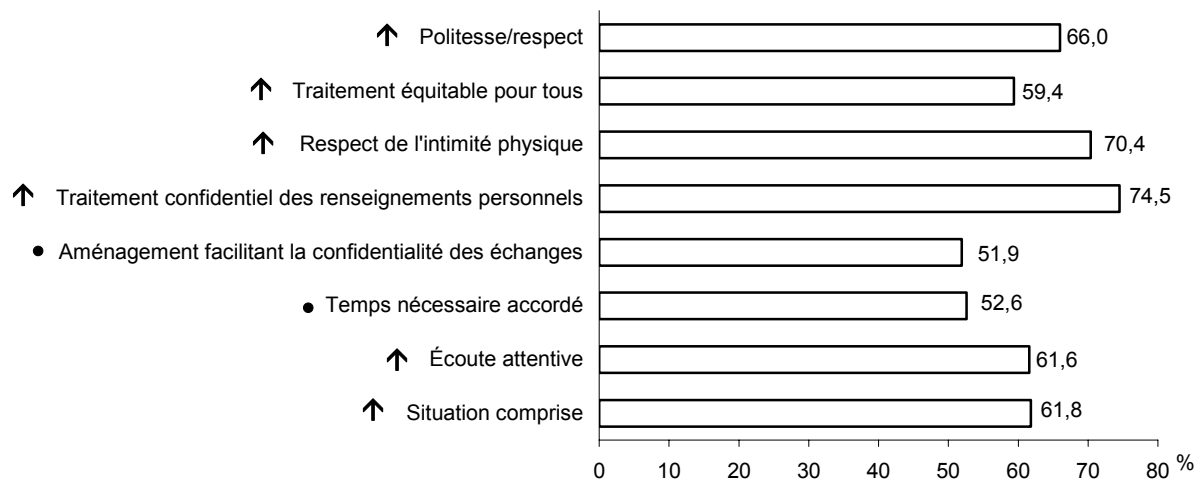
14. Rappelons que les résultats détaillés sont présentés à l'Annexe 2.

### 2.2.1.1 Items de la dimension relationnelle

Comme nous l'avons déjà mentionné, la dimension relationnelle est composée de huit items de satisfaction se rapportant au respect (3 items), à la confidentialité (2 items) et à l'empathie (3 items). Parmi l'ensemble des items de cette dimension, six affichent des proportions d'utilisateurs très satisfaits significativement supérieures à la proportion d'utilisateurs se déclarant globalement très satisfaits (figure 2.1).

Figure 2.1

**Proportion d'utilisateurs très satisfaits à chacun des items<sup>1</sup> de la dimension relationnelle, utilisateurs dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**



1. À la suite d'un test de différence de proportions, l'item obtient une proportion d'utilisateurs très satisfaits supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (•) de la proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence. La proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits est de 51 %.
2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

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

Parmi les items affichant une proportion d'utilisateurs très satisfaits supérieure à celle obtenue à la question portant sur la satisfaction globale (51 %), cinq items présentent un écart de 10 % et plus. Il s'agit des items suivants : « écoute attentive » (62 %), « situation comprise » (62 %), « politesse et respect » (66 %), « respect de l'intimité physique » (70 %) et « traitement confidentiel des renseignements personnels » (75 %).

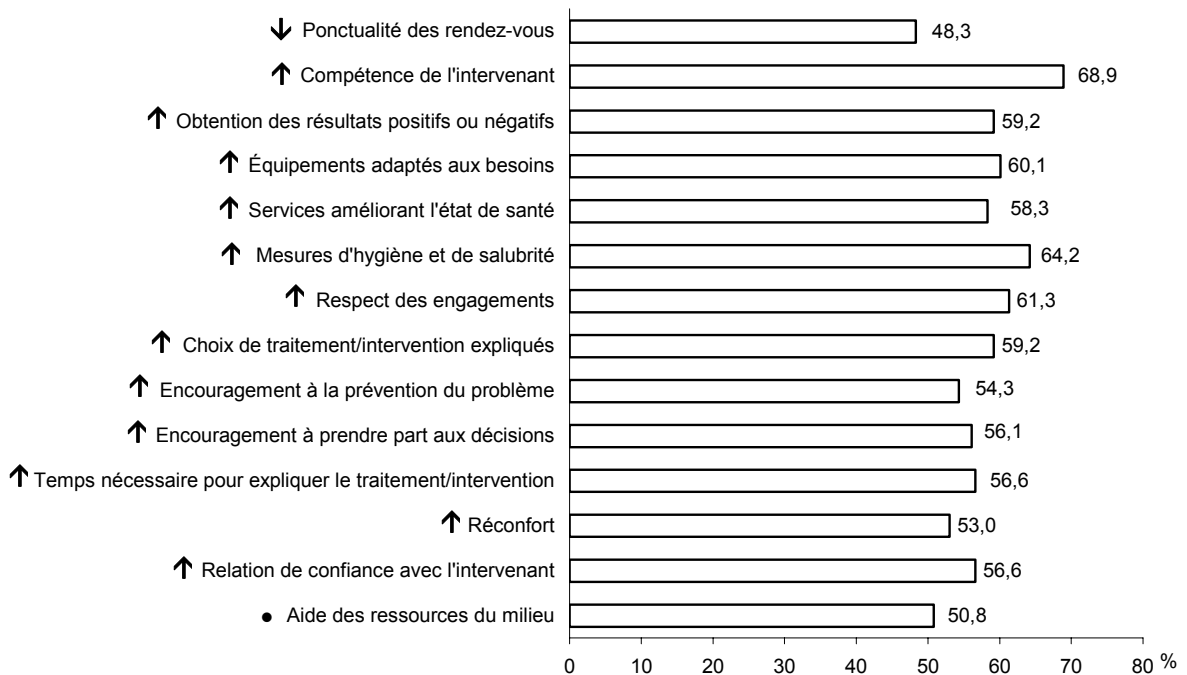
Notons également que les deux items de la sous-dimension confidentialité affichent des écarts importants (52 % des utilisateurs s'étant dits très satisfaits de l'aménagement facilitant la confidentialité des échanges et 75 % pour le traitement confidentiel des renseignements personnels).

### 2.2.1.2 Items de la dimension professionnelle

La dimension professionnelle regroupe 14 items traitant de fiabilité (8 items), de responsabilisation (2 items), d'apaisement (3 items) et de solidarisation (1 item). Pour la grande majorité des items de cette dimension, la proportion d'utilisateurs très satisfaits est significativement plus élevée que la proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits (figure 2.2). L'item « ponctualité des rendez-vous » est le seul item pour lequel la proportion d'utilisateurs très satisfaits est inférieure à la proportion d'utilisateurs s'étant déclarés globalement très satisfaits.

Figure 2.2

**Proportion d'utilisateurs très satisfaits à chacun des items<sup>1</sup> de la dimension professionnelle, utilisateurs dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**



1. À la suite d'un test de différence de proportions, l'item obtient une proportion d'utilisateurs très satisfaits supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (•) de la proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence. La proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits est de 51 %.

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

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

C'est l'item « compétence de l'intervenant » qui 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 des services reçus dans les centres hospitaliers (51 %). Parmi les autres items affichant une proportion d'utilisateurs très satisfaits supérieure à celle exprimée quant à la satisfaction globale, mentionnons ceux portant sur « les mesures d'hygiène et de salubrité » (64 %), « le respect des engagements » (61 %), « les équipements adaptés aux besoins » (60 %), « les choix de traitement ou d'intervention expliqués » (59 %) et « l'obtention des résultats d'examen ou d'évaluation » (59 %).

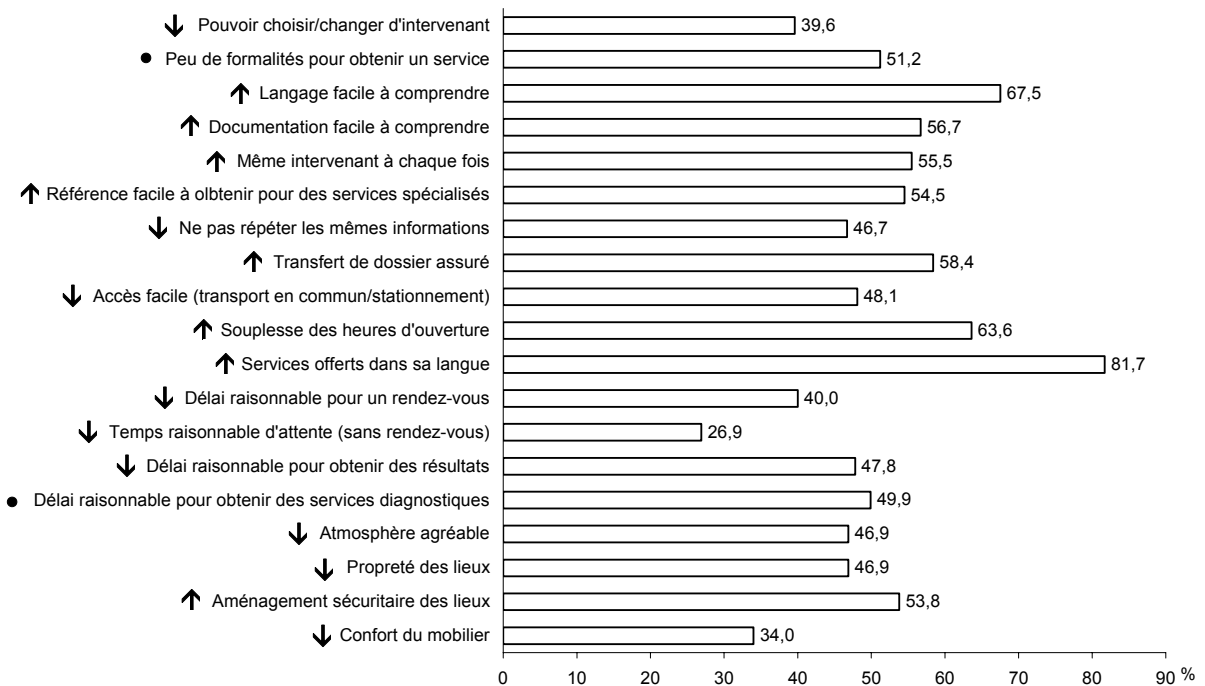
### 2.2.1.3 Items de la dimension organisationnelle

La dimension organisationnelle est non seulement celle qui comporte le plus d'items (19) mais également la seule à afficher plusieurs items dont la proportion d'utilisateurs très satisfaits est significativement inférieure (9 items sur 19) à celle se rapportant à la satisfaction globale.

La figure 2.3 montre que c'est l'item concernant le « temps raisonnable d'attente pour les consultations sans rendez-vous » qui présente l'écart le plus important (27 %) avec la satisfaction globale (51 %). C'est d'ailleurs l'item qui affiche la plus grande proportion d'utilisateurs peu ou pas du tout satisfaits (51 %) <sup>15</sup>. D'autres items présentent des différences supérieures à 10 %; c'est le cas pour le « confort du mobilier » (34 %), la « possibilité de choisir ou de changer d'intervenant » (40 %) ainsi que le « délai raisonnable pour un rendez-vous » (40 %).

Figure 2.3

**Proportion d'utilisateurs très satisfaits à chacun des items<sup>1</sup> de la dimension organisationnelle, utilisateurs dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**



1. À la suite d'un test de différence de proportions, l'item obtient une proportion d'utilisateurs très satisfaits supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (•) de la proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence. La proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits est de 51 %.

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

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

15. Voir les résultats présentés à l'Annexe 2.

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

### 2.2.2 Usagers dont la consultation de référence a eu lieu à la clinique

Rappelons dès à présent que les usagers, dont l'expérience se rapporte à la clinique médicale, se sont déclarés globalement très satisfaits dans une proportion de 64 %. Par ailleurs, quand on examine la satisfaction par item, on constate que la proportion d'usagers très satisfaits varie de 27 % pour l'item le moins satisfaisant à 87 % pour l'item le plus satisfaisant<sup>16</sup>. L'écart observé entre l'item le moins apprécié et celui le plus apprécié est légèrement supérieur à l'écart noté chez les usagers dont l'expérience de consultation se réfère à l'hôpital (60 % c. 55 %).

Le tableau 2.3 révèle que le nombre d'items pour lesquels la proportion d'usagers très satisfaits est significativement supérieure à celle de la satisfaction globale est légèrement moindre que celui obtenu pour les usagers dont l'expérience de référence se rapporte à l'hôpital (24 items c. 26). En contrepartie, le nombre d'items pour lesquels la proportion d'usagers très satisfaits est significativement inférieure à celle de la satisfaction globale s'élève à 12, alors que ce nombre est de 10 pour les usagers des centres hospitaliers.

Tableau 2.3

#### Comparaison de la proportion d'usagers très satisfaits à l'item et globalement, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à la clinique, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007

Clinique	Nombre d'items dont la proportion est <sup>2</sup>			Total
	Supérieure	Non différente	Inférieure	
Dimension relationnelle	7	1	0	8
Dimension professionnelle	8	4	2	14
Dimension organisationnelle	9	0	10	19
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>41</b>

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

2. Comparativement à la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits.

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*.

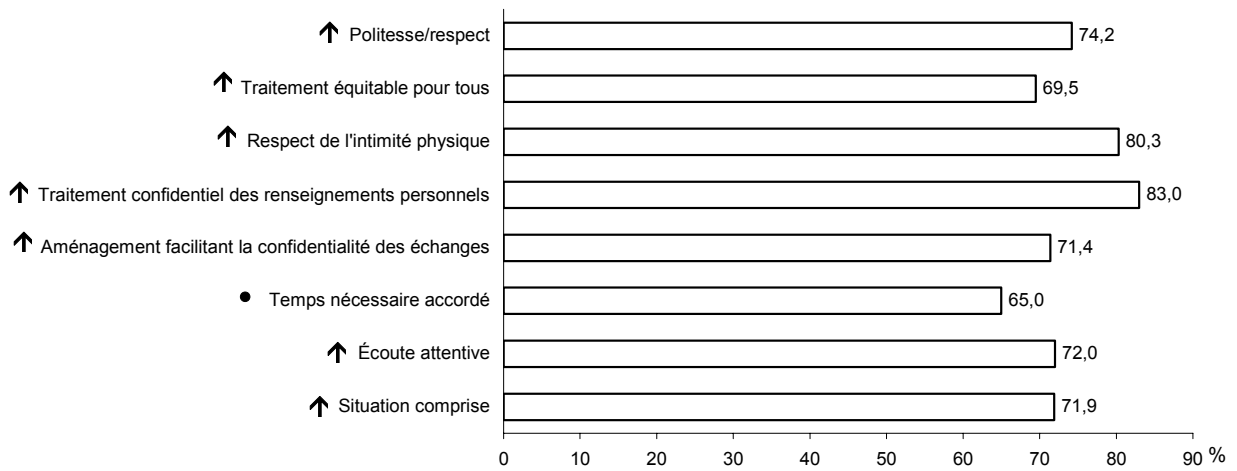
#### 2.2.2.1 Items de la dimension relationnelle

La figure 2.4 montre qu'à l'exception de l'item « temps nécessaire accordé », tous les items affichent des proportions d'usagers très satisfaits significativement supérieures à la proportion de personnes se déclarant globalement très satisfaites. Il convient de souligner que les écarts observés sont tous supérieurs à 5 % et que pour trois d'entre eux, l'écart est supérieur ou égal à 10 %. Dans l'ordre, il s'agit de la « politesse et le respect » (74 %), de « l'intimité physique » (80 %) et du « respect de la confidentialité » (83 %).

16. Les résultats détaillés sont présentés à l'Annexe 2.

Figure 2.4

**Proportion d'usagers très satisfaits à chacun des items<sup>1</sup> de la dimension relationnelle, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à la clinique, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**



1. À la suite d'un test de différence de proportions, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (●) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence. La proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits est de 64 %.

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

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*.

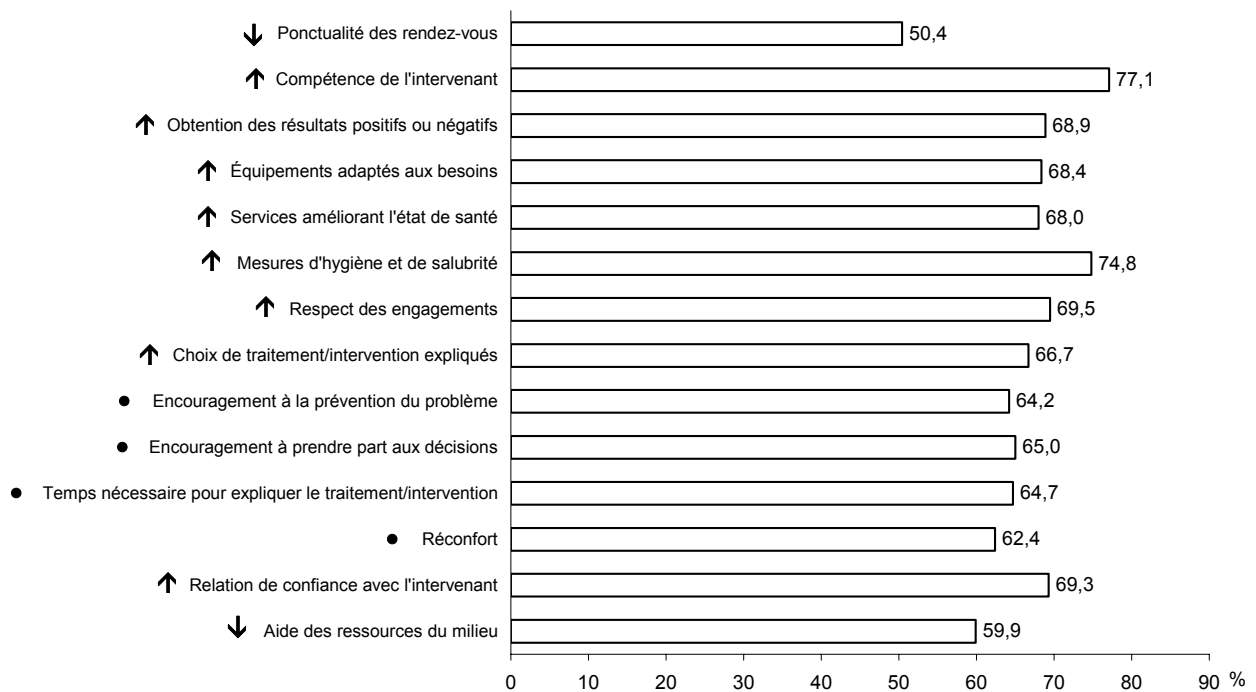
Contrairement aux autres lieux de consultation retenus pour l'enquête, les usagers dont l'expérience de consultation se rapporte à la clinique médicale semblent plus satisfaits de la contribution de l'aménagement des locaux à la confidentialité des échanges. En effet, l'item relatif à ce thème affiche une proportion d'usagers très satisfaits de 7 points supérieure à la proportion d'usagers globalement très satisfaits (71 % c. 64 %).

### 2.2.2.2 Items de la dimension professionnelle

Pour la majorité des items de la dimension professionnelle (8 items sur 14), la proportion d'usagers très satisfaits, dont la consultation de référence se rapporte à la clinique médicale, est significativement supérieure à la proportion de personnes s'étant déclarées globalement très satisfaites (figure 2.5). Les items présentant des écarts de plus de 5 % sont : le « respect des engagements », la « relation de confiance avec l'intervenant », la « compétence de l'intervenant » ainsi que les « mesures d'hygiène et de salubrité ». Ces deux derniers items affichent des proportions d'usagers très satisfaits de 77 % et 75 % respectivement, alors que pour la satisfaction globale la proportion est de 64 %.

Figure 2.5

**Proportion d'usagers très satisfaits à chacun des items<sup>1</sup> de la dimension professionnelle, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à la clinique, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**



1. À la suite d'un test de différence de proportions, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (•) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence. La proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits est de 64 %.
2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

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*.

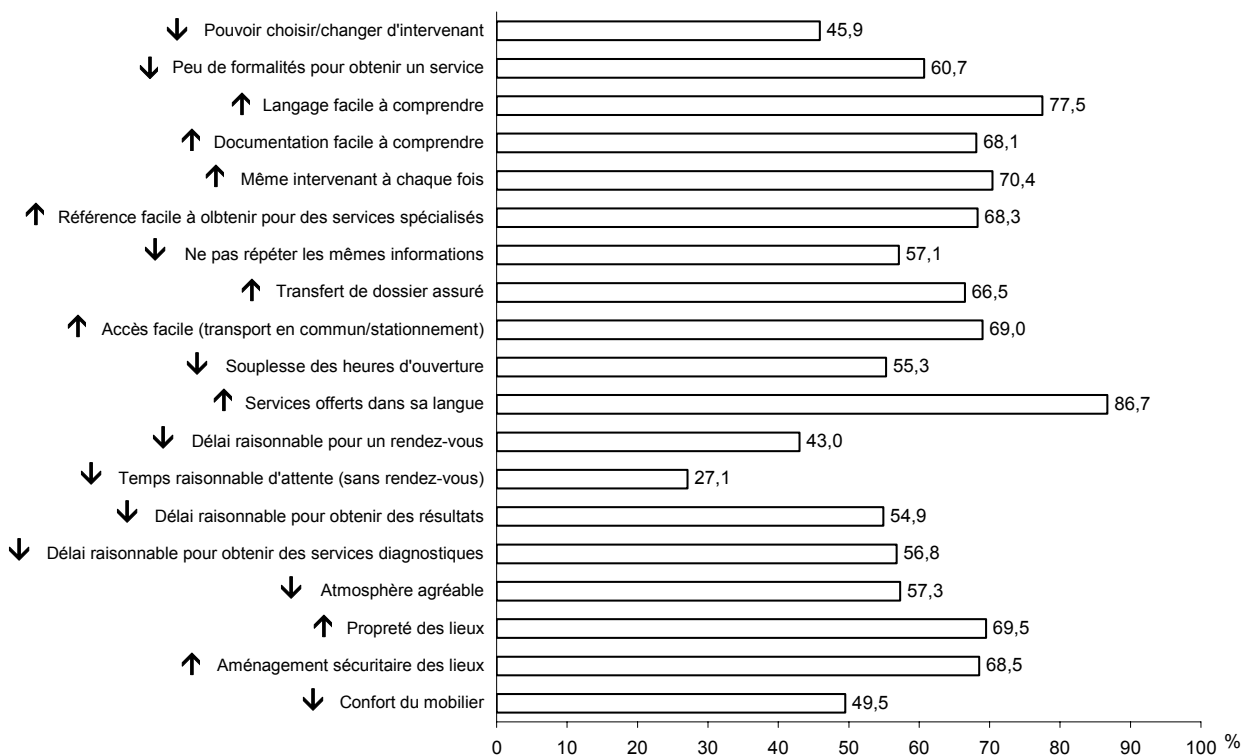
Deux items présentent une proportion de personnes très satisfaites significativement inférieure à celle de la satisfaction globale chez les usagers dont la consultation de référence s'est déroulée à la clinique médicale. Il s'agit des items « ponctualité des rendez-vous » et « aide des ressources du milieu favorisée ». La proportion d'usagers très satisfaits est respectivement de 50 % et de 60 % pour ces items.

### 2.2.2.3 Items de la dimension organisationnelle

Les personnes qui ont consulté dans les cliniques médicales affichent des proportions d'usagers très satisfaits significativement inférieures à la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits pour la majorité des items de la dimension organisationnelle (10 items sur 19). C'était aussi le cas des usagers dont la consultation de référence avait eu lieu à l'hôpital.

Figure 2.6

**Proportion d'usagers très satisfaits à chacun des items<sup>1</sup> de la dimension organisationnelle, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à la clinique, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**



1. À la suite d'un test de différence de proportions, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (•) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence. La proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits est de 64 %.
2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

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*.

La figure 2.6 met d'abord en évidence les items de la sous-dimension rapidité, pour lesquels toutes les proportions d'usagers très satisfaits sont significativement inférieures à la proportion de la satisfaction globale et les écarts, supérieurs à 5 %. C'est l'item « temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) » qui montre la plus faible proportion d'usagers très satisfaits (27 %). Parmi les items de la sous-dimension simplicité, c'est l'item concernant le « pouvoir de choisir ou de changer d'intervenant » qui retient l'attention puisqu'il obtient une proportion d'usagers très satisfaits de 46 %, tandis que la proportion d'usagers s'étant déclarés globalement très satisfaits est, rappelons-le, de 64 %.



D'autres items présentent des proportions d'usagers très satisfaits significativement supérieures à la proportion globale (9 items sur 19). Mentionnons que l'item « langage facile à comprendre » affiche une proportion d'usagers très satisfaits de 78 % et que celui concernant les « services offerts dans sa langue » montre une proportion sur ce plan de 87 %<sup>17</sup>.

### 2.2.3 Usagers dont la consultation de référence a eu lieu au CLSC

Tout comme les usagers dont l'expérience se rapporte à la clinique médicale, les personnes ayant consulté un professionnel de la santé au CLSC se déclarent globalement très satisfaites dans une proportion de 64 %. Cela dit, la proportion d'usagers très satisfaits varie considérablement selon les items : de 37 % pour l'item le moins apprécié à 84 % pour celui le plus apprécié<sup>18</sup>.

Le tableau 2.4 montre que la proportion d'usagers très satisfaits est supérieure à celle obtenue pour la satisfaction globale pour 25 items, alors que la situation inverse est notée pour 10 items.

Tableau 2.4

#### Comparaison de la proportion d'usagers très satisfaits à l'item et globalement, usagers dont la consultation de référence a eu lieu au CLSC, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007

CLSC	Nombre d'items dont la proportion est <sup>2</sup>			
	Supérieure	Non différente	Inférieure	Total
Dimension relationnelle	7	1	0	8
Dimension professionnelle	11	2	1	14
Dimension organisationnelle	7	3	9	19
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>41</b>

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

2. Comparativement à la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits.

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*.

#### 2.2.3.1 Items de la dimension relationnelle

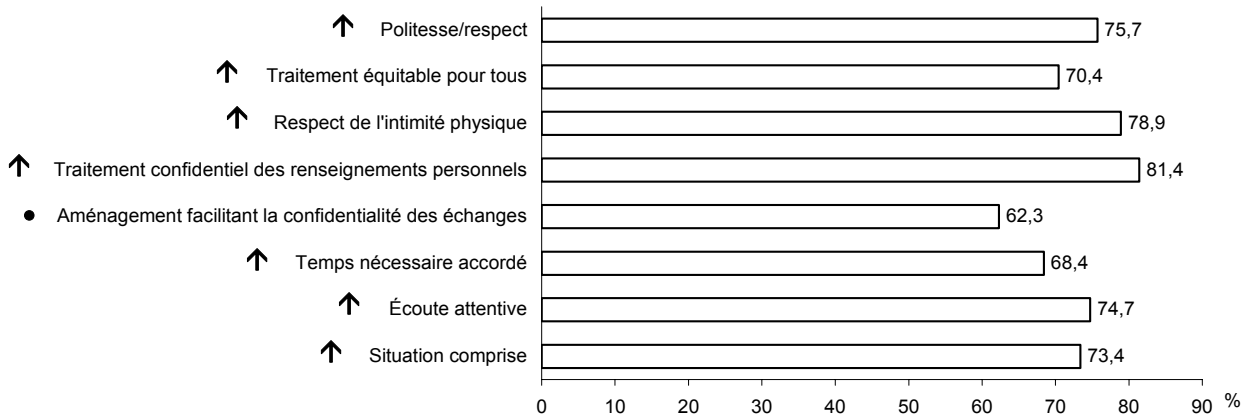
Parmi les items de la dimension relationnelle, on note que sept enregistrent une proportion d'usagers très satisfaits supérieure à celle observée pour la satisfaction globale (figure 2.7). Les items pour lesquels on observe un écart entre les deux proportions de plus de 10 % sont au nombre de quatre, soit « l'écoute attentive » (75 %), « la politesse et le respect » (76 %), « le respect de l'intimité physique » (79 %) et « le traitement confidentiel des renseignements personnels » (81 %).

17. Pour la majorité des personnes, les services sont offerts dans leur langue. Comme les usagers susceptibles de recevoir des services dans une autre langue sont surtout concentrés dans la région de Montréal, des variations devraient être observées au niveau régional.

18. Les résultats détaillés sur la satisfaction par item sont présentés à l'Annexe 2.

Figure 2.7

**Proportion d'usagers très satisfaits à chacun des items<sup>1</sup> de la dimension relationnelle, usagers dont la consultation de référence a eu lieu au CLSC, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**



1. À la suite d'un test de différence de proportions, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (•) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence. La proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits est de 64 %.
2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

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*.

