



**L'ÉVOLUTION DE L'ORGANISATION ET DE LA PERFORMANCE  
DES SERVICES DE PREMIÈRE LIGNE (2005-2010) DANS  
DEUX RÉGIONS DU QUÉBEC : MONTRÉAL ET MONTÉRÉGIE**

**Rapport descriptif de  
l'enquête populationnelle sur  
l'expérience de soins  
pour la région de la Montérégie**

**Février 2012**

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL /  
DIRECTION DE SANTÉ PUBLIQUE

INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC /  
DIRECTION DE L'ANALYSE ET DE L'ÉVALUATION DES SYSTÈMES DE SOINS ET SERVICES

Québec 



# Rapport descriptif de l'enquête populationnelle sur l'expérience de soins pour la région de Montréal

ÉQUIPE SANTÉ DES POPULATIONS ET SERVICES DE SANTÉ

SECTEUR SERVICES PRÉVENTIFS EN MILIEU CLINIQUE  
DIRECTION DE SANTÉ PUBLIQUE,  
AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL,

ET

DIRECTION DE L'ANALYSE ET DE L'ÉVALUATION DES SYSTÈMES DE SOINS ET SERVICES  
INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC

FÉVRIER 2012

Québec 

- Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
- Institut national de santé publique

## AUTEURS

Odette Lemoine<sup>1,2</sup>, Brigitte Simard<sup>1,2</sup>, Sylvie Provost<sup>1,2,3</sup>, Jean-Frédéric Levesque<sup>1,2,3</sup>, Raynald Pineault<sup>1,2,3</sup>, Pierre Tousignant<sup>1,2,3</sup>

## ÉQUIPE DE RECHERCHE

### Coordonnatrice de projet

Audrey Couture<sup>1,2</sup>

### Chercheurs principaux

Jean-Frédéric Levesque<sup>1,2,3</sup>, Raynald Pineault<sup>1,2,3</sup>, Pierre Tousignant<sup>1,2,3</sup>

### Co-chercheurs et professionnels de recherche

Sylvie Provost<sup>1,2,3</sup>, Roxane Borgès Da Silva<sup>1,2,4</sup>, Odette Lemoine<sup>1,2</sup>, Brigitte Simard<sup>1,2</sup>, Marjolaine Hamel<sup>1,2</sup>, Alexandre Prud'Homme<sup>1,2</sup>, Sarah Descôteaux<sup>1,2</sup>, Dominique Grimard<sup>1,2</sup>, Michel Fournier<sup>1,8</sup>, Danièle Roberge<sup>5,6</sup>, Mylaine Breton<sup>5,6</sup>, Jean-Louis Denis<sup>7</sup>, Marie-Dominique Beaulieu<sup>3,8</sup>, Debbie Feldman<sup>1,2,8</sup>, Paul Lamarche<sup>8</sup>, Jeannie Haggerty<sup>4,9</sup>, Josée Côté<sup>3,8</sup>

### Co-décideurs

Denis A. Roy<sup>2</sup>, Mylène Drouin<sup>1</sup>, Louis Côté<sup>10</sup>, François Goulet<sup>12</sup>

### Comité consultatif

Richard Lessard<sup>1</sup>, Ginette Côté<sup>13</sup>, Pierre Bergeron<sup>2</sup>, Yolaine Galarneau<sup>13</sup>, Frédéric Abergel<sup>10</sup>, Louise Quesnel<sup>11</sup>, Jacques Ricard<sup>11</sup>, Diane Watson<sup>14</sup>, Brian Hutchison<sup>15</sup>, Frederick Burge<sup>16</sup>, William Hogg<sup>17</sup>, Greg Webster<sup>18</sup>, Kevin Barclay<sup>19</sup>, Suzanne Durand<sup>20</sup>, Patricia Caris<sup>13</sup> et Serge Dulude<sup>21</sup>

### Soutien à la réalisation et édition

Mireille Paradis<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

<sup>2</sup> Institut national de santé publique du Québec

<sup>3</sup> Centre de recherche du Centre hospitalier de l'Université de Montréal

<sup>4</sup> Université McGill

<sup>5</sup> Centre de recherche de l'Hôpital Charles LeMoine

<sup>6</sup> Université de Sherbrooke

<sup>7</sup> École nationale d'administration publique (ÉNAP)

<sup>8</sup> Université de Montréal

<sup>9</sup> Centre de recherche du Centre hospitalier St-Mary

<sup>10</sup> Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

<sup>11</sup> Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie

<sup>12</sup> Collège des médecins du Québec

<sup>13</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec

<sup>14</sup> Bureau of health information, New South Wales, Australia

<sup>15</sup> McMaster University

<sup>16</sup> Dalhousie University

<sup>17</sup> Université d'Ottawa

<sup>18</sup> Institut canadien d'information sur la santé (ICIS)

<sup>19</sup> Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé (FCRSS)

<sup>20</sup> Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec

<sup>21</sup> Fédération des médecins omnipraticiens du Québec

## Organismes subventionnaires et partenaires

Cette recherche a bénéficié de subventions des Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC) et du Fonds de recherche du Québec – Santé (FRQS) en partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS). Elle bénéficie également de l'appui financier des Agences de la santé et des services sociaux (ASSS) de Montréal et de la Montérégie, et de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). Le projet a reçu l'appui de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec et du Collège des médecins du Québec.

Le projet a reçu une approbation de conformité éthique du Comité d'éthique de la recherche de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, à titre de comité principal. La nature multicentrique du projet de recherche implique une approbation de conformité éthique de tous les comités d'éthique de la recherche au sein de chacun des Centres de santé et des services sociaux des territoires à l'étude.

Ce document est disponible intégralement en format électronique (PDF) sur les sites Internet de la Direction de santé publique ([www.dsp.santemontreal.qc.ca/dossiers\\_thematiques/services\\_preventifs/thematique/sante\\_des\\_populations\\_et\\_services\\_de\\_sante/documenta tion.html](http://www.dsp.santemontreal.qc.ca/dossiers_thematiques/services_preventifs/thematique/sante_des_populations_et_services_de_sante/documenta tion.html)) et de l'INSPQ ([www.inspq.qc.ca/publications/](http://www.inspq.qc.ca/publications/)).

Les reproductions à des fins d'étude privée ou de recherche sont autorisées en vertu de l'article 29 de la Loi sur le droit d'auteur. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation du gouvernement du Québec qui détient les droits exclusifs de propriété intellectuelle sur ce document. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande au guichet central du Service de la gestion des droits d'auteur des Publications du Québec à l'aide d'un formulaire en ligne accessible à l'adresse suivante : <http://www.droitauteur.gouv.qc.ca/autorisation.php>, ou en écrivant un courriel à : [droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca](mailto:droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca).

Les données contenues dans le document peuvent être citées, à condition d'en mentionner la source.

DÉPÔT LÉGAL – 2<sup>e</sup> TRIMESTRE 2012  
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC  
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA  
ISBN : 978-2-550-64944-1 (VERSION IMPRIMÉE)  
ISBN : 978-2-550-64945-8 (PDF)

© Gouvernement du Québec (2012)

## TABLE DES MATIÈRES

<b>LISTE DES FIGURES</b> .....	<b>III</b>
<b>LE PROJET <i>ÉVOLUTION</i> ET SES DIFFÉRENTS VOLETS</b> .....	<b>1</b>
<b>1 L'UTILISATION DES SERVICES PAR LA POPULATION</b> .....	<b>3</b>
1.1 Hospitalisations.....	3
1.2 Visites à l'urgence.....	4
1.3 Consultation auprès d'un médecin en CLSC.....	5
1.4 Consultation auprès d'un médecin en clinique médicale ou en cabinet.....	6
1.5 Source habituelle de soins.....	6
1.6 Durée de fréquentation de la source habituelle de soins.....	6
1.7 Médecin de famille.....	6
<b>2 LES BESOINS DE SERVICES NON COMBLÉS</b> .....	<b>9</b>
<b>3 L'EXPÉRIENCE DE SOINS AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES</b> .....	<b>11</b>
3.1 L'accessibilité de premier contact.....	11
3.2 L'accessibilité économique.....	12
3.3 L'accessibilité temporelle et spatiale.....	15
3.4 L'accessibilité d'accommodation.....	18
3.5 La continuité d'affiliation.....	19
3.6 La continuité informationnelle.....	21
3.7 La globalité.....	23
3.8 La réactivité.....	24
3.9 Les résultats de soins.....	25
3.10 En résumé.....	26
3.10.1 En 2010.....	26
3.10.2 Comparaison 2005-2010.....	27
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>31</b>
<b>ANNEXE</b> .....	<b>33</b>



## LISTE DES FIGURES

Figure 1	Proportion de personnes ayant été hospitalisées au moins une fois au cours des deux dernières années par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées).....	4
Figure 2	Proportion de personnes ayant eu au moins une visite à l'urgence au cours des deux dernières années par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées).....	5
Figure 3	Proportion de personnes ayant un médecin de famille par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées).....	7
Figure 4	Proportion de personnes ayant eu un besoin de services non comblé au cours des six derniers mois par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées).....	9
Figure 5	Score d'accessibilité de premier contact par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées) .....	12
Figure 6	Score d'accessibilité économique par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées).....	13
Figure 7	Proportion de répondants ayant eu, à un moment ou un autre, à payer pour recevoir des services à leur source habituelle de soins par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées).....	14
Figure 8	Proportion de répondants qui considèrent faibles ou très faibles les coûts reliés aux soins reçus à leur source habituelle de soins par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées).....	15
Figure 9	Proportion de répondants ayant un rendez-vous avec un médecin dans un délai de moins de 2 semaines par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées).....	16
Figure 10	Proportion de répondants ayant un rendez-vous avec leur médecin dans un délai de moins de 24 heures en cas de besoins urgents par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées).....	18
Figure 11	Score d'accessibilité d'accommodation par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées) .....	19
Figure 12	Score de continuité d'affiliation par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées).....	20
Figure 13	Score de continuité informationnelle par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées).....	22
Figure 14	Score de globalité par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées) .....	24
Figure 15	Score de réactivité par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées) .....	25
Figure 16	Score des résultats de soins par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées).....	26
Figure 17	Classification des territoires de CSSS selon les scores d'expérience de soins, Montérégie, 2010 (données pondérées).....	27

Figure 18 Classification des territoires de CSSS selon le nombre de scores  
d'expérience de soins qui affichent une détérioration entre 2005 et 2010,  
Montérégie (données pondérées)..... 29

## LE PROJET *ÉVOLUTION* ET SES DIFFÉRENTS VOLETS

Au début de 2005, l'équipe Santé des populations et services de santé, qui est une équipe conjointe de la Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal et de l'Institut national de santé publique du Québec, a mené une étude dans les deux régions les plus peuplées du Québec (Montréal et Montérégie) pour évaluer l'association entre les modèles organisationnels de 1<sup>re</sup> ligne prévalant à cette époque et l'expérience de soins de la population. En suite à cette première étude, une deuxième étude a été entreprise en 2010. Son but est de comprendre l'évolution des modèles organisationnels de 1<sup>re</sup> ligne et leur performance relative à travers le processus de réforme (de 2005 à 2010) et d'évaluer les facteurs aux niveaux organisationnel et contextuel qui sont associés à la transformation des modèles d'organisation de 1<sup>re</sup> ligne et à leur performance. Plus spécifiquement, les objectifs du projet *Évolution* sont :

1. d'évaluer l'ampleur et la direction du changement organisationnel de même que la migration entre les modèles d'organisation de 1<sup>re</sup> ligne de 2005 à 2010, aux niveaux de l'organisation des services de 1<sup>re</sup> ligne et des réseaux locaux, tel qu'exprimé par : a) la prévalence et la configuration locale des modèles organisationnels de 1<sup>re</sup> ligne; b) la conformité des organisations de 1<sup>re</sup> ligne à un idéal type de caractéristiques organisationnelles défini de façon normative; c) le niveau de collaboration entre les organisations de 1<sup>re</sup> ligne à l'intérieur et à l'extérieur du réseau local;
2. de déterminer l'association entre ces changements dans les organisations de 1<sup>re</sup> ligne et les facteurs liés à l'implantation des réseaux locaux et les politiques visant à promouvoir de nouvelles formes d'organisation de 1<sup>re</sup> ligne, de même que les facteurs concernant la réceptivité des organisations de 1<sup>re</sup> ligne et l'influence des associations professionnelles;
3. d'examiner l'association entre ces changements organisationnels et les différents indicateurs de performance de la 1<sup>re</sup> ligne (couverture, processus et résultats de soins) aux niveaux de la clientèle des organisations et de la population du réseau local.

Cette étude consiste donc en trois enquêtes interreliées et hiérarchiquement nichées. D'abord, une enquête populationnelle est menée auprès d'un échantillon d'adultes sélectionnés aléatoirement parmi la population de deux régions peuplées du Québec. Cette enquête évalue l'affiliation des patients aux organisations de 1<sup>re</sup> ligne, leur niveau d'utilisation des services, divers attributs de leur expérience de soins, les services préventifs reçus, ainsi que la perception de besoins non comblés. Puis, une enquête auprès des organisations de 1<sup>re</sup> ligne évalue les aspects liés à leur vision, leur structure organisationnelle, leur niveau de ressources et leurs caractéristiques de pratique clinique ainsi qu'à la réorganisation des services de santé de 1<sup>re</sup> ligne. Cette information servira à développer une taxonomie des organisations en utilisant une approche mixte d'analyse factorielle et d'analyse par composante principale. Enfin, une troisième enquête consiste à apprécier le contexte organisationnel à l'intérieur duquel les différents modèles d'organisation de 1<sup>re</sup> ligne évoluent.

Le présent rapport porte sur les résultats de l'enquête populationnelle dans la région de la Montérégie seulement, concernant l'utilisation des services par la population, la présence de besoin de services non comblé et l'appréciation de l'expérience de soins des répondants

ayant une source habituelle de soins de 1<sup>re</sup> ligne. Les résultats sont présentés pour l'ensemble des répondants montérégiens et pour chacun des territoires de CSSS, en comparant les valeurs obtenues en 2010 à celles obtenues en 2005.

Rappelons que l'enquête téléphonique a été réalisée de mars à août 2010 auprès de 9 180 adultes de 18 ans et plus résidant à Montréal (N = 4 794) et en Montérégie (N = 4 386). Le taux de réponse obtenu est de 55,6 % pour l'ensemble des deux régions (52,7 % à Montréal et 59,3 % en Montérégie). Le taux de réponse par territoire de CSSS varie de 41,2 % à 63,9 %. Le nombre final de répondants par territoire de CSSS varie de 378 à 421. Les considérations méthodologiques liées à la réalisation de cette étude sont présentées dans le rapport méthodologique<sup>1</sup> de l'enquête populationnelle, de même que la description du profil sociodémographique des répondants et ce, globalement, par région et par territoire de CSSS.

---

<sup>1</sup> Lemoine O, Simard B, Provost S, Levesque J-F, Pineault R, Tousignant P, « Rapport méthodologique de l'enquête populationnelle sur l'expérience de soins à Montréal et en Montérégie », Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal et Institut national de santé publique du Québec, Rapport juillet 2011.

## 1 L'UTILISATION DES SERVICES PAR LA POPULATION

Les données relatives aux hospitalisations et aux visites à l'urgence au cours des deux dernières années sont décrites dans cette section, par territoire de CSSS, de même que celles relatives aux consultations auprès d'omnipraticiens en CLSC et en clinique médicale. Nous y présentons aussi certaines caractéristiques de fréquentation de la source habituelle de soins identifiée par les répondants, de même que certaines données sur l'affiliation à un médecin de famille. L'ensemble des données de cette section est présenté au tableau A1 en annexe.

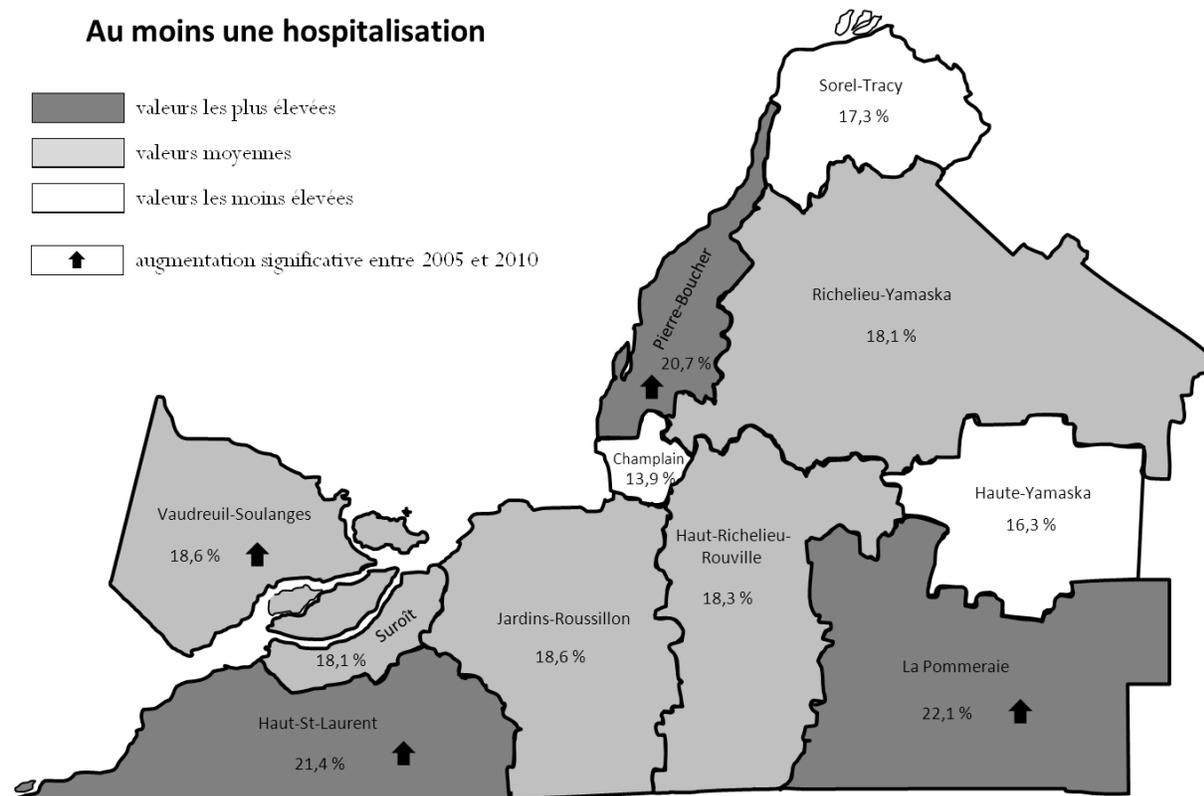
### 1.1 HOSPITALISATIONS

En Montérégie, la proportion de personnes ayant été hospitalisées au moins une fois au cours des deux dernières années est significativement plus importante en 2010 qu'en 2005 (18,2 % contre 15,6 %). Cette proportion augmente de façon significative entre 2005 et 2010 dans quatre territoires de CSSS. Il s'agit des territoires du :

- CSSS du Haut-Saint-Laurent avec 13,2 % en 2005 contre 21,4 % en 2010;
- CSSS Pierre-Boucher avec 14,7 % en 2005 contre 20,7 % en 2010;
- CSSS La Pommeraie avec 16,5 % en 2005 contre 22,1 % en 2010;
- CSSS de Vaudreuil-Soulanges avec 13,5 % en 2005 contre 18,6 % en 2010.

