



L'accès aux services pour les minorités linguistiques : que découvrons-nous?

L'enquête 2006-2007 sur la satisfaction des usagers

Normand Trempe
Amadou Diogo Barry


Avec la collaboration de
Marie-Hélène Lussier et de
Ernest Lo

RENCONTRE D'ÉCHANGE

**INITIATIVES POUR LA SANTÉ
DES PERSONNES ET COMMUNAUTÉS
D'EXPRESSION ANGLAISE DU QUÉBEC**

18 et 19 MARS 2011

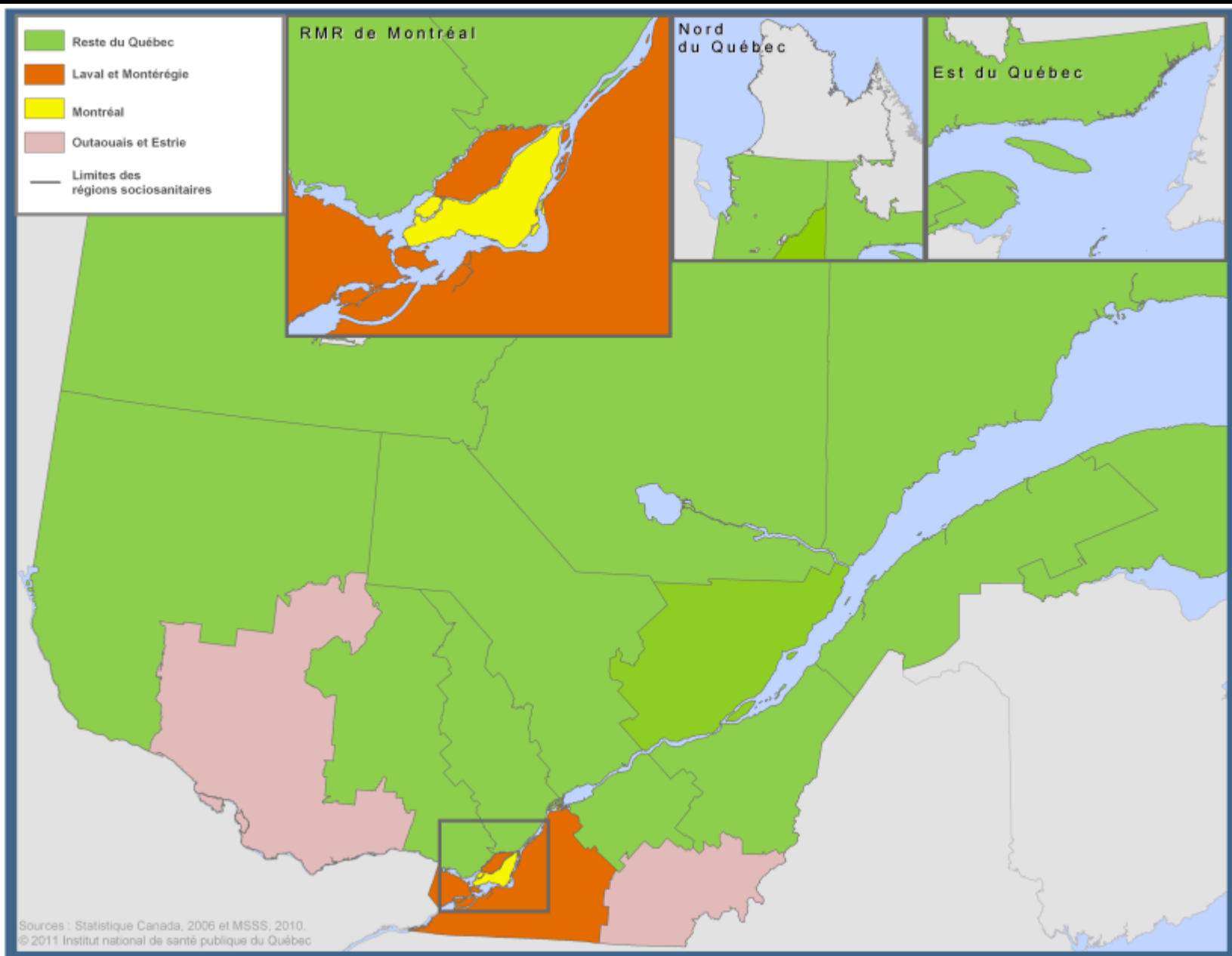
*Institut national
de santé publique*

Québec 

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

- Enquête réalisée auprès de plus de 38 000 répondants dans 16 régions socio-sanitaires du Québec.
- Plus de 2000 répondants ayant l'anglais comme langue parlée à la maison.
- Nous avons divisé le Québec en quatre (4) territoires correspondant à la sommation de régions socio-sanitaires afin d'obtenir des effectifs suffisants.
- Peu de tests statistiques dans la comparaison entre les groupes linguistiques ont pu être appliqués pour des raisons techniques et méthodologiques.

Les territoires étudiés



Régions réunies pour les fins d'analyse et nombre de répondants de langue anglaise

01 – Bas-St-Laurent		
02 – Saguenay-Lac-St-Jean		
03 – Capitale nationale		
04 – Mauricie-Centre-du-Québec		
05 - Estrie		
06 – Montréal	534	505,3
07 -Outaouais		
08 – Abitibi-Témiscamingue		
09 – Côte-Nord		
10 - Nord-du-Québec		555,2
11- Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine		
12 – Chaudières - Appalaches		
13 - Laval		
14 - Lanaudière		
15 - Laurentides		
16 - Montérégie		

