

REGROUPEMENT
QUÉBÉCOIS
DES RÉSIDENCES
POUR AÎNÉS



ÉTUDE DE SATISFACTION - SONDAGE AUPRÈS DES PERSONNES ÂGÉES DES RÉSIDENCES MEMBRES DU RQRA

14726_007
Juin 2017



Leger

RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

Table des matières

Contexte et objectifs	3
Approche méthodologique	5
Profil des répondants	7
Principaux résultats	10
Résultats détaillés	13
1. Appréciation globale des résidences	14
2. Opinion à l'égard des divers services offerts dans les résidences	20
3. Perception de la vie dans les résidences	35
Équipe	41

Contexte et objectifs

Léger a été mandaté par le Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA) afin de réaliser une étude auprès de ses résidents dans le but de connaître leurs perceptions et leur satisfaction quant aux services rendus dans leur résidence et leur milieu de vie en général.

Plus précisément, les objectifs de l'étude visent à évaluer les éléments suivants :

- L'appréciation globale des résidences;
- La propension à recommander les résidences;
- Le sentiment de sécurité en résidence;
- L'appréciation et la disponibilité des soins reçus et du personnel;
- La prise en compte de l'opinion des résidents par les gestionnaires;
- La nourriture et les services en salle à manger;
- Les loisirs offerts;
- L'entretien des résidences;
- Le bien-être des résidents.

Approche méthodologique

Approche méthodologique

Collecte de données :

Pour atteindre les objectifs de recherche, un sondage téléphonique a été effectué du 29 mai au 15 juin 2017, auprès de 1 203 personnes âgées vivant dans les résidences membres du RQRA, réparties dans toutes les régions du Québec. Les répondants ont été sélectionnés aléatoirement parmi une liste de contacts fournie par le client contenant 20 652 numéros de téléphone de résidents dans les résidences participantes. Le questionnaire utilisé pour cette étude avait une durée de 10 minutes.

Pondération :

Les données finales du sondage ont été pondérées selon les indicatifs régionaux de façon à obtenir un échantillon représentatif de la population à l'étude.

Marge d'erreur :

Un échantillon probabiliste de cette taille a une marge d'erreur de +/- 2,8% et ce, 19 fois sur 20 (dans 95% des cas).

Notes pour la lecture du rapport :

- Les chiffres présentés dans ce rapport étant arrondis, les sommes dans les graphiques et tableaux (basées sur les chiffres réels avant arrondissement) peuvent ne pas correspondre à l'addition manuelle des nombres arrondis.
- Lorsque cela est possible, les résultats obtenus sont comparés à ceux de juin 2014 (sondage téléphonique réalisé par Léger du 22 mai au 7 juin 2014 auprès de 1 200 personnes âgées vivant dans les résidences membres du RQRA, réparties dans toutes les régions du Québec). Les différences significatives par rapport aux résultats de juin 2014 sont indiquées à l'aide d'une flèche. Ainsi, les flèches à la baisse (↓) indiquent un résultat statistiquement inférieur, alors que les flèches à la hausse (↑) indiquent un résultat statistiquement supérieur par rapport à cette même étude.

Taux de réponse

Pour effectuer cette étude, Léger a sélectionné aléatoirement 5 464 numéros dans la liste de 20 652 numéros fournie par le RQRA. Le taux de réponse final de l'étude est de 33,31 %. Le détail du calcul est présenté ci-dessous. Ce taux de réponse, excellent pour une enquête téléphonique, minimise les risques d'un biais important de non-réponse dans l'enquête, car il diminue la probabilité d'un échantillon non représentatif.

	Total
ÉCHANTILLON TOTAL	5464
ÉCHANTILLON INVALIDE	525
Pas de service	463
Non résidentiel	38
Fax / modem / Paget	4
Doublon	20
NON-ÉLIGIBLE	442
Barrière linguistique	59
Non qualifié	383
Quota atteint	0
ÉCHANTILLON VALIDE	4497
Entrevues non-complétées	3294
Refus	1688
Pas de réponse	399
Répondeur	843
Ligne occupée	10
Incomplet	93
Rendez-vous	261
ENTREVUE COMPLÉTÉE	1203

Taux de réponse : **33,31%**

Formule du taux de réponse

(Entrevues complétées + Non-éligibles) / (Échantillon total – Échantillon invalide)

Profil des répondants

Profil des répondants

Base : Tous les répondants (n=1 203)

Sexe	
Homme	24%
Femme	76%
Âge	
Moins de 75 ans	15%
Entre 75 et 79 ans	17%
Entre 80 et 84 ans	30%
Entre 85 et 89 ans	25%
90 ans et plus	12%
Scolarité	
Primaire / Secondaire	58%
Collégial	18%
Universitaire	21%
Région	
Montréal RMR*	60%
Québec RMR*	5%
Autres régions du Québec	35%
Revenu	
Moins de 20 000 \$	12%
Entre 20 000 \$ et 39 999 \$	28%
Entre 40 000 \$ et 59 999 \$	16%
60 000 \$ et plus	10%

Occupation avant la retraite	
Employé de bureau / vente / services	36%
Travailleur manuel	12%
Professionnel	17%
Gestionnaire / admin. / propriétaire	9%
Sans emploi	1%
Au foyer	22%
Nombre d'années en résidence	
Moins d'un an	16%
De 1 à 2 ans	26%
De 3 à 5 ans	31%
6 ans et plus	27%
Habitation seul ou en couple	
Seul	76%
En couple	24%
Nombre d'unité par résidence	
10 - 99	6%
100-299	36%
300 +	58%

Raisons ayant poussé à l'emménagement en résidence

Q2. Pour quelle raison principale avez-vous emménagé dans votre résidence?

MENTIONS SPONTANÉES - PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES*

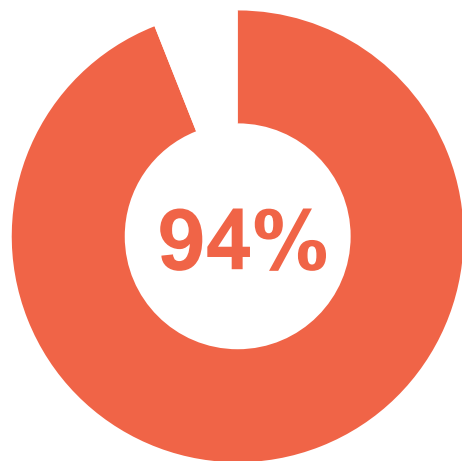
Base : Tous les répondants

	2017 (n=1 203)	2014 (n=1 200)
Je n'étais plus capable d'entretenir ma maison/condo/appartement	14%	15%
Décès du conjoint / de la conjointe	13%	15%
Je suis en perte d'autonomie / j'ai des problèmes de santé	12% ↓	20%
À cause de mon âge	11% ↑	5%
Pour ma sécurité	8% ↓	11%
Pour me sentir moins seul(e)	8% ↓	10%
J'avais besoin d'avoir de l'aide à domicile / de support	7% ↑	4%
Pour suivre mon conjoint malade / en perte d'autonomie	4% ↑	3%
J'ai besoin d'un suivi médical soutenu	3%	3%
Pour me rapprocher de ma famille	3%	3%
J'ai vendu ma maison	3% ↑	1%
L'endroit me plaisait	3% ↑	1%
Mon entourage / mes enfants m'y ont encouragé	2%	3%
Pour une vie sociale plus riche / pour un milieu de vie plus dynamique	2% ↑	1%
L'aide à domicile devenait trop cher	0%	0%
On m'y a placé(e) sans mon consentement	0%	1%
Autre	4% ↑	2%
NSP/Refus	2%	2%