Ces données sont présentées pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A1 en annexe.

En 2010, la proportion de personnes ayant été hospitalisées au moins une fois au cours des deux dernières années varie d'un territoire à l'autre passant de 13,9 % dans le territoire du CSSS Champlain à 22,1 % dans celui du CSSS La Pommeraie. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 1.

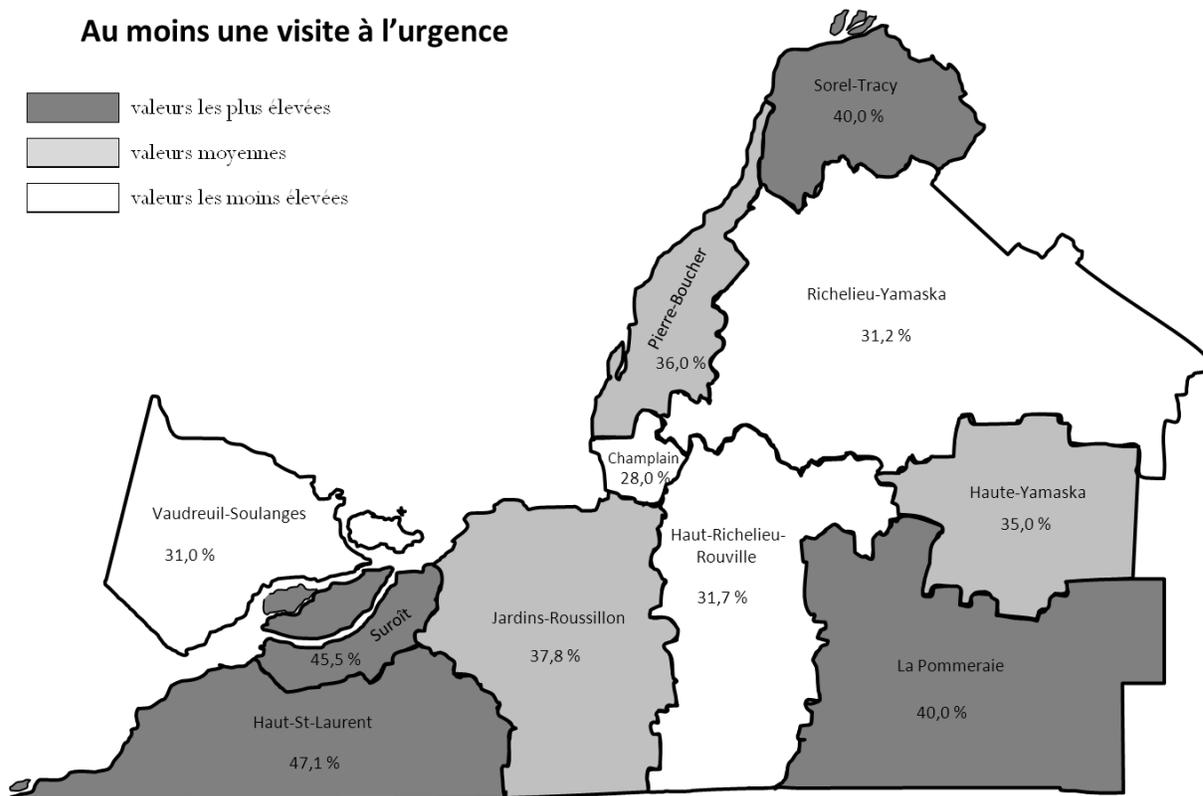


**Figure 1 Proportion de personnes ayant été hospitalisées au moins une fois au cours des deux dernières années par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées)**

## 1.2 VISITES À L'URGENCE

La proportion de personnes ayant eu au moins une visite à l'urgence au cours des deux dernières années en Montérégie est significativement plus importante en 2010 qu'en 2005 (34,2 % contre 32,0 %). Il n'y a toutefois aucune différence significative entre les deux périodes dans les territoires de CSSS de la région. Ces données sont présentées pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A1 en annexe.

En 2010, la proportion de personnes ayant eu au moins une visite à l'urgence au cours des deux dernières années varie d'un territoire à l'autre passant de 28,0 % dans le territoire du CSSS Champlain à 47,1 % dans celui du CSSS du Haut-Saint-Laurent. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 2.



**Figure 2** Proportion de personnes ayant eu au moins une visite à l'urgence au cours des deux dernières années par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées)

### 1.3 CONSULTATION AUPRÈS D'UN MÉDECIN EN CLSC

La proportion de personnes ayant consulté un omnipraticien en CLSC au moins une fois au cours des deux dernières années est légèrement plus faible en 2010 qu'en 2005 (20,8 % contre 22,5 %). Cette proportion diminue de façon significative dans deux territoires de CSSS, soit ceux du :

- CSSS Jardins-Roussillon avec 35,7 % en 2005 contre 25,4 % en 2010;
- CSSS Pierre-Boucher avec 23,0 % en 2005 contre 16,8 % en 2010.

Par contre la situation inverse, c'est-à-dire une augmentation significative de cette proportion est observée dans deux territoires de CSSS. Il s'agit des territoires du :

- CSSS du Haut-Saint-Laurent avec 8,6 % en 2005 contre 16,1 % en 2010;
- CSSS Haut-Richelieu-Rouville avec 19,7 % en 2005 contre 25,7 % en 2010.

Par ailleurs, en 2010, la proportion de personnes ayant consulté un omnipraticien en CLSC au moins une fois au cours des deux dernières années varie de 10,5 % dans le territoire du CSSS de la Haute-Yamaska à 35,1 % dans celui du CSSS La Pommeraie. Voir le détail de ces données au tableau A1 en annexe.

#### **1.4 CONSULTATION AUPRÈS D'UN MÉDECIN EN CLINIQUE MÉDICALE OU EN CABINET**

La proportion de personnes ayant consulté un omnipraticien en cabinet ou en clinique médicale au cours des deux dernières années est similaire en 2010 et en 2005 (82,9 % contre 81,9 %). La même situation est notée dans tous les territoires de CSSS de la région. Cette proportion varie de 76,9 % dans le territoire du CSSS La Pommeraie à 89,4 % dans celui de Richelieu-Yamaska. Voir le détail de ces données au tableau A1 en annexe.

#### **1.5 SOURCE HABITUELLE DE SOINS**

En Montérégie, la proportion de personnes utilisatrices de services qui ont déclaré que leur source habituelle de soins est un CLSC ou une UMF (Unité de médecine familiale) est similaire en 2010 et 2005 (6,1 % contre 5,6 %). Toutefois, certains territoires de CSSS se distinguent quant à cette proportion en 2010; il s'agit de ceux du CSSS Sorel-Tracy avec, en 2010, une valeur de 0,2 % et du CSSS La Pommeraie avec une valeur de 12,9 %.

Les valeurs obtenues dans les territoires de CSSS en ce qui concerne la proportion de personnes dont la source habituelle de soins est une clinique médicale ou un cabinet se démarquent peu entre elles; cette proportion est de 74,2 % en 2010 pour la région. Le même commentaire s'applique à la proportion de personnes n'ayant pas utilisé de services de santé au cours des deux dernières années. Cette proportion est de 14,0 % pour la région en 2010. Voir le détail de ces données au tableau A1 en annexe.

#### **1.6 DURÉE DE FRÉQUENTATION DE LA SOURCE HABITUELLE DE SOINS**

La proportion de personnes qui consultent à leur source habituelle de soins depuis moins de 2 ans est légèrement moins importante en 2010 qu'en 2005 en Montérégie (10,2 % contre 11,9 %).

Deux territoires de CSSS affichent une augmentation significative de la durée de fréquentation de la source entre 2005 et 2010; il s'agit des territoires du CSSS Pierre-Boucher et du CSSS La Pommeraie, surtout pour la proportion de fréquentations de plus de 5 ans pour ce dernier. Voir le détail de ces données au tableau A1 en annexe.

#### **1.7 MÉDECIN DE FAMILLE**

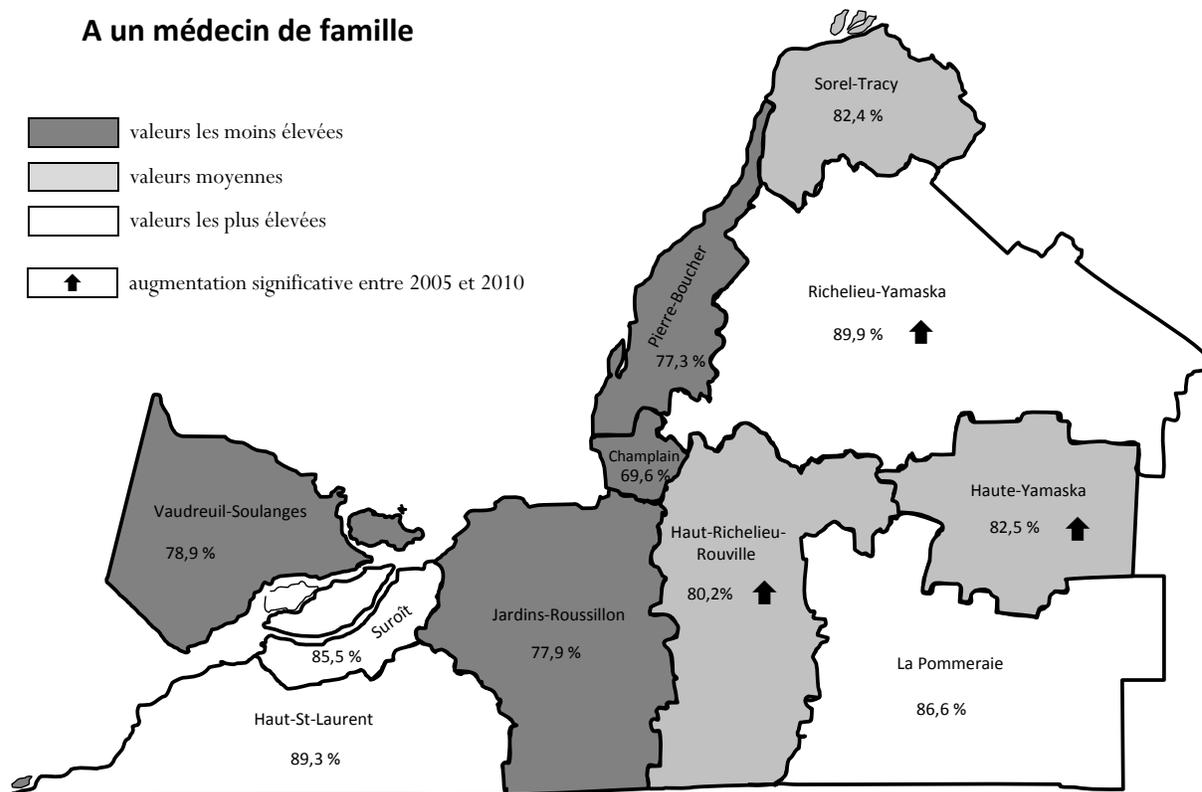
En Montérégie, la proportion de personnes déclarant avoir un médecin de famille est significativement plus importante en 2010 qu'en 2005 (79,9 % contre 76,3 %).

Cette proportion augmente de façon significative entre 2005 et 2010 dans trois territoires de CSSS. Il s'agit des territoires du :

- CSSS Haut-Richelieu-Rouville avec 68,7 % en 2005 contre 80,2 % en 2010;
- CSSS Richelieu-Yamaska avec 81,1 % en 2005 contre 89,9 % en 2010;
- CSSS de la Haute-Yamaska avec 76,7 % en 2005 contre 82,5 % en 2010.

Ces données sont présentées pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A1 en annexe.

En 2010, la proportion de personnes ayant un médecin de famille varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 69,6 % dans le territoire du CSSS Champlain à 89,9 % dans celui du CSSS Richelieu-Yamaska. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 3.



**Figure 3** Proportion de personnes ayant un médecin de famille par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées)

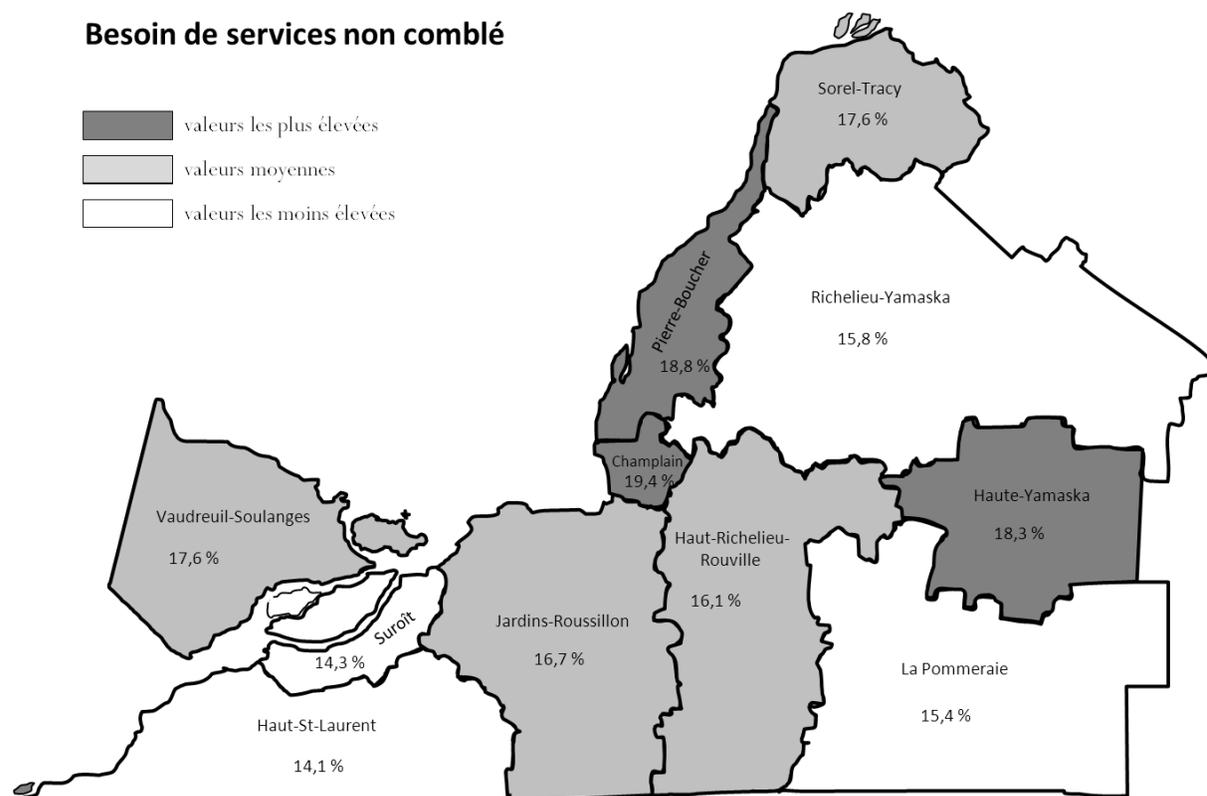


## 2 LES BESOINS DE SERVICES NON COMBLÉS

Une personne ayant perçu le besoin de recevoir des services médicaux, mais n'ayant pas obtenu ces services, présente un besoin non comblé de services de santé.

En Montérégie, la proportion de personnes rapportant avoir eu un tel besoin au cours des six derniers mois est similaire en 2010 et 2005 (17,3 %). La même situation est notée dans tous les territoires de CSSS de la région. Ces données sont présentées pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A2 en annexe.

En 2010, au niveau des territoires de CSSS, cette proportion varie de 14,1 % (CSSS du Haut-Saint-Laurent) à 19,4 % (CSSS Champlain). Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 4.



**Figure 4** Proportion de personnes ayant eu un besoin de services non comblé au cours des six derniers mois par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées)



### **3 L'EXPÉRIENCE DE SOINS AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES**

Les résultats présentés dans cette section ne concernent que les utilisateurs de services ayant identifié une source habituelle de soins de 1<sup>re</sup> ligne, soit 80,0 % des répondants montérégiens en 2010. Est décrite dans cette section leur expérience de soins à leur source habituelle de soins de 1<sup>re</sup> ligne. L'expérience de soins est évaluée en termes d'accessibilité (premier contact, économique, temporelle et accommodation), de continuité (affiliation et informationnelle), de globalité, de réactivité et de résultats de soins. Les scores sont obtenus par la sommation des réponses aux items les composant, ramenée sur une échelle de 10. Plus le score est élevé, plus l'appréciation de l'expérience de soins est favorable. Les items qui composent chaque score sont présentés aux tableaux en annexe.

#### **3.1 L'ACCESSIBILITÉ DE PREMIER CONTACT**

Dans cette étude, une organisation de santé est considérée accessible si elle peut être facilement utilisée, c'est-à-dire s'il y a peu de barrières géographiques, organisationnelles, économiques ou culturelles à son utilisation.

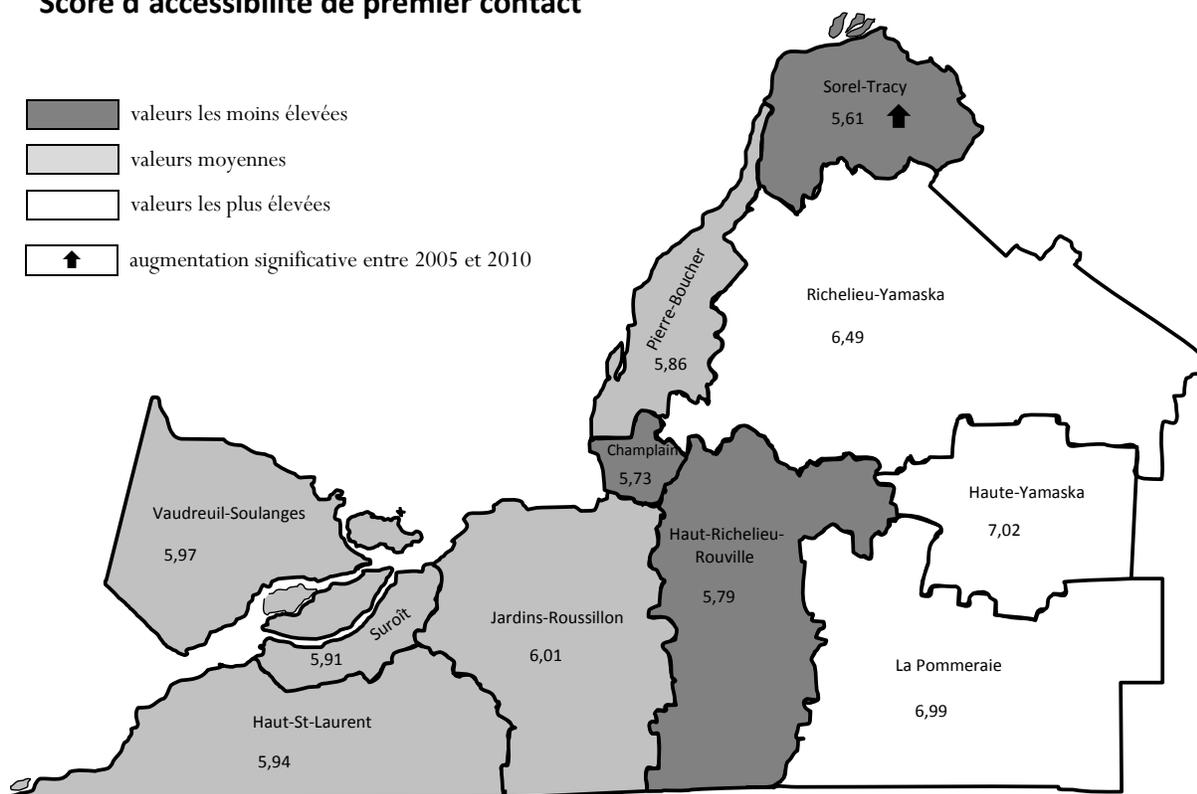
L'accessibilité de premier contact concerne la première consultation médicale effectuée suite à l'identification d'un besoin de services et à la recherche de soins initiée par la personne.

