

www.stat.gouv.qc.ca

I n s t i t u t d e l a s t a t i s t i q u e d u Q u é b e c

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 :
analyse des données régionales

Recueil statistique

Québec 

Pour tout renseignement concernant l'ISQ
et les données statistiques dont il dispose,
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

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

Les Publications du Québec
en assurent la distribution.

Les Publications du Québec
1500-D, boul. Charest Ouest
Sainte-Foy (Québec) G1N 2E5

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
2^e trimestre 2008
ISBN : 978-2-551-23694-7 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-53261-3 (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'Institut de la statistique du Québec présente le deuxième *Recueil statistique* réalisé 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*. Menée entre novembre 2006 et juin 2007, cette enquête a été développée en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et les différentes Agences de la santé et des services sociaux.

Ce deuxième recueil accompagne l'analyse des données provinciales présentée dans le rapport intitulé : *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*.

Cette nouvelle publication a pour objectif de répondre aux besoins de toutes les personnes impliquées dans l'organisation des services de même que celles dont le mandat est de mettre en place, à l'échelle régionale, des programmes visant à améliorer la qualité des services offerts aux usagers du système de santé québécois.

Le directeur général,



Stéphane Mercier

Cette publication a été réalisée par : Jean-François Cardin, Marie-Ève Tremblay et Issouf Traoré
Institut de la statistique du Québec

Sous la coordination de : Ghyslaine Neill
Institut de la statistique du Québec

Sous la direction de : Daniel Tremblay
Institut de la statistique du Québec

Ont réalisé le montage, la révision linguistique
et l'édition : France Vaillancourt
Nicole Descroisselles
Marie-Eve Cantin
Institut de la statistique du Québec

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

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

Télécopieur : 514 864-9919

Référence suggérée

CARDIN, Jean-François, Marie-Ève TREMBLAY 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 : analyse des données régionales*. Recueil statistique, Québec, Institut de la statistique du Québec, 280 p.

Symboles

- % Pour cent ou pourcentage
- * Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.
- ** Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	23
Présentation et ventilation des tableaux statistiques	25
Région 01 Bas-Saint-Laurent	29
Région 02 Saguenay–Lac-Saint-Jean.....	45
Région 03 Capitale-Nationale.....	61
Région 04 Mauricie et Centre-du-Québec	77
Région 05 Estrie	93
Région 06 Montréal	109
Région 07 Outaouais	125
Région 08 Abitibi-Témiscamingue	141
Région 09 Côte-nord	157
Région 10 Nord-du-Québec	173
Région 11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	181
Région 12 Chaudière-Appalaches	197
Région 13 Laval	213
Région 14 Lanaudière	229
Région 15 Laurentides	245
Région 16 Montérégie	261
Annexe.....	277

LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES

Région 01 Bas-Saint-Laurent

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	31
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	31
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	32
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	33
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	34
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	35
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	36
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	37
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	38
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	39
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	40
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Bas-Saint-Laurent, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007.....	41
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Bas-Saint-Laurent, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007.....	42
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Bas-Saint-Laurent, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007.....	43

Région 02 Saguenay–Lac-Saint-Jean

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	47
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	47
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	48
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	49
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	50
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	51
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	52
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	53
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	54
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	55
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	56
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Saguenay–Lac-Saint-Jean, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	57
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Saguenay–Lac-Saint-Jean, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007	58
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Saguenay–Lac-Saint-Jean, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	59

Région 03 Capitale-Nationale

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	63
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	63
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	64
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	65
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	66
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	67
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	68
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	69
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	70
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	71
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	72
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Capitale-Nationale, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	73
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Capitale-Nationale, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007	74
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Capitale-Nationale, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	75

Région 04 Mauricie et Centre-du-Québec

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	79
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	79
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	80
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	81
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	82
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	83
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	84
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	85
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	86
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	87
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	88
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Mauricie et Centre-du-Québec, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	89
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Mauricie et Centre-du-Québec, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007	90
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Mauricie et Centre-du-Québec, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	91