Deux thèmes principaux d'analyse

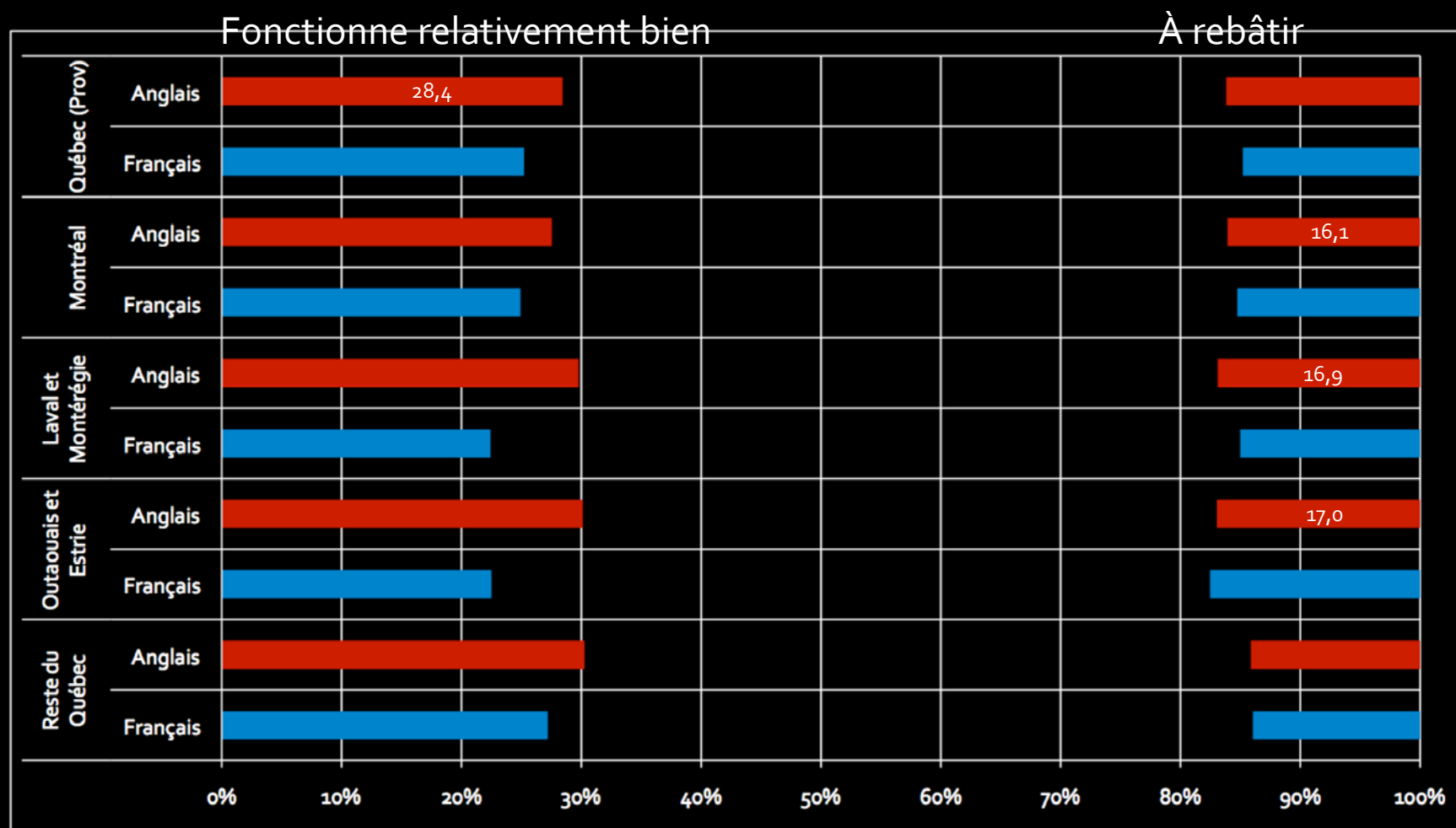
- ✓ L'opinion globale à l'égard du système de santé.
- ✓ La satisfaction générale face aux services reçus en
 - Centre hospitalier
 - Clinique médicale privée
 - CLSC

L'opinion globale à l'égard du système de santé

Constat 1

- Les anglophones interrogés répondent plus souvent que les francophones que **le système de santé fonctionne relativement bien, partout au Québec.**
- Ils sont par contre aussi plus nombreux que les francophones à dire que **le système est à rebâtir, particulièrement dans les régions de Laval-Montérégie, de Montréal et de Outaouais-Estrie.**

Opinion globale des francophones et des anglophones à l'égard du système de santé