En Montérégie, le score d'accessibilité de premier contact est semblable en 2010 et en 2005 et demeure relativement faible avec des valeurs de 6,1 et 6,0 respectivement. La même situation est notée dans tous les territoires de CSSS de la région sauf dans celui du CSSS Sorel-Tracy où une amélioration est notée avec 5,1 en 2005 contre 5,6 en 2010.

En 2010, le score d'accessibilité de premier contact varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 5,6 dans le territoire du CSSS Sorel-Tracy à 7,0 dans ceux du CSSS de la Haute-Yamaska et du CSSS La Pommeraie. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 5.

L'ensemble de ces données, de même que la proportion de personnes ayant répondu « toujours » à chacun des items qui composent ce score, sont présentés pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A3 en annexe.

### Score d'accessibilité de premier contact



**Figure 5** Score d'accessibilité de premier contact par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées)

### 3.2 L'ACCESSIBILITÉ ÉCONOMIQUE

Dans cette étude, une bonne accessibilité économique signifie que les personnes n'ont pas à payer de frais pour recevoir des services de santé à leur source habituelle de soins de 1<sup>re</sup> ligne.

Bien que demeurant élevé, le score d'accessibilité économique en Montérégie est significativement moins élevé en 2010 qu'en 2005 (8,6 contre 9,0). On note ainsi une diminution statistiquement significative de l'accessibilité économique dans tous les territoires de CSSS de la région. Les résultats sont les suivants :

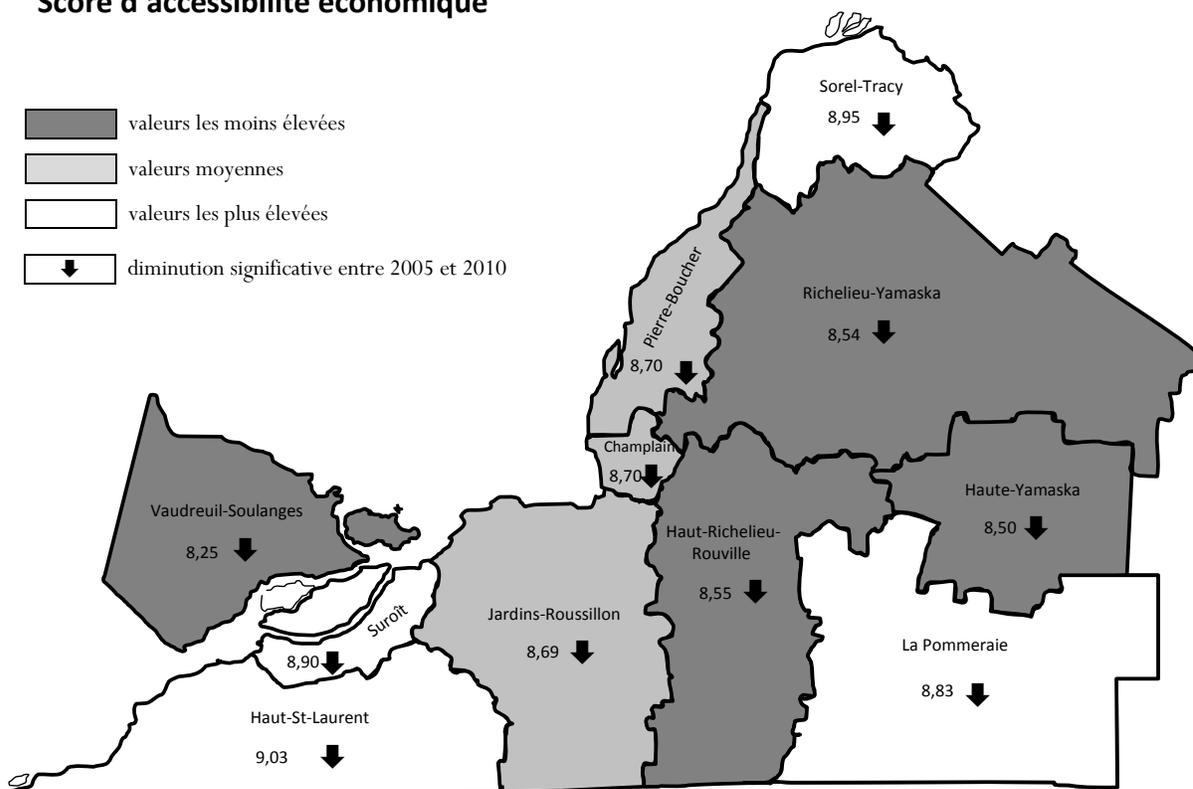
- CSSS du Haut-Saint-Laurent : 9,4 en 2005 contre 9,0 en 2010;
- CSSS du Suroît : 9,1 en 2005 contre 8,9 en 2010;
- CSSS Jardins-Roussillon : 9,0 en 2005 contre 8,7 en 2010;
- CSSS Champlain : 9,0 en 2005 contre 8,7 en 2010;
- CSSS Pierre-Boucher : 9,0 en 2005 contre 8,7 en 2010;
- CSSS Haut-Richelieu-Rouville : 9,1 en 2005 contre 8,5 en 2010;
- CSSS Richelieu-Yamaska : 8,9 en 2005 contre 8,5 en 2010;
- CSSS Sorel-Tracy : 9,4 en 2005 contre 8,9 en 2010;
- CSSS La Pommeraie : 9,2 en 2005 contre 8,8 en 2010;

- CSSS de la Haute-Yamaska : 8,9 en 2005 contre 8,5 en 2010;
- CSSS de Vaudreuil-Soulanges : 8,7 en 2005 contre 8,3 en 2010.

En 2010, le score d'accessibilité économique varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 8,3 dans le territoire du CSSS de Vaudreuil-Soulanges à 9,0 dans celui du CSSS du Haut-Saint-Laurent. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 6.

L'ensemble de ces données, de même que la proportion de personnes ayant répondu « jamais » à chacun des items qui composent ce score, sont présentés pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A4 en annexe.

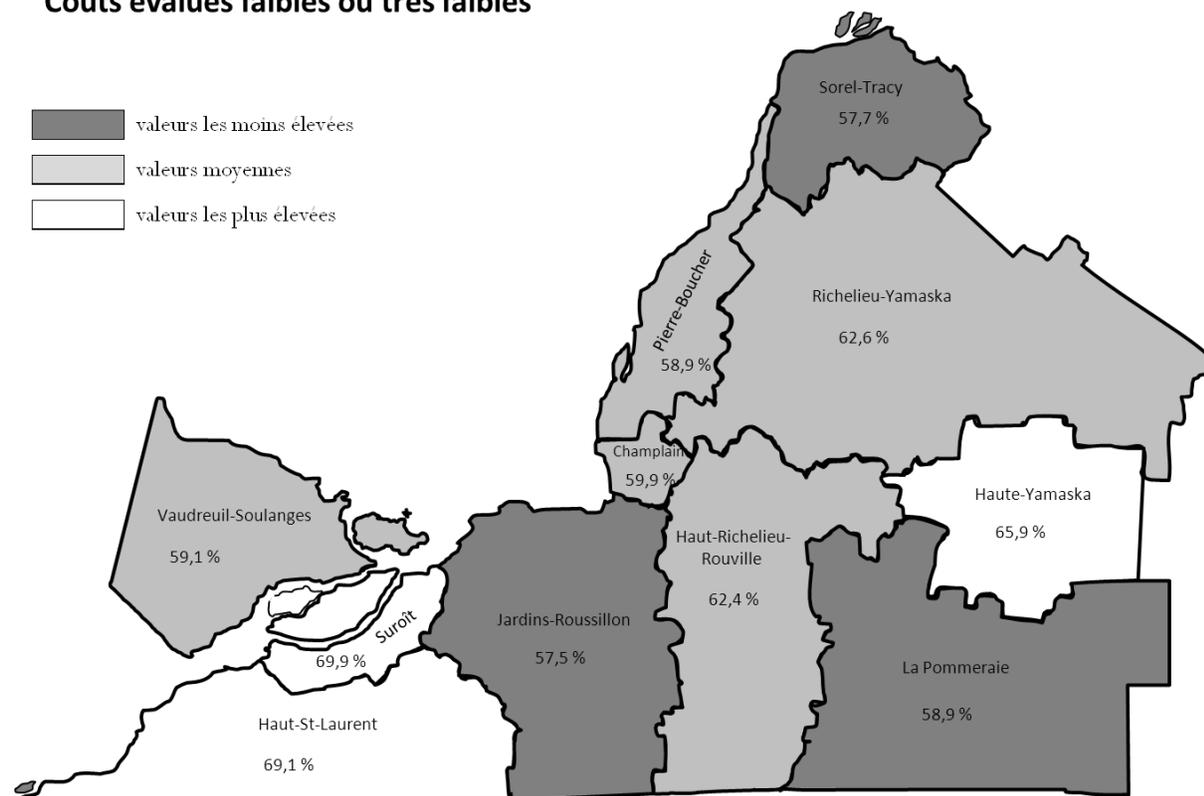
### Score d'accessibilité économique



**Figure 6** Score d'accessibilité économique par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées)

Globalement, c'est 73,8 % des utilisateurs de services de santé de 1<sup>re</sup> ligne montérégiens qui ont eu, à un moment ou un autre, à payer pour recevoir des services à leur source habituelle de soins. Ces proportions varient toutefois d'un territoire de CSSS à l'autre passant de 62,1 % dans le territoire du CSSS du Haut-Saint-Laurent à 79,4 % dans celui du CSSS de la Haute-Yamaska. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 7 et au tableau A5 en annexe.

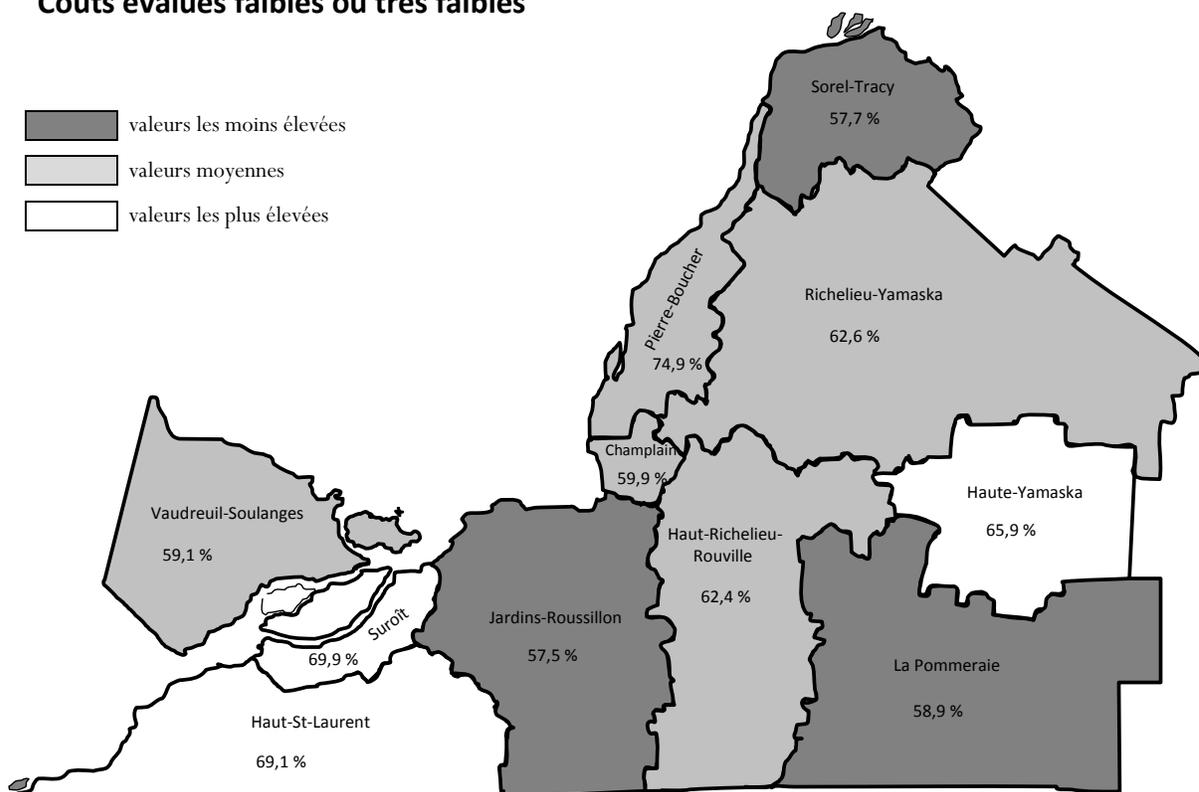
### Coûts évalués faibles ou très faibles



**Figure 7** Proportion de répondants ayant eu, à un moment ou un autre, à payer pour recevoir des services à leur source habituelle de soins par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées)

En Montérégie, parmi les personnes qui ont eu à défrayer des coûts pour recevoir des services de santé de 1<sup>re</sup> ligne à leur source habituelle de soins, 60,9 % considèrent que ces frais sont faibles ou très faibles. Ici aussi, les proportions varient d'un territoire de CSSS à l'autre passant de 57,5 % dans celui du CSSS Jardins-Roussillon à 69,9 % dans le territoire du CSSS du Suroît. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 8 et au tableau A5 en annexe.

## Coûts évalués faibles ou très faibles



**Figure 8** Proportion de répondants qui considèrent faibles ou très faibles les coûts liés aux soins reçus à leur source habituelle de soins par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées)

### 3.3 L'ACCESSIBILITÉ TEMPORELLE ET SPATIALE

Deux questions portaient sur l'accessibilité temporelle et spatiale : le temps d'attente pour avoir un rendez-vous avec le médecin et le temps de déplacement requis pour se rendre à la source habituelle de soins. Aucun score global n'est calculé pour cette dimension de l'accessibilité.

Le temps d'attente pour avoir un rendez-vous avec le médecin a augmenté entre 2005 et 2010. En effet, seulement 35,2 % des Montérégiens peuvent avoir un rendez-vous avec un médecin à leur source habituelle de soins en moins de deux semaines alors que c'était le cas de 43,5 % des utilisateurs en 2005. Près de 40 % des personnes doivent même attendre un mois ou plus avant d'avoir un rendez-vous.

Ces données excluent les personnes qui consultent toujours sans rendez-vous (soit 32,4 % des utilisateurs montérégiens de services de 1<sup>re</sup> ligne en 2005 et 29,1 % en 2010 - voir l'item B5 au tableau A3 en annexe) ou qui ont toujours des rendez-vous préfixés (6,7 % des utilisateurs en 2005 et 8,8 % en 2010 - voir le détail par territoire de CSSS au tableau A6 en annexe).

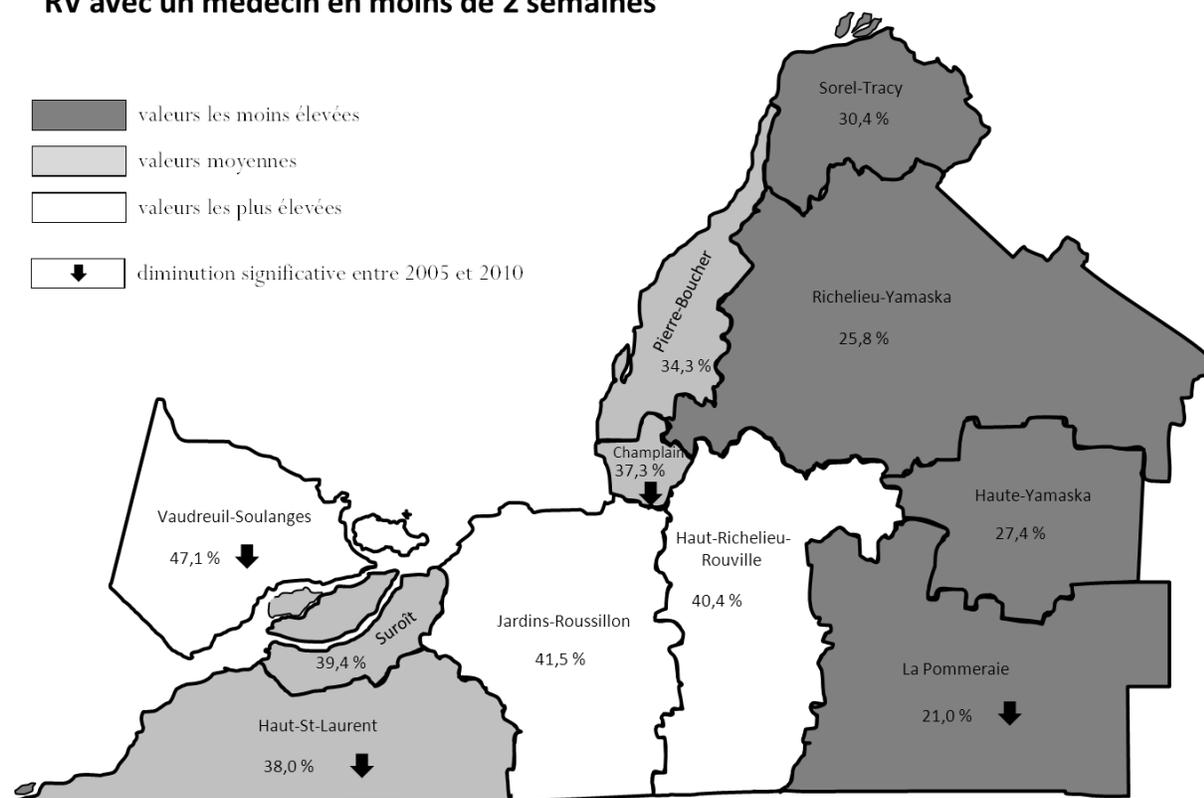
Une diminution statistiquement significative de la proportion de personnes pouvant avoir un rendez-vous avec leur médecin en moins de 2 semaines est notée dans quatre territoires de CSSS, soit :

- CSSS du Haut-Saint-Laurent : 62,0 % en 2005 contre 38,0 % en 2010;
- CSSS Champlain : 54,7 % en 2005 contre 37,3 % en 2010;
- CSSS La Pommeraie : 31,8 % en 2005 contre 21,0 % en 2010;
- CSSS de Vaudreuil-Soulanges : 56,1 % en 2005 contre 47,1 % en 2010.