Principaux résultats

Synthèse de l'opinion des résidents

Satisfaction globale à l'égard de la résidence :



91%

des résidents
recommanderaient leur
résidence à des amis



Éléments les plus appréciés dans les résidences :

- 1) La sécurité dans les résidences
- 2) Les soins ou l'assistance personnelle reçus de la part des employés
- 3) Le sentiment d'être à l'aise
- 4) L'entretien des aires communes
- 5) Le respect du personnel
- 6) Le sentiment d'être libre d'agir



46%

des résidents
indiquent être
plus heureux
depuis qu'ils
habitent en
résidence



61%

des résidents
indiquent se
sentir moins
seuls depuis
qu'ils habitent en
résidence

Synthèse de l'opinion des résidents (suite)

	TOTAL POSITIF (très + assez)	Très	Assez
Satisfaction globale (n=1 203)	94%	63%	31%
Sécurité			
Sécurité dans les résidences (n=1 203)	98%	77%	21%
Entretien			
Entretien des aires communes (n=1 203)	97%	76%	21%
Personnel			
Respect du personnel (n=1 203)	97%	76%	20%
Disponibilité du personnel (n=1 203)	93%	63%	30%
Compétence du personnel (n=1 203)	93%	58%	35%
Écoute du personnel (n=1 203)	87%	49%	38%
Communication			
Prise en compte de l'opinion par les gestionnaires (n=1 203)	61%	28%	33%
Nourriture et salle à manger			
Efficacité du service en salle à manger (n=956)	90%	54%	36%
Température des plats et boissons servis (n=956)	88%	51%	37%
Variété des items au menu (n=956)	84%	45%	38%
Qualité des repas/saveur de la nourriture (n=956)	83%	44%	39%
Soins et assistance personnelle			
Soins ou assistance personnelle reçus de la part des employés de la résidence (n=203)	98%	65%	33%
Programme d'activité			
Satisfaction à l'égard des activités de loisir offertes au sein de la résidence (n=1 199)	78%	47%	31%
Liberté, épanouissement et bien être			
Ambiance des résidences (n=1 203)	90%	43%	47%
Sentiment d'être à l'aise dans la résidence (n=1 203)	97%	77%	21%
Sentiment d'être libre d'agir dans la résidence (n=1 203)	97%	72%	25%

Résultats détaillés

1. Appréciation globale des résidences

Comme lors de la dernière mesure en 2014, la quasi-totalité des résidents sont satisfaits de leur résidence (94%) et la recommanderaient à des amis (91%).

- Les éléments les plus appréciés restent les activités (31%) et le sentiment de sécurité (21%). Notons toutefois que le premier élément a été mentionné par une proportion significativement supérieure de résidents par rapport à 2014. À l'inverse, les résidents sont moins nombreux en proportion à avoir mentionné le second.
- Dans une moindre mesure, les résidents apprécient également, entre autres, la vie sociale en général (16%), le fait de ne plus avoir à accomplir certaines tâches (15%) ainsi que les repas/la nourriture (15%). Cette dernière proportion est supérieure comparativement à 2014.

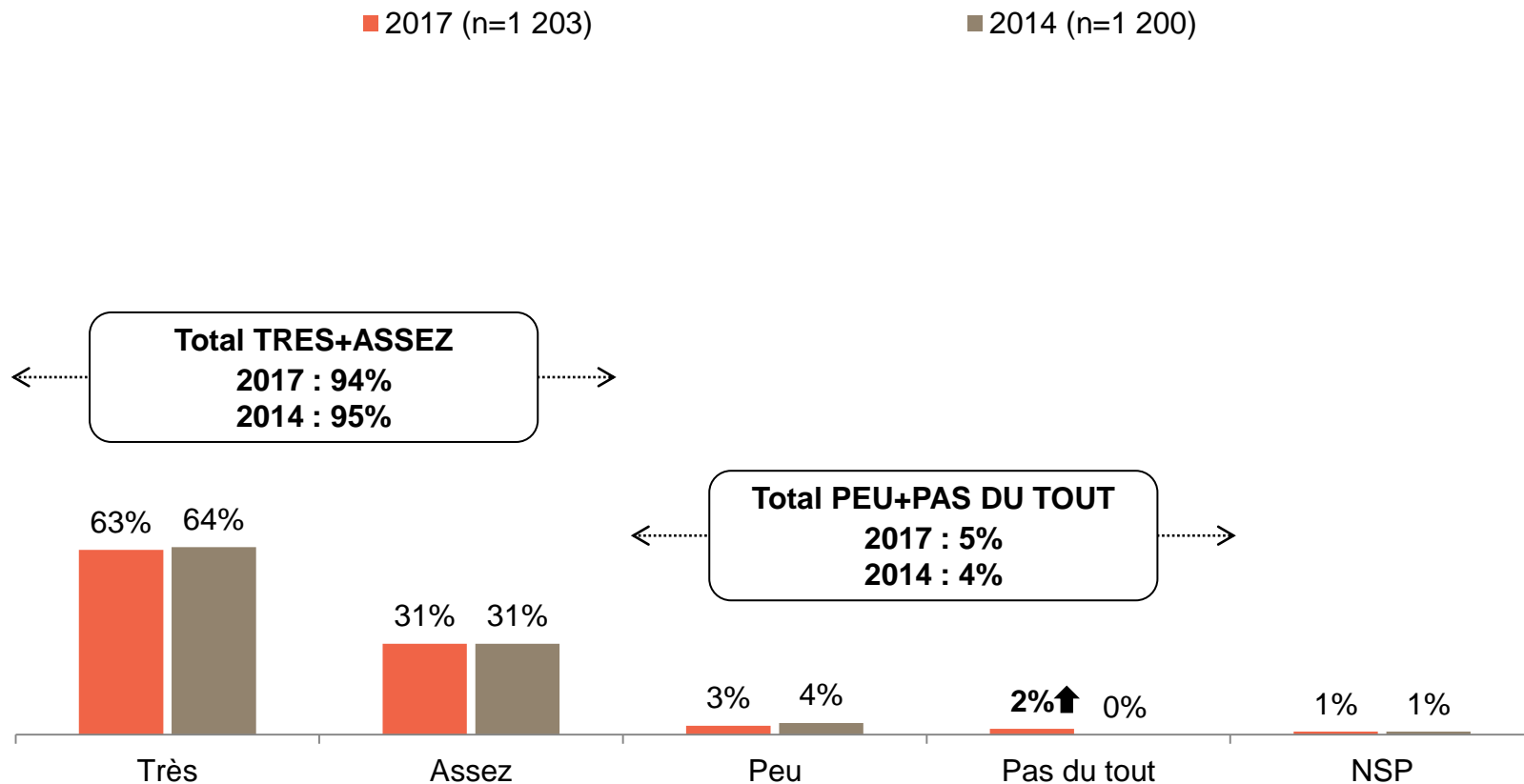
La certification par le gouvernement n'influence toujours pas les individus dans leur choix d'une résidence.

