



## Qui sont les usagers peu ou pas satisfaits à l'égard des services de santé ou des services sociaux reçus?

GUILLAUME MAROIS et GAËTANE DUBÉ, Institut de la statistique du Québec

Selon l'Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec de 2006-2007<sup>1</sup>, la majorité des usagers sont globalement assez ou très satisfaits<sup>2</sup> des services qu'ils ont reçus lors d'une consultation de référence. Cela dit, une proportion non négligeable d'usagers, soit 7 %, se disent peu ou pas satisfaits des services reçus. Qui sont-ils?

À partir des données de l'enquête mentionnée ci-dessus, menée par l'Institut de la statistique du Québec et financée par le ministère de la Santé et des Services sociaux, le présent bulletin dresse un portrait sommaire des usagers qui se disent peu ou pas satisfaits des services reçus. Les usagers sont définis comme étant les 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, une fois ou à plusieurs reprises, pour elles-mêmes ou une personne à charge, au cours des douze mois précédant l'enquête.

Comme le montre le tableau 1, le niveau de satisfaction des usagers varie selon certaines caractéristiques sociodémographiques.

### Le fait d'être peu ou pas satisfait est plus fréquent chez les moins de 45 ans

Environ 10 % respectivement des 15-24 ans et des 25-44 ans sont peu ou pas satisfaits des services reçus lors de la consultation de référence comparativement à 6 % et 2,5 % des 45-64 ans et des 65 ans et plus (tableau 1). Comme l'occupation principale des usagers est associée à l'âge, on constate sans surprise que les usagers occupant un emploi de même que ceux aux études sont significativement plus nombreux, en proportion, que les retraités à être peu ou pas satisfaits. En fait, ces deux groupes de personnes constituent à eux seuls plus des trois quarts du sous-groupe des usagers peu ou pas satisfaits (personnes en emploi : 64 %; celles aux études : 13 %; données non présentées). De plus, le fait de se dire peu ou pas satisfait est plus souvent observé chez les usagers détenant un diplôme d'études universitaires en comparaison de ceux ne possédant pas de diplôme d'études secondaires (tableau 1). On constate aussi qu'environ 9 % des usagers dont le ménage compte au moins un enfant de 14 ans et moins sont peu ou pas satisfaits contre 6 % pour les usagers dont le ménage n'en compte pas.

### Les usagers peu ou pas satisfaits se démarquent par le lieu de naissance et la langue

Deux caractéristiques individuelles sont associées de manière éloquentes au niveau de satisfaction des usagers : il s'agit du lieu de

Tableau 1  
Proportion des usagers peu ou pas satisfaits selon certaines caractéristiques sociodémographiques, Québec, 2006-2007

	%
<b>Ensemble de la province</b>	<b>7,0</b>
<b>Âge</b>	
15-24 ans	9,9
25-44 ans	10,2
45-64 ans	5,9
65 ans et plus	2,5
<b>Occupation principale</b>	
En emploi	8,5
Étudiant	9,7
Retraité	2,7
Autre <sup>1</sup>	7,2
<b>Scolarité</b>	
Aucun diplôme	5,4
Diplôme d'études secondaires	7,3
Diplôme d'études collégiales	7,0
Diplôme d'études universitaires	8,2
<b>Composition du ménage</b>	
Sans enfant de 14 ans et moins	6,2
Avec enfant de 14 ans et moins	9,1
<b>Lieu de naissance</b>	
Né au Canada	6,3
Né à l'extérieur du Canada	13,4
<b>Principale langue parlée à la maison</b>	
Français	6,6
Anglais	7,5
Autre	14,8

1. Entrent dans cette catégorie les personnes à la maison, les prestataires d'assurance-emploi ou d'aide sociale, les femmes en congé de maternité et toutes autres situations.  
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*.

naissance et de la langue parlée à la maison. Ainsi, comparativement aux usagers nés au Canada, ceux nés à l'extérieur du pays sont proportionnellement plus nombreux à être peu ou pas satisfaits des services reçus lors de la consultation de référence (tableau 1). Précisons que ces derniers constituent le cinquième (20 %) du sous-groupe des usagers peu ou pas satisfaits (donnée non présentée). Par ailleurs, c'est environ 15 % des personnes utilisant une autre

1. NEILL, G., J. CAMIRAND, L. ROCHELEAU, M. BORDELEAU et I. TRAORÉ (2007). *Profil de consultation, satisfaction globale et opinion générale : analyse des données de l'enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 62 p.

2. Le niveau de satisfaction globale d'un usager est établi à partir de la question suivante : « Et maintenant, globalement, diriez-vous que vous êtes pas du tout satisfait(e), peu satisfait(e), assez satisfait(e) ou très satisfait(e) des services reçus lors de votre dernière expérience [au <CLSC>, à la <clinique médicale>, à l'<hôpital>]? ». Cette appréciation s'appuie sur une consultation en particulier, qui a eu lieu au cours des douze derniers mois, appelée ici la consultation de référence.

langue que le français ou l'anglais à la maison qui sont peu ou pas satisfaites des services reçus contre 8 % de celles qui utilisent l'anglais et 7 % de celles qui utilisent le français (tableau 1).