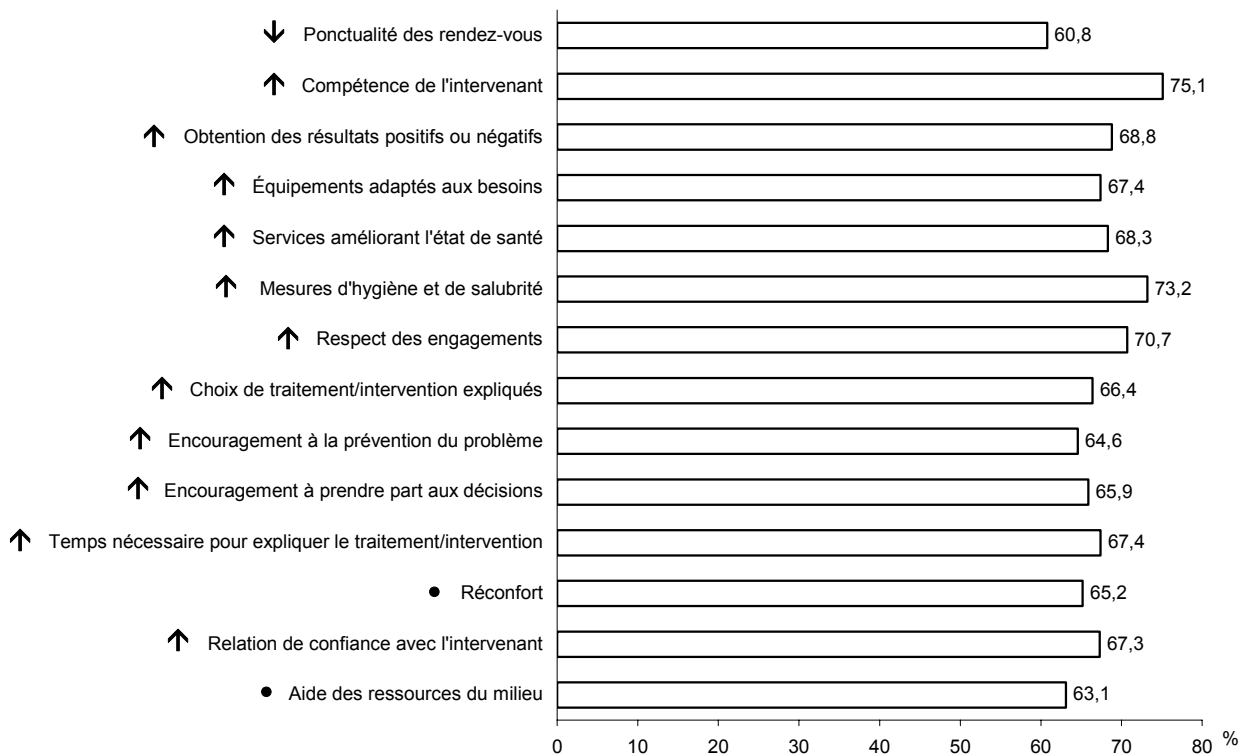
### 2.2.3.2 Items de la dimension professionnelle

Comparativement à ce qui a été observé chez les usagers de la clinique médicale, les items de la dimension professionnelle pour lesquels la proportion d'usagers très satisfaits est supérieure à celle enregistrée pour la satisfaction globale sont plus nombreux chez ceux des CLSC (11 items c. 8). Parmi ces items (figure 2.8), seul l'item de la « compétence de l'intervenant » présente un écart de plus de 10 % avec la proportion d'usagers globalement très satisfaits (75 % c. 64 %). Malgré un écart moins prononcé avec la satisfaction globale (de plus de 5 %), mentionnons aussi ces deux items, soit le « respect des engagements » (71 %) et les « mesures d'hygiène et de salubrité » (73 %).

Enfin, notons qu'un seul item affiche une proportion d'usagers très satisfaits inférieure à celle enregistrée pour la satisfaction globale (« ponctualité des rendez-vous ») et que l'écart entre les deux proportions est inférieur à 5 %.

Figure 2.8

**Proportion d'usagers très satisfaits à chacun des items<sup>1</sup> de la dimension professionnelle, usagers dont la consultation de référence a eu lieu au CLSC, Québec, 2006-2007**



1. À la suite d'un test de différence de proportions, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (●) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence. La proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits est de 64 %.

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

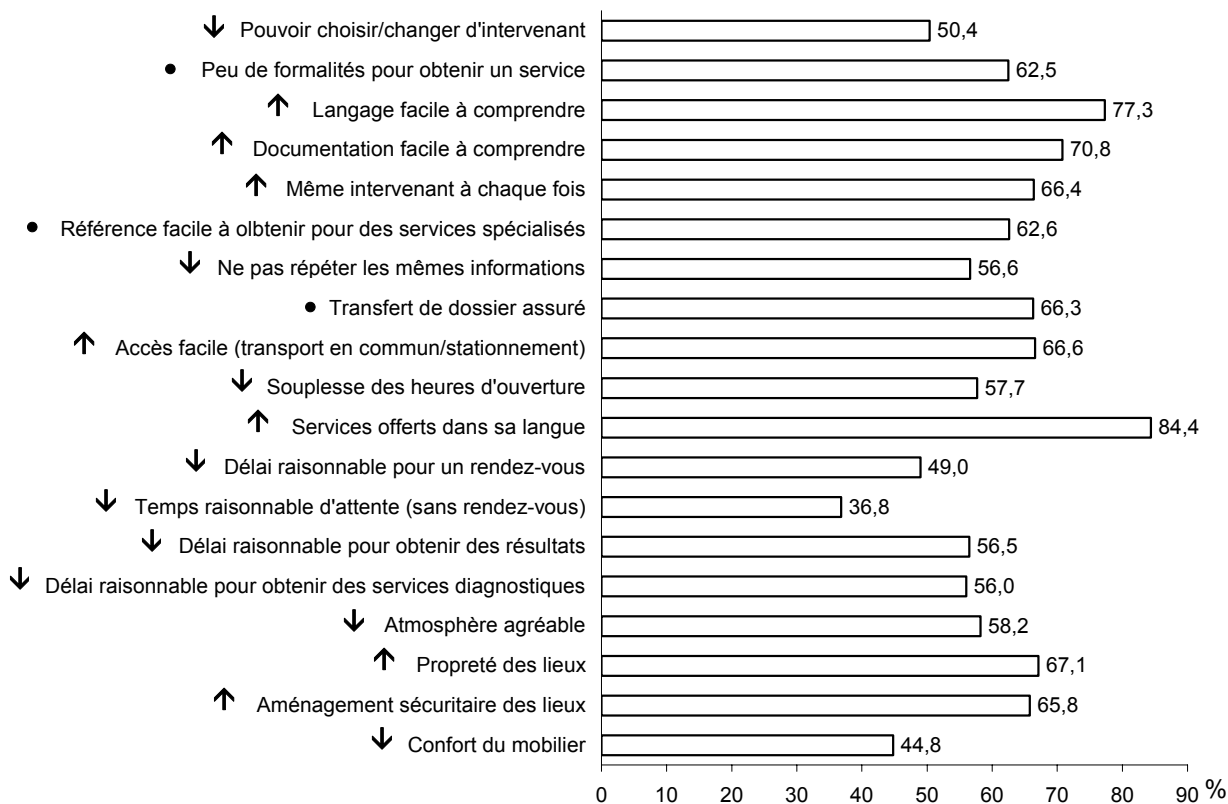
Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

### 2.2.3.3 Items de la dimension organisationnelle

Au même titre que les usagers dont l'expérience de consultation se rapporte à d'autres lieux, ceux ayant consulté dans un CLSC ont également tendance à exprimer un niveau de satisfaction moindre à l'égard des items de la dimension organisationnelle. En effet, le nombre d'items pour lesquels la proportion d'usagers très satisfaits est inférieure à celle enregistrée pour la satisfaction globale est de neuf sur 19 (figure 2.9). À l'instar des consultations en clinique, il convient de souligner que dans les CLSC les quatre items de la sous-dimension rapidité affichent tous des proportions significativement inférieures à la proportion globale.

Figure 2.9

**Proportion d'utilisateurs très satisfaits à chacun des éléments<sup>1</sup> de la dimension organisationnelle, utilisateurs dont la consultation de référence a eu lieu au CLSC, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**



1. À la suite d'un test de différence de proportions, l'item obtient une proportion d'utilisateurs très satisfaits supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (•) de la proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence. La proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits est de 64 %.

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

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

Tous les items dont la proportion d'utilisateurs très satisfaits est inférieure à celle notée pour la satisfaction globale affichent des écarts de plus de 5 %. Les écarts les plus marqués sont observés pour les items « temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) » (37 %), « confort du mobilier » (45 %), « délai raisonnable pour un rendez-vous » (49 %) et « pouvoir de choisir ou de changer d'intervenant » (50 %).

Chez les utilisateurs des CLSC, la dimension organisationnelle compte sept items présentant des proportions d'utilisateurs très satisfaits significativement supérieures à la proportion exprimée à l'échelle globale. Toutefois, l'écart entre les deux proportions est de plus de 5 % pour seulement trois d'entre eux, soit les items « documentation facile à comprendre » (71 %), « langage facile à comprendre » (77 %) et « services offerts dans sa langue » (84 %).

## 2.2.4 La satisfaction selon le profil démographique

Les résultats précédents ont montré que la proportion d'utilisateurs très satisfaits varie selon l'item et le lieu de consultation. Nous allons maintenant examiner la proportion d'utilisateurs s'étant déclarés très satisfaits à chacun des items afin de voir si elle varie selon le profil démographique, une variable qui, rappelons-le, combine l'âge et la composition du ménage. Précisons que dans les prochaines analyses, aucune distinction n'est faite selon le lieu de consultation<sup>19</sup>.

- *Items de la dimension relationnelle*

Si on examine les items de la dimension relationnelle, on constate d'abord que les usagers de 65 ans et plus sont plus enclins que tous les autres usagers à se déclarer très satisfaits de leur consultation de référence (tableau 2.5). Selon les items, la proportion d'utilisateurs très satisfaits de cet âge varie de 77 % à 85 %.

Tableau 2.5

**Proportion d'utilisateurs<sup>1</sup> très satisfaits pour chacun des items de la dimension relationnelle selon le profil démographique, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	15-24 ans	25-64 ans vivant seul	25-64 ans sans enf. 14 ans et moins %	25-64 ans avec enf. 14 ans et moins	65 ans et plus
<b>Respect</b>					
1. Politesse/respect	63,1 <sup>a,b</sup>	71,5 <sup>a</sup>	72,4 <sup>b</sup>	67,2 <sup>a,b</sup>	82,1 <sup>a,b</sup>
2. Traitement équitable pour tous	55,5 <sup>a,b</sup>	68,2 <sup>a</sup>	66,7 <sup>b</sup>	62,5 <sup>a,b</sup>	77,6 <sup>a,b</sup>
3. Respect de l'intimité physique	71,0 <sup>a,b,c</sup>	76,5 <sup>a</sup>	77,1 <sup>b</sup>	74,4 <sup>c</sup>	84,2 <sup>a,b,c</sup>
<b>Confidentialité</b>					
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	79,7 <sup>a</sup>	79,2 <sup>b</sup>	79,4 <sup>c</sup>	77,9 <sup>d</sup>	85,0 <sup>a,b,c,d</sup>
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	55,1 <sup>a,b</sup>	63,2 <sup>a</sup>	63,0 <sup>b</sup>	60,2 <sup>a,b</sup>	77,0 <sup>a,b</sup>
<b>Empathie</b>					
6. Temps nécessaire accordé	46,0 <sup>a,b</sup>	62,0 <sup>a</sup>	63,5 <sup>b</sup>	54,9 <sup>a,b</sup>	77,2 <sup>a,b</sup>
7. Écoute attentive	58,7 <sup>a,b</sup>	68,4 <sup>a</sup>	70,5 <sup>b</sup>	63,8 <sup>a,b</sup>	81,5 <sup>a,b</sup>
8. Situation comprise	57,7 <sup>a,b</sup>	68,1 <sup>a</sup>	70,6 <sup>a</sup>	64,3 <sup>a,b</sup>	80,9 <sup>a,b</sup>

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

Notes : Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %. Les lettres en exposant expriment des différences significatives entre les catégories de la variable profil démographique pour chacun des items au seuil de 0,05.

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*.

19. Les résultats par lieu de consultation sont présentés à l'Annexe 3.

Chez les usagers de 15-24 ans, la variation observée entre les items de la dimension relationnelle est encore plus grande; la proportion d'usagers très satisfaits de ce groupe est de 46 % pour l'item « temps nécessaire accordé », tandis qu'elle est de 80 % pour l'item « traitement confidentiel des renseignements personnels ». Par ailleurs, en comparaison des usagers des autres groupes d'âge, ce sont les plus jeunes qui montrent la plus faible proportion d'usagers très satisfaits, sauf pour l'item « traitement confidentiel des renseignements personnels ».

Chez les 25-64 ans, le portrait varie passablement selon la composition du ménage. En effet, chez les usagers vivant au sein d'un ménage qui compte au moins un enfant de 14 ans et moins, la proportion d'usagers très satisfaits est plus faible que chez les autres usagers du même âge. Deux items échappent toutefois à cette tendance, soit le « respect de l'intimité physique » et le « traitement confidentiel des renseignements personnels ». En ce qui a trait aux usagers de cet âge vivant seuls ou encore avec d'autres personnes de 15 ans et plus, aucune différence significative n'est observée quant à la proportion d'usagers très satisfaits, sauf pour l'item « situation comprise ».

- *Items de la dimension professionnelle*

La proportion d'usagers très satisfaits pour chacun des items de la dimension professionnelle présente également des différences selon le profil démographique (tableau 2.6). Ces différences vont dans le même sens que celles observées précédemment. Ainsi, les usagers plus âgés sont systématiquement plus nombreux, toute proportion gardée, à se déclarer très satisfaits alors que les plus jeunes le sont moins, sauf pour l'item concernant les « mesures d'hygiène et de salubrité ». Pour cet item, ils ne se distinguent pas significativement des usagers de 25-64 ans dont le ménage est composé seulement de personnes de 15 ans et plus, mais affichent une proportion d'usagers très satisfaits supérieure à celle des usagers de 25-64 ans vivant avec au moins un enfant de 14 ans et moins.

Dans cette dimension, les écarts observés entre les items sont également plus importants chez les usagers plus jeunes (de 36 % pour la « ponctualité des rendez-vous » à 74 % pour les « mesures d'hygiène et de salubrité ») que chez les plus âgés (de 69 % pour la « ponctualité des rendez-vous » à 84 % pour la « compétence de l'intervenant »). Notons ici que la plus faible proportion d'usagers très satisfaits concerne la « ponctualité des rendez-vous » dans les deux cas.

Le portrait des usagers de 25-64 ans dans la présente dimension ressemble à celui que nous avons dépeint pour la dimension relationnelle : les usagers dont le ménage compte au moins un enfant de 14 ans et moins sont systématiquement moins enclins à se dire très satisfaits pour chacun des items de la dimension professionnelle que les autres usagers du même âge.

Tableau 2.6

**Proportion d'usagers<sup>1</sup> très satisfaits pour chacun des items de la dimension professionnelle selon le profil démographique, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	15-24 ans	25-64 ans vivant seul	25-64 ans sans enf. 14 ans et moins %	25-64 ans avec enf. 14 ans et moins	65 ans et plus
<b>Fiabilité</b>					
9. Ponctualité des rendez-vous	36,2 <sup>a</sup>	54,0 <sup>a</sup>	50,9 <sup>a</sup>	43,4 <sup>a</sup>	69,2 <sup>a</sup>
10. Compétence de l'intervenant	64,9 <sup>a,b</sup>	74,4 <sup>a</sup>	75,8 <sup>b</sup>	69,9 <sup>a,b</sup>	83,9 <sup>a,b</sup>
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	52,6 <sup>a,b</sup>	67,5 <sup>a</sup>	67,7 <sup>b</sup>	60,9 <sup>a,b</sup>	77,8 <sup>a,b</sup>
12. Équipements adaptés aux besoins	58,5 <sup>a,b</sup>	66,0 <sup>a,d</sup>	66,1 <sup>b,c</sup>	60,9 <sup>c,d</sup>	77,4 <sup>a,b,c</sup>
13. Services améliorant l'état de santé	56,5 <sup>a,b</sup>	64,3 <sup>a,d</sup>	65,0 <sup>b,c</sup>	59,6 <sup>c,d</sup>	78,8 <sup>a,b,c</sup>
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	73,6 <sup>a</sup>	69,8 <sup>a</sup>	71,1 <sup>b</sup>	66,1 <sup>a,b</sup>	78,9 <sup>a,b</sup>
15. Respect des engagements	55,3 <sup>a,b</sup>	67,0 <sup>a</sup>	67,8 <sup>b</sup>	62,4 <sup>a,b</sup>	79,4 <sup>a,b</sup>
16. Choix de traitement/intervention expliqués	52,6 <sup>a,b</sup>	64,4 <sup>a</sup>	65,5 <sup>b</sup>	59,8 <sup>a,b</sup>	79,2 <sup>a,b</sup>
<b>Responsabilisation</b>					
17. Encouragement à la prévention du problème	50,4 <sup>a,b</sup>	63,0 <sup>a</sup>	62,3 <sup>b</sup>	56,0 <sup>a,b</sup>	77,5 <sup>a,b</sup>
18. Encouragement à prendre part aux décisions	49,8 <sup>a,b</sup>	62,8 <sup>a</sup>	63,8 <sup>b</sup>	57,4 <sup>a,b</sup>	77,3 <sup>a,b</sup>
<b>Apaisement</b>					
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	52,0 <sup>a,b</sup>	61,2 <sup>a</sup>	63,5 <sup>b</sup>	56,8 <sup>a,b</sup>	77,1 <sup>a,b</sup>
21. Réconfort	47,1 <sup>a,b</sup>	59,0 <sup>a</sup>	60,5 <sup>b</sup>	53,3 <sup>a,b</sup>	76,5 <sup>a,b</sup>
22. Relation de confiance avec l'intervenant	50,2 <sup>a,b</sup>	65,3 <sup>a</sup>	67,7 <sup>b</sup>	58,4 <sup>a,b</sup>	80,2 <sup>a,b</sup>
<b>Solidarisation</b>					
23. Aide des ressources du milieu favorisée	45,0 <sup>a,b</sup>	57,1 <sup>a</sup>	58,8 <sup>b</sup>	51,8 <sup>a,b</sup>	75,1 <sup>a,b</sup>

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

Notes : Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %. Les lettres en exposant expriment des différences significatives entre les catégories de la variable profil démographique pour chacun des items au seuil de 0,05.

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*.

- *Items de la dimension organisationnelle*

Tableau 2.7

**Proportion d'usagers<sup>1</sup> très satisfaits pour chacun des items de la dimension organisationnelle selon le profil démographique, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	15-24 ans	25-64 ans vivant seul	25-64 ans sans enf 14 ans et moins %	25-64 ans avec enf 14 ans et moins)	65 ans et plus
<b>Simplicité</b>					
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	39,4 <sup>a,b</sup>	44,7 <sup>a,d</sup>	44,9 <sup>b,c</sup>	35,1 <sup>c,d</sup>	62,8 <sup>a,b,c</sup>
26. Peu de formalités pour obtenir un service	49,6 <sup>a,b</sup>	59,0 <sup>a,d</sup>	58,6 <sup>b,c</sup>	50,8 <sup>c,d</sup>	73,4 <sup>a,b,c</sup>
27. Langage facile à comprendre	71,5 <sup>a</sup>	74,0 <sup>b</sup>	75,4 <sup>a,c</sup>	69,1 <sup>b,c</sup>	82,9 <sup>a,b</sup>
28. Documentation facile à comprendre	49,5 <sup>a,b</sup>	66,3 <sup>a</sup>	66,6 <sup>b</sup>	60,1 <sup>a,b</sup>	78,2 <sup>a,b</sup>
<b>Continuité</b>					
30. Même intervenant à chaque fois	55,7 <sup>a,b</sup>	66,7 <sup>a,d</sup>	67,8 <sup>b,c</sup>	58,4 <sup>c,d</sup>	79,7 <sup>a,b,c</sup>
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	51,0 <sup>a,b</sup>	63,5 <sup>a</sup>	65,1 <sup>b</sup>	57,2 <sup>a,b</sup>	77,1 <sup>a,b</sup>
32. Ne pas répéter les mêmes informations	44,0 <sup>a,b</sup>	57,1 <sup>a,d</sup>	55,4 <sup>b,c</sup>	45,6 <sup>c,d</sup>	70,5 <sup>a,b,c</sup>
33. Transfert de dossier assuré	56,5 <sup>a,b</sup>	63,2 <sup>a,d</sup>	63,4 <sup>b,c</sup>	55,9 <sup>c,d</sup>	78,1 <sup>a,b,c</sup>
<b>Accessibilité</b>					
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	60,2 <sup>a</sup>	63,5 <sup>b</sup>	62,5 <sup>c</sup>	57,3 <sup>b,c</sup>	70,4 <sup>a,b,c</sup>
35. Souplesse des heures d'ouverture	50,7 <sup>a,b</sup>	58,3 <sup>a,d</sup>	56,9 <sup>b,c</sup>	53,4 <sup>c,d</sup>	74,4 <sup>a,b,c</sup>
36. Services offerts dans sa langue	83,4 <sup>a</sup>	85,1 <sup>b</sup>	84,7 <sup>c</sup>	82,8 <sup>b,c</sup>	88,9 <sup>a,b,c</sup>
<b>Rapidité</b>					
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	31,4 <sup>a</sup>	45,0 <sup>a</sup>	41,5 <sup>a</sup>	36,1 <sup>a</sup>	59,8 <sup>a</sup>
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	20,8 <sup>a,b</sup>	31,0 <sup>a,d</sup>	28,6 <sup>b,c</sup>	23,6 <sup>c,d</sup>	47,2 <sup>a,b,c</sup>
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	37,0 <sup>a,b</sup>	54,5 <sup>a</sup>	52,7 <sup>b</sup>	47,3 <sup>a,b</sup>	70,1 <sup>a,b</sup>
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	38,7 <sup>a,b</sup>	55,7 <sup>a</sup>	54,4 <sup>b</sup>	45,8 <sup>a,b</sup>	72,0 <sup>a,b</sup>
<b>Confort</b>					
41. Atmosphère agréable	38,5 <sup>a,b</sup>	56,0 <sup>a</sup>	54,1 <sup>b</sup>	46,2 <sup>a,b</sup>	75,0 <sup>a,b</sup>
42. Propreté des lieux	62,1 <sup>a</sup>	63,2 <sup>b</sup>	60,7 <sup>c</sup>	55,7 <sup>a,b,c</sup>	72,8 <sup>a,b,c</sup>
43. Aménagement sécuritaire des lieux	62,9 <sup>a</sup>	63,0 <sup>b</sup>	62,4 <sup>c</sup>	57,1 <sup>a,b,c</sup>	75,6 <sup>a,b,c</sup>
44. Confort du mobilier	39,3 <sup>a</sup>	43,0 <sup>a</sup>	42,1 <sup>b</sup>	34,3 <sup>a,b</sup>	63,1 <sup>a,b</sup>

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

Notes : Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %. Les lettres en exposant expriment des différences significatives entre les catégories de la variable profil démographique pour chacun des items au seuil de 0,05.

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*.



Les items de la dimension organisationnelle sont soumis aux mêmes tendances que les items des dimensions relationnelle et professionnelle, c'est-à-dire que les usagers plus âgés sont davantage susceptibles de se déclarer très satisfaits alors que c'est l'inverse chez les plus jeunes (tableau 2.7).

Cela dit, le portrait des usagers de 25-64 ans est quelque peu différent; en effet, ceux vivant au sein d'un ménage qui compte au moins un enfant de 14 ans et moins présentent une proportion d'usagers très satisfaits inférieure à celle des 15-24 ans quant à trois des items de la sous-dimension confort. On note également que, pour la majorité des items des sous-dimensions simplicité, continuité et accessibilité, la proportion d'usagers très satisfaits y est aussi faible que celle observée chez les plus jeunes.

Notons enfin que chez les usagers, tous profils démographiques confondus, les plus faibles proportions d'usagers très satisfaits se retrouvent dans les items « délai raisonnable pour un rendez-vous » et « temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ».

### 2.3 Analyse de la satisfaction par item : retour sur les principaux résultats

La dimension relationnelle constitue une composante importante de la satisfaction des usagers, et ce, indépendamment du lieu auquel se rapporte la consultation de référence. Les items de cette dimension présentent généralement une proportion d'usagers très satisfaits supérieure à celle dérivée de la question portant sur la satisfaction globale. Le tableau 2.8 résume les résultats selon le lieu de la consultation de référence pour cette dimension.

Tableau 2.8

#### Synthèse des différences observées entre la proportion d'usagers très satisfaits aux items<sup>1</sup> de la dimension relationnelle et à la satisfaction globale selon le lieu de la consultation de référence, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007

Items de la dimension relationnelle		Hôpital	Clinique	CLSC
<b>Respect</b>	1. Politesse/respect	↑	↑	↑
	2. Traitement équitable pour tous	↑	↑	↑
	3. Respect de l'intimité physique	↑	↑	↑
<b>Confidentialité</b>	4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	↑	↑	↑
	5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	•	↑	•
<b>Empathie</b>	6. Temps nécessaire accordé	•	•	↑
	7. Écoute attentive	↑	↑	↑
	8. Situation comprise	↑	↑	↑

1. 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.

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

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*.

Cela dit, deux items font exception à cette règle : « l'aménagement facilitant la confidentialité des échanges » et « le temps nécessaire accordé ». Dans le premier cas, ce sont les cliniques médicales qui obtiennent de meilleurs résultats, tandis que les CLSC se distinguent par rapport au second item, c'est-à-dire le temps nécessaire accordé par les intervenants pour s'occuper des usagers.

Quel que soit le lieu de consultation, aucun des items de la dimension relationnelle n'affiche une proportion d'usagers très satisfaits inférieure à celle obtenue pour la satisfaction globale.

La dimension professionnelle contribue aussi à la satisfaction des usagers quoique dans une moindre mesure. Les résultats présentés au tableau 2.9 montrent que la très grande majorité des items présentent des proportions d'usagers très satisfaits significativement plus élevées que la proportion enregistrée pour la satisfaction globale, et cela pour tous les lieux de dispensation de services.

Tableau 2.9

**Synthèse des différences observées entre la proportion d'usagers très satisfaits aux items<sup>1</sup> de la dimension professionnelle et à la satisfaction globale selon le lieu de la consultation de référence, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

	Items de la dimension relationnelle	Hôpital	Clinique	CLSC
<b>Fiabilité</b>	9. Ponctualité des rendez-vous	↓	↓	↓
	10. Compétence de l'intervenant	↑	↑	↑
	11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	↑	↑	↑
	12. Équipements adaptés aux besoins	↑	↑	↑
	13. Services améliorant l'état de santé	↑	↑	↑
	14. Mesures d'hygiène et de salubrité	↑	↑	↑
	15. Respect des engagements	↑	↑	↑
	16. Choix de traitement/intervention expliqués	↑	↑	↑
<b>Responsabilisation</b>	17. Encouragement à la prévention du problème	↑	•	↑
	18. Encouragement à prendre part aux décisions	↑	•	↑
<b>Apaisement</b>	20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	↑	•	↑
	21. Réconfort	↑	•	•
	22. Relation de confiance avec l'intervenant	↑	↑	↑
<b>Solidarisation</b>	23. Aide des ressources du milieu favorisée	•	↓	•

1. 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.

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

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*.

Dans les trois lieux de consultation, la « ponctualité des rendez-vous » est le seul item de la dimension professionnelle à afficher une proportion d'usagers très satisfaits inférieure à celle de la satisfaction globale. C'est aussi le cas de l'item « aide des ressources du milieu favorisée » mais seulement pour les usagers dont la consultation de référence a eu lieu à la clinique médicale.

On observe également une certaine similitude en ce qui a trait aux usagers ayant consulté à l'hôpital et ceux ayant consulté dans un CLSC sur le plan de la satisfaction. C'est tout particulièrement le cas pour les items des sous-dimensions responsabilisation et apaisement. Soulignons aussi les résultats obtenus pour l'item « réconfort » : la satisfaction des usagers ayant consulté à l'hôpital étant significativement plus élevée que la satisfaction globale.

Quant à la dimension organisationnelle, elle est celle qui contribue le plus négativement à la satisfaction des usagers. En effet, les résultats présentés au tableau 2.10 montrent que parmi les items de cette dimension, plusieurs enregistrent des proportions d'usagers très satisfaits moins élevées que la proportion obtenue pour la satisfaction globale. À cet égard, les résultats obtenus pour les items de la sous-dimension rapidité se démarquent particulièrement puisque, indépendamment du lieu de consultation, ils sont pratiquement tous inférieurs à la satisfaction globale. D'autres items contribuent négativement à la satisfaction des usagers; c'est le cas des items « pouvoir de choisir ou de changer d'intervenant », « ne pas répéter les mêmes informations », « atmosphère agréable » et « confort du mobilier ».

Le tableau 2.10 montre également des différences selon le lieu de consultation. Ainsi, comparativement aux usagers dont l'expérience se rapporte à la clinique médicale ou au CLSC, ceux des hôpitaux affichent des résultats qui leur sont propres pour quatre items, dont l'item « délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques ». Les usagers dont la consultation de référence se rapporte à l'hôpital sont plus enclins à se déclarer très satisfaits à cet item qu'ils ne le sont globalement. Sur le plan de l'accessibilité, on constate que « l'accès facile [transport commun/stationnement] » est un item moins satisfaisant à l'hôpital qu'à la clinique médicale ou au CLSC, tandis que l'inverse est observé pour l'item « souplesse des heures d'ouverture ». Quant à la sous-dimension confort, la « propreté des lieux » ne fait pas l'unanimité puisque pour les usagers dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital ou à la clinique, cet item contribue négativement à leur satisfaction globale.

Tableau 2.10

**Synthèse des différences observées entre la proportion d'usagers très satisfaits aux items<sup>1</sup> de la dimension organisationnelle et à la satisfaction globale selon le lieu de la consultation de référence, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

	Items de la dimension organisationnelle	Hôpital	Clinique	CLSC
<b>Simplicité</b>	25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	↓	↓	↓
	26. Peu de formalités pour obtenir un service	•	↓	•
	27. Langage facile à comprendre	↑	↑	↑
	28. Documentation facile à comprendre	↑	↑	↑
<b>Continuité</b>	30. Même intervenant à chaque fois	↑	↑	↑
	31. Référence facile à obtenir pour services spécialisés	↑	↑	•
	32. Ne pas répéter les mêmes informations	↓	↓	↓
	33. Transfert de dossier assuré	↑	↑	•
<b>Accessibilité</b>	34. Accès facile (transport commun/stationnement)	↓	↑	↑
	35. Souplesse des heures d'ouverture	↑	↓	↓
	36. Services offerts dans sa langue	↑	↑	↑
<b>Rapidité</b>	37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	↓	↓	↓
	38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	↓	↓	↓
	39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	↓	↓	↓
	40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	•	↓	↓
<b>Confort</b>	41. Atmosphère agréable	↓	↓	↓
	42. Propreté des lieux	↓	↓	↑
	43. Aménagement sécuritaire des lieux	↑	↑	↑
	44. Confort du mobilier	↓	↓	↓

1. 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.

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

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*.

## 3. Les attentes des usagers

---

Les analyses présentées dans cette section visent à rendre compte des attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec en 2006-2007.

Dans le questionnaire, les usagers ont été invités à se prononcer sur ce qu'ils considèrent important lorsqu'ils consultent un professionnel de la santé ou des services sociaux. Les 41 items portant sur la satisfaction des usagers ont été adaptés et présentés aux répondants afin de mesurer leurs attentes. Contrairement aux items portant sur la satisfaction, ceux portant sur les attentes ne font pas référence à une expérience de consultation en particulier.

L'approche développée dans le cadre de cette enquête, et présentée à la section 3.1, est originale en ce sens qu'elle permet de classer les attentes des usagers par ordre d'importance. Sont également abordées, dans cette section, les variables et les méthodes utilisées pour parvenir à un classement des attentes. Les résultats sont quant à eux présentés à la section 3.2.