- 7 résidents sur 10 (70%) affirment que leur résidence est certifiée par le gouvernement. Notons que cette proportion est significativement supérieure à celle de la dernière mesure. Parmi ces individus, 80% déclarent ne pas avoir été influencés par ce critère lors de leur choix d'une résidence. Cette tendance est comparable à 2014.

Satisfaction globale à l'égard des résidences

Q3. De façon générale, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de votre résidence?

Base : Tous les résidents



Éléments les plus appréciés dans les résidences

Q4. Quels sont les éléments que vous appréciez le plus en résidence?

MENTIONS SPONTANÉES - PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES*

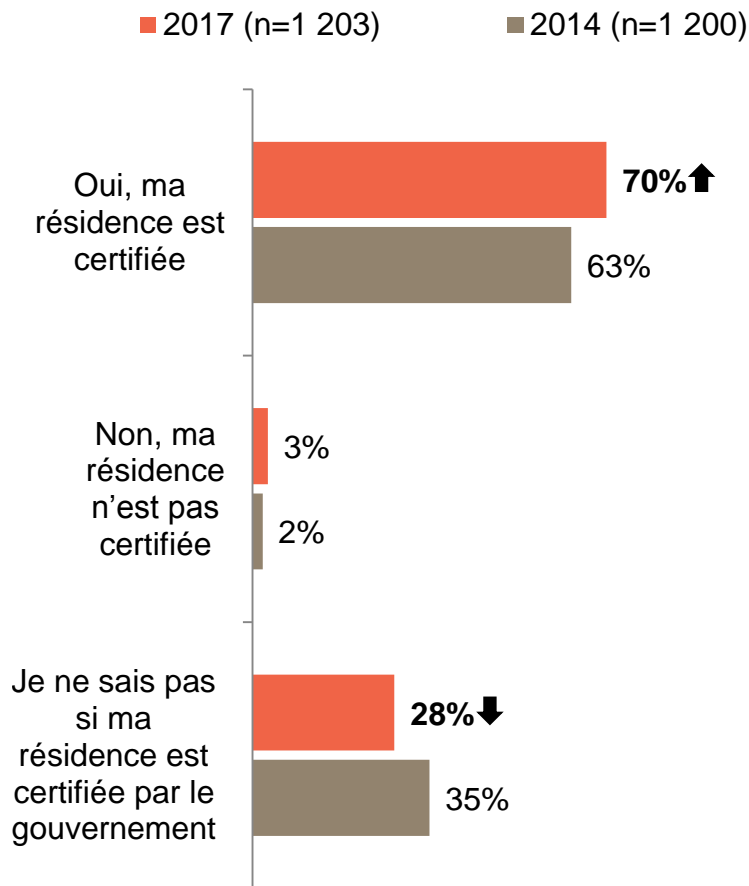
Base : Tous les répondants

	2017 (n=1 203)	2014 (n=1 200)
Les activités	31% ↑	25%
Le sentiment de sécurité	21% ↓	27%
La vie sociale en général	16%	15%
Le fait de ne plus avoir à accomplir certaines tâches (ménage, épicerie, cuisine, etc.)	15%	14%
Les repas/ la nourriture est bonne	15% ↑	10%
Le fait d'être entouré de personnes comme moi	9% ↓	12%
La tranquillité d'esprit	9%	11%
La disponibilité des soins de santé	8% ↓	15%
L'interaction avec le personnel	7% ↓	12%
Les commodités et services disponibles à la résidence	7% ↑	5%
Bien situé (proche de toutes les commodités extérieures, près de la nature...)	7% ↑	5%
La liberté	5%	4%
Le confort/ le bien être/ on se sent comme chez soi	5% ↑	2%
Le fait que l'on s'occupe de moi	4% ↓	7%
Belle résidence/ beau logement	4%	5%
Les employés : on prend bien soin de nous, on est bien traité, bien accueilli	4% ↑	1%
Neuf/ bien tenu/ propre	3%	3%
J'aime ma chambre/ mon logement	3% ↑	1%
Bonne ambiance/ les gens sont chaleureux	3% ↑	2%
Le fait de ne pas me sentir seul(e)/de me sentir moins isolé(e)	2%	3%
Satisfait/ J'aime tout	2% ↑	0%
La direction/ bonne organisation	1% ↑	0%
Aucun/ rien ne me plaît	1%	1%
Autre	1% ↓	2%
NSP/Refus	4%	3%