En 2010, ces proportions varient d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 21,0 % dans le territoire du CSSS La Pommeraie à 47,1 % dans celui du CSSS de Vaudreuil-Soulanges. La valeur de chaque territoire de CSSS en 2010 et les variations entre 2005 et 2010 sont présentées à la figure 9.

L'ensemble de ces données est présenté pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A6 en annexe.

### RV avec un médecin en moins de 2 semaines



**Figure 9** Proportion de répondants ayant un rendez-vous avec un médecin dans un délai de moins de 2 semaines par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées)

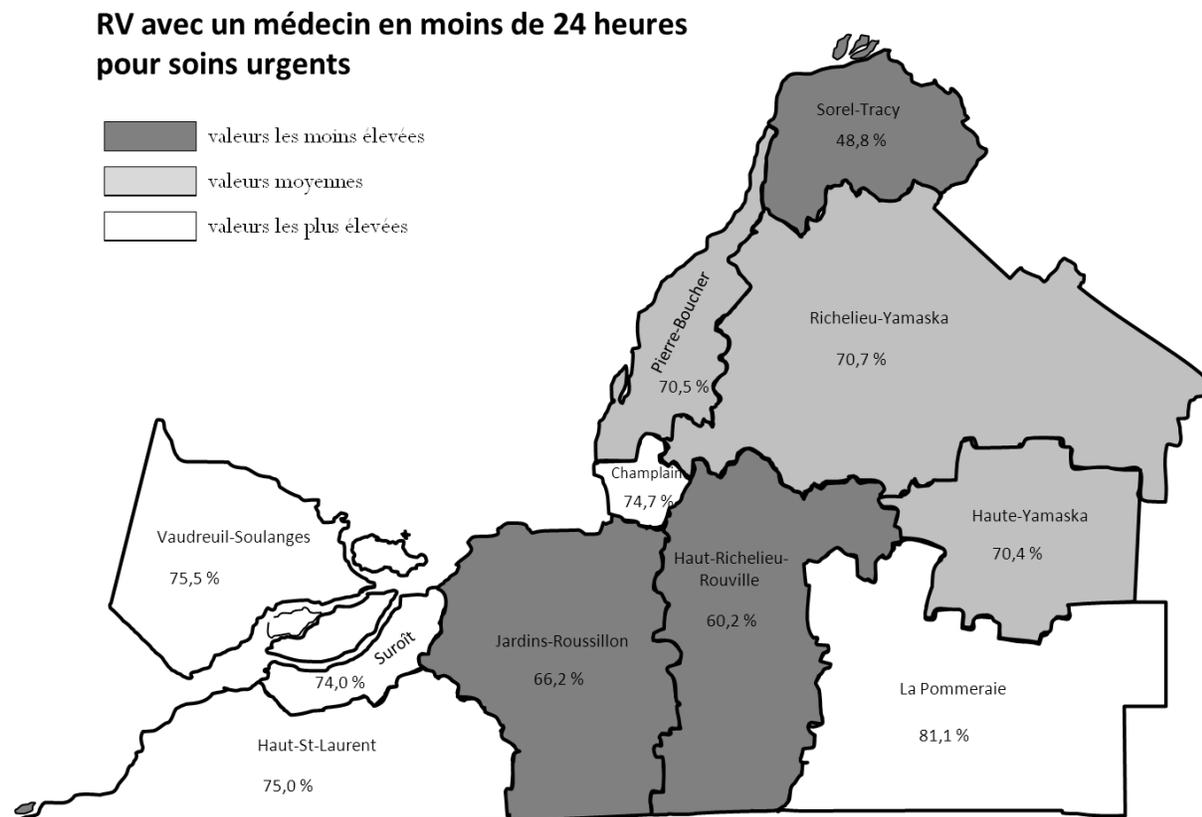
Les répondants montérégiens pour qui le temps de déplacement requis pour se rendre à la source habituelle de soins est de moins de 15 minutes sont moins nombreux en 2010 qu'en 2005, avec respectivement 62,5 % et 65,9 %. Une augmentation statistiquement significative

du temps requis pour se rendre à leur source habituelle de soins est présente dans cinq des 11 territoires de CSSS (voir le détail des données au tableau A6 en annexe). Il s'agit des territoires du :

- CSSS Jardins-Roussillon;
- CSSS Champlain;
- CSSS Sorel-Tracy;
- CSSS de la Haute-Yamaska;
- CSSS de Vaudreuil-Soulanges.

En Montérégie, 48,0 % des utilisateurs de services de 1<sup>re</sup> ligne considèrent que le délai d'attente pour avoir un rendez-vous avec le médecin est long ou très long. Cette proportion varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 35,2 % dans le territoire du CSSS Jardins-Roussillon à 59,1 % dans celui du CSSS Richelieu-Yamaska (voir les données détaillées au tableau A7 en annexe).

Par ailleurs, il a aussi été demandé aux répondants ayant une source habituelle de soins d'indiquer combien de temps était nécessaire pour qu'ils puissent y voir un médecin en cas de besoin de soins immédiats ou urgents. En Montérégie, 69,7 % des utilisateurs de services, ayant eu un tel besoin, ont dit qu'un délai de moins de 24 heures était suffisant. Toutefois, ces proportions varient passablement d'un territoire de CSSS à l'autre passant de 48,8 % dans le territoire du CSSS Sorel-Tracy à 81,1 % dans celui du CSSS La Pommeraie. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 10 et au tableau A7 en annexe.



**Figure 10** Proportion de répondants ayant un rendez-vous avec leur médecin dans un délai de moins de 24 heures en cas de besoins urgents par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées)

### 3.4 L'ACCESSIBILITÉ D'ACCOMMODATION

L'accessibilité d'accommodation fait référence à la facilité d'accès à la source de soins (heures d'ouverture adéquates, facilité à parler avec quelqu'un au téléphone, etc.).

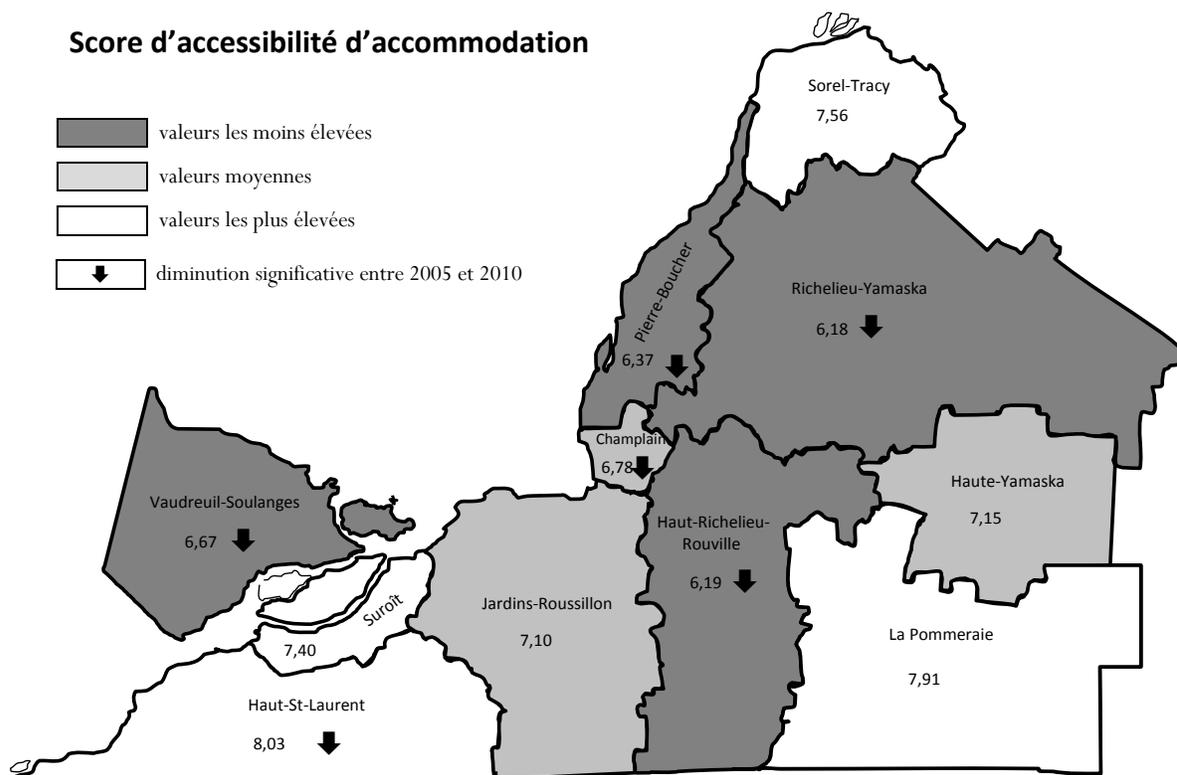
En Montérégie, le score d'accessibilité d'accommodation est significativement moins élevé en 2010 qu'en 2005 (6,7 contre 7,3). On note aussi une diminution statistiquement significative de l'accessibilité d'accommodation dans six territoires de CSSS, soit les territoires du :

- CSSS du Haut-Saint-Laurent avec 8,5 en 2005 contre 8,0 en 2010;
- CSSS Champlain avec 7,4 en 2005 contre 6,8 en 2010;
- CSSS Pierre-Boucher avec 7,1 en 2005 contre 6,4 en 2010;
- CSSS Haut-Richelieu-Rouville avec 7,1 en 2005 contre 6,2 en 2010;
- CSSS Richelieu-Yamaska avec 7,0 en 2005 contre 6,2 en 2010;
- CSSS de Vaudreuil-Soulanges avec 7,4 en 2005 contre 6,7 en 2010.

En 2010, le score d'accessibilité d'accommodation varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 6,2 dans les territoires du CSSS Richelieu-Yamaska et du CSSS Haut-Richelieu-Rouville à 8,0 dans celui du CSSS du Haut-Saint-Laurent. La valeur de chaque territoire de

CSSS en 2010, de même que les variations entre 2005 et 2010, sont présentées à la figure 11.

L'ensemble de ces données, de même que la proportion de personnes ayant répondu « beaucoup » à chacun des items qui composent ce score, sont présentés pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A8 en annexe.



**Figure 11 Score d'accessibilité d'accommodation par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées)**

Deux items ont été ajoutés en 2010 pour évaluer d'autres aspects de l'accessibilité d'accommodation. Il s'agit de la localisation de la clinique et de la facilité à obtenir un rendez-vous à cette clinique. Les données détaillées sont présentées au tableau A9 en annexe.

Ainsi, en 2010, 81,7 % des Montérégiens évaluent favorablement la localisation de leur clinique par rapport à leur résidence. La variation de cette proportion entre les territoires de CSSS est peu importante. Par ailleurs, la moitié des répondants montérégiens sont *beaucoup en accord* avec l'énoncé *Il est facile d'obtenir un rendez-vous à cet endroit*. Cette proportion varie d'un territoire de CSSS à l'autre passant de 41,6 % dans le territoire du CSSS Haut-Richelieu-Rouville à 68,3 % dans celui du CSSS du Haut-Saint-Laurent.

### 3.5 LA CONTINUITÉ D'AFFILIATION

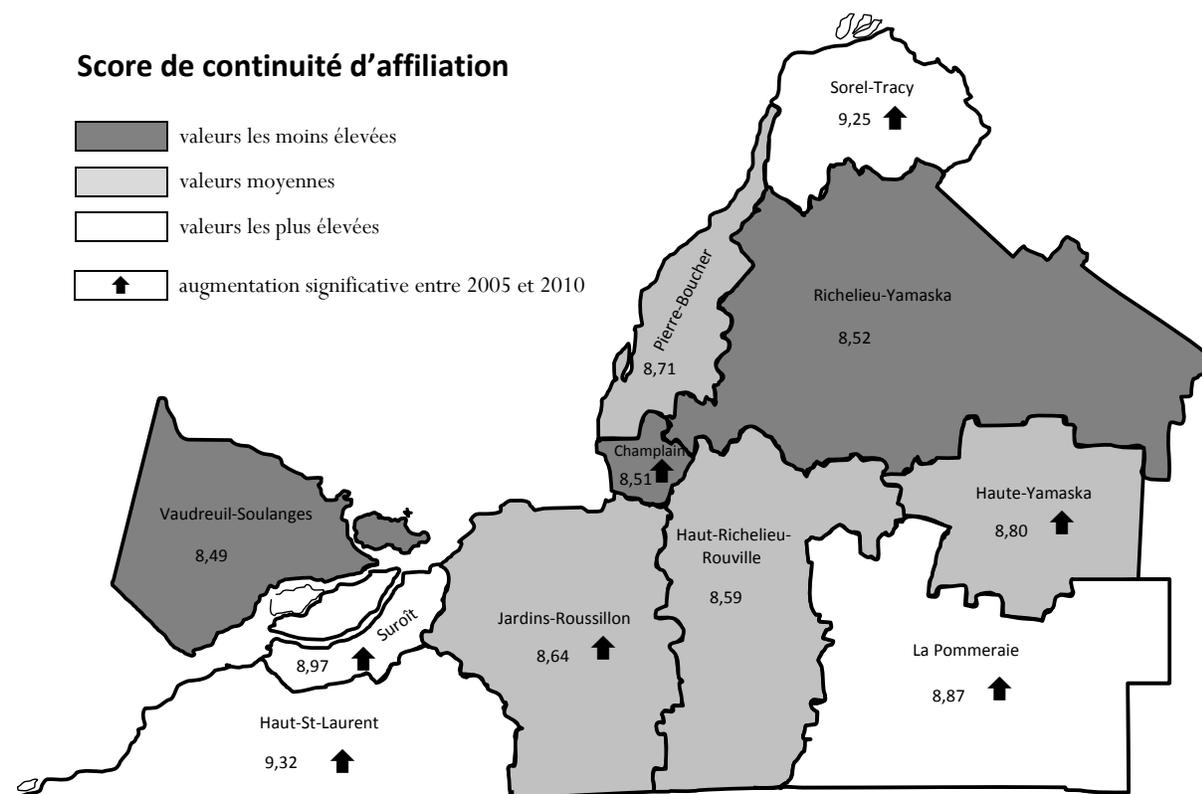
La continuité d'affiliation réfère à la stabilité dans le temps de la relation entre le patient et les professionnels de la source habituelle de soins. En Montérégie, le score de continuité d'affiliation est significativement plus élevé en 2010 qu'en 2005 (8,7 contre 8,3).

Une amélioration statistiquement significative de la continuité d'affiliation est notée dans sept territoires de CSSS, soit les territoires du :

- CSSS du Haut-Saint-Laurent avec 9,0 en 2005 contre 9,3 en 2010;
- CSSS du Suroît avec 8,5 en 2005 contre 9,0 en 2010;
- CSSS Jardins-Roussillon avec 8,2 en 2005 contre 8,6 en 2010;
- CSSS Champlaine avec 8,1 en 2005 contre 8,5 en 2010;
- CSSS Sorel-Tracy avec 8,9 en 2005 contre 9,3 en 2010;
- CSSS La Pommeraie avec 8,6 en 2005 contre 8,9 en 2010;
- CSSS de la Haute-Yamaska avec 7,9 en 2005 contre 8,8 en 2010.

En 2010, le score de continuité d'affiliation varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 8,5 dans les territoires du CSSS de Vaudreuil-Soulanges, du CSSS Champlaine et du CSSS Richelieu-Yamaska à 9,3 dans ceux du CSSS du Haut-Saint-Laurent et du CSSS Sorel-Tracy. La valeur de chaque territoire de CSSS en 2010, de même que les variations entre 2005 et 2010, sont présentées à la figure 12.

L'ensemble de ces données, de même que la proportion de personnes ayant répondu « toujours » à chacun des items qui composent ce score, sont présentés pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A10 en annexe.



**Figure 12** Score de continuité d'affiliation par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées)

### 3.6 LA CONTINUITÉ INFORMATIONNELLE

La continuité informationnelle qualifie la circulation de l'information entre les épisodes de soins ou entre les différents lieux où sont offerts les services; elle ne concerne donc que les personnes qui ont passé des tests de laboratoire ou qui ont eu une consultation auprès de spécialistes suite à une référence d'un médecin de leur source habituelle de soins.

L'ensemble des données discutées dans cette section est présenté pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A11 en annexe.

Notons d'abord que les proportions de personnes ayant eu de telles références ne changent pas entre 2005 et 2010; 69,5 % avaient passé des tests de laboratoire en 2005 contre 69,1 % en 2010 et 42,1 % avaient vu un spécialiste suite à une référence du médecin en 2005 contre 44,8 % en 2010. Trois territoires de CSSS affichent cependant un changement quant à la proportion de personnes ayant été référées pour des tests de laboratoire; il s'agit des territoires du :

- CSSS du Haut-Saint-Laurent avec 64,5 % en 2005 contre 72,1 % en 2010;
- CSSS Champlain avec 75,2 % en 2005 contre 68,0 % en 2010;
- CSSS de la Haute-Yamaska avec 63,8 % en 2005 contre 73,8 % en 2010.