### 3.1 Définitions et méthodes

#### 3.1.1 Données

Les données relatives aux attentes des usagers ont été recueillies au moyen d'une section spécifique dans le questionnaire de l'enquête, située immédiatement après celle portant sur la satisfaction du répondant. C'est à partir des 41 items utilisés pour mesurer la satisfaction et les attentes des usagers<sup>20</sup> que cette section a été construite. Concrètement, on demande aux usagers d'évaluer ces items en fonction de leur importance, et ce, sans égard au lieu de consultation.

Parce qu'il est impensable de demander à chacun des répondants de classer 41 items dans le cadre d'une entrevue téléphonique, le questionnaire a été construit de manière à confronter les attentes les unes par rapport aux autres. Une série de 10 paires d'items est ainsi présentée à chaque répondant, celui-ci devant indiquer quel item dans chaque paire est considéré comme étant le plus important. Soulignons dès à présent que les 10 paires d'items, à partir de plus de 800 paires possibles, varient d'un répondant à l'autre et sont attribuées par randomisation. Mentionnons également que l'ordre de présentation des deux items de chaque paire est aussi randomisé afin de minimiser tout biais potentiel pouvant y être associé (pour plus de détails, voir l'Annexe 4).

#### 3.1.2 Méthodes

L'approche retenue pour le classement des attentes suppose implicitement que le répondant aurait été en mesure de construire son propre classement des 41 items si on lui en avait donné le temps. En confrontant deux items, le répondant se trouve à indiquer quel item se situe avant l'autre dans son propre classement. Il s'agit donc de données portant sur l'importance relative des attentes. Le classement complet des 41 items par ordre d'importance est construit à partir des jugements exprimés en mode relatif par les répondants.

---

20. Les items sont présentés à la section 1 de ce rapport.

- *Estimation des proportions pour chaque paire d'items*

Comme les paires d'items incluses dans chaque questionnaire de l'échantillon ont été attribuées par randomisation, les répondants ayant eu à se prononcer sur une paire donnée sont vus comme un échantillon aléatoire d'utilisateurs provenant de la population visée par l'enquête. Ainsi, les estimations de proportions observées chez ce groupe de répondants sont appliquées à l'ensemble de la population visée par l'enquête<sup>21</sup>.

- *Imputation des proportions pour les paires jugées problématiques*

Au total, 807 paires d'items ont été utilisées pour effectuer le classement des attentes. Parmi toutes les combinaisons possibles (820 paires), 13 paires distinctes d'items ont été jugées problématiques en raison de la difficulté à les départager ou à les distinguer. Ces 13 paires n'ont donc pas été présentées aux répondants au cours de l'enquête. Les valeurs pour ces 13 paires ont été imputées pour compléter le classement souhaité des 41 items.

La démarche utilisée pour l'imputation des proportions pour les paires jugées problématiques s'inspire du principe logique de la transitivité lequel stipule, de manière générale, que si A implique B et que B implique C, alors A implique C. Les détails concernant la méthode d'imputation sont présentés à l'Annexe 4.

- *Compilation des scores pour chaque item et obtention d'un classement des attentes*

À partir des estimations de proportions obtenues pour chaque paire d'items, un score a été calculé pour chaque item; les scores servent au classement des attentes présenté dans ce rapport. Le score de chaque item, toujours compris entre 0 et 1, représente une estimation de la proportion moyenne des utilisateurs qui jugeraient l'item A plus important que les 40 autres items. Tous les items seront classés selon le score obtenu, du plus élevé, classé au premier rang, au moins élevé, classé au dernier rang. Le classement final s'obtient donc en effectuant un tri décroissant des 41 scores. Le classement complet ainsi que les scores associés aux items sont présentés à l'Annexe 5 (tableau A.5.1).

Pour tenir compte de la variabilité échantillonnale du classement et évaluer sa stabilité, la méthode du *bootstrap*<sup>22</sup> a été utilisée. Cette méthode a aussi servi à réaliser les tests statistiques permettant de comparer le classement d'un sous-groupe d'utilisateurs avec les classements des autres utilisateurs<sup>23</sup>. Notons que ces tests donnent des résultats plus précis que la simple comparaison des intervalles de confiance tels que présentés dans les tableaux.

- *Interprétation du classement*

Selon Vignola (2004), l'importance des items peut être obtenue par deux moyens différents : l'importance révélée ou l'importance dérivée. Dans le cas présent, l'importance révélée aurait pu être obtenue en demandant directement aux répondants de se prononcer sur l'importance de chacun des 41 items considérés un à un. Cette façon de faire aurait produit des résultats peu discriminants, la plupart des items étant jugés très importants. Quant à l'importance dérivée, une régression visant à prédire la satisfaction globale à partir de la satisfaction à chacun des items aurait permis d'en rendre compte, mais il s'agit là d'une mesure indirecte de l'importance, dérivée uniquement à partir des données portant sur la satisfaction.

L'approche privilégiée dans la présente enquête propose en quelque sorte une troisième voie. Elle offre l'avantage de l'importance révélée dans la mesure où les répondants sont appelés à se prononcer directement sur l'importance des items, tout en conservant un bon pouvoir discriminant du fait que les comparaisons par paire d'items produisent des classements où plusieurs différences peuvent être observées entre les items.

---

21. La procédure utilisée pour l'estimation des proportions de chaque paire d'items et le classement des attentes est présentée en détail à l'Annexe 4.

22. Voir l'Annexe 4 (section 4.5) pour un aperçu de cette méthode.

23. Voir l'Annexe 4 (section 4.6).

- *Présentation des résultats du classement en trois groupes*

Le classement permet de présenter les 41 items selon leur rang d'importance, de l'item le plus important (rang 1) à celui considéré comme étant relativement moins important (rang 41). Des intervalles de confiance accompagnent les rangs; ils peuvent servir à déterminer si un item est significativement plus important qu'un autre.

Afin de mieux faire ressortir les principaux éléments de ce classement et d'en faciliter l'analyse, les résultats sont présentés en trois groupes : les 11 items jugés les plus importants (items dits de premiers rangs), les 19 suivants (items de rangs intermédiaires) et les 11 items jugés les moins importants (items de derniers rangs). Ces groupes ont été définis en se basant principalement sur les intervalles de confiance observés dans le classement établi au niveau provincial. Les trois groupes ainsi constitués sont distincts l'un de l'autre, c'est-à-dire que le dernier item d'un groupe est significativement plus important que le premier du groupe suivant.

- *Particularités relatives à la région sociosanitaire Nord-du-Québec*

Les tableaux présentés dans ce rapport sur le classement des attentes pour l'ensemble du Québec excluent les données de la région Nord-du-Québec. Dans cette région, 29 items ont fait l'objet d'un classement contrairement à 41 dans les autres régions. Les résultats du classement des items pour le Nord-du-Québec sont présentés dans le recueil statistique portant sur les données régionales de cette enquête (Cardin et autres, 2008).

## **3.2 Résultats**

Cette section présente les attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec<sup>24</sup> en 2006-2007, attentes classées selon leur rang d'importance. Ce classement est également examiné selon certaines caractéristiques démographiques des usagers (le sexe, l'âge, le profil démographique). Les attentes des usagers seront abordées sous l'angle des diverses dimensions et sous-dimensions du concept de qualité des services qu'elles visent à mesurer (l'accessibilité, la rapidité ou la fiabilité des services, par exemple).

### *3.2.1 Classement des attentes des usagers*

Rappelons que l'un des objectifs de l'enquête consistait à hiérarchiser les attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux. Pour ce faire, les 41 items retenus pour évaluer les attentes des usagers ont été classés selon leur importance relative<sup>25</sup>. Comme nous l'avons déjà mentionné, les résultats de ce classement sont présentés en trois groupes reflétant l'ordre d'importance des items : le premier groupe comprend les 11 items jugés les plus importants par les usagers (items dits de premiers rangs), le second comprend les 19 items suivants (items de rangs intermédiaires), tandis que le dernier groupe comprend les 11 items jugés les moins importants selon le classement (items dits de derniers rangs).

Le tableau 3.1a présente les items du premier groupe, c'est-à-dire ceux que les usagers des services de santé et des services sociaux du Québec considèrent comme étant les plus importants en 2006-2007. Au premier rang du classement, on retrouve l'item « compétence de l'intervenant » qui occupe seul cette position. Cet item est suivi des items « services améliorant l'état de santé » et « délai raisonnable pour un rendez-vous » au 2e et au 3e rang. Les deux premières positions du classement sont donc occupées par des items de la

---

24. À l'exclusion de la région Nord-du-Québec.

25. La méthode de classement est décrite dans la section précédente.

dimension fiabilité relevant de la dimension professionnelle. Les 4e et 5e rangs du classement sont également occupés par des items de la dimension professionnelle, soit le « temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention » et les « mesures d'hygiène et de salubrité<sup>26</sup> ».

Tableau 3.1a

**Classement des attentes des usagers selon l'ordre d'importance – items de premiers rangs, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Rang (Intervalle de confiance à 95%)	Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension
1 (1)	10. Compétence de l'intervenant	◆ Fiabilité
2 (2)	13. Services améliorant l'état de santé	◆ Fiabilité
3 (3)	37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	○ Rapidité
4 (4-5)	20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	◆ Apaisement
5 (4-5)	14. Mesures d'hygiène et de salubrité	◆ Fiabilité
6 (6-8)	6. Temps nécessaire accordé	■ Empathie
7 (6-9)	38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	○ Rapidité
8 (6-9)	2. Traitement équitable pour tous	■ Respect
9 (7-11)	40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	○ Rapidité
10 (9-11)	8. Situation comprise	■ Empathie
11 (9-11)	16. Choix de traitement/intervention expliqués	◆ Fiabilité

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

2. 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*.

On remarque que parmi les 11 items les plus importants, 5 appartiennent à la dimension professionnelle, 3, à la dimension relationnelle et 3, à la dimension organisationnelle. La sous-dimension fiabilité est fortement présente dans le premier groupe d'importance avec quatre des cinq items de la dimension professionnelle. La sous-dimension rapidité (dimension organisationnelle) est également importante, trois des quatre items de cette sous-dimension figurant parmi les items de premiers rangs. Enfin, parmi les items de la dimension relationnelle jugés les plus importants par les usagers, on retrouve deux items de la sous-dimension empathie (« temps nécessaire accordé » et « situation comprise ») et un de la sous-dimension respect (« traitement équitable pour tous »).

Le groupe des items de rangs intermédiaires (tableau 3.1b) est le plus volumineux des trois groupes. Il contient en conséquence beaucoup d'items de chacune des dimensions. Presque toutes les sous-dimensions y sont d'ailleurs représentées. Comme il a été observé pour les derniers items du premier groupe, on note plusieurs petites différences entre les scores d'importance des divers items<sup>27</sup>; cela se traduit par des rangs n'étant pas significativement différents dans plusieurs cas. Ainsi, en se basant sur les intervalles de confiance, les items de rangs intermédiaires pourraient être divisés en quelques sous-groupes : les items occupant les rangs 12 à 18 du classement, ceux des rangs 21 à 25, et enfin, ceux des rangs 26 à 29 par exemple. Les

26. Les rangs de ces deux items ne sont pas significativement différents.

27. Les scores associés aux items sont présentés à l'Annexe 5.



items de la dimension organisationnelle se retrouvent un peu partout dans ce groupe d'importance, tandis que les items de la dimension professionnelle sont davantage concentrés au début et au milieu du groupe (rangs 12, 13, 14, 19, 21, 22 et 29).

Tableau 3.1b  
**Classement des attentes des usagers selon l'ordre d'importance – items de rangs intermédiaires, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Rang (Intervalle de confiance à 95%)	Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension
12 (12-15)	17. Encouragement à la prévention du problème	◆ Responsabilisation
13 (12-15)	11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	◆ Fiabilité
14 (12-17)	22. Relation de confiance avec l'intervenant	◆ Apaisement
15 (12-17)	39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	○ Rapidité
16 (13-17)	31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	○ Continuité
17 (15-18)	7. Écoute attentive	■ Empathie
18 (17-18)	30. Même intervenant à chaque fois	○ Continuité
19 (19)	15. Respect des engagements	◆ Fiabilité
20 (20)	27. Langage facile à comprendre	○ Simplicité
21 (21-23)	9. Ponctualité des rendez-vous	◆ Fiabilité
22 (21-24)	18. Encouragement à prendre part aux décisions	◆ Responsabilisation
23 (21-24)	1. Politesse/respect	■ Respect
24 (22-25)	4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	■ Confidentialité
25 (23-25)	33. Transfert de dossier assuré	○ Continuité
26 (26-27)	42. Propreté des lieux	○ Confort
27 (26-28)	25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	○ Simplicité
28 (27-29)	3. Respect de l'intimité physique	■ Respect
29 (28-29)	12. Équipements adaptés aux besoins	◆ Fiabilité
30 (30)	26. Peu de formalités pour obtenir un service	○ Simplicité

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

2. 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*.

Dans le groupe des items qui figurent dans les derniers rangs au classement (tableau 3.1c), la dimension organisationnelle est de loin la plus importante puisque parmi les 11 items de ce groupe, 8 relèvent de cette dimension. Parmi ces derniers items, cinq appartiennent aux sous-dimensions confort et accessibilité et figurent parmi les six dernières positions du classement. Le confort du mobilier arrive bon dernier dans les attentes des usagers, loin derrière les autres items. Cette position au classement fait l'unanimité puisque cet item est le seul qui occupe le dernier rang de chacun des classements régionaux (données non présentées<sup>28</sup>), ainsi que des classements selon le sexe, l'âge ou le profil démographique, sujet qui sera abordé plus loin.

Tableau 3.1c

**Classement des attentes des usagers selon l'ordre d'importance – items de derniers rangs, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Rang (Intervalle de confiance à 95%)	Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension/
31 (31-32)	35. Souplesse des heures d'ouverture	○ Accessibilité
32 (31-33)	23. Aide des ressources du milieu favorisée	◆ Solidarisation
33 (31-33)	32. Ne pas répéter les mêmes informations	○ Continuité
34 (34-35)	5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	■ Confidentialité
35 (34-35)	28. Documentation facile à comprendre	○ Simplicité
36 (36)	36. Services offerts dans sa langue	○ Accessibilité
37 (37-38)	43. Aménagement sécuritaire des lieux	○ Confort
38 (37-38)	21. Réconfort	◆ Apaisement
39 (39-40)	34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	○ Accessibilité
40 (39-40)	41. Atmosphère agréable	○ Confort
41 (41)	44. Confort du mobilier	○ Confort

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

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

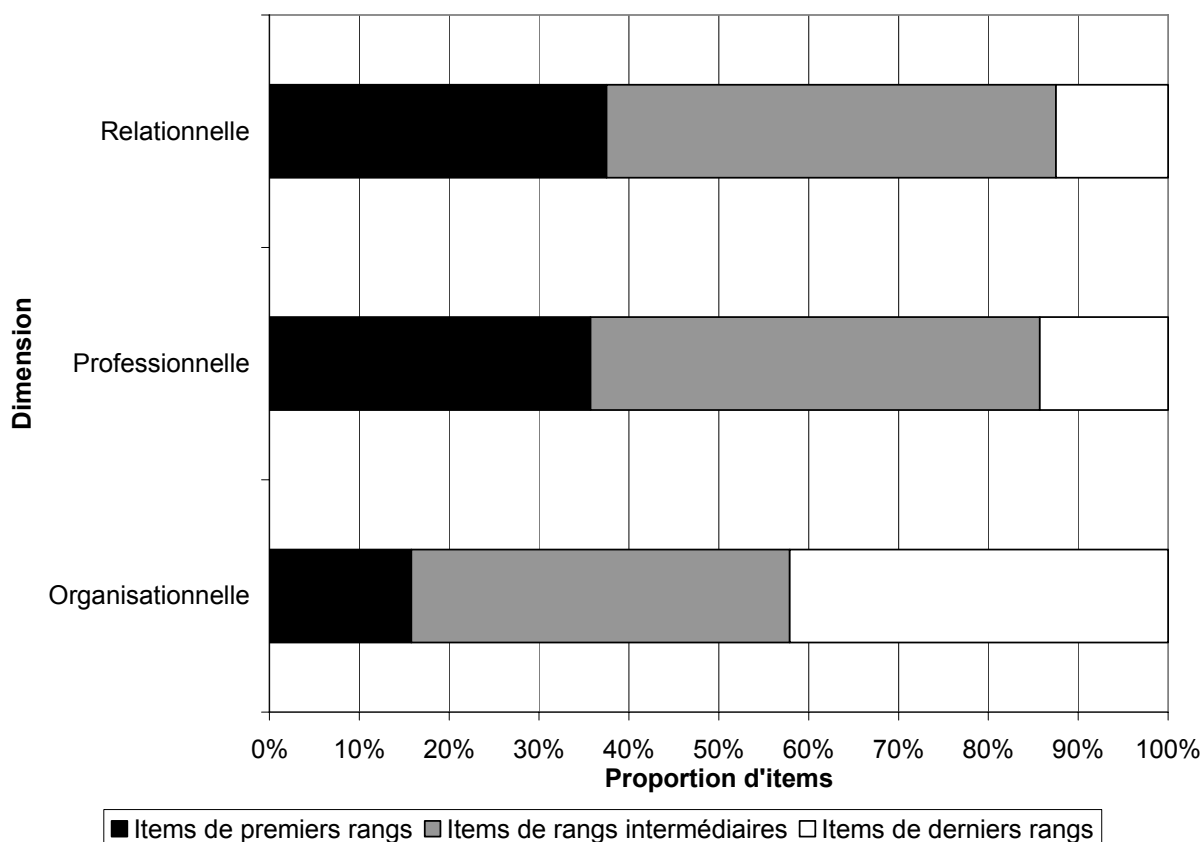
Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Deux items occupent les avant-derniers rangs, soit les items « atmosphère agréable » et « accès facile [transport en commun/stationnement] », alors que les 37<sup>e</sup> et 38<sup>e</sup> rangs sont occupés par les items « aménagement sécuritaire des lieux » et « réconfort ».

Pour avoir une vision plus synthétique des résultats, on peut observer les 41 items sous l'angle des trois dimensions de la qualité des services qu'ils représentent (dimensions relationnelle, professionnelle, organisationnelle). Comme le montre la figure 3.1, les dimensions professionnelle et relationnelle présentent des répartitions très semblables : les items de ces dimensions appartiennent en grande partie aux groupes d'items de premiers rangs et de rangs intermédiaires. Aussi, plus du tiers des items portant sur ces deux dimensions ont été classés dans les rangs les plus élevés. La dimension organisationnelle se distingue des deux autres, plus de 40 % de ses items appartenant au groupe des items de derniers rangs.

28. Les résultats régionaux sont présentés dans CARDIN et autres, 2008.

Figure 3.1  
**Nombre d'items par dimension selon leur rang, Québec, 2006-2007**

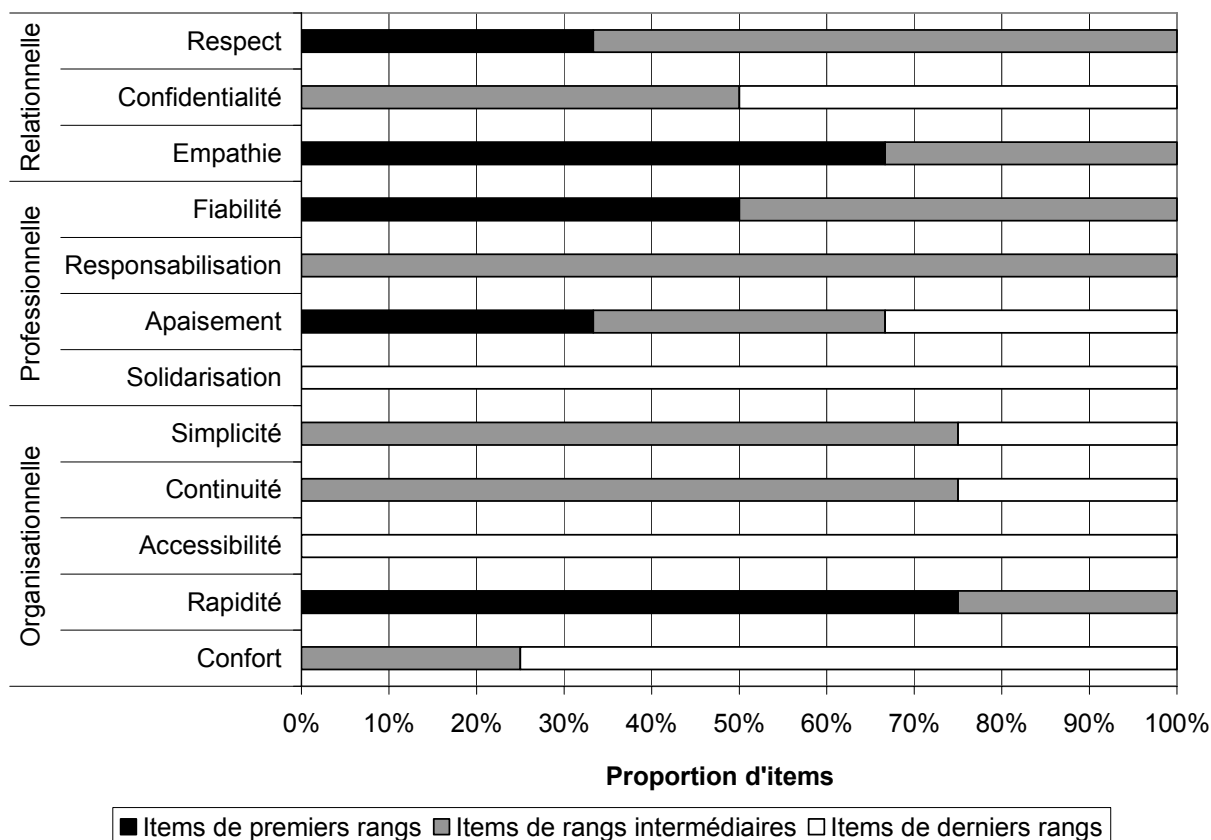


Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

De façon similaire, la figure 3.2 présente la proportion des items pour chacune des sous-dimensions. Cette figure illustre l'importance accordée par les usagers aux items liés à la rapidité et à l'empathie, plus de 60 % de ces items appartenant au groupe des items de premiers rangs. D'ailleurs, dans la dimension organisationnelle, la rapidité est la seule sous-dimension à être représentée parmi les items de premiers rangs. On remarque également que dans la dimension relationnelle, seule la sous-dimension confidentialité présente des items de derniers rangs. Enfin, les sous-dimensions solidarité<sup>29</sup>, accessibilité et confort sont caractérisées par une proportion très élevée d'items de derniers rangs.

29. Cette sous-dimension n'est mesurée que par un seul item, ce qui explique que la proportion dans ce cas atteint 100 %

Figure 3.2  
**Nombre d'items par sous-dimension selon leur rang, Québec, 2006-2007**



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*.

### 3.2.2 Classement des attentes selon certaines caractéristiques des usagers

De façon générale, le classement des attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux, présenté ici pour l'ensemble du Québec<sup>30</sup>, varie peu selon les régions sociosanitaires. Ainsi, lorsque sont comparés les classements observés dans les régions avec le portrait d'ensemble, seul le rang de quelques items diffère. Les classements régionaux sont présentés dans le recueil statistique associé à la présente publication (Cardin et autres, 2008).

Toutefois, on observe davantage de différences lorsqu'on tient compte du sexe ou encore du profil démographique des usagers.

#### 3.2.2.1 Variation du classement des attentes selon le sexe

Les hommes et les femmes présentent des différences quant à leurs attentes à l'égard des services. De fait, huit items occupent des rangs significativement différents selon le sexe (tableau 3.2). Les hommes semblent accorder davantage d'importance à la rapidité des services que les femmes. Ainsi, l'item 38 « temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) » est au 5<sup>e</sup> rang pour les hommes, alors qu'il se classe

30. À l'exclusion de la région Nord-du-Québec.

au 11<sup>e</sup> rang pour les femmes. De même, l'item 39 (« délai raisonnable pour obtenir des résultats ») a une importance plus grande pour les hommes que pour les femmes (12<sup>e</sup> rang c. 17<sup>e</sup> rang). Les hommes sont également plus concernés par les items « ponctualité des rendez-vous » (20<sup>e</sup> rang pour les hommes c. 25<sup>e</sup> rang pour les femmes) et « souplesse des heures d'ouverture » (30<sup>e</sup> rang c. 32<sup>e</sup> rang).

Tableau 3.2

**Différence entre les attentes des hommes et des femmes, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Hommes		Femmes	
		Rang (Intervalle de confiance à 95%)		Rang (Intervalle de confiance à 95%)	
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	○ Rapidité	5	(4-6)	11	(8-11)
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	○ Rapidité	12	(11-15)	17	(15-18)
9. Ponctualité des rendez-vous	◆ Fiabilité	20	(17-20)	25	(24-27)
1. Politesse/respect	■ Respect	25	(23-25)	21	(20-23)
35. Souplesse des heures d'ouverture	○ Accessibilité	30	(27-30)	32	(32-34)
3. Respect de l'intimité physique	■ Respect	32	(32-34)	26	(24-27)
23. Aide des ressources du milieu favorisée	◆ Solidarisation	33	(32-35)	31	(30-32)
21. Réconfort	◆ Apaisement	40	(40)	37	(37-38)

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

2. 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*.

À l'opposé, les femmes accordent davantage d'importance aux items « respect de l'intimité physique » (26<sup>e</sup> rang pour les femmes c. 32<sup>e</sup> rang pour les hommes), « politesse et respect » (21<sup>e</sup> rang c. 25<sup>e</sup> rang), « réconfort » (37<sup>e</sup> rang c. 40<sup>e</sup> rang) et « aide des ressources du milieu favorisée » (31<sup>e</sup> rang c. 33<sup>e</sup> rang).

Ces résultats montrent que les femmes sont plus sensibles à certains aspects des dimensions relationnelle (respect) et professionnelle (solidarisation, apaisement), tandis que les hommes sont davantage intéressés à certaines sous-dimensions des dimensions organisationnelle (rapidité, accessibilité) et professionnelle (fiabilité)<sup>31</sup>.

### 3.2.2.2 Variation du classement des attentes selon le profil démographique

Cette section examine comment varie le classement des attentes des usagers selon leur profil démographique. Rappelons que ces analyses sont effectuées à l'aide d'une variable combinant l'âge de l'utilisateur et la composition de son ménage.

31. Le classement selon le sexe pour l'ensemble des items est présenté à l'Annexe 5 (tableau A.5.2).

Les tableaux suivants (3.3a et 3.3b) présentent les différences significatives entre les attentes des usagers de 15 à 24 ans et celles des autres usagers<sup>32</sup>. On constate que les jeunes accordent plus d'importance à neuf items (tableau 3.3a). Parmi ceux-ci, on remarque des écarts importants pour l'item « politesse et respect » : cet item se classe au 13<sup>e</sup> rang chez les 15 à 24 ans, alors qu'il n'apparaît qu'au 23<sup>e</sup> rang du classement de l'ensemble des usagers<sup>33</sup>. C'est aussi le cas de l'item « respect de l'intimité physique » qui arrive au 18<sup>e</sup> rang chez les 15-24 ans, comparativement au 28<sup>e</sup> rang dans le classement général. De même, les items « encouragement à la prévention du problème », « propreté des lieux » et « aménagement facilitant la confidentialité des échanges » sont plus importants aux yeux des jeunes; ces items occupent respectivement les 7<sup>e</sup>, 20<sup>e</sup> et 29<sup>e</sup> rangs chez les 15-24 ans, tandis qu'on les retrouve aux 12<sup>e</sup>, 26<sup>e</sup> et 34<sup>e</sup> rangs du classement de l'ensemble des usagers.

Tableau 3.3a

**Attentes plus importantes chez les 15-24 ans que chez les autres usagers, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang (Intervalle de confiance à 95%)	Écart avec le rang au classement général <sup>3</sup>
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	◆ Fiabilité	2 (1-3)	+3
17. Encouragement à la prévention du problème	◆ Responsabilisation	7 (5-9)	+5
8. Situation comprise	■ Empathie	8 (5-10)	+2
1. Politesse/respect	■ Respect	13 (10-16)	+10
3. Respect de l'intimité physique	■ Respect	18 (15-23)	+10
42. Propreté des lieux	○ Confort	20 (17-24)	+6
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	■ Confidentialité	29 (28-32)	+5
43. Aménagement sécuritaire des lieux	○ Confort	36 (34-36)	+1
41. Atmosphère agréable	○ Confort	37 (37-39)	+3

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

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

3. Le test statistique compare, pour chaque item, le rang observé chez les 15-24 ans à celui des autres usagers. L'écart avec rang au classement général de l'ensemble des usagers (présenté aux tableaux 3.1a, 3.1b et 3.1c) est fourni à titre indicatif.

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*.

À l'opposé, les jeunes se distinguent des autres groupes d'âge par des attentes moins élevées quant aux items « délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques », « délai raisonnable pour un rendez-vous » et « référence facile à obtenir pour des services spécialisés » (tableau 3.3b). Ces trois items occupent les 17<sup>e</sup>, 9<sup>e</sup> et 22<sup>e</sup> rangs du classement des 15-24 ans, alors qu'ils figurent respectivement aux 9<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> et 16<sup>e</sup> rangs du classement général. D'autres items présentent des résultats semblables; c'est le cas pour les items « encouragement à prendre part aux décisions » et « pouvoir choisir ou changer d'intervenant ». Au total, huit items sont significativement moins importants chez les usagers de 15 à 24 ans que chez les autres usagers.

32. Seules les différences les plus marquées (écart de 4 rangs et plus) sont commentées.

33. Le test statistique compare, pour chaque item, le rang observé chez les 15-24 ans avec celui chez les autres usagers. L'écart avec le rang du classement général est fourni à titre indicatif.

Tableau 3.3b

**Attentes moins importantes chez les 15-24 ans que chez les autres usagers, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang (Intervalle de confiance à 95%)	Écart avec le rang au classement général <sup>3</sup>
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	○ Rapidité	9 (5-10)	-6
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	○ Rapidité	10 (9-13)	-3
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	○ Rapidité	17 (13-19)	-8
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	○ Continuité	22 (19-26)	-6
18. Encouragement à prendre part aux décisions	◆ Responsabilisation	27 (25-28)	-5
33. Transfert de dossier assuré	○ Continuité	28 (26-28)	-3
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	○ Simplicité	31 (29-34)	-4
36. Services offerts dans sa langue	○ Accessibilité	38 (37-39)	-2

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

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

3. Le test statistique compare, pour chaque item, le rang observé chez les 15-24 ans à celui des autres usagers. L'écart avec rang au classement général de l'ensemble des usagers (présenté aux tableaux 3.1a, 3.1b et 3.1c) est fourni à titre indicatif.