Certification des résidences

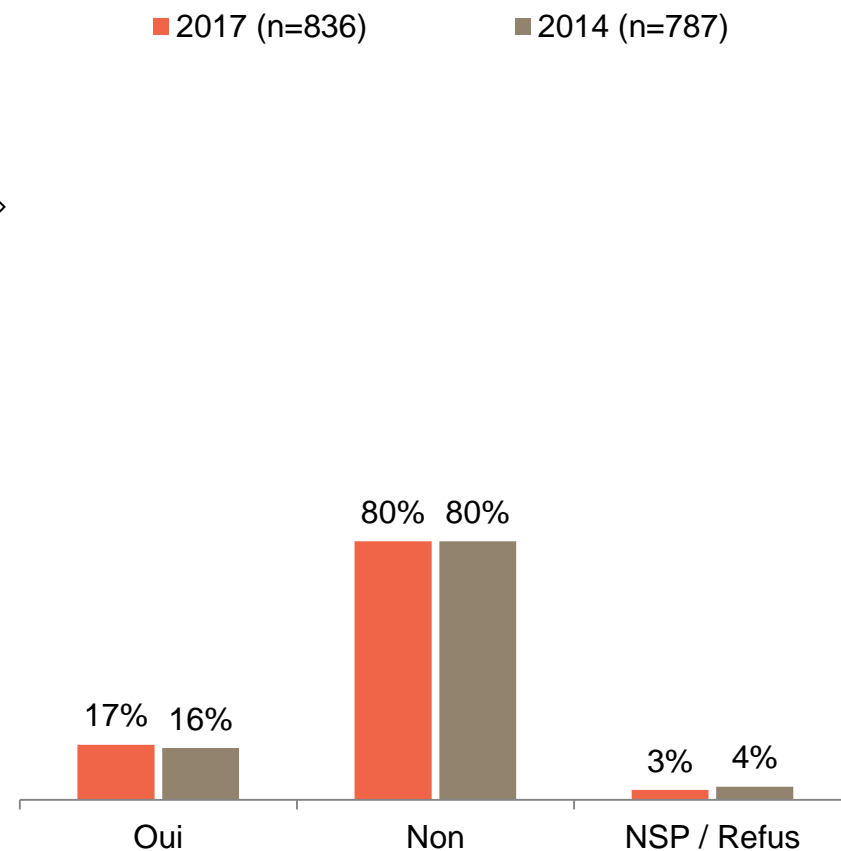
Q29. À votre connaissance, savez-vous si votre résidence est certifiée par le gouvernement?

Base : Tous les répondants



Q30. Avez-vous choisi votre résidence parce qu'elle avait une certification du gouvernement?

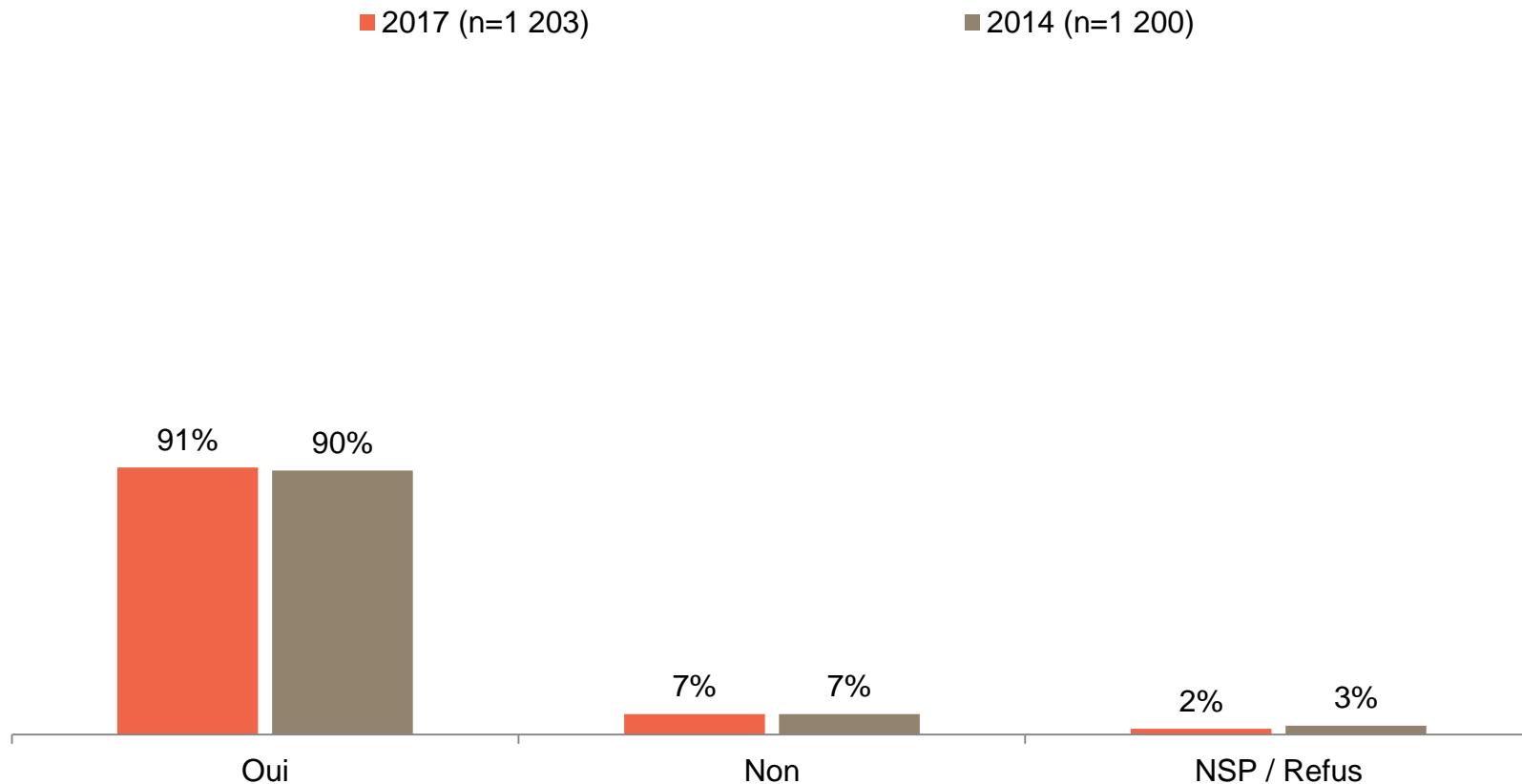
Base : les répondants affirmant vivre dans une résidence certifiée par le gouvernement



Propension à recommander la résidence à des amis

Q31. Recommanderiez-vous votre résidence à des amis?

Base : Tous les répondants



2. Opinion à l'égard des divers services offerts dans les résidences

Faits saillants

Globalement, l'opinion des résidents à l'égard des divers services offerts en résidence n'a pas changé depuis 2014; elle reste très positive.

- **La sécurité** : la quasi-totalité des résidents (98%) disent se sentir en sécurité dans leur résidence. Les mesures de surveillance inadéquates (41%) sont les principaux points avancés par ceux qui ne sentent pas en sécurité.
- **L'entretien des aires communes** : la quasi-totalité des résidents (97%) jugent que les aires communes sont bien entretenues au niveau de la propreté.
- **Le personnel des résidences** : presque tous les résidents s'accordent à dire que le personnel les respecte (97%), répond à leurs besoins (93%) et est compétent (93%). Dans une moindre mesure, ils considèrent également à l'unanimité que le personnel est à l'écoute de leurs préoccupations, besoins et demandes (87%).
- **La communication** : pour la majorité des résidents (61%), les gestionnaires de leur résidence tiennent compte de leur opinion dans leurs décisions.
- **La nourriture et la salle à manger** : parmi les résidents ayant accès à une salle à manger dans leur résidence, 90% trouvent que le service offert est efficace. La satisfaction à l'égard de la nourriture est également élevée, tant au niveau de la température des plats et breuvages servis (88%) que de la variété des items au menu (84%) et de la qualité des repas et la saveur de la nourriture (83%).
- **Les soins et l'assistance personnelle** : parmi les résidents recevant de l'assistance ou des soins personnels de la part des employés de leur résidence, la quasi-totalité (98%) indiquent être satisfaits de ces services.
- **Le programme d'activité** : proche de 8 résidents sur 10 (78%) ayant accès à des activités de loisir dans leur résidence déclarent en être satisfaits. Ceux qui n'en sont pas satisfaits mentionnent principalement qu'ils ne les trouvent pas adaptées à leurs besoins (30%). La très grosse majorité des répondants ayant accès à des activités de loisir dans leur résidence s'accordent également à dire que la quantité ainsi que la variété des activités offertes est suffisante (respectivement 78% et 77%).

