

Rapport

Portrait de l'état d'esprit des citoyens à l'égard de l'HMR

Sondage auprès des citoyens de l'est de Montréal



DATE 2022-06-06 NUMÉRO DE PROJET 11145-006

LeGER



Table des matières

— CONTEXTE ET OBJECTIFS	3
— APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE	5
— FAITS SAILLANTS	9
— RÉSULTATS DÉTAILLÉS	18
1. Parcours patient des citoyens de l'est de Montréal	19
2. Confiance envers les hôpitaux	26
3. Impact de la pandémie	34
4. Notoriété et perception de l'Hôpital Maisonneuve Rosemont	42
5. Fréquentation de l'Hôpital Maisonneuve Rosemont	67
6. Rénovation de l'Hôpital Maisonneuve Rosemont	71
7. Connaissance du comité d'usagers	77
— PROFIL DES PARTICIPANTS	82



CONTEXTE ET OBJECTIFS

CONTEXTE

La pandémie de COVID-19 a exacerbé la désuétude du système et des infrastructures de santé au Québec. Cette désuétude semble encore plus flagrante pour le 4e plus grand hôpital au Québec. Cela étant, le Comité d'usagers de l'hôpital Maisonneuve-Rosemont (CU-HMR) souhaite obtenir un portrait juste des perceptions, inquiétudes et préoccupations des citoyens de l'est de Montréal à l'égard de l'HMR.

Le but étant de défendre les droits des usagers, mais aussi de proposer des recommandations et pistes d'amélioration aux différentes instances gouvernementales afin d'assurer la confiance envers le système de santé.

OBJECTIFS

Les principaux objectifs de l'étude étaient les suivants :

- Évaluer la perception et l'appréciation des citoyens envers l'HMR;
- Mesurer le niveau de confiance envers le système hospitalier, notamment à l'HMR;
- Établir le niveau d'aisance à aller à l'HMR et leurs motifs;
- Mesurer le sentiment d'être bien desservi par l'HMR;
- Valider ou infirmer certaines perceptions, préoccupation et/ou dimensions à l'endroit de l'HMR.
- Comparer les perceptions des citoyens de l'est de Montréal à l'égard du réseau de santé en général avec ceux du reste du Québec.



APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

COMMENT

Afin de comparer l'opinion des citoyens de l'est de Montréal avec celle du reste de la population, deux sondages web ont été conduits. Une première **version abrégée** a été administrée à un échantillon représentatif de la population québécoise et une seconde **version complète** a été administrée à un échantillon représentatif de l'est de Montréal.

- La **version abrégée** a été administrée à un échantillon de **1 000 Québécois(es)** pouvant s'exprimer en français ou en anglais sélectionnés de manière aléatoire via le panel web LEO de Léger, le plus important panel représentatif de la population québécoise au Canada.
- La **version complète** a été administrée à un échantillon de **1 000 citoyens de l'est de Montréal** pouvant s'exprimer en français ou en anglais sélectionnés de manière aléatoire via le panel web LEO de Léger, le plus important panel représentatif de la population québécoise au Canada. La répartition des citoyens de l'est de Montréal a été effectuée selon le dernier recensement de Statistiques Canada afin de tenir compte du poids démographiques des arrondissements de l'est de Montréal.

QUI

Répartition **1 000 citoyens de l'est de Montréal** :

- Saint-Michel-Villeray-Parc Extension: **155 répondants**
- Saint-Léonard: **90 répondants**
- Rivière des Prairies-Pointe aux Trembles: **127 répondants**
- Anjou: **80 répondants**
- Montréal-Est: **33 répondants**
- Mercier-Hochelaga-Maisonneuve: **275 répondants**
- Rosemont-La Petite Patrie: **240 répondants**

Le profil détaillé des répondants est présenté à la fin du rapport.

LANGUE Français ou anglais, selon la préférence du répondant.

QUAND

- La collecte des données de la **version abrégée** s'est déroulée du **8 au 10 avril 2022**.
 - La collecte des données de la **version complète** s'est déroulée du **6 au 18 avril 2022**. La durée médiane du sondage en ligne était de **17 minutes**.
-

PONDÉRATION

- Les résultats de la **version abrégée** ont été pondérés selon le dernier recensement de Statistiques Canada **en fonction du sexe, de l'âge, de la langue maternelle, de la région, du niveau de scolarité, de la présence d'enfants dans le ménage** afin d'assurer un échantillon représentatif de la population québécoise.
 - Les résultats de la **version complète** ont été pondérés selon le dernier recensement de Statistiques Canada **en fonction du sexe, de l'âge, de la langue maternelle, du niveau de scolarité et de l'arrondissement** afin d'assurer un échantillon représentatif de la population de l'est de Montréal.
-

NOTES AU LECTEUR

ARRONDISSEMENT

Les données présentées ont été arrondies. Par conséquent, il est possible que les totaux diffèrent légèrement de 100%.

EMPLOI DU MASCULIN

La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Cette forme est utilisée à la seule fin d'alléger le texte et de faciliter la compréhension du rapport de recherche.

DIFFÉRENCES SIGNIFICATIVES

*Les pourcentages écrits en **vert et en gras** indiquent des résultats statistiquement **plus élevés** que ceux d'autres groupes de répondants. Les pourcentages écrits en **rouge et en gras** indiquent des résultats statistiquement **plus faibles** que ceux d'autres groupes de répondants.*

COMPARAISONS ENTRE LA POPULATION DE L'EST DE MONTRÉAL ET LA POPULATION QUÉBÉCOISE

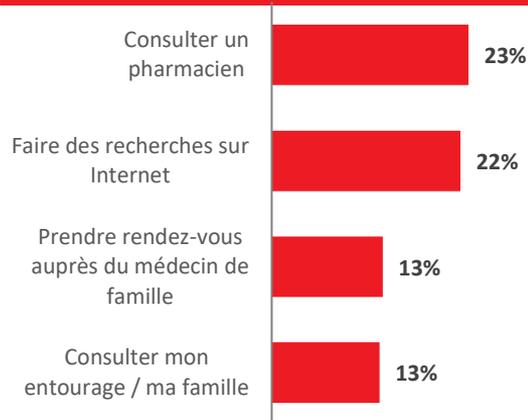
*Lorsque possible, les résultats de la **version complète (population de l'est de Montréal)** sont comparés à ceux de la **version abrégée (population québécoise)**. Le même code de couleur qu'expliqué précédemment est utilisé.*



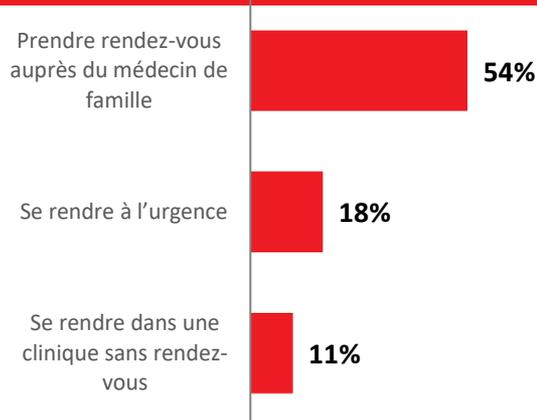
FAITS SAILLANTS

FAITS SAILLANTS | PARCOURS PATIENT DES CITOYENS DE L'EST DE MONTRÉAL

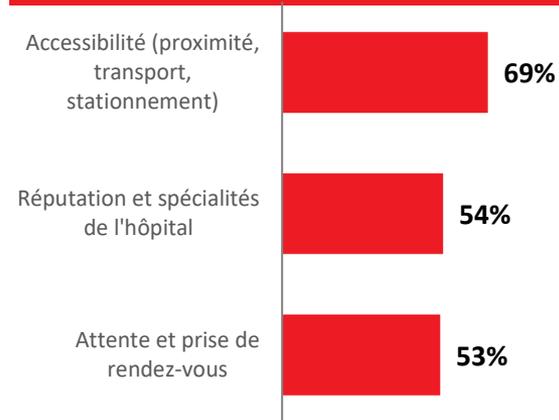
TOP 3 REFLEXES POUR UN PROBLÈME DE SANTÉ MINEUR



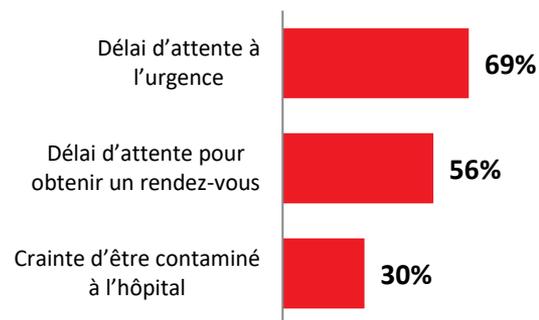
TOP 3 REFLEXES POUR UN PROBLÈME DE SANTÉ MAJEUR



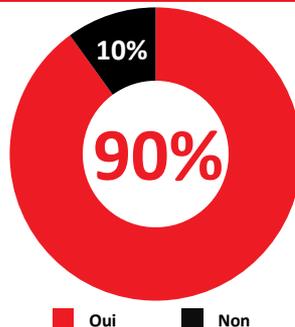
TOP 3 ÉLÉMENTS POUR GUIDER LE CHOIX D'UN ÉTABLISSEMENT



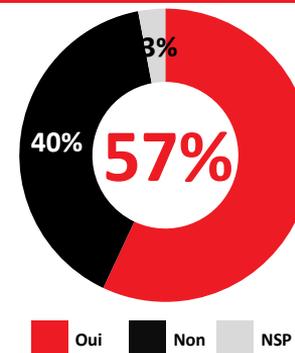
TOP 3 FREINS POUR LA CONSULTATION D'UN PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ DANS UN HÔPITAL



INTÉRÊT ENVERS UN OUTIL EN LIGNE POUR NE PAS ATTENDRE À L'HÔPITAL ET PRÉPARER SA VISITE



INTÉRÊT ENVERS LES CONSULTATIONS À DISTANCE (PAR VIDÉOCONFÉRENCE)



FAITS SAILLANTS | RELATION AVEC LES HÔPITAUX

CONFIANCE ENVERS LES HÔPITAUX EN GÉNÉRAL



63%

des **citoyens de l'est de Montréal** n'ont aucunement peur et n'hésitent pas à aller à l'hôpital au besoin

78%

des **citoyens de l'est de Montréal** pensent que les hôpitaux sont sécuritaires (**proportion similaire parmi les citoyens du Québec, soit de 77%**).



88%

des **citoyens de l'est de Montréal** ont confiance en les soins prodigués par les hôpitaux du Québec

82%

des **citoyens de l'est de Montréal** pensent que les hôpitaux offrent des soins de bonne qualité (**proportion similaire parmi les citoyens du Québec, soit de 80%**).



90%

des **citoyens de l'est de Montréal** pensent que les hôpitaux manquent de personnel (**proportion identique parmi les citoyens du Québec**).

77%

des **citoyens de l'est de Montréal** pensent que les hôpitaux manquent de financement (**proportion similaire parmi les citoyens du Québec, soit de 76%**).

DEPUIS LA COVID-19



45%

des **citoyens de l'est de Montréal** évitent d'aller à l'hôpital par crainte de contracter le COVID-19 via les autres patients ou le personnel non vacciné (**proportion similaire parmi les citoyens du Québec, soit de 42%**).



29%

des **citoyens de l'est de Montréal** ont moins confiance envers les hôpitaux et le système hospitalier comparativement au début de la pandémie en mars 2020 (**proportion identique parmi les citoyens du Québec**).

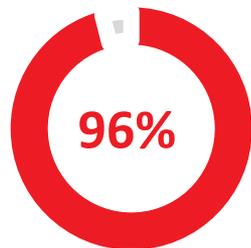


42%

des **citoyens de l'est de Montréal**, qui avaient des rendez-vous ou chirurgies prévus, ont été touché par le délestage dans les hôpitaux depuis la situation sanitaire liée à la COVID-19, que ce soit par le report ou l'annulation de rendez-vous médicaux (34%) ou encore de chirurgies (12%).

FAITS SAILLANTS | NOTORIÉTÉ ET PERCEPTION DE L'HMR

NOTORIÉTÉ ASSISTÉE DE L'HMR



Des citoyens de l'est de Montréal **connaissent** l'HMR

HÔPITAL DE CHOIX POUR UN PROBLÈME DE SANTÉ



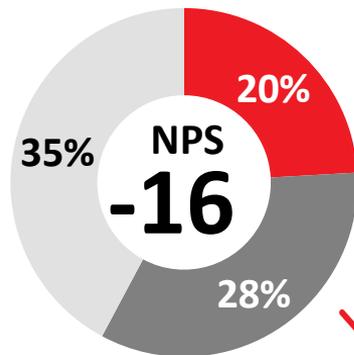
Des citoyens de l'est de Montréal qui connaissent l'HMR, **le considéreraient** pour un problème de santé. Cette proportion est à 71% parmi la population générale de l'est de Montréal.

PROBABILITÉ DE SE RENDRE À L'HMR POUR L'URGENCE



Des citoyens de l'est de Montréal **estiment** qu'il est soit très ou assez probable qu'ils se rendent à l'HMR s'ils avaient à se rendre à l'URGENCE.

TAUX DE RECOMMANDATION DE L'HMR

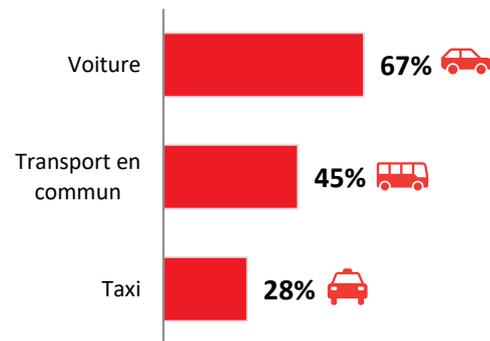


RÉPONSE AUX BESOINS DE L'EST DE MONTRÉAL



Des citoyens de l'est de Montréal **considèrent** que l'HMR répond soit assez (48%) ou très bien (22%) aux besoins de la population de l'est de Montréal en matière de santé.

TOP 3 MOYENS DE TRANSPORT POUR SE RENDRE À L'HMR



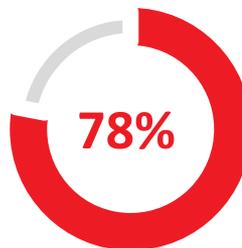
FAITS SAILLANTS | RELATION AVEC L'HMR

FRÉQUENTATION DE L'HMR (5 DERNIÈRES ANNÉES)



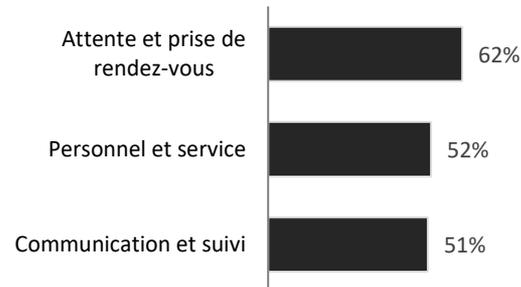
Des citoyens de l'est de Montréal qui connaissent l'HMR, y sont allés au cours des cinq dernières années, que ce soit pour eux même ou pour accompagner quelqu'un.

SATISFACTION DE LA DERNIÈRE VISITE À L'HMR



Des citoyens de l'est de Montréal qui sont allés à l'HMR au cours des cinq dernières années se disent soit assez (39%) ou très (39%) satisfaits de la dernière visite.

TOP 3 RAISONS DE L'INSATISFACTION ENVERS L'HMR



CONNAISSANCE DES PROJETS DE TRAVAUX ET D'AGRANDISSEMENTS

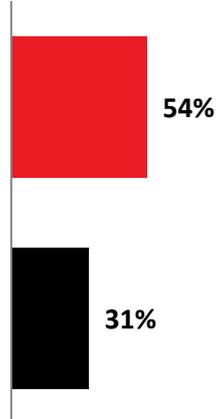


Des citoyens de l'est de Montréal ont vu, lu ou entendu parler des projets de reconstruction, de rénovations majeures et d'agrandissement de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont.

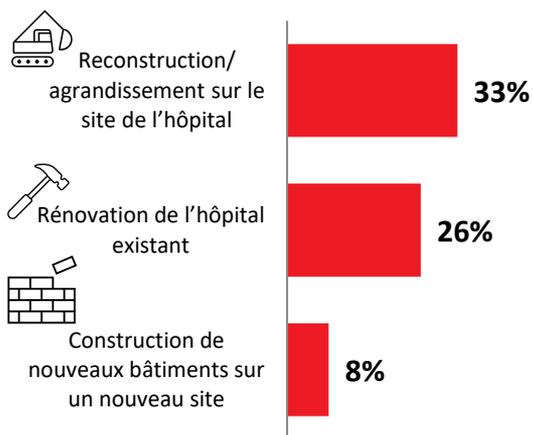
OPINION SUR LES PROJETS DE TRAVAUX ET D'AGRANDISSEMENTS

J'ai confiance que l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont ainsi que le ministère de la Santé et des Services sociaux feront ce qu'il y a de mieux pour les citoyens de l'Est de Montréal.

Les citoyens de l'Est de Montréal devraient être consultés afin que les rénovations de l'hôpital répondent à leurs besoins.

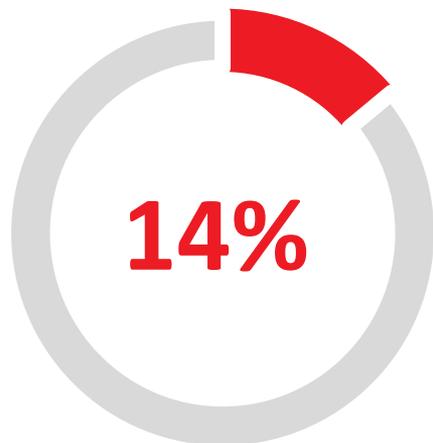


PRÉFÉRENCE QUANT PROJETS DE TRAVAUX ET D'AGRANDISSEMENTS



FAITS SAILLANTS | CONNAISSANCE DE L'EXISTENCE ET DU RÔLE DU CU HMR

NOTORIÉTÉ ASSISTÉE DU CU-HMR



Des citoyens de l'est de Montréal ont déjà entendu parler du Comité d'usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont

COMMUNICATION AVEC LE CU-HMR



De ceux qui avaient entendu parler du CU-HMR ont déjà communiqué avec celui-ci.

CONNAISSANCE DU RÔLE DU CU-HMR



Des citoyens de l'est de Montréal savent qu'il s'agit d'un groupe de bénévoles indépendants qui sont les gardiens des droits et les porte-parole des usagers auprès de l'établissement.

RECOMMANDATIONS

1.

Les citoyens de l'est de Montréal tendent à éviter les hôpitaux en général et ce par crainte d'y attendre trop longtemps, que ce soit à l'urgence, pour un rendez-vous ou encore d'y être contaminés. Il importe de moderniser le parcours patient à l'aide de moyens technologiques afin de limiter l'attente des patients lorsque possible.

Généralement, les gens tendent à éviter les hôpitaux, si cela est moins surprenant pour ce qui est des problèmes de santé mineurs, ce l'est moins pour ce qui est des **problèmes de santé majeurs, alors qu'un peu moins d'un répondant sur cinq (18%) se rendrait à l'urgence.**

Lorsque vient le temps de faire le choix d'un établissement de santé, l'**accessibilité** est en tête de liste des raisons évoquées, que ce soit la proximité, l'accès en transport en commun ou encore la disponibilité du stationnement. Viennent ensuite la **réputation et les spécialisations de l'hôpital** ainsi que le **temps d'attente et la facilité pour la prise de rendez-vous.**

En effet, les **délais d'attente à l'urgence et pour la prise de rendez-vous sont aussi les principaux freins, particulièrement auprès des répondants plus jeunes, pour consulter un professionnel de la santé**, avec la crainte d'être contaminé à l'hôpital. Il apparaît donc important de pouvoir améliorer l'expérience patient afin que ces derniers ne soient pas réticents à se rendre à l'urgence en cas de problèmes de santé majeurs.

En ce sens, nous recommandons de **faciliter le processus de prise de rendez-vous et de favoriser une meilleure préparation de l'attente à l'urgence.** La très grande majorité des répondants (**90%**) se disent **d'ailleurs intéressés envers un outil en ligne pour ne pas attendre à l'hôpital et préparer leurs visites** et plus d'un sur deux (**57%**) est intéressé envers les consultations à distance (par vidéoconférence).

RECOMMANDATIONS

2.

Malgré que les répondants tendent à éviter les hôpitaux, la grande majorité des citoyens de l'est de Montréal connaissent 'Hôpital Maisonneuve-Rosemont. De ceux qui le connaissent, trois sur quatre le considèreraient pour un problème de santé et près de sept sur dix estiment qu'il est probable qu'ils s'y rendent s'ils avaient à aller à l'urgence.

Bien que l'hôpital Maisonneuve-Rosemont jouisse d'une bonne notoriété dans l'est de Montréal et que la majorité des répondants s'y rendraient au besoin, il apparait que ces derniers ne le recommanderaient pas pour autant. En effet, avec un **taux de recommandation négatif de -16**, ceci témoigne d'une mauvaise satisfaction patient ou d'une expérience acceptable, mais sans plus, et ce même s'ils estiment que l'hôpital répond au besoin de la population de l'est de Montréal.

Il semble que les attentes envers les hôpitaux sont basses de la part de la population de l'est de Montréal, ce qui explique que les gens s'y rendraient et qu'ils estiment que l'hôpital répond au besoin de la population desservie sans pour autant le recommander. **Il y a une forme de résilience de la part des patients, qui tendent à perdre confiance envers le système de santé sans toutefois désavouer la confiance qu'ils vouent envers le personnel. À ce sujet, près de neuf répondants sur dix ont confiance en les soins prodigués par les hôpitaux du Québec et huit sur dix pensent que les hôpitaux offrent des soins de bonne qualité.**

Toutefois, il importe de nuancer **l'insatisfaction qui semble se situer au niveau du manque de ressource et du temps d'attente et non pas au niveau de la qualité des soins**. En outre, ceci explique que d'une part six répondants sur dix n'hésitent pas à aller à l'hôpital au besoin et que près de huit sur dix pensent que les hôpitaux sont sécuritaires et que d'autre part neuf répondants sur dix pensent que les **hôpitaux manquent de personnel** et que près de huit sur dix considèrent que les **hôpitaux manquent de financement**.

RECOMMANDATIONS

3.

La majorité des citoyens de l'est de Montréal ont fréquenté l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont au cours des cinq dernières années et de ceux-ci, la grande majorité se dit satisfaite de cette dernière visite. À noter que les répondants ayant visité l'hôpital pour eux-mêmes sont généralement plus satisfaits que ceux ne l'ayant visité que pour accompagner quelqu'un. Il semble donc y avoir une différence entre la prise en charge réelle des patients et celle perçue par les autres.

Globalement, le taux de satisfaction de ceux qui ont visité l'hôpital au cours des cinq dernières années est assez élevé, se situant à 78%. Dans un souci d'amélioration, il importe de **s'attarder sur les sources d'insatisfaction afin de pouvoir améliorer l'expérience patient et d'augmenter le taux de satisfaction**. Les sources d'insatisfaction les plus importantes sont **l'attente et la prise de rendez-vous, le personnel et le service** ainsi que la **communication et le suivi**. Ainsi, il ressort que les patients sont laissés à eux-mêmes et doivent attendre sans avoir d'explication, ont de la difficulté que ce soit pour prendre un rendez-vous ou encore pour communiquer avec le personnel pour avoir des réponses à leurs questions et à avoir des suivis.

Il apparaît que la satisfaction de **l'expérience patient pourrait être améliorée en réduisant le temps d'attente et permettant aux patients de pouvoir poser leurs questions et d'avoir des réponses de façon plus efficiente**. Une application permettant de poser des questions et de savoir le temps d'attente avant un rendez-vous viendrait répondre à ce besoin.

Pour ce qui est des projets de reconstruction, de rénovations majeures et d'agrandissement de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, un peu plus d'un citoyen de l'est de Montréal sur deux l'ont vu, lu ou en avaient entendu parler et la même proportion ont confiance que l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont ainsi que le ministère de la Santé et des Services sociaux feront ce qu'il y a de mieux pour servir la population de l'est de Montréal, alors que près d'un sur trois considèrent pour leur part que les citoyens de l'est de Montréal devraient être consultés afin que les rénovations correspondent à leurs besoins. Enfin, à ce sujet, la population est aussi divisée, alors que **le tiers des citoyens de l'est de Montréal préfèrent l'option de la reconstruction et de l'agrandissement sur le même site**, alors que **le quart préfèrent la rénovation de l'hôpital existant**.

A photograph of two men in white lab coats walking away from the camera in a modern, brightly lit hospital hallway. The hallway features large glass windows on the left, reflecting the outdoors, and a polished floor that reflects the figures of the men. The architecture is contemporary with clean lines and white walls. The text 'RÉSULTATS DÉTAILLÉS' is overlaid in white on a semi-transparent dark grey banner at the bottom of the image.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

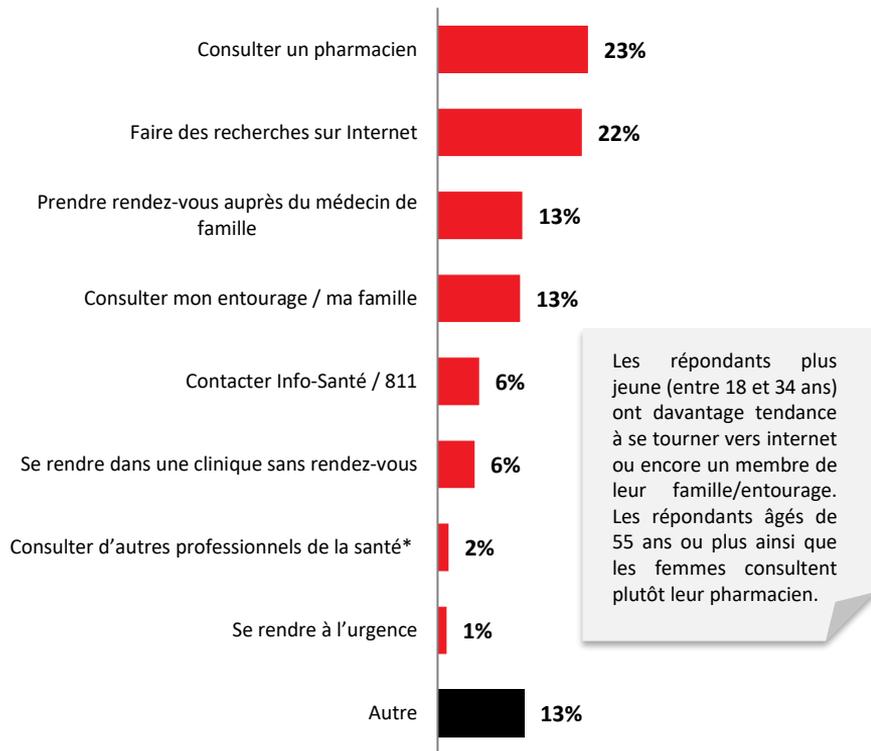


RÉSULTATS DÉTAILLÉS

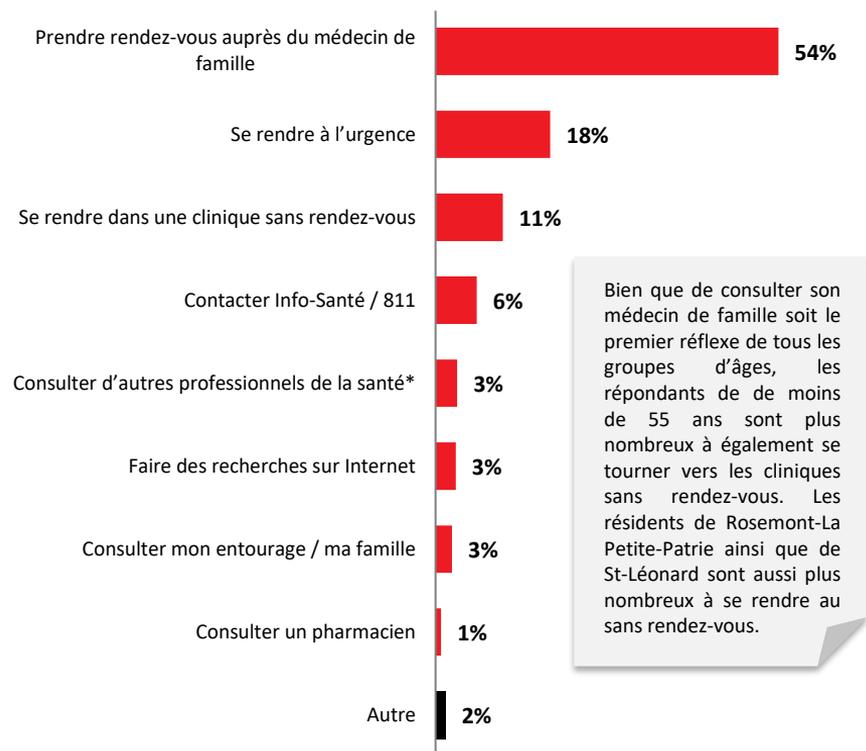
1. PARCOURS PATIENT DES CITOYENS DE L'EST DE MONTRÉAL

PREMIER RÉFLEXE LORS D'UN PROBLÈME DE SANTÉ

Problème de santé **mineur** (allergies, rhume, mal de tête, etc.)