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*.

Les tableaux suivants présentent les différences significatives entre le classement des usagers de 25 à 64 ans et celui des autres usagers, selon la composition du ménage. Toutes les différences relevées dans ces tableaux sont assez faibles, les écarts ne dépassant pas 3 rangs<sup>34</sup>.

Le classement des attentes des usagers de 25 à 64 ans vivant seuls est très semblable au classement observé pour l'ensemble des usagers. La seule différence statistiquement significative concerne l'item « ponctualité des rendez-vous » qui est jugé moins important par ces usagers. Ainsi, cet item se classe au 24<sup>e</sup> rang de leur classement<sup>35</sup> (donnée non présentée), alors qu'il est au 21<sup>e</sup> rang du classement général.

Les usagers de 25 à 64 ans vivant dans un ménage composé uniquement d'autres personnes de 15 ans et plus (ménage sans enfant de 14 ans et moins) se distinguent du reste des usagers sur davantage d'items que le groupe précédent. Ainsi, ils attachent plus d'importance aux items « référence facile à obtenir pour des services spécialisés » et « transfert de dossier assuré », notamment (tableau 3.4a). Toutefois, ils sont moins préoccupés, en comparaison des autres usagers, par l'item « politesse et respect » et aussi par l'item « ponctualité des rendez-vous » (tableau 3.4b), comme c'est le cas chez les usagers de cet âge vivant seuls.

34. Comme il y a peu d'écarts significatifs, les écarts de 3 rangs et plus sont discutés dans le texte.

35. Avec un intervalle de confiance allant du 22<sup>e</sup> au 26<sup>e</sup> rang.

Tableau 3.4a

**Attentes plus importantes chez les 25-64 ans vivant dans un ménage sans enfant de 14 ans et moins que chez les autres usagers, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang (Intervalle de confiance à 95%)	Écart avec le rang au classement général <sup>3</sup>
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	○ Continuité	13 (12-15)	+3
18. Encouragement à prendre part aux décisions	◆ Responsabilisation	21 (20-22)	+1
33. Transfert de dossier assuré	○ Continuité	22 (21-24)	+3
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	○ Simplicité	25 (24-26)	+2
21. Réconfort	◆ Apaisement	37 (37)	+1

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

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

3. Le test statistique compare, pour chaque item, le rang observé dans ce groupe à celui des autres usagers. L'écart avec rang au classement général de l'ensemble des usagers (présenté aux tableaux 3.1a, 3.1b et 3.1c) est fourni à titre indicatif.

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 3.4b

**Attentes moins importantes chez les 25-64 ans vivant dans un ménage sans enfant de 14 ans et moins que chez les autres usagers, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang (Intervalle de confiance à 95%)	Écart avec le rang au classement général <sup>3</sup>
9. Ponctualité des rendez-vous	◆ Fiabilité	24 (22-25)	-3
1. Politesse/respect	■ Respect	26 (24-26)	-3
42. Propreté des lieux	○ Confort	28 (27-30)	-2
43. Aménagement sécuritaire des lieux	○ Confort	38 (38-39)	-1

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

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

3. Le test statistique compare, pour chaque item, le rang observé dans ce groupe à celui des autres usagers. L'écart avec rang au classement général de l'ensemble des usagers (présenté aux tableaux 3.1a, 3.1b et 3.1c) est fourni à titre indicatif.

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*.

Chez les usagers de 25 à 64 ans vivant dans un ménage comprenant au moins un enfant de 14 ans et moins (tableaux 3.5a et 3.5b), lorsqu'on les compare avec les autres usagers, deux items ressortent comme étant plus importants : « délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques » et « équipements adaptés aux besoins ». Les autres différences avec les autres usagers, tout en étant significatives, sont moins marquées.



Tableau 3.5a

**Attentes plus importantes chez les 25-64 ans vivant dans un ménage avec enfants de 14 ans et moins que chez les autres usagers, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang (Intervalle de confiance à 95%)	Écart avec le rang au classement général <sup>3</sup>
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	○ Rapidité	6 (5-7)	+3
18. Encouragement à prendre part aux décisions	◆ Responsabilisation	20 (19-22)	+2
12. Équipements adaptés aux besoins	◆ Fiabilité	26 (25-28)	+3

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

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

3. Le test statistique compare, pour chaque item, le rang observé dans ce groupe à celui des autres usagers. L'écart avec rang au classement général de l'ensemble des usagers (présenté aux tableaux 3.1a, 3.1b et 3.1c) est fourni à titre indicatif.

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 3.5b

**Attentes moins importantes chez les 25-64 ans vivant dans un ménage avec enfants de 14 ans et moins que chez les autres usagers, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Sous-dimension <sup>2</sup> / Dimension	Rang (Intervalle de confiance à 95%)	Écart avec le rang au classement général <sup>3</sup>
2. Traitement équitable pour tous	■ Respect	10 (9-12)	-2
22. Relation de confiance avec l'intervenant	◆ Apaisement	16 (16-19)	-2

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

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

3. Le test statistique compare, pour chaque item, le rang observé dans ce groupe à celui des autres usagers. L'écart avec rang au classement général de l'ensemble des usagers (présenté aux tableaux 3.1a, 3.1b et 3.1c) est fourni à titre indicatif.

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*.

Des différences significatives sont également observées entre les usagers de 65 ans et plus et les autres usagers. Parmi les sept items considérés comme étant plus importants par les plus âgés (tableau 3.6a), deux se démarquent par l'ampleur de l'écart observé. Il s'agit des items « même intervenant à chaque fois » et « documentation facile à comprendre ». Ces deux items occupent les 10<sup>e</sup> et 27<sup>e</sup> rangs du classement des 65 ans et plus, comparativement aux 18<sup>e</sup> et 35<sup>e</sup> rangs du classement de l'ensemble des usagers. Parmi les autres items, on remarque également l'importance attribuée par les usagers de 65 ans et plus aux items « relation de confiance avec l'intervenant » et « langage facile à comprendre » (9<sup>e</sup> et 15<sup>e</sup> rangs pour les 65 ans et plus c. 14<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup> rangs pour l'ensemble des usagers). Notons que trois des quatre items mentionnés appartiennent aux sous-dimensions simplicité et continuité (dimension organisationnelle).

Tableau 3.6a

**Attentes plus importantes chez les 65 ans et plus que chez les autres usagers, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang (Intervalle de confiance à 95%)	Écart avec le rang au classement général <sup>3</sup>
22. Relation de confiance avec l'intervenant	◆ Apaisement	9 (7-11)	+5
30. Même intervenant à chaque fois	○ Continuité	10 (7-12)	+8
27. Langage facile à comprendre	○ Simplicité	15 (11-18)	+5
9. Ponctualité des rendez-vous	◆ Fiabilité	19 (16-20)	+2
42. Propreté des lieux	○ Confort	24 (23-26)	+2
28. Documentation facile à comprendre	○ Simplicité	27 (26-29)	+8
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	○ Accessibilité	37 (34-38)	+2

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

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

3. Le test statistique compare, pour chaque item, le rang observé dans ce groupe à celui des autres usagers. L'écart avec rang au classement général de l'ensemble des usagers (présenté aux tableaux 3.1a, 3.1b et 3.1c) est fourni à titre indicatif.

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*.

À l'inverse, les usagers de 65 ans et plus attachent moins d'importance à l'item « encouragement à la prévention du problème » (21<sup>e</sup> rang c. 12<sup>e</sup> rang au classement général) (tableau 3.6b). Leurs attentes sont également plus faibles pour les items « délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques », « choix de traitement/intervention expliqués », « encouragement à prendre part aux décisions » et « aide des ressources du milieu favorisée », pour ne nommer que ceux-là.

Tableau 3.6b

**Attentes moins importantes chez les 65 ans et plus que chez les autres usagers, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang (Intervalle de confiance à 95%)	Écart avec le rang au classement général <sup>3</sup>
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	○ Rapidité	14 (10-17)	-5
16. Choix de traitement/intervention expliqués	◆ Fiabilité	16 (12-18)	-5
17. Encouragement à la prévention du problème	◆ Responsabilisation	21 (20-23)	-9
18. Encouragement à prendre part aux décisions	◆ Responsabilisation	26 (24-28)	-4
12. Équipements adaptés aux besoins	◆ Fiabilité	31 (30-33)	-2
23. Aide des ressources du milieu favorisée	◆ Solidarisation	36 (33-37)	-4

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

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

3. Le test statistique compare, pour chaque item, le rang observé dans ce groupe à celui des autres usagers. L'écart avec rang au classement général de l'ensemble des usagers (présenté aux tableaux 3.1a, 3.1b et 3.1c) est fourni à titre indicatif.

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*.

### 3.2.2.3 Variation du classement des attentes selon l'âge

Les analyses précédentes, comparant le classement des attentes des usagers selon leur profil démographique, ont permis de constater de grandes différences liées à l'âge. Pour cette raison, cette section présente une brève analyse comparant les attentes des usagers de quatre groupes d'âge (15-24 ans; 25-44 ans; 45-64 ans; 65 ans et plus), sans égard à la composition du ménage. Les classements selon l'âge sont présentés à l'Annexe 5 (tableau A.5.3).

La comparaison des classements selon l'âge montre que certains items affichent une importance qui s'accroît ou qui, au contraire, décroît de façon constante avec l'âge<sup>36</sup>, tendances qui sont mises en relief par le contraste entre les 15 à 24 ans et les 65 ans et plus. C'est le cas de l'item « délai raisonnable pour un rendez-vous ». Cet item, apparaissant au 3<sup>e</sup> rang du classement général, se situe au 9<sup>e</sup> rang chez les 15 à 24 ans, au 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> rang chez les 25 à 64 ans et au 1<sup>er</sup> rang des attentes chez les 65 ans et plus. C'est également le cas de l'item « langage facile à comprendre » qui figure au 25<sup>e</sup> rang chez les 15 à 24 ans, au 22<sup>e</sup> rang chez les 25 à 44 ans, au 20<sup>e</sup> rang chez les 45 à 64 ans et au 15<sup>e</sup> rang chez les 65 ans et plus, ainsi que de l'item « même intervenant à chaque fois » qui occupe le 24<sup>e</sup> rang chez les 15 à 24 ans, le 18<sup>e</sup> ou 19<sup>e</sup> rang chez les 25 à 64 ans et le 10<sup>e</sup> rang chez les 65 ans et plus.

36. Ces résultats illustrent des tendances générales : pour les items présentés, les écarts entre les 15 à 24 ans et les 65 ans et plus sont tous statistiquement significatifs, bien que les écarts avec les autres groupes d'âge ne le soient pas toujours. L'analyse présentée ici diffère de celle de la section précédente où chaque groupe est comparé avec le reste des usagers.

Inversement, certains items voient leur ordre d'importance diminuer avec l'âge. Ainsi, l'item « encouragement à la prévention du problème » passe de la 7<sup>e</sup> position chez les 15 à 24 ans, à la 12<sup>e</sup> position (pour les 25 à 64 ans), puis à la 21<sup>e</sup> position chez les 65 ans et plus. D'autres items présentent également une diminution, mais moins marquée. C'est le cas notamment de l'item « mesures d'hygiène et de salubrité » (qui passe du 2<sup>e</sup> au 6<sup>e</sup> rang).

### **3.3 Classement des attentes des usagers : retour sur les principaux résultats**

À partir d'une quarantaine d'items, nous avons pu classer par ordre d'importance les attentes exprimées par les usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, en 2006-2007. De ce classement se dégage un peloton de tête de 11 items; ceux-ci figurent donc aux premiers rangs des attentes des usagers. La présente synthèse met l'accent sur ces items. Le fait que ces items soient classés en tête de liste des attentes des usagers quant à leur importance laisse supposer qu'un accroc à l'un de ces aspects, lors de la prestation d'un service, aurait de grandes conséquences sur la satisfaction globale des usagers.

L'item « compétence de l'intervenant » est sans contredit le plus important dans le classement obtenu : il occupe seul le premier rang du classement. Il est suivi par l'item « services améliorant l'état de santé ». La fiabilité des services occupe donc les deux premiers rangs dans le classement des attentes des usagers. La sous-dimension rapidité figure également dans le peloton de tête, l'item « délai raisonnable pour un rendez-vous » se classant au 3<sup>e</sup> rang. En fait, parmi les 11 items jugés les plus importants, 4 se réfèrent à la fiabilité des services, 3, à la rapidité des services et 2, à l'empathie manifestée par les intervenants. S'ajoutent à ce peloton de tête des aspects relatifs à l'apaisement et à l'équité des services.

Ces résultats montrent l'importance accordée par les usagers aux dimensions relationnelle et professionnelle des services, la rapidité étant la seule sous-dimension de la dimension organisationnelle à figurer dans le peloton.

L'ordre d'importance des attentes des usagers, présentées ici pour l'ensemble du Québec, varie peu selon les régions sociosanitaires. Il existe par ailleurs des différences dans les attentes selon les caractéristiques des usagers. De façon générale, les femmes accordent davantage d'importance à certains aspects des dimensions relationnelle (respect) et professionnelle (solidarisation, apaisement) que les hommes, ceux-ci étant plus concernés par des aspects associés aux dimensions organisationnelle (rapidité, accessibilité) et professionnelle (fiabilité). Ainsi, parmi les attentes classées dans les premiers rangs, on note que l'item « temps d'attente raisonnable pour une consultation sans rendez-vous » arrive au 5<sup>e</sup> rang des attentes chez les hommes (c. 11<sup>e</sup> chez les femmes).

L'analyse selon le profil démographique a surtout mis en évidence les attentes des usagers les plus jeunes (15-24 ans) et les plus vieux (65 ans et plus). Si on ne s'en tient qu'aux attentes classées dans les premiers rangs, on note que les mesures d'hygiène et de salubrité sont plus importantes chez les jeunes que chez les autres usagers, cet item arrivant au 2<sup>e</sup> rang du classement des 15-24 ans. Les jeunes accordent également plus d'importance à la responsabilisation et à l'empathie manifestée par l'intervenant. À l'inverse, la rapidité des services est moins importante pour eux que pour les autres usagers. Toujours parmi les attentes de premiers rangs, on remarque que les usagers de 25 à 64 ans vivant dans un ménage avec au moins un enfant (de 14 ans et moins) accordent plus d'importance à certains aspects concernant la rapidité (« délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques ») que les autres usagers, et un peu moins à ceux concernant le respect (« traitement équitable pour tous »). Quant aux usagers de 65 ans et plus, certains aspects relatifs à l'apaisement (« relation de confiance avec l'intervenant ») et à la continuité sont considérés comme étant plus importants. À l'opposé, les usagers de ce groupe accordent moins d'importance à certains aspects liés à la rapidité (« délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques ») ou encore à la fiabilité (« choix de traitement/intervention expliqués »).

## 4. Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes

---

L'analyse conjointe de la satisfaction et des attentes des usagers fait partie intégrante de la démarche d'appréciation de la qualité des services. Dans le cadre de l'enquête, la mesure des attentes exprimées par les usagers permet de mettre en relief les résultats portant sur la satisfaction et contribue, de manière complémentaire, à évaluer la qualité des services.

L'utilisation des résultats d'un sondage de satisfaction, dans une perspective d'amélioration de la qualité, permet d'identifier, parmi les aspects pour lesquels le niveau de satisfaction est le moins élevé, ceux qui devraient être améliorés de façon prioritaire. *Le Petit Robert* nous donne la définition suivante du terme priorité : « Qualité de ce qui vient en premier ». Pour Pineault (1995 : 293), « la détermination des priorités ne vise donc pas en premier lieu, à donner l'importance, mais plutôt la préséance d'un problème sur un autre ».

Une façon simple et accessible d'établir des priorités à l'aide des résultats d'un sondage de satisfaction consiste à effectuer une analyse conjointe du niveau de satisfaction et du niveau d'importance. On conçoit aisément qu'entre deux aspects peu satisfaisants, celui dont le niveau d'importance est plus élevé devrait avoir préséance sur l'autre. Cependant, « comme toute décision résulte d'un processus essentiellement politique, il faut reconnaître que les priorités sont également déterminées en fonction de facteurs sociaux, environnementaux et organisationnels » (Pineault, 1995 : 294). Pour cette raison, l'analyse conjointe doit être considérée comme une approche technique qui peut aider les décideurs à établir des priorités, à la lumière d'un ensemble de facteurs.

L'analyse conjointe proposée ici vise d'abord à fournir une information statistique fiable à partir de la perception des usagers, telle que révélée dans l'enquête de 2006-2007. Les décideurs et les gestionnaires des services pourront ainsi s'appuyer sur des données de qualité dans le processus conduisant à l'établissement des priorités, à la prise de décisions et, ultimement, à l'amélioration des services.

### 4.1 Définitions et méthodes

Il existe diverses techniques, dont le niveau de complexité peut varier, pour effectuer l'analyse conjointe de la satisfaction et des attentes des usagers. L'approche la plus utilisée dans ce genre d'étude est celle développée par Hershkowitz (1973). Il s'agit d'une méthode graphique qui consiste à placer sur un plan cartésien chacun des 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 par deux axes critiques, lesquels peuvent être déterminés de différentes façons. Chacun des items se retrouve ainsi dans l'un des quatre quadrants, ce qui permet leur classification.

L'approche retenue dans le cadre de la présente étude s'inspire de cette méthode. Afin d'assurer une cohérence avec l'approche méthodologique utilisée dans la présente enquête pour rendre compte de la satisfaction ainsi que de l'importance des attentes, nous avons raffiné la méthode de Hershkowitz (1973) en ayant recours pour chaque critère à deux seuils critiques plutôt qu'un seul. Ainsi, conformément aux résultats présentés à la section 3.2.1, les items ont été classés en trois catégories, selon que la proportion de répondants s'étant dits très satisfaits à l'item est supérieure, inférieure ou non statistiquement différente de la proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence. De façon similaire, les items ont aussi été classés en trois catégories selon l'importance des attentes des utilisateurs, en fonction de critères précisés à la section 3.1.2. La matrice<sup>37</sup> ainsi obtenue se trouve divisée en neuf zones (figure 4.1).

En résumé, l'analyse conjointe a été réalisée suivant cette procédure :

1. Chaque item a été classé en fonction de la proportion de répondants très satisfaits dans l'une des trois catégories suivantes, selon les résultats au test statistique : 1) supérieure, 2) non statistiquement différente, 3) inférieure à la proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.
2. Chaque item a été classé en fonction du score obtenu au classement des attentes selon leur importance (voir section 3.1.2) dans l'une des trois catégories suivantes : 1) items de premiers rangs, 2) items de rangs intermédiaires, 3) items de derniers rangs.
3. Les items ont été placés dans une matrice 3 x 3 selon ces deux critères.
4. Les items sont donc répartis dans une matrice comprenant neuf zones.

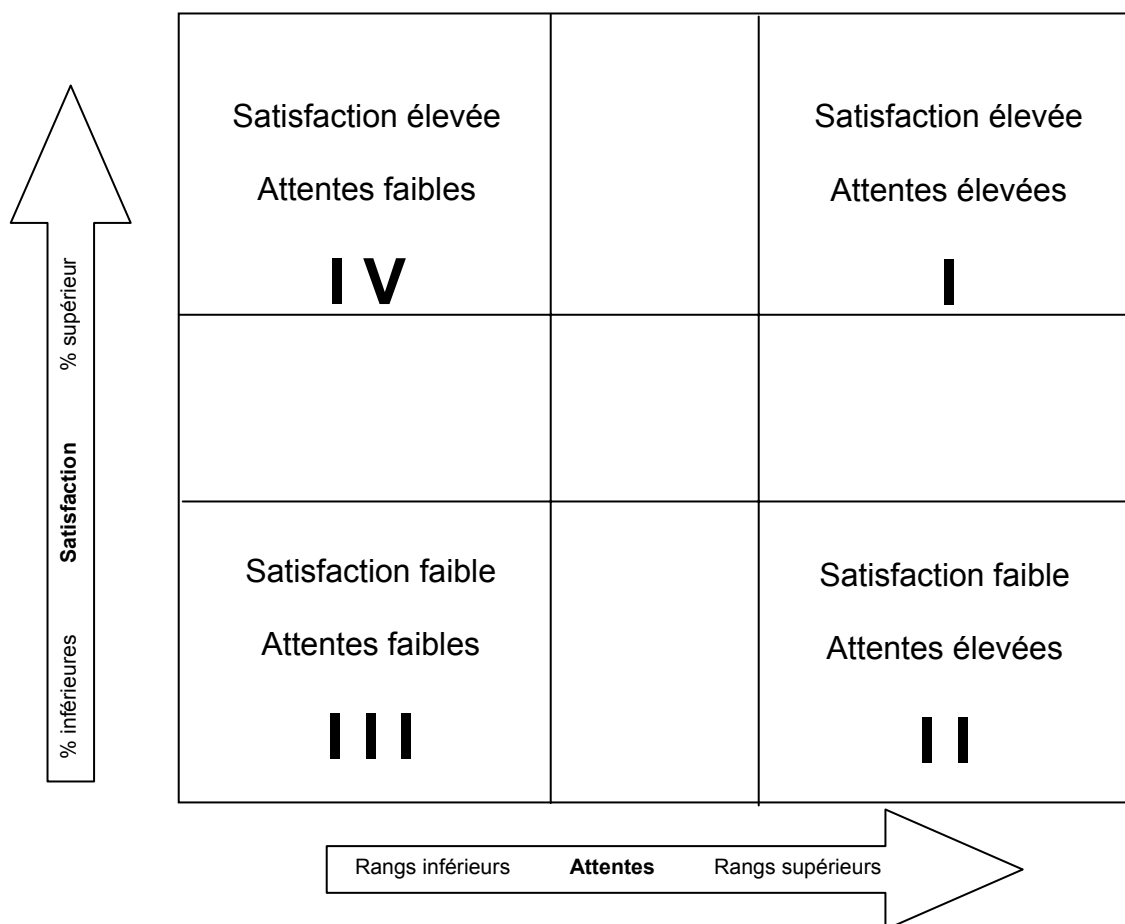
Bien que le modèle utilisé permette de nuancer les résultats en reconnaissant l'existence de zones intermédiaires, seules les quatre zones se situant aux extrémités de la matrice sont commentées. Celles-ci correspondent aux différences les plus susceptibles de présenter un intérêt dans une perspective d'amélioration des services.

---

37. Nous parlerons de matrice plutôt que de plan cartésien car notre approche se base sur les résultats de tests statistiques plutôt que sur le positionnement exact de l'item sur un axe.

Figure 4.1

**Matrice de l'analyse conjointe de la satisfaction et des attentes des usagers, Québec, 2006-2007**



Source : Tiré de Hershkowitz 1973 et adapté pour l'Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007, Institut de la statistique du Québec.

- *La zone I (zone supérieure droite)*

Cette zone de la matrice regroupe 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 est parmi les 11 premiers (items de premiers rangs). Il s'agit d'aspects considérés importants par l'ensemble des usagers et pour lesquels la situation actuelle est source de satisfaction (consultation de référence) (satisfaction élevée, attentes élevées).

- *La zone II (zone inférieure droite)*

Elle regroupe 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 est parmi les 11 premiers (satisfaction faible, attentes élevées). Il s'agit donc d'aspects considérés importants par l'ensemble des usagers et pour lesquels la situation actuelle (consultation de référence) n'a pas été jugée satisfaisante. Cette zone présente un intérêt dans une perspective d'amélioration des services parce que des correctifs touchant ces aspects sont susceptibles d'augmenter grandement la satisfaction des usagers.

- *La zone III (zone inférieure gauche)*

Elle regroupe 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 est parmi les 11 derniers (items de derniers rangs). Sur le plan d'une intervention éventuelle, cette zone de la matrice est considérée d'intérêt car il s'agit d'aspects d'importance secondaire, mais qui pourraient être améliorés.

- *La zone IV (zone supérieure gauche)*

Cette zone de la matrice comprend 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 est parmi les 11 derniers. Il s'agit d'aspects secondaires pour lesquels la situation actuelle (consultation de référence) semble adéquate pour les usagers.

Soulignons en terminant que l'analyse conjointe met en relation, d'une part, les attentes de l'ensemble des usagers quant aux services pour certains aspects (items) et, d'autre part, la satisfaction des usagers à l'égard de ces mêmes aspects, telle qu'évaluée à partir de la consultation de référence. La satisfaction est donc exprimée à travers une expérience concrète de services ayant eu lieu soit dans un hôpital, une clinique médicale ou un CLSC. Les attentes des usagers, quant à elles, sont exprimées par l'ensemble des usagers sans égard au lieu de consultation. Il serait donc erroné de conclure qu'il s'agit des attentes des usagers à l'égard de ce type de services en particulier.

Les résultats du classement des items présentés à la section 3.2 font état de l'importance des attentes des usagers. Les proportions d'usagers se disant très satisfaits à chacun des items sont présentées à l'Annexe 2, tandis que les proportions d'usagers globalement très satisfaits de la consultation de référence le sont dans la section précédente (tableau 2.1).

## **4.2 Résultats**

L'analyse conjointe, comme déjà mentionné, met en relation le classement des attentes des usagers et le niveau de satisfaction quant à divers aspects des services (items). Cette analyse permet de classer les items en neuf zones en fonction du rang d'importance des attentes (en 3 catégories) et du niveau de satisfaction des usagers de l'item en question (aussi en 3 catégories). Après avoir exposé les résultats pour l'ensemble des zones, l'analyse s'attardera aux quatre zones qui présentent le plus d'intérêt. Les items contenus dans ces zones seront examinés plus attentivement.

L'analyse a été réalisée séparément pour chacun des lieux de consultation retenus dans cette enquête, soit l'hôpital, la clinique médicale et le CLSC. D'entrée de jeu, mentionnons que les résultats des analyses conjointes portant sur ces trois lieux de consultation se sont révélés assez semblables de façon générale, la majorité des items (27 items parmi les 41) se classant dans les mêmes zones pour les trois lieux de consultation.

### *4.2.1 Usagers dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital*

Le tableau 4.1 présente les résultats de l'analyse conjointe en ce qui a trait à l'hôpital. Il affiche la répartition des 41 items dans les neuf zones d'analyse, les items étant répartis, d'une part, selon le niveau de satisfaction exprimé par les usagers à l'égard d'une consultation de référence ayant eu lieu à l'hôpital et, d'autre part, selon le classement des attentes effectué par l'ensemble des usagers (sans égard au lieu de consultation).



Tableau 4.1

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

Satisfaction <sup>2</sup>	Attentes <sup>1</sup>		
	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Réconfort</li> <li>○ Documentation facile à comprendre</li> <li>○ Souplesse des heures d'ouverture</li> <li>○ Services offerts dans sa langue</li> <li>○ Aménagement sécuritaire des lieux</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>IV</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Politesse/respect</li> <li>■ Traitement équitable pour tous</li> <li>■ Traitement confidentiel des renseignements personnels</li> <li>■ Écoute attentive</li> <li>◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs</li> <li>◆ Équipements adaptés aux besoins</li> <li>◆ Respect des engagements</li> <li>◆ Encouragement à la prévention du problème</li> <li>◆ Encouragement à prendre part aux décisions</li> <li>◆ Réconfort</li> <li>○ Langage facile à comprendre</li> <li>○ Même intervenant à chaque fois</li> <li>○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés</li> <li>○ Transfert de dossier assuré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Traitement équitable pour tous</li> <li>■ Situation comprise</li> <li>◆ Compétence de l'intervenant</li> <li>◆ Services améliorant l'état de santé</li> <li>◆ Mesures d'hygiène et de salubrité</li> <li>◆ Choix de traitement /intervention expliqués</li> <li>◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>I</b></p>
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges</li> <li>◆ Aide des ressources du milieu favorisée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Peu de formalités pour obtenir un service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Temps nécessaire accordé</li> <li>○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques</li> </ul>
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	<p style="text-align: center;"><b>III</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ne pas répéter les mêmes informations</li> <li>○ Accès facile (transport en commun/stationnement)</li> <li>○ Atmosphère agréable</li> <li>○ Confort du mobilier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ponctualité des rendez-vous</li> <li>○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant</li> <li>○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats</li> <li>○ Propreté des lieux</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>II</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Délai raisonnable pour un rendez-vous</li> <li>○ Temps d'attente raisonnable (sans rendez-vous)</li> </ul>

1. Le classement des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, 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.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

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*.

Ainsi qu'observé à la section 2.2.1, un grand nombre d'items présentent une proportion d'utilisateurs très satisfaits supérieure à celle de la satisfaction globale, chez les utilisateurs dont la consultation de référence a été faite à l'hôpital. Cela se répercute dans le tableau 4.1 de l'analyse croisée, le nombre d'items sur la première ligne étant important. On remarque que les items des dimensions professionnelle et relationnelle sont principalement situés dans les zones en haut et à droite du tableau, c'est-à-dire qu'ils sont de premiers rangs ou de rangs intermédiaires et qu'ils présentent une proportion d'utilisateurs très satisfaits supérieure à la proportion notée pour la satisfaction globale. Les items de la dimension organisationnelle, quant à eux, se situent davantage en bas et à gauche, donc dans les derniers rangs ou les rangs intermédiaires et présentent souvent une proportion d'utilisateurs très satisfaits inférieure à celle observée pour la satisfaction globale.

Les items de la zone I (zone supérieure droite) sont non seulement ceux pour lesquels la satisfaction des utilisateurs est élevée, mais ils ont également été jugés importants (items de premiers rangs) par l'ensemble des utilisateurs du système de santé et des services sociaux du Québec. Pour ces items, on observe une proportion d'utilisateurs très satisfaits plus élevée que celle de la satisfaction globale; ce sont donc des points forts du système de santé, selon la perception qu'en ont les utilisateurs dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital.

Sept items se retrouvent dans cette zone (tableau 4.2a), dont les items « compétence de l'intervenant » et « services améliorant l'état de santé » qui sont jugés comme étant les plus importants par l'ensemble des utilisateurs. Remarquons que la « compétence de l'intervenant » est également l'item ayant la plus forte proportion d'utilisateurs très satisfaits parmi les items de ce groupe (69 %). Tous les items de cette zone appartiennent aux dimensions professionnelle et relationnelle. En fait, la plupart des items relèvent de la sous-dimension fiabilité de la dimension professionnelle, auxquels s'ajoutent un item de la sous-dimension apaisement (« choix de traitement/intervention expliqués ») et deux items de la dimension relationnelle.