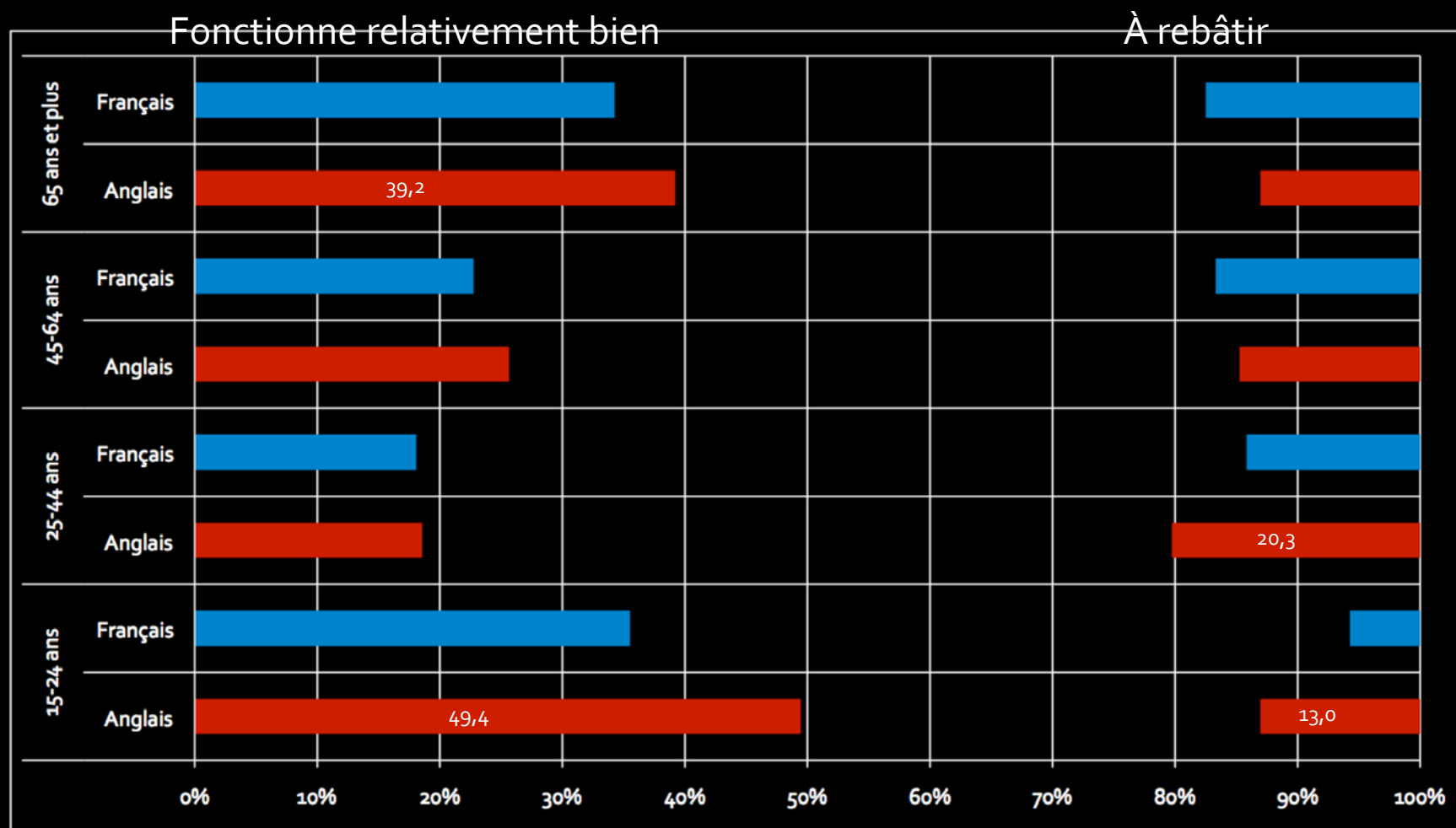


L'opinion globale à l'égard du système de santé

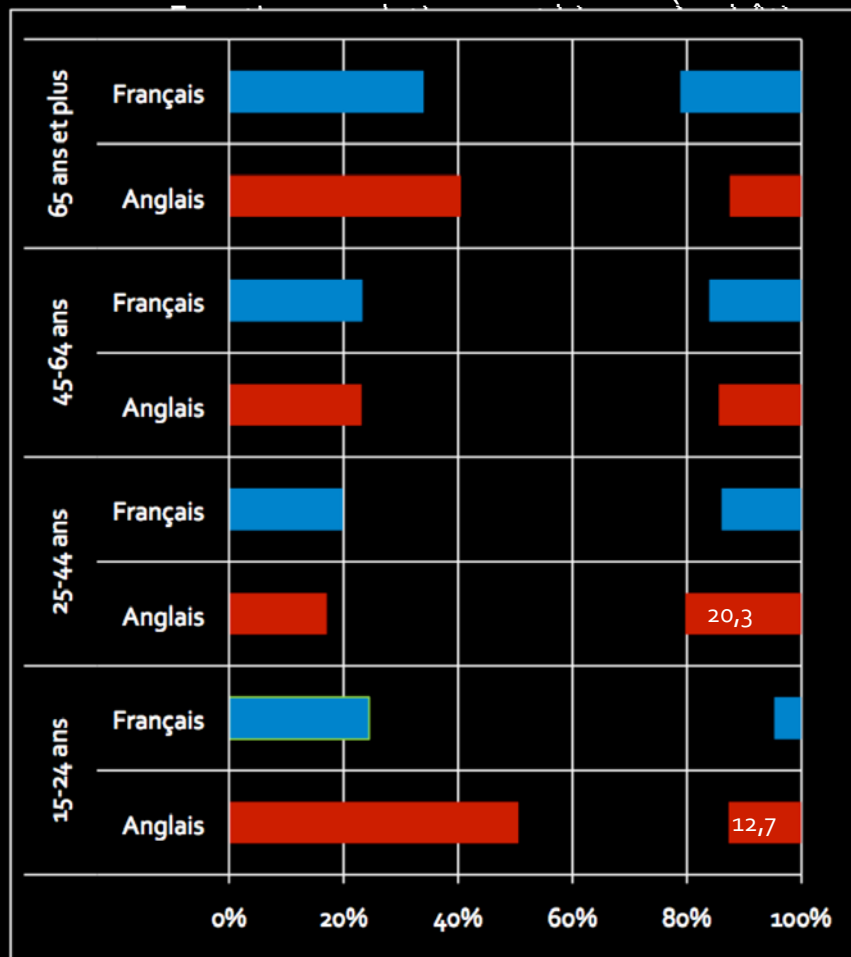
Constat 2

- Les anglophones interrogés répondent que le système de santé fonctionne relativement bien de façon plus marquée chez les 15-24 ans et les 65 ans et plus.
- Les plus jeunes anglophones sont plus critiques que les francophones de même âge sur le besoin de « rebâtir » le système de santé, à-peu-près partout au Québec.

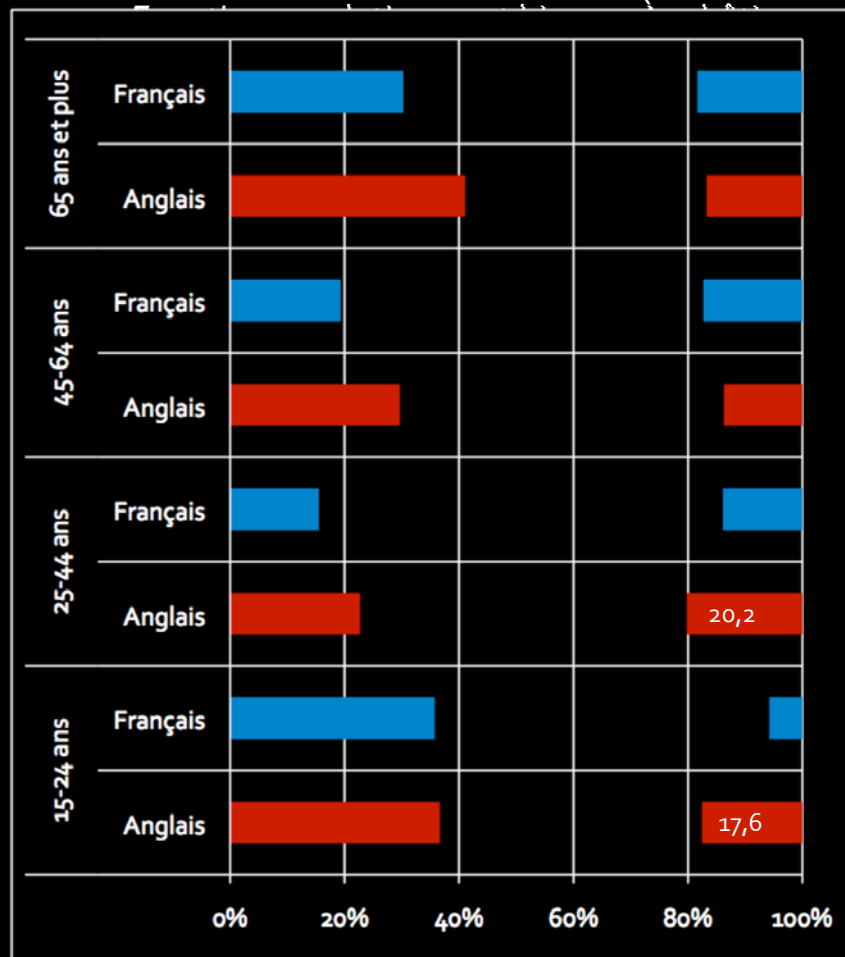
Opinion globale des francophones et des anglophones selon l'âge pour le Québec