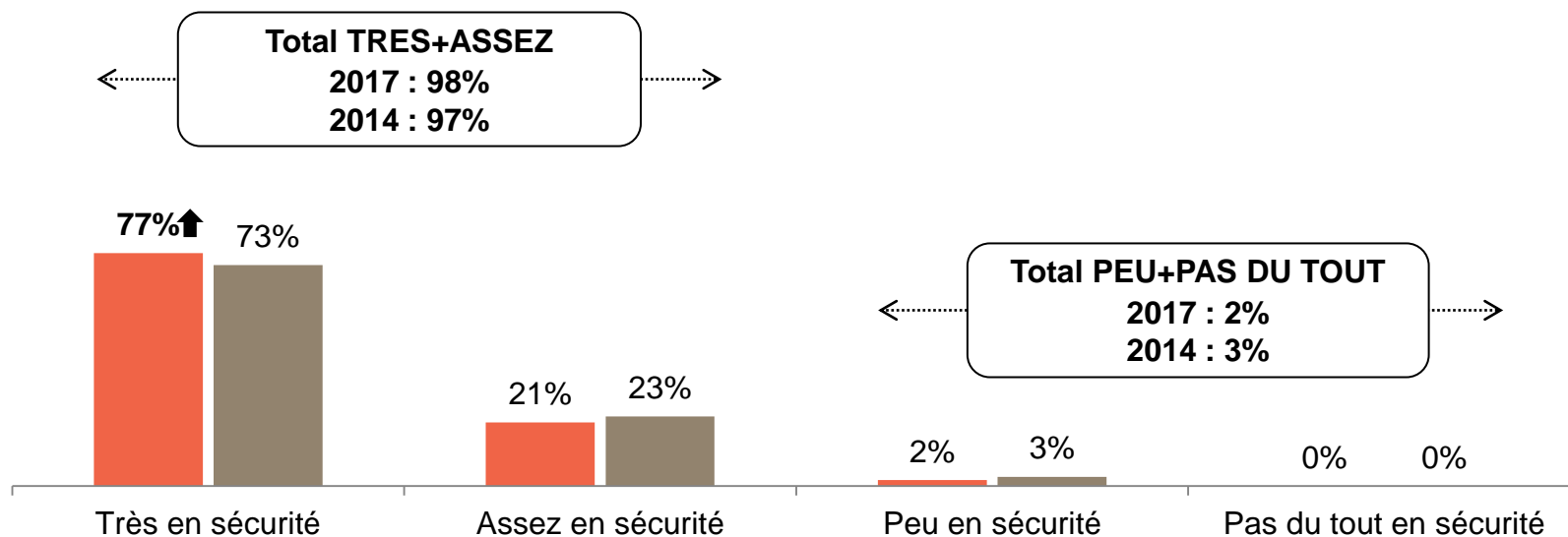
Perception de la sécurité des résidences

Q5. Vous sentez-vous très, assez, peu ou pas du tout en sécurité dans votre résidence?

Base : Tous les répondants

■ 2017 (n=1 203)

■ 2014 (n=1 200)

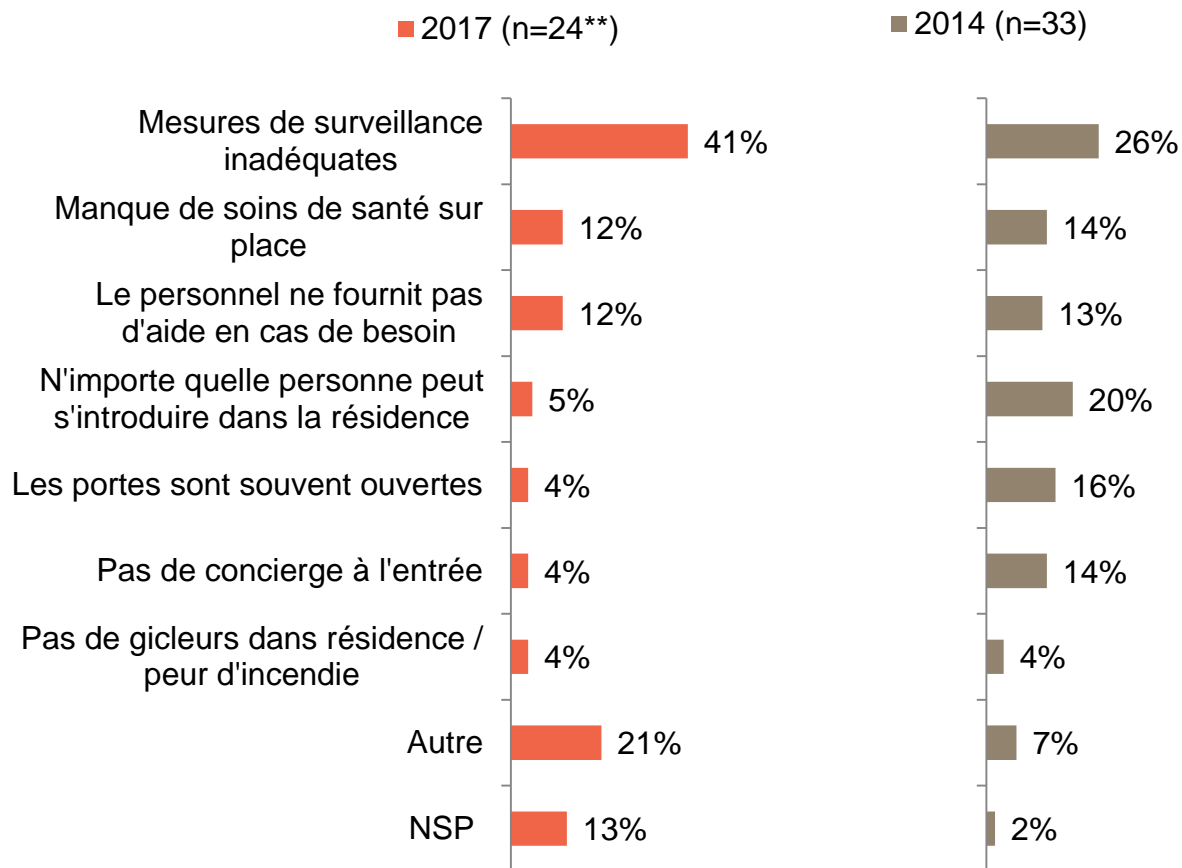


Raisons qui expliquent le sentiment d'insécurité

Q6. Pour quelles raisons vous sentez-vous peu / pas du tout en sécurité dans votre résidence?