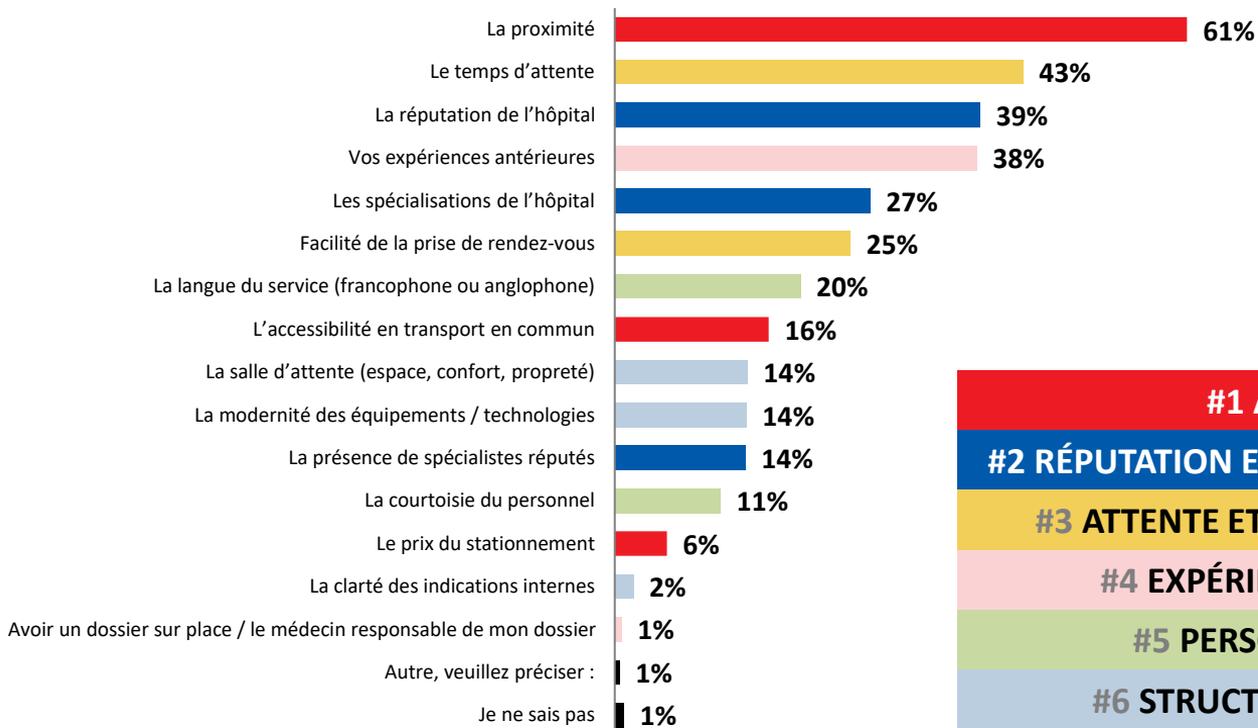
Problème de santé **majeur** (diabète, cœur, cancer, etc.)



Q1. Lorsque vous, ou un membre de votre famille, avez un problème de santé, quel est votre premier réflexe? / Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

*(autres que des médecins)

ÉLÉMENTS POUR GUIDER LE CHOIX D'UN ÉTABLISSEMENT



Alors que les répondants plus jeunes se basent sur le temps d'attente et la facilité de la prise de rendez-vous, les répondants plus âgés accordent une plus grande importance à la modernité des équipements et à la présence de spécialistes réputés.

Les résidents de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve ainsi que de Rosemont-La Petite-Patrie accordent également davantage d'importance à la proximité de l'établissement.

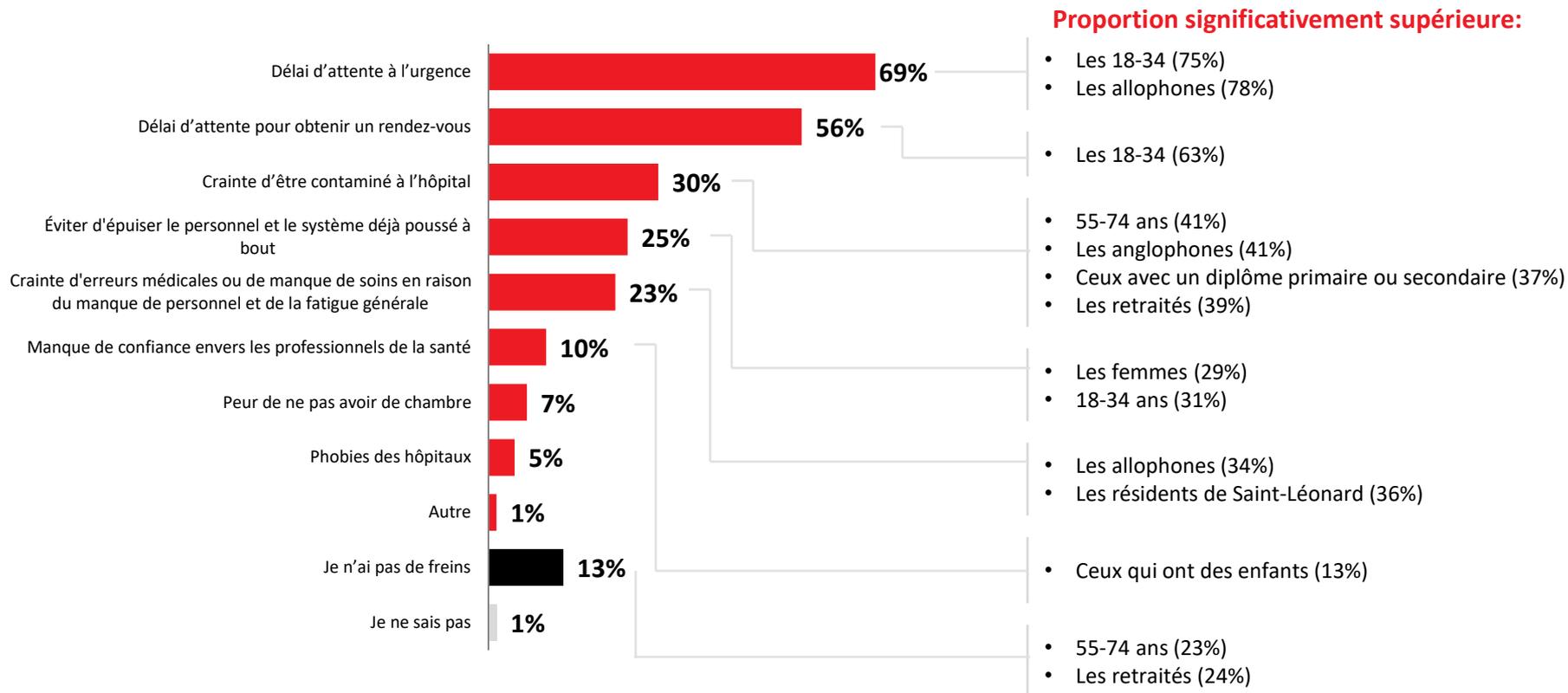


Q2. Si vous, ou un membre de votre famille, aviez un problème de santé nécessitant de vous rendre à l'hôpital par vos propres moyens, quels éléments guideraient votre décision pour le choix de l'établissement? Jusqu'à 5 mentions possibles. **

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

*Totaux basés sur les résultats détaillés de gauche, selon la légende de couleurs. / ** Le total peut dépasser 100%, car les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses.

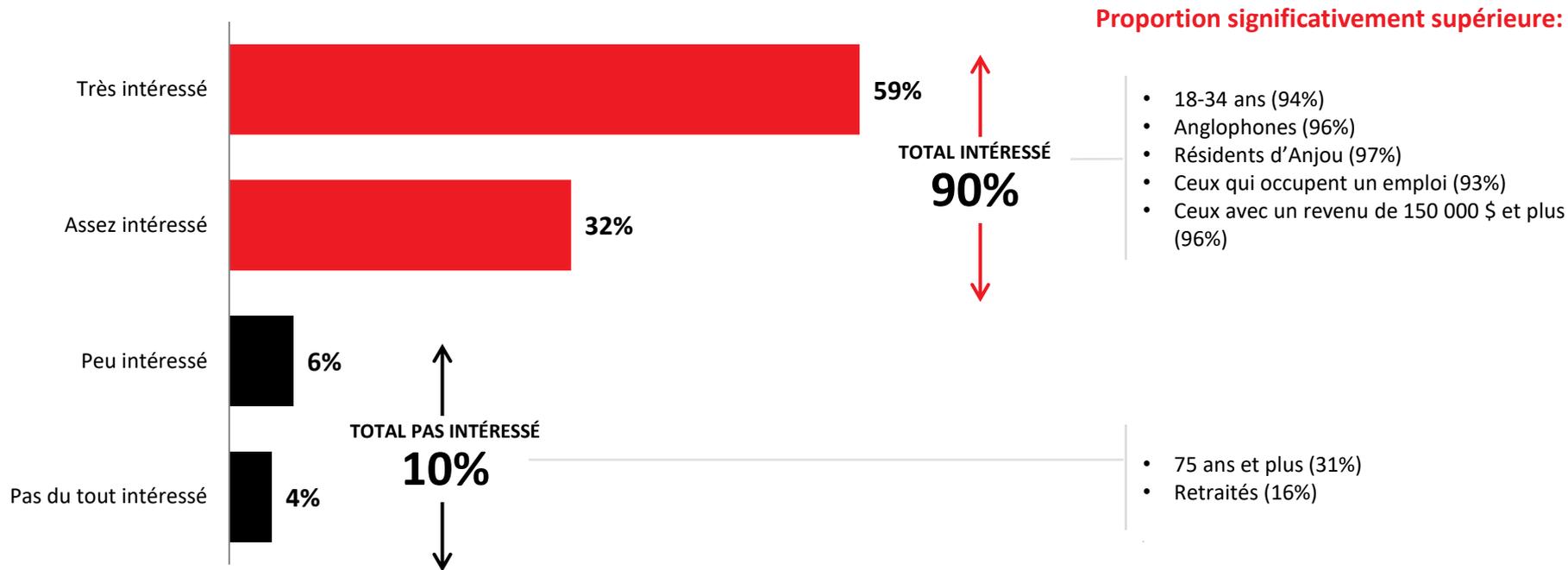
FREINS POUR LA CONSULTATION



Q12. Parmi les choix de réponses ci-dessous, qu'est-ce qui pourrait vous freiner de consulter un professionnel de la santé dans un hôpital? Plusieurs réponses possibles.*

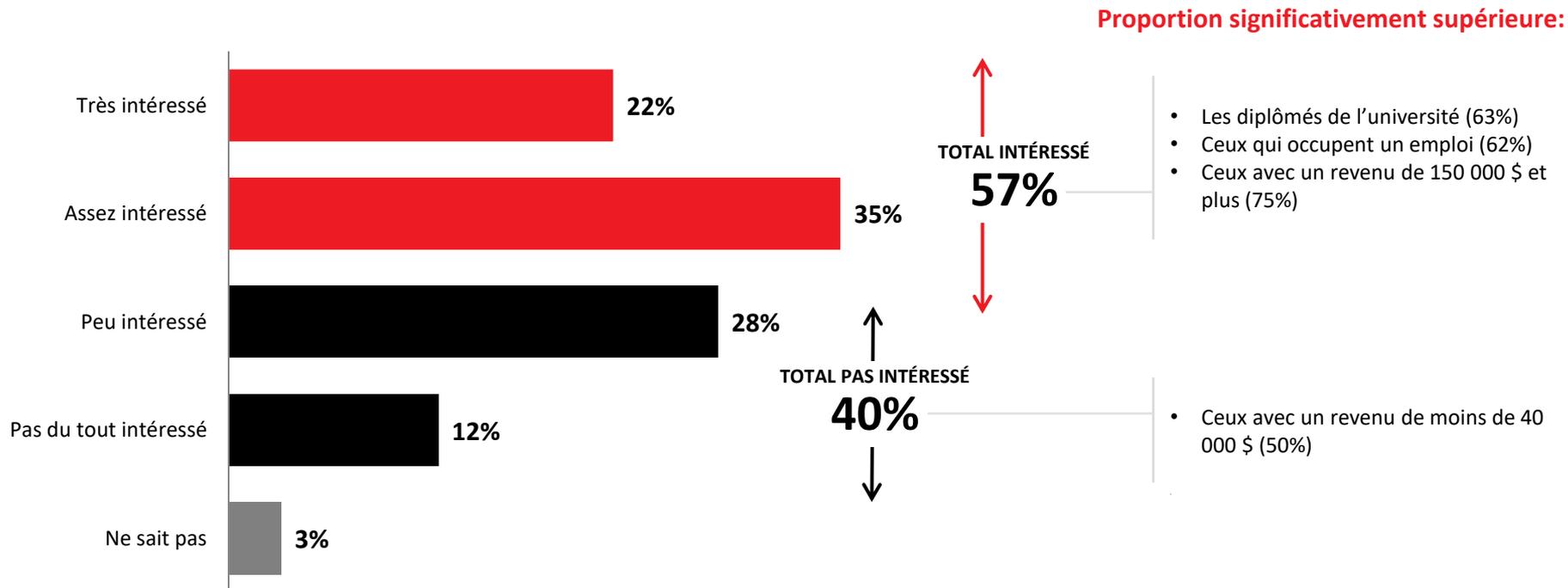
*Le total peut dépasser 100%, car les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses./ Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

INTÉRÊT ENVERS UN OUTIL EN LIGNE POUR NE PAS ATTENDRE À L'HÔPITAL ET PRÉPARER SA VISITE

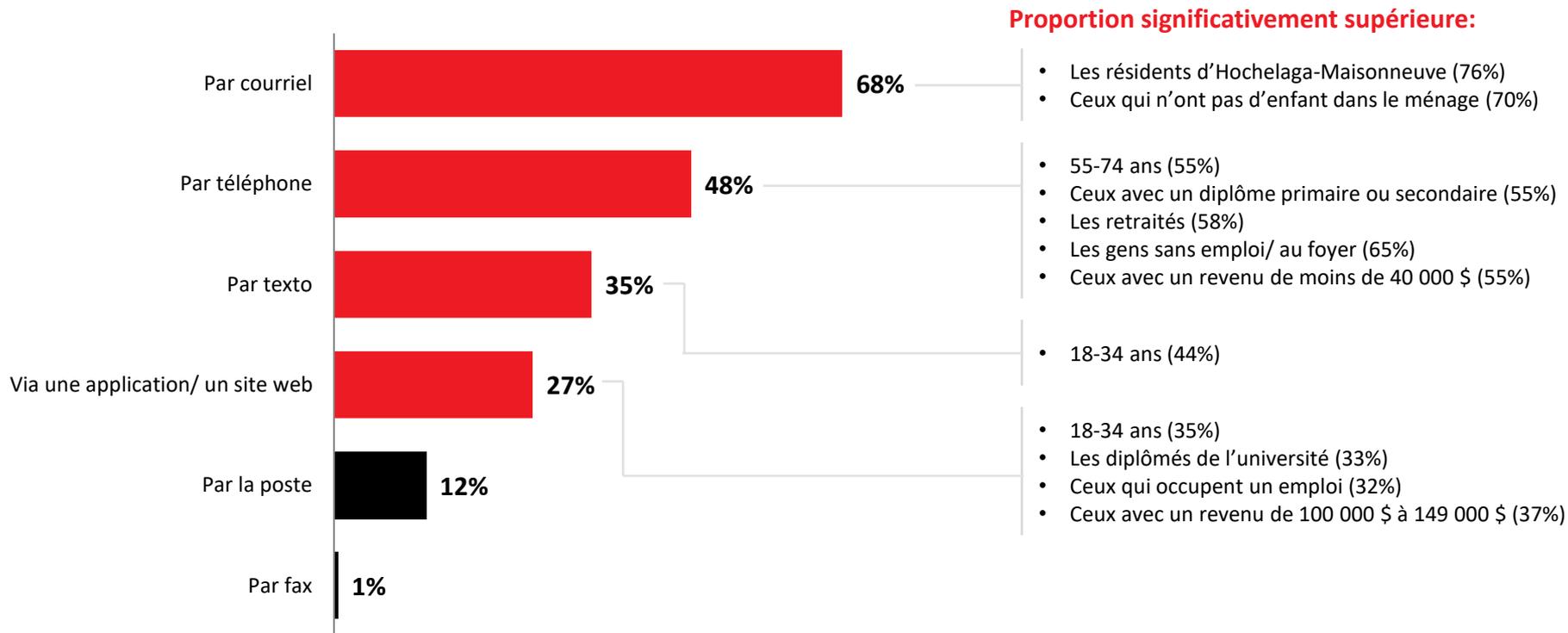


Q3. Afin de rendre l'expérience hospitalière plus efficace, quel serait votre niveau d'intérêt envers un outil en ligne qui permettrait de préparer votre visite à l'hôpital? Il pourrait s'agir d'une application avec une salle d'attente virtuelle qui permettrait de savoir le moment pour quitter le domicile et qui pourrait guider les patients au bon endroit dans l'hôpital. / Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

INTÉRÊT ENVERS LES CONSULTATIONS À DISTANCE



FAÇON PRIVILÉGIÉE POUR RECEVOIR DES COMMUNICATIONS



Q8. De quelle façon aimeriez-vous recevoir vos communications, provenant de l'hôpital, tel que la prise de rendez-vous, suivi, etc., mais en EXCLUANT la divulgation des résultats de tests et diagnostics? Plusieurs réponses possibles.*

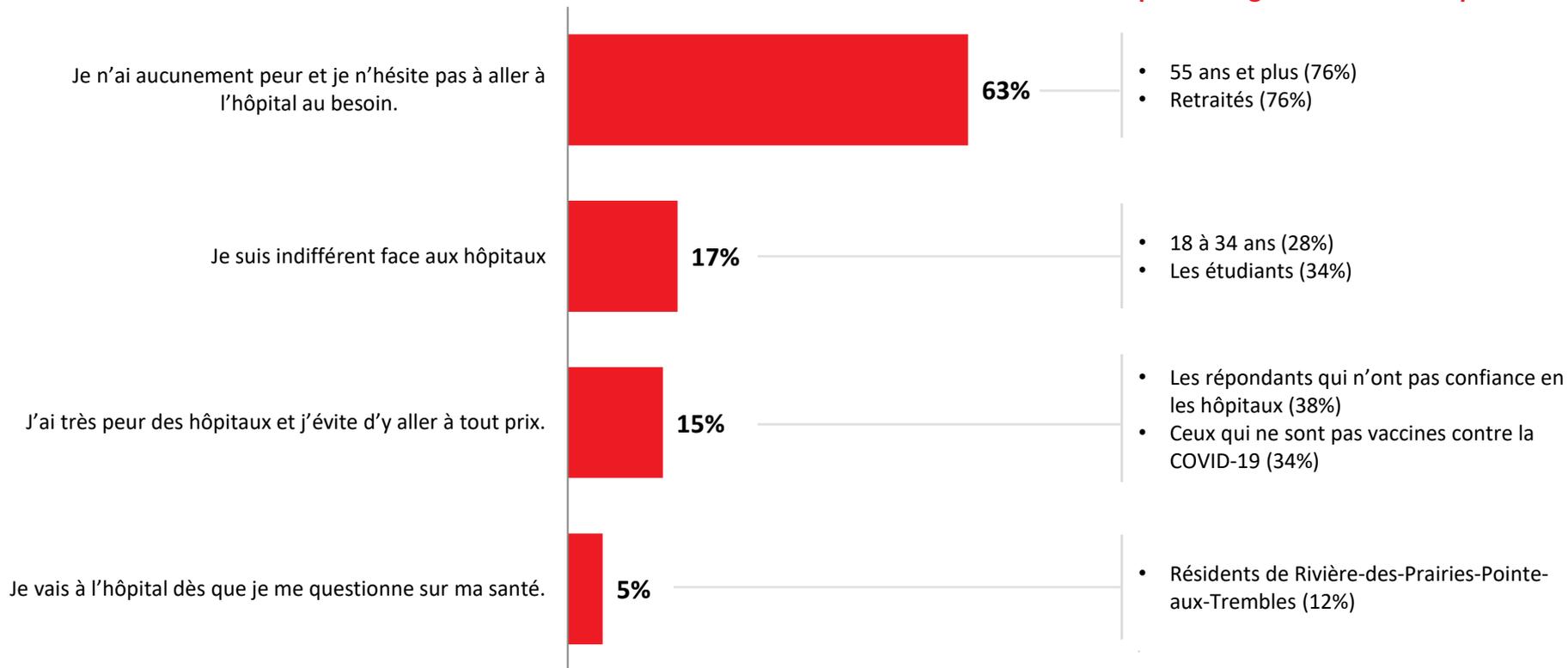
*Le total peut dépasser 100%, car les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses./ Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)



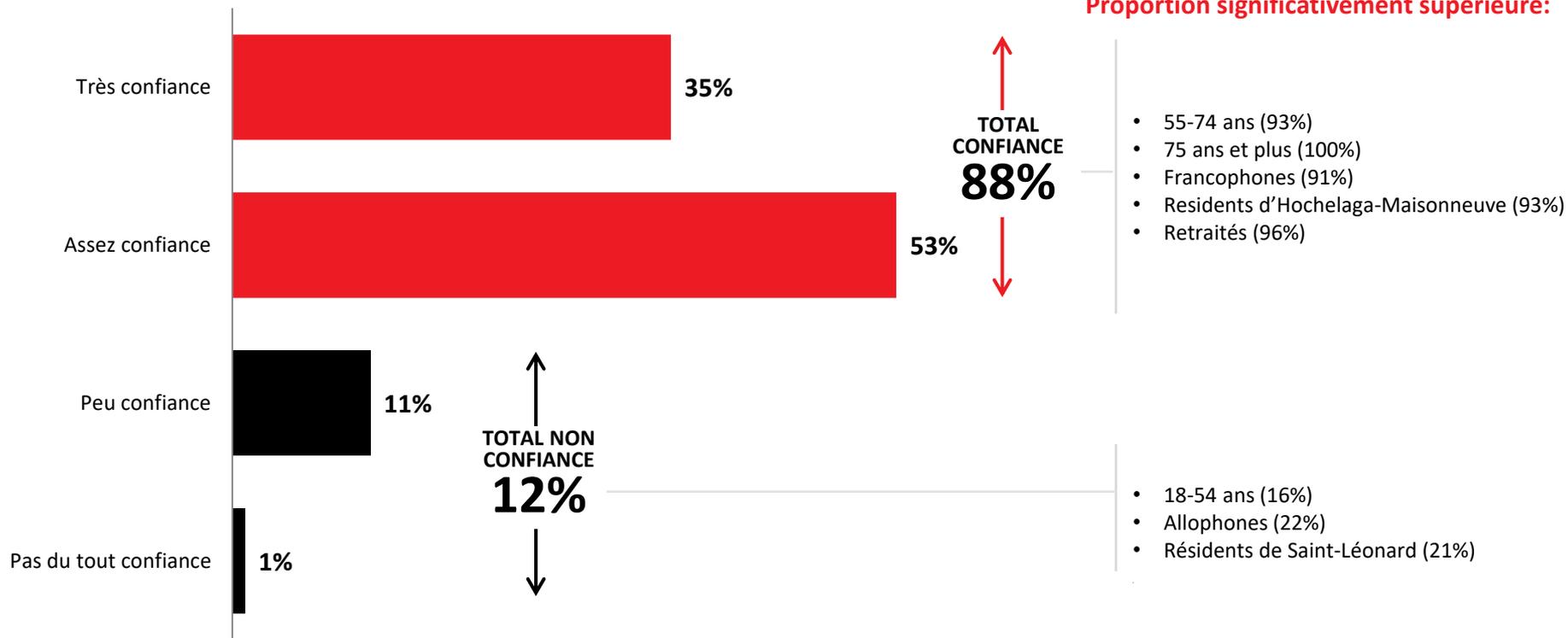
RÉSULTATS DÉTAILLÉS
2. CONFIANCE ENVERS LES HÔPITAUX

RELATION AVEC LES HÔPITAUX

Proportion significativement supérieure:



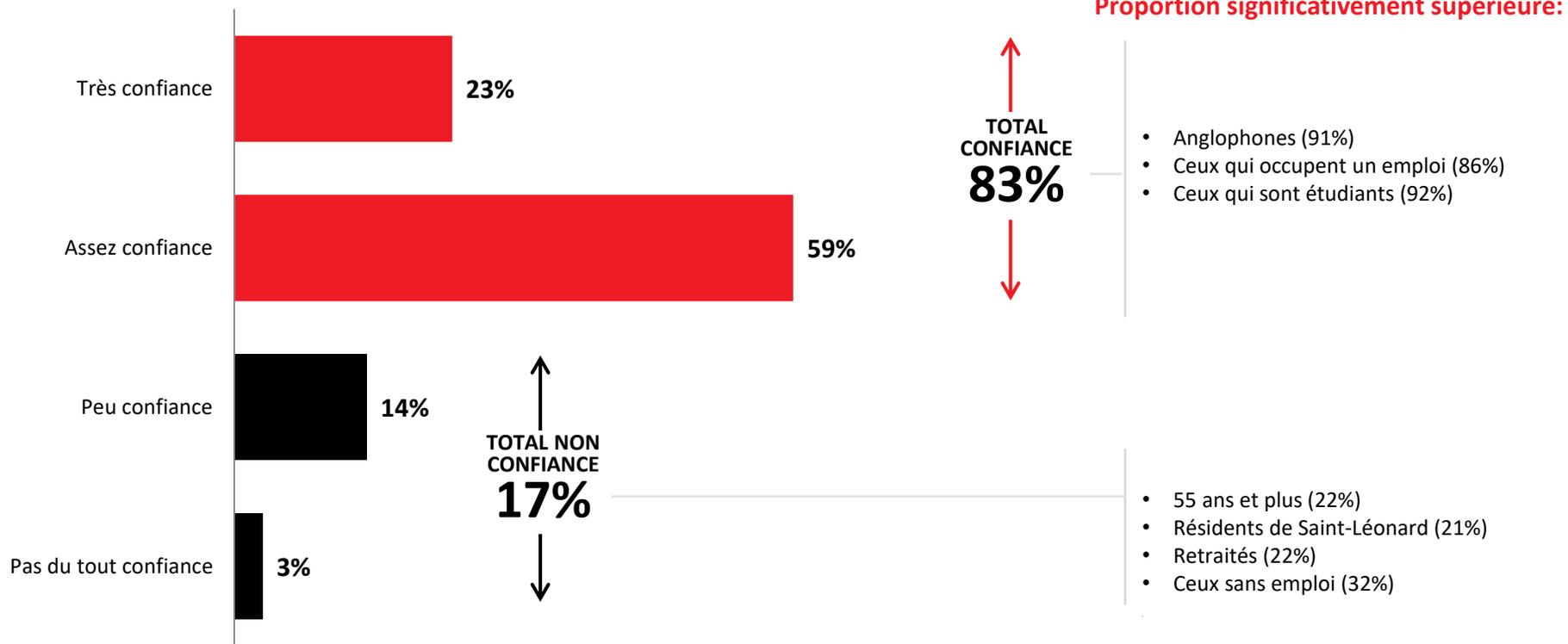
CONFIANCE ENVERS EN LES SOINS PRODIGUÉS DANS LES HÔPITAUX PUBLICS DU QUÉBEC



Q5. De façon générale, diriez-vous avoir tout à fait confiance, assez confiance, peu confiance ou pas du tout confiance en les soins prodigués par ...?