Opinion globale des francophones et des anglophones selon l'âge et la région

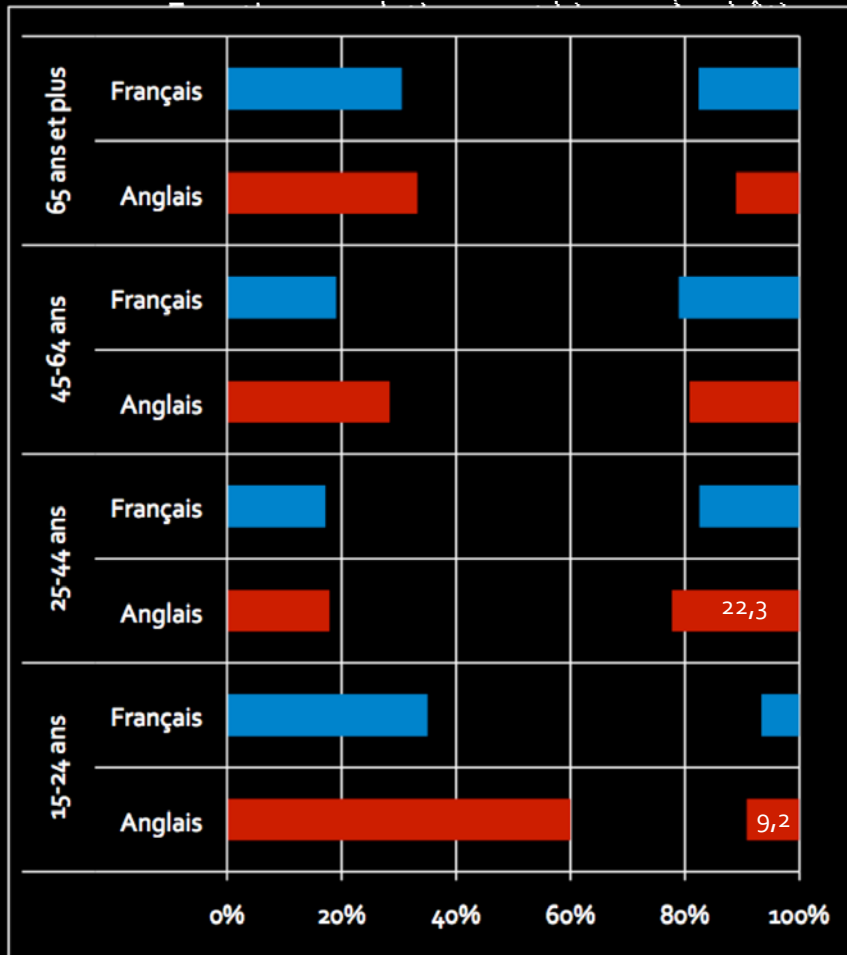


Montréal

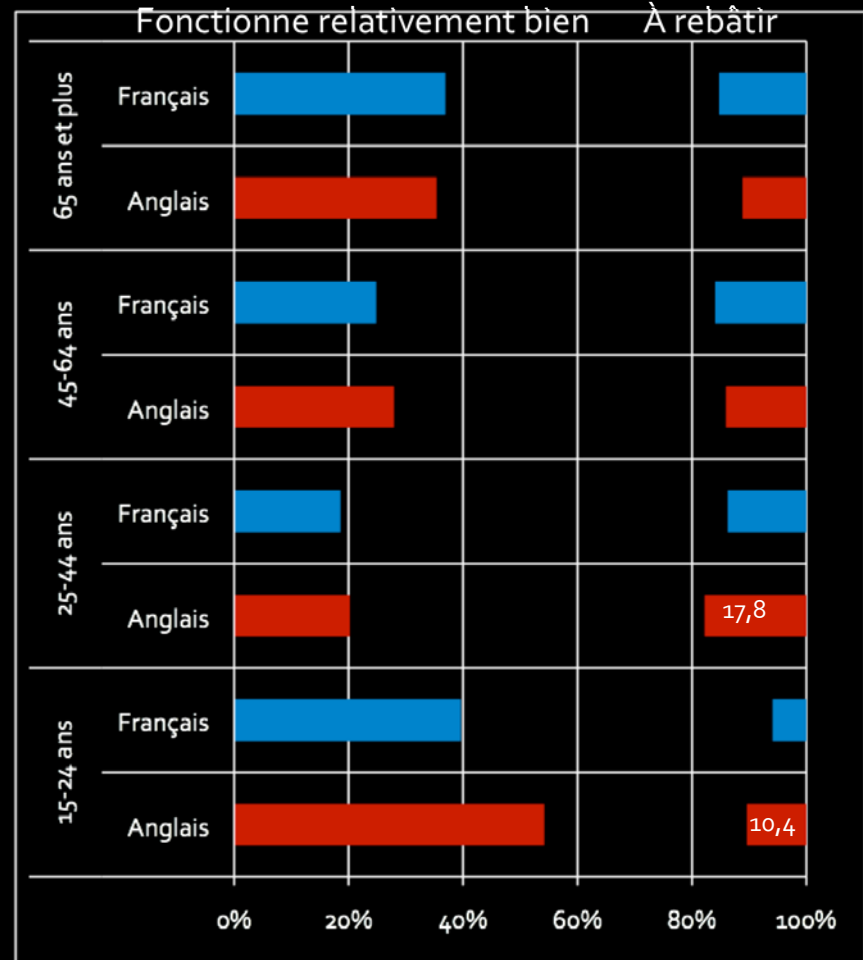


Laval et Montérégie

Opinion globale des francophones et des anglophones selon l'âge et la région



Outaouais et Estrie



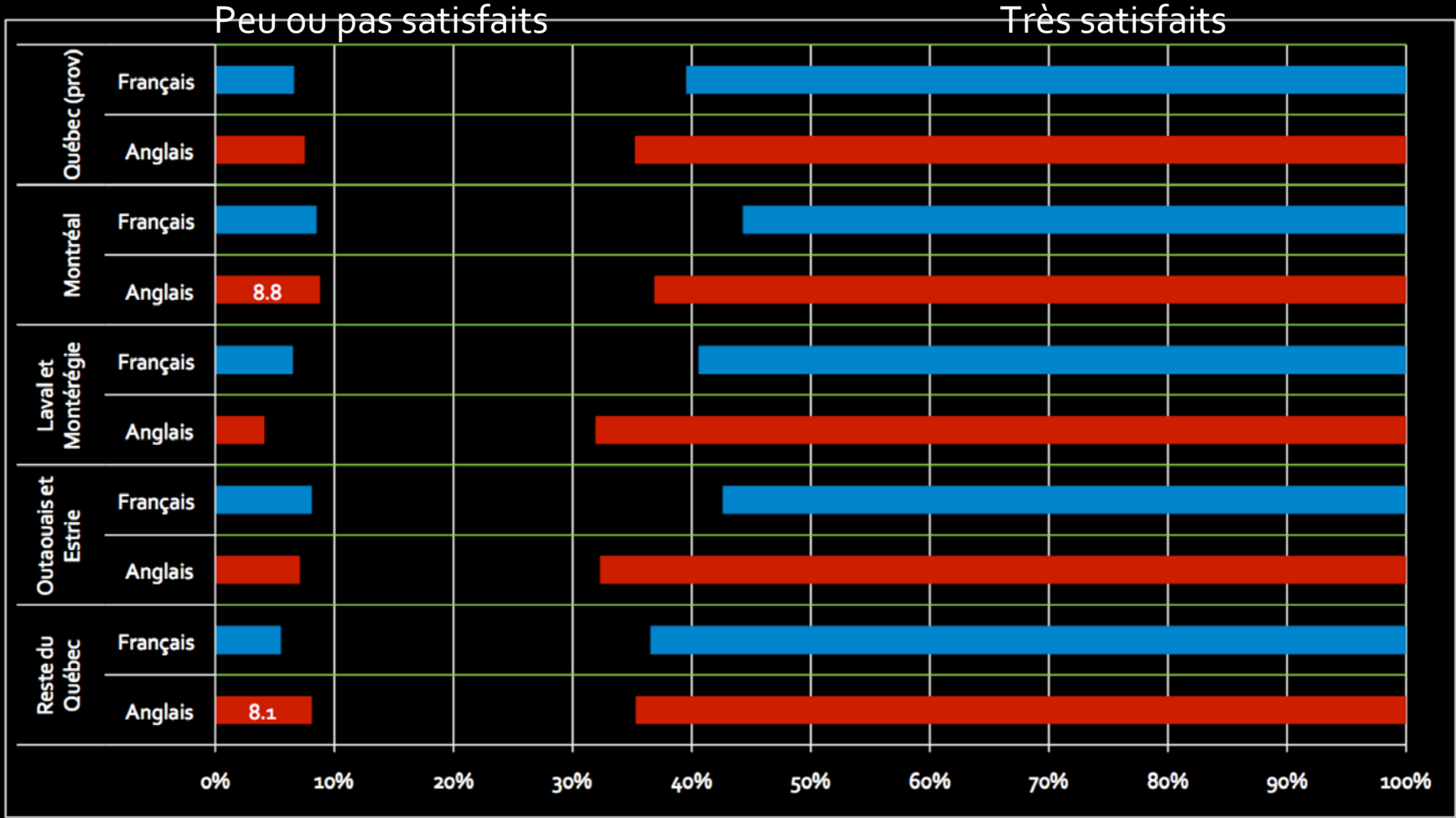
Reste du Québec

La satisfaction globale face aux services reçus du système de santé selon la région

Constat 3

- Pour l'ensemble du Québec, les anglophones se disent toujours plus satisfaits que les francophones.
- Par contre, une partie marginale plus importante d'anglophones se disent peu ou pas satisfaits dans les régions de Montréal et dans la région « Reste du Québec ».