Région 05 Estrie

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	95
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	95
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	96
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	97
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	98
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	99
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	100
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	101
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	102
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	103
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	104
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Estrie, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	105
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Estrie, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	106
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Estrie, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	107

Région 06 Montréal

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	111
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	111
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	112
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	113
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	114
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	115
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	116
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	117
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	118
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	119
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	120
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Montréal, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	121
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Montréal, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	122
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Montréal, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	123

Région 07 Outaouais

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	127
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	127
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	128
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	129
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	130
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	131
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	132
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	133
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	134
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	135
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	136
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Outaouais, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	137
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Outaouais, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	138
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Outaouais, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	139

Région 08 Abitibi-Témiscamingue

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007.....	143
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007.....	143
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007.....	144
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007.....	145
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007.....	146
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007.....	147
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007.....	148
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007.....	149
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007.....	150
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007.....	151
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007.....	152
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007.....	153
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007.....	154
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007.....	155

Région 09 Côte-nord

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	159
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	159
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	160
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	161
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	162
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	163
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	164
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	165
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	166
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	167
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	168
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Côte-Nord, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	169
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Côte-Nord, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007	170
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Côte-Nord, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	171

Région 10 Nord-du-Québec

Tableau 1	Satisfaction des usagers selon les items de la dimension relationnelle, Nord-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	175
Tableau 2	Satisfaction des usagers selon les items de la dimension professionnelle, Nord-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	176
Tableau 3	Satisfaction des usagers selon les items de la dimension organisationnelle, Nord-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	177
Tableau 4	Classement des items d'attentes selon le rang, Nord-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	178
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Nord-du-Québec , et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	179

Région 11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	183
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	183
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	184
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	185
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	186
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	187
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	188
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	189
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	190
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	191
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	192
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	193
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007	194
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	195

Région 12 Chaudière-Appalaches

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	199
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	199
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	200
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	201
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	202
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	203
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	204
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	205
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	206
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	207
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	208
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Chaudière-Appalaches, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	209
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Chaudière-Appalaches, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	210
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Chaudière-Appalaches, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	211

Région 13 Laval

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	215
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	215
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	216
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	217
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	218
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	219
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	220
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	221
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	222
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	223
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	224
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Laval, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	225
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Laval, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	226
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Laval, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	227

Région 14 Lanaudière

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007.....	231
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007.....	231
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007.....	232
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007.....	233
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007.....	234
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007.....	235
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007.....	236
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007.....	237
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007.....	238
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007.....	239
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007.....	240
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Lanaudière, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007.....	241
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Lanaudière, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007.....	242
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Lanaudière, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007.....	243

Région 15 Laurentides

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	247
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	247
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	248
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	249
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	250
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	251
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	252
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	253
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	254
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	255
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	256
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers des Laurentides, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	257
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers des Laurentides, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007	258
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers des Laurentides, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	259

Région 16 Montérégie

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007.....	263
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007.....	263
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007.....	264
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007.....	265
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007.....	266
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007.....	267
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007.....	268
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007.....	269
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007.....	270
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007.....	271
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007.....	272
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Montérégie, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007.....	273
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Montérégie, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007.....	274
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Montérégie, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007.....	275

Annexe

Énoncés du questionnaire utilisés pour rendre compte de la qualité des services du point de vue des usagers, Québec, 2006-2007.....	279
---	-----

INTRODUCTION

En 2006, l'Institut de la statistique du Québec s'est vu confier le mandat de réaliser une enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec. Cette enquête, mise sur pied avec le ministère et les Agences de la santé et des services sociaux du Québec, a comme principal objectif de dresser un portrait statistique de la satisfaction et des attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux. Plus spécifiquement, l'enquête vise à :

- établir le profil des personnes ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux au moins une fois dans un hôpital, une clinique médicale ou un centre local de services communautaires (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.