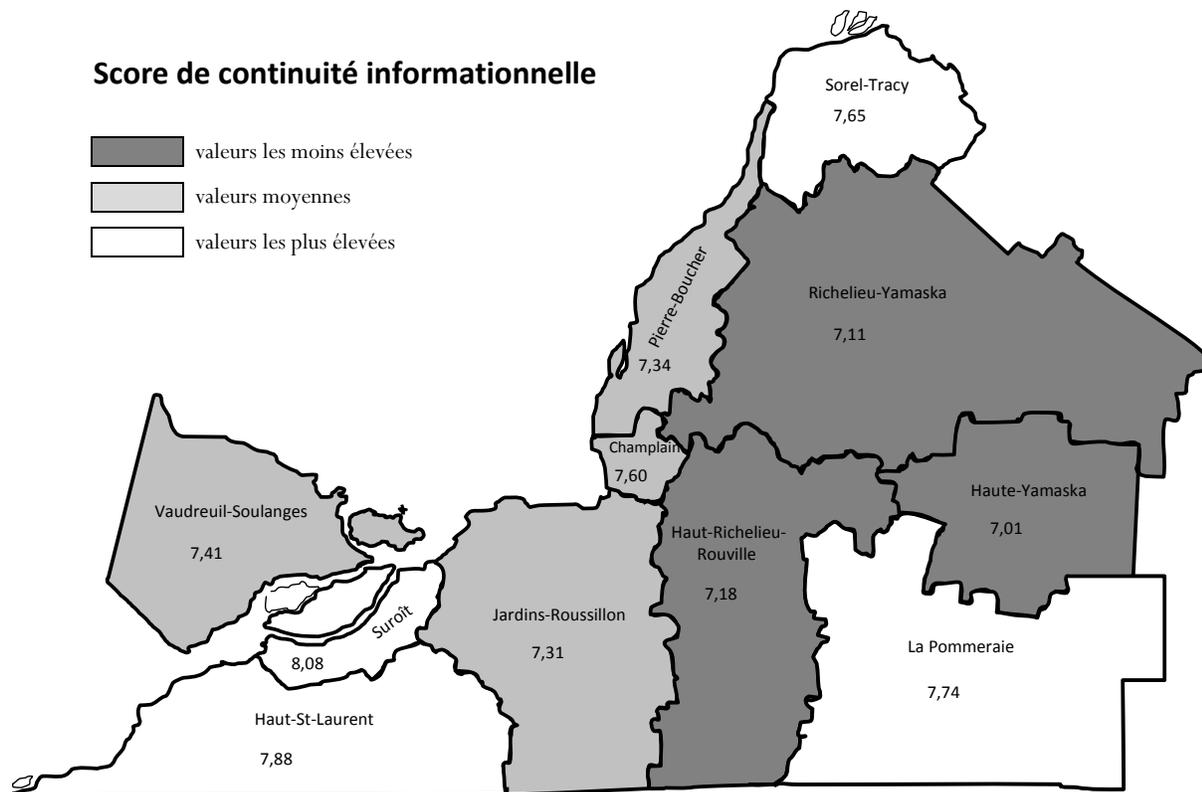
Pour les références auprès de spécialistes, aucun territoire de CSSS n'affiche de changement entre les deux années.

Par ailleurs, il n'y a pas de variation significative entre les territoires de CSSS, en 2010, quant à la proportion des personnes pour lesquelles des tests de laboratoire ou des examens radiologiques ont été prescrits, ni pour les références auprès de spécialistes.

#### **Le score de continuité informationnelle**

Avec une valeur de 7,5 en 2005 et de 7,4 en 2010, le score de continuité informationnelle n'a pas changé en Montérégie entre les deux années. La même situation est notée dans chacun des territoires de CSSS de la région.

En 2010, le score de continuité informationnelle varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 7,0 dans le territoire du CSSS de la Haute-Yamaska à 8,1 dans celui du CSSS du Suroît. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 13.



**Figure 13** Score de continuité informationnelle par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées)

Ces données, de même que la proportion de personnes ayant répondu « toujours » à chacun des items qui composent ce score, sont présentées pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A11 en annexe.

En 2010, le fait que le médecin soit au courant des résultats de tests ou d'examens ou de la consultation chez le spécialiste a aussi été évalué. Les données sont présentées au tableau A12 en annexe. À noter que les personnes qui n'avaient pas encore revu le médecin de la source habituelle de soins sont exclues de ces analyses.

Ainsi, 83,8 % des répondants montérégiens rapportent que le médecin est toujours au courant des résultats de leurs tests ou examens lorsqu'ils le revoient. Cette proportion varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 79,8 % dans le territoire du CSSS La Pommeraie à 88,0 % dans celui du CSSS Jardins-Roussillon.

En ce qui concerne les résultats de la visite chez un spécialiste, 71,8 % des répondants montérégiens notent que le médecin de la source habituelle de soins est toujours au courant des résultats de ces consultations. Cette proportion varie aussi d'un territoire de CSSS à l'autre passant de 65,9 % dans le territoire du CSSS Pierre-Boucher à 80,5 % dans celui du CSSS du Suroît.

Par ailleurs, les références chez des professionnels de la santé autres que des médecins (nutritionniste ou physiothérapeute, par exemple) ont été investiguées en 2010. Ainsi, 21,6 % des répondants montérégiens ont eu une telle référence au cours des deux années précédant l'enquête. Cette proportion varie d'un territoire de CSSS à l'autre passant de 16,0 % dans celui du CSSS Sorel-Tracy à 25,0 % dans celui du CSSS Richelieu-Yamaska.

Enfin, il a été demandé aux répondants qui avaient eu au moins une de ces références (tests ou examens, consultation chez un spécialiste ou chez un autre professionnel de la santé) si, à leur clinique, on les avait aidés à prendre des rendez-vous pour ces consultations. Quatre personnes sur dix ont répondu qu'elles n'avaient *jamais* été aidées par la clinique pour ces prises de rendez-vous et ici encore, la proportion varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 26,4 % dans le territoire du CSSS du Haut-Saint-Laurent à 45,4 % dans celui du CSSS Champlain. Voir le détail de ces données au tableau A12 en annexe.

### 3.7 LA GLOBALITÉ

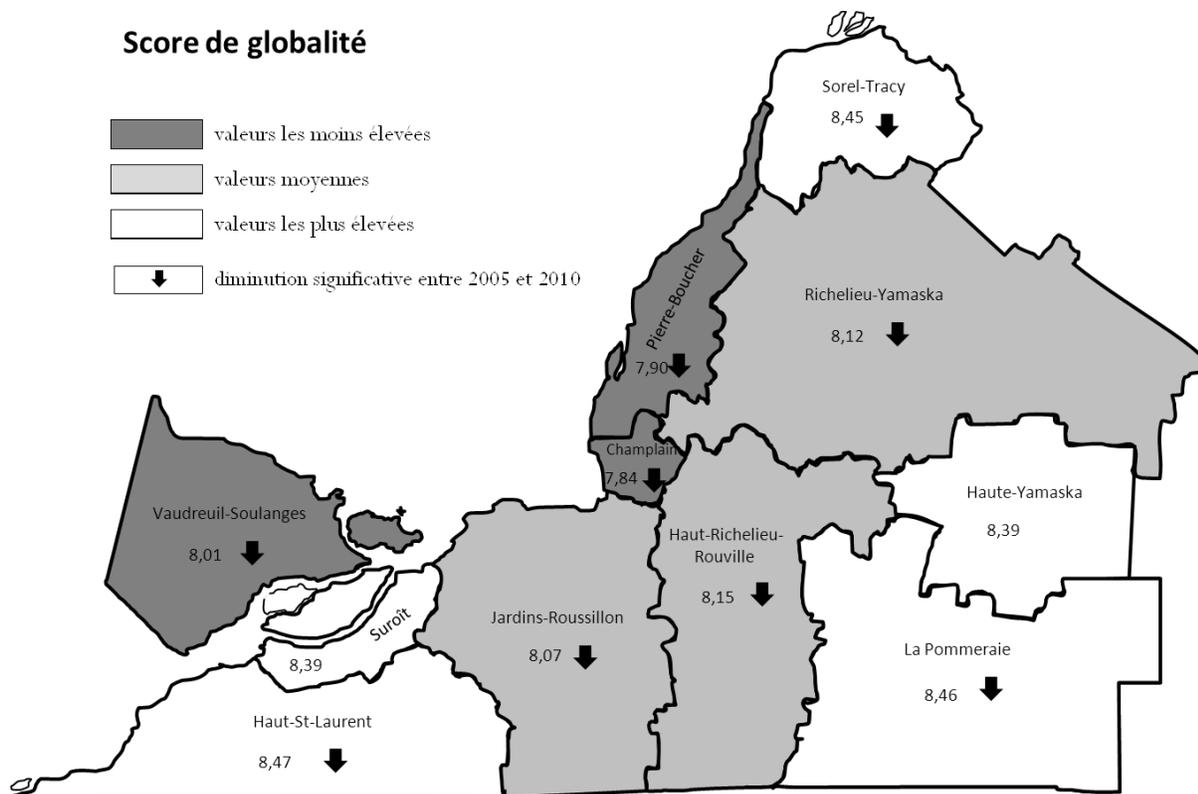
La globalité correspond à l'ensemble des services requis pour répondre à la majorité des besoins de santé courants d'une communauté. Elle peut être générée par la disponibilité dans une organisation de tous les services nécessaires pour le patient ou par l'assurance de l'accès à d'autres services dans d'autres organisations.

En Montérégie, le score de globalité est significativement moins élevé en 2010 qu'en 2005 (8,1 contre 8,5). Une diminution statistiquement significative de la globalité est aussi notée dans neuf territoires de CSSS, soit les territoires du :

- CSSS du Haut-Saint-Laurent avec 8,8 en 2005 contre 8,5 en 2010;
- CSSS Jardins-Roussillon avec 8,4 en 2005 contre 8,1 en 2010;
- CSSS Champlain avec 8,3 en 2005 contre 7,8 en 2010;
- CSSS Pierre-Boucher avec 8,4 en 2005 contre 7,9 en 2010;
- CSSS Haut-Richelieu-Rouville avec 8,5 en 2005 contre 8,2 en 2010;
- CSSS Richelieu-Yamaska avec 8,7 en 2005 contre 8,1 en 2010;
- CSSS Sorel-Tracy avec 8,8 en 2005 contre 8,5 en 2010;
- CSSS La Pommeraie avec 8,9 en 2005 contre 8,5 en 2010;
- CSSS de Vaudreuil-Soulanges avec 8,5 en 2005 contre 8,0 en 2010.

En 2010, le score de globalité varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 7,8 dans le territoire du CSSS Champlain à 8,5 dans ceux du CSSS de Haut-St-Laurent, du CSSS La Pommeraie et du CSSS Sorel-Tracy. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010, de même que les variations entre 2005 et 2010, sont présentés à la figure 14.

L'ensemble de ces données, de même que la proportion de personnes ayant répondu « beaucoup » à chacun des items qui composent ce score, sont présentés pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A13 en annexe.



**Figure 14** Score de globalité par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées)

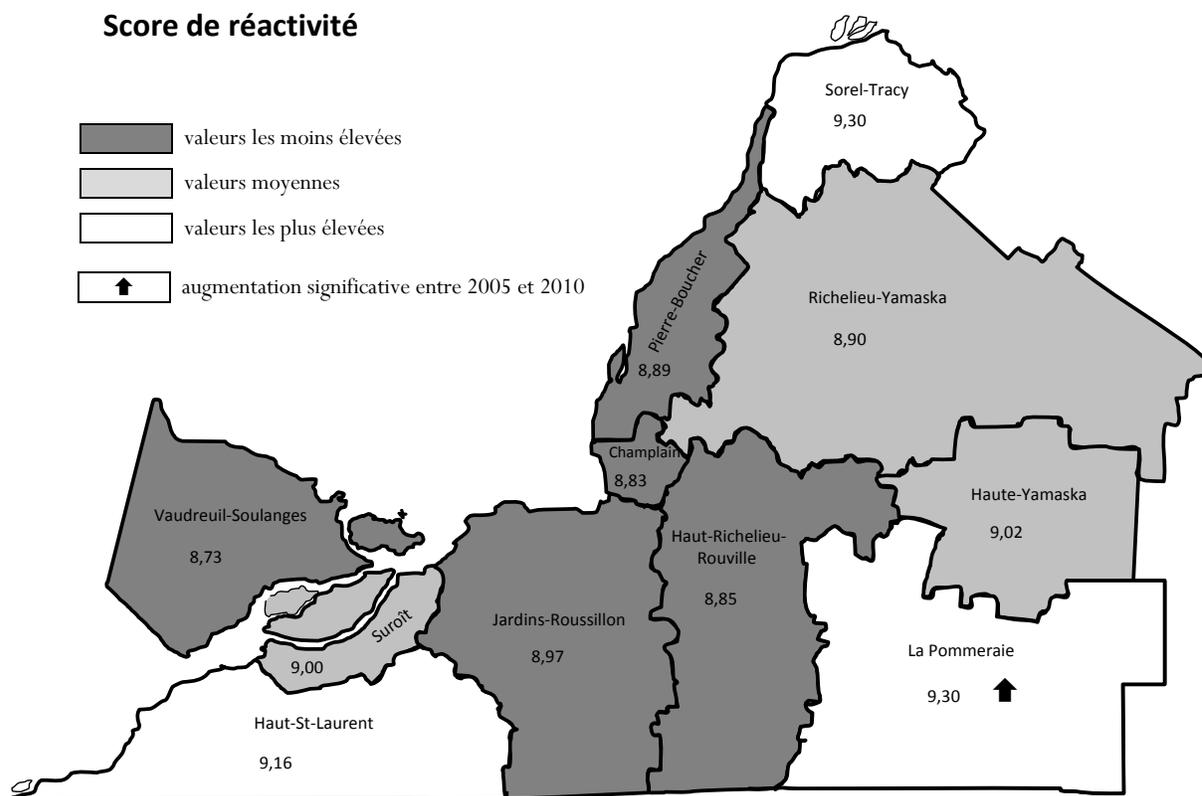
### 3.8 LA RÉACTIVITÉ

La réactivité se définit comme la réponse aux attentes légitimes de la personne en ce qui a trait aux éléments ou actions non reliés à l'aspect technique des traitements, tels le respect des personnes et l'attention accordée aux patients.

En Montérégie, le score global de réactivité est très élevé et pratiquement identique en 2005 et 2010 (9,0 et 8,9). La même situation est notée dans chacun des territoires de CSSS de la région sauf dans celui du CSSS La Pommeraie où on note une amélioration significative de ce score, passant de 9,1 en 2005 à 9,3 en 2010.

En 2010, le score de réactivité varie peu d'un territoire de CSSS à l'autre passant de 8,7 dans le territoire du CSSS de Vaudreuil-Soulanges à 9,3 dans ceux du CSSS Sorel-Tracy et du CSSS La Pommeraie. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 15.

L'ensemble de ces données, de même que la proportion de personnes ayant répondu « toujours » à chacun des items qui composent ce score, sont présentés pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A14 en annexe.



**Figure 15** Score de réactivité par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées)

Un item a été ajouté en 2010 pour connaître l'évaluation des répondants quant au délai d'attente entre l'heure prévue du rendez-vous et le moment où ils rencontrent le médecin (voir les données détaillées au tableau A15 en annexe). Ainsi 33,9 % des répondants montérégiens estiment que ce délai d'attente est long ou très long. Cette proportion varie de 19,9 % dans le territoire du CSSS Sorel-Tracy à 37,8 % dans celui du CSSS Haut-Richelieu-Rouville.

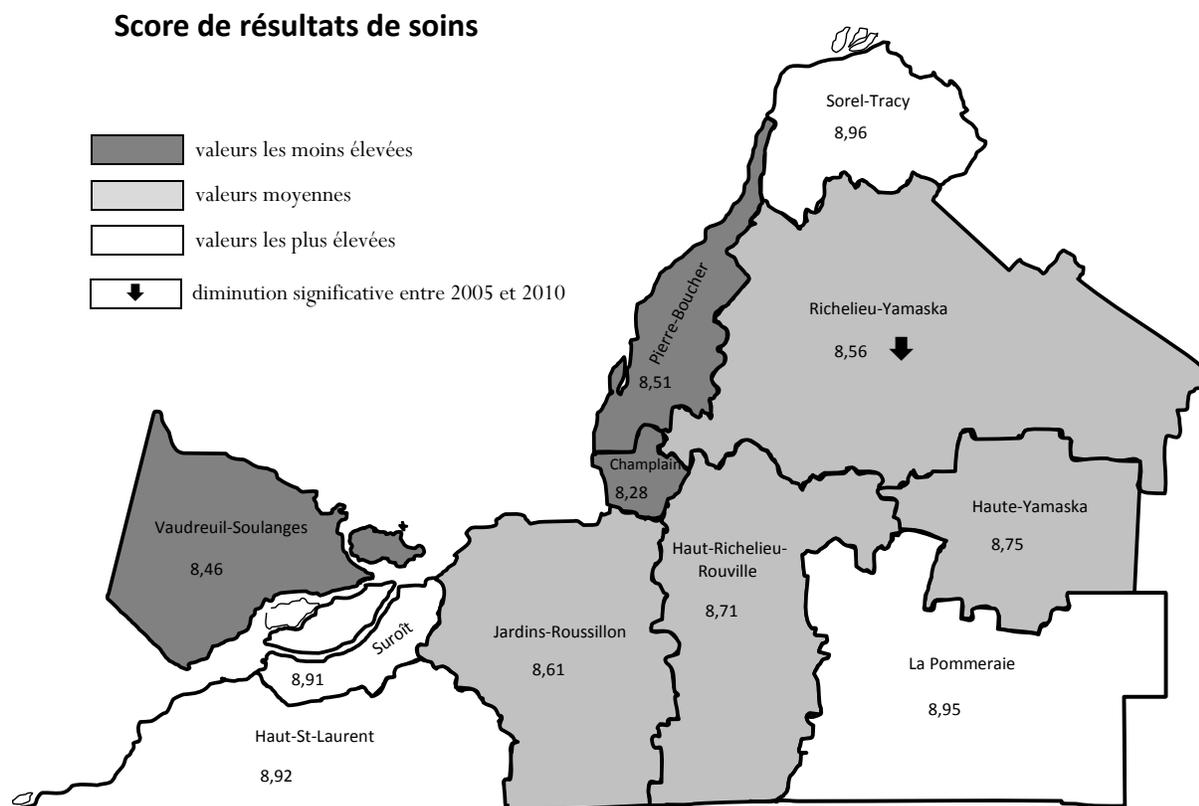
### 3.9 LES RÉSULTATS DE SOINS

Dans cette étude, les résultats de soins sont les effets ou les conséquences des services sur la santé des personnes. Ces effets incluent tant les conséquences directes sur l'état de santé perçue que les conséquences sur les connaissances relatives à la santé, de même que les résultats intermédiaires telle l'adoption de comportement de santé.

Le score de résultats de soins est significativement moins élevé en 2010 qu'en 2005 (8,6 contre 8,8). Une diminution statistiquement significative des résultats de soins est notée dans un seul territoire de CSSS, soit celui du CSSS Richelieu-Yamaska avec 9,0 en 2005 contre 8,6 en 2010.

En 2010, le score des résultats de soins varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 8,3 dans le territoire du CSSS Champlain à 9,0 dans ceux du CSSS La Pommeraie et du CSSS Sorel-Tracy. La valeur de chaque territoire de CSSS en 2010, de même que les variations entre 2005 et 2010, sont présentées à la figure 16.

L'ensemble de ces données, de même que la proportion de personnes ayant répondu « beaucoup » à chacun des items qui composent ce score, sont présentés pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A16 en annexe.