Satisfaction globale à l'égard des services de santé selon la région

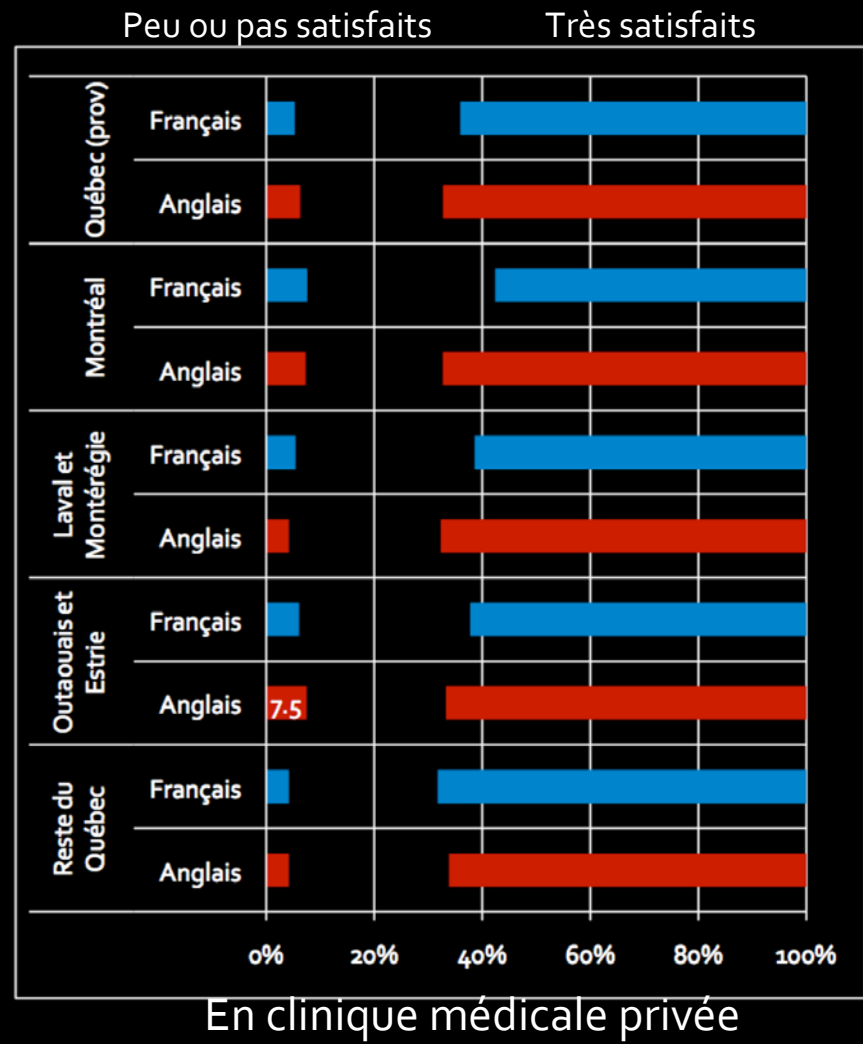
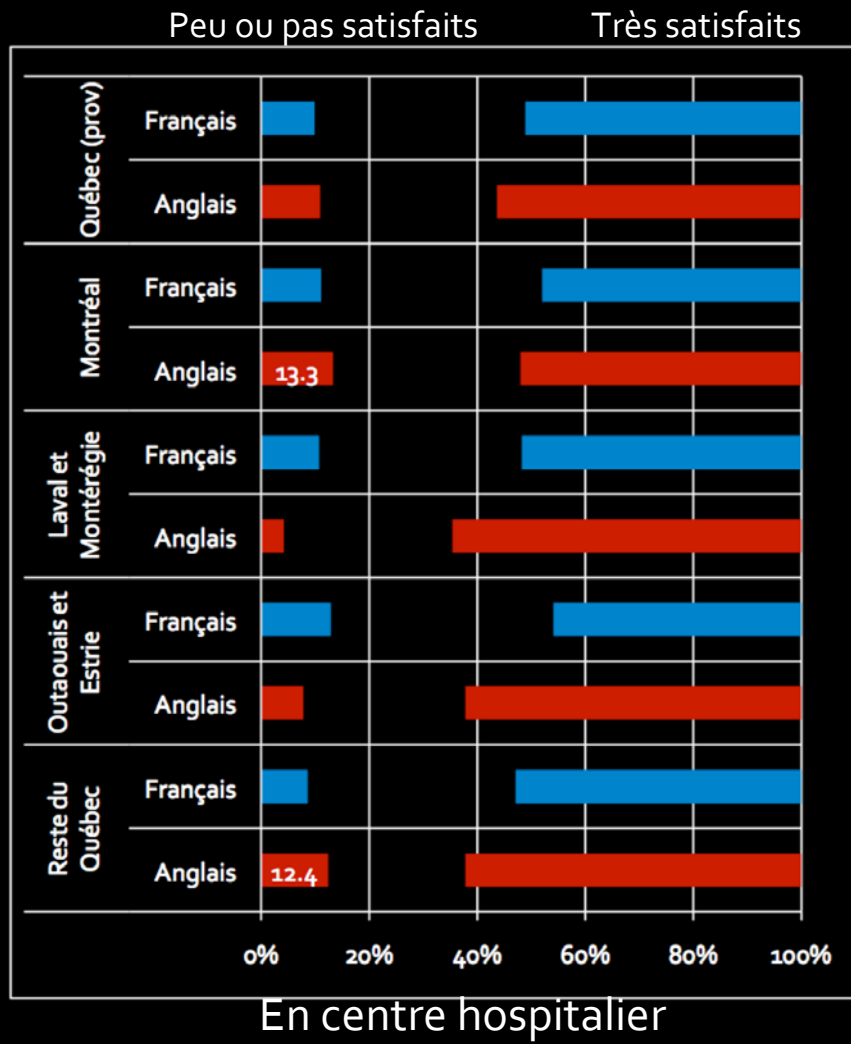


La satisfaction globale face aux services reçus en Centre hospitalier, en clinique médicale privée et en CLSC, selon la langue et la région

Constat 4

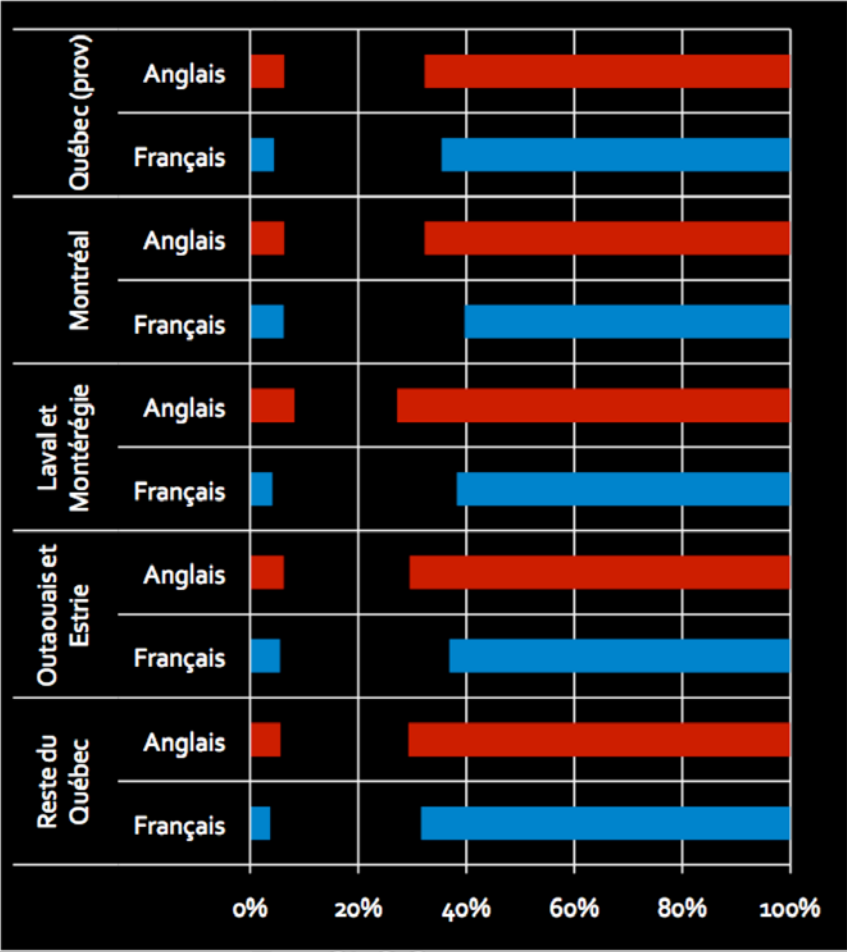
- De façon générale, les anglophones se montrent autant sinon plus satisfaits que les francophones dans les trois types d'établissements.
- Par contre, l'insatisfaction semble plus grande chez les anglophones que chez les francophones
 - pour les services hospitaliers à Montréal et dans « Le reste du Québec »,
 - pour les cliniques médicales privées en Outaouais-Estrie,
 - pour les CLSC partout au Québec, sauf à Montréal.