Ce recueil statistique, consacré aux données régionales, porte sur la satisfaction et les attentes des usagers à l'égard du système de santé québécois pour chacune des 16 régions sociosanitaires visées par l'enquête. Il accompagne ainsi l'analyse des données provinciales que l'on retrouve dans une autre publication de l'ISQ intitulée *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*. Avant de présenter le contenu de ce recueil, rappelons d'abord certains grands paramètres méthodologiques de l'enquête¹.

À propos de l'enquête

La population visée par l'enquête est composée de l'ensemble des personnes de 15 ans et plus, vivant au Québec dans un ménage privé² et qui ont consulté un professionnel³ de la santé et des services sociaux dans un hôpital⁴, une clinique médicale⁵ ou un CLSC⁶, pour elles-mêmes ou pour une personne à charge⁷, 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 couverts par la présente enquête.

1. Pour en savoir plus sur la méthodologie de l'enquête, voir : G. NEILL, M.-È. TREMBLAY, S. VÉGIARD, A. LAVOIE et K. Moisan (2007). *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007 : description et méthodologie*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 65 p.

2. 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).

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

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

5. 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.

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

7. 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.

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'aide d'une entrevue téléphonique d'une durée d'environ 18 minutes, un questionnaire a été administré à 38 389 répondants répartis dans 16 régions sociosanitaires du Québec entre novembre 2006 et juin 2007.

PRÉSENTATION ET VENTILATION DES TABLEAUX STATISTIQUES

Comme mentionné précédemment, les tableaux de ce recueil statistique documentent la satisfaction et les attentes des usagers à l'égard du système de santé québécois selon leur région de résidence. En ce sens, la présente publication approfondit l'analyse de la satisfaction des usagers puisque celle-ci est abordée en fonction de diverses dimensions permettant de porter un regard spécifique sur la qualité des services reçus. L'analyse de la satisfaction est suivie de deux autres sections : la première portant sur les attentes des usagers et la seconde, présentant une analyse conjointe de leur satisfaction et de leurs attentes.

Satisfaction des usagers : analyse par item⁸

Dans le présent recueil, la satisfaction a été mesurée à partir de 41 items qui constituent autant de critères permettant de rendre compte, du point de vue des usagers, de la qualité des services reçus⁹. Ces items se regroupent au sein de trois grandes dimensions : relationnelle, professionnelle et organisationnelle. Puisque les usagers devaient faire référence à une expérience concrète de consultation lorsque interrogés sur leur satisfaction, les tableaux de cette section sont présentés selon l'endroit où cette consultation a eu lieu, c'est-à-dire l'hôpital, la clinique ou le CLSC.

Rappelons que 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. Les catégories pas du tout satisfait et peu satisfait ont été regroupées étant donné les faibles prévalences observées.

Pour rendre compte des aspects qui contribuent à augmenter ou à diminuer la satisfaction des usagers à l'égard des services reçus, la proportion des usagers ayant déclaré être très satisfaits à chacun des items a été comparée avec celle des usagers s'étant dits globalement très satisfaits. C'est à partir d'un test d'égalité des proportions que cette comparaison a été effectuée : celle des usagers se disant à la fois très satisfaits à l'item et moins que très satisfaits globalement et 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 (↓).

Attentes des usagers : classement par ordre d'importance¹⁰

Il convient de rappeler que dans le cadre de l'enquête, les usagers ont été invités à se prononcer sur ce qu'ils considéraient important lorsqu'ils consultent un professionnel de la santé ou des services sociaux. Pour ce faire, les 41 items portant sur la satisfaction des usagers ont été adaptés et présentés aux répondants afin de mesurer leurs attentes.

8. Pour plus de détails sur la mesure de la satisfaction par item, voir : L. ROCHELEAU, S. VÉGIARD, M.-È. TREMBLAY, J. CAMIRAND, G. NEILL et I. TRAORÉ (2008). *Regard croisé sur la satisfaction et les attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec en 2006-2007*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 122 p.

