

Décembre 2008



Sept usagers des services de santé sur dix ne savent pas comment porter plainte : de qui s'agit-il?

GAËTANE DUBÉ, CLAIRE FOURNIER et ISSOUF TRAORÉ, Institut de la statistique du Québec

L'évaluation de la qualité des services dans le domaine de la santé peut être faite sous de multiples angles. Les usagers, par exemple, peuvent exprimer leur appréciation grâce à un sondage sur la satisfaction, à un groupe de discussion, à un comité d'usagers ou à l'aide du régime d'examen des plaintes¹. Ce dernier moyen présuppose qu'un usager insatisfait connaît les rouages du système de santé et sait comment y recourir pour porter plainte. Dans quelle mesure cette hypothèse est-elle exacte?

Les données de l'*Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec* nous renseignent sur le sujet : en 2006-2007, près de 7 usagers sur 10 (69 %) ont déclaré^{2,3} qu'ils ne sauraient pas comment porter plainte advenant une insatisfaction. Ce bulletin présente une esquisse de ces usagers.

Dans cette enquête, les usagers sont des personnes de 15 ans et plus, vivant au Québec dans un ménage privé et qui ont consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique médicale ou un CLSC, pour elles-mêmes ou une personne à charge, au moins une fois au cours des 12 mois précédant l'enquête de 2006-2007.

Les usagers de 45 ans et moins ne sauraient pas comment porter plainte en cas d'insatisfaction

Les résultats montrent que l'âge, le niveau de scolarité et l'occupation principale exercée par l'usager sont associés au fait de savoir comment porter plainte en cas d'insatisfaction. Nous n'observons pas de variation significative selon le sexe des usagers, la principale langue parlée à la maison⁴ ou l'indice de défavorisation matérielle⁵.

Ainsi qu'on le voit au tableau 1, la proportion des usagers qui ont déclaré ne pas savoir comment porter plainte décroît avec l'âge : les usagers de 15 à 24 ans sont significativement plus nombreux à ne pas savoir comment porter plainte en comparaison des 25-44 ans; ces derniers se distinguent des deux groupes d'âge plus élevés. Lorsqu'on tient compte à la fois de l'âge et de la composition du ménage, nous constatons, chez les 25-64 ans, que ceux qui ont au moins un enfant de 14 ans et moins sont, toutes proportions gardées, plus nombreux à ne pas savoir comment porter plainte (70 %) que les usagers sans enfants de cet âge (67 %) ou vivant seuls (65 %) (données non présentées).

En ce qui concerne le niveau de scolarité, les usagers qui n'ont aucun diplôme sont proportionnellement plus nombreux à ne pas savoir com-

Tableau 1
Proportion des usagers ne sachant pas comment porter plainte en cas d'insatisfaction selon certaines caractéristiques sociodémographiques, Québec, 2006-2007

	%
Ensemble de la province	68,5
Âge	
15-24 ans	79,7
25-44 ans	71,5
45-64 ans	64,8
65 ans et plus	64,4
Scolarité	
Aucun diplôme	72,0
Diplôme d'études secondaires	70,0
Diplôme d'études collégiales	67,2
Diplôme d'études universitaires	64,3
Occupation principale	
En emploi	68,9
Étudiant	79,7
Retraité	63,3
À la maison	70,4
Prestataire assurance-emploi/aide sociale	69,4
Congé de maternité/autre	66,7

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

ment porter plainte (72 %) comparativement aux titulaires d'un diplôme d'études collégiales ou universitaires (67 % et 64 %, respectivement). Sans doute parce qu'ils comprennent principalement des jeunes de 15 à 24 ans, quatre usagers sur cinq (80 %) qui sont aux études ne savent pas comment porter plainte. Les usagers aux études se distinguent significativement des usagers s'adonnant à l'une ou l'autre des occupations examinées (tableau 1).