Les données présentées au tableau 2 montrent pour leur part que le niveau de satisfaction des usagers diffère aussi en fonction de certaines caractéristiques de santé.

### Les usagers qui s'estiment en mauvaise santé et ceux sans médecin de famille figurent plus souvent que les autres parmi les personnes qui sont peu ou pas satisfaites

La proportion des usagers peu ou pas satisfaits est plus élevée parmi les personnes qui jugent leur état de santé comme étant moyen ou mauvais (10 %) que parmi celles qui considèrent être en bonne santé (7 %) ou en excellente ou très bonne santé (6 %) (tableau 2). On note d'ailleurs que les usagers qui s'estiment en moyenne ou mauvaise santé représentent le quart (25 %) du sous-groupe des usagers peu ou pas satisfaits (donnée non présentée). On remarque également que la proportion des usagers peu ou pas satisfaits est plus forte chez ceux qui ne disposent pas d'un médecin de famille que chez ceux ayant un tel médecin (14 % contre 5 %) (tableau 2).

### Les usagers qui consultent pour une personne à charge sont plus nombreux à se dire peu ou pas satisfaits des services reçus

La proportion d'usagers peu ou pas satisfaits est aussi plus élevée parmi les usagers qui ont consulté pour une personne à charge que parmi ceux qui ont consulté pour eux-mêmes (9 % contre 7 %). On a vu précédemment que les usagers dont le ménage compte au moins un enfant de 14 ans et moins sont également proportionnellement plus nombreux à se dire peu ou pas satisfaits. Étant donné que les personnes qui consultent pour une personne en charge le font généralement pour un enfant<sup>3</sup>, il est fort probable que ces deux variables soient liées.

### En conclusion

Le portrait présenté met en évidence certaines caractéristiques sociodémographiques et de santé des usagers peu ou pas satisfaits

3. NEILL, G., J. CAMIRAND, L. ROCHELEAU, M. BORDELEAU et I. TRAORÉ, *op. cit.*

**Tableau 2**  
**Proportion des usagers peu ou pas satisfaits selon certaines caractéristiques liées à la santé, Québec, 2006-2007**

	%
<b>Perception de l'état de santé</b>	
Excellent ou très bon	6,3
Bon	6,6
Moyen ou mauvais	10,1
<b>Médecin de famille</b>	
Oui	5,3
Non	14,4
<b>Type d'utilisation des services</b>	
Pour soi-même	6,7
Pour une personne à charge	9,2

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 services reçus lors d'une consultation de référence. Dans le but d'améliorer les services de santé et les services sociaux, plus précisément leur qualité perçue par les usagers, une attention particulière doit être portée aux personnes présentant les caractéristiques suivantes, seules ou en combinaison : être âgé entre 15 et 44 ans, occuper un emploi ou être aux études, appartenir à un ménage qui compte au moins un enfant de 14 ans ou moins, être né à l'extérieur du Canada ou parler une autre langue que le français ou l'anglais à la maison, se percevoir en moyenne ou en mauvaise santé, être sans médecin de famille ou consulter pour une personne à charge.

À partir du moment où on considère que la satisfaction est fonction des attentes des usagers, il serait intéressant d'examiner celles-ci de plus près de manière à définir des pistes d'action permettant d'améliorer la satisfaction des divers sous-groupes d'usagers. Toutefois, il faudrait d'abord vérifier si les attentes des uns diffèrent des attentes des autres, de telles analyses étant possibles à partir des données de l'enquête.

#### À propos de l'enquête

Le principal objectif de l'*Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec* est de dresser un portrait statistique de la satisfaction et des attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux. Entre novembre 2006 et juin 2007, 38 389 personnes âgées de 15 ans et plus, réparties dans 16 régions sociosanitaires du Québec, ont répondu à une entrevue téléphonique d'une durée d'environ 18 minutes.

Si vous désirez en savoir plus sur l'*Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*, consultez le site Web suivant : <http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/index.htm>

Pour accéder aux fichiers de microdonnées des enquêtes, vous pouvez vous adresser au Centre d'accès aux données de recherche de l'ISQ (CADRISQ), soit en consultant son site Web (<http://www.stat.gouv.qc.ca/cadrisq>) ou en composant le numéro suivant : 1 514 343-2299.

Ce bulletin est conçu par la Direction des statistiques de santé

Pour tout renseignement  
veuillez communiquer avec :

Guillaume Marois, démographe  
Direction des statistiques de santé  
Institut de la statistique du Québec  
1200, avenue McGill College, 5<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3B 4J8

Téléphone : 514 873-4749, poste 6111  
Télécopieur : 514 864-9919  
Courriel : [contactsante@stat.gouv.qc.ca](mailto:contactsante@stat.gouv.qc.ca)

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives Canada  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
3<sup>e</sup> trimestre 2010  
ISSN 1913-4460 (version imprimée)  
ISSN 1913-4479 (PDF)

© Gouvernement du Québec,  
Institut de la statistique du Québec, 2007

La version PDF de ce bulletin  
est diffusée sur le site Web  
de l'Institut, à l'adresse suivante :  
[www.stat.gouv.qc.ca](http://www.stat.gouv.qc.ca)



Ce bulletin a été imprimé sur du papier contenant 100 % de fibres postconsommation.