Tableau 4.2a

**Items de la zone I (satisfaction élevée, attentes élevées) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les utilisateurs dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang de l'item	Proportion d'utilisateurs très satisfaits (%)
10. Compétence de l'intervenant	◆ Fiabilité	1	68,9
13. Services améliorant l'état de santé	◆ Fiabilité	2	58,3
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	◆ Apaisement	4	56,6
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	◆ Fiabilité	5	64,2
2. Traitement équitable pour tous	■ Respect	8	59,4
8. Situation comprise	■ Empathie	10	61,8
16. Choix de traitement/intervention expliqués	◆ Fiabilité	11	59,2

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

2. 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 utilisateurs à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Les items qui se situent dans la zone II (tableau 4.2b) se distinguent par une satisfaction plus faible que la satisfaction globale et un rang d'importance élevé (satisfaction faible, attentes élevées). Cette zone ne compte que deux items, tous deux appartenant à la sous-dimension rapidité. Il s'agit de l'item « délai raisonnable pour un rendez-vous », classé au 3<sup>e</sup> rang des attentes, et de l'item « temps d'attente raisonnable (sans rendez-vous) ». Ce dernier item se caractérise par une très faible proportion d'utilisateurs très satisfaits (27 %) pour ceux dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital.

Tableau 4.2b

**Items de la zone II (satisfaction faible, attentes élevées) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang de l'item	Proportion d'utilisateurs très satisfaits (%)
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	○ Rapidité	3	40,0
38. Temps d'attente raisonnable (sans rendez-vous)	○ Rapidité	7	26,9

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

2. 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*.

Par ailleurs, on dénombre quatre items de derniers rangs qui présentent une proportion d'utilisateurs très satisfaits moins élevée que celle de la satisfaction globale (zone III : satisfaction faible, attentes faibles). Tous ces items appartiennent à la dimension organisationnelle (tableau 4.2c). Soulignons que dans cette zone, l'item portant sur le « confort du mobilier », jugé le moins important de tous, est aussi celui qui présente la proportion d'utilisateurs très satisfaits la plus basse (34 %) pour les usagers dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital.

Tableau 4.2c

**Items de la zone III (satisfaction faible, attentes faibles) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang de l'item	Proportion d'utilisateurs très satisfaits (%)
32. Ne pas répéter les mêmes informations	○ Continuité	33	46,7
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	○ Accessibilité	39	48,1
41. Atmosphère agréable	○ Confort	40	46,9
44. Confort du mobilier	○ Confort	41	34,0

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

2. 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*.

Enfin, il y a cinq items jugés de moindre importance par les usagers et qui présentent une proportion d'usagers très satisfaits plus élevée que la proportion notée pour la satisfaction globale (zone IV). Il s'agit des items « souplesse des heures d'ouverture », « documentation facile à comprendre », « services offerts dans sa langue », « aménagement sécuritaire des lieux » et « réconfort » (tableau 4.2d). Quatre de ces items appartiennent à la dimension organisationnelle; ils figurent tous entre le 31<sup>e</sup> et le 38<sup>e</sup> rang du classement.

Tableau 4.2d

**Items de la zone IV (satisfaction élevée, attentes faibles) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang de l'item	Proportion d'usagers très satisfaits (%)
35. Souplesse des heures d'ouverture	○ Accessibilité	31	63,6
28. Documentation facile à comprendre	○ Simplicité	35	56,7
36. Services offerts dans sa langue	○ Accessibilité	36	81,7
43. Aménagement sécuritaire des lieux	○ Confort	37	53,8
21. Réconfort	◆ Apaisement	38	53,0

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

2. 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*.

#### 4.2.2 Usagers dont la consultation de référence a eu lieu à la clinique

De façon générale, l'analyse croisée pour les services rendus lors d'une consultation de référence faite à la clinique médicale (tableau 4.3) ressemble beaucoup à celle pour les services rendus à l'hôpital. Certaines différences sont toutefois observées. Ainsi, il n'y a que six items dans la zone I, l'item « temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention » n'apparaissant pas dans cette zone pour les usagers ayant consulté à la clinique. Cela est dû au fait que la satisfaction à cet item n'est pas supérieure à la satisfaction globale chez ces derniers. Comme c'était le cas pour l'hôpital, tous les items de cette zone (satisfaction élevée, attentes élevées) appartiennent aux dimensions relationnelle et professionnelle; de plus, la satisfaction la plus élevée de ce groupe (77 %) est obtenue pour l'item « compétence de l'intervenant », item jugé également le plus important par l'ensemble des usagers (tableau 4.4a).

Tableau 4.3

**Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est la clinique médicale, Québec, 2006-2007**

Satisfaction <sup>2</sup>	Attentes <sup>1</sup>		
	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges</li> <li>○ Documentation facile à comprendre</li> <li>○ Accès facile (transport en commun/stationnement)</li> <li>○ Services offerts dans sa langue</li> <li>○ Aménagement sécuritaire des lieux</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>IV</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Politesse/respect</li> <li>■ Respect de l'intimité physique</li> <li>■ Traitement confidentiel des renseignements personnels</li> <li>■ Écoute attentive</li> <li>◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs</li> <li>◆ Équipements adaptés aux besoins</li> <li>◆ Respect des engagements</li> <li>◆ Relation de confiance avec l'intervenant</li> <li>○ Langage facile à comprendre</li> <li>○ Même intervenant à chaque fois</li> <li>○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés</li> <li>○ Transfert de dossier assuré</li> <li>○ Propreté des lieux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Traitement/respect</li> <li>■ Situation comprise</li> <li>◆ Compétence de l'intervenant</li> <li>◆ Services améliorant l'état de santé</li> <li>◆ Mesures d'hygiène et de salubrité</li> <li>◆ Choix de traitement/intervention expliqués</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>I</b></p>
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Réconfort</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Encouragement à la prévention du problème</li> <li>◆ Encouragement à prendre part aux décisions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Temps nécessaire accordé</li> <li>◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention</li> </ul>
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	<p style="text-align: center;"><b>III</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Aide des ressources au milieu favorisée</li> <li>○ Ne pas répéter les mêmes informations</li> <li>○ Souplesse des heures d'ouverture</li> <li>○ Atmosphère agréable</li> <li>○ Confort du mobilier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ponctualité des rendez-vous</li> <li>○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant</li> <li>○ Peu de formalités pour obtenir un service</li> <li>○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>II</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Délai raisonnable pour un rendez-vous</li> <li>○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)</li> <li>○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques</li> </ul>

1. Le classement des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, 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.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

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 4.4a

**Items de la zone I (satisfaction élevée, attentes élevées) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est la clinique médicale, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang de l'item	Proportion d'usagers très satisfaits (%)
10. Compétence de l'intervenant	◆ Fiabilité	1	77,1
13. Services améliorant l'état de santé	◆ Fiabilité	2	68,0
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	◆ Fiabilité	5	74,8
2. Traitement équitable pour tous	■ Respect	8	69,5
8. Situation comprise	■ Empathie	10	71,9
16. Choix de traitement/intervention expliqués	◆ Fiabilité	11	66,7

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

2. 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*.

Dans le groupe des items de la zone II (soit les items des premiers rangs pour lesquels la satisfaction est inférieure à la satisfaction globale), l'item « délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques » s'ajoute aux deux autres items de la sous-dimension rapidité que l'on retrouvait dans l'analyse effectuée pour les services rendus à l'hôpital (tableau 4.4b). On retrouve donc trois des quatre items de cette sous-dimension dans la zone II (satisfaction faible, attentes élevées).

Tableau 4.4b

**Items de la zone II (satisfaction faible, attentes élevées) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est la clinique médicale, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang de l'item	Proportion d'usagers très satisfaits (%)
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	○ Rapidité	3	43,0
38. Temps d'attente raisonnable (sans rendez-vous)	○ Rapidité	7	27,1
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	○ Rapidité	9	56,8

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

2. 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*.

Contrairement à ce que l'on observe pour l'hôpital, l'item « souplesse des heures d'ouverture » apparaît parmi les items jugés moins satisfaisants que la satisfaction globale et de faible importance (zone III, tableau 4.4c). Pour les usagers dont la consultation de référence a eu lieu en clinique, on remarque, par ailleurs, que l'item « aide des ressources du milieu favorisée » de la dimension professionnelle est présent dans cette zone majoritairement constituée d'items de la dimension organisationnelle. Les trois autres items de cette zone sont les mêmes que pour les services rendus à l'hôpital, soit : « ne pas répéter les informations », « atmosphère agréable » et « confort du mobilier ».

Tableau 4.4c

**Items de la zone III (satisfaction faible, attentes faibles) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est la clinique médicale, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang de l'item	Proportion d'usagers très satisfaits (%)
35. Souplesse des heures d'ouverture	○ Accessibilité	31	55,3
23. Aide des ressources du milieu favorisée	◆ Solidarisation	32	59,9
32. Ne pas répéter les informations	○ Continuité	33	57,1
41. Atmosphère agréable	○ Confort	40	57,3
44. Confort du mobilier	○ Confort	41	49,5

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

2. 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*.

Parmi les cinq items de derniers rangs pour lesquels la satisfaction est plus élevée que la satisfaction globale (zone IV), on en retrouve trois qui figuraient dans cette même zone pour les services rendus à l'hôpital, à savoir : « documentation facile à comprendre », « services offerts dans sa langue » et « aménagement sécuritaire des lieux » (tableau 4.4d). Deux items s'ajoutent : « aménagement facilitant la confidentialité des échanges » et « accessibilité [transport en commun/stationnement] ». Cette zone est donc principalement constituée d'items de la dimension organisationnelle (4 items sur 5).

Tableau 4.4d

**Items de la zone IV (satisfaction élevée, attentes faibles) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est la clinique médicale, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang de l'item	Proportion d'usagers très satisfaits (%)
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	■ Confidentialité	34	71,4
28. Documentation facile à comprendre	○ Simplicité	35	68,1
36. Services offerts dans sa langue	○ Accessibilité	36	86,7
43. Aménagement sécuritaire des lieux	○ Confort	37	68,5
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	○ Accessibilité	39	69,0

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

2. 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*.

#### 4.2.3 Usagers dont la consultation de référence a eu lieu au CLSC

L'analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers ayant consulté au CLSC montre que le nombre d'items de la zone I (items de premiers rangs pour lesquels la satisfaction est supérieure à la satisfaction globale) est plus élevé que dans les autres lieux de consultation (tableau 4.5). Il y a en fait huit items dans la zone I, appartenant tous aux dimensions professionnelle et relationnelle (tableau 4.6a). Tous les items listés précédemment (items de la zone 1 pour les usagers des cliniques médicales) dans cette zone y figurent, auxquels s'ajoutent les items « temps nécessaire accordé » et « temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention ». De tous ces items, c'est encore l'item « compétence de l'intervenant » qui est jugé comme étant le plus important et qui présente la plus forte proportion d'usagers très satisfaits (75 %).

Dans la zone II (satisfaction faible, attentes élevées), on retrouve les mêmes items que dans le cas des services rendus à la clinique (tableau 4.6b) et ces items appartiennent tous à la sous-dimension rapidité. Chez les usagers ayant consulté au CLSC (consultation de référence), on observe, encore une fois, que c'est l'item « temps d'attente raisonnable (sans rendez-vous) » qui présente la proportion d'usagers très satisfaits la plus faible de cette zone (37 %).



Tableau 4.5

**Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, Québec, 2006-2007**

Satisfaction <sup>2</sup>	Attentes <sup>1</sup>		
	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Documentation facile à comprendre</li> <li>○ Accès facile (transport en commun/stationnement)</li> <li>○ Services offerts dans sa langue</li> <li>○ Aménagement sécuritaire des lieux</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>IV</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Politesse/respect</li> <li>■ Respect de l'intimité physique</li> <li>■ Traitement confidentiel des renseignements personnels</li> <li>■ Écoute attentive</li> <li>◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs</li> <li>◆ Équipements adaptés aux besoins</li> <li>◆ Respect des engagements</li> <li>◆ Encouragement à la prévention du problème</li> <li>◆ Encouragement à prendre part aux décisions</li> <li>◆ Relation de confiance avec l'intervenant</li> <li>○ Langage facile à comprendre</li> <li>○ Même intervenant à chaque fois</li> <li>○ Propreté des lieux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Traitement équitable pour tous</li> <li>■ Temps nécessaire accordé</li> <li>■ Situation comprise</li> <li>◆ Compétence de l'intervenant</li> <li>◆ Services améliorant l'état de santé</li> <li>◆ Mesures d'hygiène et de salubrité</li> <li>◆ Choix de traitement/intervention expliqués</li> <li>◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>I</b></p>
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges</li> <li>◆ Réconfort</li> <li>◆ Aide des ressources du milieu favorisée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Peu de formalités pour obtenir un service</li> <li>○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés</li> <li>○ Transfert de dossier assuré</li> </ul>	
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	<p style="text-align: center;"><b>III</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ne pas répéter les mêmes informations</li> <li>○ Souplesse des heures d'ouverture</li> <li>○ Atmosphère agréable</li> <li>○ Confort du mobilier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ponctualité des rendez-vous</li> <li>○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant</li> <li>○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>II</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Délai raisonnable pour un rendez-vous</li> <li>○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)</li> <li>○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques</li> </ul>

1. Le classement des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, 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.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées ; II satisfaction faible, attentes élevées ; III satisfaction faible, attentes faibles ; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

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 4.6a

**Items de la zone I (satisfaction élevée, attentes élevées) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang de l'item	Proportion d'usagers très satisfaits (%)
10. Compétence de l'intervenant	◆ Fiabilité	1	75,1
13. Services améliorant l'état de santé	◆ Fiabilité	2	68,3
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	◆ Apaisement	4	67,4
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	◆ Fiabilité	5	73,2
6. Temps nécessaire accordé	■ Empathie	6	68,4
2. Traitement équitable pour tous	■ Respect	8	70,4
8. Situation comprise	■ Empathie	10	73,4
16. Choix de traitement/intervention expliqués	◆ Fiabilité	11	66,4

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

2. 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*.

Tableau 4.6b

**Items de la zone II (satisfaction faible, attentes élevées) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang de l'item	Proportion d'usagers très satisfaits (%)
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	○ Rapidité	3	49,0
38. Temps d'attente raisonnable (sans rendez-vous)	○ Rapidité	7	36,8
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	○ Rapidité	9	56,0

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

2. 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*.

La similitude des résultats portant sur la clinique médicale et le CLSC se confirme avec les items de derniers rangs et de satisfaction relativement faible, puisque les quatre items de la zone III pour les services rendus au CLSC (tableau 4.6c) y figuraient également pour les services rendus à la clinique.

Tableau 4.6c

**Items de la zone III (satisfaction faible, attentes faibles) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang de l'item	Proportion d'usagers très satisfaits (%)
35. Souplesse des heures d'ouverture	○ Accessibilité	31	57,7
32. Ne pas répéter les mêmes informations	○ Continuité	33	56,6
41. Atmosphère agréable	○ Confort	40	58,2
44. Confort du mobilier	○ Confort	41	44,8

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

2. 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*.

De même, à l'exception d'un item (« aménagement des locaux facilitant la confidentialité des échanges ») qui n'y figure pas pour le CLSC, tous les items de la zone IV (items de derniers rangs jugés plus satisfaisants que la satisfaction globale) sont les mêmes que pour la clinique médicale. Tous les items de cette zone font partie de la dimension organisationnelle (tableau 4.6d).

Tableau 4.6d

**Items de la zone IV (satisfaction élevée, attentes faibles) : analyse conjointe de la satisfaction et des attentes pour les usagers dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Dimension <sup>2</sup> / Sous-dimension	Rang de l'item	Proportion d'usagers très satisfaits (%)
28. Documentation facile à comprendre	○ Simplicité	35	70,8
36. Services offerts dans sa langue	○ Accessibilité	36	84,4
43. Aménagement sécuritaire des lieux	○ Confort	37	65,8
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	○ Accessibilité	39	66,6

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

2. 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*.

### **4.3 Attentes et satisfaction : retour sur les principaux résultats de l'analyse conjointe**

De façon générale, les résultats des analyses conjointes portant sur ces trois lieux de consultation présentent des similitudes, la majorité des items (27 sur 41) se classant dans les mêmes zones pour les trois lieux de consultation.

Les résultats de l'analyse conjointe permettent de dresser la liste des aspects qui constituent des points forts du système de santé, selon les usagers. On retiendra en particulier les éléments figurant dans les zones I de l'analyse conjointe (satisfaction élevée, attentes élevées). Dans cette zone, on retrouve surtout des aspects liés à la fiabilité des services, de même qu'à l'empathie et au respect. Ce sont trois aspects jugés très satisfaisants par les usagers et que ceux-ci considèrent des plus importants; cela est vrai pour les trois lieux de consultation étudiés : l'hôpital, la clinique médicale et le CLSC. Six items figurent dans cette liste d'aspects positifs et importants, indépendamment du lieu de consultation : la « compétence de l'intervenant », les « services améliorant l'état de santé », les « mesures d'hygiène et de salubrité », un « traitement équitable pour tous », la « situation comprise », les « choix de traitement/intervention expliqués ». S'ajoutent à cette liste, l'item « temps nécessaire accordé » pour ce qui est des CLSC seulement, et l'item « temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention » pour les CLSC et l'hôpital.

Les aspects qui se retrouvent dans la zone II de l'analyse conjointe retiennent également l'attention. Ce sont des éléments que l'ensemble des usagers considèrent des plus importants mais qui n'ont pas été jugés très satisfaisants. Ces aspects pourraient donc être privilégiés dans l'amélioration du système de soins et de services. Dans les trois lieux de consultation, ce sont les éléments liés à la rapidité des services qui figurent dans cette zone, c'est-à-dire : « délai raisonnable pour un rendez-vous », « temps d'attente raisonnable (sans rendez-vous) » et « délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques » (ce dernier item concerne la clinique médicale et le CLSC seulement).

## 5. Conclusion

---

*L'Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec* réalisée en 2006-2007 visait principalement à dresser un portrait statistique de la satisfaction et des attentes des usagers afin de dégager des pistes d'amélioration de la qualité des services offerts à la population. Les rapports publiés jusqu'à maintenant à partir de cette enquête ont permis de décrire les grands paramètres de celle-ci et de se pencher sur trois aspects : le profil de consultation, la satisfaction globale et l'opinion générale des usagers quant au système de santé québécois en 2006-2007 (Neill et autres, 2007a et 2007b).

Les données sur la satisfaction et les attentes des usagers dont il est question dans ce rapport sont présentées en trois parties. La première porte sur la satisfaction des usagers à travers l'examen d'une quarantaine d'items qui constituent autant de critères permettant de définir ce qu'est un service de qualité du point de vue des usagers. Ces critères ou items sont examinés un à un de manière à voir ceux qui contribuent à augmenter ou encore à diminuer la satisfaction des usagers à l'égard des services reçus. La deuxième partie est consacrée à l'analyse des attentes des usagers, attentes confrontées les unes aux autres afin de pouvoir établir un classement par ordre d'importance. Enfin, la troisième partie présente une analyse conjointe de la satisfaction et des attentes des usagers de manière à déterminer des priorités d'action visant l'amélioration des services offerts à la population.

- *La satisfaction des usagers : une analyse détaillée*

Alors que la publication précédente était consacrée à la satisfaction globale exprimée par les usagers à l'égard d'une consultation dite de référence (ayant eu lieu dans les 12 mois précédant l'enquête), la présente publication va plus loin avec des analyses qui prennent en considération 41 items sur lesquels les usagers ont eu à s'exprimer. Sur le plan conceptuel, ces items sont regroupés sous la bannière de 3 grandes dimensions (relationnelle, professionnelle et organisationnelle), au sein desquelles on retrouve 12 sous-dimensions (respect, confidentialité, empathie, fiabilité, responsabilisation, apaisement, solidarisation, simplicité, continuité, accessibilité, rapidité et confort).

L'analyse effectuée met en relief les aspects qui contribuent à la satisfaction des usagers ou qui, au contraire, ont un effet négatif sur celle-ci. Pour ce faire, le pourcentage d'usagers très satisfaits de chacun des items a été comparé avec le pourcentage d'usagers s'étant dits très satisfaits globalement de la consultation de référence. Sans reprendre en détail les résultats de ces analyses (voir la synthèse présentée à la section 2.3), rappelons-en ici les faits saillants.

Huit items avaient pour but d'évaluer la satisfaction des usagers à l'égard d'aspects faisant référence à la dimension relationnelle des services, c'est-à-dire la perception des usagers d'avoir été traités avec respect, confidentialité et empathie lors de la consultation de référence. Les analyses montrent que les aspects de cette dimension ont une contribution plutôt positive à la satisfaction des usagers, et ce, indépendamment de l'endroit où la consultation de référence a eu lieu (hôpital, clinique médicale ou CLSC). Ainsi, les résultats révèlent que tous les items de cette dimension obtiennent une proportion d'usagers très satisfaits supérieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits très satisfaits globalement de la consultation de référence.

Le bilan est assez positif également en ce qui a trait aux aspects relevant de la dimension professionnelle des services, laquelle comprend quatre sous-dimensions : la fiabilité, la responsabilisation, l'apaisement et la solidarisation. De fait, sur le plan de la fiabilité, un seul aspect fait l'objet d'une perception plus négative des usagers; il s'agit de la « ponctualité des rendez-vous », et cela est vrai tant chez les usagers de l'hôpital, de la clinique médicale que du CLSC. Les usagers des cliniques médicales font aussi état d'une satisfaction moindre quant à l'item « implication des ressources du milieu favorisée ». Pour tous les autres items de cette dimension, la satisfaction des usagers est comparable ou supérieure à la satisfaction globale.

Les résultats sont moins positifs pour les aspects liés à la dimension organisationnelle des services, qui, rappelons-le, est composée de cinq sous-dimensions (simplicité, continuité, accessibilité, rapidité, confort). Le résultat de loin le plus marquant, à ce chapitre, concerne la rapidité des services; cette sous-dimension contribue négativement à la satisfaction pour tous les items étudiés, sauf le « délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques » à l'hôpital.

Dans les autres sous-dimensions, certains items ont également un effet négatif sur la satisfaction. Sur le plan de la simplicité des services, on remarque l'apport négatif de l'item « pouvoir de choisir ou de changer d'intervenant », pour tous les usagers, et de l'item « peu de formalités pour obtenir des services » chez les usagers de la clinique médicale. Parmi les items de la sous-dimension continuité, on note la contribution négative de l'item « ne pas répéter les mêmes informations » lors d'une seconde consultation, et ce, chez tous les usagers. Quant à la sous-dimension accessibilité, la « souplesse des heures d'ouverture » contribue négativement à la satisfaction des usagers des cliniques et des CLSC, alors que « l'accès facile [transport en commun/stationnement] » produit le même effet chez les usagers des hôpitaux. Finalement, en ce qui a trait à la sous-dimension confort, les items « atmosphère des lieux » et « confort du mobilier » affectent la satisfaction de tous les usagers, tandis que la « propreté des lieux » a une influence négative sur celle des usagers des cliniques.

- *Les attentes des usagers des services*

L'enquête a permis aux usagers d'exprimer leurs attentes à l'égard des services de santé et des services sociaux à l'aide de divers critères retenus pour définir ce qu'est, de leur point de vue, un service de qualité. Soulignons dès à présent que les usagers devaient se prononcer sur l'importance qu'ils attribuent à chacun de ces critères (considérés dans l'enquête comme des attentes), sans tenir compte du lieu de dispensation des services. À partir d'une méthodologie novatrice, ces données ont permis d'élaborer un classement des attentes selon l'importance qu'y accordent les usagers.

En 2006-2007, 11 items figurent au peloton de tête des attentes des usagers lorsque ces derniers consultent un professionnel de la santé et des services sociaux (pour une synthèse voir la section 3.2.3). L'item le plus important du classement est sans contredit la « compétence de l'intervenant » suivi par l'item « services permettant d'améliorer l'état de santé ». La fiabilité des services occupe donc une place de choix puisque les deux premiers rangs du classement sont occupés par deux items de cette sous-dimension.

La rapidité des services constitue également une autre sous-dimension de grande importance pour les usagers, l'item « délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous » figurant au troisième rang du classement des attentes. En fait, parmi les 11 items les plus importants : 4 relèvent de la fiabilité des services (« compétence de l'intervenant », « services améliorant l'état de santé », « mesures d'hygiène et de salubrité », « choix de traitement/intervention expliqués »), 3 touchent à la rapidité des services (« délai raisonnable pour un rendez-vous », « délai raisonnable pour des services diagnostiques » et « temps raisonnable d'attente [sans rendez-vous] »), et 2 portent sur la capacité des intervenants à faire preuve d'empathie (« temps nécessaire accordé » et « situation comprise »). S'ajoute à ce peloton de tête, les items « temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention » de la sous dimension apaisement et « traitement équitable pour tous » de la sous-dimension respect.

Ces résultats montrent l'importance accordée par les usagers aux dimensions relationnelle et professionnelle des services. Quant aux aspects organisationnels, seuls les items de la sous-dimension rapidité figurent dans le peloton des attentes classées aux premiers rangs par les usagers.

La hiérarchisation des attentes, présentée ici pour l'ensemble du Québec, varie peu selon les régions sociosanitaires. Il existe par ailleurs des différences selon les caractéristiques des usagers. Les femmes accordent davantage d'importance à certains aspects des dimensions relationnelle (respect) et professionnelle (solidarisation, apaisement) que les hommes, ceux-ci étant plus concernés par des aspects associés aux dimensions organisationnelle (rapidité, accessibilité) et professionnelle (fiabilité).

L'analyse selon le profil démographique a surtout mis en évidence les attentes des usagers les plus jeunes (15-24 ans) et les plus vieux (65 ans et plus). Si on ne s'en tient qu'aux attentes classées dans les premiers rangs, on note que les usagers les plus jeunes attribuent plus d'importance aux items « mesures d'hygiène et de salubrité », « encouragement à la prévention » et « situation comprise » que les autres usagers. Chez les usagers de 25 à 64 ans vivant dans un ménage avec au moins un enfant (de 14 ans et moins), une importance plus grande est donnée à l'item « délai raisonnable pour des services diagnostiques ». Quant aux usagers de 65 ans et plus, ce sont les items liés à l'apaisement (« relation de confiance avec l'intervenant ») et à la continuité des services (« même intervenant à chaque fois ») qui sont considérés comme étant plus importants.

- *Une analyse conjointe de la satisfaction et des attentes*

L'analyse conjointe, réalisée dans le cadre de cette publication, permet de porter un regard croisé sur la satisfaction exprimée par les usagers selon le lieu de consultation (hôpital, clinique médicale ou CLSC) et les attentes de ces derniers à l'égard des services dans leur ensemble.

Les résultats des analyses conjointes portant sur les trois lieux de consultation présentent certaines similitudes, la majorité des items se classant dans les mêmes zones pour les trois lieux. C'est surtout le cas des services rendus à la clinique médicale et au CLSC (voir la section 4.3 pour une synthèse de l'analyse conjointe).

Bien que l'analyse conjointe dans son ensemble apporte une information utile, elle permet plus particulièrement de cibler quatre zones d'intérêt. Cette conclusion fait mention de deux d'entre elles qui portent sur les aspects jugés les plus importants par les usagers.

On retiendra d'abord les aspects figurant dans la zone I de l'analyse conjointe (satisfaction élevée, attentes élevées). On peut considérer que ceux-ci constituent des points forts du système de santé québécois, selon les usagers. Dans cette zone, on retrouve surtout des aspects liés à la fiabilité des services de même qu'à l'empathie et au respect. Ce sont trois aspects jugés très satisfaisants et considérés des plus importants par les usagers; cela est vrai pour les trois lieux de consultation étudiés (l'hôpital, la clinique médicale et le CLSC). Six items figurent dans cette liste d'aspects positifs et importants pour tous : « compétence de l'intervenant », « services améliorant l'état de santé », « mesures d'hygiène et de salubrité », « traitement équitable pour tous », « situation comprise », « choix de traitement/intervention expliqués ». Mentionnons les particularités selon les lieux de la consultation. Chez les usagers des CLSC, l'item « temps nécessaire accordé » est évalué comme étant très satisfaisant et très important. L'item « temps nécessaire accordé pour expliquer le traitement ou l'intervention » est également considéré comme très satisfaisant et très important par les usagers des CLSC et des hôpitaux.

Les aspects qui se retrouvent dans la zone II de l'analyse conjointe retiennent aussi l'attention. Ce sont des éléments que l'ensemble des usagers considèrent des plus importants, mais qui n'ont pas été jugés très satisfaisants. Ces aspects pourraient donc constituer des pistes d'amélioration du système québécois de soins et de services. Dans les trois lieux de consultation, ce sont les éléments liés à la rapidité des services qui

figurent dans cette zone, soit les items « délai raisonnable pour avoir un rendez-vous » et « temps d'attente raisonnable (sans rendez-vous) ». Une autre piste potentielle d'amélioration concerne l'item « délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques », jugé moins que très satisfaisant mais considéré comme étant très important par les usagers des cliniques et des CLSC.

- *L'utilité des résultats de l'enquête*

Au Québec, l'évaluation de la satisfaction des usagers est au cœur de la mission et des responsabilités des diverses instances impliquées dans l'organisation des services de santé et des services sociaux. Des dispositions en matière de droits des usagers, d'agrément et de prestation sécuritaire des services sont ainsi inscrites dans la loi et établissent la qualité comme un objectif de premier plan relevant de la responsabilité des acteurs du réseau.

Comme le montrent les analyses présentées ici, l'évaluation de la qualité des services du point de vue des usagers est complexe, la mesure de la satisfaction étant modulée par différents facteurs (le sexe, l'âge des usagers ou la région, notamment). Les responsables des différentes instances pourront s'appuyer sur des données de qualité et sur une analyse détaillée de la satisfaction des usagers pour déterminer des pistes d'intervention permettant d'améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux du Québec. Les responsables des services visant certaines clientèles particulières pourront, par exemple, s'inspirer des résultats pour tenir compte davantage des attentes des différents groupes d'usagers (ex. : les personnes âgées, les usagers avec enfants), de ce qui est plus important pour eux.