1. D. GRENIER et L. ROCHELEAU (2001). *L'amélioration continue de la qualité des services pour et avec l'usager. Évaluation des attentes et la satisfaction des usagers, sondage 2000*, Rapport Trois-Rivières, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, 163 p.
2. Question : « Si vous n'étiez pas satisfait d'un service rendu par un professionnel de la santé ou des services sociaux, sauriez-vous comment porter plainte? »
3. À l'instar de toutes les enquêtes s'appuyant sur le principe de l'autodéclaration, il est impossible de garantir l'exactitude des réponses fournies. La présence d'un biais de désirabilité sociale est par conséquent possible. Aucune étude n'a été menée pour évaluer ce biais.
4. L'enquête permet d'analyser les réponses des usagers selon les catégories suivantes : le français, l'anglais et les autres langues.
5. L'indice est fondé sur la scolarité, le rapport emploi/population et le revenu moyen des personnes de 15 ans et plus. R. PAMPALON, D. HAMEL et G. RAYMOND (2004). *Indice de défavorisation pour l'étude de la santé et du bien-être au Québec. Mise à jour 2001*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 12 p.

Savoir porter plainte est associé à l'état de santé de l'utilisateur

Savoir comment porter plainte est aussi associé à certaines caractéristiques liées à la santé des usagers telles que la présence d'un problème de santé chronique entraînant une limitation d'activités, le fait d'avoir ou non un médecin de famille et le nombre total de consultations faites au cours des 12 mois précédant l'enquête. Les données du tableau 2 montrent que les usagers ayant un problème de santé chronique sont, toutes proportions gardées, un peu moins nombreux à ne pas savoir comment porter plainte que ceux qui ne connaissent pas un tel problème. Il en va de même des usagers qui ont un médecin de famille : ils sont proportionnellement moins nombreux à ne pas savoir comment porter plainte que ceux qui ont déclaré ne pas avoir de médecin de famille. C'est aussi parmi les plus grands utilisateurs du système de santé qu'on trouve le moins d'usagers ne sachant pas comment porter plainte : 61 % chez les usagers ayant consulté 15 fois et plus au cours de l'année précédant l'enquête contre 68 % et plus chez ceux qui ont consulté 14 fois et moins.

En conclusion

Bien qu'une minorité d'usagers des services de santé et des services sociaux sachent comment porter plainte, les résultats présentés indiquent de manière très nette que, contrairement à la croyance populaire, les usagers qui ont un problème de santé chronique avec limitation d'activités et ceux qui consultent le plus souvent sont un peu moins nombreux que les autres à ignorer comment exprimer leur insatisfaction. Il est encourageant de constater que les usagers de 45 ans et plus et ceux qui ont un médecin de famille entrent aussi dans cette catégorie. Par conséquent, les campagnes d'information portant sur le régime d'examen des plaintes devraient s'adresser aux usagers de 45 ans et moins, à ceux qui sont peu scolarisés, aux usagers ayant un enfant de 14 ans et moins, et aux usagers qui n'ont pas de médecin de famille.

Tableau 2

Proportion des usagers ne sachant pas comment porter plainte en cas d'insatisfaction selon certaines caractéristiques liées à la santé, Québec, 2006-2007

	%
Problème de santé chronique avec limitation d'activités	
Oui	65,4
Non	69,6
Médecin de famille	
Oui	67,3
Non	74,1
Nombre de consultations au cours des 12 mois précédant l'enquête	
1-2 fois	70,5
3-4 fois	70,8
5-7 fois	68,0
8-14 fois	68,1
15 fois et plus	61,1

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

À propos de l'enquête

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

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

Veuillez consulter le site Web suivant : www.stat.gouv.qc.ca

Pour en savoir plus sur le régime d'examen des plaintes du MSSS

Veuillez consulter le site Web suivant : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2007/07-723-01F.pdf>

Pour accéder aux fichiers de microdonnées des enquêtes

On peut s'adresser au Centre d'accès aux données de recherche de l'ISQ (CADRISQ) à l'adresse www.stat.gouv.qc.ca/cadrisq ou composer le 1 514 343-2299.

Ce bulletin est conçu par la Direction des statistiques sociales, démographiques et de santé

Pour tout renseignement
veuillez communiquer avec :

Gaëtane Dubé
Direction des statistiques sociales, démographiques
et de santé
Institut de la statistique du Québec
1200, avenue McGill College, 5^e étage
Montréal (Québec) H3B 4J8

Téléphone : 514 873-4749, poste 6135
Télécopieur : 514 864-9919
Courriel : contactsante@stat.gouv.qc.ca

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

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
4^e trimestre 2008
ISSN 1913-4460 (version imprimée)
ISSN 1913-4479 (en ligne)

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

Institut
de la statistique
Québec