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

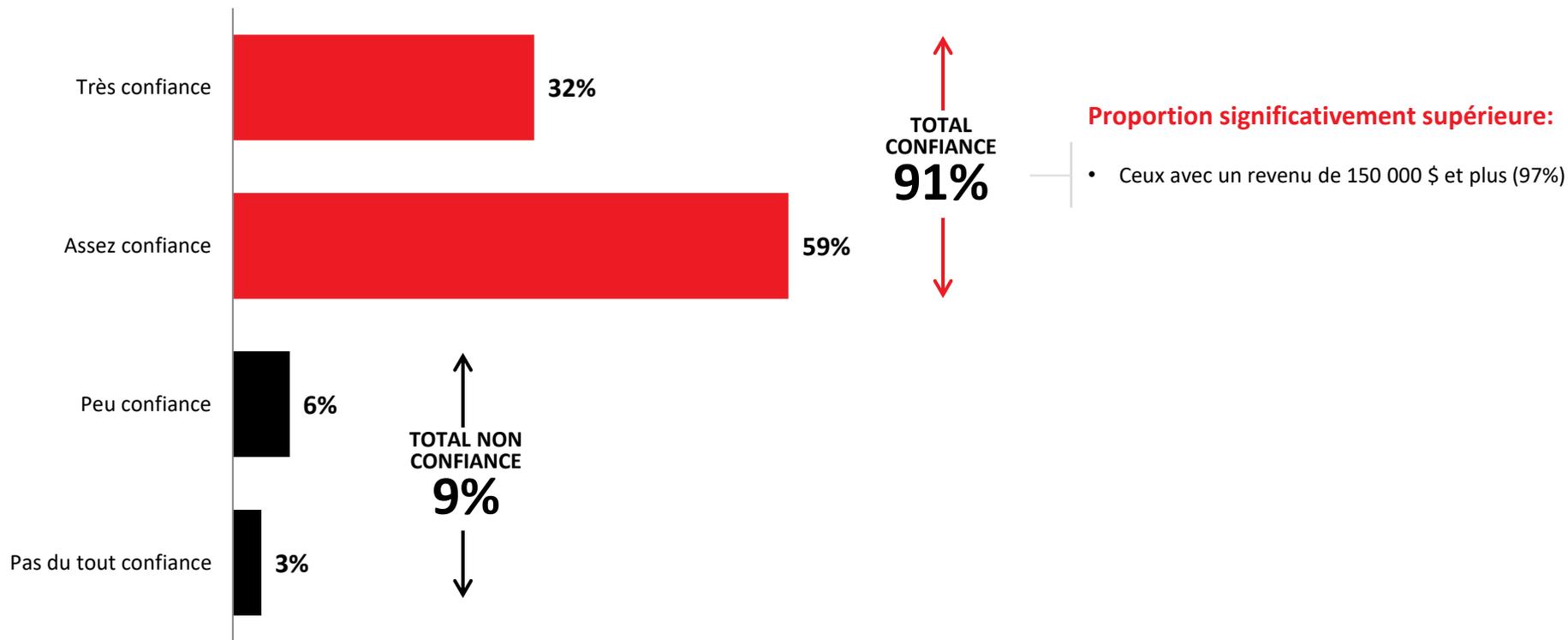
CONFIANCE ENVERS EN LES SOINS PRODIGUÉS DANS LES CLSC



Q5. De façon générale, diriez-vous avoir tout à fait confiance, assez confiance, peu confiance ou pas du tout confiance en les soins prodigués par ...?

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

CONFIANCE ENVERS EN LES SOINS PRODIGUÉS DANS LES CLINIQUES DE SANTÉ PRIVÉE

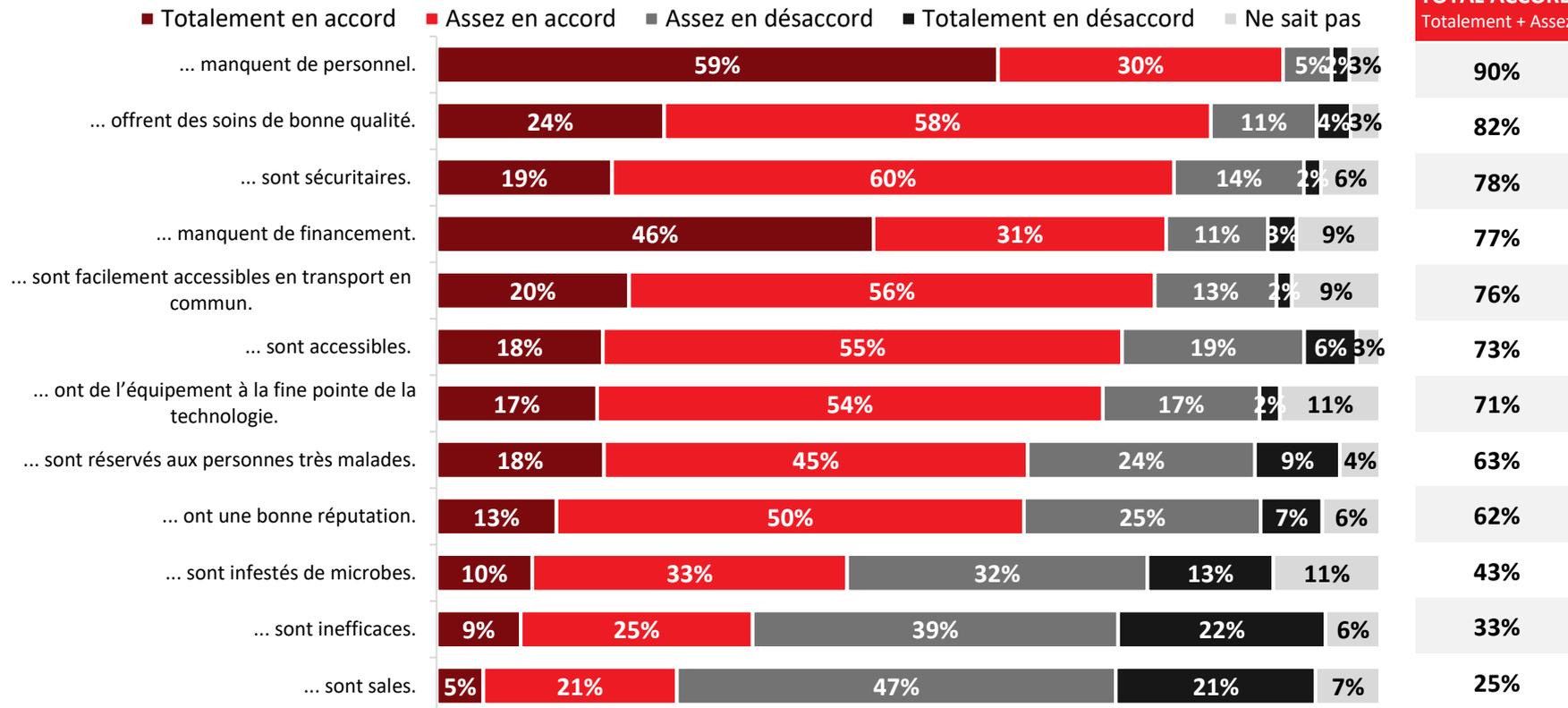


Q5. De façon générale, diriez-vous avoir tout à fait confiance, assez confiance, peu confiance ou pas du tout confiance en les soins prodigués par ...?

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

ACCORD AVEC DES ÉNONCÉS SUR LES HÔPITAUX

Les hôpitaux publics ...

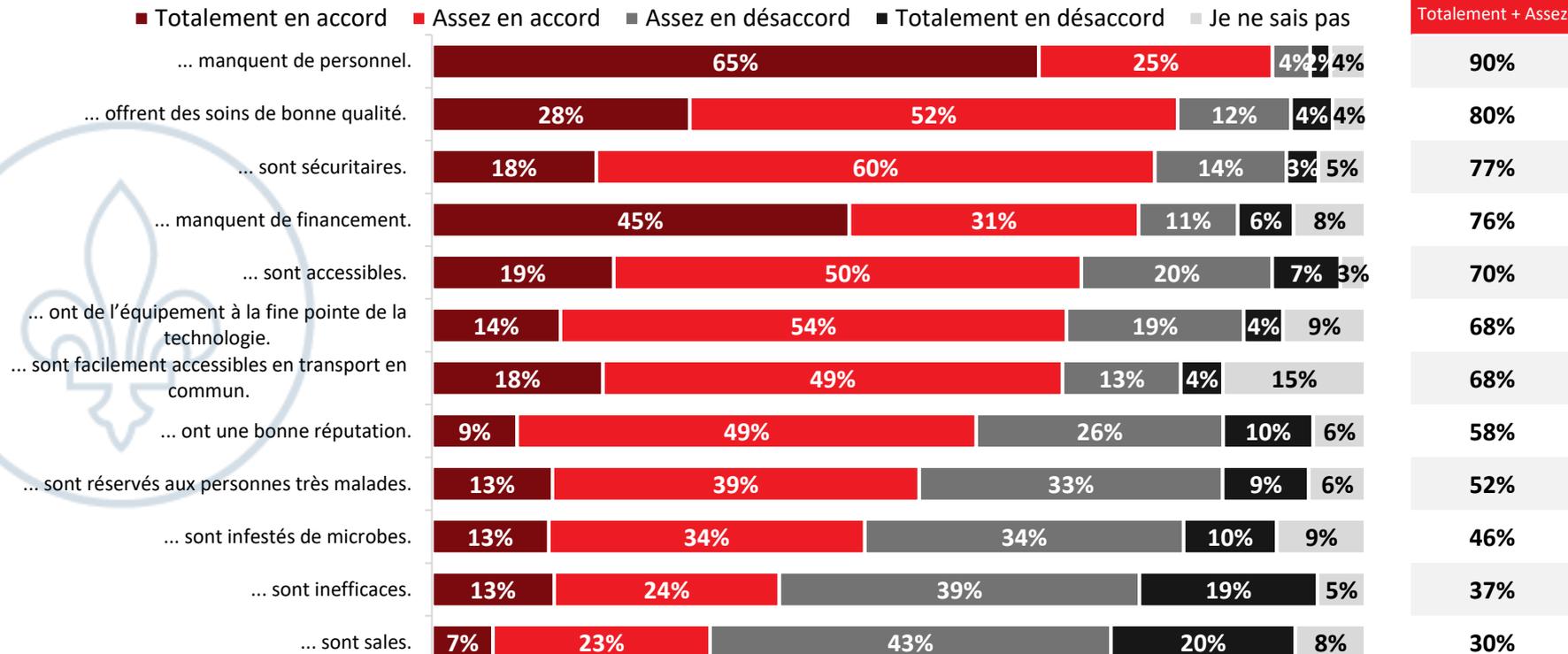


Q6. Quel est votre degré d'accord avec les énoncés suivants ?

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

ACCORD AVEC DES ÉNONCÉS SUR LES HÔPITAUX DANS LA POPULATION DU QUÉBEC

Les hôpitaux publics ...



Q6. Quel est votre degré d'accord avec les énoncés suivants ?

Base: Les citoyens du Québec (n=1004)

ACCORD AVEC DES ÉNONCÉS SUR LES HÔPITAUX



Les hôpitaux publics ...	TOTAL ACCORD Totalement + Assez	TOTAL ACCORD Totalement + Assez
... manquent de personnel.	90%	90%
... offrent des soins de bonne qualité.	82%	80%
... sont sécuritaires.	78%	77%
... manquent de financement.	77%	76%
... sont facilement accessibles en transport en commun.	76%	68%
... sont accessibles.	73%	70%
... ont de l'équipement à la fine pointe de la technologie.	71%	68%
... sont réservés aux personnes très malades.	63%	52%
... ont une bonne réputation.	62%	58%
... sont infestés de microbes.	43%	46%
... sont inefficaces.	33%	37%
... sont sales.	25%	30%

Q6. Quel est votre degré d'accord avec les énoncés suivants ?

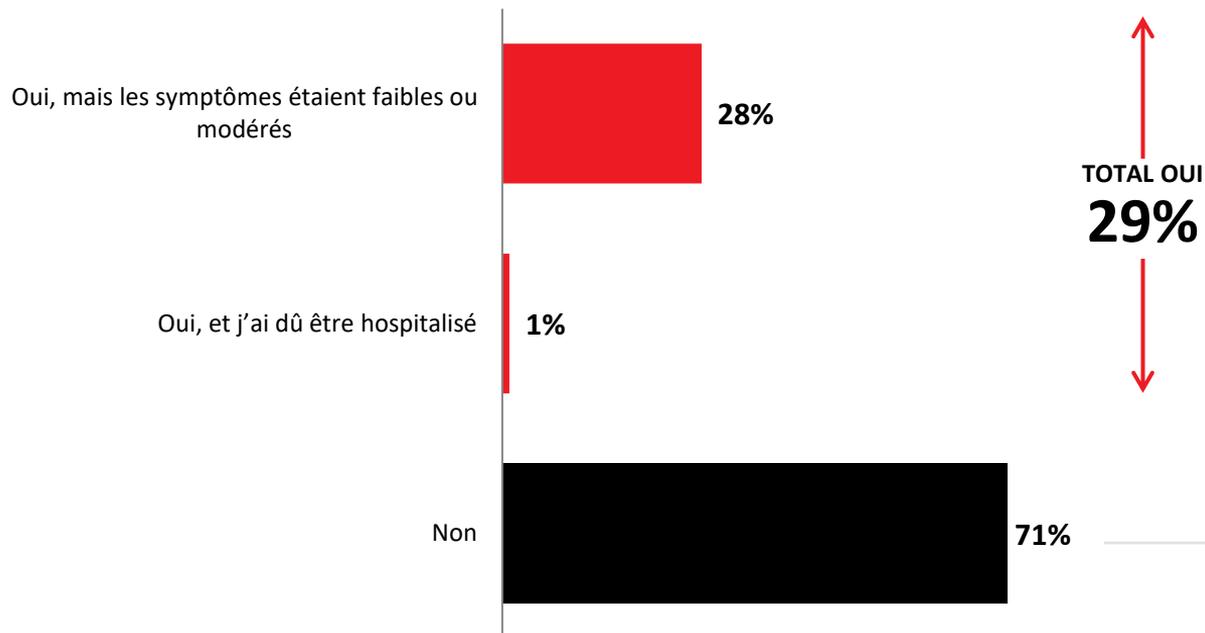
Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000) / Base: Les citoyens du Québec (n=1004)

A black and white photograph of a modern laboratory or office building interior. Two men in white lab coats are walking away from the camera down a long, brightly lit hallway. The hallway has a polished floor that reflects the light. On the right, there are white columns and a balcony with a glass railing. On the left, there are large windows and glass doors. The overall atmosphere is clean, professional, and bright.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

3. IMPACT DE LA PANDÉMIE

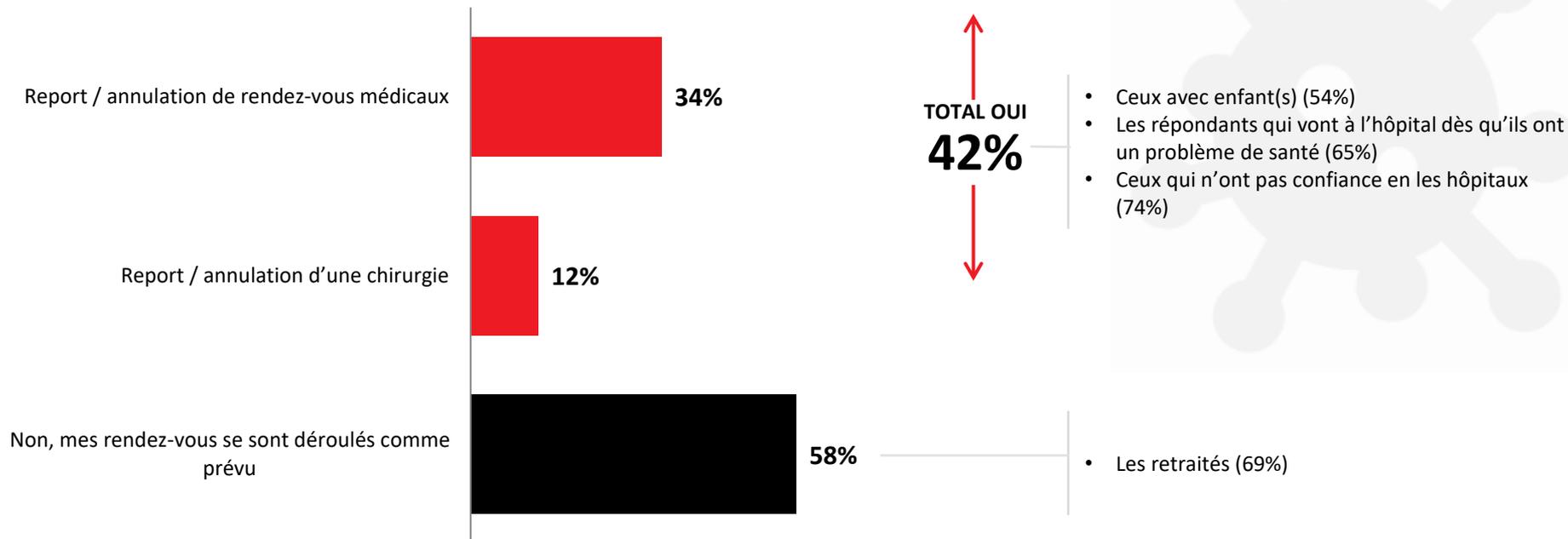
PROPORTION À AVOIR CONTRACTÉ LA COVID-19



Proportion significativement supérieure:

- Les femmes (32%)
 - Les 18-34 (45%)
 - Ceux avec enfant(s) (47%)
 - Ceux qui occupent un emploi (35%)
-
- Les hommes (75%)
 - Les 55-74 ans (88%)
 - Les 75 ans et plus (90%)
 - Ceux sans enfant (75%)
 - Les retraités (88%)
 - Ceux avec un revenu de moins de 40 000 \$ (78%)

IMPACT DU DÉLESTAGE



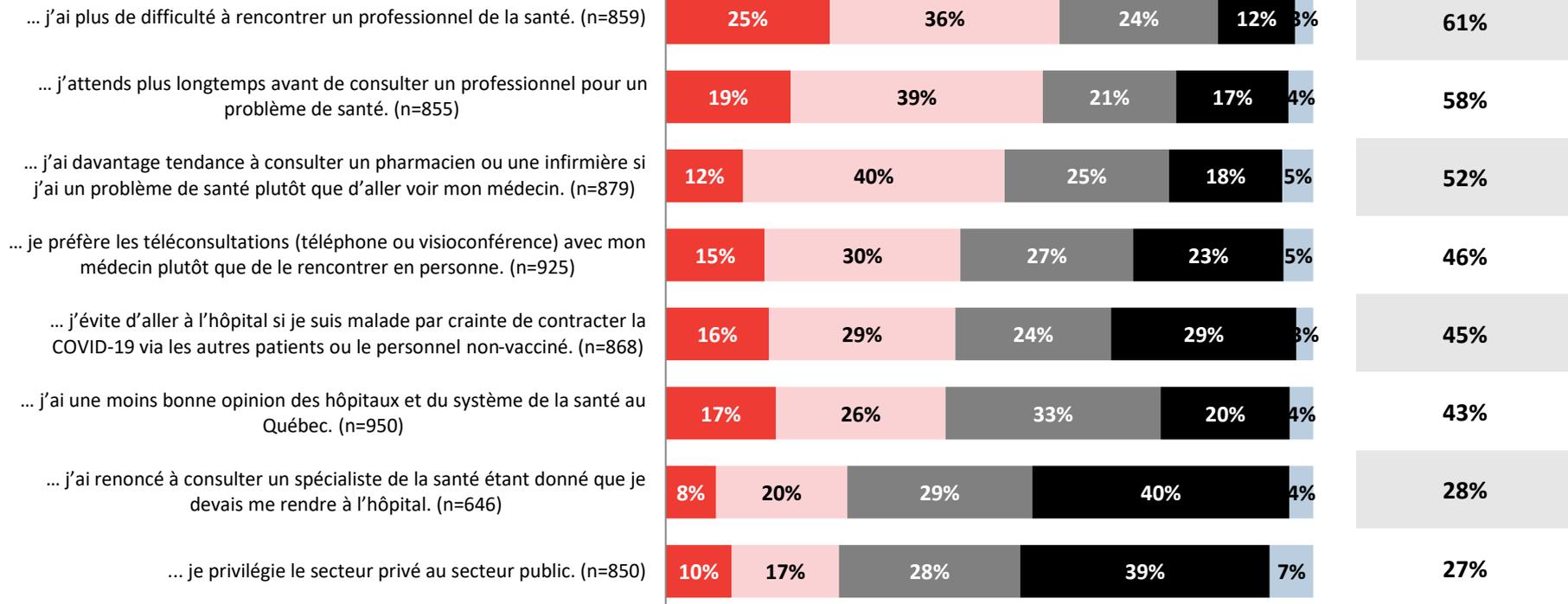
Q10. Depuis la situation sanitaire liée à la COVID-19, avez-vous été touché par le délestage dans les hôpitaux ? Sélectionnez tout ce qui s'applique*

*Le total peut dépasser 100%, car les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses./ Base: Les citoyens de l'est de Montréal à l'exception de ceux pour qui la situation ne s'appliquait pas (n=540)

CHANGEMENTS DE COMPORTEMENTS LIÉS À LA COVID-19

■ Totalemment en accord ■ Assez en accord ■ Assez en désaccord ■ Totalemment en désaccord ■ Je ne sais pas

Depuis le début de la pandémie ...

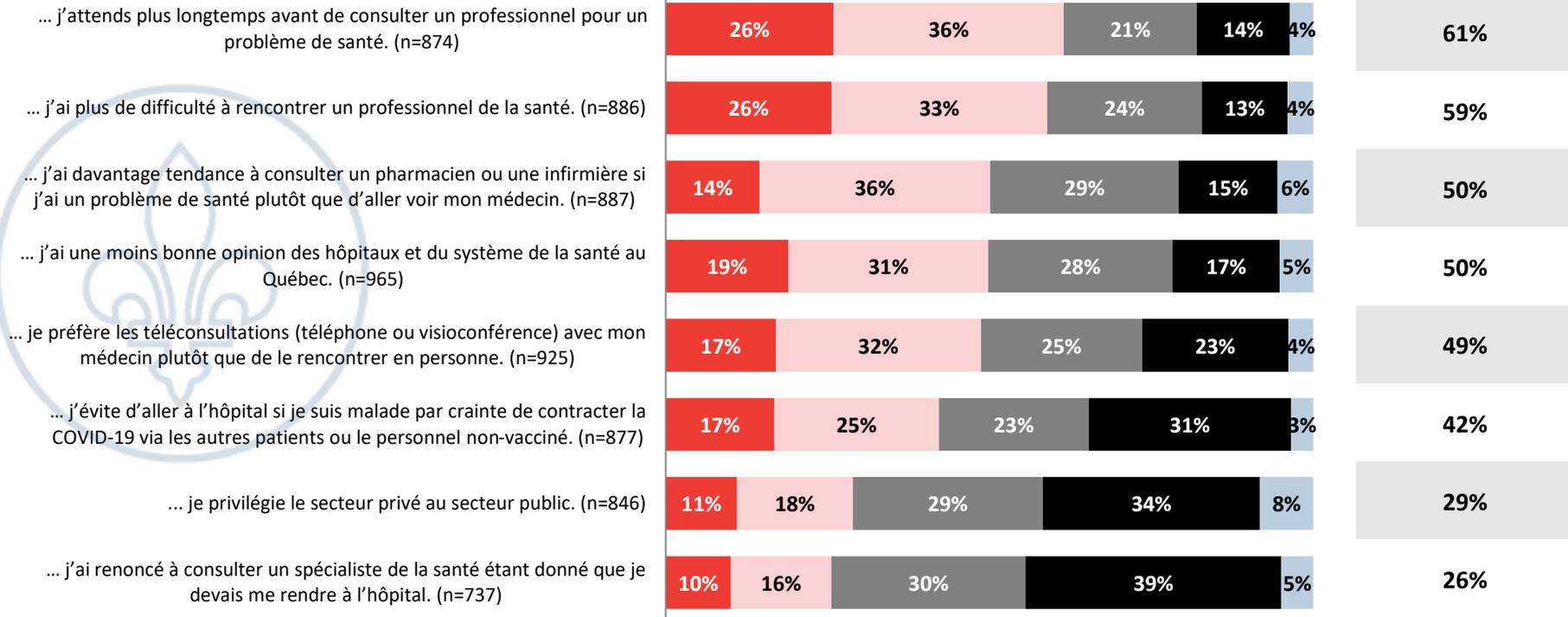


CHANGEMENTS DE COMPORTEMENTS LIÉS À LA COVID-19

DANS LA POPULATION DU QUÉBEC

■ Totalemment en accord ■ Assez en accord ■ Assez en désaccord ■ Totalemment en désaccord ■ Je ne sais pas

Depuis le début de la pandémie ...