**Figure 16** Score des résultats de soins par territoire de CSSS, Montérégie, 2010 (données pondérées)

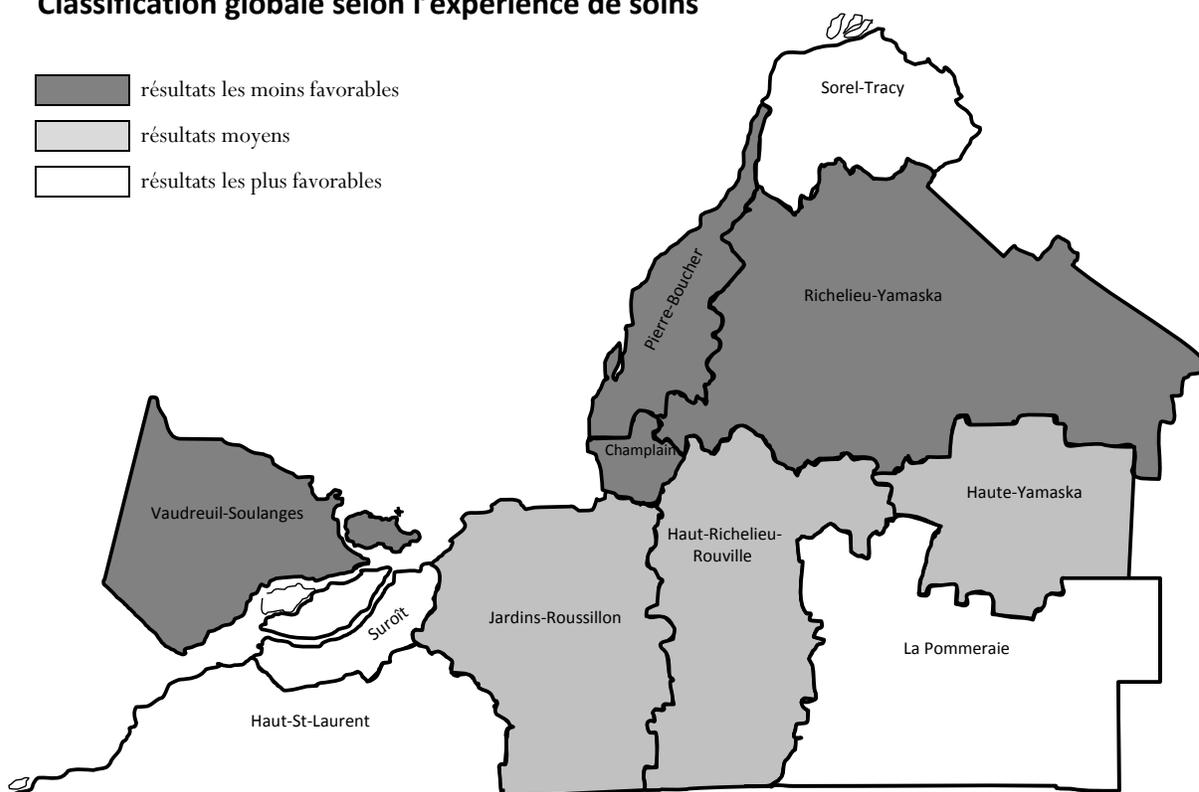
### 3.10 EN RÉSUMÉ

#### 3.10.1 En 2010

- À l'exception du score d'accessibilité économique, les indices d'accessibilité sont ceux qui sont évalués le moins favorablement par les Montérégiens;
- Le score de réactivité est celui qui est évalué le plus favorablement;
- En se basant sur le classement des territoires de CSSS entre eux pour chaque indice d'expérience de soins, les territoires suivants présentent en 2010 les scores d'expérience de soins
  - les plus favorables :
    - CSSS du Haut-Saint-Laurent

- CSSS La Pommeraie
- CSSS Sorel-Tracy
- CSSS du Suroît
- les moins favorables :
  - CSSS Champlain
  - CSSS Richelieu-Yamaska
  - CSSS de Vaudreuil-Soulanges
  - CSSS Pierre-Boucher.

### Classification globale selon l'expérience de soins



**Figure 17** Classification des territoires de CSSS selon les scores d'expérience de soins, Montérégie, 2010 (données pondérées)

#### 3.10.2 Comparaison 2005-2010

Entre 2005 et 2010, on note une détérioration :

- de l'accessibilité économique dans tous les territoires de CSSS;
- du temps d'attente pour avoir un rendez-vous avec un médecin dans quatre territoires de CSSS;
- de l'accessibilité d'accommodation dans six territoires de CSSS;
- de la globalité dans neuf territoires de CSSS;
- des résultats de soins dans un territoire de CSSS.

Une amélioration :

- de l'accessibilité de premier contact dans un territoire de CSSS;
- de la continuité d'affiliation dans sept territoires de CSSS;
- de la réactivité dans un territoire de CSSS.

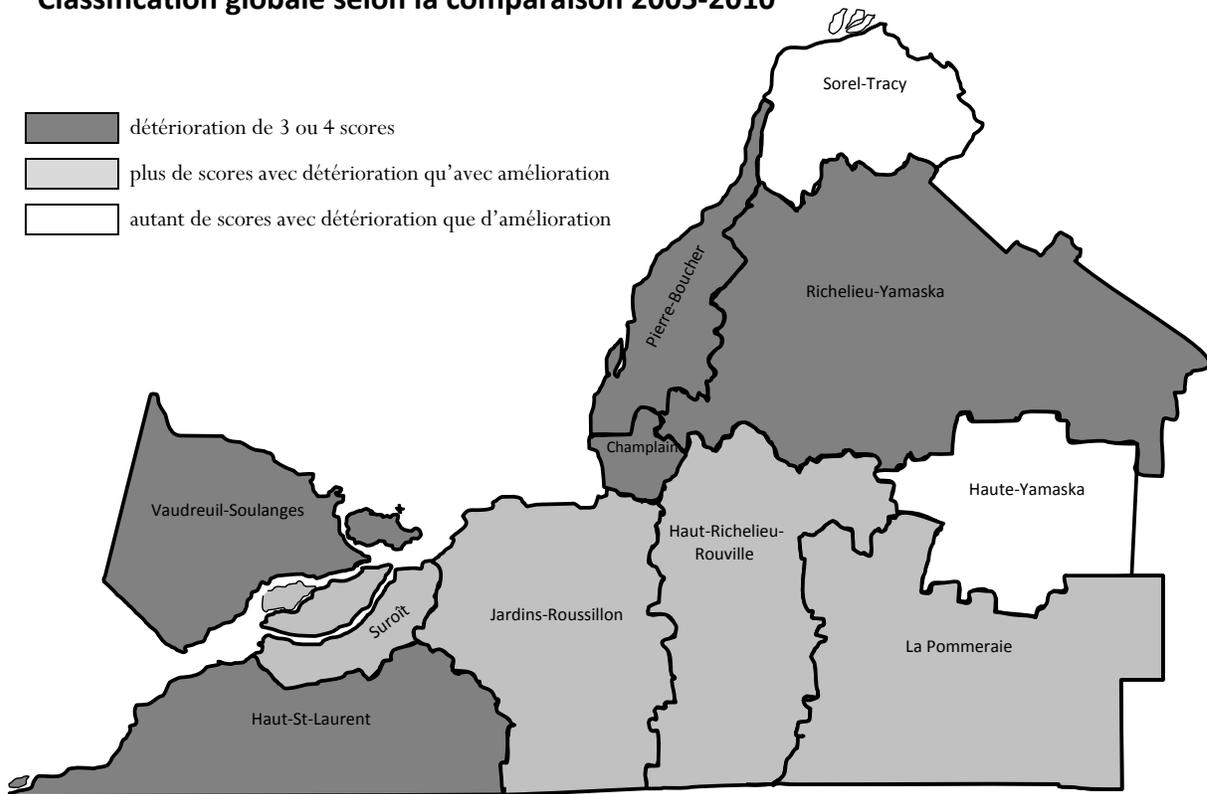
La classification des territoires de CSSS, quant au changement entre 2005 et 2010, est la suivante :

- détérioration sur 3 ou 4 scores
  - CSSS de Vaudreuil-Soulanges
  - CSSS Richelieu-Yamaska
  - CSSS Champlain
  - CSSS du Haut-Saint-Laurent
  - CSSS Pierre-Boucher
- détérioration sur 1 ou 2 scores
  - CSSS Haut-Richelieu-Rouville
  - CSSS Jardins-Roussillon
  - CSSS du Suroît
  - CSSS La Pommeraie
- autant de scores avec détérioration que d'amélioration :
  - CSSS Sorel-Tracy
  - CSSS de la Haute-Yamaska

Cette classification repose sur la résultante suivante de la comparaison entre le nombre de scores d'expérience de soins avec détérioration significative et le nombre de scores avec amélioration significative.

	Nombre de scores avec		Résultante
	détérioration	amélioration	
• CSSS du Haut-Saint-Laurent	4	1	3
• CSSS du Suroît	2	1	1
• CSSS Jardins-Roussillon	2	1	1
• CSSS Champlain	4	1	3
• CSSS Pierre-Boucher	3	0	3
• CSSS Haut-Richelieu-Rouville	2	0	2
• CSSS Richelieu-Yamaska	4	0	4
• CSSS Sorel-Tracy	2	2	0
• CSSS La Pommeraie	3	2	1
• CSSS de la Haute-Yamaska	1	1	0
• CSSS de Vaudreuil-Soulanges	4	0	4

### Classification globale selon la comparaison 2005-2010



**Figure 18** Classification des territoires de CSSS selon le nombre de scores d'expérience de soins qui affichent une détérioration entre 2005 et 2010, Montérégie (données pondérées)



## CONCLUSION

À la lumière de ces résultats, on note qu'il existe une disparité entre les territoires de CSSS de la Montérégie quant à l'évaluation de l'expérience de soins par les utilisateurs de services. Ainsi, certains territoires de CSSS cumulent les résultats les moins favorables (les territoires du CSSS Champlain, du CSSS de Vaudreuil-Soulanges, du CSSS Richelieu-Yamaska et du CSSS Pierre-Boucher), alors que d'autres présentent des résultats plus favorables (CSSS Sorel-Tracy, CSSS du Suroît, CSSS du Haut-Saint-Laurent et CSSS La Pommeraie).

Par ailleurs, on observe entre 2005 et 2010, dans une majorité de territoires de CSSS, les mêmes tendances que celles mises en évidence par les résultats globaux de l'étude<sup>2</sup>. On note ainsi, dans un grand nombre de territoires de CSSS, une plus grande affiliation à un médecin de famille et une fidélisation des patients à leur source habituelle de soins de 1<sup>re</sup> ligne. Mais l'accessibilité à cette source de soins, surtout économique et d'accommodation, semble moins bonne aussi dans la majorité des territoires de CSSS. De plus, une diminution de la perception de la globalité des soins reçus est notée, ici encore, dans une majorité des territoires de CSSS.

Il est intéressant de noter que le territoire du CSSS Sorel-Tracy se retrouve non seulement parmi ceux qui se classent le plus favorablement en 2010, mais aussi parmi ceux qui affichent un certain statu quo entre 2005 et 2010. À l'inverse, les quatre territoires de CSSS présentant les résultats d'expérience de soins les moins favorables en 2010 se retrouvent aussi parmi ceux affichant un plus grand nombre de scores d'expériences de soins qui se sont détériorés.

Les analyses en cours sur les modèles d'organisation des services médicaux de 1<sup>re</sup> ligne viendront compléter ces données. Elles permettront de mieux décrire les modèles d'organisation des services de 1<sup>re</sup> ligne sur les territoires de CSSS de la Montérégie et de déterminer dans quelle mesure les changements observés dans l'expérience de soins sont attribuables à des changements dans l'organisation des services de santé de 1<sup>re</sup> ligne.

---

<sup>2</sup> Lemoine O, Simard B, Provost S, Levesque J-F, Pineault R, Tousignant P, « Rapport descriptif global de l'enquête populationnelle sur l'expérience de soins à Montréal et en Montérégie », Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal et Institut national de santé publique du Québec, Rapport septembre 2011.



## ANNEXE

### Notes

- Le fond grisé dans les tableaux indique que les différences **sont statistiquement** significatives entre 2005 et 2010.
- Dans les tableaux qui ne concernent que les données de 2010, l'absence de fond grisé n'est pas indicative de différences significatives puisqu'aucune analyse en ce sens n'est effectuée pour ces données.



**Tableau A1 Proportions relatives à l'utilisation des services par la population, en 2005 et 2010, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées)**

Utilisation	Montérégie		Haut St-Laurent		du Suroît		Jardins-Roussillon		Champlain		Pierre-Boucher		Haut-Richelieu-Rouville	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
Au moins 1 hospitalisation (2 dernières années)														
oui	15,6	18,2	13,2*	21,4	18,0	18,1	18,7	18,6	14,7	13,9	14,7	20,7	14,9	18,3
Au moins 1 visite à l'urgence (2 dernières années)														
oui	32,0	34,2	45,8	47,1	44,8	45,5	32,4	37,8	27,1	28,0	30,9	36,0	31,6	31,7
Consultation auprès d'un médecin en CLSC (2 dernières années)														
oui	22,5	20,8	8,6*	16,1	19,7	22,4	35,7	25,4	26,4	23,3	23,0	16,8	19,7	25,7
Consultation auprès d'un médecin en cabinet ou clinique médicale (2 dernières années)														
oui	81,9	82,9	80,8	84,1	81,5	81,7	78,8	82,8	85,1	80,1	82,5	86,5	76,1	78,5
Source habituelle de soins														
clinique médicale	71,9	74,2	69,6	75,6	73,4	73,4	65,3	68,9	70,7	70,2	70,1	79,4	66,7	70,3
CLSC ou UMF	5,6	6,1	2,5**	2,1**	6,1*	7,0*	13,0	11,2*	8,7*	8,4*	7,3**	4,3**	7,0*	8,7*
autres	9,6	5,7	14,7	8,3*	9,3*	5,8*	9,7*	6,6**	8,9*	5,5**	10,6*	4,1**	8,0*	4,7**
non-utilisateurs	12,9	14,0	13,2	14,0*	11,2	13,8*	12,0*	13,3*	11,7	15,9	11,9*	12,2*	18,5	16,3
N	4 417	4 386	395	385	410	398	401	412	403	383	395	393	401	404
Durée de fréquentation de la source														
moins de 2 ans	11,9	10,2	6,7*	4,7**	7,4**	6,3*	14,0*	11,9*	12,4*	10,6*	15,4	7,6*	12,1*	16,5*
2 à 5 ans	23,5	25,2	9,9*	15,8*	13,5	13,8*	21,0	27,1	27,6	28,9	26,5	36,4	23,2	18,7
plus de 5 ans	64,6	64,6	83,4	79,5	79,1	80,0	65,0	61,1	59,9	60,5	58,2	56,0	64,8	64,9
N	3 447	3 507	283	298	326	320	314	329	322	301	306	327	298	316
A un médecin de famille														
oui	76,3	79,9	88,9	89,3	84,2	85,5	74,3	77,9	74,6	69,6	73,7	77,3	68,7	80,2
N	4 417	4 386	395	385	410	398	401	412	403	383	395	393	401	404

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

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

\*\* Coefficient de variation supérieur à 25 %, estimation imprécise donnée à titre indicatif seulement.

**Tableau A1 Proportions relatives à l'utilisation des services par la population, en 2005 et 2010, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées) (suite)**

Utilisation	Montérégie		Richelieu-Yamaska		Sorel-Tracy		Pommeraie		Haute-Yamaska		Vaudreuil-Soulanges	
	2005	2010	2005	2001	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
Au moins 1 hospitalisation (2 dernières années)												
oui	15,6	18,2	14,1	18,1	19,5	17,3	16,5	22,1	16,4	16,3	13,5	18,6
Au moins 1 visite à l'urgence (2 dernières années)												
oui	32,0	34,2	26,1	31,2	40,4	40,0	38,5	40,0	35,0	35,0	33,8	31,0
Consultation auprès d'un médecin en CLSC (2 dernières années)												
oui	22,5	20,8	17,1	17,1	11,0*	11,4*	30,1	35,1	10,4*	10,5*	23,1	23,3
Consultation auprès d'un médecin en cabinet ou clinique médicale (2 dernières années)												
oui	81,9	82,9	87,1	89,4	80,0	80,5	78,5	76,9	79,2	81,8	84,7	81,9
Source habituelle de soins												
clinique médicale	71,9	74,2	78,9	81,3	67,6	74,0	65,2	68,7	76,4	75,0	74,7	74,0
CLSC ou UMF	5,6	6,1	3,0**	4,1**	0,2**	0,2**	11,9**	12,9*	0,2**	1,3**	2,0**	1,2**
autres	9,6	5,7	7,2*	5,7**	17,0	6,9**	10,9*	2,2**	6,9*	6,8*	11,5*	8,7*
non-utilisateurs	12,9	14,0	10,9*	8,8*	15,2	18,8	12,1	16,2	16,4	17,0	11,8*	16,1
N	4 417	4 386	403	386	401	420	406	402	403	400	399	404
Durée de fréquentation de la source												
moins de 2 ans	11,9	10,2	12,0*	11,8*	8,3*	12,2*	3,8*	7,6*	9,5*	5,3*	9,6*	7,9*
2 à 5 ans	23,5	25,2	23,5	21,8	23,1	24,0	23,8	12,8*	20,9	23,9	25,4	22,4
plus de 5 ans	64,6	64,6	64,5	66,5	68,6	63,8	72,4	79,5	69,6	70,8	65,0	69,6
N	3 447	3 507	332	331	277	312	315	327	316	301	311	303
A un médecin de famille												
oui	76,3	79,9	81,1	89,9	82,5	82,4	89,6	86,6	76,7	82,5	74,2	78,9
N	4 417	4 386	403	386	401	420	406	402	403	400	399	404

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

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

\*\* Coefficient de variation supérieur à 25 %, estimation imprécise donnée à titre indicatif seulement.