MENTIONS SPONTANÉES - PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES*

Base : les répondants se sentant peu ou pas en sécurité dans leur résidence



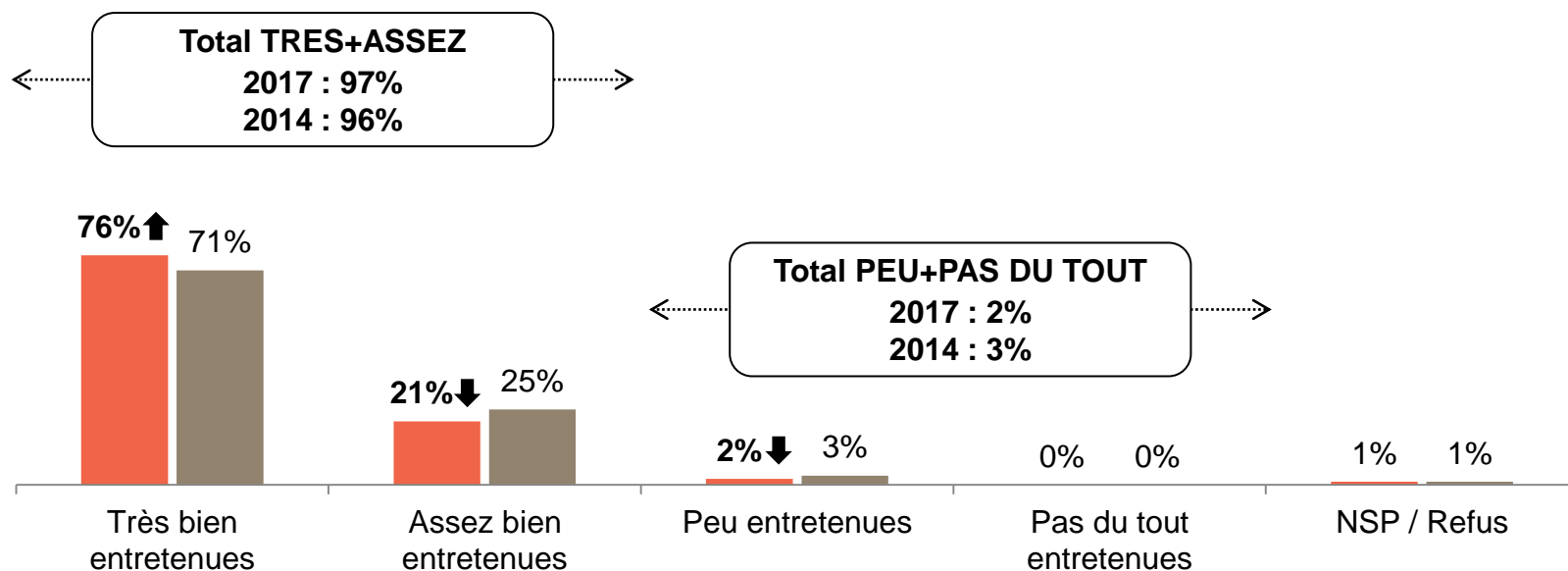
Entretien des aires communes

Q18. Trouvez-vous que les aires communes (salle à manger, salon, etc.) de votre résidence sont très bien, assez bien, peu ou pas du tout entretenues, au niveau de la propreté?

Base : Tous les répondants

■ 2017 (n=1 203)

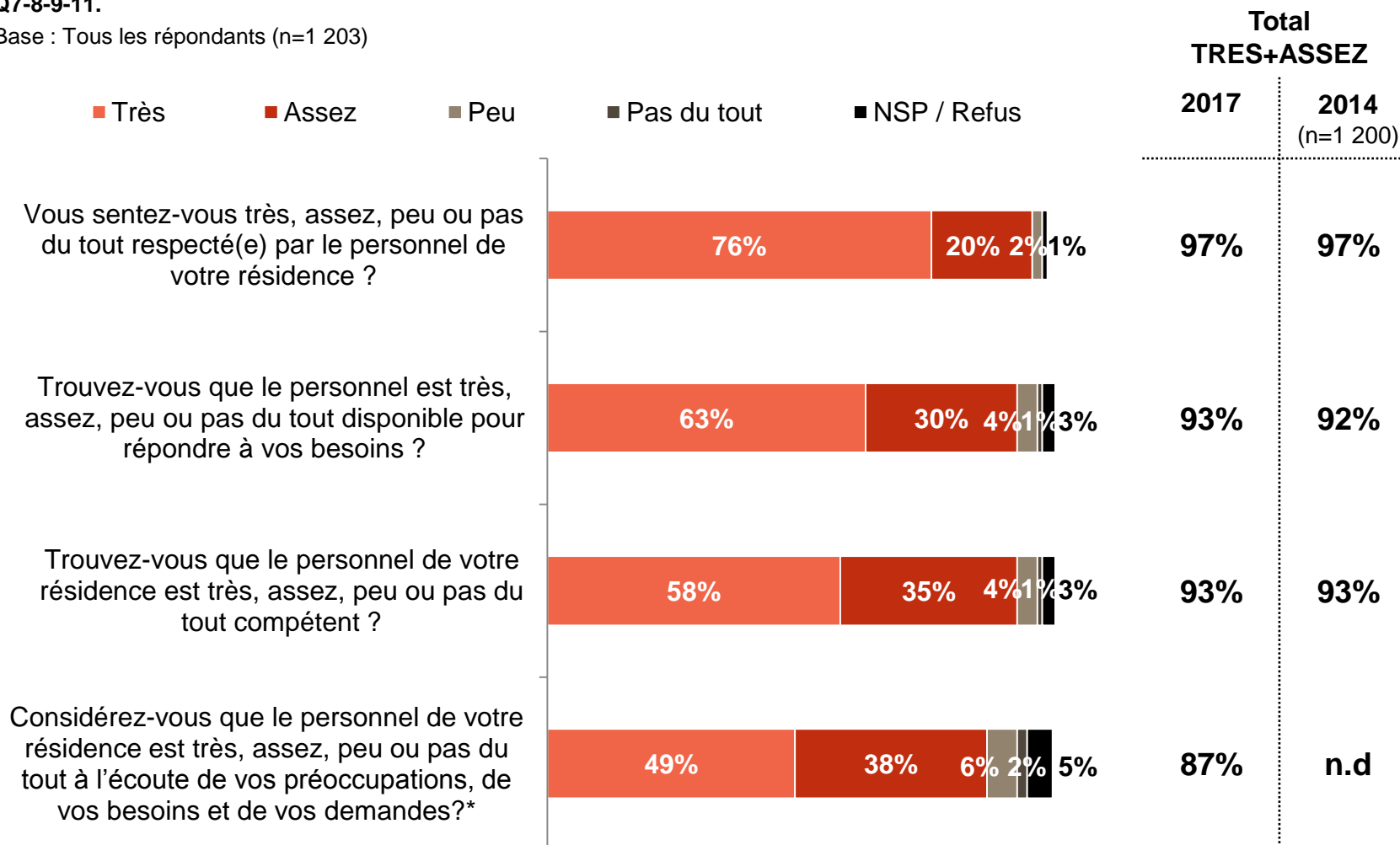
■ 2014 (n=1 200)