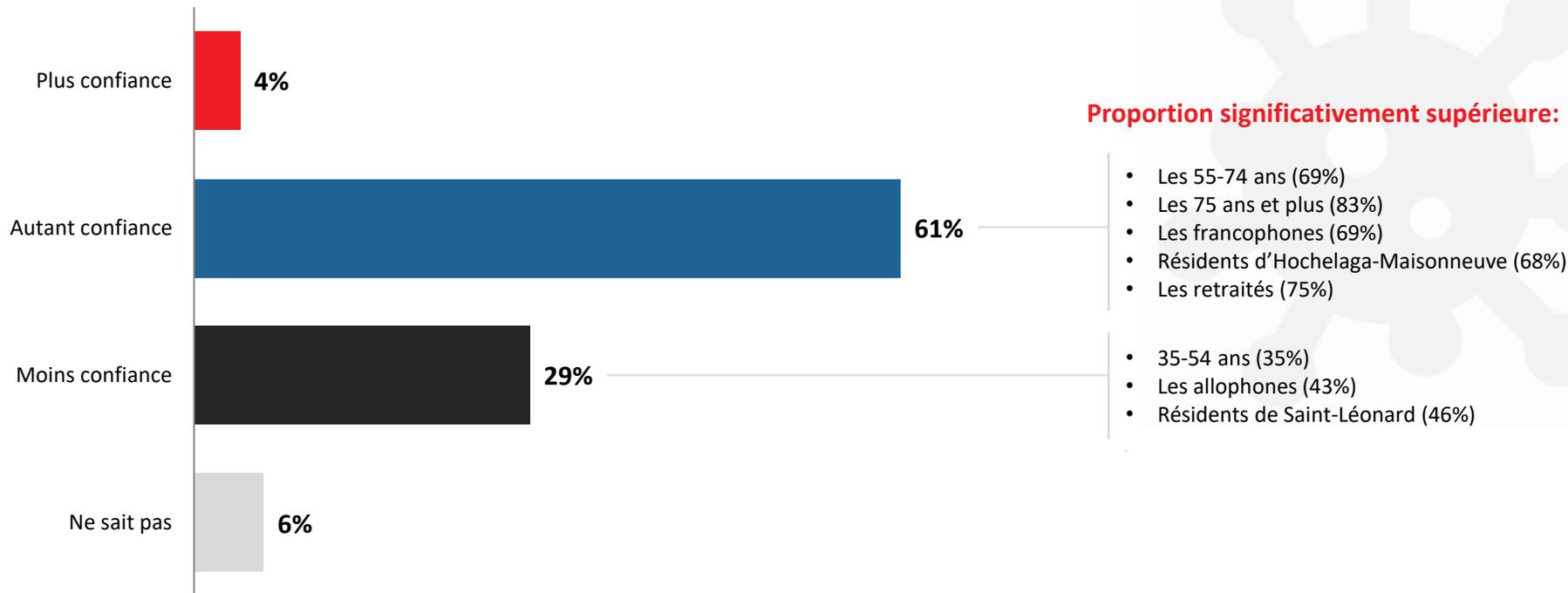
Q11 – La situation sanitaire liée à la COVID-19 a changé certains de nos comportements et habitudes. À quel point êtes-vous en accord avec les affirmations suivantes? / Base: Les citoyens du Québec pour qui la situation s'appliquait



CHANGEMENTS DE COMPORTEMENTS LIÉS À LA COVID-19

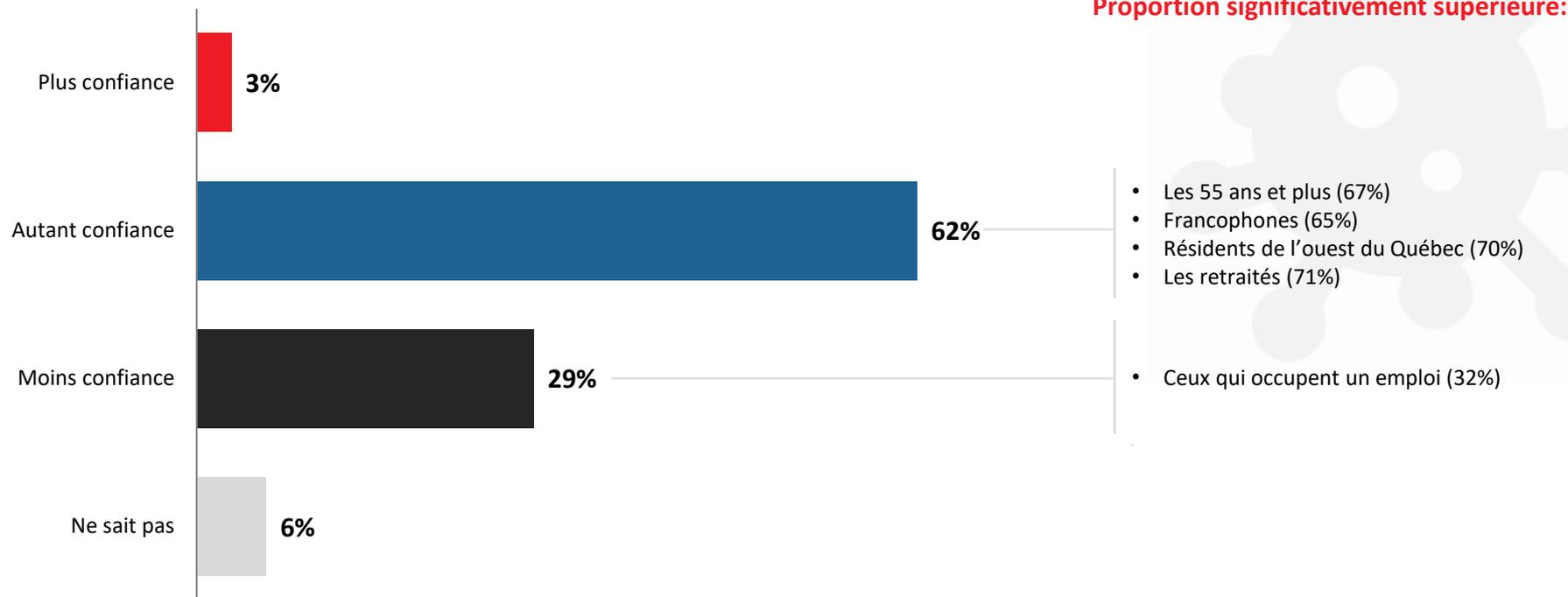
Depuis le début de la pandémie ...	TOTAL ACCORD Totalement + Assez	TOTAL ACCORD Totalement + Assez
... j'ai plus de difficulté à rencontrer un professionnel de la santé.	61%	59%
... j'attends plus longtemps avant de consulter un professionnel pour un problème de santé.	58%	61%
... j'ai davantage tendance à consulter un pharmacien ou une infirmière si j'ai un problème de santé plutôt que d'aller voir mon médecin.	52%	50%
... je préfère les téléconsultations (téléphone ou visioconférence) avec mon médecin plutôt que de le rencontrer en personne.	46%	49%
... j'évite d'aller à l'hôpital si je suis malade par crainte de contracter la COVID-19 via les autres patients ou le personnel non-vacciné.	45%	42%
... j'ai une moins bonne opinion des hôpitaux et du système de la santé au Québec.	43%	50%
... j'ai renoncé à consulter un spécialiste de la santé étant donné que je devais me rendre à l'hôpital.	28%	26%
... je privilégie le secteur privé au secteur public.	27%	29%

CONFIANCE ENVERS LES HÔPITAUX DEPUIS LA PANDÉMIE



Q13. Diriez-vous qu'aujourd'hui, vous avez plus, autant ou moins confiance envers les hôpitaux et le système hospitalier comparativement au début de la pandémie en mars 2020 ? / Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

CONFIANCE ENVERS LES HÔPITAUX DEPUIS LA PANDÉMIE DANS LA POPULATION DU QUÉBEC

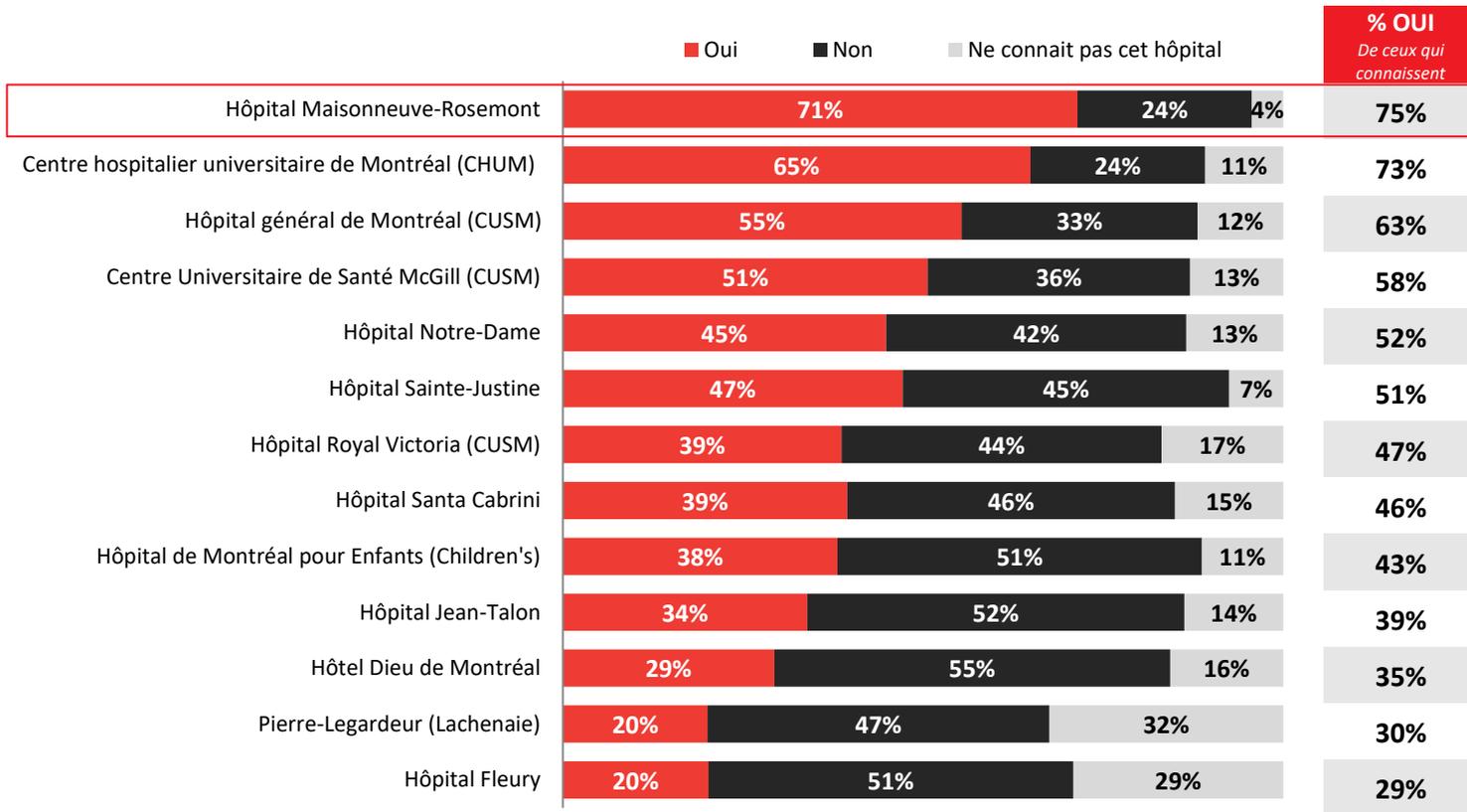


Q13. Diriez-vous qu'aujourd'hui, vous avez plus, autant ou moins confiance envers les hôpitaux et le système hospitalier comparativement au début de la pandémie en mars 2020 ? / Base: Les citoyens du Québec (n=1004)



RÉSULTATS DÉTAILLÉS
4. NOTORIÉTÉ ET PERCEPTION
DE L'HÔPITAL MAISONNEUVE-ROSEMONT

HÔPITAL CONSIDÉRÉ POUR UN PROBLÈME DE SANTÉ



Proportion « OUI » pour l'HMR significativement supérieure:

- Les 55-74 ans (77%)
- Les 75 ans et plus (91%)
- Les francophones (81%)
- Les résidents de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (82%)
- Ceux avec un revenu annuel de 150K\$ et plus (84%)
- Ceux qui ont déjà visité l'HMR pour eux-mêmes (88%)

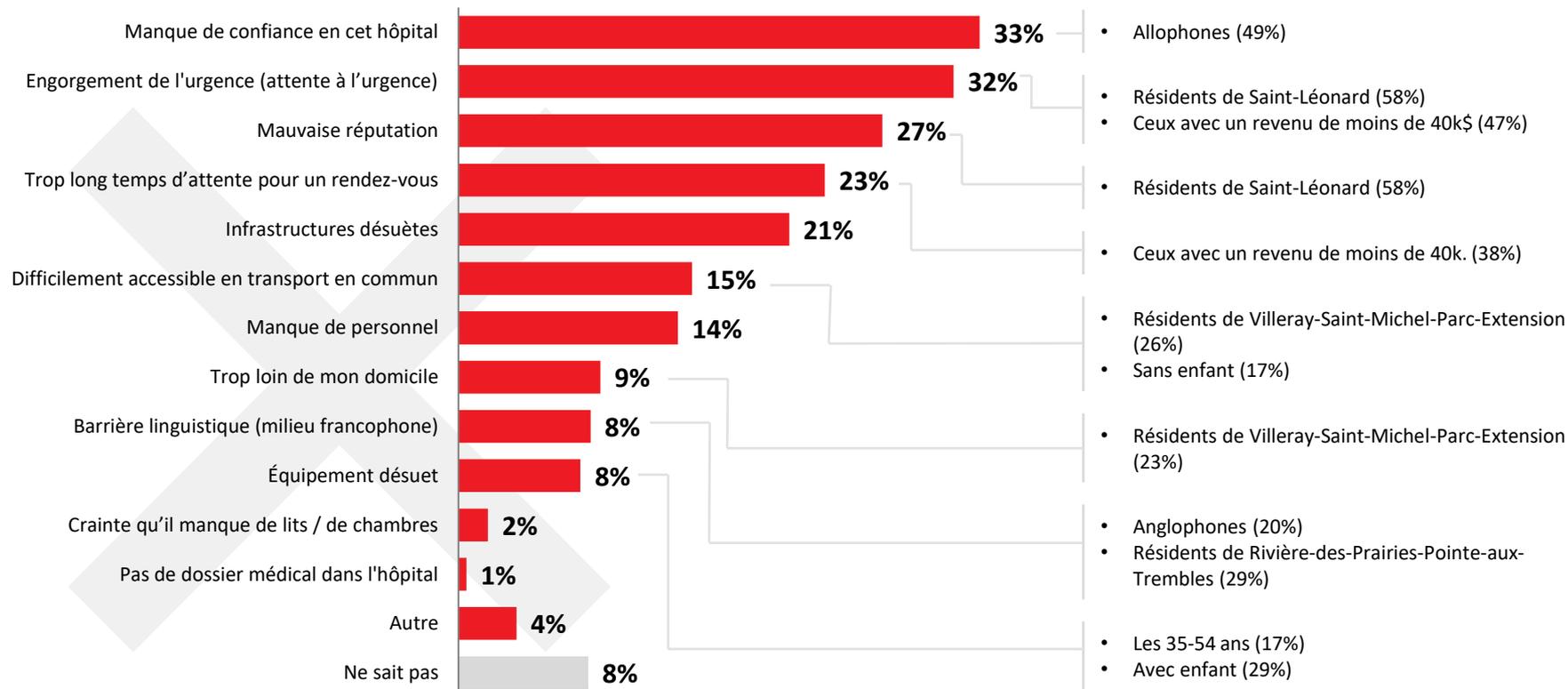
Proportion « NON » pour l'HMR significativement supérieure:

- Ceux qui ont une mauvaise opinion de l'HMR (69%)
- Les allophones (37%) et les allophones (35%)
- Les résidents de Villerey-St-Michel-Parc-Extension (36%)
- Ceux qui n'y sont jamais allés (35%)

Q14. Si vous, ou un membre de votre famille, aviez un problème de santé nécessitant de vous rendre à un hôpital de Montréal par vos propres moyens, considérez-vous vous rendre dans les hôpitaux suivants? / Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

RAISONS DE NE PAS CONSIDÉRER L'HÔPITAL MAISONNEUVE-ROSEMONT

Proportion significativement supérieure:

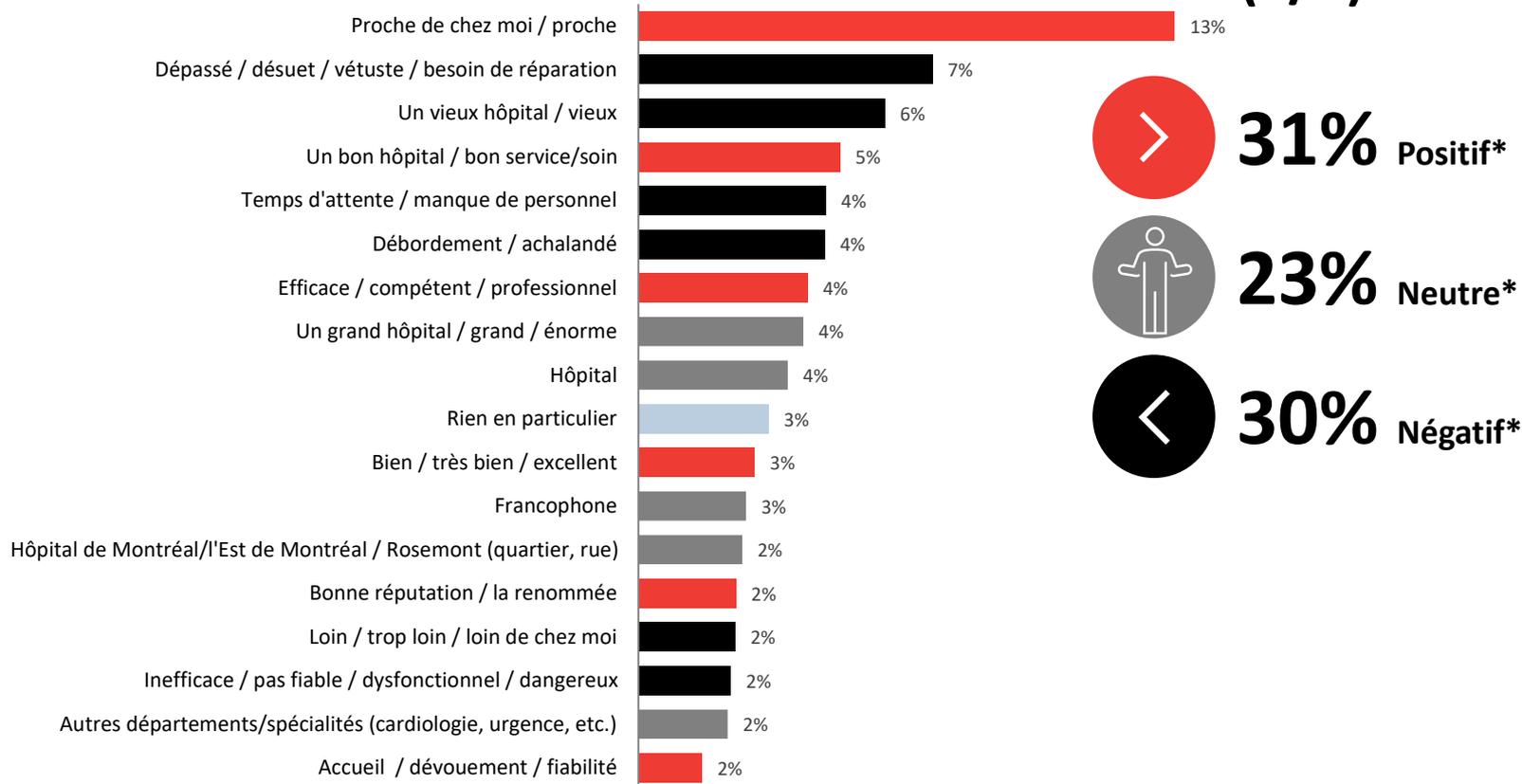


Q15. Pour quelle(s) raison(s) ne considéreriez-vous pas de vous rendre à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont pour un problème de santé?

Jusqu'à trois réponses possibles* / Base: Les citoyens de l'est de Montréal qui ne considèrent pas d'aller à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (n=188)

*Le total peut dépasser 100%, car les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses.

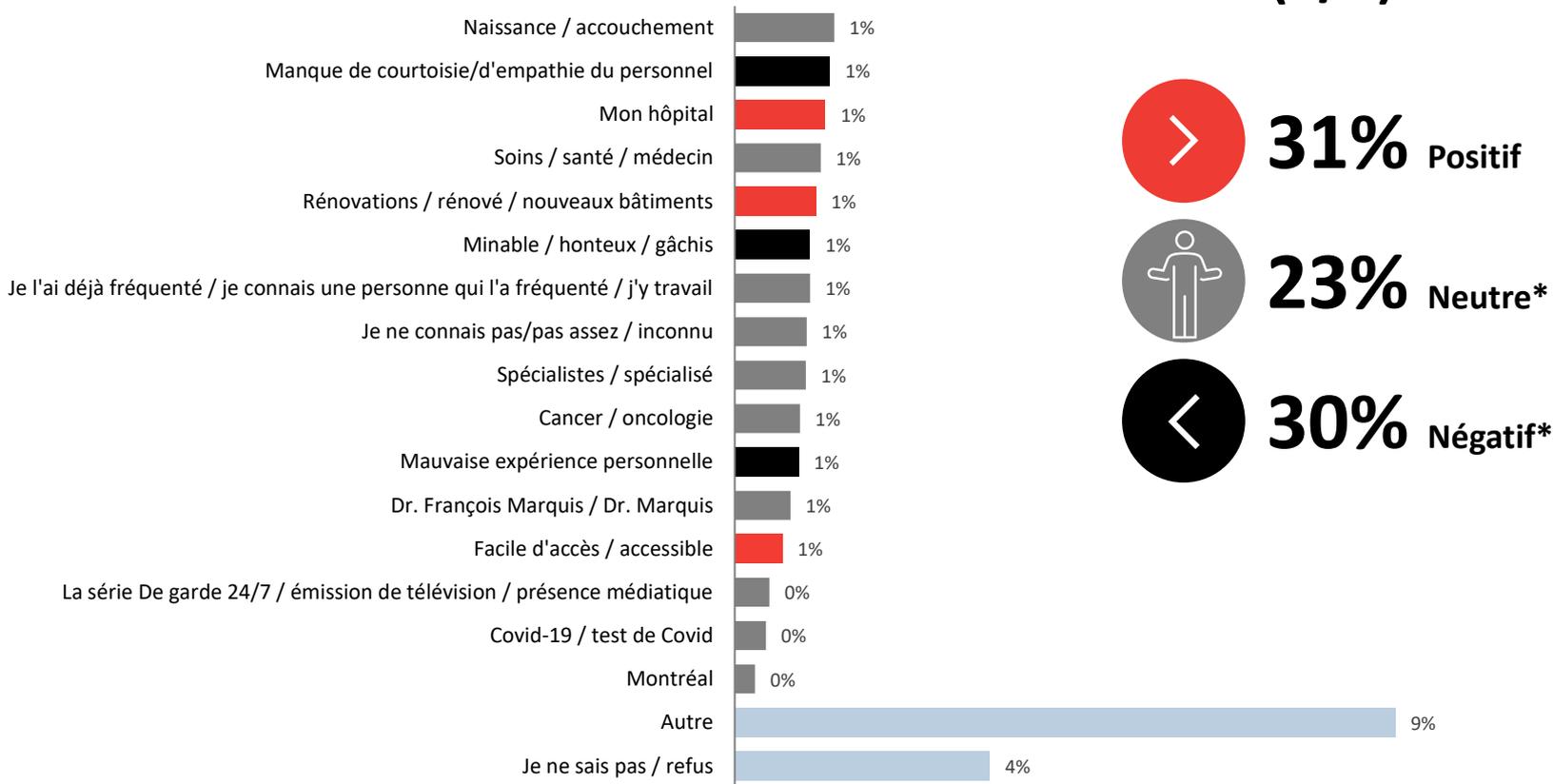
IMAGE DE L'HÔPITAL MAISONNEUVE-ROSEMONT (1/2)



QIMAG. Lorsque vous pensez à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, quel est le premier mot ou la première image qui vous vient à l'esprit ?

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

IMAGE DE L'HÔPITAL MAISONNEUVE-ROSEMONT (2/2)

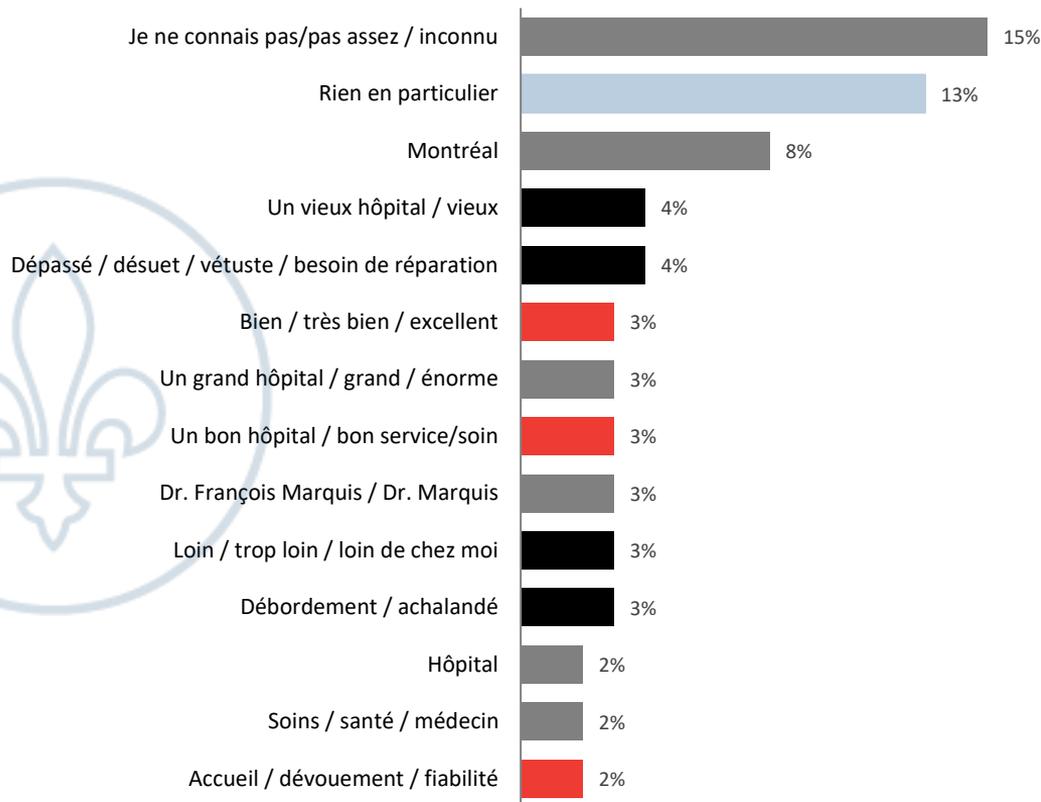
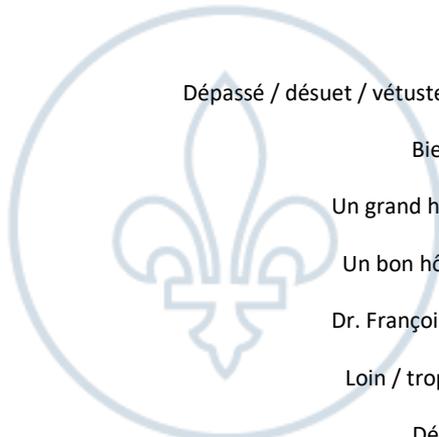


QIMAG. Lorsque vous pensez à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, quel est le premier mot ou la première image qui vous vient à l'esprit ?