**Tableau A2 Proportions relatives aux besoins de services non comblés, en 2005 et 2010, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées)**

BNC	Montérégie		Haut St-Laurent		du Suroît		Jardins-Roussillon		Champlain		Pierre-Boucher	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
Besoin non comblé (6 derniers mois)												
oui	17,3	17,3	11,6	14,1	15,8	14,3	19,0	16,7	18,4	19,4	18,0	18,8
N	4 417	4 386	395	385	410	398	401	412	403	383	395	393

BNC	Haut-Richelieu-Rouville		Richelieu-Yamaska		Sorel-Tracy		Pommèraie		Haute-Yamaska		Vaudreuil-Soulanges	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
Besoin non comblé (6 derniers mois)												
oui	13,7	16,1	18,4	15,8	16,0	17,6	11,4*	15,4	18,4	18,3	19,0	17,6
N	401	404	403	386	401	420	406	402	403	400	399	404

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

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

**Tableau A3 Score de l'accessibilité de premier contact et proportion des personnes ayant répondu « toujours » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montérégie		Haut St-Laurent		du Suroît		Jardins-Roussillon		Champlain		Pierre-Boucher	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	6,0	6,1	5,9	5,9	5,8	5,9	5,7	6,0	6,0	5,7	6,0	5,9
B2 - À cet endroit, si votre médecin n'est pas disponible, vous pouvez rencontrer un autre médecin												
toujours	32,3	34,9	35,8	39,3	29,1	33,5	24,5	29,8	29,5	25,2	29,1	32,7
Ne sait pas/un seul MD	34,6	34,5	33,3	27,2	34,7	32,0	43,3	40,7	39,1	41,2	30,1	36,7
B3 - Si vous avez besoin de consulter un médecin pour un nouveau problème de santé, vous consultez d'abord à cet endroit												
toujours	71,0	75,9	76,7	84,5	67,2	77,8	68,5	74,5	69,6	70,4	73,2	77,9
B4 - Si vous avez besoin de voir un médecin dans la journée même pour un problème de santé, vous consultez d'abord à cet endroit												
toujours	54,6	60,6	57,6	61,7	52,1	58,3	49,2	58,7	51,6	54,5	58,2	61,8
B5 - Lorsque vous consultez un médecin à cet endroit, vous vous rendez directement sans prendre rendez-vous												
toujours	31,9	26,9	17,0	18,9	31,6	23,4	34,0	32,2	39,4	29,9	26,5	24,2
N	3 447	3 507	283	298	326	320	314	329	322	301	306	327

Items	Haut-Richelieu-Rouville		Richelieu-Yamaska		Sorel-Tracy		Pommeraiie		Haute-Yamaska		Vaudreuil-Soulanges	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	5,8	5,8	6,3	6,5	5,1	5,6	6,7	7,0	6,8	7,0	6,3	6,0
B2 - À cet endroit, si votre médecin n'est pas disponible, vous pouvez rencontrer un autre médecin												
toujours	30,2	32,9	36,7	41,5	24,5	33,0	47,3	53,2	44,9	53,8	38,6	34,0
Ne sait pas/un seul MD	38,6	36,1	30,4	28,5	34,7	28,5	18,1	19,6	28,2	25,6	37,6	36,0
B3 - Si vous avez besoin de consulter un médecin pour un nouveau problème de santé, vous consultez d'abord à cet endroit												
toujours	68,1	70,3	72,3	78,2	72,6	84,2	78,4	82,3	77,1	86,7	66,7	70,2
B4 - Si vous avez besoin de voir un médecin dans la journée même pour un problème de santé, vous consultez d'abord à cet endroit												
toujours	50,3	58,9	58,3	62,8	42,6	59,9	57,5	70,0	66,7	71,7	55,6	58,9
B5 - Lorsque vous consultez un médecin à cet endroit, vous vous rendez directement sans prendre rendez-vous												
toujours	28,3	22,8	31,3	27,0	21,7	16,0	27,6	30,6	35,2	29,3	40,1	29,1
N	298	316	332	331	277	312	315	327	316	301	311	303

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

**Tableau A4 Score de l'accessibilité économique et proportion des personnes ayant répondu « jamais » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montérégie		Haut St-Laurent		du Suroît		Jardins-Roussillon		Champlain		Pierre-Boucher	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	9,0	8,6	9,4	9,0	9,1	8,9	9,0	8,7	9,0	8,7	9,0	8,7
B14 - Quand vous allez à cet endroit, vous subissez des pertes de revenus ou des pertes d'heures d'études ou vous manquez des cours jamais	68,0	66,2	73,1	74,5	71,7	69,4	68,2	66,0	72,7	68,4	70,6	68,4
B16 - Vous devez payer pour subir des examens de laboratoire ou de radiologie, qu'ils soient sur place ou ailleurs par exemple, des prélèvements, prise de sang, radiographie, scanner, échographie, etc.) jamais	73,1	70,4	93,6	89,6	85,5	77,4	75,8	72,9	68,6	67,4	69,0	70,3
B17 - Vous devez payer pour d'AUTRES services du médecin qui ne sont pas couverts par la régie de l'assurance-maladie comme par exemple, payer pour la consultation médicale ou pour faire compléter un formulaire (Même si remboursée par une assurance privée) jamais	73,1	61,2	77,7	59,3	72,7	58,0	72,1	63,2	74,8	65,1	73,2	63,8
B18 - Vous devez payer pour des médicaments donnés sur place tels que des gouttes pour les yeux, une anesthésie locale ou pour des fournitures telles que pansements, seringues, etc. jamais	88,9	84,1	89,4	89,6	89,8	89,7	90,4	86,9	87,9	87,7	89,2	83,4
N	3 447	3 507	283	298	326	320	314	329	322	301	306	327

Items	Haut-Richelieu-Rouville		Richelieu-Yamaska		Sorel-Tracy		Pommeraiie		Haute-Yamaska		Vaudreuil-Soulanges	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	9,1	8,6	8,9	8,5	9,4	9,0	9,2	8,8	8,9	8,5	8,7	8,3
B14 - Quand vous allez à cet endroit, vous subissez des pertes de revenus ou des pertes d'heures d'études ou vous manquez des cours jamais	62,0	63,9	64,6	61,9	79,3	73,6	63,2	65,7	69,2	65,0	61,4	64,6
B16 - Vous devez payer pour subir des examens de laboratoire ou de radiologie, qu'ils soient sur place ou ailleurs par exemple, des prélèvements, prise de sang, radiographie, scanner, échographie, etc.) jamais	78,1	70,3	73,3	72,4	89,5	76,5	90,4	92,4	72,1	66,7	53,7	51,0
B17 - Vous devez payer pour d'AUTRES services du médecin qui ne sont pas couverts par la régie de l'assurance-maladie comme par exemple, payer pour la consultation médicale ou pour faire compléter un formulaire (Même si remboursée par une assurance privée) jamais	77,4	60,1	70,2	58,8	76,8	64,1	76,1	55,7	71,7	56,0	68,5	59,1
B18 - Vous devez payer pour des médicaments donnés sur place tels que des gouttes pour les yeux, une anesthésie locale ou pour des fournitures telles que pansements, seringues, etc. jamais	91,2	82,0	86,7	80,0	91,3	87,5	91,6	83,5	89,2	81,1	85,9	82,5
N	298	316	332	331	277	312	315	327	316	301	311	303

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

**Tableau A5 Proportion des personnes ayant répondu « jamais » aux items de l'accessibilité économique documentés en 2010 seulement, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montérégie	Haut St-Laurent	du Suroît	Jardins-Roussillon	Champlain	Pierre-Boucher	Haut-Richelieu-Rouville
A dû payer des frais pour les soins reçus (à la / au « Nom de la source de soins »)							
oui	73,8	62,1	67,4	72,9	69,0	74,9	73,8
N							
B20 - Est-ce que vous considérez l'ensemble des coûts reliés aux soins reçus (à la / au « Nom de la source de soins »)?							
élevé ou très élevé	10,4	11,9*	5,9**	12,5*	13,4*	9,8*	11,5*
modéré	28,7	19,0	24,2	30,0	26,6	31,3	26,2
faible ou très faible	60,9	69,1	69,9	57,5	59,9	58,9	62,4
N	2 587	185	215	240	207	245	234

Items	Richelieu-Yamaska	Sorel-Tracy	Pommeraiie	Haute-Yamaska	Vaudreuil-Soulanges
A dû payer des frais pour les soins reçus (à la / au « Nom de la source de soins »)					
oui	78,2	64,6	69,7	79,4	79,1
N					
B20 - Est-ce que vous considérez l'ensemble des coûts reliés aux soins reçus (à la / au « Nom de la source de soins »)?					
élevé ou très élevé	7,6*	10,0*	10,1*	7,8*	12,0*
modéré	29,8	32,3	31,0	26,3	28,9
faible ou très faible	62,6	57,7	58,9	65,9	59,1
N	258	201	228	239	239

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

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

\*\* Coefficient de variation supérieur à 25 %, estimation imprécise donnée à titre indicatif seulement.

**Tableau A6 Proportions des items de l'accessibilité temporelle, en 2005 et 2010, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montérégie		Haut St-Laurent		du Suroît		Jardins-Roussillon		Champlain		Pierre-Boucher	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
Proportion - toujours un RV pré-fixés	6,7	8,8	10,3**	15,0*	18,2*	16,9	8,4**	9,1	6,6**	9,1*	5,9**	4,8**
B6 - Lorsque vous avez besoin de voir un médecin à cet endroit, en général, combien de temps cela prend-il pour rencontrer le médecin sur rendez-vous												
moins de 2 semaines	43,5	35,2	62,0	38,0	31,4	39,4	49,7	41,5	54,7	37,3	41,1	34,3
de 2 à 4 semaines	22,7	25,5	22,6	33,2	22,9	26,6	26,8	27,7	23,5	21,1	24,2	30,5
1 mois et plus	33,8	39,2	15,4*	28,8	45,7	34,0	23,5	30,8	21,8	41,6	34,8	35,2
N	2 107	2 290	208	205	175	203	183	195	170	185	207	233
B13 - Combien de temps cela vous prend-il habituellement pour vous rendre à cet endroit												
moins de 15 minutes	65,9	62,5	56,0	59,7	65,3	65,2	61,1	55,6	72,7	63,1	68,0	64,9
de 15 à 30 minutes	29,0	28,5	35,1	29,5	29,4	27,0	33,8	32,2	22,4	29,6	28,1	28,3
plus de 30 minutes	5,1	9,0	8,9*	10,7*	5,2**	7,8*	5,1*	12,2*	5,0**	7,3*	3,9**	6,8**
N	3 447	3 507	283	298	326	320	314	329	322	301	306	327

Items	Haut-Richelieu-Rouville		Richelieu-Yamaska		Sorel-Tracy		Pommerai		Haute-Yamaska		Vaudreuil-Soulanges	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
Proportion - toujours un RV pré-fixés	8,9*	11,5*	3,0**	7,4*	6,5**	8,9*	4,5**	8,3*	4,4**	9,1*	3,6**	8,6*
B6 - Lorsque vous avez besoin de voir un médecin à cet endroit, en général, combien de temps cela prend-il pour rencontrer le médecin sur rendez-vous												
moins de 2 semaines	44,9	40,4	34,6	25,8	36,5	30,4	31,8	21,0	34,2	27,4	56,1	47,1
de 2 à 4 semaines	17,1	21,1	22,7	22,2	31,3	30,8	34,1	30,7	17,4*	24,2	13,3*	23,8
1 mois et plus	38,0	38,5	42,7	52,0	32,3	38,8	34,1	48,3	48,4	48,4*	30,6	29,1
N	187	213	211	221	192	237	214	205	190	190	173	189
B13 - Combien de temps cela vous prend-il habituellement pour vous rendre à cet endroit												
moins de 15 minutes	59,7	62,7	72,4	68,6	65,9	65,9	62,2	69,0	67,9	57,9	56,1	54,6
de 15 à 30 minutes	32,9	24,7	23,4	25,4	29,0	23,5	33,7	25,2	28,3	33,8	37,1	32,5
plus de 30 minutes	7,4*	12,7*	4,2**	6,0**	5,1**	10,6*	4,1**	5,8*	3,8**	8,4*	6,8*	12,9*
N	298	316	332	331	277	312	315	327	316	301	311	303

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

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

\*\* Coefficient de variation supérieur à 25 %, estimation imprécise donnée à titre indicatif seulement.

**Tableau A7 Proportions des items de l'accessibilité temporelle documentés en 2010 seulement, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montérégie	Haut St-Laurent	du Suroît	Jardins-Roussillon	Champlain	Pierre-Boucher	Haut-Richelieu-Rouville
B7 - Diriez-vous que ce délai pour voir le médecin sur rendez-vous est...							
long ou très long	48,0	37,7	36,0	35,2	46,9	49,9	46,3
court ou très court	52,0	62,3	64,0	64,8	53,1	50,1	53,7
N	2 262	201	200	193	181	230	207
B10 - Lorsque vous avez besoin de soins immédiats ou urgents, combien de temps cela prend-il pour voir un médecin à cet endroit							
moins de 24 heures	69,7	75,0	74,0	66,2	74,7	70,5	60,2
N	2 628	223	236	240	229	238	234

Items	Richelieu-Yamaska	Sorel-Tracy	Pommeraie	Haute-Yamaska	Vaudreuil-Soulanges
B7 - Diriez-vous que ce délai pour voir le médecin sur rendez-vous est...					
long ou très long	59,1	46,6	55,3	57,6	44,2
court ou très court	40,9	53,4	44,7	42,4	55,8
N	219	231	204	188	187
B10 - Lorsque vous avez besoin de soins immédiats ou urgents, combien de temps cela prend-il pour voir un médecin à cet endroit					
moins de 24 heures	70,7	48,8	81,1	70,4	75,5
N	259	220	243	239	225

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

**Tableau A8 Score de l'accessibilité d'accommodation et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montérégie		Haut St-Laurent		du Suroît		Jardins-Roussillon		Champlain		Pierre-Boucher	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	7,3	6,7	8,5	8,0	7,6	7,4	7,5	7,1	7,4	6,8	7,1	6,4
B21 - Les heures d'ouverture sont adéquates beaucoup	60,3	53,2	64,9	64,4	60,7	60,6	57,3	51,7	57,8	53,7	64,4	53,8
N	3 445	3 507	283	298	326	320	314	329	322	301	306	327
B22 - Il est facile de rejoindre quelqu'un par téléphone à cet endroit pour prendre un rendez-vous beaucoup	62,0	54,5	82,5	74,4	65,9	61,9	68,3	62,8	63,4	57,4	58,1	51,4
N	2 314	2 514	234	238	220	239	208	218	191	204	222	245
<b>Proportion ayant répondu NSP / refus</b>	10,0	23,3	3,6**	11,5*	8,9*	21,6	12,4*	22,1	8,3*	27,1	10,3*	30,1
B24 - Il est facile de parler à un médecin ou à une infirmière par téléphone à cet endroit lorsque c'est ouvert beaucoup	30,9	31,8	55,5	53,8	37,7	37,8	34,8	38,1	30,1	32,0	27,7	23,2
N	3 100	2 691	272	264	297	251	276	257	296	219	274	228

Items	Haut-Richelieu-Rouville		Richelieu-Yamaska		Sorel-Tracy		Pommerai		Haute-Yamaska		Vaudreuil-Soulanges	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	7,1	6,2	7,0	6,2	7,8	7,6	7,9	7,9	7,0	7,2	7,4	6,7
B21 - Les heures d'ouverture sont adéquates beaucoup	56,6	44,6	60,4	51,4	62,7	55,4	66,1	62,7	70,5	65,8	52,9	48,7
N	298	316	332	331	277	312	315	327	316	301	311	303
B22 - Il est facile de rejoindre quelqu'un par téléphone à cet endroit pour prendre un rendez-vous beaucoup	59,1	48,3	59,6	44,5	69,2	67,5	74,0	66,8	48,0	53,8	61,2	52,8
N	208	238	228	238	211	255	223	223	200	210	183	212
<b>Proportion ayant répondu NSP / refus</b>	12,3*	21,5	11,6*	19,6	7,9*	17,4	6,4*	22,3	7,7*	18,4	8,6*	23,0
B24 - Il est facile de parler à un médecin ou à une infirmière par téléphone à cet endroit lorsque c'est ouvert beaucoup	29,5	27,7	22,8	28,2	40,4	38,9	42,3	48,4	28,2	35,1	33,0	30,0
N	261	249	294	266	255	257	293	254	291	245	285	233

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

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

\*\* Coefficient de variation supérieur à 25 %, estimation imprécise donnée à titre indicatif seulement.

**Tableau A9 Proportions des items de l'accessibilité accommodation documentés en 2010 seulement, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montérégie	Haut St-Laurent	du Suroît	Jardins-Roussillon	Champlain	Pierre-Boucher	Haut-Richelieu-Rouville
B12 - Diriez-vous que la localisation (de la / du « Nom de la source de soins ») par rapport à chez vous est...							
proche ou très proche	81,7	82,3	85,3	79,3	82,2	82,3	82,2
loin ou très loin	18,3	17,7	14,7*	20,7	17,8	17,7	17,8
N	3 507	298	319	329	300	327	316
B23 - Il est facile d'obtenir un rendez-vous à cet endroit							
beaucoup	50,0	68,3	59,5	57,0	51,8	49,4	41,6
N	3 304	291	304	300	275	304	304

Items	Richelieu-Yamaska	Sorel-Tracy	Pommerai	Haute-Yamaska	Vaudreuil-Soulanges
B12 - Diriez-vous que la localisation (de la / du « Nom de la source de soins ») par rapport à chez vous est...					
proche ou très proche	86,1	81,2	86,8	76,6	75,1
loin ou très loin	13,9	18,8	13,2*	23,4	24,9
N	330	312	327	300	302
B23 - Il est facile d'obtenir un rendez-vous à cet endroit					
beaucoup	45,2	63,9	55,8	45,5	45,0
N	322	295	314	293	280

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

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

**Tableau A10 Score de continuité d'affiliation et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » (ou « toujours ») aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montérégie		Haut St-Laurent		du Suroît		Jardins-Roussillon		Champlain		Pierre-Boucher	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	8,3	8,7	9,0	9,3	8,5	9,0	8,2	8,6	8,1	8,5	8,4	8,7
B1 - Quand vous allez consulter à cet endroit, vous voyez le même médecin												
toujours	54,1	66,6	67,4	82,2	62,5	73,7	57,6	69,3	57,1	68,3	51,6	64,8
B32 - À cet endroit, votre histoire médicale est connue (vos maladies antérieures)												
beaucoup	73,7	74,4	80,9	83,5	79,4	78,4	71,3	74,5	66,9	70,7	77,5	75,2
N	3 445	3 507	283	298	326	320	314	329	322	301	306	327
<b>Proportion sans médicaments prescrits</b>	6,3	9,8	4,0**	10,8*	7,2*	8,2*	6,5*	9,7*	5,8*	11,4*	5,6**	8,5*
B33 - On est au courant de tous les médicaments prescrits que vous prenez												
beaucoup	81,5	84,9	89,7	91,0	83,8	87,0	81,6	84,2	75,2	82,0	83,4	88,0
N	3 230	3 163	271	266	302	293	293	298	303	266	289	299

Items	Haut-Richelieu-Rouville		Richelieu-Yamaska		Sorel-Tracy		Pommèraie		Haute-Yamaska		Vaudreuil-Soulanges	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	8,2	8,6	8,4	8,5	8,9	9,3	8,6	8,9	7,9	8,8	8,2	8,5
B1 - Quand vous allez consulter à cet endroit, vous voyez le même médecin												
toujours	52,0	66,1	51,5	65,6	79,0	80,1	51,3	58,2	46,2	60,7	45,7	61,9
B32 - À cet endroit, votre histoire médicale est connue (vos maladies antérieures)												
beaucoup	73,2	69,4	76,9	72,5	76,9	80,8	77,1	85,3	66,3	79,1	75,6	74,8
N	298	316	332	331	277	312	315	327	316	301	311	303
<b>Proportion sans médicaments prescrits</b>	8,6*	11,4*	5,2**	9,5*	7,4**	8,3*	4,6**	6,5*	8,2*	9,2*	6,0*	11,6*
B33 - On est au courant de tous les médicaments prescrits que vous prenez												
beaucoup	83,5	82,9	84,4	80,3	81,6	91,3	84,0	87,3	77,6	91,2	79,5	85,0
N	272	280	315	299	256	286	300	306	290	273	292	267

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

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

\*\* Coefficient de variation supérieur à 25 %, estimation imprécise donnée à titre indicatif seulement.