9. Les énoncés utilisés pour mesurer la satisfaction et les attentes des usagers sont présentés en annexe.

10. Pour en savoir plus sur le classement des items quant aux attentes, voir L. ROCHELEAU et autres, op.cit.

Dans ce recueil statistique, le classement des 41 items à partir des données sur leur importance relative permet de présenter les items selon leur rang d'importance, de l'item le plus important (rang 1) jusqu'au dernier item (rang 41), et ce, pour chacune des 16 régions sociosanitaires. Des intervalles de confiance accompagnent les rangs; ils peuvent servir à déterminer si un item est significativement plus important qu'un autre. Pour des fins de comparaison, le classement des attentes pour l'ensemble du Québec est également présenté.

Mentionnons enfin que contrairement aux résultats portant sur la satisfaction, les données sur les attentes des usagers ne font pas référence à une expérience précise de services.

Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes¹¹

L'analyse conjointe met en relation la satisfaction à l'égard des services reçus et le classement des 41 items retenus pour l'enquête. La satisfaction exprimée repose sur une expérience concrète de services ayant eu lieu soit dans un hôpital, une clinique médicale ou un CLSC, tandis que les attentes des usagers n'y font pas référence. Il serait donc erroné de conclure qu'il s'agit des attentes des usagers à l'égard d'un type de services en particulier. Par ailleurs, il est important de souligner ici que l'analyse conjointe pour chacune des régions est réalisée à l'aide du classement provincial des attentes afin d'assurer une certaine comparaison.

L'approche retenue pour l'analyse conjointe de la satisfaction et des attentes des usagers est présentée en détail dans la publication intitulée : *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*. Nous présentons un résumé de la procédure utilisée.

- 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'usagers 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, 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.

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.

11. Pour plus de détails sur l'analyse conjointe de la satisfaction et des attentes des usagers, voir L. ROCHELEAU et autres, op.cit.

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.

Particularités relatives à la région sociosanitaire Nord-du-Québec

Précisons que pour les répondants de la région Nord-du-Québec, le questionnaire a dû être légèrement modifié afin de tenir compte de certaines particularités propres à l'organisation des services de cette région. En effet, comme les services sont dispensés par des centres de santé au sein desquels sont regroupées diverses missions (CLSC, hôpital, etc.), les questions ont dû être adaptées pour refléter cette réalité. Par conséquent, le portrait statistique de cette région ne contient pas de données ventilées selon les lieux de consultation.

Pour être en mesure de produire un classement des attentes avec une précision semblable à celle des autres régions, 29 items seulement ont été retenus. Finalement, toujours en raison des particularités propres à l'organisation des services de cette région, les tableaux concernant le classement des attentes pour l'ensemble du Québec présentés dans ce recueil excluent les données de la région Nord-du-Québec.

Concepts statistiques

Interprétation de l'intervalle de confiance à 95 %

Les estimations obtenues par le biais d'une enquête par sondage ne sont pas des valeurs exactes et sont entachées d'une erreur d'échantillonnage. L'intervalle de confiance à 95 % est l'une des mesures de précision des estimations retenues. Il s'interprète de la façon suivante : « Si l'on tirait un échantillon de la population visée un grand nombre de fois selon le même plan de sondage, 95 % des échantillons sélectionnés fourniraient un intervalle de confiance contenant la vraie valeur du paramètre de la population ». Pour les tableaux de ce recueil portant sur le classement des attentes, les intervalles de confiance des rangs peuvent être interprétés en suivant ce même raisonnement.

Interprétation du coefficient de variation

Le coefficient de variation (CV) est une mesure relative qui permet de quantifier la précision de l'estimation et de ce fait, contribue à en faciliter l'interprétation. Plus le CV est élevé, moins l'estimation est précise et inversement. Les estimations dont le CV est inférieur à 15 % sont présentées dans ce recueil sans commentaire parce qu'elles sont suffisamment précises. Celles dont le CV se situe entre 15 % et 25 % sont marquées d'un astérisque (*) et doivent être interprétées avec prudence. Finalement, les estimations dont le CV est supérieur à 25 % sont marquées d'un double astérisque (**) pour en signaler l'imprécision, et ne sont fournies qu'à titre indicatif.