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

IMAGE DE L'HÔPITAL MAISONNEUVE-ROSEMONT (1/2)

DANS LA POPULATION DU QUÉBEC



9% Positif



42% Neutre*



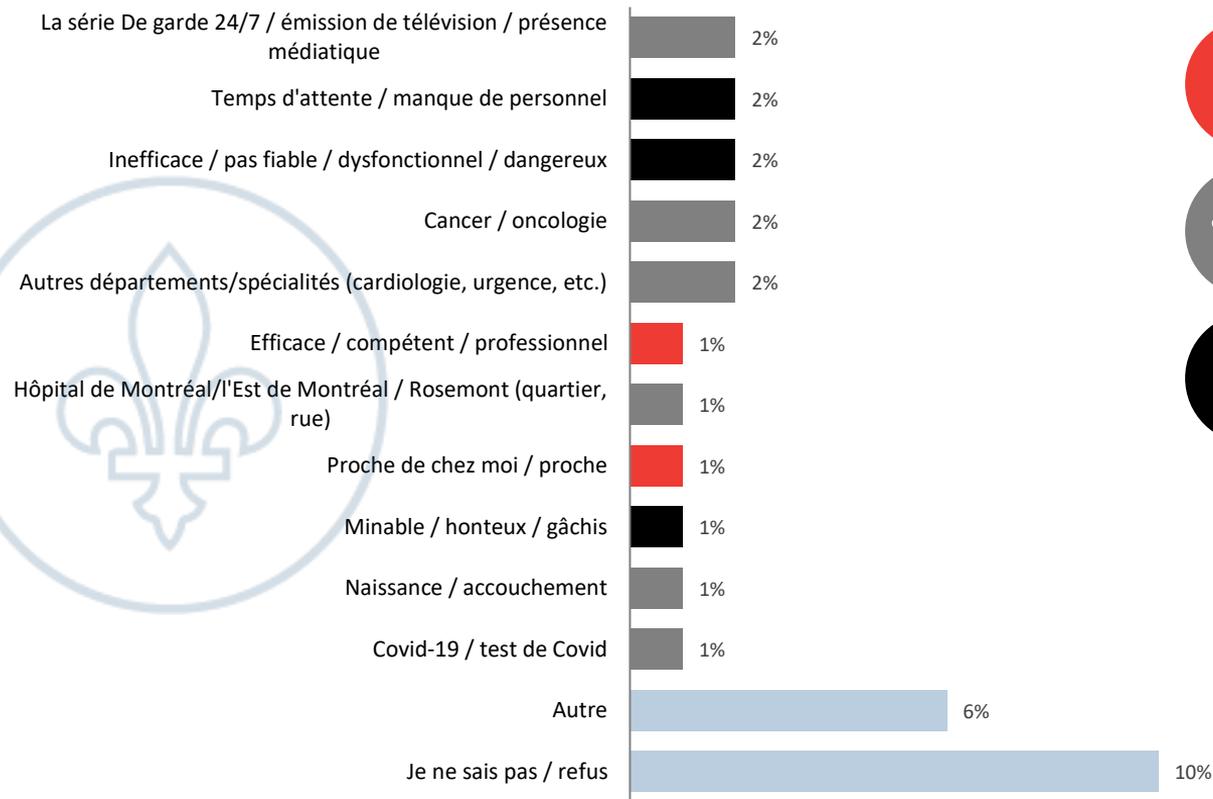
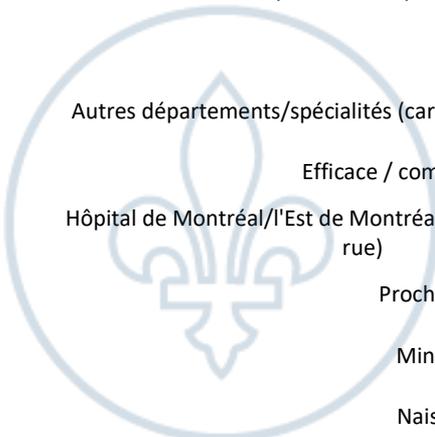
19% Négatif*

QIMAG. Lorsque vous pensez à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, quel est le premier mot ou la première image qui vous vient à l'esprit ?

Base: Les citoyens du Québec (n=1004)

IMAGE DE L'HÔPITAL MAISONNEUVE-ROSEMONT (2/2)

DANS LA POPULATION DU QUÉBEC



9% Positif



42% Neutre*



19% Négatif*

QIMAG. Lorsque vous pensez à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, quel est le premier mot ou la première image qui vous vient à l'esprit ?

Base: Les citoyens du Québec (n=1004)

IMAGE DE L'HÔPITAL MAISONNEUVE-ROSEMONT

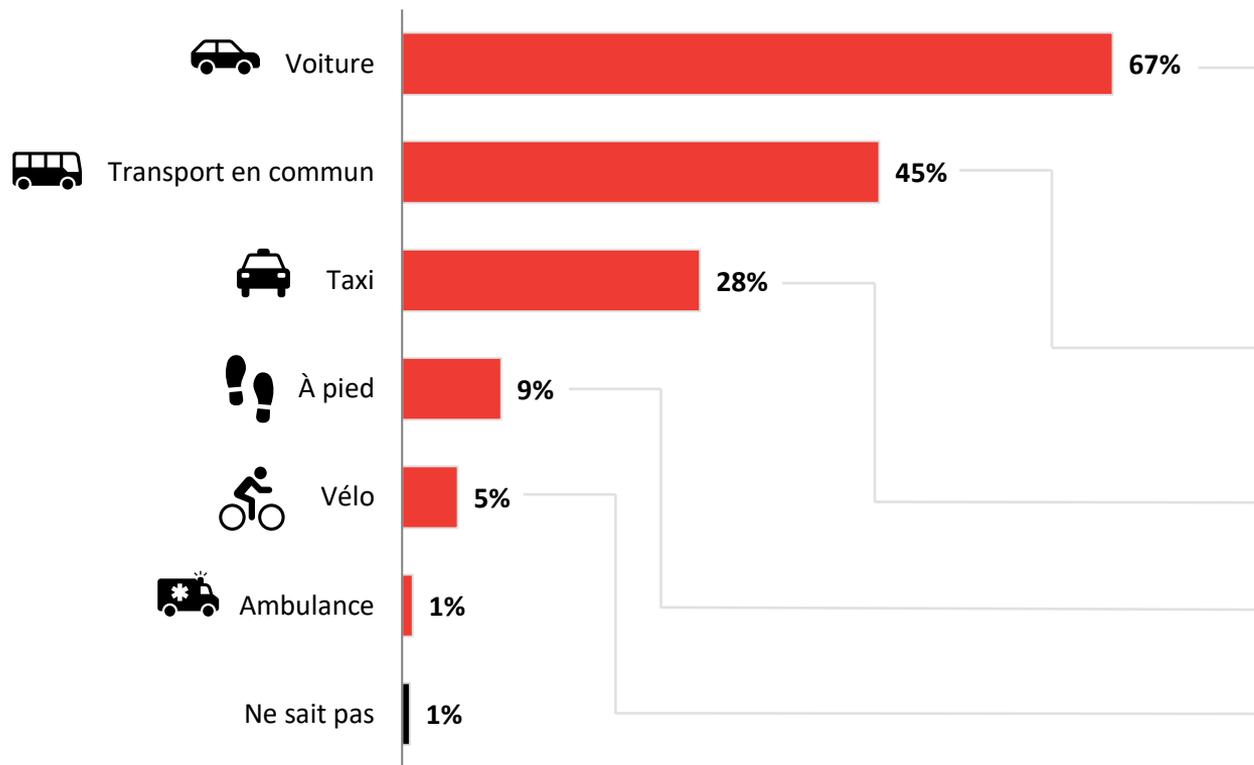


Depuis le début de la pandémie ...	TOTAL ACCORD Totalement + Assez	TOTAL ACCORD Totalement + Assez
Positifs	31%	9%
Neutre	23%	42%
Négatif	30%	19%

QIMAG. Lorsque vous pensez à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, quel est le premier mot ou la première image qui vous vient à l'esprit ? /

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000) / Base: Les citoyens du Québec (n=1004)

MOYEN DE TRANSPORT PRIVILÉGIÉ



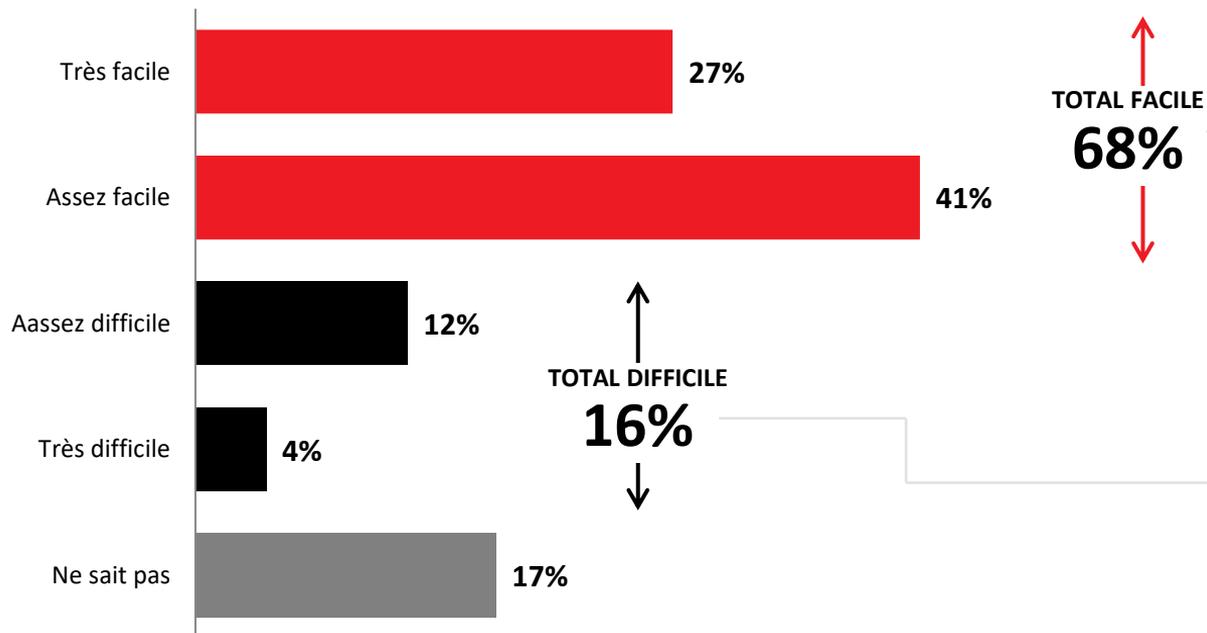
Proportion significativement supérieure:

- Les allophones (84%)
- Les résidents de Rivière-des-Praires-Pointe-aux-Trembles (89%) et ceux de Saint-Léonard (79%)
- Ceux qui ont des enfants (80%)
- Ceux avec un revenu de 80k-99k (84%), de 100k-149k (88%) et de 150k et plus (87%)
- Les 18-34 ans (56%)
- Les résidents de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (52%) et ceux de Rosemont-La Petite-Patrie (62%)
- Ceux sans enfant (49%)
- Les étudiants (71%)
- Ceux avec un revenu de moins de 40k. (64%)
- Les 75 ans et plus (42%)
- Les résidents de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (15%) et ceux de Rosemont-La Petite-Patrie (18%)
- Les 35-54 ans (9%)
- Les résidents de Rosemont-La Petite-Patrie (10%)
- Les diplômés de l'université (8%)
- Les gens qui occupent un emploi (7%)

Q16. Vous avez mentionné considérer aller à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont pour un problème de santé. Quel(s) moyen(s) de transport utiliseriez-vous pour vous y rendre? Veuillez sélectionner tous les moyens de transport que vous pourriez probablement utiliser.

Base: Les citoyens de l'est de Montréal qui considèrent se rendre à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (n=779)

ACCESSIBILITÉ EN TRANSPORT EN COMMUN



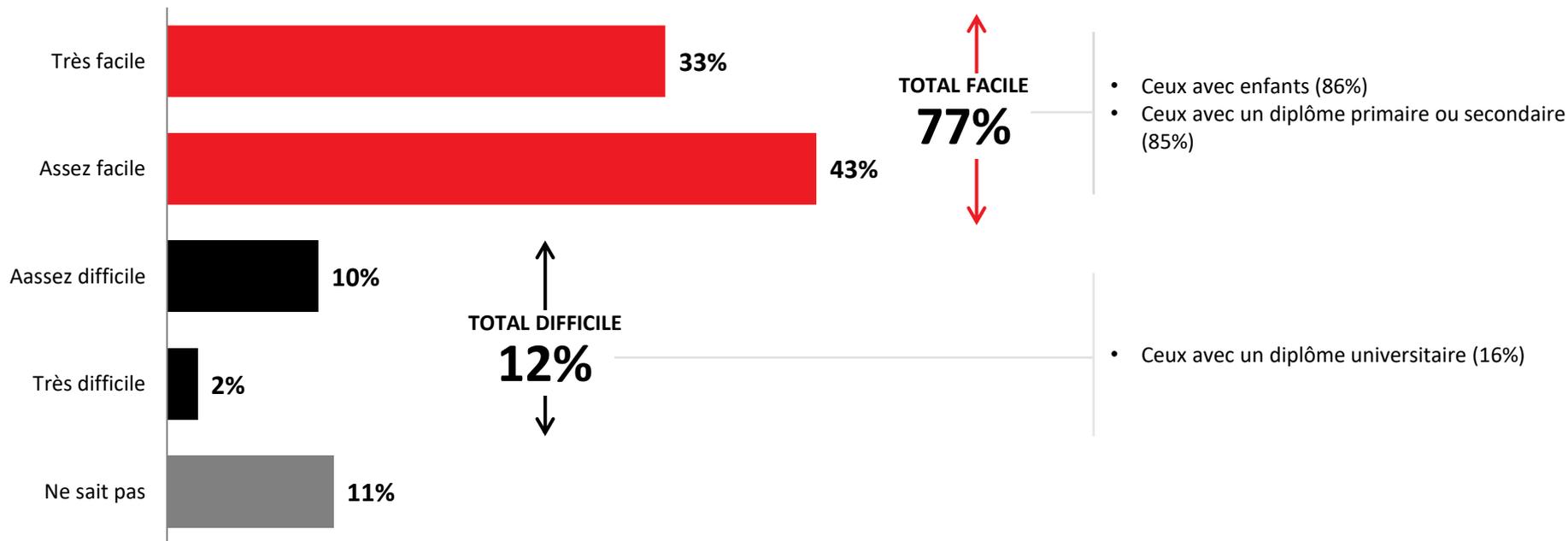
Proportion significativement supérieure:

- Les 35-54 ans (75%) et les 55 ans et plus (72%)
 - Les francophones (71%)
 - Les résidents d'Anjou (82%) et de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (74%), de Rosemont-La Petite-Patrie (75%) et de Saint-Léonard (79%)
 - Ceux avec enfants (86%)
 - Ceux avec un diplôme primaire ou secondaire (79%)
 - Les retraités (74%)
-
- Les résidents de Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (25%)
 - Ceux avec un diplôme universitaire (22%)

Q16A. Considérez-vous que l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont est facilement accessible en transport en commun?/

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

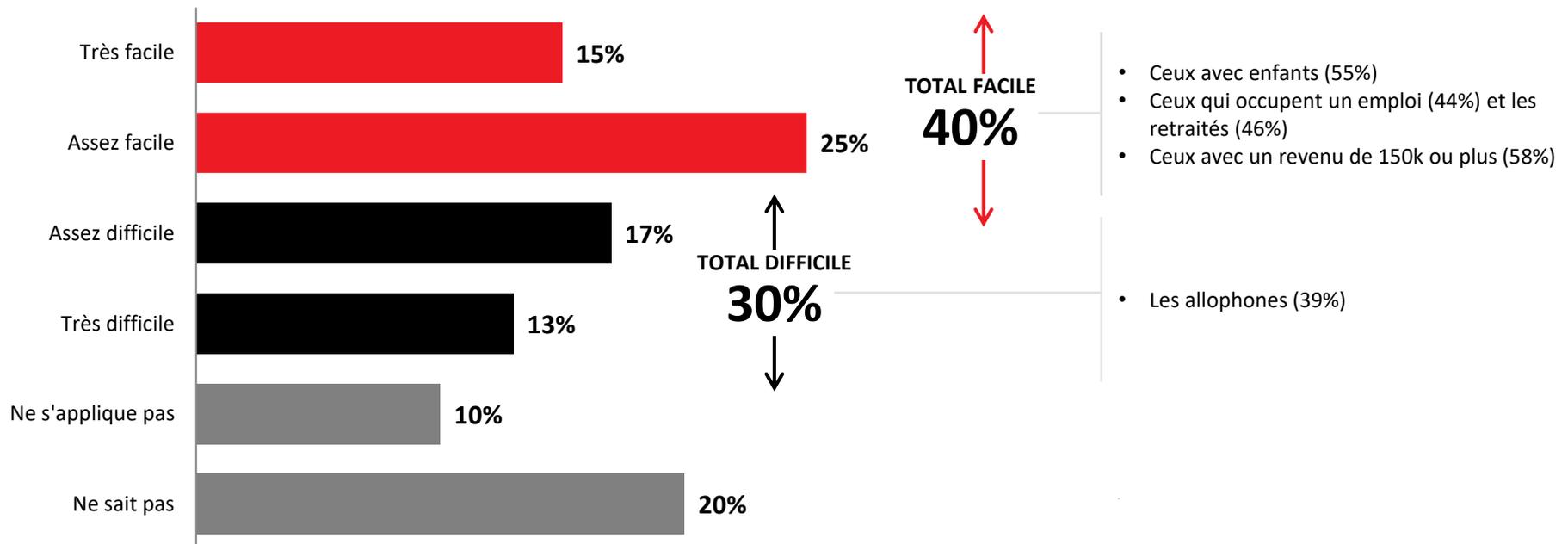
ACCESSIBILITÉ EN TRANSPORT EN COMMUN CHEZ CEUX QUI SE RENDRAIT À L'HMR



Q16A. Considérez-vous que l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont est facilement accessible en transport en commun?/

Base: Les citoyens de l'est de Montréal qui se rendrait à l'HMR. (n=779)

FACILITÉ DE SE TROUVER DU STATIONNEMENT

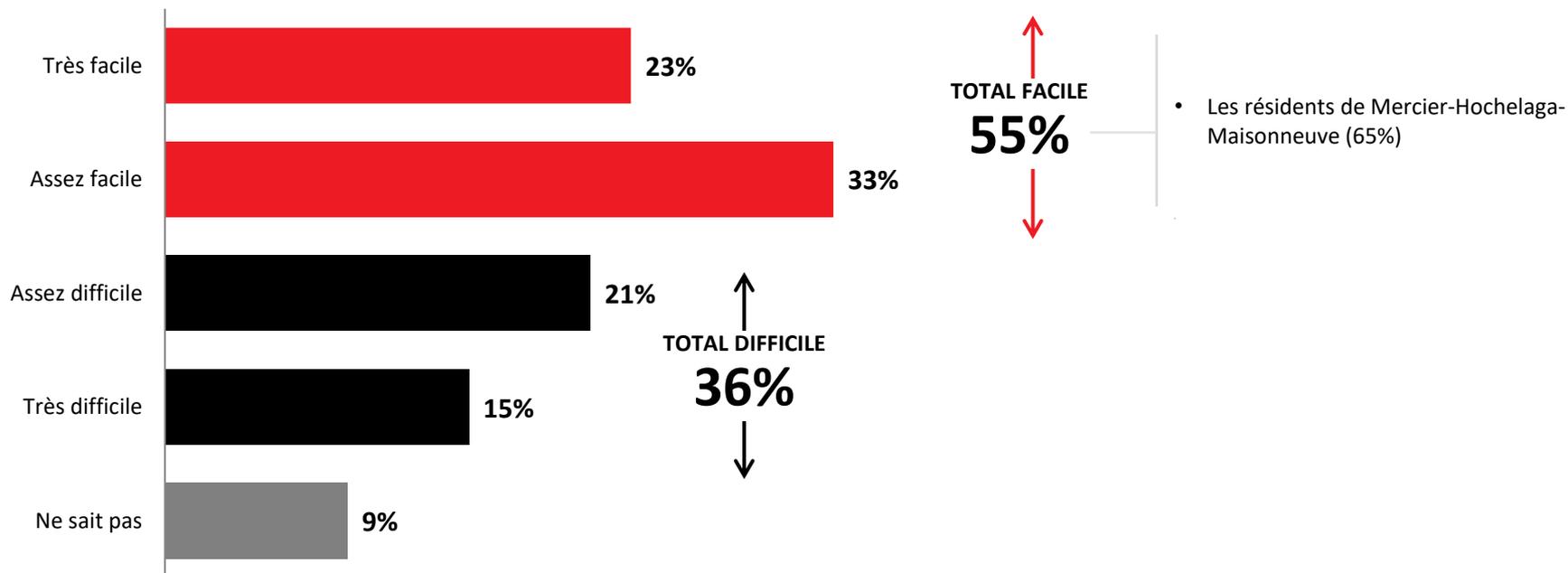


Q16B. Considérez-vous qu'il est facile de se trouver du stationnement pour se rendre à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont en voiture? /

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

FACILITÉ DE SE TROUVER DU STATIONNEMENT CHEZ CEUX QUI SE RENDRAIT À L'HMR EN VOITURE

Proportion significativement supérieure:



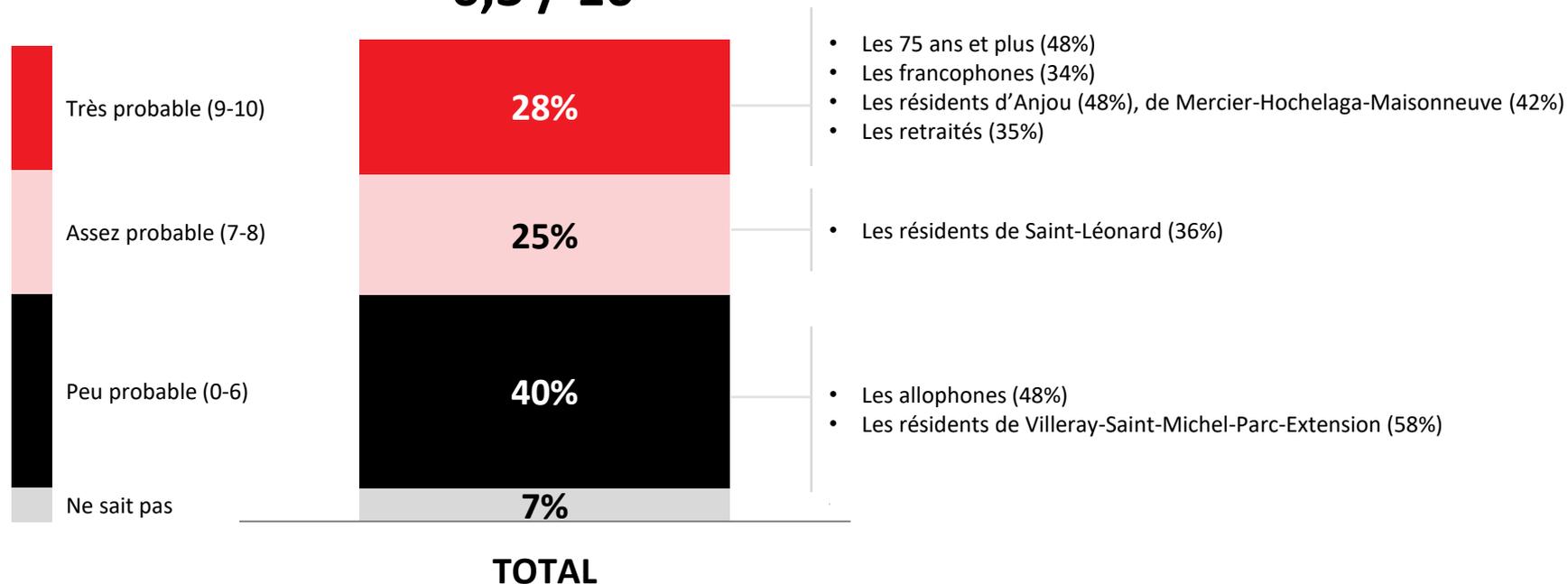
Q16B. Considérez-vous qu'il est facile de se trouver du stationnement pour se rendre à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont en voiture? /

Base: Les citoyens de l'est de Montréal qui se rendrait à l'HMR en voiture (n=506)

PROBABILITÉ DE SE RENDRE À L'HMR POUR L'URGENCE

MOYENNE
6,3 / 10

Proportion significativement supérieure:



Q17. Quelle est la probabilité que vous vous rendiez à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont si vous aviez à vous rendre à l'URGENCE?

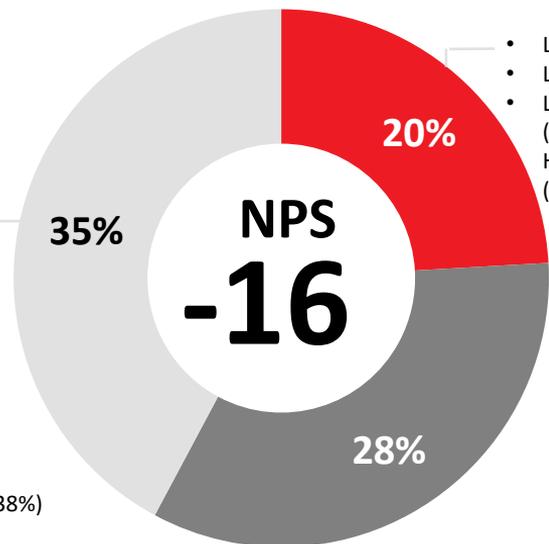
Pour répondre, veuillez utiliser une échelle de 0 à 10 où 1 signifie qu'il n'est « pas du tout probable » et 10 signifie qu'il est « très probable ».

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

PROBABILITÉ DE RECOMMANDER L'HMR

NET PROMOTER SCORE (NPS)

■ Promoteurs (9-10)
 ■ Neutres (7-8)
 ■ Détracteurs (0-6)



- Les 55 ans et plus (27%)
- Les francophones (23%)
- Les résidents d'Anjou (39%), de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (25%)

- Les 18-54 ans (38%)

NPS = % PROMOTEURS - % DÉTRACTEURS

Le Net Promoter Score correspond à la différence entre ceux qui recommanderaient l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (**scores de 9 ou 10**) et ceux qui ne le recommanderaient pas (**scores de 0 à 6**). Idéalement, nous voulons obtenir le score positif le plus élevé possible. Cela veut dire que l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont a plus de promoteurs que de détracteurs, et généralement du bouche-à-oreille positif.

Un **NPS négatif** indique que la proportion de répondants qui recommanderaient d'aller à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont est moins élevée que la proportion qui ne le recommanderaient pas.

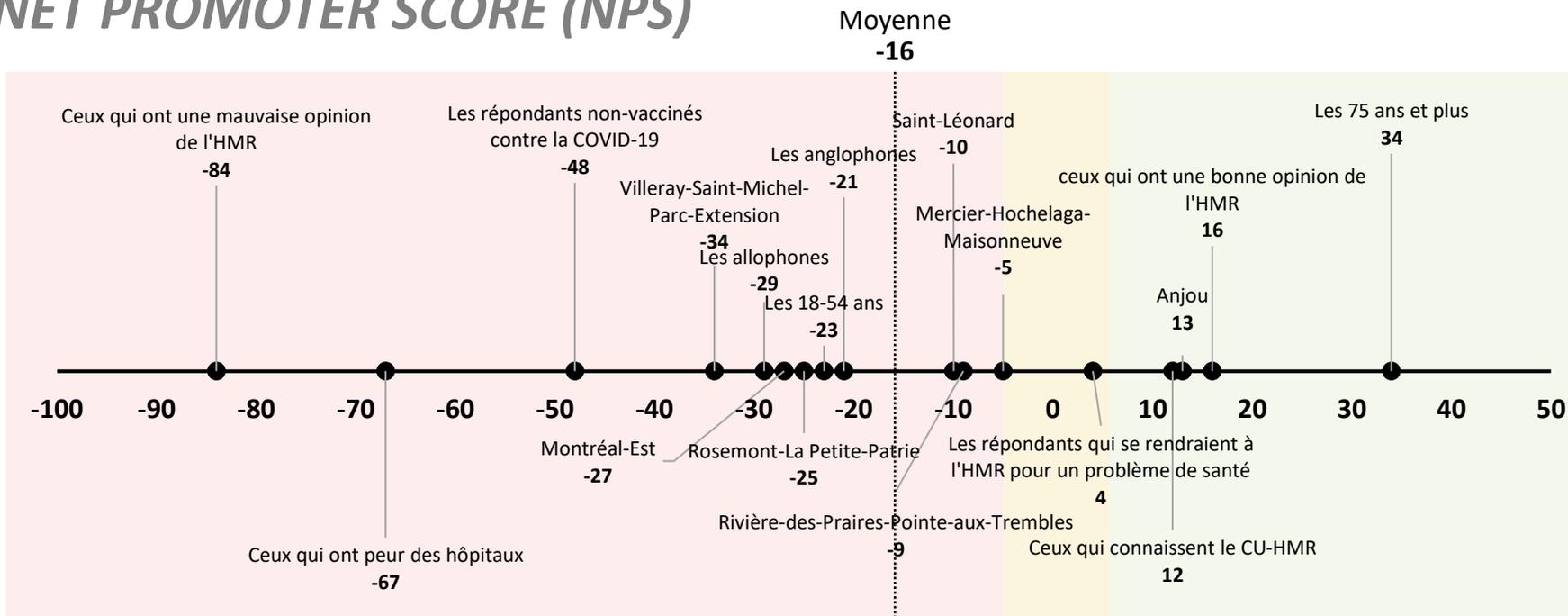


Q18. Quelle est la probabilité que vous recommandiez l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont à un membre de votre famille, vos amis ou vos collègues ?