**Tableau A11 Score de continuité informationnelle et proportion des personnes ayant répondu « toujours » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montérégie		Haut St-Laurent		du Suroît		Jardins-Roussillon		Champlain		Pierre-Boucher	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
B46 - Au cours des deux dernières années, avez-vous passé des tests de laboratoire ou des examens radiologiques prescrits par un médecin (de la / du « Nom de la source de soins »)?												
oui	69,5	69,1	64,5	72,1	70,9	72,4	63,4	64,1	75,2	68,0	73,9	72,1
B50 - Au cours des deux dernières années, avez-vous vu un ou des médecins spécialistes chez qui vous avez été référé(e) par un médecin (de la / du « Nom de la source de soins »)?												
oui	42,1	44,8	39,4	46,5	42,0	47,5	39,8	40,1	44,4	48,2	42,8	43,9
N	3 445	3 507	283	298	326	320	314	329	322	301	306	327
<b>Score</b>	7,5	7,4	7,6	7,9	7,7	8,1	7,8	7,3	7,1	7,6	7,6	7,3
B47 - Quelqu'un (de la / du « Nom de la source de soins ») vous a téléphoné ou rencontré(e) pour vous donner les résultats de ces tests ou examens												
toujours	58,4	51,7	60,1	55,6	63,2	53,2	64,3	55,9	56,2	46,6	57,1	54,0
B49 - Vous avez eu des explications claires sur les résultats de vos tests ou examens												
toujours	73,8	74,7	77,5	78,0	77,9	77,5	81,9	78,3	74,7	71,6	75,2	76,3
N	2 397	2 424	183	214	231	231	199	211	242	204	226	235
B52 - Après vos visites chez le ou les spécialistes, un médecin à la clinique a discuté avec vous du rapport des spécialistes												
toujours	52,8	55,6	63,1	72,5	48,9	63,8	52,0	56,1	48,3	62,1	58,0	51,7
N	1 452	1 573	111	138	137	152	125	132	143	145	131	143

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

**Tableau A11 Score de continuité informationnelle et proportion des personnes ayant répondu « toujours » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées) (suite)**

Items	Haut-Richelieu-Rouville		Richelieu-Yamaska		Sorel-Tracy		Pommeraie		Haute-Yamaska		Vaudreuil-Soulanges	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
B46 - Au cours des deux dernières années, avez-vous passé des tests de laboratoire ou des examens radiologiques prescrits par un médecin (de la / du « Nom de la source de soins »)?												
oui	70,4	67,7	67,0	69,2	74,6	76,9	70,5	72,5	63,8	73,8	66,0	64,2
B50 - Au cours des deux dernières années, avez-vous vu un ou des médecins spécialistes chez qui vous avez été référé(e) par un médecin (de la / du « Nom de la source de soins »)?												
oui	44,3	45,1	40,5	45,6	42,8	44,9	49,2	44,3	38,1	42,3	40,8	47,7
N	298	316	332	331	277	312	315	327	316	301	311	303
<b>Score</b>	7,3	7,2	7,5	7,1	8,0	7,7	7,2	7,7	6,8	7,0	7,7	7,4
B47 - Quelqu'un (de la / du « Nom de la source de soins ») vous a téléphoné ou rencontré(e) pour vous donner les résultats de ces tests ou examens												
toujours	56,2	50,5	59,5	53,3	61,7	52,9	47,3	44,7	48,8	45,5	65,9	53,8
B49 - Vous avez eu des explications claires sur les résultats de vos tests ou examens												
toujours	69,5	78,6	69,5	64,5	73,3	78,3	73,0	78,6	68,7	76,6	71,8	76,4
N	210	214	222	229	206	240	222	237	201	222	205	195
B52 - Après vos visites chez le ou les spécialistes, un médecin à la clinique a discuté avec vous du rapport des spécialistes												
toujours	55,0	53,1	51,1	53,3	49,2	62,1	50,3	60,7	45,8	52,0	57,5	50,0
N	131	143	135	150	118	140	155	145	120	127	127	144

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

**Tableau A12 Proportions des items de continuité documentés en 2010 seulement, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montérégie	Haut St-Laurent	du Suroît	Jardins- Roussillon	Champlain	Pierre- Boucher	Haut-Richelieu- Rouville
B48 - Le médecin à la clinique était au courant des résultats de vos tests ou examens quand vous l'avez revu							
toujours	83,8	84,1	84,3	88,0	81,7	85,1	83,5
N	2 311	208	225	203	200	229	206
B51 - Le médecin à la clinique était au courant des résultats des visites chez le ou les spécialistes quand vous l'avez revu							
toujours	71,8	74,4	80,5	71,7	71,3	65,9	69,0
N	1 430	135	143	119	133	136	133
B53 - Au cours des deux dernières années, avez-vous vu un ou des professionnels de la santé, autres que des médecins, chez qui vous avez été référé(e) par un médecin (de la / du « Nom de la source de soins ») (par ex, nutritionniste, physiothérapeute, etc.)							
oui	21,6	20,1	20,5	18,8	22,3	22,0	23,4
N	3 507	298	319	329	300	327	316
B56 - (À la/au « Nom de la source de soins »), on vous a aidé à prendre des rendez-vous pour des tests, des rendez-vous avec des spécialistes ou avec d'autres professionnels de la santé, etc.							
toujours/souvent/parfois	60,1	73,6	62,9	57,3	54,6	56,7	63,5
jamais	39,9	26,4	37,1	42,7	45,4	43,3	36,5
N	2 734	237	252	246	224	271	240

**Tableau A12 Proportions des items de continuité documentés en 2010 seulement, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées) (suite)**

Items	Richelieu-Yamaska	Sorel-Tracy	Pommeraie	Haute-Yamaska	Vaudreuil-Soulanges
B48 - Le médecin à la clinique était au courant des résultats de vos tests ou examens quand vous l'avez revu					
toujours	82,6	84,9	79,8	83,6	81,5
N	201	229	231	210	189
B51 - Le médecin à la clinique était au courant des résultats des visites chez le ou les spécialistes quand vous l'avez revu					
toujours	76,8	77,0	77,2	73,0	70,5
N	127	132	138	108	128
B53 - Au cours des deux dernières années, avez-vous vu un ou des professionnels de la santé, autres que des médecins, chez qui vous avez été référé(e) par un médecin (de la / du « Nom de la source de soins ») (par ex, nutritionniste, physiothérapeute, etc.)					
oui	25,0	16,0	20,1	15,8	23,1
N	330	312	327	300	302
B56 - (À la / au « Nom de la source de soins »), on vous a aidé à prendre des rendez-vous pour des tests, des rendez-vous avec des spécialistes ou avec d'autres professionnels de la santé, etc.					
toujours/souvent/parfois	58,0	64,2	70,7	63,3	66,9
jamais	42,0	35,8	29,3	36,7	33,1
N	258	256	262	240	229

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

**Tableau A13 Score de globalité et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montérégie		Haut St-Laurent		du Suroît		Jardins-Roussillon		Champlain		Pierre-Boucher	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	8,5	8,1	8,8	8,5	8,6	8,4	8,4	8,1	8,3	7,8	8,4	7,9
B27 - À cet endroit, on s'occupe de tous vos problèmes de santé, qu'ils soient physiques ou psychologiques												
beaucoup	58,1	52,3	68,9	59,7	58,3	56,7	57,6	47,4	52,5	49,3	52,0	51,2
B28 - Lors de vos visites, le médecin prend le temps de vous parler de prévention et vous interroge sur vos habitudes de vie												
beaucoup	62,2	63,8	68,8	69,5	64,1	68,0	60,2	67,2	60,6	59,8	59,8	60,9
B29 - À cet endroit, on vous aide à obtenir tous les soins dont vous avez besoin												
beaucoup	75,5	74,0	79,4	82,5	79,1	79,6	74,8	72,0	71,7	66,3	71,0	73,4
B30 - On tient compte de votre opinion et de ce que vous voulez dans les soins que l'on vous offre												
beaucoup	76,2	69,5	80,2	73,8	75,8	72,8	73,2	72,0	74,2	65,1	77,5	63,9
B31 - On vous aide à évaluer les pour et les contre lorsque vous devez prendre des décisions concernant votre santé												
beaucoup	72,8	64,7	75,9	73,1	76,1	71,2	70,4	66,6	68,9	64,7	71,9	56,6
B34 - Vous pouvez être suivi(e) pour un problème chronique, par exemple pour de la haute pression, du diabète, des maux de dos, etc.												
beaucoup	72,2	64,6	79,2	70,8	77,3	72,4	68,2	62,0	66,1	62,0	73,9	62,3
N	3 445	3 507	283	298	326	320	314	329	322	301	306	327

**Tableau A13 Score de globalité et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées) (suite)**

Items	Haut-Richelieu-Rouville		Richelieu-Yamaska		Sorel-Tracy		Pommeraiie		Haute-Yamaska		Vaudreuil-Soulanges	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	8,5	8,2	8,7	8,1	8,8	8,5	8,9	8,5	8,6	8,4	8,5	8,0
B27 - À cet endroit, on s'occupe de tous vos problèmes de santé, qu'ils soient physiques ou psychologiques												
beaucoup	60,4	54,1	63,7	51,2	62,8	60,1	68,6	58,1	59,0	55,1	58,2	55,1
B28 - Lors de vos visites, le médecin prend le temps de vous parler de prévention et vous interroge sur vos habitudes de vie												
beaucoup	58,1	62,8	66,7	60,0	64,6	71,4	74,3	70,9	61,0	68,7	62,7	66,6
B29 - À cet endroit, on vous aide à obtenir tous les soins dont vous avez besoin												
beaucoup	78,2	76,3	79,3	74,3	82,2	83,3	84,4	78,9	76,9	81,3	72,0	71,0
B30 - On tient compte de votre opinion et de ce que vous voulez dans les soins que l'on vous offre												
beaucoup	75,2	71,6	78,1	71,0	79,1	75,3	76,8	76,8	75,9	75,0	78,2	67,2
B31 - On vous aide à évaluer les pour et les contre lorsque vous devez prendre des décisions concernant votre santé												
beaucoup	72,8	63,6	74,4	65,6	77,5	69,6	77,5	67,9	77,1	73,3	72,7	64,4
B34 - Vous pouvez être suivi(e) pour un problème chronique, par exemple pour de la haute pression, du diabète, des maux de dos, etc.												
beaucoup	69,7	68,7	75,7	64,7	77,9	68,6	80,3	70,6	72,4	67,0	72,7	61,9
N	298	316	332	331	277	312	315	327	316	301	311	303

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

**Tableau A14 Score de réactivité et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montérégie		Haut St-Laurent		du Suroît		Jardins- Roussillon		Champlain		Pierre-Boucher		Haut- Richelieu- Rouville	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	9,0	8,9	9,1	9,2	9,1	9,0	9,0	9,0	8,9	8,8	8,8	8,9	8,9	8,9
B36 - À cet endroit, vous sentez que l'on vous respecte beaucoup	88,7	85,7	91,5	93,6	88,3	87,5	86,9	87,2	89,1	85,4	87,9	85,3	87,9	82,6
B37 - À l'accueil, on vous reçoit avec courtoisie beaucoup	75,4	78,7	87,9	92,6	79,4	82,8	76,4	78,4	69,9	73,8	75,6	79,2	78,2	76,9
B38 - On respecte votre intimité physique beaucoup	91,6	92,0	93,3	94,0	91,7	92,2	91,1	90,3	88,8	89,3	91,5	93,3	92,3	91,5
B39 - Les médecins passent assez de temps avec vous beaucoup	68,3	72,3	78,0	80,5	70,2	75,0	66,2	70,8	63,0	67,7	65,7	65,4	69,5	77,3
B40 - Les locaux sont agréables beaucoup	74,9	70,8	80,6	77,5	75,8	73,4	72,4	69,9	68,3	62,0	74,2	68,8	74,5	73,4
N	3 445	3 507	283	298	326	320	314	329	322	301	306	327	298	316
B8 - Lorsque vous avez un rendez-vous à cet endroit, en général, combien de temps s'écoule entre l'heure prévue du rendez-vous et le moment où vous rencontrez le médecin														
moins de 30 minutes	49,2	46,9	46,2	43,5	53,5	52,7	51,8	48,1	50,3	49,5	41,8	45,7	46,8	45,8
de 30 à 59 minutes	31,6	35,7	30,2	34,3	31,2	30,5	32,1	35,0	33,0	31,7	36,2	37,0	25,9	28,8
1 heure et plus	19,1	17,4	23,6	22,2	15,3*	16,7*	16,1*	16,8*	16,8*	18,8*	22,1	17,3*	27,4	25,4
N	2 200	2 500	225	239	202	239	193	214	179	202	213	243	201	240

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

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

**Tableau A14 Score de réactivité et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées) (suite)**

Items	Montérégie		Richelieu-Yamaska		Sorel-Tracy		Pommeraiie		Haute-Yamaska		Vaudreuil-Soulanges	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	9,0	8,9	9,0	8,9	9,3	9,3	9,1	9,3	9,1	9,0	9,0	8,7
B36 - À cet endroit, vous sentez que l'on vous respecte												
beaucoup	88,7	85,7	90,4	84,9	93,1	90,7	92,7	89,6	87,3	86,4	87,5	84,1
B37 - À l'accueil, on vous reçoit avec courtoisie												
beaucoup	75,4	78,7	75,0	78,9	84,4	87,5	81,6	87,5	73,3	85,7	70,7	71,6
B38 - On respecte votre intimité physique												
beaucoup	91,6	92,0	93,4	93,4	92,1	97,1	92,7	94,5	92,1	94,3	92,6	89,7
B39 - Les médecins passent assez de temps avec vous												
beaucoup	68,3	72,3	73,3	77,3	68,6	79,2	74,0	76,5	74,3	75,1	65,0	71,6
B40 - Les locaux sont agréables												
beaucoup	74,9	70,8	81,0	73,1	81,5	84,3	73,7	82,9	78,8	78,3	74,0	64,4
N	3 445	3 507	332	331	277	312	315	327	316	301	311	303
B8 - Lorsque vous avez un rendez-vous à cet endroit, en général, combien de temps s'écoule entre l'heure prévue du rendez-vous et le moment où vous rencontrez le médecin												
moins de 30 minutes	49,2	46,9	48,1	40,7	64,0	58,5	61,5	60,4	51,8	50,7	48,9	41,5
de 30 à 59 minutes	31,6	35,7	31,3	44,9	28,0	31,5	23,5	30,6	35,0	36,4	31,5	39,6
1 heure et plus	19,1	17,4	20,6	14,4*	8,0*	10,0*	14,9*	9,0*	13,2*	12,9*	19,7*	18,8*
N	2 200	2 500	214	236	200	260	221	222	197	209	178	207

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

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

**Tableau A15 Proportions des items de la réactivité documentés en 2010 seulement, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montérégie	Haut St-Laurent	du Suroît	Jardins-Roussillon	Champlain	Pierre-Boucher	Haut-Richelieu-Rouville
B9 - Diriez-vous que ce temps d'attente (entre l'heure prévue du rendez-vous et le moment où vous rencontrez le médecin) est...							
long ou très long	33,9	32,9	24,7	28,7	36,3	37,2	37,8
court ou très court	66,1	67,1	75,3	71,3	63,7	62,8	62,2
N	2 500	239	240	214	202	243	241

Items	Richelieu-Yamaska	Sorel-Tracy	Pommèraie	Haute-Yamaska	Vaudreuil-Soulanges
B9 - Diriez-vous que ce temps d'attente (entre l'heure prévue du rendez-vous et le moment où vous rencontrez le médecin) est...					
long ou très long	35,1	19,9	26,2	33,7	37,2
court ou très court	64,9	80,1	73,8	66,3	62,8
N	236	259	222	209	206

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.

**Tableau A16 Score de résultats de soins et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montérégie		Haut St-Laurent		du Suroît		Jardins-Roussillon		Champlain		Pierre-Boucher	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	8,8	8,6	9,0	8,9	8,9	8,9	8,8	8,6	8,5	8,3	8,6	8,5
B35 - Le personnel de la clinique répond clairement aux questions que vous posez beaucoup	79,5	77,3	80,5	84,9	83,4	84,0	80,6	78,7	75,8	70,7	75,5	78,8
B41 - Les services que vous recevez à cet endroit vous permettent de mieux comprendre vos problèmes de santé beaucoup	71,7	70,8	77,3	77,1	75,5	79,0	71,7	70,6	66,5	63,5	68,1	69,1
B42 - ... de prévenir certains problèmes de santé avant qu'ils ne surviennent beaucoup	57,5	55,9	61,0	61,4	62,0	63,0	58,0	56,2	51,9	52,5	56,9	52,0
B43 - ... de bien contrôler vos problèmes de santé beaucoup	72,3	71,3	69,6	76,5	76,7	77,1	69,4	69,4	69,9	65,7	69,6	69,9
B44 - Les professionnels que vous voyez à cet endroit vous encouragent à suivre les traitements prescrits beaucoup	85,2	82,0	87,9	84,9	84,0	87,2	83,4	80,9	83,3	77,3	83,0	82,6
B45 - Les professionnels que vous voyez à cet endroit vous aident à vous motiver à adopter de bonnes habitudes de vie comme cesser de fumer, mieux manger, etc. beaucoup	67,0	67,6	75,6	74,4	70,2	73,4	62,9	69,6	64,6	62,7	65,0	62,4
N	3 445	3 507	283	298	326	320	314	329	322	301	306	327

**Tableau A16 Score de résultats de soins et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montérégie et territoires de CSSS (données pondérées) (suite)**

Items	Haut-Richelieu-Rouville		Richelieu-Yamaska		Sorel-Tracy		Pommeraie		Haute-Yamaska		Vaudreuil-Soulanges	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	8,8	8,7	9,0	8,6	9,0	9,0	9,1	9,0	8,8	8,8	8,7	8,5
B35 - Le personnel de la clinique répond clairement aux questions que vous posez beaucoup	77,1	78,2	86,8	74,6	82,2	86,2	82,2	83,2	79,0	79,1	77,6	73,8
B41 - Les services que vous recevez à cet endroit vous permettent de mieux comprendre vos problèmes de santé beaucoup	72,1	72,8	77,1	70,6	75,8	82,0	73,7	75,5	73,3	75,7	71,4	69,2
B42 - ... de prévenir certains problèmes de santé avant qu'ils ne surviennent beaucoup	57,7	57,1	59,2	54,8	63,9	64,0	64,8	58,4	54,9	60,0	57,2	58,1
B43 - ... de bien contrôler vos problèmes de santé beaucoup	73,4	72,8	76,8	72,5	74,6	80,1	77,8	75,2	73,1	77,0	72,0	69,2
B44 - Les professionnels que vous voyez à cet endroit vous encouragent à suivre les traitements prescrits beaucoup	83,9	85,5	91,9	79,7	85,2	86,2	91,4	85,6	85,7	83,4	83,0	81,8
B45 - Les professionnels que vous voyez à cet endroit vous aident à vous motiver à adopter de bonnes habitudes de vie comme cesser de fumer, mieux manger, etc. beaucoup	68,1	70,3	64,9	66,7	75,4	73,6	79,4	80,7	73,3	70,7	67,5	67,2
N	298	316	332	331	277	312	315	327	316	301	311	303

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 11 territoires de CSSS.



