

Montréal  
Québec  
Toronto  
Ottawa  
Edmonton  
Philadelphie  
Denver  
Tampa



# Étude sur la notoriété du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

Rapport d'étude Omnibus  
19 mai 2010

# Présentation et méthodologie

- Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) a mandaté la firme Léger Marketing afin de connaître la notoriété du RPCU auprès de la population québécoise, ainsi que la perception des Québécoises et Québécois quant au fait qu'ils soient bien représentés ou non en tant qu'utilisateurs du réseau de la santé et des services sociaux.
- Pour répondre aux objectifs de l'étude, un sondage Omnibus a été réalisé auprès de la population générale du Québec par le biais de notre Panel LegerWeb. Ce sondage a été réalisé par Internet entre le 10 et le 13 mai 2010 auprès de 1 001 personnes représentatives de la population du Québec.
- Les données finales du sondage ont été pondérées selon l'âge, le sexe, la langue maternelle, le degré de scolarité, la composition du foyer (avec ou sans enfant) et la région, de façon à garantir un échantillon représentatif de la population québécoise.

# Faits saillants

- La notoriété du **Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)** est de **10%** parmi la population québécoise, tandis que celle des **Comités des usagers et comités de résidents des établissements de santé et de services sociaux** s'élève à **28%**.
- Pour **85%** des Québécois, il est **important qu'un organisme de défense des droits des usagers représente leurs droits** en tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux. Si un organisme de défense des droits des usagers les représentait, **75%** des Québécois pensent qu'il serait **plus facile de faire valoir leurs droits** en tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux.
- **L'existence des comités des usagers et de résidents** au sein de chaque établissement de santé est relativement **méconnue du public** : seulement **30%** des Québécois en connaissent l'existence.
- Lors de débats importants dans le domaine de la santé et des services sociaux, **88% des Québécois** pensent que les comités des usagers qui existent actuellement au sein des établissements de santé et de services sociaux **devraient représenter les besoins des usagers**.

# La notoriété du RPCU est de 10% parmi la population québécoise

- Dans l'ensemble du Québec, **une personne sur dix (10%)** affirme connaître ou avoir déjà entendu parler du **Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)**. La notoriété du RPCU est inférieure à celle des Comités des usagers et comités de résidents des établissements de santé et de services sociaux qui s'élève à **28%**.
- La **notoriété du RPCU** est significativement **plus importante** parmi les personnes âgées entre 55 et 64 ans (18%) et celles de plus de 65 ans (16%), les résidents de la région de Québec (19%) et les retraités (17%).
- La **notoriété du RPCU** est significativement **plus faible** parmi les personnes âgées entre 35 et 44 ans (4%), les non francophones (3%) et les personnes ayant des enfants de moins de 18 ans (6%).

*QUESTION: Connaissez-vous ou avez-vous déjà entendu parler des organismes suivants...*

(n=1 001)

	Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)	Comités des usagers et comités de résidents des établissements de santé et de services sociaux
Oui	10%	28%
Non	83%	65%
Ne sait pas	7%	7%

# La vaste majorité de la population québécoise considère important que leurs droits en tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux soient représentés par un organisme de défense des droits des usagers

- Pour la vaste majorité des Québécois, soit **85%**, il est important que leurs droits en tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux soient représentés par un organisme de défense des droits des usagers. Plus précisément, 46% estiment que cela est très important et 39% que cela est assez important.
- Seulement 13% de la population estiment que cela est peu important (12%) ou pas du tout important (1%).