Base : Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

PROBABILITÉ DE RECOMMANDER L'HMR

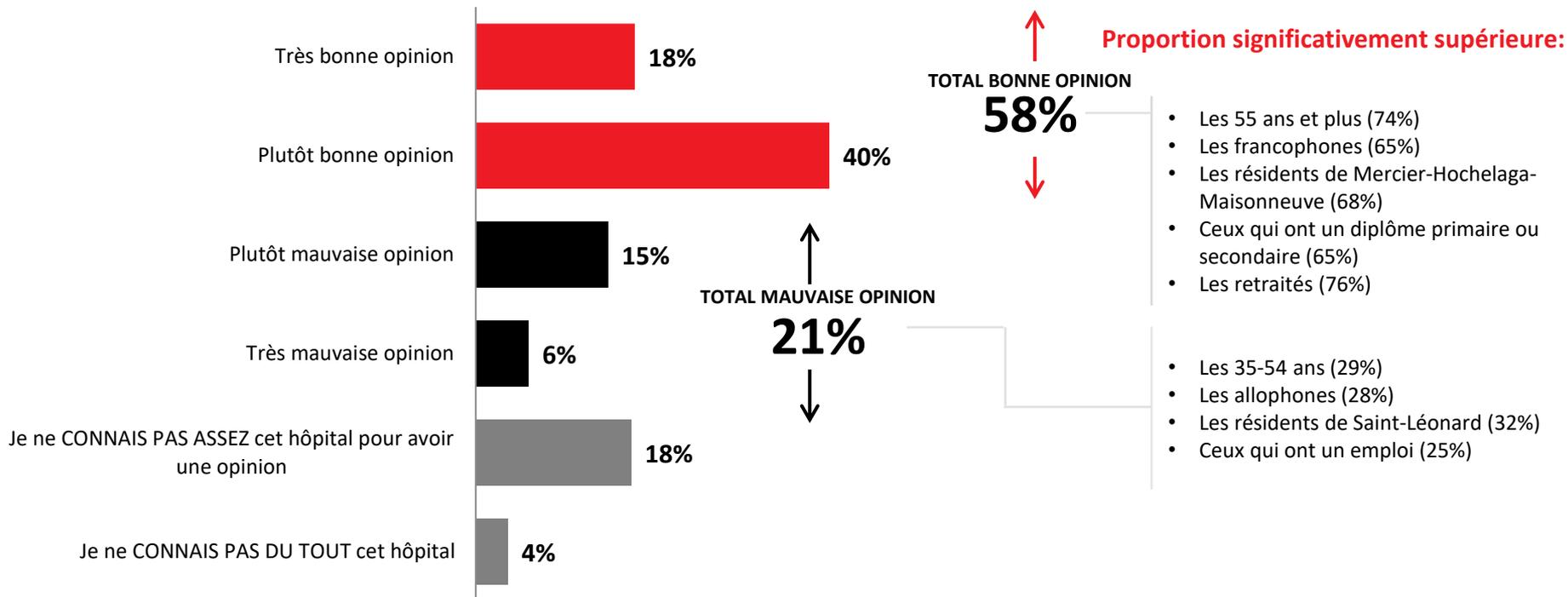
NET PROMOTER SCORE (NPS)



Q27. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que ce n'est pas du tout probable et 10 que c'est très probable, quelle est la probabilité que vous recommandiez à un autre propriétaire d'établissement de restauration d'adhérer à l'ARQ?

Base: Les membres (n=494)

OPINION DE L'HMR

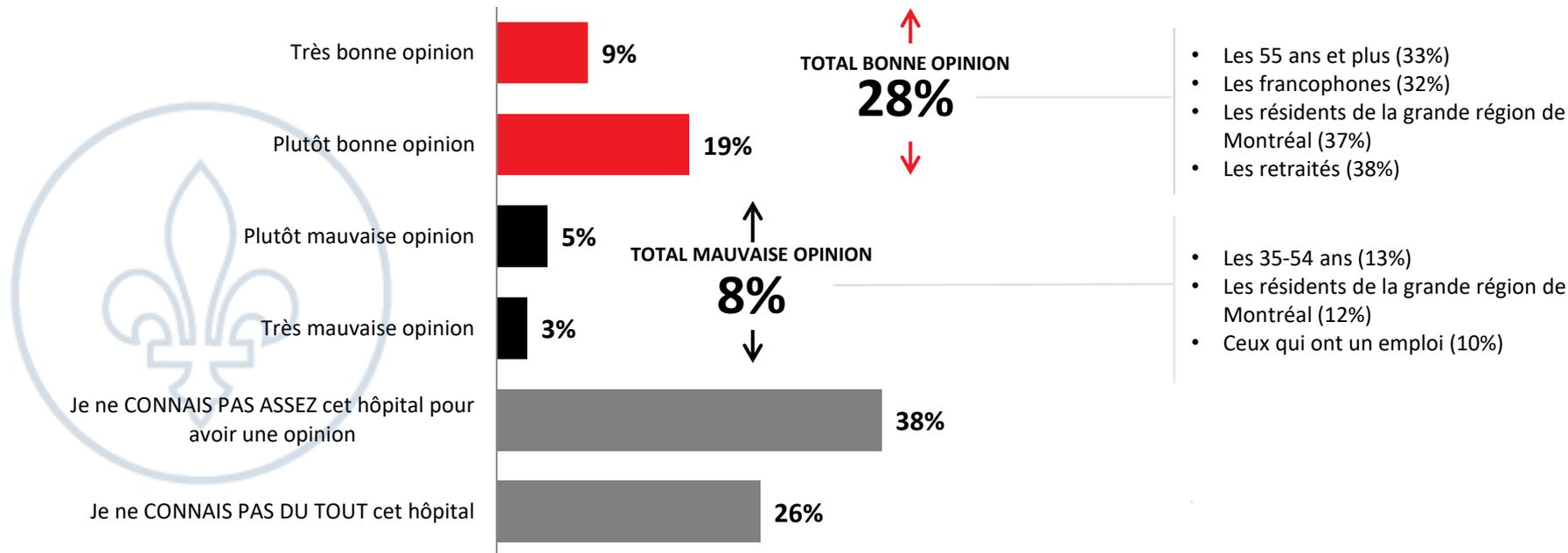


Q19. De manière générale, quelle est votre opinion de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont ? /

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

OPINION DE L'HMR DANS LA POPULATION DU QUÉBEC

Proportion significativement supérieure:

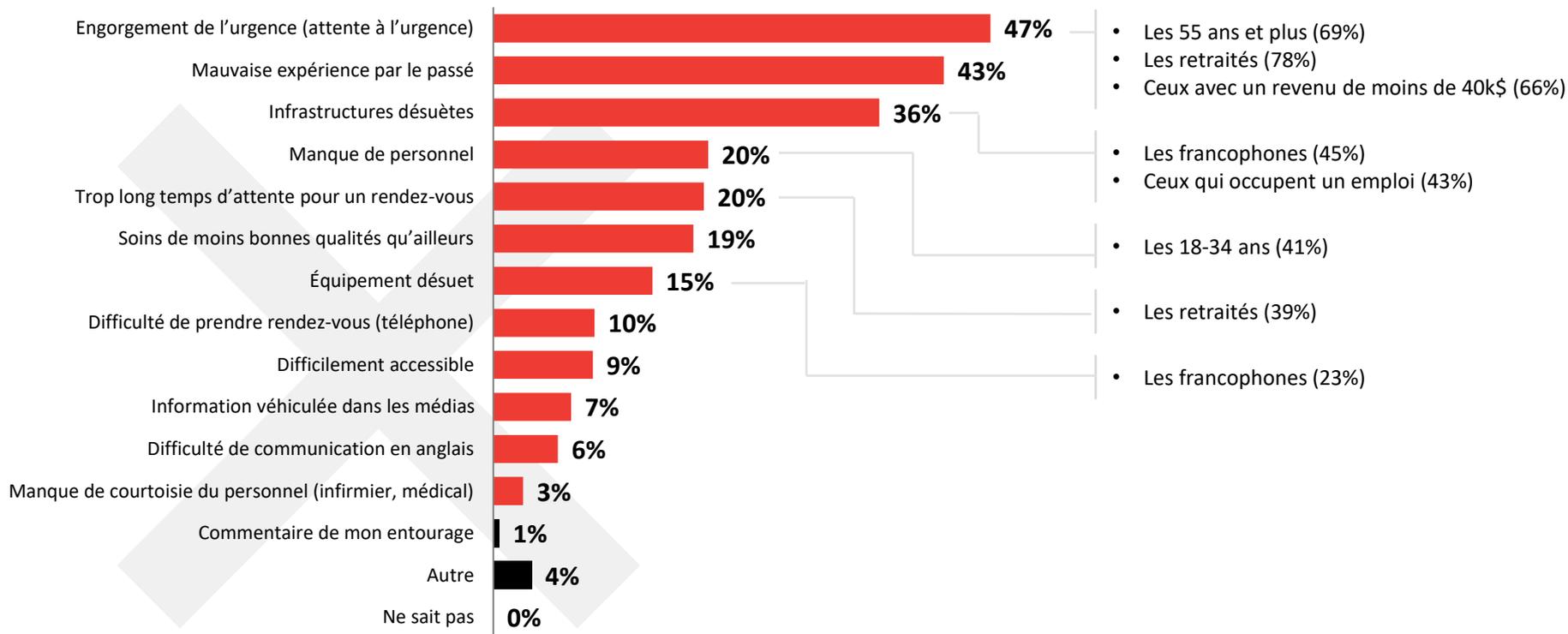


Q19. De manière générale, quelle est votre opinion de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont ? /

Base: Les citoyens du Québec (n=1004)

RAISONS D'AVOIR UNE MAUVAISE OPINION DE L'HMR

Proportion significativement supérieure:

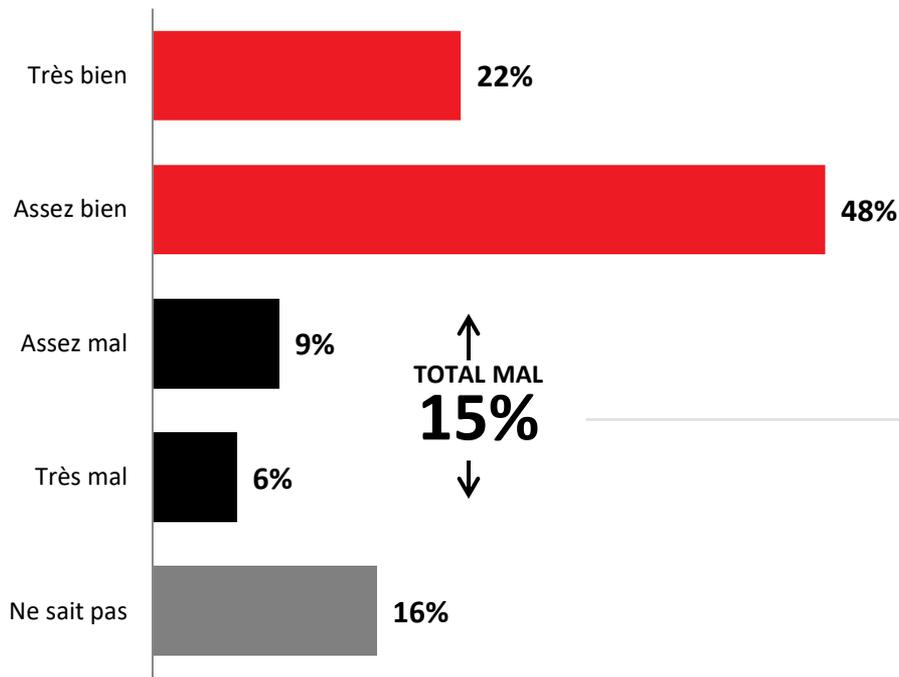


Q19B. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous une mauvaise opinion de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont ?

Jusqu'à 3 réponses possibles./ *Le total peut dépasser 100%, car les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses.

Base: Les citoyens de l'est de Montréal qui ont une mauvaise opinion de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (n=176)

RÉPONSE AU BESOIN DE L'EST DE MONTRÉAL PAR L'HMR



↑
TOTAL BIEN
69%
↓

↑
TOTAL MAL
15%
↓

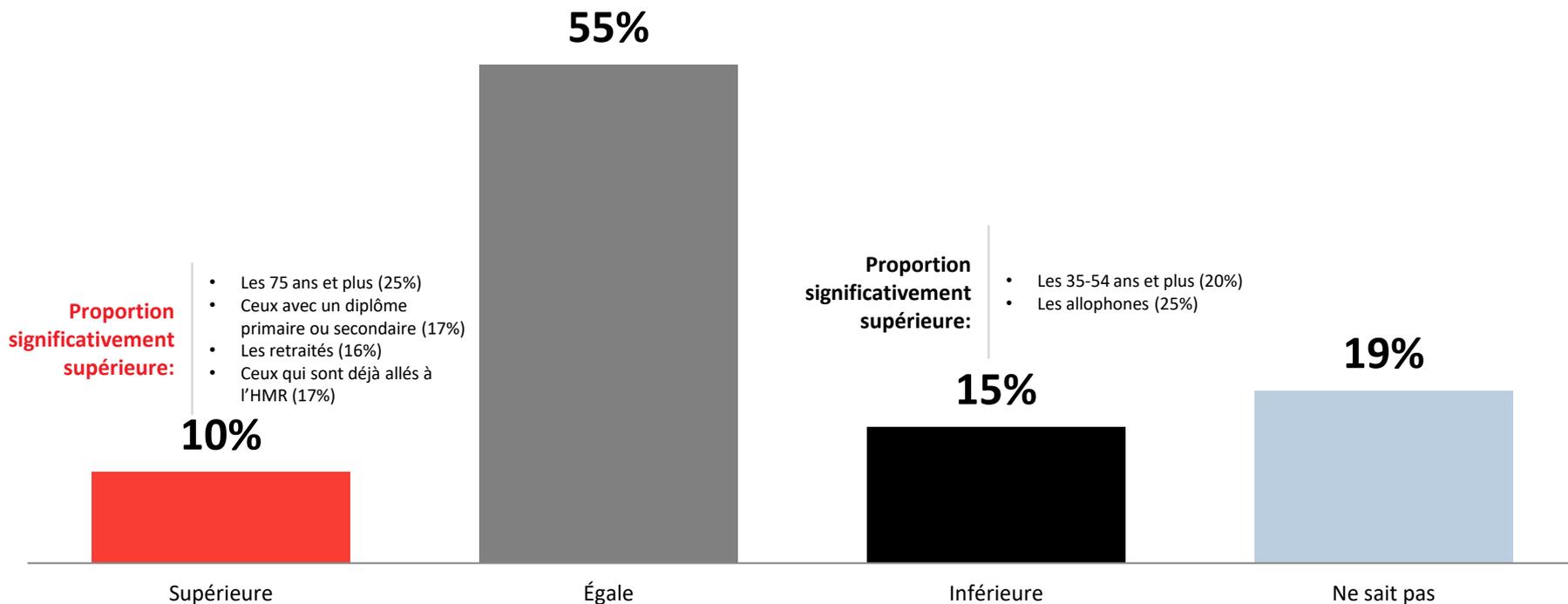
Proportion significativement supérieure:

- Les 55-74 ans (79%)
 - Les 75 ans et plus (93%)
 - Les francophones (74%)
 - Les résidents d'Anjou (81%), de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (76%)
 - Les retraités (82%)
 - Ceux qui ont déjà eu à aller à l'HMR pour eux-mêmes (83%)
-
- Les 35-54 ans (20%)
 - Ceux qui ont une mauvaise opinion de l'HMR (55%)
 - Ceux qui sont allés à l'HMR uniquement pour accompagner quelqu'un (22%)

Q24. De ce que vous savez de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, trouvez-vous qu'il répond bien aux besoins de la population de l'Est de Montréal en matière de santé ?/

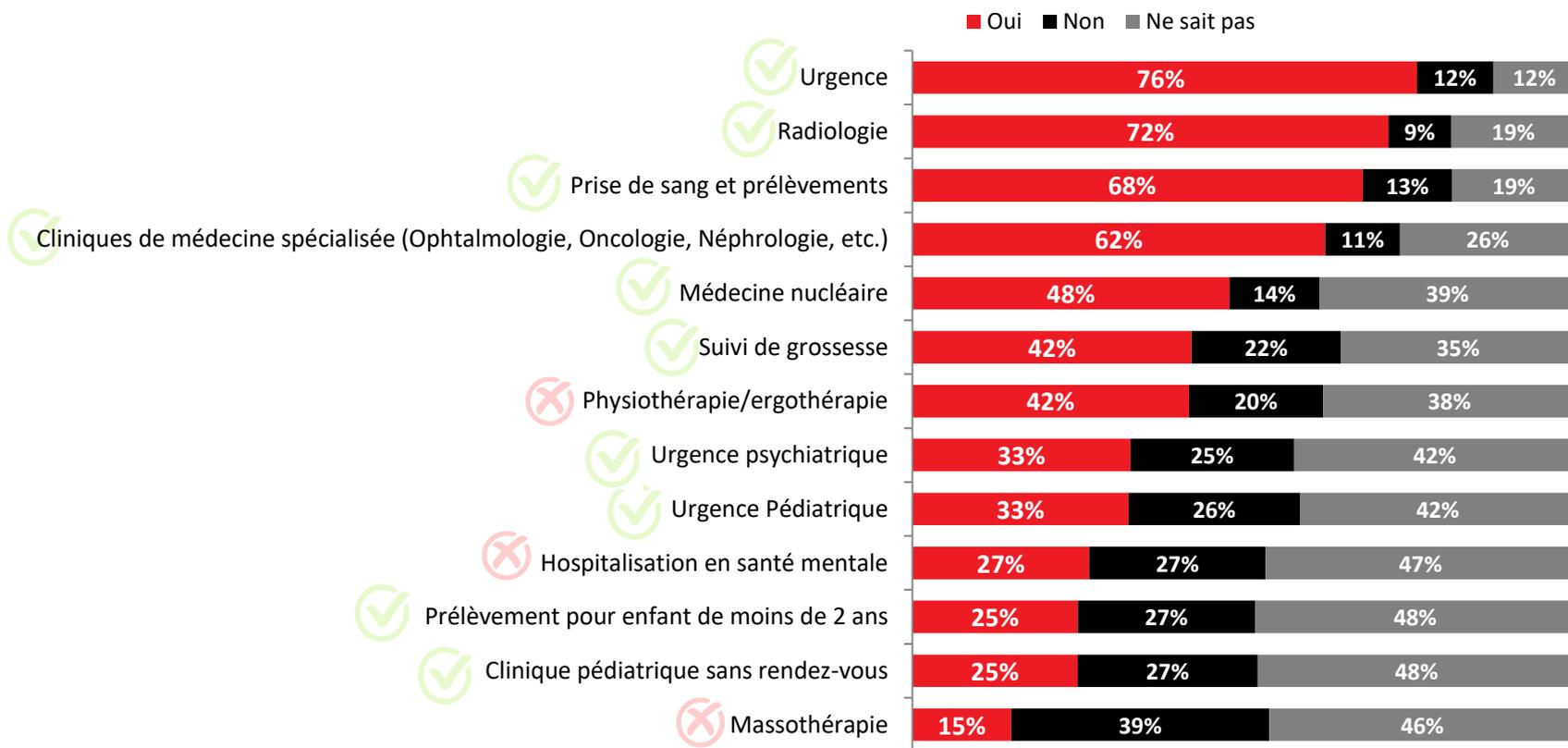
Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

PERCEPTION DE LA QUALITÉ DES SOINS OFFERTS À L'HMR



Q22 – Selon votre perception, est-ce que la qualité des soins offerts à l’Hôpital Maisonneuve-Rosemont est supérieure, égale ou inférieure aux autres hôpitaux montréalais ? / Base: Les citoyens de l’est de Montréal (n=1000)

CONNAISSANCE DES SERVICES ET SOINS OFFERTS À L'HMR

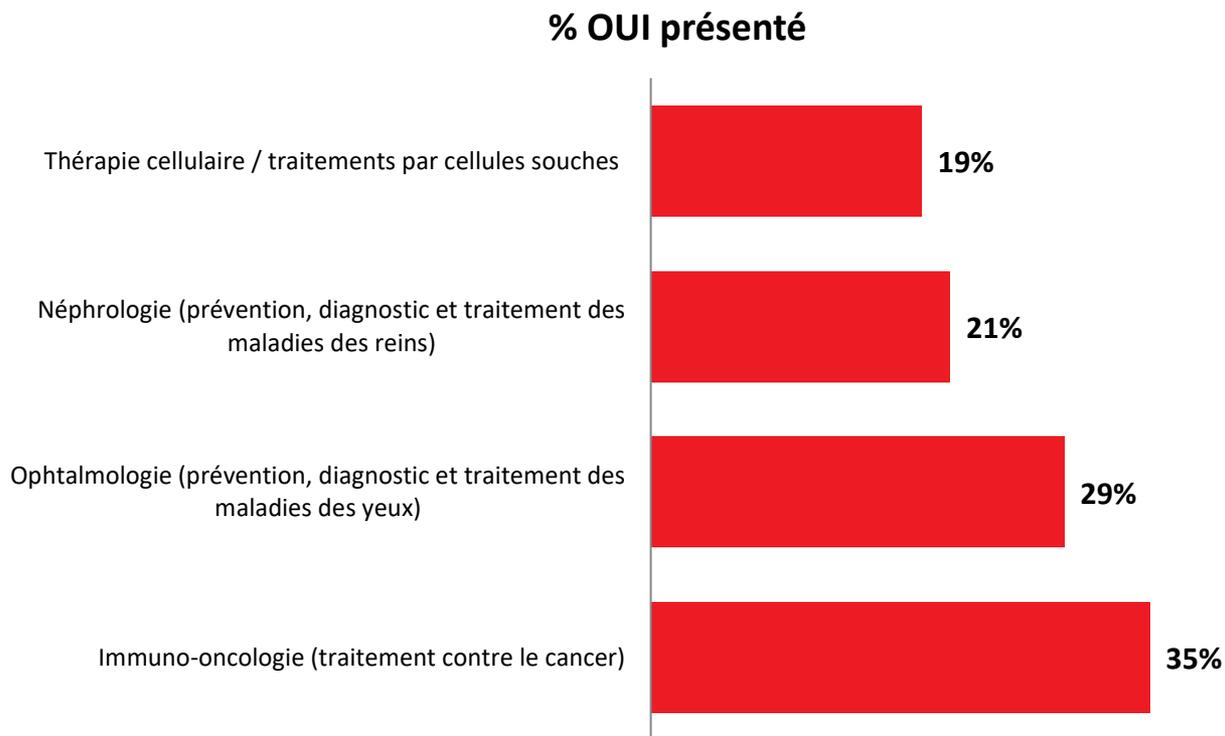


Q20. Selon vous, pourriez-vous aller à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont pour recevoir les services et soins suivants?

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)



CONNAISSANCE DES SPÉCIALISATIONS DE L'HMR



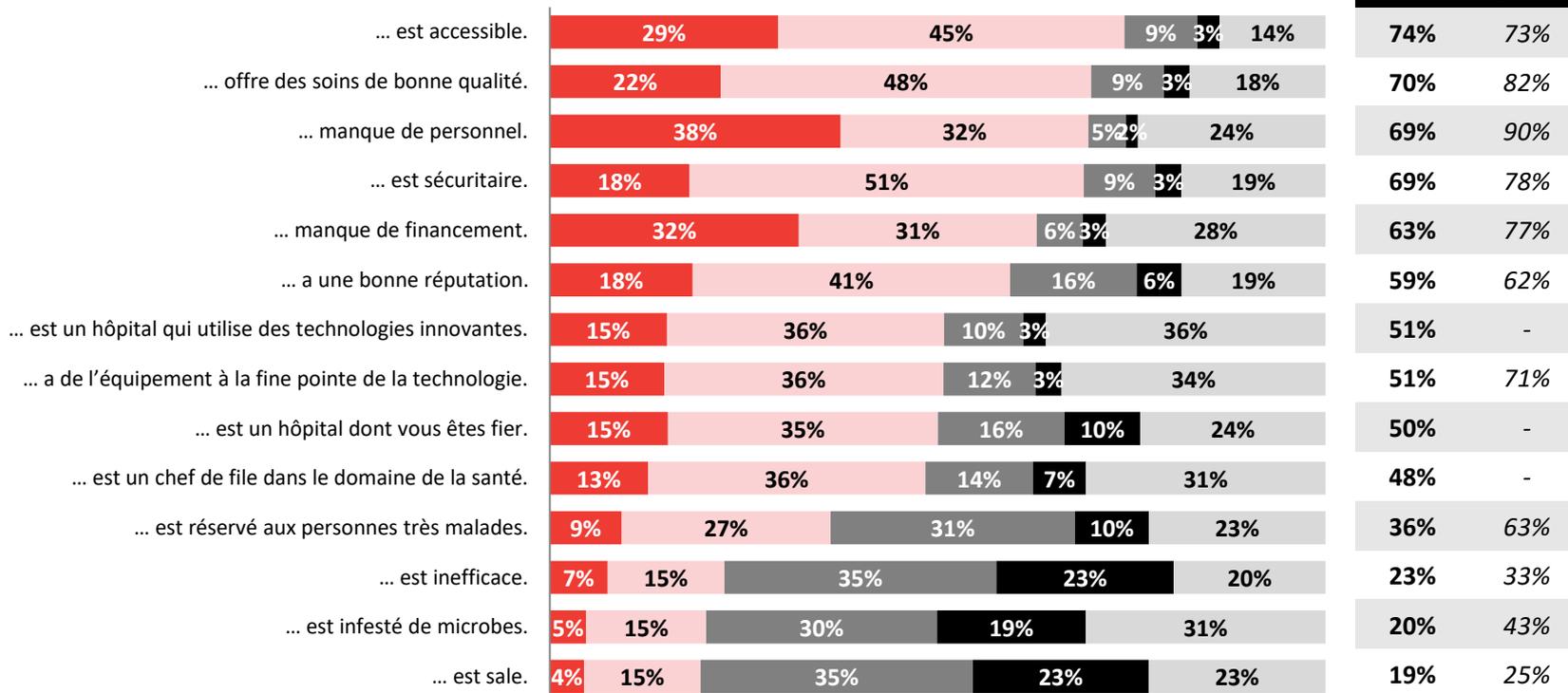
Q23. Avant aujourd'hui, saviez-vous que l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont est reconnu nationalement et internationalement pour ses compétences dans les domaines suivants ? Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

NIVEAU D'ACCORD AVEC DES ÉNONCÉS SUR L'HMR (1/2)

■ Totalelement en accord ■ Assez en accord ■ Assez en désaccord ■ Totalelement en désaccord ■ Je ne sais pas

TOTAL ACCORD
(Totalelement + Assez)

HMR Hôpitaux en général



Q21. Quel est votre niveau d'accord envers les énoncés suivants décrivant l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont? Si vous n'êtes pas familier avec l'hôpital, répondez selon la perception que vous en avez./ Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

NIVEAU D'ACCORD AVEC DES ÉNONCÉS SUR L'HMR (2/2)