L'analyse conjointe reposant sur une approche technique utilisée pour favoriser la détermination des priorités, elle fournit une information statistique sous un format qui en facilite la lecture. Les décideurs trouveront donc dans ce rapport une information utile pour répondre à leurs missions, qui s'ajoute aux autres sources d'information disponibles.

Cette publication, qui s'accompagne d'un recueil statistique comprenant des données pour chacune des régions sociosanitaires du Québec, permettra aux gestionnaires des établissements de disposer d'une information détaillée par région et pour les trois types de lieux étudiés : l'hôpital, la clinique médicale et le CLSC. L'information fournie par la présente enquête sera d'autant plus utile qu'elle servira, dans le futur, à mesurer l'évolution de la satisfaction des usagers, cette enquête s'inscrivant dans une perspective récurrente.



# Retour sur le devis de l'enquête

---



Rappelons que le principal objectif de l'enquête québécoise 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. De cet objectif principal découle cinq objectifs spécifiques :

- établir le profil des personnes ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux au moins une fois dans un hôpital<sup>38</sup>, une clinique médicale<sup>39</sup> ou un centre local de services communautaires<sup>40</sup> (CLSC) au cours des douze mois précédant l'enquête;
- fournir des estimations de la satisfaction des usagers selon les lieux de consultation visés par l'enquête (hôpital, clinique médicale et CLSC) et la région de résidence;
- mesurer les attentes des usagers selon la région de résidence;
- identifier les aspects jugés les plus satisfaisants et les moins satisfaisants à partir d'une analyse conjointe de la satisfaction et des attentes exprimées par les usagers;
- recueillir des données complémentaires facilitant l'étude des liens entre la satisfaction des usagers et certaines grandes caractéristiques sociodémographiques et de santé.

La population visée dans cette enquête est composée de l'ensemble des personnes de 15 ans et plus, vivant au Québec dans un ménage privé<sup>41</sup> et qui ont consulté un professionnel<sup>42</sup> de la santé et des services sociaux dans un hôpital<sup>43</sup>, une clinique médicale<sup>44</sup> ou un CLSC<sup>45</sup>, pour elles-mêmes ou pour une personne à charge<sup>46</sup>, au cours des douze mois précédant l'enquête. Ainsi, les personnes ayant reçu des services professionnels dans un centre hospitalier de soins de longue durée ou encore dans un centre de réadaptation ne sont pas couvertes par la présente enquête. Dans le but d'alléger la présentation des résultats, le terme « usager » sera utilisé pour désigner les personnes visées par 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, dans les douze mois précédant l'enquête, un professionnel de la santé et des services sociaux dans l'un ou l'autre des lieux de consultation retenus pour l'enquête. À l'échelle de la province, la proportion de ménages privés où on retrouve au moins une personne ayant consulté est de 82 %; cette proportion varie de 78 % à 85 % au niveau régional.

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<sup>47</sup> entre novembre 2006 et juin 2007.

---

38. Il est à noter que les personnes ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux à la clinique externe ou à l'urgence d'un hôpital ainsi que celles ayant été hospitalisées sont visées par l'enquête alors que celles ayant consulté dans un hôpital à vocation psychiatrique ne le sont pas.

39. Les cliniques médicales privées, c'est-à-dire les cliniques où on doit déboursier pour obtenir des services, les cliniques dentaires, les bureaux de chiropraticiens, de physiothérapeutes, de massothérapeutes, d'ostéopathes, d'acupuncteurs, etc., sont exclues de l'enquête.

40. Précisons que les services à domicile sont inclus alors que les services Info-Santé sont exclus.

41. Ne font pas partie de l'enquête les personnes vivant en institution (ménages collectifs) de même que celles résidant dans les régions crie et inuite (régions sociosanitaires 17 et 18).

42. Par professionnel de la santé et des services sociaux on entend : les médecins (omnipraticiens ou spécialistes), les infirmières, les physiothérapeutes, les ergo-thérapeutes, les orthophonistes, les audiologistes, les inhalothérapeutes, les psychologues, les travailleurs sociaux, etc.

43. Il est à noter que les personnes ayant consulté à la clinique externe ou à l'urgence d'un hôpital ainsi que celles ayant été hospitalisées sont visées par l'enquête alors que celles ayant consulté dans un hôpital à vocation psychiatrique ne le sont pas.

44. Les cliniques médicales privées, c'est-à-dire les cliniques où on doit déboursier pour obtenir des services, les cliniques dentaires, les bureaux de chiropraticiens, de physiothérapeutes, de massothérapeutes, d'ostéopathes, d'acupuncteurs, etc., sont exclues de l'enquête.

45. Précisons que les services à domicile sont inclus alors que les services Info-Santé sont exclus.

46. Par personne à charge on entend un enfant de 14 ans et moins ou une personne ayant une incapacité qui l'empêche de prendre des décisions relatives à sa santé.

47. La répartition des répondants selon la région de résidence est présentée dans Neill et collègues, 2007b.



Annexe 2

# Satisfaction par item selon le lieu de consultation de référence

---

Tableau A.2.1

**Satisfaction des usagers<sup>1</sup> pour chacun des items de la dimension relationnelle, usagers dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	Peu ou pas satisfait		Assez satisfait		Très satisfait <sup>3</sup>	
	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)
<b>Respect</b>						
1. Politesse/respect	5,1	4,4 ; 5,7	28,9	27,5 ; 30,3	66,0	↑ 64,6 ; 67,5
2. Traitement équitable pour tous	7,8	7,0 ; 8,6	32,9	31,4 ; 34,3	59,4	↑ 57,9 ; 60,9
3. Respect de l'intimité physique	3,9	3,3 ; 4,5	25,8	24,4 ; 27,1	70,4	↑ 69,0 ; 71,8
<b>Confidentialité</b>						
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	2,0 ; 2,9	23,1	21,8 ; 24,4	74,5	↑ 73,2 ; 75,8
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	13,0 ; 15,1	34,0	32,6 ; 35,5	51,9	• 50,4 ; 53,4
<b>Empathie</b>						
6. Temps nécessaire accordé	15,2	14,0 ; 16,3	32,3	30,8 ; 33,7	52,6	• 51,1 ; 54,1
7. Écoute attentive	8,2	7,3 ; 9,0	30,3	28,9 ; 31,7	61,6	↑ 60,1 ; 63,1
8. Situation comprise	9,0	8,0 ; 9,9	29,3	27,9 ; 30,6	61,8	↑ 60,3 ; 63,2

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.
2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.
3. À la suite d'un test de différence de proportions, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (•) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Note : Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %.

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 A.2.2

**Satisfaction des usagers<sup>1</sup> pour chacun des items de la dimension professionnelle, usagers dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	Peu ou pas satisfait		Assez satisfait		Très satisfait <sup>3</sup>	
	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)
<b>Fiabilité</b>						
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	20,8 ; 23,6	29,5	27,9 ; 31,0	48,3	↓ 46,7 ; 50,0
10. Compétence de l'intervenant	5,3	4,6 ; 6,0	25,8	24,5 ; 27,2	68,9	↑ 67,4 ; 70,3
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	10,4 ; 12,6	29,3	27,8 ; 30,8	59,2	↑ 57,6 ; 60,8
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	6,6 ; 8,9	32,1	30,3 ; 33,9	60,1	↑ 58,3 ; 62,0
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	8,5 ; 10,5	32,1	30,6 ; 33,6	58,3	↑ 56,8 ; 59,9
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	6,8 ; 8,4	28,2	26,8 ; 29,7	64,2	↑ 62,6 ; 65,7
15. Respect des engagements	11,1	10,0 ; 12,3	27,5	26,1 ; 29,0	61,3	↑ 59,7 ; 63,0
16. Choix de traitement /intervention expliqués	11,4	10,2 ; 12,6	29,3	27,8 ; 30,9	59,2	↑ 57,5 ; 60,9
<b>Responsabilisation<sup>4</sup></b>						
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	13,5 ; 16,5	30,7	29,0 ; 32,4	54,3	↑ 52,4 ; 56,1
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	10,8 ; 13,4	31,8	30,2 ; 33,5	56,1	↑ 54,3 ; 57,8
<b>Apaisement</b>						
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement /intervention	13,4	12,2 ; 14,6	30,0	28,5 ; 31,5	56,6	↑ 55,0 ; 58,2
21. Réconfort	16,8	15,4 ; 18,2	30,2	28,6 ; 31,8	53,0	↑ 51,2 ; 54,7
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	11,4 ; 13,6	30,9	29,5 ; 32,4	56,6	↑ 55,0 ; 58,1
<b>Solidarisation<sup>5</sup></b>						
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	15,2 ; 18,3	32,5	30,5 ; 34,4	50,8	• 48,8 ; 52,9

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

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

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

Note : Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %.

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 A.2.3

**Satisfaction des usagers<sup>1</sup> pour chacun des items de la dimension organisationnelle, usagers dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	Peu ou pas satisfait		Assez satisfait		Très satisfait <sup>3</sup>		
	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)	
<b>Simplicité<sup>4</sup></b>							
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	28,3 ; 32,5	30,1	28,0 ; 32,1	39,6	↓	37,4 ; 41,7
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	12,8 ; 15,3	34,8	33,3 ; 36,4	51,2	•	49,5 ; 52,8
27. Langage facile à comprendre	5,6	4,8 ; 6,3	27,0	25,6 ; 28,3	67,5	↑	66,0 ; 68,9
28. Documentation facile à comprendre	13,9	12,4 ; 15,4	29,4	27,7 ; 31,1	56,7	↑	54,8 ; 58,6
<b>Continuité</b>							
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	15,3 ; 18,5	27,6	25,9 ; 29,3	55,5	↑	53,6 ; 57,4
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	14,1 ; 17,2	29,9	28,1 ; 31,8	54,5	↑	52,4 ; 56,5
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	16,9 ; 20,1	34,9	33,0 ; 36,8	46,7	↓	44,7 ; 48,6
33. Transfert de dossier assuré	13,4	11,9 ; 14,8	28,3	26,3 ; 30,2	58,4	↑	56,3 ; 60,5
<b>Accessibilité</b>							
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	19,8 ; 22,5	30,7	29,3 ; 32,2	48,1	↓	46,5 ; 49,7
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	4,3 ; 5,7	31,5	30,0 ; 32,9	63,6	↑	62,1 ; 65,1
36. Services offerts dans sa langue	2,1	1,5 ; 2,7	16,2	15,1 ; 17,4	81,7	↑	80,5 ; 83,0
<b>Rapidité</b>							
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	31,2 ; 34,5	27,1	25,6 ; 28,7	40,0	↓	38,4 ; 41,6
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	48,6 ; 52,5	22,5	20,9 ; 24,1	26,9	↓	25,3 ; 28,6
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	17,3 ; 19,9	33,6	32,1 ; 35,2	47,8	↓	46,2 ; 49,4
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	16,5 ; 19,3	32,2	30,6 ; 33,8	49,9	•	48,2 ; 51,6
<b>Confort</b>							
41. Atmosphère agréable	14,8	13,6 ; 15,9	38,3	36,8 ; 39,8	46,9	↓	45,4 ; 48,4
42. Propreté des lieux	15,6	14,5 ; 16,7	37,5	36,1 ; 39,0	46,9	↓	45,4 ; 48,4
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	6,2 ; 7,8	39,2	37,7 ; 40,8	53,8	↑	52,2 ; 55,3
44. Confort du mobilier	24,5	23,2 ; 25,9	41,4	39,9 ; 42,9	34,0	↓	32,6 ; 35,4

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

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

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

Note : Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %.

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 A.2.4

**Satisfaction des usagers<sup>1</sup> pour chacun des items de la dimension relationnelle, usagers dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	Peu ou pas satisfait		Assez satisfait		Très satisfait <sup>3</sup>	
	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)
<b>Respect</b>						
1. Politesse/respect	3,3	2,7 ; 3,9	22,5	21,2 ; 23,8	74,2	↑ 72,8 ; 75,6
2. Traitement équitable pour tous	4,1	3,5 ; 4,7	26,4	25,0 ; 27,8	69,5	↑ 68,1 ; 71,0
3. Respect de l'intimité physique	1,7	1,3 ; 2,1	18,0	16,8 ; 19,2	80,3	↑ 79,1 ; 81,6
<b>Confidentialité</b>						
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	1,4 ; 2,2	15,3	14,1 ; 16,4	83,0	↑ 81,8 ; 84,2
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	4,9 ; 6,4	23,0	21,7 ; 24,2	71,4	↑ 70,0 ; 72,8
<b>Empathie</b>						
6. Temps nécessaire accordé	9,6	8,6 ; 10,6	25,4	24,0 ; 26,7	65,0	• 63,5 ; 66,5
7. Écoute attentive	5,8	5,0 ; 6,6	22,2	21,0 ; 23,5	72,0	↑ 70,6 ; 73,4
8. Situation comprise	5,7	4,9 ; 6,5	22,4	21,1 ; 23,7	71,9	↑ 70,5 ; 73,3

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.
2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.
3. À la suite d'un test de différence de proportions, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (\*) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Note : Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %.

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 A.2.5

**Satisfaction des usagers<sup>1</sup> pour chacun des items de la dimension professionnelle, usagers dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	Peu ou pas satisfait		Assez satisfait		Très satisfait <sup>3</sup>	
	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)
<b>Fiabilité</b>						
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	17,0 ; 19,6	31,3	29,7 ; 32,8	50,4	↓ 48,8 ; 52,1
10. Compétence de l'intervenant	3,6	3,0 ; 4,3	19,3	18,1 ; 20,5	77,1	↑ 75,7 ; 78,4
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	8,3 ; 10,5	21,7	20,4 ; 23,0	68,9	↑ 67,4 ; 70,5
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	3,8 ; 6,1	26,7	24,7 ; 28,7	68,4	↑ 66,3 ; 70,5
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	5,4 ; 7,2	25,8	24,3 ; 27,2	68,0	↑ 66,4 ; 69,5
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	3,4 ; 4,7	21,2	19,9 ; 22,6	74,8	↑ 73,3 ; 76,2
15. Respect des engagements	7,8	6,9 ; 8,8	22,7	21,3 ; 24,0	69,5	↑ 68,0 ; 71,0
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	6,9 ; 8,9	25,4	23,8 ; 26,9	66,7	↑ 65,1 ; 68,4
<b>Responsabilisation<sup>4</sup></b>						
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	8,5 ; 10,7	26,2	24,7 ; 27,8	64,2	• 62,5 ; 65,9
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	7,0 ; 9,1	27,0	25,4 ; 28,5	65,0	• 63,3 ; 66,6
<b>Apaisement</b>						
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	9,0 ; 11,1	25,2	23,8 ; 26,7	64,7	• 63,1 ; 66,3
21. Réconfort	11,1	9,9 ; 12,3	26,5	24,9 ; 28,1	62,4	• 60,7 ; 64,2
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	7,4 ; 9,3	22,4	21,1 ; 23,7	69,3	↑ 67,8 ; 70,7
<b>Solidarisation<sup>5</sup></b>						
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	9,5 ; 12,2	29,2	27,3 ; 31,2	59,9	↓ 57,8 ; 62,0

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

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

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

Note : Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %.

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 A.2.6

**Satisfaction des usagers<sup>1</sup> pour chacun des items de la dimension organisationnelle, usagers dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	Peu ou pas satisfait		Assez satisfait		Très satisfait <sup>3</sup>	
	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)
<b>Simplicité<sup>4</sup></b>						
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	29,1 ; 33,0	23,0	21,2 ; 24,8	45,9	↓ 43,8 ; 48,0
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	9,4 ; 11,6	28,8	27,3 ; 30,3	60,7	↓ 59,1 ; 62,4
27. Langage facile à comprendre	2,5	2,0 ; 3,0	20,0	18,8 ; 21,2	77,5	↑ 76,2 ; 78,8
28. Documentation facile à comprendre	8,2	7,1 ; 9,3	23,8	22,2 ; 25,3	68,1	↑ 66,3 ; 69,8
<b>Continuité</b>						
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	8,4 ; 10,5	20,1	18,7 ; 21,5	70,4	↑ 68,9 ; 72,0
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	8,7 ; 11,1	21,8	20,2 ; 23,5	68,3	↑ 66,4 ; 70,1
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	10,2 ; 13,1	31,3	29,3 ; 33,3	57,1	↓ 54,9 ; 59,2
33. Transfert de dossier assuré	10,1	8,7 ; 11,5	23,4	21,4 ; 25,5	66,5	↑ 64,2 ; 68,7
<b>Accessibilité</b>						
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	7,9 ; 9,9	22,1	20,8 ; 23,5	69,0	↑ 67,4 ; 70,5
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	13,0 ; 15,1	30,6	29,2 ; 32,1	55,3	↓ 53,8 ; 56,9
36. Services offerts dans sa langue	1,3 *	0,9 ; 1,8	12,0	11,0 ; 13,1	86,7	↑ 85,6 ; 87,8
<b>Rapidité</b>						
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	28,4 ; 31,3	27,1	25,7 ; 28,5	43,0	↓ 41,4 ; 44,6
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	42,9 ; 47,3	27,8	25,9 ; 29,7	27,1	↓ 25,3 ; 29,0
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	12,0 ; 14,4	31,9	30,2 ; 33,5	54,9	↓ 53,2 ; 56,7
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	13,0 ; 15,7	28,8	27,2 ; 30,4	56,8	↓ 55,0 ; 58,6
<b>Confort</b>						
41. Atmosphère agréable	8,6	7,6 ; 9,6	34,1	32,6 ; 35,6	57,3	↓ 55,8 ; 58,9
42. Propreté des lieux	3,4	2,8 ; 4,0	27,1	25,7 ; 28,6	69,5	↑ 68,0 ; 71,0
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	2,7 ; 4,0	28,2	26,7 ; 29,6	68,5	↑ 67,0 ; 70,0
44. Confort du mobilier	12,6	11,5 ; 13,6	37,9	36,4 ; 39,4	49,5	↓ 48,0 ; 51,1

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

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

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

\* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

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 A.2.7

**Satisfaction des usagers<sup>1</sup> pour chacun des items de la dimension relationnelle, usagers dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	Peu ou pas satisfait		Assez satisfait		Très satisfait <sup>3</sup>	
	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)
<b>Respect</b>						
1. Politesse/respect	1,8	1,4 ; 2,3	22,5	21,0 ; 23,9	75,7	↑ 74,2 ; 77,2
2. Traitement équitable pour tous	2,7	2,3 ; 3,3	26,9	25,3 ; 28,6	70,4	↑ 68,7 ; 72,0
3. Respect de l'intimité physique	1,5	1,1 ; 2,0	19,6	18,2 ; 21,1	78,9	↑ 77,4 ; 80,3
<b>Confidentialité</b>						
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	1,3 ; 2,3	16,8	15,5 ; 18,1	81,4	↑ 80,0 ; 82,8
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	7,8 ; 10,0	28,8	27,2 ; 30,4	62,3	• 60,6 ; 64,0
<b>Empathie</b>						
6. Temps nécessaire accordé	6,0	5,1 ; 6,8	25,6	24,2 ; 27,1	68,4	↑ 66,8 ; 70,0
7. Écoute attentive	3,6	2,9 ; 4,3	21,7	20,3 ; 23,2	74,7	↑ 73,2 ; 76,2
8. Situation comprise	4,1	3,4 ; 4,7	22,6	21,1 ; 24,1	73,4	↑ 71,8 ; 74,9

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.
2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.
3. À la suite d'un test de différence de proportions, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (•) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Note : Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %.

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 A.2.8

**Satisfaction des usagers<sup>1</sup> pour chacun des items de la dimension professionnelle, usagers dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	Peu ou pas satisfait		Assez satisfait		Très satisfait <sup>3</sup>	
	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)
<b>Fiabilité</b>						
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	10,4 ; 12,8	27,6	25,9 ; 29,2	60,8	↓ 59,0 ; 62,6
10. Compétence de l'intervenant	3,2	2,6 ; 3,9	21,7	20,3 ; 23,2	75,1	↑ 73,5 ; 76,6
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	6,4 ; 8,5	23,8	22,0 ; 25,6	68,8	↑ 66,8 ; 70,7
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	4,0 ; 6,0	27,6	25,5 ; 29,7	67,4	↑ 65,2 ; 69,6
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	4,3 ; 5,9	26,5	24,8 ; 28,2	68,3	↑ 66,6 ; 70,1
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	3,6 ; 5,1	22,5	20,9 ; 24,0	73,2	↑ 71,6 ; 74,8
15. Respect des engagements	6,1	5,3 ; 7,0	23,2	21,5 ; 24,9	70,7	↑ 68,9 ; 72,5
16. Choix de traitement /intervention expliqués	6,8	5,7 ; 7,8	26,9	25,0 ; 28,7	66,4	↑ 64,4 ; 68,3
<b>Responsabilisation<sup>4</sup></b>						
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	6,1 ; 8,3	28,2	26,2 ; 30,2	64,6	↑ 62,6 ; 66,7
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	5,2 ; 7,1	28,0	26,1 ; 29,9	65,9	↑ 63,9 ; 67,9
<b>Apaisement</b>						
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement /intervention	6,0	5,1 ; 6,9	26,6	24,8 ; 28,4	67,4	↑ 65,6 ; 69,2
21. Réconfort	7,9	6,8 ; 9,1	26,9	25,0 ; 28,7	65,2	• 63,2 ; 67,2
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	5,9 ; 7,8	25,8	24,3 ; 27,4	67,3	↑ 65,6 ; 69,0
<b>Solidarisation<sup>5</sup></b>						
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	6,0 ; 8,2	29,9	27,7 ; 32,0	63,1	• 60,8 ; 65,3

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

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

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

Note : Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %.

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 A.2.9

**Satisfaction des usagers<sup>1</sup> pour chacun des items de la dimension organisationnelle, usagers dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	Peu ou pas satisfait		Assez satisfait		Très satisfait <sup>3</sup>	
	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	Intervalle de confiance (95 %)
<b>Simplicité<sup>5</sup></b>						
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	18,6 ; 22,7	28,9	26,5 ; 31,3	50,4	↓ 47,9 ; 53,0
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	7,8 ; 10,0	28,5	26,9 ; 30,2	62,5	• 60,7 ; 64,3
27. Langage facile à comprendre	2,1	1,6 ; 2,7	20,6	19,2 ; 22,1	77,3	↑ 75,8 ; 78,8
28. Documentation facile à comprendre	5,5	4,5 ; 6,4	23,7	21,9 ; 25,6	70,8	↑ 68,9 ; 72,7
<b>Continuité</b>						
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	11,2 ; 14,1	20,9	19,2 ; 22,6	66,4	↑ 64,4 ; 68,4
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	8,9 ; 11,7	27,2	24,9 ; 29,4	62,6	• 60,2 ; 64,9
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	10,6 ; 13,9	31,1	28,9 ; 33,2	56,6	↓ 54,3 ; 59,0
33. Transfert de dossier assuré	9,7	8,2 ; 11,2	24,0	21,9 ; 26,2	66,3	• 63,9 ; 68,6
<b>Accessibilité</b>						
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	10,3 ; 12,7	21,9	20,4 ; 23,4	66,6	↑ 64,9 ; 68,3
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	13,0 ; 15,4	28,1	26,6 ; 29,6	57,7	↓ 56,0 ; 59,4
36. Services offerts dans sa langue	1,5 *	1,1 ; 2,1	14,0	12,8 ; 15,3	84,4	↑ 83,1 ; 85,7
<b>Rapidité</b>						
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	21,8 ; 25,0	27,6	25,9 ; 29,3	49,0	↓ 47,2 ; 50,9
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	31,2 ; 35,5	29,8	27,7 ; 31,9	36,8	↓ 34,7 ; 39,0
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	10,4 ; 13,3	31,6	29,8 ; 33,5	56,5	↓ 54,5 ; 58,5
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	11,4 ; 14,5	31,0	28,9 ; 33,1	56,0	↓ 53,8 ; 58,3
<b>Confort</b>						
41. Atmosphère agréable	6,9	5,9 ; 7,9	34,9	33,2 ; 36,5	58,2	↓ 56,5 ; 59,9
42. Propreté des lieux	3,8	3,0 ; 4,7	29,1	27,5 ; 30,7	67,1	↑ 65,5 ; 68,8
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	2,5 ; 4,0	31,0	29,4 ; 32,7	65,8	↑ 64,1 ; 67,5
44. Confort du mobilier	11,8	10,7 ; 12,9	43,4	41,7 ; 45,1	44,8	↓ 43,1 ; 46,5

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

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

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

\* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

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*.

Annexe 3

# **Usagers très satisfaits selon le profil démographique et le lieu de consultation**

---





Tableau A.3.1

**Proportion d'usagers<sup>1</sup> très satisfaits pour chacun des items de la dimension relationnelle selon le profil démographique, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	15-24 ans	25-64 ans vivant seul	25-64 ans sans enf. 14 ans et moins %	25-64 ans avec enf. 14 ans et moins	65 ans et plus
<b>Respect</b>					
1. Politesse/respect	52,9 <sup>a,b</sup>	69,4 <sup>a</sup>	66,8 <sup>b,c</sup>	60,2 <sup>a,c</sup>	79,2 <sup>a,b</sup>
2. Traitement équitable pour tous	47,3 <sup>a,b</sup>	64,7 <sup>a,c</sup>	60,0 <sup>b,d</sup>	53,2 <sup>c,d</sup>	72,2 <sup>a,b,c</sup>
3. Respect de l'intimité physique	65,5 <sup>a</sup>	71,9 <sup>a,b</sup>	68,3 <sup>c</sup>	67,3 <sup>b,d</sup>	80,3 <sup>a,c,d</sup>
<b>Confidentialité</b>					
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	73,5 <sup>a</sup>	75,1	73,1 <sup>b</sup>	72,8 <sup>c</sup>	79,5 <sup>a,b,c</sup>
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	39,4 <sup>a,b</sup>	55,0 <sup>a,b</sup>	49,2 <sup>a</sup>	48,9 <sup>b</sup>	67,4 <sup>a,b</sup>
<b>Empathie</b>					
6. Temps nécessaire accordé	31,1 <sup>a,b</sup>	56,6 <sup>a</sup>	53,8 <sup>b,c</sup>	45,7 <sup>a,c</sup>	71,4 <sup>a,b</sup>
7. Écoute attentive	45,8 <sup>a,b</sup>	63,1 <sup>a</sup>	61,5 <sup>b</sup>	57,8 <sup>a</sup>	76,1 <sup>a,b</sup>
8. Situation comprise	46,1 <sup>a,b</sup>	64,7 <sup>a</sup>	62,3 <sup>b,c</sup>	33,0 <sup>a,c</sup>	75,2 <sup>a,b</sup>

4. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

Note : Les lettres en exposant expriment des différences significatives entre les catégories de la variable profil démographique pour chacun des items au seuil de 0,05. Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %.

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 A.3.2

**Proportion d'usagers<sup>1</sup> très satisfaits pour chacun des items de la dimension professionnelle selon le profil démographique, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	15-24 ans	25-64 ans vivant seul	25-64 ans sans enf. 14 ans et moins %	25-64 ans avec enf. 14 ans et moins	65 ans et plus
<b>Fiabilité</b>					
9. Ponctualité des rendez-vous	29,6 <sup>a,b</sup>	50,8 <sup>a</sup>	49,0 <sup>b,c</sup>	40,0 <sup>a,c</sup>	64,6 <sup>a,b</sup>
10. Compétence de l'intervenant	57,1 <sup>a,b</sup>	73,7 <sup>a</sup>	69,5 <sup>b</sup>	65,1 <sup>a,b</sup>	78,2 <sup>b</sup>
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	44,1 <sup>a,b</sup>	62,2 <sup>a</sup>	60,6 <sup>b,c</sup>	54,7 <sup>a,c</sup>	71,3 <sup>a,c</sup>
12. Équipements adaptés aux besoins	50,1 <sup>a,b</sup>	63,1 <sup>a,c</sup>	61,7 <sup>b,d</sup>	55,7 <sup>c,d</sup>	70,7 <sup>a,d</sup>
13. Services améliorant l'état de santé	48,9 <sup>a,b</sup>	61,8 <sup>a,c</sup>	57,9 <sup>b,d</sup>	52,7 <sup>c,d</sup>	71,2 <sup>a,d</sup>
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	69,1 <sup>a</sup>	66,1 <sup>b</sup>	62,2 <sup>a,c</sup>	58,0 <sup>a,b,c</sup>	71,3 <sup>c</sup>
15. Respect des engagements	50,1 <sup>a,b</sup>	64,4 <sup>a</sup>	62,2 <sup>b,c</sup>	54,9 <sup>c</sup>	72,9 <sup>a,b,c</sup>
16. Choix de traitement/ intervention expliqués	46,6 <sup>a,b</sup>	61,7 <sup>a</sup>	59,3 <sup>b</sup>	55,2 <sup>a</sup>	72,7 <sup>a,b</sup>
<b>Responsabilisation<sup>3</sup></b>					
17. Encouragement à la prévention du problème	41,9 <sup>a,b</sup>	57,4 <sup>a,c</sup>	53,9 <sup>b,d</sup>	48,2 <sup>c,d</sup>	71,5 <sup>a,d</sup>
18. Encouragement à prendre part aux décisions	43,3 <sup>a,b</sup>	58,4 <sup>a</sup>	56,6 <sup>b</sup>	50,3 <sup>a,b</sup>	71,2 <sup>a,b</sup>
<b>Apaisement</b>					
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement /intervention	42,9 <sup>a,b</sup>	60,4 <sup>a</sup>	57,6 <sup>b</sup>	50,1 <sup>a,b</sup>	71,6 <sup>a,b</sup>
21. Réconfort	37,4 <sup>a,b</sup>	56,1 <sup>a</sup>	53,5 <sup>b</sup>	46,2 <sup>a,b</sup>	69,7 <sup>a,b</sup>
22. Relation de confiance avec l'intervenant	37,9 <sup>a,b</sup>	61,6 <sup>a</sup>	56,9 <sup>b</sup>	50,3 <sup>a,b</sup>	74,1 <sup>a,b</sup>
<b>Solidarisation<sup>4</sup></b>					
23. Aide des ressources du milieu favorisée	35,9 <sup>a,b</sup>	52,1 <sup>a</sup>	52,0 <sup>b</sup>	44,6 <sup>a,b</sup>	67,6 <sup>a,b</sup>

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

3. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

4. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

Note : Les lettres en exposant expriment des différences significatives entre les catégories de la variable profil démographique pour chacun des items au seuil de 0,05. Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %.