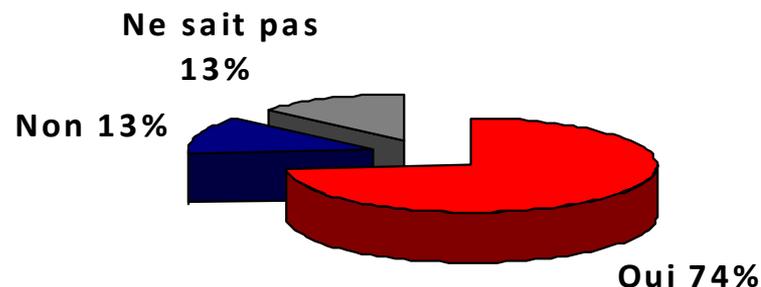
*QUESTION: À quel point est-il important pour vous que vos droits en tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux soient représentés par un organisme de défense des droits des usagers ?*

	Total (n=1 001)
<b>TOTAL IMPORTANT</b>	<b>85%</b>
Très important	46%
Assez important	39%
<b>TOTAL PAS IMPORTANT</b>	<b>13%</b>
Peu important	12%
Pas du tout important	1%
Ne sait pas	2%

# Les trois quarts des Québécois estiment qu'il serait plus facile de faire valoir leurs droits en tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux si un organisme de défense des droits des usagers les représentait

- La vaste majorité de la population québécoise (**75%**) pense qu'il serait **plus facile de faire valoir leurs droits** en tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux si un organisme de défense des droits des usagers les représentait, alors que 13% de la population ne le pensent pas et que 13% n'ont pas d'opinion sur cette question.

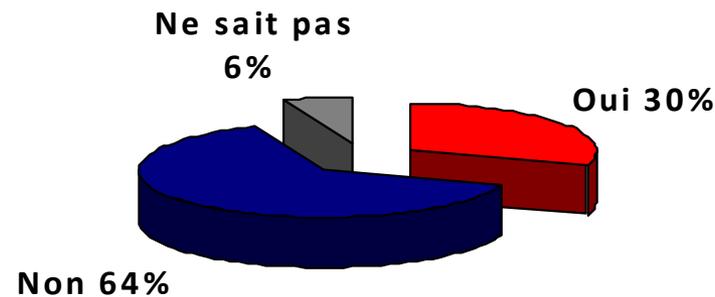
*QUESTION: Pensez-vous qu'il serait plus facile ou non de faire valoir vos droits en tant qu'utilisateur du réseau de la santé si un organisme de défense des droits des usagers vous représentait ?*



# Les deux tiers de la population québécoise ne connaissent pas l'existence des comités des usagers et de résidents au sein de chaque établissement de santé

- Trois Québécois sur dix (**30%**) savent qu'il existe des comités des usagers et de résidents au sein de chaque établissement de santé qui ont pour mission de défendre les droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité des services offerts, alors que 70% ne le savent pas.
- L'existence de tels comités est mieux connue par les résidents de la région de Québec (36%) et parmi les personnes ayant une formation universitaire (36%), alors que ces comités sont pratiquement inconnus des jeunes âgés entre 18 et 24 ans (15%).

*QUESTION: Savez vous qu'il existe des comités des usagers et de résidents au sein de chaque établissement de santé qui ont pour mission de défendre les droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité des services offerts ?*



# La vaste majorité de la population québécoise pense que les comités des usagers devraient représenter les besoins des usagers lorsque des débats importants ont lieu dans le domaine de la santé et des services sociaux

- Lorsque des débats importants ont lieu dans le domaine de la santé et des services sociaux, **88%** des Québécois pensent que les comités des usagers qui existent actuellement au sein des établissements de santé et de services sociaux **devraient représenter les besoins des usagers**.

*QUESTION: Dans le cas où des débats importants ont lieu dans le domaine de la santé et des services sociaux (exemple : construction d'un hôpital, ticket modérateur, etc.), jusqu'à quel point pensez-vous que les comités des usagers qui existent actuellement au sein des établissements de santé et de services sociaux devraient représenter les besoins des usagers ?*

	Total (n=1 001)
<b>TOTAL OUI</b>	<b>88%</b>
Beaucoup	46%
Assez	41%
<b>TOTAL NON</b>	<b>9%</b>
Peu	8%
Pas du tout	1%
Ne sait pas	3%