% TOTAL ACCORD présenté	TOTAL	ÂGE			ARRONDISSEMENT							OPINION HMR		
		18-34	35-54	55+	Anjou	Merc.-Hochelag.-Mais.	Mtl-Est	RDP-PAT	Ros.-La Pet.-Pat.	St-Léonard	Vill.-St-M.-P-Ext.	Bonne	Mauvaise	Ne connaît pas
	n= 1000	230	305	465	80	275	33	127	240	90	155	649	176	175
... est accessible.	74%	58%	77%	85%	88%	76%	83%	78%	75%	84%	59%	94%	53%	40%
... offre des soins de bonne qualité.	70%	55%	69%	83%	74%	75%	55%	73%	77%	64%	57%	94%	30%	41%
... manque de personnel.	69%	63%	70%	75%	71%	82%	61%	76%	70%	74%	49%	73%	82%	46%
... est sécuritaire.	69%	59%	67%	80%	79%	77%	60%	69%	74%	65%	54%	91%	32%	43%
... manque de financement.	63%	55%	64%	68%	71%	69%	33%	63%	65%	63%	52%	67%	65%	48%
... a une bonne réputation.	59%	42%	55%	79%	72%	65%	41%	64%	62%	57%	46%	86%	14%	31%
... est un hôpital qui utilise des technologies innovantes.	51%	36%	49%	65%	59%	53%	40%	62%	51%	49%	39%	72%	19%	22%
... a de l'équipement à la fine pointe de la technologie.	51%	35%	51%	64%	52%	54%	25%	53%	52%	53%	44%	71%	23%	23%
... est un hôpital dont vous êtes fier.	50%	32%	48%	68%	64%	56%	30%	57%	50%	48%	36%	78%	6%	16%
... est un chef de file dans le domaine de la santé.	48%	33%	45%	65%	60%	50%	33%	55%	49%	47%	39%	71%	16%	18%
... est réservé aux personnes très malades.	36%	32%	41%	35%	35%	38%	24%	43%	31%	42%	32%	39%	38%	27%
... est inefficace.	23%	21%	32%	15%	27%	19%	9%	22%	24%	34%	18%	13%	57%	14%
... est infesté de microbes.	20%	23%	20%	18%	38%	20%	22%	15%	19%	27%	16%	16%	38%	14%
... est sale.	19%	20%	22%	16%	25%	16%	33%	18%	23%	26%	15%	12%	49%	12%

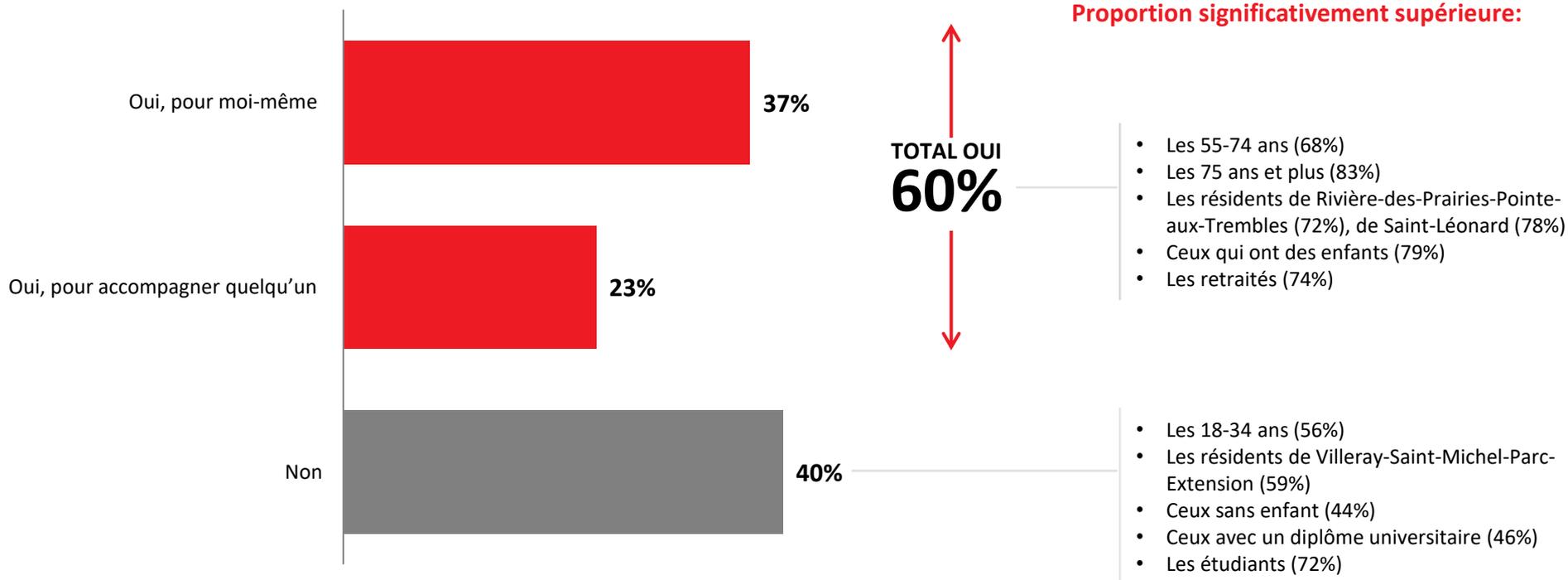
Q21. Quel est votre niveau d'accord envers les énoncés suivants décrivant l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont? Si vous n'êtes pas familier avec l'hôpital, répondez selon la perception que vous en avez./ Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

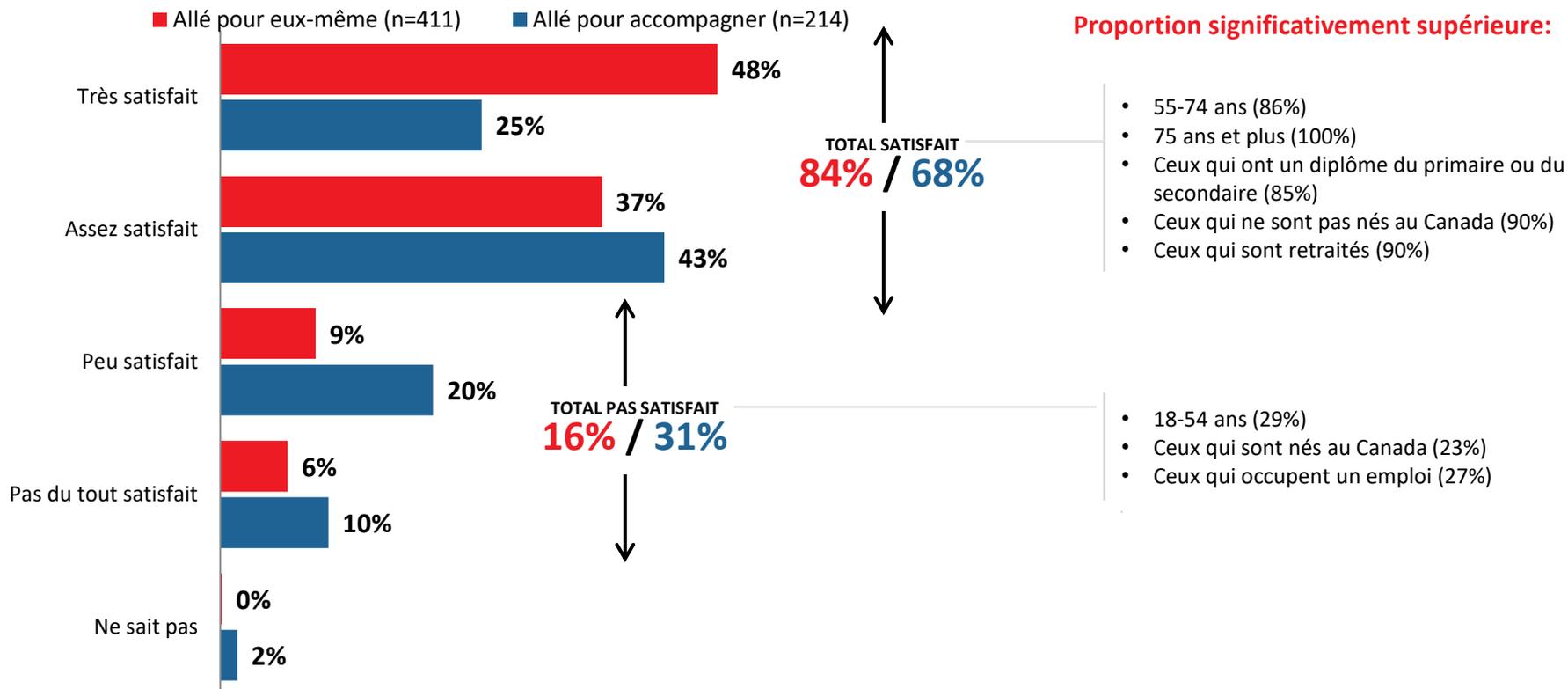
5. FRÉQUENTATION DE L'HÔPITAL MAISONNEUVE-ROSEMONT

DEVOIR SE RENDRE À L'HMR (5 dernières années)



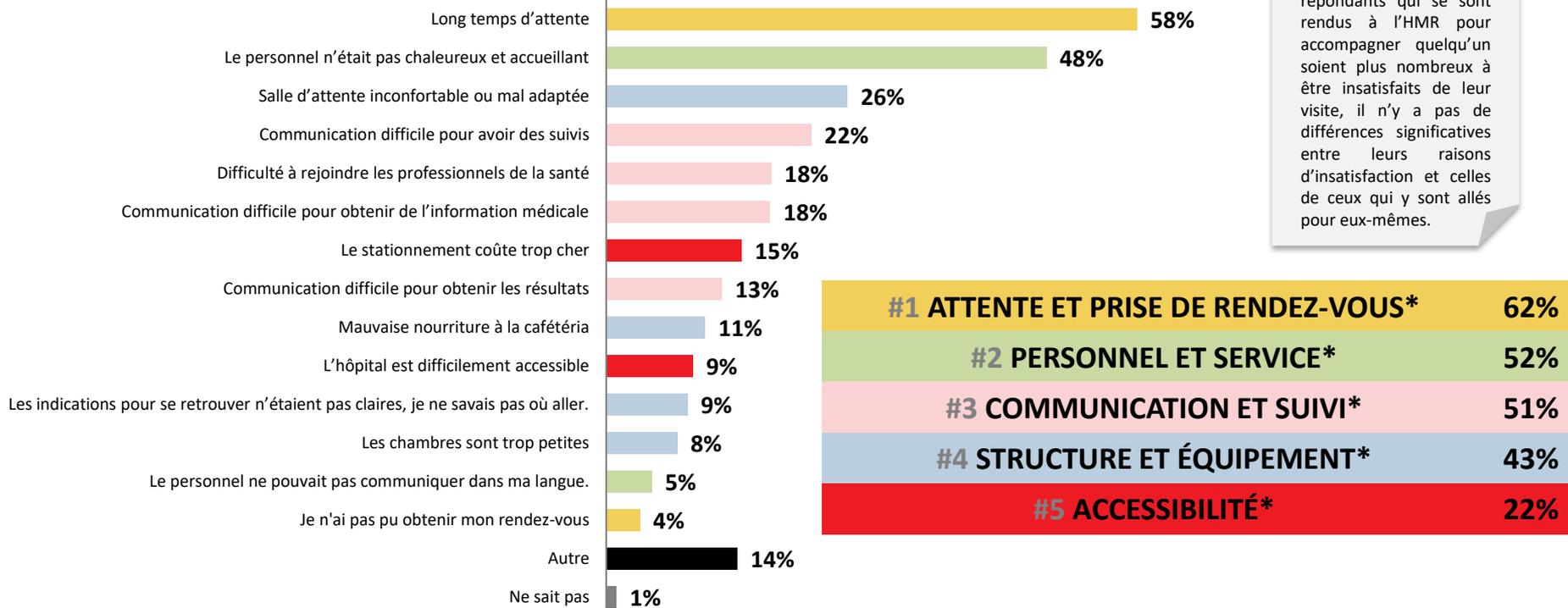
Q25. Au cours de cinq (5) dernières années, avez-vous eu à vous rendre à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, que ce soit pour y accompagner quelqu'un ou encore pour y recevoir des soins? / Base: Les citoyens de l'est de Montréal qui connaissent l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (n=973)

SATISFACTION DE LA DERNIÈRE VISITE À L'HMR



Q26. Quel a été votre niveau de satisfaction lors de votre dernière visite à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont? / Base: Les citoyens de l'est de Montréal qui sont allés à l'HMR au cours des cinq dernières années. (n=625)

RAISONS DE NE PAS ÊTRE SATISFAIT DE LA DERNIÈRE VISITE À L'HMR



Malgré que les répondants qui se sont rendus à l'HMR pour accompagner quelqu'un soient plus nombreux à être insatisfaits de leur visite, il n'y a pas de différences significatives entre leurs raisons d'insatisfaction et celles de ceux qui y sont allés pour eux-mêmes.

Q26B. Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas satisfait de votre dernière visite à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont ? Jusqu'à 4 réponses possibles.**

*Totaux basés sur les résultats détaillés de gauche, selon la légende de couleurs. / ** Le total peut dépasser 100%, car les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses.

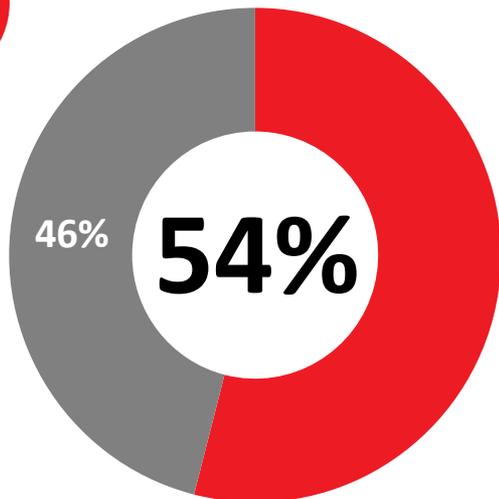
Base: Les citoyens de l'est de Montréal qui ne sont pas satisfait de leur dernière visite à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (n=113)



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

6. RÉNOVATION DE L'HÔPITAL MAISONNEUVE-ROSEMONT

CONNAISSANCE DES PROJETS DE RECONSTRUCTION, DE RÉNOVATIONS MAJEURES ET D'AGRANDISSEMENT



Des répondants ont vu, lu ou entendu parler des projets de reconstruction, de rénovations majeures et d'agrandissement de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont

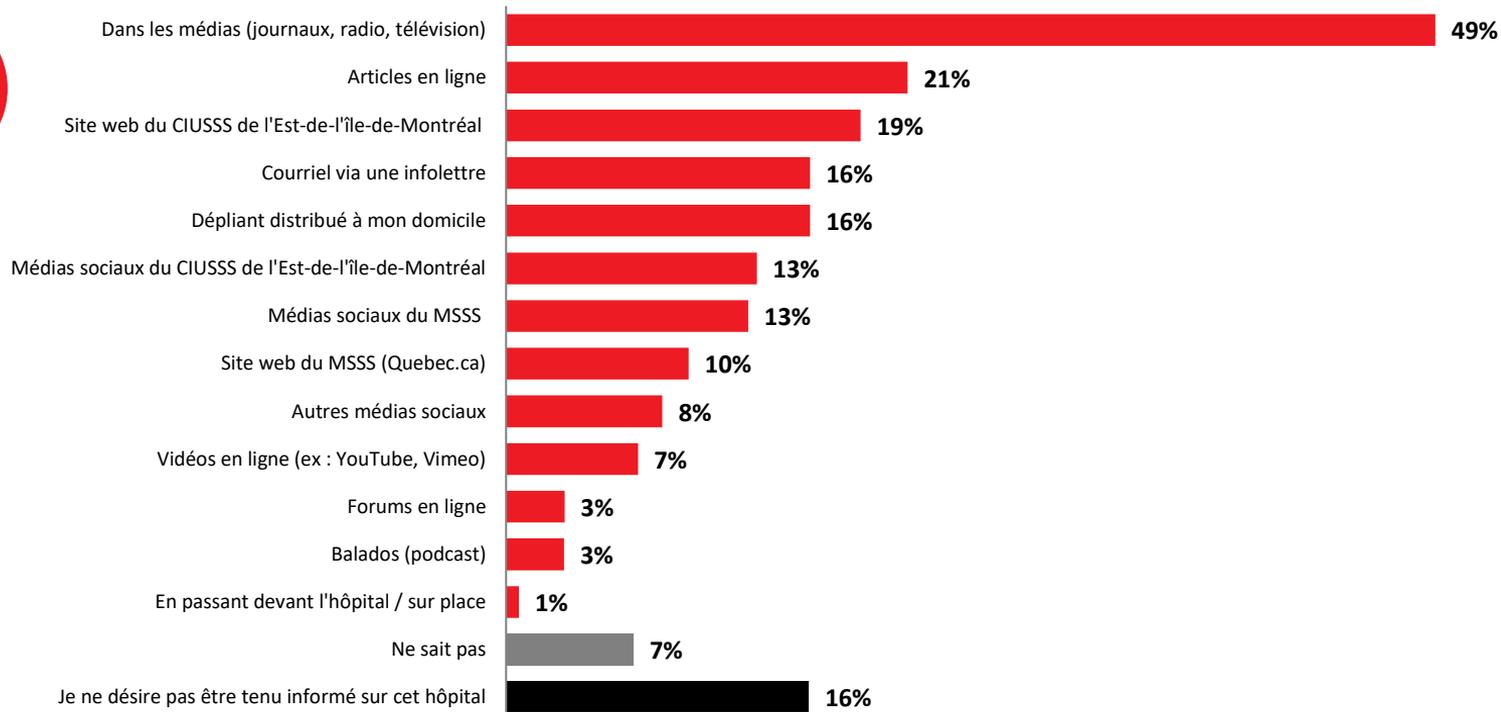
Proportion OUI significativement supérieure:

- Les hommes (61%)
- 55-74 ans (72%)
- 75 ans et plus (85%)
- Les francophones (61%)
- Les résidents de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (63%)
- Ceux qui sont retraités (79%)
- Ceux qui sont déjà allés à l'HMR pour eux-mêmes (70%) ou pour accompagner quelqu'un (63%)

Q28. Avez-vous vu, lu ou entendu parler des projets de reconstruction, de rénovations majeures et d'agrandissement de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont ? /

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

MOYENS PRIVILÉGIÉS POUR INFORMER LES CITOYENS DES NOUVELLES CONCERNANT L'HMR



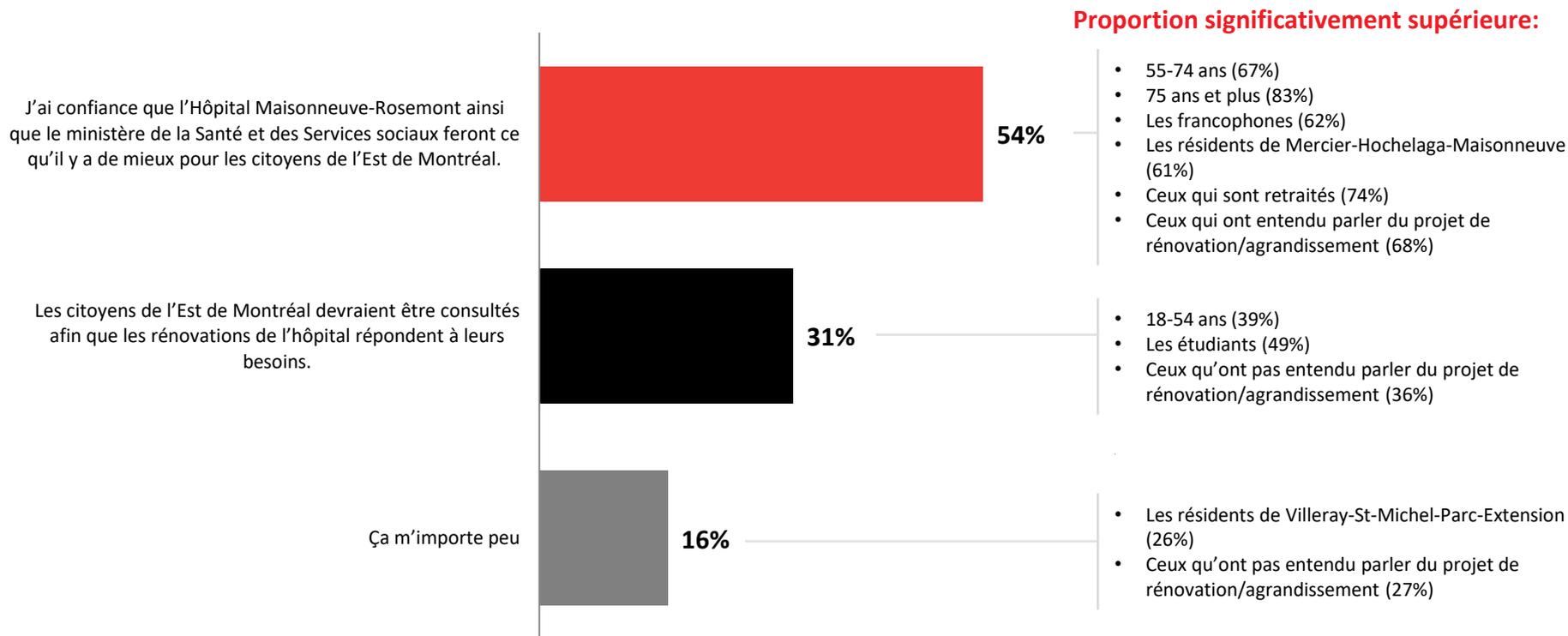
Q29. Que vous en ayez entendu parler ou non, comment voudriez-vous être tenu informé des nouvelles concernant l'Hôpital-Maisonnette-Rosemont?

Sélectionnez tout ce qui s'applique.*

*Le total peut dépasser 100%, car les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses.

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

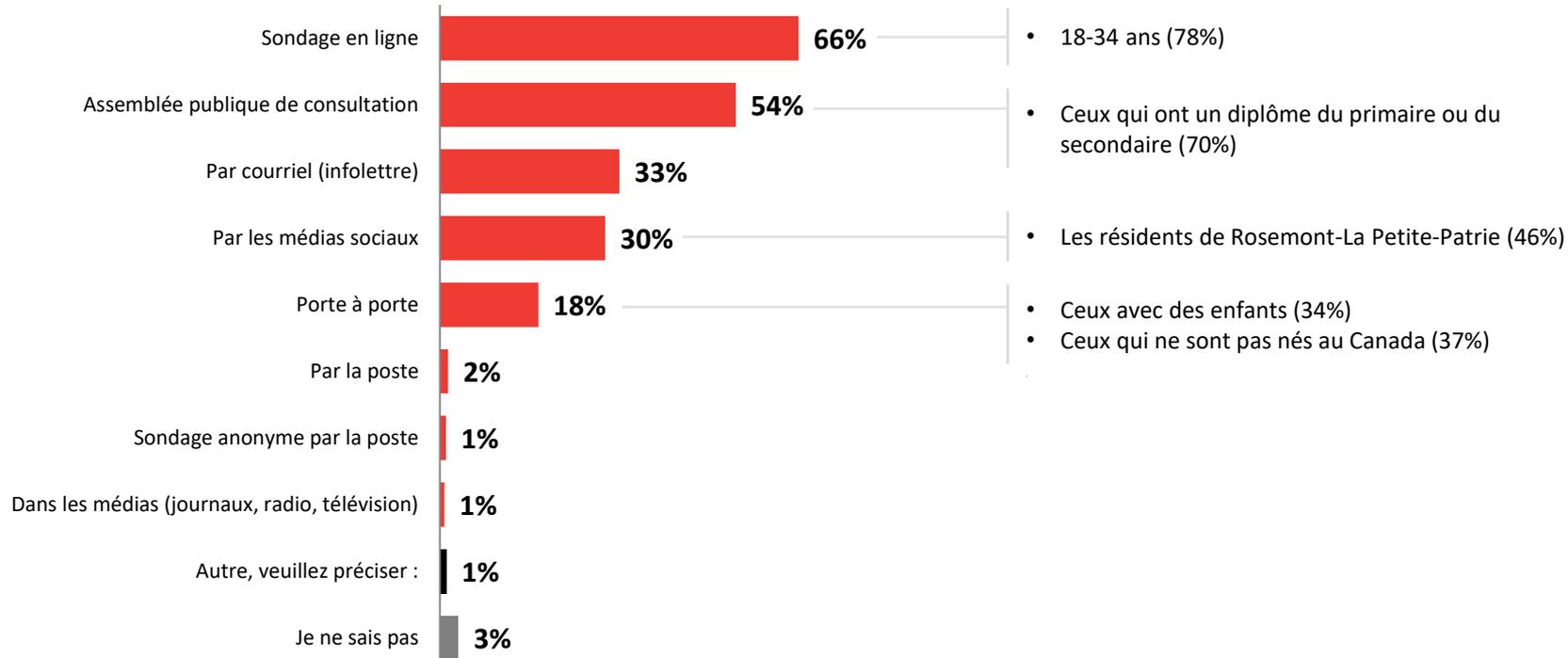
OPINION SUR LES PROJETS DE RECONSTRUCTION, DE RÉNOVATIONS MAJEURES ET D'AGRANDISSEMENT DE L'HMR



Q30. Quel énoncé se rapproche le plus de votre opinion concernant ces projets de reconstruction, de rénovations majeures et d'agrandissement de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont? / Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

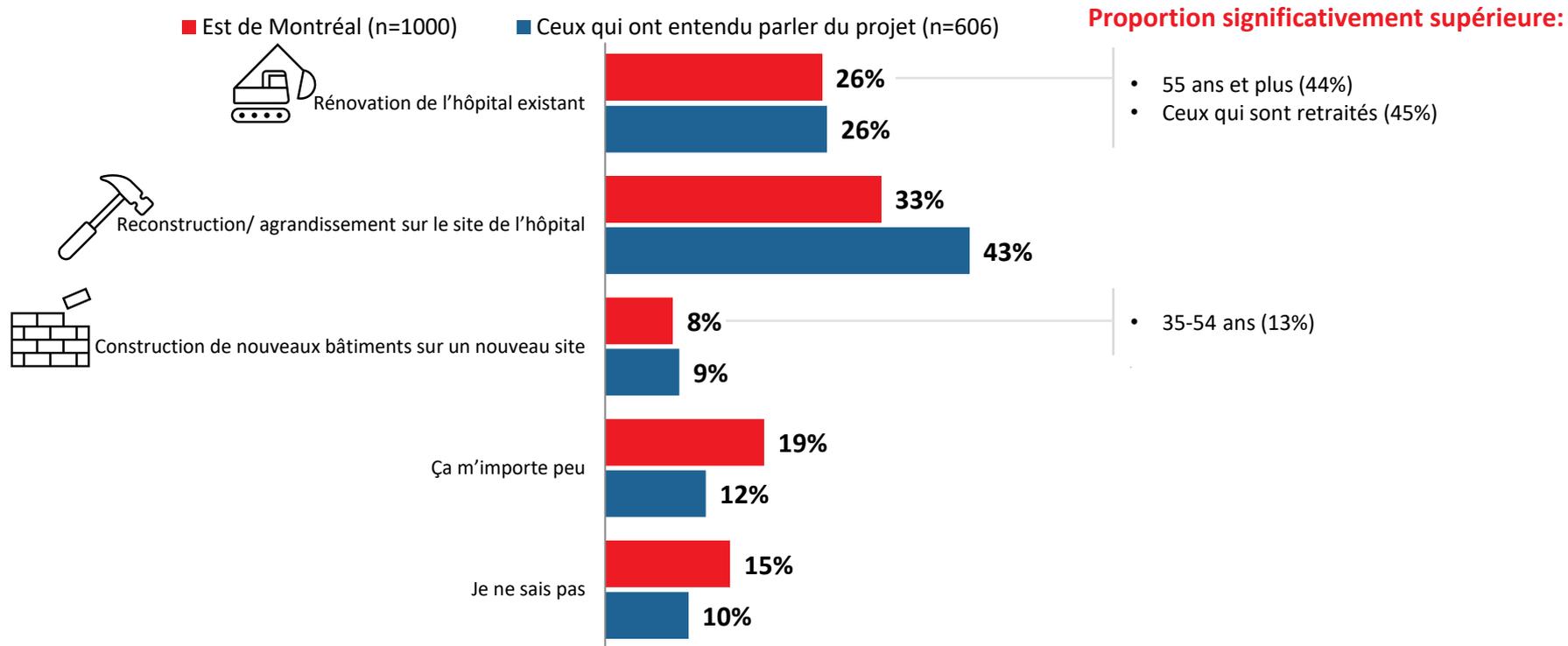
CONSULTATION DES CITOYENS SUR LES PROJETS DE RECONSTRUCTION, DE RÉNOVATIONS MAJEURES ET D'AGRANDISSEMENT DE L'HMR

Proportion significativement supérieure:



Q31. De quelle(s) façon(s) voudriez-vous que les citoyens de l'Est de Montréal soient consultés concernant les projets de reconstruction, de rénovations majeures et d'agrandissement de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont? Jusqu'à 3 réponses* *Le total peut dépasser 100%, car les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses. / Base: Les citoyens de l'est de Montréal qui veulent que les citoyens soient consultés (n=276)

PRÉFÉRENCE POUR LES RÉNOVATIONS OU POUR LA RECONSTRUCTION DE L'HMR



Q32. Selon vous, serait-il préférable de rénover l'hôpital existant ou de reconstruire l'hôpital, que ce soit sur un nouveau site ou encore sur le site actuel ?