La satisfaction globale face aux services reçus selon le type d'établissement, la langue et la région.



La satisfaction globale face aux services reçus selon le type d'établissement, la langue et la région.

Peu ou pas satisfaits Très satisfaits



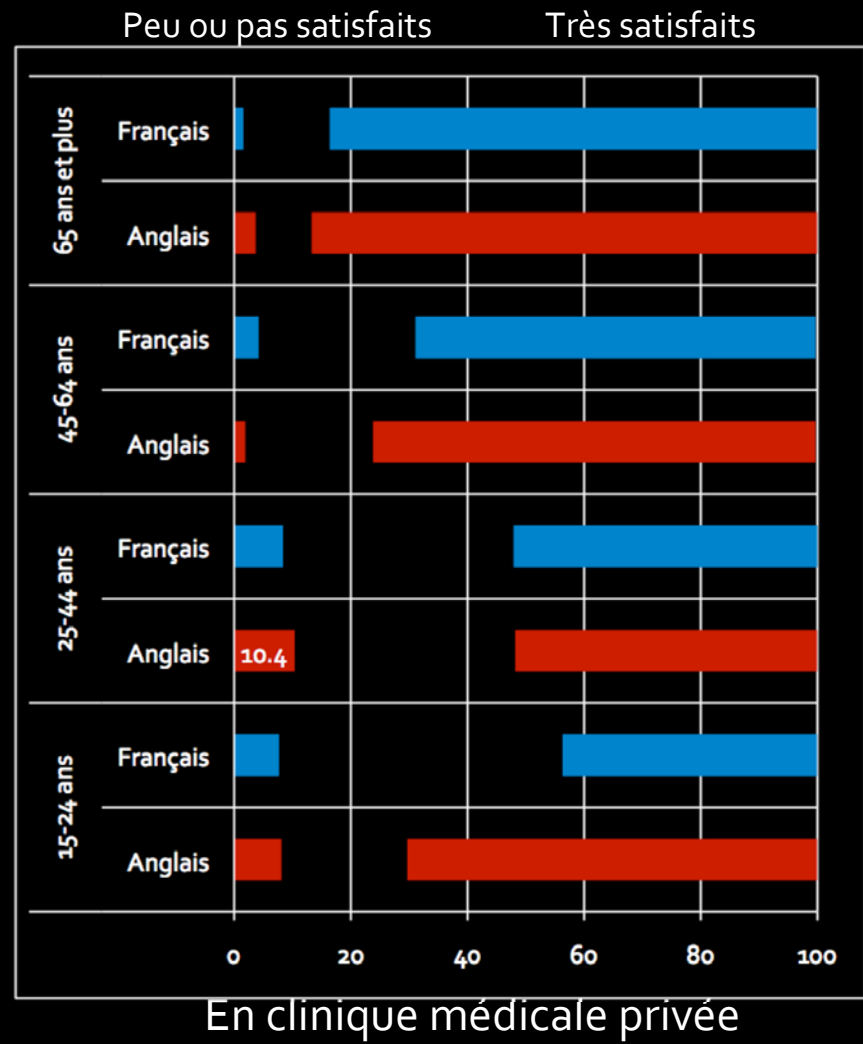
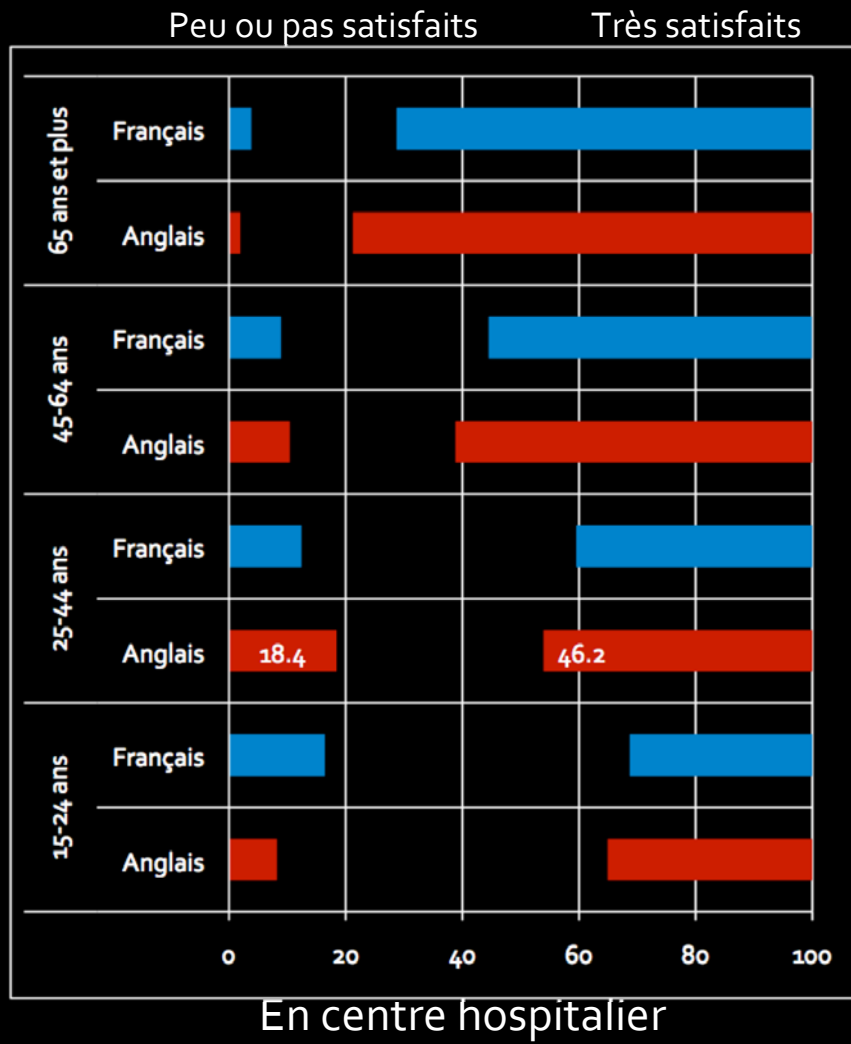
En CLSC