Opinion à l'égard du personnel des résidences

Q7-8-9-11.

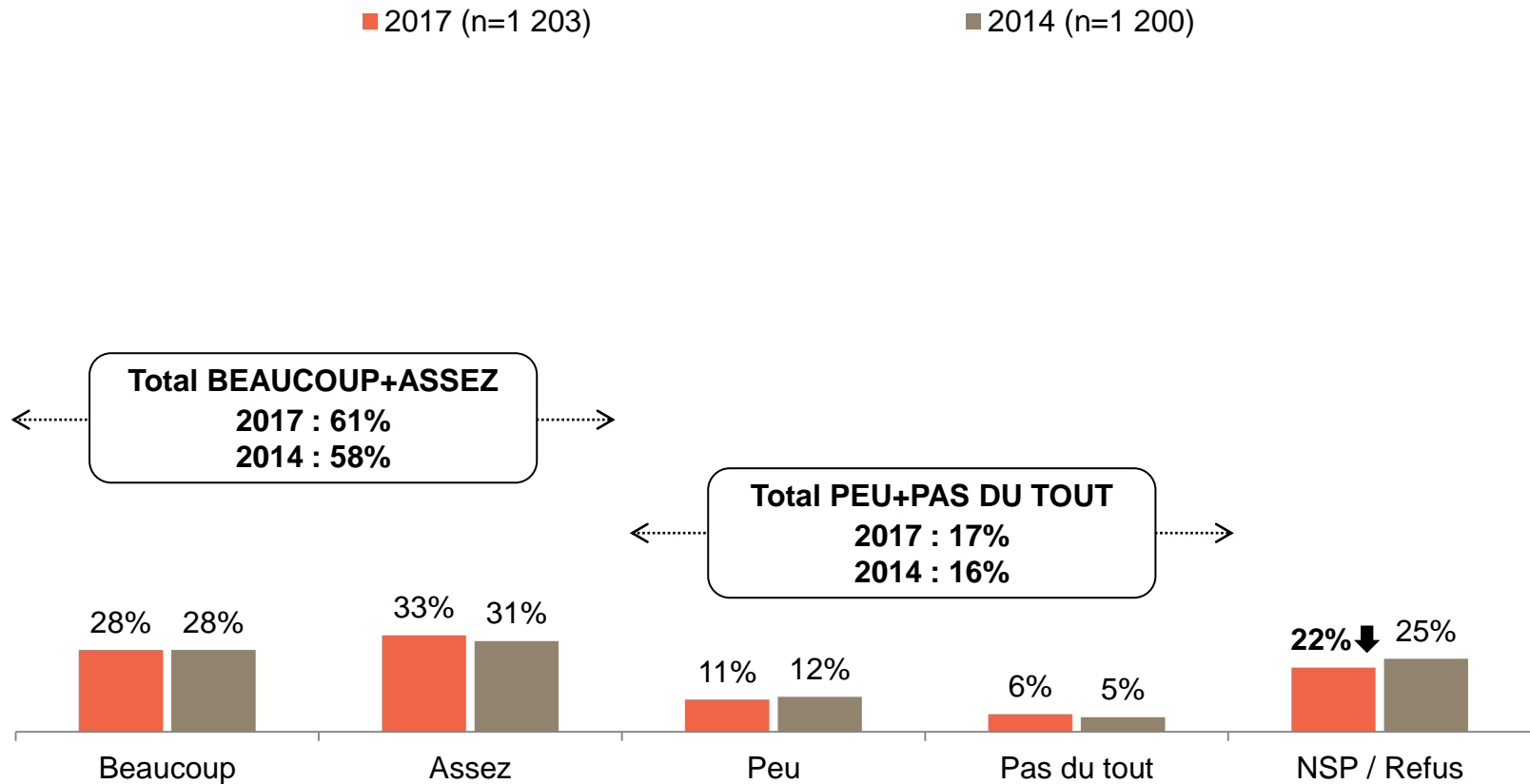
Base : Tous les répondants (n=1 203)



Prise en compte de l'opinion des résidents par les gestionnaires

Q10. Trouvez-vous que les gestionnaires de votre résidence tiennent beaucoup, assez, peu ou pas du tout compte de votre opinion dans leurs décisions?