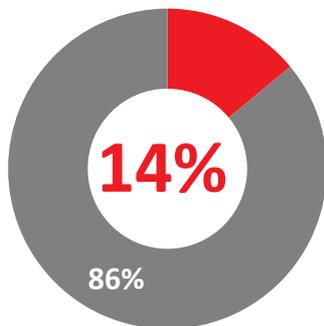
Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)



RÉSULTATS DÉTAILLÉS
7. CONNAISSANCE DU COMITÉ D'USAGERS

CONNAISSANCE DU RÔLE DU *COMITÉ D'USAGERS* DE L'HMR

Des répondants **ont déjà entendu parler du Comité d'usagers** de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont



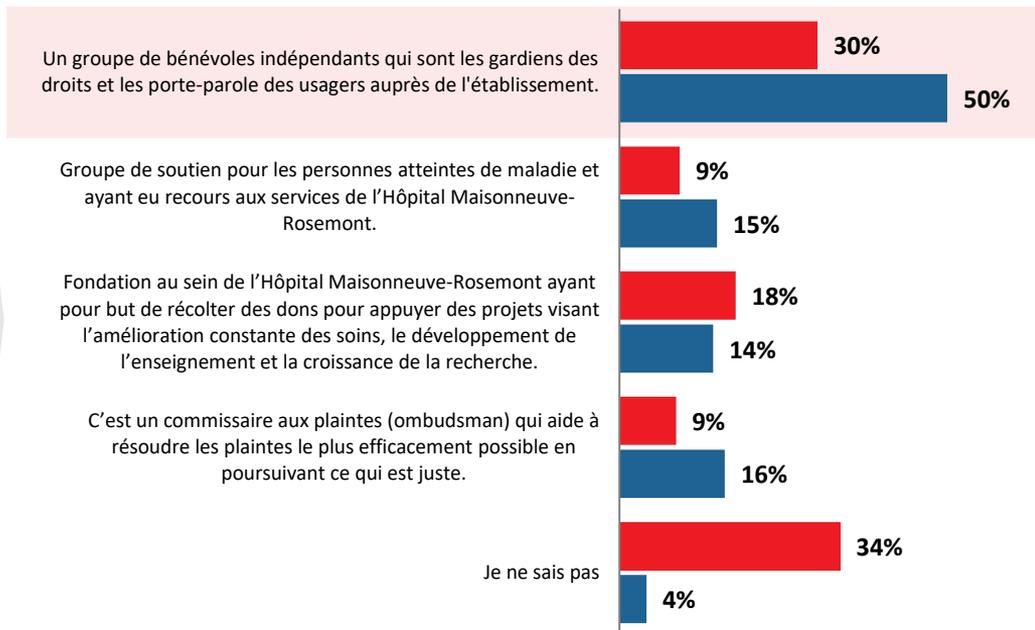
Proportion « OUI » significativement supérieure:

- Les 75 ans et plus (31%)
- Les francophones (19%)
- Ceux qui ont une bonne opinion de l'HMR (19%)
- Ceux qui ont déjà visité l'HMR pour eux-mêmes (25%)

Q33. Avez-vous déjà entendu parler du Comité d'usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont?/

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

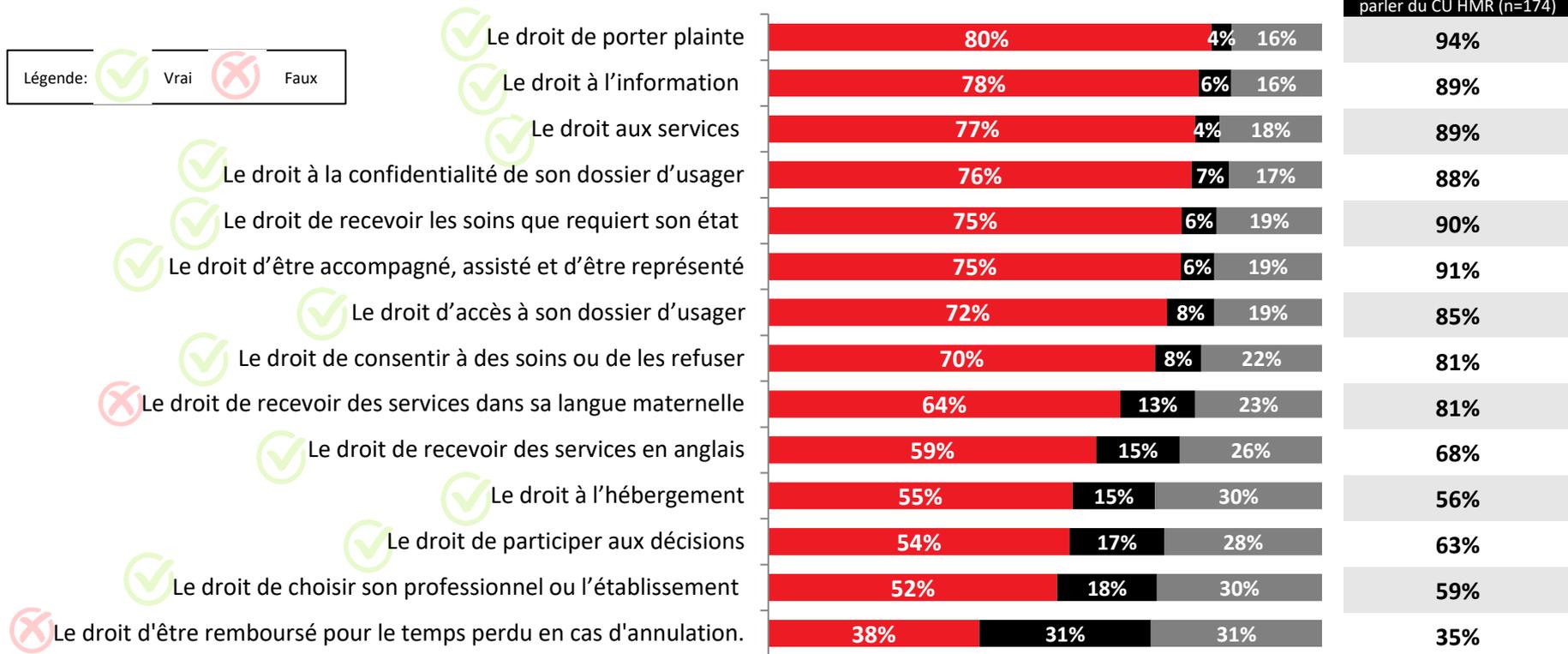
■ Est de Montréal (n=1000) ■ Ceux qui ont entendu parler du CU-HMR (n=174)



Q34. Que vous soyez familier ou non avec le Comité d'usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, quel est son rôle selon vous?

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

CONNAISSANCE DES DROITS DÉFENDUS PAR LE CU-HMR

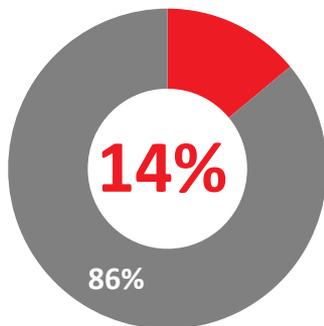


Q34B. Le *Comité d'usagers* de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont est chargé de renseigner, de protéger et de défendre les droits de toutes personnes utilisant les services offerts par l'hôpital. Selon vous, pourriez-vous vous tourner vers le *Comité d'usagers* afin de défendre les droits ci-dessous?

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

INTERACTION AVEC LE *COMITÉ D'USAGERS* DE L'HMR

Des répondants ont **déjà communiqué ou interagi avec le Comité d'usagers** de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont

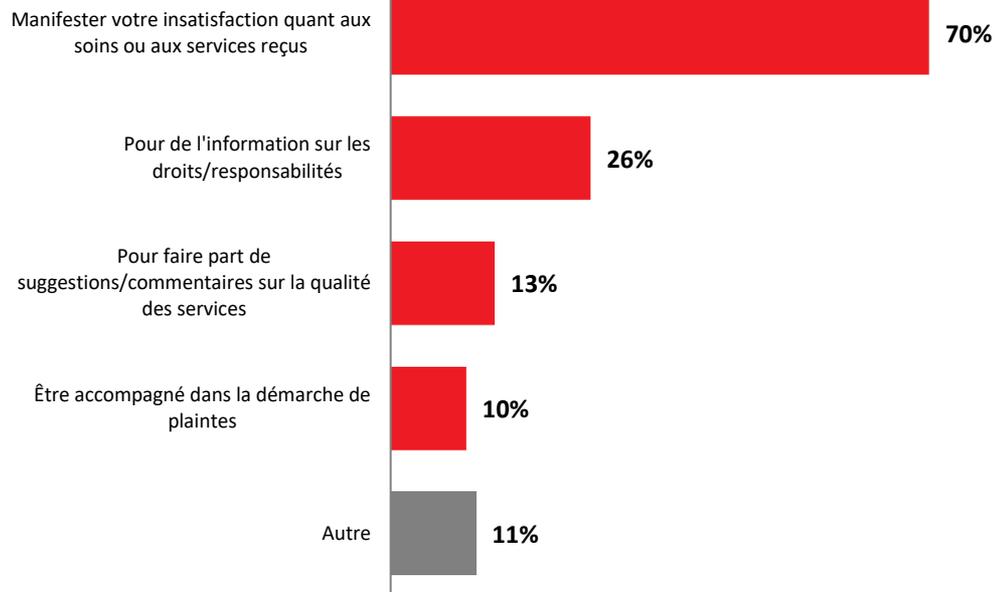


Proportion « OUI » significativement supérieure:

- Les 18-54 ans (22%)
- Les répondants nés à l'extérieur du Canada (51%)
- Ceux qui sont allés à l'HMR pour eux-mêmes (19%)

Q35. Avez-vous déjà communiqué ou interagi avec le Comité d'usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont ? /

Base: Les citoyens de l'est de Montréal qui avaient entendu parler du CU-HMR (n=174)



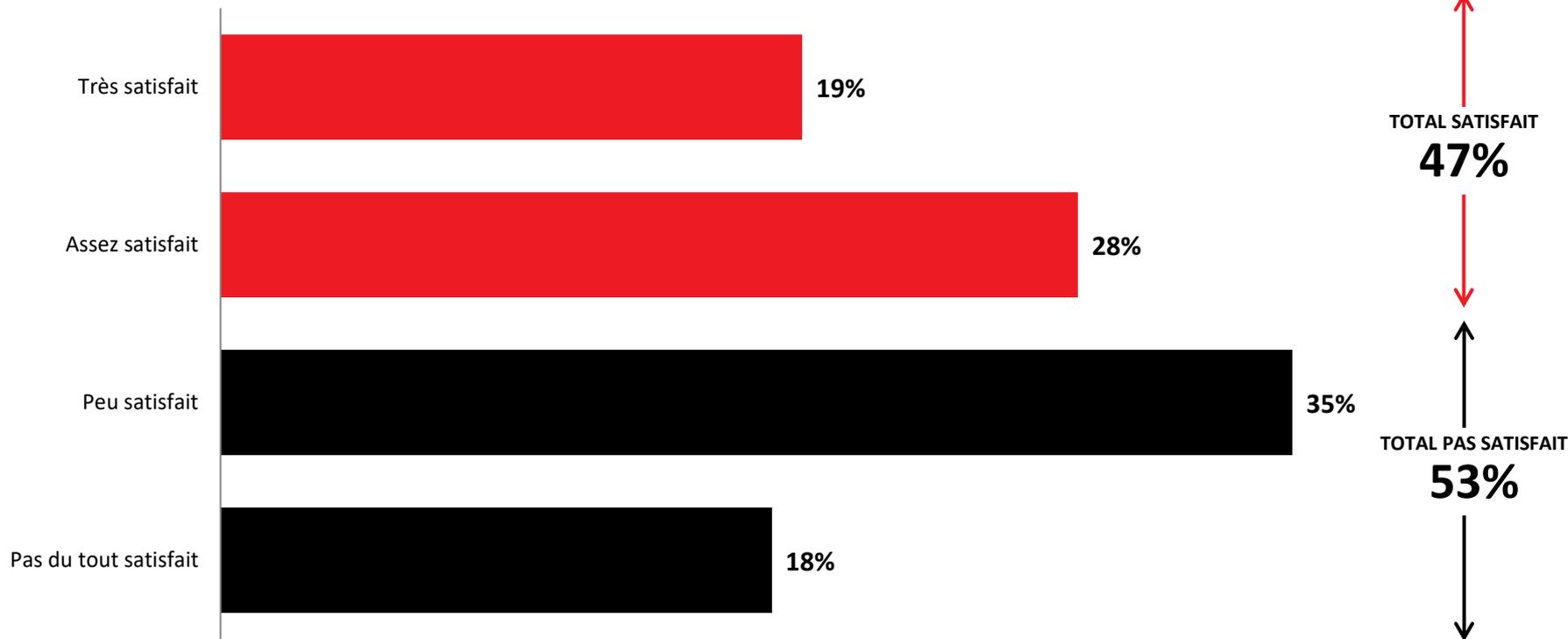
Q35b. Pour quelles raisons avez-vous communiqué avec le Comité d'usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont? Sélectionnez tout ce qui s'applique.*

Base: Les citoyens de l'est de Montréal qui ont déjà communiqué ou interagi avec le CU HMR. (n=17)**

*Le total peut dépasser 100%, car les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses. /

**Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

SATISFACTION DE L'INTERACTION AVEC LE COMITÉ D'USAGERS DE L'HMR



Q36. À quel point êtes-vous satisfait de votre interaction avec le Comité d'usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont ? /

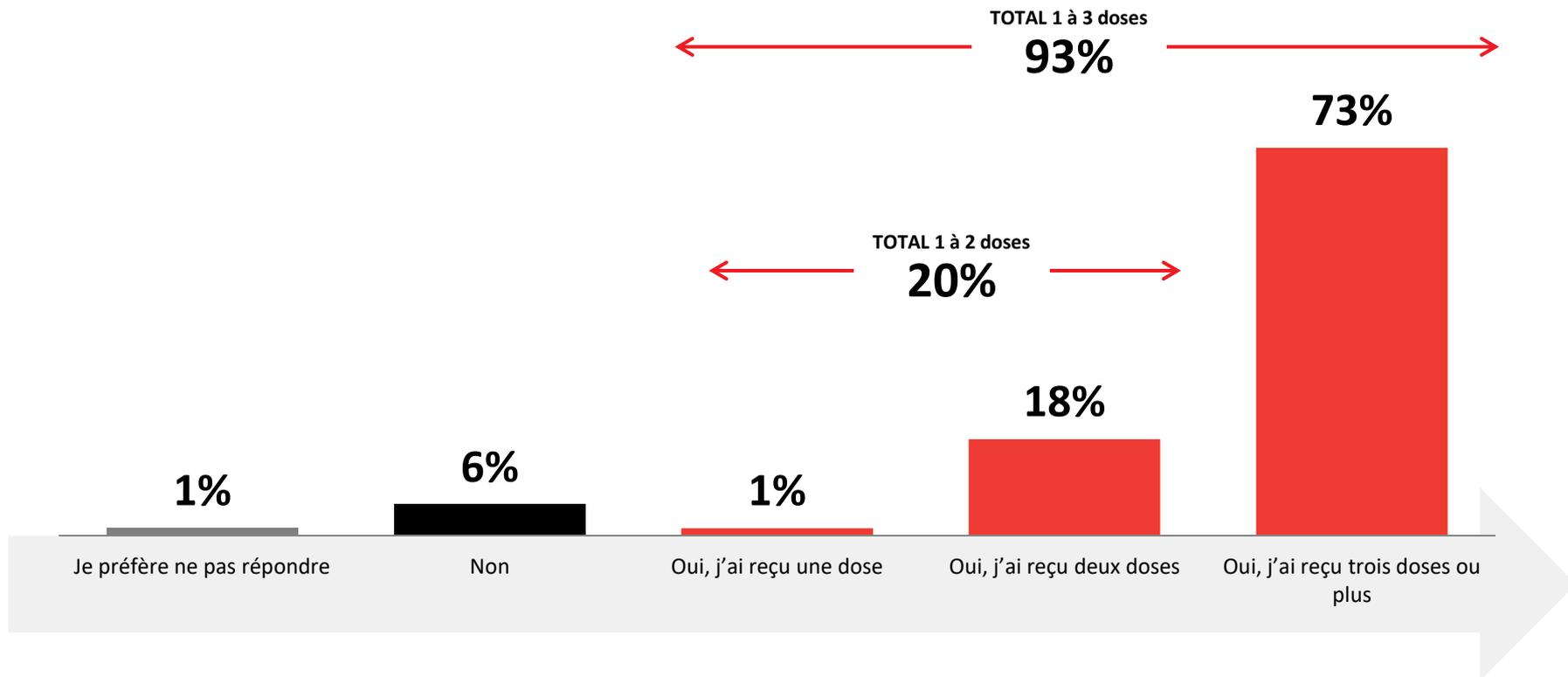
Base: Les citoyens de l'est de Montréal qui ont déjà communiqué ou interagi avec le CU HMR. (n=17)*

*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.



PROFIL DES RÉPONDANTS

VACCINATION CONTRE LA COVID-19 DEPUIS 2020

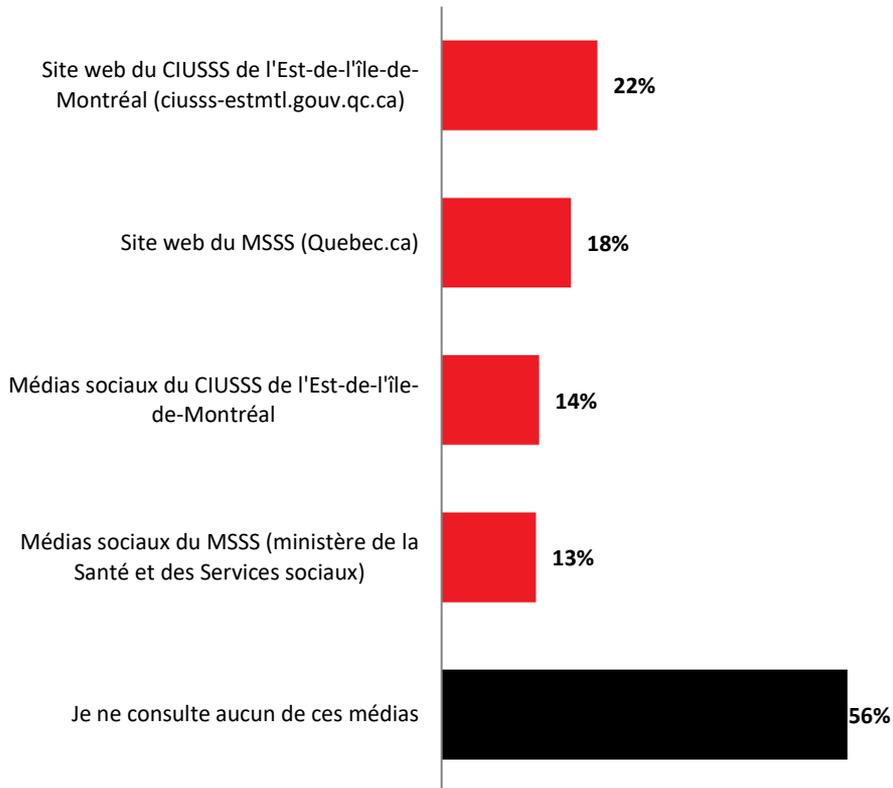


QVAC. Depuis décembre 2020, avez-vous été vacciné(e) contre la COVID-19?

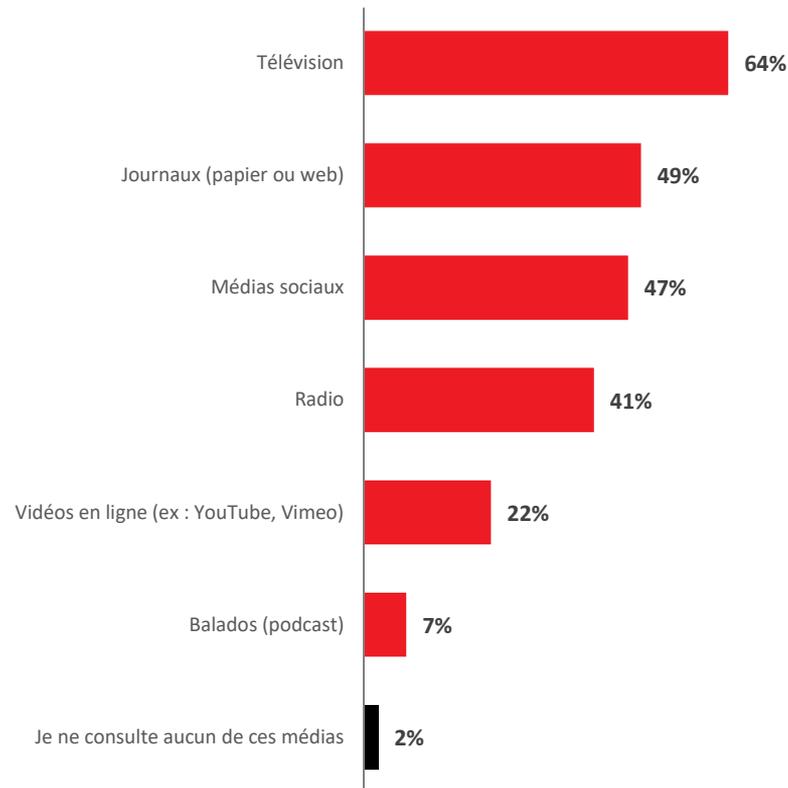
Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

CONSULTATION DES RESSOURCES ET DES MÉDIAS

Ressources officielles



Médias d'information



QM1. Parmi les médias suivants, lesquels avez-vous déjà consulté ne serait-ce qu'une fois ? Sélectionnez tout ce qui s'applique. / Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

QM2. Parmi les médias suivants, lesquels consultez-vous au moins une fois par semaine pour vous tenir informé ? Sélectionnez tout ce qui s'applique.

Base: Les citoyens de l'est de Montréal (n=1000)

PROFILS SOCIODÉMOGRAPHIQUE (1/2)

	TOTAL*
SEXE	n= 1000
Masculin	48%
Féminin	52%
ÂGE	
18-34 ans	30%
35-54 ans	34%
55-74 ans	31%
75 ans et plus	4%
LANGUE MATERNELLE	
Français	60%
Anglais	18%
Autres	23%
ARRONDISSEMENT	
Anjou	6%
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	22%
Montréal-Est	1%
Rivière-des-Praires-Pointe-aux-Trembles	16%
Rosemont-La Petite-Patrie	22%
Saint-Léonard	11%
Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	22%

	TOTAL*
OCCUPATION	n= 1000
En emploi	57%
Retraité	25%
Étudiant	11%
Autre	7%
REVENU DU MÉNAGE	
Moins de 39 999 \$	26%
De 40 000 \$ à 79 999 \$	29%
De 80 000 \$ à 99 999 \$	13%
De 100 000 \$ à 149 999 \$	14%
150 000 \$ et plus	6%
SITUATION MARITALE	
Célibataire	42%
Marié(e) ou conjoint(e) de fait	47%
Veuf (veuve)	3%
Séparé(e)	2%
Divorcé(e)	6%
PRÉSENCE D'ENFANTS DANS LE MÉNAGE	
Oui	18%
Non	81%

	TOTAL*
SCOLARITÉ	n= 1000
Primaire et secondaire	24%
Collégial	40%
Universitaire	36%
NAISSANCE AU CANADA	
Oui	85%
Non	15%

* Le complément à 100% correspond à « Je préfère ne pas répondre » et « Je ne sais pas ».

PROFILS SOCIODÉMOGRAPHIQUE (2/2)

ORIGINES ETHNIQUES	n=	TOTAL*
Canadienne ou Québécoise		71%
Italienne		10%
Française		7%
Autre origine européenne – Europe occidentale (belge, néerlandaise, allemande, norvégienne, espagnole, portugaise, etc.)		4%
Chinoise		3%
Latino-américaine (non mexicaine)		3%
Autre origine d'Asie du Sud-Est (thaïlandaise, cambodgienne, vietnamienne, etc.)		3%
Arabe ou moyen-orientale		3%
Africaine		2%
Caribéenne ou jamaïcaine		2%
Grecque		2%
Anglaise		2%
Autre origine européenne – Europe centrale ou orientale (hongroise, polonaise, roumaine, russe, ukrainienne, etc.)		2%
Irlandaise		2%
Premières Nations (autochtone, métisse, inuit, etc.)		1%
Pakistanaise		1%
Indienne (Inde)		1%
Américaine (États-Unis)		1%
Autres		1%

* Le complément à 100% correspond à « Je préfère ne pas répondre » et « Je ne sais pas ».



ÉQUIPE

ÉQUIPE

Pour plus d'information sur cette étude, veuillez contacter

Roxanne Bazinet

Directrice de recherche

 rbazinet@leger360.com

 514-982-2464

Équipe projet

Roxanne Bazinet, Directrice de recherche

Anne-Marie Delisle, Vice-présidente adjointe recherche

Guillaume Gingras, Analyse de recherche sénior

NOS SERVICES

- **Léger**
Recherche marketing et sondage
- **Léger MetriCX**
Services-conseils en expérience client
- **Léger Analytique (LEA)**
Analyse de modélisation de données
- **Léger Opinion (LEO)**
Gestion de panel
- **Léger Communauté**
Gestion de communautés en ligne
- **Léger Numérique**
Stratégie numérique et expérience utilisateur
- **Recherche internationale**
Worldwide Independent Network (WIN)

600
EMPLOYÉS



185
CONSULTANTS



8
BUREAUX

MONTRÉAL | QUÉBEC | TORONTO | WINNIPEG
EDMONTON | CALGARY | VANCOUVER | PHILADELPHIE

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ



Léger est membre du [Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien \(CRIC\)](#), l'association officielle de l'industrie des études de marché, des sondages et de l'intelligence marketing.



Léger est membre d'[ESOMAR](#) (European Society for Opinion and Market Research), l'association mondiale des professionnels des enquêtes d'opinion et des études marketing. À ce titre, Léger s'engage à appliquer le [code international ICC/ESOMAR](#) des études de marché, études sociales et d'opinion et de l'analytique des données.



Léger est aussi membre d'[Insights Association](#), l'association américaine pour la recherche marketing et l'analytique.

Leger

Comprendre le monde