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 A.3.3

**Proportion d'usagers<sup>1</sup> très satisfaits pour chacun des items de la dimension organisationnelle selon le profil démographique, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à l'hôpital, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	15-24 ans	25-64 ans vivant seul	25-64 ans sans enf. 14 ans et moins %	25-64 ans avec enf. 14 ans et moins	65 ans et plus
<b>Simplicité<sup>3</sup></b>					
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,8 <sup>a,b</sup>	41,1 <sup>a,c</sup>	41,2 <sup>b,d</sup>	27,8 <sup>c,d</sup>	60,0 <sup>a,d</sup>
26. Peu de formalités pour obtenir un service	42,1 <sup>a,b</sup>	54,4 <sup>a,c</sup>	50,9 <sup>b,d</sup>	43,2 <sup>c,d</sup>	67,4 <sup>a,d</sup>
27. Langage facile à comprendre	63,8 <sup>a</sup>	70,0 <sup>b</sup>	66,7 <sup>c</sup>	62,5 <sup>b,c</sup>	76,8 <sup>a,b,c</sup>
28. Documentation facile à comprendre	43,6 <sup>a,b</sup>	61,3 <sup>a,c</sup>	57,2 <sup>b,d</sup>	50,4 <sup>c,d</sup>	71,4 <sup>a,d</sup>
<b>Continuité</b>					
30. Même intervenant à chaque fois	44,1 <sup>a,b</sup>	57,7 <sup>a,c</sup>	55,6 <sup>b,d</sup>	46,5 <sup>c,d</sup>	72,9 <sup>a,d</sup>
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	40,4 <sup>a,b</sup>	55,9 <sup>a,c</sup>	56,0 <sup>b,d</sup>	46,5 <sup>c,d</sup>	70,3 <sup>a,d</sup>
32. Ne pas répéter les mêmes informations	36,2 <sup>a,b</sup>	52,3 <sup>a,c</sup>	48,5 <sup>b,d</sup>	37,1 <sup>c,d</sup>	63,0 <sup>a,d</sup>
33. Transfert de dossier assuré	51,9 <sup>a</sup>	61,0 <sup>a,b</sup>	58,0 <sup>c</sup>	48,0 <sup>b,c</sup>	73,7 <sup>a,c</sup>
<b>Accessibilité</b>					
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	45,4 <sup>a</sup>	50,6 <sup>b</sup>	47,3 <sup>c</sup>	43,9 <sup>b,d</sup>	55,7 <sup>a,c,d</sup>
35. Souplesse des heures d'ouverture	58,3 <sup>a</sup>	63,4 <sup>b</sup>	61,0 <sup>c</sup>	61,0 <sup>d</sup>	74,7 <sup>a,b,c,d</sup>
36. Services offerts dans sa langue	80,9 <sup>a</sup>	81,2 <sup>b</sup>	80,9 <sup>c</sup>	79,3 <sup>d</sup>	86,8 <sup>a,b,c,d</sup>
<b>Rapidité</b>					
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	24,2 <sup>a,b</sup>	44,8 <sup>a</sup>	40,0 <sup>b</sup>	33,4 <sup>a,b</sup>	55,1 <sup>a,b</sup>
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	17,0 <sup>a,b</sup>	32,2 <sup>a</sup>	28,1 <sup>b</sup>	22,2 <sup>a,b</sup>	42,3 <sup>a,b</sup>
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	29,3 <sup>a,b</sup>	51,4 <sup>a</sup>	48,3 <sup>b</sup>	41,8 <sup>a,b</sup>	65,1 <sup>a,b</sup>
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	29,5 <sup>a,b</sup>	52,4 <sup>a</sup>	47,5 <sup>b</sup>	44,5 <sup>a</sup>	70,6 <sup>a,b</sup>
<b>Confort</b>					
41. Atmosphère agréable	27,6 <sup>a,b</sup>	51,6 <sup>a</sup>	47,1 <sup>b</sup>	38,3 <sup>a,b</sup>	68,2 <sup>a,b</sup>
42. Propreté des lieux	47,1 <sup>a</sup>	51,0 <sup>b,c</sup>	42,2 <sup>b</sup>	43,4 <sup>c</sup>	57,1 <sup>a,b,c</sup>
43. Aménagement sécuritaire des lieux	53,2 <sup>a</sup>	57,5 <sup>b,c</sup>	51,2 <sup>b</sup>	48,0 <sup>c</sup>	64,7 <sup>a,b,c</sup>
44. Confort du mobilier	26,4 <sup>a,b</sup>	36,8 <sup>a,c</sup>	32,7 <sup>b,d</sup>	25,2 <sup>c,d</sup>	51,5 <sup>a,d</sup>

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

3. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

Note : Les lettres en exposant expriment des différences significatives entre les catégories de la variable profil démographique pour chacun des items au seuil de 0,05. Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %.

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 A.3.4

**Proportion d'usagers<sup>1</sup> très satisfaits pour chacun des items de la dimension relationnelle selon le profil démographique, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à la clinique, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	15-24 ans	25-64 ans vivant seul	25-64 ans sans enf. 14 ans et moins %	25-64 ans avec enf. 14 ans et moins	65 ans et plus
<b>Respect</b>					
1. Politesse/respect	69,0 <sup>a</sup>	71,9 <sup>b</sup>	74,6 <sup>a,c</sup>	70,0 <sup>c</sup>	83,6 <sup>a,b,c</sup>
2. Traitement équitable pour tous	59,7 <sup>a,b,c</sup>	69,9 <sup>a</sup>	69,3 <sup>b</sup>	66,3 <sup>c</sup>	80,1 <sup>a,b,c</sup>
3. Respect de l'intimité physique	73,1 <sup>a</sup>	77,8 <sup>b</sup>	81,7 <sup>a,c</sup>	77,9 <sup>c</sup>	86,1 <sup>a,b,c</sup>
<b>Confidentialité</b>					
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	82,2 <sup>a</sup>	80,6 <sup>b</sup>	82,7 <sup>c</sup>	81,1 <sup>d</sup>	87,7 <sup>a,b,c,d</sup>
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	64,4 <sup>a</sup>	67,9 <sup>b</sup>	70,6 <sup>a</sup>	68,0 <sup>c</sup>	83,2 <sup>a,b,c</sup>
<b>Empathie</b>					
6. Temps nécessaire accordé	50,9 <sup>a,b</sup>	64,4 <sup>a,c</sup>	67,0 <sup>b</sup>	57,4 <sup>b,c</sup>	79,8 <sup>b,c</sup>
7. Écoute attentive	65,0 <sup>a</sup>	69,5 <sup>b</sup>	73,4 <sup>a,c</sup>	64,3 <sup>b,c</sup>	84,6 <sup>a,b</sup>
8. Situation comprise	61,7 <sup>a</sup>	68,1 <sup>b</sup>	73,8 <sup>a,b,c</sup>	66,2 <sup>c</sup>	83,4 <sup>a,b,c</sup>

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.
2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Note : Les lettres en exposant expriment des différences significatives entre les catégories de la variable profil démographique pour chacun des items au seuil de 0,05. Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %.

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 A.3.5

**Proportion d'usagers<sup>1</sup> très satisfaits pour chacun des items de la dimension professionnelle selon le profil démographique, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à la clinique, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	15-24 ans	25-64 ans vivant seul	25-64 ans sans enf. 14 ans et moins %	25-64 ans avec enf. 14 ans et moins	65 ans et plus
<b>Fiabilité</b>					
9. Ponctualité des rendez-vous	37,5 <sup>a,b</sup>	52,4 <sup>a,c</sup>	50,4 <sup>b,d</sup>	40,2 <sup>c,d</sup>	68,1 <sup>a,b,c</sup>
10. Compétence de l'intervenant	67,0 <sup>a</sup>	73,5 <sup>b</sup>	78,6 <sup>a,b,c</sup>	72,6 <sup>c</sup>	87,2 <sup>a,b,c</sup>
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	56,3 <sup>a,b</sup>	67,7 <sup>a,c</sup>	70,1 <sup>b</sup>	63,3 <sup>b</sup>	80,5 <sup>b,c</sup>
12. Équipements adaptés aux besoins	63,9 <sup>a</sup>	63,5 <sup>b</sup>	68,5 <sup>c</sup>	64,3 <sup>d</sup>	81,6 <sup>a,b,c,d</sup>
13. Services améliorant l'état de santé	60,0 <sup>a</sup>	62,7 <sup>b</sup>	67,9 <sup>a,b,c</sup>	62,4 <sup>c</sup>	82,2 <sup>a,b,c</sup>
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	75,0 <sup>a</sup>	70,8 <sup>b</sup>	74,6 <sup>c</sup>	69,7 <sup>d</sup>	83,9 <sup>a,b,c,d</sup>
15. Respect des engagements	57,9 <sup>a,b</sup>	65,6 <sup>a,c</sup>	70,0 <sup>b</sup>	64,8 <sup>b</sup>	81,8 <sup>b,c</sup>
16. Choix de traitement/ intervention expliqués	58,3 <sup>a</sup>	64,3 <sup>b</sup>	66,7 <sup>a,c</sup>	61,2 <sup>c</sup>	82,0 <sup>a,b,c</sup>
<b>Responsabilisation<sup>3</sup></b>					
17. Encouragement à la prévention du problème	55,7 <sup>a</sup>	63,0 <sup>b</sup>	64,2 <sup>a,c</sup>	58,7 <sup>c</sup>	78,7 <sup>a,b,c</sup>
18. Encouragement à prendre part aux décisions	51,6 <sup>a,b</sup>	62,1 <sup>a</sup>	66,1 <sup>b</sup>	60,0 <sup>b</sup>	79,3 <sup>a,b</sup>
<b>Apaisement</b>					
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement /intervention	57,5 <sup>a</sup>	59,7 <sup>b</sup>	64,8 <sup>a,c</sup>	59,2 <sup>c</sup>	80,1 <sup>a,b,c</sup>
21. Réconfort	53,4 <sup>a</sup>	56,1 <sup>b</sup>	62,7 <sup>a,b,c</sup>	55,0 <sup>c</sup>	79,2 <sup>a,b,c</sup>
22. Relation de confiance avec l'intervenant	58,7 <sup>a</sup>	64,7 <sup>b</sup>	71,8 <sup>a,b,c</sup>	62,2 <sup>c</sup>	82,0 <sup>a,b,c</sup>
<b>Solidarisation<sup>4</sup></b>					
23. Aide des ressources du milieu favorisée	49,0 <sup>a</sup>	57,9 <sup>b</sup>	60,1 <sup>a,c</sup>	53,1 <sup>c</sup>	77,5 <sup>a,b,c</sup>

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

3. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

4. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

Note : Les lettres en exposant expriment des différences significatives entre les catégories de la variable profil démographique pour chacun des items au seuil de 0,05. Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %.

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 A.3.6

**Proportion d'usagers<sup>1</sup> très satisfaits pour chacun des items de la dimension organisationnelle selon le profil démographique, usagers dont la consultation de référence a eu lieu à la clinique, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	15-24 ans	25-64 ans vivant seul	25-64 ans sans enf. 14 ans et moins %	25-64 ans avec enf. 14 ans et moins	65 ans et plus
<b>Simplicité<sup>3</sup></b>					
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	43,2 <sup>a</sup>	43,8 <sup>b</sup>	45,8 <sup>c</sup>	37,3 <sup>c</sup>	62,5 <sup>a,b,c</sup>
26. Peu de formalités pour obtenir un service	54,1 <sup>a</sup>	60,6 <sup>b</sup>	61,4 <sup>a,c</sup>	53,0 <sup>b,c</sup>	74,6 <sup>a,b</sup>
27. Langage facile à comprendre	76,1 <sup>a</sup>	74,9 <sup>b</sup>	78,5 <sup>c</sup>	71,1 <sup>c</sup>	86,2 <sup>a,b,c</sup>
28. Documentation facile à comprendre	48,4 <sup>a,b,c</sup>	67,3 <sup>a</sup>	70,0 <sup>b,d</sup>	63,7 <sup>c,d</sup>	80,4 <sup>a,d</sup>
<b>Continuité</b>					
30. Même intervenant à chaque fois	62,4 <sup>a</sup>	68,1 <sup>b</sup>	71,6 <sup>a,c</sup>	63,5 <sup>c</sup>	82,2 <sup>a,b,c</sup>
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	59,2 <sup>a</sup>	66,1 <sup>b</sup>	68,0 <sup>a</sup>	63,6 <sup>c</sup>	80,4 <sup>a,b,c</sup>
32. Ne pas répéter les mêmes informations	47,0 <sup>a,b</sup>	59,7 <sup>a,c</sup>	58,5 <sup>b,d</sup>	49,5 <sup>c,d</sup>	72,6 <sup>a,b,d</sup>
33. Transfert de dossier assuré	61,6 <sup>a</sup>	64,4 <sup>b</sup>	65,8 <sup>c</sup>	60,6 <sup>d</sup>	80,4 <sup>a,b,c,d</sup>
<b>Accessibilité</b>					
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	68,2 <sup>a</sup>	68,3 <sup>b</sup>	68,9 <sup>c</sup>	63,0 <sup>c</sup>	78,6 <sup>a,b,c</sup>
35. Souplesse des heures d'ouverture	44,8 <sup>a,b</sup>	54,9 <sup>a,c</sup>	53,7 <sup>b,d</sup>	48,3 <sup>c,d</sup>	74,3 <sup>a,b,d</sup>
36. Services offerts dans sa langue	85,9	85,6	85,9	85,7	90,5
<b>Rapidité</b>					
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	35,6 <sup>a</sup>	42,6 <sup>a,b</sup>	41,2 <sup>c</sup>	35,6 <sup>b,c</sup>	60,6 <sup>a,c</sup>
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	21,0 <sup>a</sup>	27,1 <sup>b</sup>	26,4 <sup>c</sup>	21,6 <sup>c</sup>	47,0 <sup>a,b,c</sup>
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	40,9 <sup>a,b,c</sup>	52,7 <sup>a</sup>	53,1 <sup>b</sup>	49,2 <sup>c</sup>	72,2 <sup>a,b,c</sup>
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	47,3 <sup>a</sup>	54,5 <sup>b</sup>	56,9 <sup>a,c</sup>	45,8 <sup>b,c</sup>	72,5 <sup>a,b</sup>
<b>Confort</b>					
41. Atmosphère agréable	45,0 <sup>a,b</sup>	57,1 <sup>a,c</sup>	56,0 <sup>b,d</sup>	48,9 <sup>c,d</sup>	78,2 <sup>a,b,c</sup>
42. Propreté des lieux	72,1 <sup>a</sup>	69,4 <sup>b</sup>	67,8 <sup>c</sup>	62,5 <sup>a,b,c</sup>	80,9 <sup>a,b,c</sup>
43. Aménagement sécuritaire des lieux	69,8 <sup>a</sup>	66,1 <sup>b</sup>	66,3 <sup>c</sup>	62,2 <sup>a,c</sup>	81,8 <sup>a,b,c</sup>
44. Confort du mobilier	47,5 <sup>a</sup>	46,9 <sup>b</sup>	46,9 <sup>c</sup>	39,9 <sup>a,b,c</sup>	69,9 <sup>a,b,c</sup>

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

3. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

Note : Les lettres en exposant expriment des différences significatives entre les catégories de la variable profil démographique pour chacun des items au seuil de 0,05. Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %.

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 A.3.7

**Proportion d'usagers<sup>1</sup> très satisfaits pour chacun des items de la dimension relationnelle selon le profil démographique, usagers dont la consultation de référence a eu lieu au CLSC, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	15-24 ans	25-64 ans vivant seul	25-64 ans sans enf. 14 ans et moins %	25-64 ans avec enf. 14 ans et moins	65 ans et plus
<b>Respect</b>					
1. Politesse/respect	69,1 <sup>a,b</sup>	77,5 <sup>a,c</sup>	75,8 <sup>b,d</sup>	71,7 <sup>c,d</sup>	83,9 <sup>a,d</sup>
2. Traitement équitable pour tous	58,9 <sup>a,b</sup>	73,6 <sup>a</sup>	70,1 <sup>b</sup>	68,1 <sup>a</sup>	80,9 <sup>a,b</sup>
3. Respect de l'intimité physique	76,3 <sup>a</sup>	78,3 <sup>b</sup>	77,0 <sup>c</sup>	77,6 <sup>d</sup>	85,6 <sup>a,b,c,d</sup>
<b>Confidentialité</b>					
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	84,9 <sup>a,b</sup>	78,7 <sup>a,c</sup>	78,2 <sup>b,e</sup>	80,5 <sup>d</sup>	85,9 <sup>c,d,e</sup>
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	60,6 <sup>a</sup>	60,0 <sup>b</sup>	58,2 <sup>c</sup>	60,3 <sup>d</sup>	74,4 <sup>a,b,c,d</sup>
<b>Empathie</b>					
6. Temps nécessaire accordé	58,4 <sup>a,b</sup>	68,1 <sup>a</sup>	68,8 <sup>b,c</sup>	63,5 <sup>c</sup>	80,3 <sup>a,c</sup>
7. Écoute attentive	66,0 <sup>a,b</sup>	75,0 <sup>a</sup>	75,6 <sup>b,c</sup>	71,1 <sup>c</sup>	83,6 <sup>a,c</sup>
8. Situation comprise	65,9 <sup>a,b</sup>	74,7 <sup>a</sup>	73,3 <sup>b</sup>	69,8 <sup>c</sup>	82,4 <sup>a,b,c</sup>

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

Note : Les lettres en exposant expriment des différences significatives entre les catégories de la variable profil démographique pour chacun des items au seuil de 0,05. Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %.

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 A.3.8

**Proportion d'usagers<sup>1</sup> très satisfaits pour chacun des items de la dimension professionnelle selon le profil démographique, usagers dont la consultation de référence a eu lieu au CLSC, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	15-24 ans	25-64 ans vivant seul	25-64 ans sans enf. 14 ans et moins %	25-64 ans avec enf. 14 ans et moins	65 ans et plus
<b>Fiabilité</b>					
9. Ponctualité des rendez-vous	42,2 <sup>a,b</sup>	64,6 <sup>a</sup>	58,7 <sup>b</sup>	58,3 <sup>a</sup>	77,0 <sup>a,b</sup>
10. Compétence de l'intervenant	69,3 <sup>a,b</sup>	76,7 <sup>a,c</sup>	75,8 <sup>b,d</sup>	69,3 <sup>c,d</sup>	84,2 <sup>a,d</sup>
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	59,1 <sup>a,b</sup>	72,7 <sup>a,c</sup>	68,1 <sup>b</sup>	65,1 <sup>c</sup>	80,2 <sup>a,b,c</sup>
12. Équipements adaptés aux besoins	60,9 <sup>a</sup>	73,2 <sup>a,b</sup>	68,3 <sup>c</sup>	60,8 <sup>b,c</sup>	81,0 <sup>a,c</sup>
13. Services améliorant l'état de santé	61,5 <sup>a</sup>	70,7 <sup>a,b</sup>	65,5 <sup>c</sup>	64,7 <sup>b</sup>	81,2 <sup>a,b,c</sup>
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	73,5	75,5 <sup>a</sup>	72,9 <sup>b</sup>	68,1 <sup>a,b</sup>	79,0 <sup>b</sup>
15. Respect des engagements	57,7 <sup>a,b,c</sup>	72,5 <sup>a</sup>	68,9 <sup>b</sup>	69,1 <sup>c</sup>	83,3 <sup>a,b,c</sup>
16. Choix de traitement/ intervention expliqués	55,9 <sup>a,b</sup>	68,2 <sup>a,c</sup>	67,2 <sup>b,d</sup>	61,5 <sup>c,d</sup>	81,7 <sup>a,d</sup>
<b>Responsabilisation<sup>3</sup></b>					
17. Encouragement à la prévention du problème	56,5 <sup>a,b</sup>	70,4 <sup>a,c</sup>	65,4 <sup>b,d</sup>	57,7 <sup>c,d</sup>	79,8 <sup>a,d</sup>
18. Encouragement à prendre part aux décisions	54,4 <sup>a,b</sup>	72,5 <sup>a,b</sup>	66,0 <sup>a</sup>	61,9 <sup>b</sup>	79,8 <sup>a,b</sup>
<b>Apaisement</b>					
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement /intervention	59,3 <sup>a,b</sup>	70,1 <sup>a,c</sup>	66,9 <sup>b</sup>	63,5 <sup>c</sup>	79,4 <sup>a,b,c</sup>
21. Réconfort	49,2 <sup>a,b</sup>	70,6 <sup>a</sup>	65,1 <sup>b</sup>	60,7 <sup>a</sup>	81,6 <sup>a,b</sup>
22. Relation de confiance avec l'intervenant	51,0 <sup>a,b</sup>	71,9 <sup>a</sup>	70,9 <sup>b</sup>	58,7 <sup>a,b</sup>	82,4 <sup>a,b</sup>
<b>Solidarisation<sup>4</sup></b>					
23. Aide des ressources du milieu favorisée	51,2 <sup>a,b</sup>	67,1 <sup>a</sup>	63,0 <sup>b</sup>	58,8 <sup>a</sup>	79,7 <sup>a,b</sup>

1. Par usager on entend les personnes de 15 ans et plus vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

3. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

4. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

Note : Les lettres en exposant expriment des différences significatives entre les catégories de la variable profil démographique pour chacun des items au seuil de 0,05. Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %.

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 A.3.9

**Proportion d'usagers<sup>1</sup> très satisfaits pour chacun des items de la dimension relationnelle selon le profil démographique, usagers dont la consultation de référence a eu lieu au CLSC, Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

Items de la dimension	15-24 ans	25-64 ans vivant seul	25-64 ans sans enf. 14 ans et moins %	25-64 ans avec enf. 14 ans et moins	65 ans et plus
<b>Simplicité<sup>3</sup></b>					
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	44,6 <sup>a</sup>	54,8 <sup>a,b</sup>	50,9 <sup>c</sup>	39,7 <sup>b,c</sup>	69,7 <sup>a,c</sup>
26. Peu de formalités pour obtenir un service	53,3 <sup>a,b</sup>	62,8 <sup>a</sup>	60,9 <sup>b</sup>	58,3 <sup>c</sup>	78,4 <sup>a,b,c</sup>
27. Langage facile à comprendre	71,5 <sup>a</sup>	77,8 <sup>b</sup>	77,5 <sup>a</sup>	74,2 <sup>c</sup>	84,8 <sup>a,b,c</sup>
28. Documentation facile à comprendre	59,1 <sup>a,b,c</sup>	73,6 <sup>a</sup>	70,7 <sup>b</sup>	70,6 <sup>c</sup>	80,6 <sup>a,b,c</sup>
<b>Continuité</b>					
30. Même intervenant à chaque fois	59,7 <sup>a</sup>	70,9 <sup>a,b</sup>	66,1 <sup>c</sup>	57,0 <sup>b,c</sup>	82,6 <sup>a,c</sup>
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	50,9 <sup>a,b</sup>	66,8 <sup>a,c</sup>	64,4 <sup>b,d</sup>	55,3 <sup>c,d</sup>	78,1 <sup>a,d</sup>
32. Ne pas répéter les mêmes informations	48,0 <sup>a,b</sup>	61,9 <sup>a,c</sup>	56,4 <sup>b,d</sup>	46,8 <sup>c,d</sup>	78,5 <sup>a,d</sup>
33. Transfert de dossier assuré	55,5 <sup>a</sup>	65,2 <sup>b</sup>	66,3 <sup>a</sup>	60,7 <sup>c</sup>	81,7 <sup>a,b,c</sup>
<b>Accessibilité</b>					
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	68,6 <sup>a</sup>	67,9 <sup>b</sup>	66,7 <sup>c</sup>	59,7 <sup>a,b,c</sup>	74,8 <sup>a,b,c</sup>
35. Souplesse des heures d'ouverture	50,3 <sup>a</sup>	57,1 <sup>b</sup>	54,6 <sup>c</sup>	53,9 <sup>d</sup>	72,3 <sup>a,b,c,d</sup>
36. Services offerts dans sa langue	83,5	86,5 <sup>a</sup>	84,6	81,6 <sup>a,b</sup>	87,3 <sup>b</sup>
<b>Rapidité</b>					
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	38,3 <sup>a,b</sup>	54,0 <sup>a,d</sup>	48,9 <sup>b,c</sup>	42,9 <sup>c,d</sup>	64,2 <sup>a,c</sup>
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	26,1 <sup>a,b,c</sup>	39,8 <sup>a</sup>	37,6 <sup>b</sup>	33,3 <sup>c</sup>	50,0 <sup>a,b,c</sup>
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	42,1 <sup>a,b,c</sup>	56,6 <sup>a</sup>	55,4 <sup>b</sup>	51,9 <sup>c</sup>	72,8 <sup>a,b,c</sup>
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	43,1 <sup>a,b</sup>	57,6 <sup>a,c</sup>	55,9 <sup>b,d</sup>	46,9 <sup>c,d</sup>	71,8 <sup>a,d</sup>
<b>Confort</b>					
41. Atmosphère agréable	43,5 <sup>a,b</sup>	61,6 <sup>a</sup>	58,9 <sup>b</sup>	52,5 <sup>a,b</sup>	74,8 <sup>a,b</sup>
42. Propreté des lieux	67,2 <sup>a</sup>	68,5 <sup>b</sup>	66,9 <sup>c</sup>	59,0 <sup>a,b,c</sup>	78,6 <sup>a,b,c</sup>
43. Aménagement sécuritaire des lieux	64,8 <sup>a</sup>	65,9 <sup>b</sup>	64,8 <sup>c</sup>	59,6 <sup>b,c</sup>	77,3 <sup>a,b,c</sup>
44. Confort du mobilier	40,4 <sup>a</sup>	44,6 <sup>b</sup>	42,8 <sup>c</sup>	35,8 <sup>b,c</sup>	64,3 <sup>a,b,c</sup>

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des douze mois précédant l'enquête.

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

3. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter : NEILL et autres, 2007a.

Note : Les lettres en exposant expriment des différences significatives entre les catégories de la variable profil démographique pour chacun des items au seuil de 0,05. Toutes les proportions de ce tableau ont un coefficient de variation inférieur à 15 %.

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*.



# **Approche méthodologique retenue pour le classement et l'analyse des attentes**

---

## Estimation des proportions pour chaque paire d'items

Comme nous l'avons déjà mentionné, la sélection des 10 paires d'items incluses dans chaque questionnaire de l'échantillon initial a été faite par randomisation<sup>48</sup>. Cela implique que pour toute paire d'items, disons A-B :

- l'ensemble des répondants ayant eu à se prononcer sur la paire A-B peut être vu comme un échantillon aléatoire d'utilisateurs provenant de la population visée par l'enquête;
- une estimation de la proportion des utilisateurs ayant jugé l'item A plus important que l'item B, applicable à l'ensemble de la population visée par l'enquête, peut être obtenue en ne retenant que les répondants ayant eu à se prononcer sur la paire A-B.

Pour une paire d'items, disons A-B, on retrouve en fait deux proportions complémentaires, leur somme valant toujours 1 :

- la proportion des utilisateurs ayant jugé l'item A plus important que l'item B;
- la proportion des utilisateurs ayant jugé l'item B plus important que l'item A.

Globalement, les 807 paires d'items conduisent donc à 807 proportions d'utilisateurs ayant jugé l'item  $i$  plus important que l'item  $j$ , notées  $p_{ij}$  et autant (807) de proportions d'utilisateurs ayant jugé l'item  $j$  plus important que l'item  $i$ , notées  $p_{ji}$ .

Rappelons que l'ordre de présentation des deux items de chaque paire a aussi été randomisé, dans le but de minimiser tout biais potentiel qui pourrait y être associé. Afin de respecter cette démarche dans le traitement des données, l'estimation de chaque proportion  $p_{ij}$  s'est faite en procédant ainsi :

- estimation de la proportion  $p_{ij}$  pour les paires présentées dans l'ordre  $ij$ ;
- estimation de la proportion  $p_{ij}$  pour les paires présentées dans l'ordre  $ji$ ;
- calcul de la moyenne arithmétique des deux estimations mentionnées plus haut.

---

48. Pour en savoir plus sur la construction et l'administration de cette section du questionnaire, les lecteurs sont invités à consulter NEILL et autres, 2007a, p.15-16.

Plus formellement, la formule d'estimation pour chaque  $p_{ij}$ , sans égard à l'ordre de présentation des items, est la suivante :

$$\hat{p}_{ij} = \frac{\frac{\sum_{k=1}^{n_{ij}} w_k y_{ijk}}{n_{ij}} + \frac{\sum_{k=1}^{n_{ji}} w_k y_{jik}}{n_{ji}}}{2}$$

où

$w_k$  = poids d'échantillonnage du répondant k, k = 1, 2, ...etc.

$y_{ijk}$  = variable binaire valant 1 si l'item i est jugé plus important que l'item j pour les paires présentées dans l'ordre ij pour le répondant k, k = 1, 2, ...,  $n_{ij}$

$y_{jik}$  = variable binaire valant 1 si l'item i est jugé plus important que l'item j pour les paires présentées dans l'ordre ji pour le répondant k, k = 1, 2, ...,  $n_{ji}$

$n_{ij}$  = nombre de répondants ayant eu à juger la paire ij présentée dans l'ordre ij

$n_{ji}$  = nombre de répondants ayant eu à juger la paire ij présentée dans l'ordre ji.

L'estimation de la proportion complémentaire à  $p_{ij}$ , à savoir  $p_{ji}$ , la proportion des usagers ayant jugé l'item j plus important que l'item i, est donnée par :

$$\hat{p}_{ji} = 1 - \hat{p}_{ij}$$

Pour faciliter la présentation de ces 1 614 proportions  $\hat{p}_{ij}$  et le traitement qui suivra, il est pratique de les ranger dans une matrice comportant 41 lignes et autant de colonnes, que l'on désignera par  $\hat{P}$  :

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	...	<b>j</b>	...	<b>41</b>
<b>1</b>		$\hat{p}_{12}$	$\hat{p}_{13}$	...	$\hat{p}_{1j}$	...	$\hat{p}_{141}$
<b>2</b>	$\hat{p}_{21}$		$\hat{p}_{23}$	...	$\hat{p}_{2j}$	...	$\hat{p}_{241}$
<b>3</b>	$\hat{p}_{31}$	$\hat{p}_{32}$		...	$\hat{p}_{3j}$	...	$\hat{p}_{341}$
...	...	...	...	...	...	...	...
<b>i</b>	$\hat{p}_{i1}$	$\hat{p}_{i2}$	$\hat{p}_{i3}$	...	$\hat{p}_{ij}$	...	$\hat{p}_{i41}$
...	...	...	...	...	...	...	...
<b>41</b>	$\hat{p}_{411}$	$\hat{p}_{412}$	$\hat{p}_{413}$	...	$\hat{p}_{41j}$	...	