La satisfaction globale face aux services reçus selon le type d'établissement, la langue et l'âge

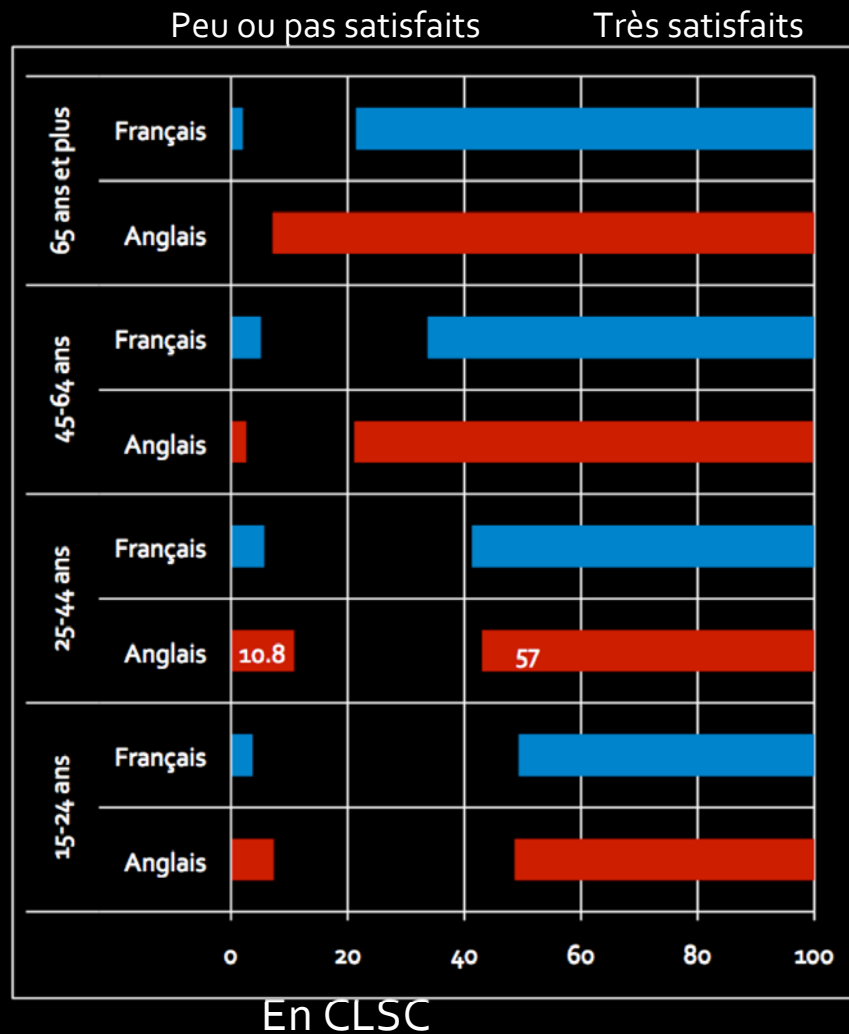
Constat 5

- Peu importe l'âge et le type d'établissement, les anglophones se disent toujours autant sinon plus satisfaits que les francophones.
- Par contre, le groupe des 25-44 ans anglophones est plus insatisfait que le même groupe chez les francophones dans les trois types d'établissements.

La satisfaction globale face aux services reçus selon le type d'établissement, la langue et l'âge.



La satisfaction globale face aux services reçus selon le type d'établissement, la langue et l'âge



Conclusion

- Une enquête d'opinion et de satisfaction ne peut donner une image très approfondie de la qualité des services de santé mais peut donner des pistes pour l'amélioration.
- La conclusion générale est que les anglophones du Québec ont en général **une opinion** plus positive sur le système de santé que les francophones.
- Par contre, comme pour d'autres indicateurs exposés ce matin, il y a un positionnement aux extrêmes. Ils disent aussi plus fréquemment que les francophones que le système devrait être rebâti, de façon plus évidente à Montréal et environs.
- Le même phénomène de dichotomie se produit pour les groupes d'âges. Le groupe des 15-44 ans a une opinion à la fois plus positive - fonctionne relativement bien - et plus négative - à rebâtir - que les francophones de même âge.
- Les anglophones expriment en général une **plus grande satisfaction** que les francophones face au système de santé avec quelques nuances selon la résidence et le type d'établissements.
- Le groupe des 25-44 ans anglophones expriment cependant quelques réserves en se disant insatisfaits plus fréquemment que les francophones dans les trois types d'établissements.

L'accès aux services pour les minorités linguistiques: que découvrons-nous?

L'enquête 2006-2007 sur la satisfaction des usagers

RENCONTRE D'ÉCHANGE

**INITIATIVES POUR LA SANTÉ
DES PERSONNES ET COMMUNAUTÉS
D'EXPRESSION ANGLAISE DU QUÉBEC**

15 et 16 MARS 2011

Normand Trempe
Amadou Diogo Barry

Avec la collaboration de
Marie-Hélène Lussier et de
Ernest Lo