Dans cette matrice, l'entrée  $\hat{p}_{ij}$ , située dans la portion triangulaire supérieure, contient l'estimation de la proportion des usagers ayant jugé l'item i plus important que l'item j. De même, la portion triangulaire inférieure renferme les valeurs  $\hat{p}_{ji}$ . On comprendra aisément que la diagonale de cette matrice soit vide. Cependant, comme 13 paires d'items, jugées problématiques, n'ont pas été présentées aux répondants, on retrouve 26 cellules vides dans la matrice  $\hat{P}$  qu'il faudra imputer pour parvenir au classement souhaité des 41 items.

## Imputation des proportions pour les paires jugées problématiques

La démarche utilisée pour l'imputation des proportions pour les paires jugées problématiques s'inspire du principe de la transitivité<sup>49</sup>. Si la paire d'items  $ij$  est manquante, mais que chacun de ces deux items a été observé dans une autre paire en compagnie de l'item  $k$ , alors les proportions  $p_{ik}$  et  $p_{kj}$  seront disponibles. Ces informations seront utiles pour procéder à l'imputation de  $p_{ij}$ . Rappelons les définitions suivantes :

- $p_{ij}$  = proportion des usagers jugeant l'item  $i$  plus important que l'item  $j$ ;
- $p_{ik}$  = proportion des usagers jugeant l'item  $i$  plus important que l'item  $k$ ;
- $p_{kj}$  = proportion des usagers jugeant l'item  $k$  plus important que l'item  $j$ .

Les paragraphes qui suivent examinent quelques situations hypothétiques où  $p_{ik}$  et  $p_{kj}$  seraient observées, mais non  $p_{ij}$ , et visent à suggérer une valeur qui pourrait servir pour l'imputation de  $p_{ij}$ .

Supposons, dans un premier temps, que  $p_{ik}$  et  $p_{kj}$  valent toutes les deux 1. Cela voudrait dire que les usagers sont unanimement d'accord pour que, dans le classement, l'item  $i$  soit situé avant l'item  $k$  et que l'item  $k$  soit situé avant l'item  $j$ . Dans ce cas, on serait à même de déduire que l'item  $i$  est situé avant l'item  $j$  dans le classement, ce qui suggère que  $p_{ij}$  devrait valoir 1.

Supposons maintenant que  $p_{ik}$  et  $p_{kj}$  valent toutes les deux 0. Par un raisonnement analogue à celui décrit plus haut, cela voudrait dire que les usagers sont unanimement d'accord pour que, dans le classement, l'item  $i$  soit situé après l'item  $k$  et que l'item  $k$  soit situé après l'item  $j$ . Dans ce cas, on serait à même de déduire que l'item  $i$  arrive après l'item  $j$  dans le classement, ce qui suggère que  $p_{ij}$  devrait valoir 0.

Supposons plutôt que  $p_{ik}$  vaut 0,8 et que  $p_{kj}$  vaut 0,8. En poursuivant avec le même raisonnement, cela voudrait dire que 80 % des usagers sont d'avis que, dans le classement, l'item  $i$  devrait être situé avant l'item  $k$ , et que 80 % des usagers sont d'avis que l'item  $k$  devrait être situé avant l'item  $j$ . Visiblement, sans avoir l'unanimité dans les deux cas précédents, il semble y avoir une majorité d'usagers qui croient que l'item  $i$  est situé avant l'item  $k$  et que l'item  $k$  est situé avant l'item  $j$ . Quelle serait la proportion des usagers qui jugeraient que l'item  $i$  est situé avant l'item  $j$  dans le classement? Dans un premier temps, la valeur 0,8 sera utilisée pour l'imputation de  $p_{ij}$ , et des moyens seront abordés plus loin pour tenter d'améliorer cette valeur.

Remarquons que dans les trois premiers cas présentés plus haut, la valeur d'imputation suggérée pour  $p_{ij}$  est tout simplement la moyenne de  $p_{ik}$  et  $p_{kj}$ . Supposons maintenant que  $p_{ik}$  vaut 0,8 et que  $p_{kj}$  vaut 0,3. La complémentarité des proportions implique que  $p_{jk}$  vaut 0,7. On a donc 80 % des usagers qui favorisent l'item  $i$  par rapport à l'item  $k$ , alors que seulement 70 % des usagers favorisent l'item  $j$  par rapport à ce même item  $k$ .

---

49. En logique, selon le principe de transitivité, si A implique B, et que B implique C, alors A implique C.

Cela suggère que les usagers semblent favoriser légèrement l'item i par rapport à l'item j. Quelle serait la proportion des usagers qui supportent cet ordre? Comme précédemment, la moyenne de  $p_{ik}$  et  $p_{kj}$  est proposée pour l'imputation de  $p_{ij}$ , soit 0,55, ce qui traduit bien l'idée d'un léger avantage de l'item i sur l'item j.

En pratique, plusieurs items peuvent jouer le rôle de l'item k dans l'imputation de  $p_{ij}$ . Si on définit  $p_{ijk}$  comme la valeur servant à imputer  $p_{ij}$  à l'aide de l'item k, on a plus formellement que :

$$\hat{p}_{ijk} = \frac{\hat{p}_{ik} + \hat{p}_{kj}}{2}$$

et une première valeur d'imputation pour  $p_{ij}$  en utilisant tous les items k disponibles, notée  $\hat{p}_{ij}^{imp}$  est donnée par la moyenne arithmétique des  $\hat{p}_{ijk}$  :

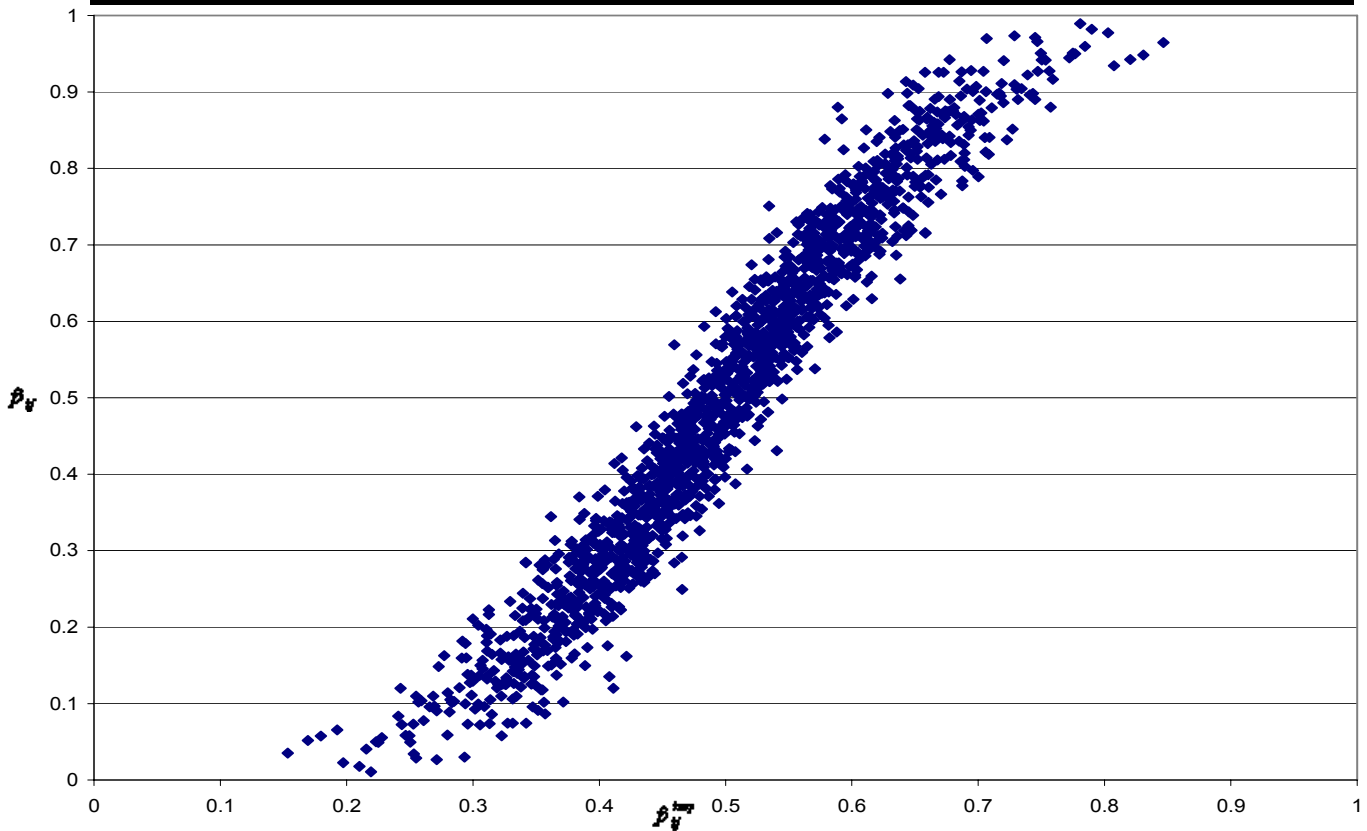
$$\hat{p}_{ij}^{imp} = \frac{\sum_k \hat{p}_{ijk}}{n_{ij}^{imp}}$$

où  $n_{ij}^{imp}$  est le nombre d'items disponibles pour l'imputation de  $p_{ij}$ .

Pour valider la méthode d'imputation, les valeurs de  $\hat{p}_{ij}^{imp}$  ont été estimées pour les 1 614 proportions correspondant aux 807 paires d'items ayant été observées dans l'enquête et ont été mises en relation avec les 1 614 proportions estimées  $\hat{p}_{ij}$ .

Figure A.4.1

**Relation entre les proportions estimées et les valeurs correspondantes obtenues par la méthode d'imputation, Québec, 2006-2007**



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*.

Cette figure indique que la relation entre ces deux variables est très bonne quoique non linéaire. Un modèle de type sigmoïde a été ajusté sur ces données, permettant d'obtenir une valeur redressée de  $\hat{p}_{ij}$ , notée  $\hat{\hat{p}}_{ij}$ , à partir d'une valeur de  $\hat{p}_{ij}^{imp}$ . L'équation permettant d'obtenir les valeurs  $\hat{\hat{p}}_{ij}$  est la suivante :

$$\hat{\hat{p}}_{ij} = \frac{a}{1 + \exp(b - c\hat{p}_{ij}^{imp})}$$

où  $a = 1$ ,  $b = 5,5$  et  $c = 11$ .

L'erreur quadratique moyenne de ce modèle est de 0,002754, ce qui donne un écart-type de l'estimé de l'ordre de 0,0525.

Encore une fois, les proportions complémentaires aux valeurs  $\hat{\hat{p}}_{ij}$ , notées  $\hat{\hat{p}}_{ji}$  sont obtenues par :

$$\hat{\hat{p}}_{ji} = 1 - \hat{\hat{p}}_{ij}$$



Les 26 valeurs imputées et redressées pour les proportions manquantes correspondant aux 13 paires jugées problématiques ont finalement été intégrées dans la matrice  $\hat{P}$  afin d'obtenir une matrice complète, qui sera désignée dorénavant par  $\hat{P}^c$ . L'entrée  $ij$  de cette matrice sera désignée par  $\hat{p}^c_{ij}$ .

## Compilation des scores pour chaque item et obtention d'un classement

Une fois la matrice  $\hat{P}^c$  complétée, la compilation du score pour l'item  $i$ , noté  $\hat{s}_i$  s'obtient en calculant la moyenne arithmétique des 40 proportions se trouvant sur la ligne  $i$  de cette même matrice.

Le score estimé pour l'item  $i$  est donné par :

$$\hat{s}_i = \frac{\sum_{j \neq i} \hat{p}^c_{ij}}{40}$$

Ce score, toujours compris entre 0 et 1, représente une estimation de la proportion moyenne des usagers qui jugeraient l'item  $i$  plus important, lorsque comparé avec les 40 autres items un nombre égal de fois. L'item ayant obtenu le score le plus élevé reçoit le premier rang dans le classement, et ainsi de suite jusqu'à l'item ayant obtenu le score le moins élevé, qui arrive en dernière position. Le classement final s'obtient donc en effectuant un tri décroissant des 41 scores.

Plus formellement, le rang estimé pour l'item  $i$ , noté  $\hat{r}_i$  est donné par :

$$\hat{r}_i = \text{rang}(\hat{s}_i)$$

## Stabilité des classements

Comme les classements reposent sur des estimations, il est important de tenir compte de la stabilité de ces derniers, qui sont soumis à la variabilité échantillonnale inhérente à l'enquête. Compte tenu du fait qu'un même répondant a eu à se prononcer sur 10 paires d'items, les 10 réponses qu'il fournit risquent d'être liées entre elles (présence de covariances). Cela vient compliquer grandement le calcul de la variabilité échantillonnale par les méthodes classiques, car on ne peut plus invoquer l'indépendance des informations pour toutes les réponses fournies par l'ensemble des répondants.

La méthode du *bootstrap* a été utilisée pour évaluer la stabilité des classements. Cette méthode permet de tenir compte du problème de la non-indépendance mentionné plus haut. Brièvement, cette technique consiste à construire plusieurs pseudo-échantillons aléatoires (appelés échantillons *bootstrap*) par rééchantillonnage à partir de l'échantillon original. Dans chacun de ces échantillons, les statistiques d'intérêt sont calculées (dans notre cas, il s'agit essentiellement des scores et des rangs obtenus dans le classement final) et la variabilité échantillonnale d'une statistique est mesurée en observant la variabilité entre les différents échantillons *bootstrap* pour cette même statistique.

Dans la présente enquête, 500 échantillons *bootstrap* ont été générés afin de mesurer la variabilité échantillonnale. D'une manière générale, les intervalles de confiance à 95 % ont été obtenus en calculant les percentiles 2,5 et 97,5 de la distribution des 500 valeurs *bootstrap* de la statistique d'intérêt, cette statistique pouvant être le score  $\hat{s}_i$  ou le rang  $\hat{r}_i$  d'un item.

### **Classement des items pour un sous-groupe d'intérêt**

Des classements ont été produits pour divers sous-groupes d'intérêt, par exemple les usagers d'un certain groupe d'âge. Essentiellement, ces classements sont produits de la même manière que le classement général, en ne retenant que les données du sous-groupe d'intérêt.

Afin de comparer le classement d'un sous-groupe d'usagers avec celui des autres usagers, un test statistique a été réalisé à l'aide de la méthode *bootstrap*. La façon de procéder consiste à effectuer, pour chacun des 500 échantillons *bootstrap*, un classement pour les usagers du sous-groupe d'intérêt et un classement pour les autres usagers. La différence entre le rang  $\hat{r}_i$  d'un item obtenu dans le sous-groupe d'intérêt et le rang du même item obtenu chez les autres usagers est calculée pour chacun des 500 échantillons, et un intervalle de confiance à 95 % peut être construit pour la différence de rang. Si la valeur 0 n'est pas incluse dans cet intervalle, on peut déclarer qu'il y a une différence significative entre les usagers du sous-groupe et les autres usagers.

Annexe 5

# **Attentes des usagers : tableaux complémentaires**

---



Tableau A.5.1

**Classement des attentes des usagers selon l'ordre d'importance et score des items, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Rang (Intervalle de confiance à 95%)	Score
10. Compétence de l'intervenant	1 (1)	0,771
13. Services améliorant l'état de santé	2 (2)	0,738
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	3 (3)	0,722
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4 (4-5)	0,695
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	5 (4-5)	0,691
6. Temps nécessaire accordé	6 (6-8)	0,659
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7 (6-9)	0,649
2. Traitement équitable pour tous	8 (6-9)	0,649
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9 (7-11)	0,639
8. Situation comprise	10 (9-11)	0,630
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11 (9-11)	0,628
17. Encouragement à la prévention du problème	12 (12-15)	0,598
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	13 (12-15)	0,594
22. Relation de confiance avec l'intervenant	14 (12-17)	0,587
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15 (12-17)	0,586
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16 (13-17)	0,582
7. Écoute attentive	17 (15-18)	0,576
30. Même intervenant à chaque fois	18 (17-18)	0,564
15. Respect des engagements	19 (19)	0,546
27. Langage facile à comprendre	20 (20)	0,523
9. Ponctualité des rendez-vous	21 (21-23)	0,503
18. Encouragement à prendre part aux décisions	22 (21-24)	0,499
1. Politesse/respect	23 (21-24)	0,491
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	24 (22-25)	0,487
33. Transfert de dossier assuré	25 (23-25)	0,477
42. Propreté des lieux	26 (26-27)	0,445
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27 (26-28)	0,443
3. Respect de l'intimité physique	28 (27-29)	0,426
12. Équipements adaptés aux besoins	29 (28-29)	0,425
26. Peu de formalités pour obtenir un service	30 (30)	0,405
35. Souplesse des heures d'ouverture	31 (31-32)	0,387
23. Aide des ressources du milieu favorisée	32 (31-33)	0,377
32. Ne pas répéter les mêmes informations	33 (31-33)	0,376
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34 (34-35)	0,355
28. Documentation facile à comprendre	35 (34-35)	0,347
36. Services offerts dans sa langue	36 (36)	0,311
43. Aménagement sécuritaire des lieux	37 (37-38)	0,275
21. Réconfort	38 (37-38)	0,269
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	39 (39-40)	0,252
41. Atmosphère agréable	40 (39-40)	0,247
44. Confort du mobilier	41 (41)	0,077

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

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 A.5.2

**Classement des attentes des usagers selon l'ordre d'importance et le sexe, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Ensemble	Hommes	Femmes
	Rang	Rang (Intervalle de confiance à 95%)	Rang (Intervalle de confiance à 95%)
10. Compétence de l'intervenant	1	1 (1)	1 (1)
13. Services améliorant l'état de santé	2	2 (2-3)	2 (2-3)
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	3 (2-3)	3 (2-4)
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	4 (4-6)	5 (3-5)
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	5	6 (4-7)	4 (3-5)
6. Temps nécessaire accordé	6	8 (6-10)	6 (6)
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	5 (4-6)	11 (8-11)
2. Traitement équitable pour tous	8	7 (6-10)	7 (7-9)
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	9 (7-10)	8 (7-11)
8. Situation comprise	10	10 (8-11)	10 (7-11)
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11	11 (10-12)	9 (7-11)
17. Encouragement à la prévention du problème	12	13 (11-14)	13 (12-16)
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	14 (12-16)	12 (12-15)
22. Relation de confiance avec l'intervenant	14	15 (13-17)	14 (12-16)
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	12 (11-15)	17 (15-18)
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	16 (14-19)	15 (12-16)
7. Écoute attentive	17	17 (14-19)	16 (14-18)
30. Même intervenant à chaque fois	18	18 (15-20)	18 (16-18)
15. Respect des engagements	19	19 (17-20)	19 (19-20)
27. Langage facile à comprendre	20	21 (21)	20 (19-21)
9. Ponctualité des rendez-vous	21	20 (17-20)	25 (24-27)
18. Encouragement à prendre part aux décisions	22	22 (22-24)	22 (21-23)
1. Politesse/respect	23	25 (23-25)	21 (20-23)
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	23 (22-25)	23 (21-24)
33. Transfert de dossier assuré	25	24 (22-25)	24 (23-27)
42. Propreté des lieux	26	26 (26-28)	28 (27-28)
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	29 (27-30)	27 (25-28)
3. Respect de l'intimité physique	28	32 (32-34)	26 (24-27)
12. Équipements adaptés aux besoins	29	27 (26-30)	29 (29)
26. Peu de formalités pour obtenir un service	30	28 (26-30)	30 (30-31)
35. Souplesse des heures d'ouverture	31	30 (27-30)	32 (32-34)
23. Aide des ressources du milieu favorisée	32	33 (32-35)	31 (30-32)
32. Ne pas répéter les mêmes informations	33	31 (30-32)	33 (31-34)
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	35 (33-35)	34 (32-34)
28. Documentation facile à comprendre	35	34 (32-35)	35 (35)
36. Services offerts dans sa langue	36	36 (36)	36 (36)
43. Aménagement sécuritaire des lieux	37	37 (37-39)	38 (37-38)
21. Réconfort	38	40 (40)	37 (37-38)
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	38 (37-39)	39 (30-40)
41. Atmosphère agréable	40	39 (37-39)	40 (39-40)
44. Confort du mobilier	41	41 (41)	41 (41)

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

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 A.5.3

**Classement des attentes des usagers selon l'ordre d'importance et le groupe d'âge, Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Ensemble	15 à 24 ans	25 à 44 ans	45 à 64 ans	65 ans et plus
	Rang	Rang (Intervalle de confiance à 95%)	Rang (Intervalle de confiance à 95%)	Rang (Intervalle de confiance à 95%)	Rang (Intervalle de confiance à 95%)
10. Compétence de l'intervenant	1	1 (1-2)	1 (1)	1 (1)	2 (1-4)
13. Services améliorant l'état de santé	2	3 (2-3)	2 (2)	3 (2-3)	3 (1-4)
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	9 (5-10)	3 (3-4)	2 (2-3)	1 (1-3)
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	4 (4-7)	5 (4-6)	4 (4)	4 (1-4)
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	5	2 (1-3)	4 (3-5)	5 (5-8)	6 (5-9)
6. Temps nécessaire accordé	6	5 (4-8)	9 (7-10)	8 (5-10)	5 (5-9)
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	10 (9-13)	8 (6-10)	9 (5-10)	7 (5-9)
2. Temps équitable pour tous	8	6 (4-9)	11 (10-12)	6 (5-9)	8 (5-10)
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	17 (13-19)	6 (5-7)	7 (5-10)	14 (10-17)
8. Situation comprise	10	8 (5-10)	10 (9-12)	11 (9-11)	13 (10-17)
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11	14 (10-16)	7 (6-10)	10 (8-11)	16 (12-18)
17. Encouragement à la prévention du problème	12	7 (5-9)	12 (10-13)	12 (12-16)	21 (20-23)
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	12 (10-17)	15 (13-16)	14 (12-17)	11 (9-14)
22. Relation de confiance avec l'intervenant	14	15 (10-17)	17 (16-19)	16 (12-18)	9 (7-11)
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	11 (10-16)	14 (13-16)	15 (12-18)	18 (15-20)
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	22 (19-26)	13 (12-15)	13 (12-17)	17 (13-19)
7. Écoute attentive	17	16 (12-19)	18 (16-19)	17 (12-18)	12 (10-17)
30. Même intervenant à chaque fois	18	24 (18-25)	19 (16-20)	18 (16-18)	10 (7-12)
15. Respect des engagements	19	19 (16-24)	16 (15-19)	19 (19-20)	20 (18-21)
27. Langage facile à comprendre	20	25 (20-27)	22 (21-25)	20 (19-20)	15 (11-18)
9. Ponctualité des rendez-vous	21	21 (18-25)	24 (21-25)	22 (21-24)	19 (16-20)
18. Encouragement à prendre part aux décisions	22	27 (25-28)	20 (19-20)	21 (21-22)	26 (24-28)
1. Politesse/respect	23	13 (10-16)	21 (21-25)	26 (25-26)	22 (20-23)
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	23 (18-25)	25 (22-26)	23 (21-25)	23 (21-25)
33. Transfert de dossier assuré	25	28 (26-28)	23 (21-25)	24 (22-25)	25 (23-26)
42. Propreté des lieux	26	20 (17-24)	27 (26-28)	28 (27-31)	24 (23-26)
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	31 (29-34)	28 (26-29)	25 (23-26)	29 (26-30)
3. Respect de l'intimité physique	28	18 (15-23)	29 (28-31)	29 (27-31)	28 (26-30)
12. Équipements adaptés aux besoins	29	26 (24-28)	26 (25-28)	30 (27-31)	31 (30-33)
26. Peu de formalités pour obtenir un service	30	34 (30-36)	31 (29-32)	27 (27-28)	30 (29-33)
35. Souplesse des heures d'ouverture	31	30 (29-34)	30 (28-31)	33 (32-33)	32 (30-33)
23. Aide des ressources du milieu favorisée	32	32 (29-35)	32 (31-33)	31 (29-33)	36 (33-37)
32. Ne pas répéter les mêmes informations	33	33 (29-35)	33 (31-33)	32 (29-33)	34 (33-37)
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	29 (28-32)	34 (34)	34 (34-35)	33 (31-35)
28. Documentation facile à comprendre	35	35 (31-36)	35 (35-36)	35 (34-36)	27 (26-29)
36. Services offerts dans sa langue	36	38 (37-39)	36 (35-37)	36 (35-36)	35 (33-37)
43. Aménagement sécuritaire des lieux	37	36 (34-36)	37 (36-38)	38 (38-39)	39 (37-40)
21. Réconfort	38	39 (37-40)	38 (37-38)	37 (37)	40 (38-40)
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	40 (39-40)	40 (39-40)	39 (38-39)	37 (34-38)
41. Atmosphère agréable	40	37 (37-39)	39 (39-40)	40 (39-40)	38 (37-40)
44. Confort du mobilier	41	41 (41)	41 (41)	41 (41)	41 (41)

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

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*.





# Bibliographie

---

- 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.
- CANTIN, J., et L. ROCHELEAU (2006). *Sondage sur les attentes et la satisfaction des usagers hospitalisés à l'égard des services offerts à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine*, Montréal, Direction des soins infirmiers, Hôpital Louis-H. Lafontaine.
- CARDIN, J. F, M. È. TREMBLAY, 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 : analyse des données régionales. Recueil statistique*, Québec, Institut de la statistique du Québec.
- CAREY, R.G., et E. J. POSAVAC (1982). "Using patient information to identify areas for service improvement", *Health Care Management Review*, 1982, vol. 7, p. 43-48.
- CÔTÉ, L., M. BÉLANGER, R. GRANGER, et C. LADEUX (2005). *Évaluer pour s'améliorer : au cœur de la qualité des services*, Montréal, Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal.
- DONABEDIAN, A. (1980). "Explorations in Quality Assessment monitoring", *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*, vol. 1, Ann Arbor, MI: Health Administration Press.
- HERSHKOWITZ, M. (1973). *A regional network: Community needs and system structure, Report for the Regional Education Service Agency of Appalachian Maryland*, Operations Research, Inc. Silver Springs, MD.
- MCNEIL, R. (1999). *De la qualité pour tous : programme d'amélioration continue de la qualité des services et de la satisfaction des usagers. Rapport*, Montréal, Direction des relations avec la communauté, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre.
- MUCHIELLI, R. (1979). *Le questionnaire dans l'enquête psychosociale*, Paris, Éditions Sociales françaises.
- NEILL, G, M.-È TREMBLAY, S. VÉGIARD, A. LAVOIE, et K. MOISAN (2007a). *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.
- NEILL, G., J. CAMIRAND, L. ROCHELEAU, M. BORDELEAU, et I. TRAORÉ (2007b). *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, 2006-2007*, Québec, Institut de la statistique du Québec.

- PASCOE, G. (1983). "Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis", *Evaluation and Program Planning*, vol. 6, p.185-210.
- PELLETIER, M. (1985). "Client variables to watch for", *Dimension*, vol. 62, p. 37-39.
- PINEAULT, R., et C. DEVELUY (1995). *La planification de la santé: concepts, méthodes, stratégies*, Montréal, Éditions Nouvelles.
- RISSER, N. (1975). "Development of a scale to measure patient satisfaction with nurses and nursing in primary care settings", *Nursing Research*, vol. 24, p. 45-52.
- ROCHELEAU, L. et D. GRENIER (2001). *L'amélioration continue de la qualité des services pour et avec l'utilisateur : évaluation des attentes et de la satisfaction des usagers : sondages 2000. Rapport*, Trois-Rivières, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec.
- ROCHELEAU, L. (2002). *Évaluation des attentes des employés du Cégep de Trois-Rivières à l'égard de la reconnaissance et de la valorisation au travail. Rapport interne*, Trois-Rivières, Cégep de Trois-Rivières.
- SHERIFF, M., et C. I. HOVELAND (1961). *Social judgements : Assimilation and contrast effects in communications and attitude change*, New Haven, CT, Yale University Press.
- TARANTINO, D. (2004). "How should we measure patient satisfaction?", *Physician Executive*, July-August.
- VIGNOLA, É (2004). *La portée des résultats en mesure de la satisfaction de la clientèle*, Québec, Réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle, Centre d'expertise des grands organismes, nvier 2004.
- WESTBROOK, J. I. (1993). "Patient satisfaction: methodological issues and research findings", *Australian Health Review*, vol. 1, n° 16, p.75-88.
- WORTHINGTON, C. (2005). "Patient satisfaction with health care: recent theoretical developments and implications for evaluation practices", *The Canadian Journal of Program Evaluation*, vol. 20, n° 3, p. 41-63.

Cette nouvelle publication, réalisée à partir des données de l'Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, approfondit l'analyse de la satisfaction et aborde la question des attentes en retenant divers critères permettant de définir, du point de vue des usagers, ce qu'est un service de qualité. Rappelons que la population visée dans cette enquête est composée de l'ensemble 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 douze mois précédant l'enquête.

Ce troisième rapport de la série consacrée à cette enquête examine, dans un premier temps, la satisfaction des usagers selon les 41 items retenus. Dans un deuxième temps, c'est sous l'angle des attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux que sont examinés ces critères afin de les classer selon leur rang d'importance. L'analyse conjointe de la satisfaction et des attentes des usagers permet, dans un troisième temps, d'établir des priorités d'action en vue d'améliorer la qualité des services offerts à la population.

«L'Institut a pour mission de fournir des informations statistiques qui soient fiables et objectives sur la situation du Québec quant à tous les aspects de la société québécoise pour lesquels de telles informations sont pertinentes. L'Institut constitue le lieu privilégié de production et de diffusion de l'information statistique pour les ministères et organismes du gouvernement, sauf à l'égard d'une telle information que ceux-ci produisent à des fins administratives. Il est le responsable de la réalisation de toutes les enquêtes statistiques d'intérêt général.»

Loi sur l'Institut de la statistique du Québec (L.R.Q., c. I-13.011) adoptée par l'Assemblée nationale du Québec le 19 juin 1998.

**Institut  
de la statistique**

**Québec**



ISBN 978-2-551-23693-0



9 782551 236930

15,95 \$

Site Web : [www.stat.gouv.qc.ca](http://www.stat.gouv.qc.ca)  
Imprimé au Québec, Canada