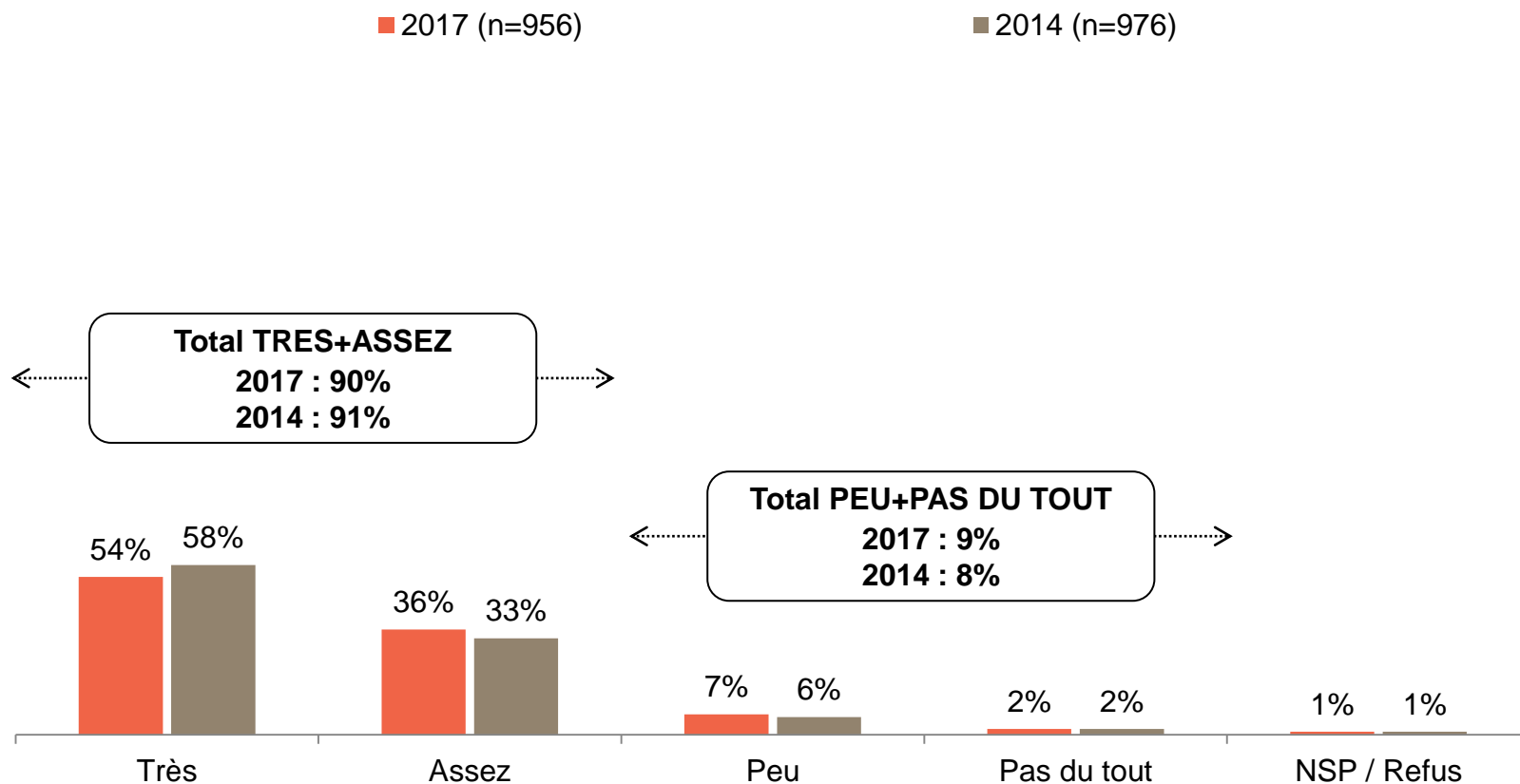
Base : Tous les répondants



Efficacité du service en salle à manger

Q12. Trouvez-vous que le service en salle à manger est très, assez, peu ou pas du tout efficace?

Base : Les répondants ayant accès à une salle à manger dans leur résidence



Opinion à l'égard de la qualité des repas dans les résidences

Q13-14-15.

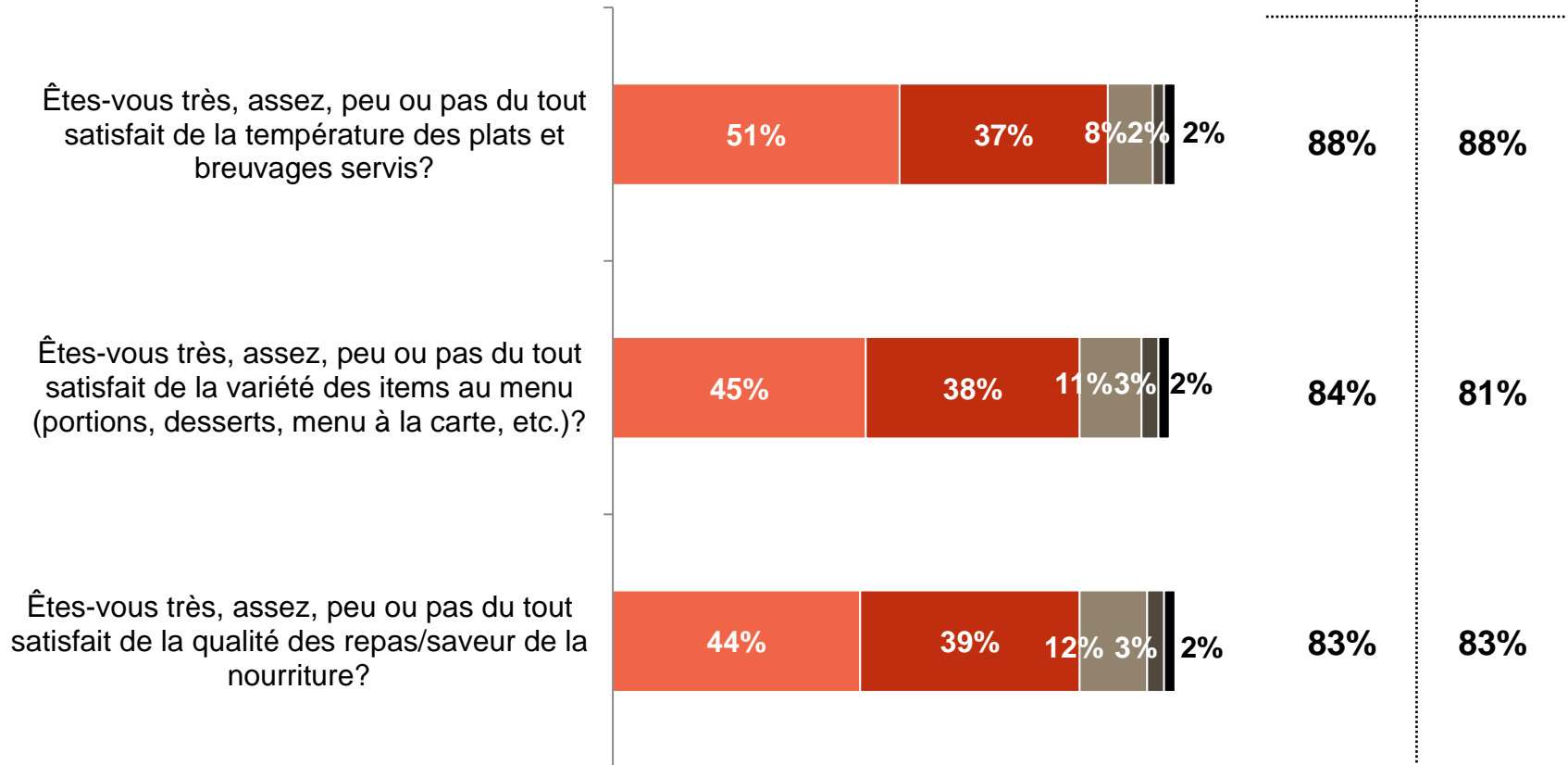
Base : Les répondants ayant accès à une salle à manger dans leur résidence (n=956)

Total
TRES+ASSEZ

2017

2014
(n=976)

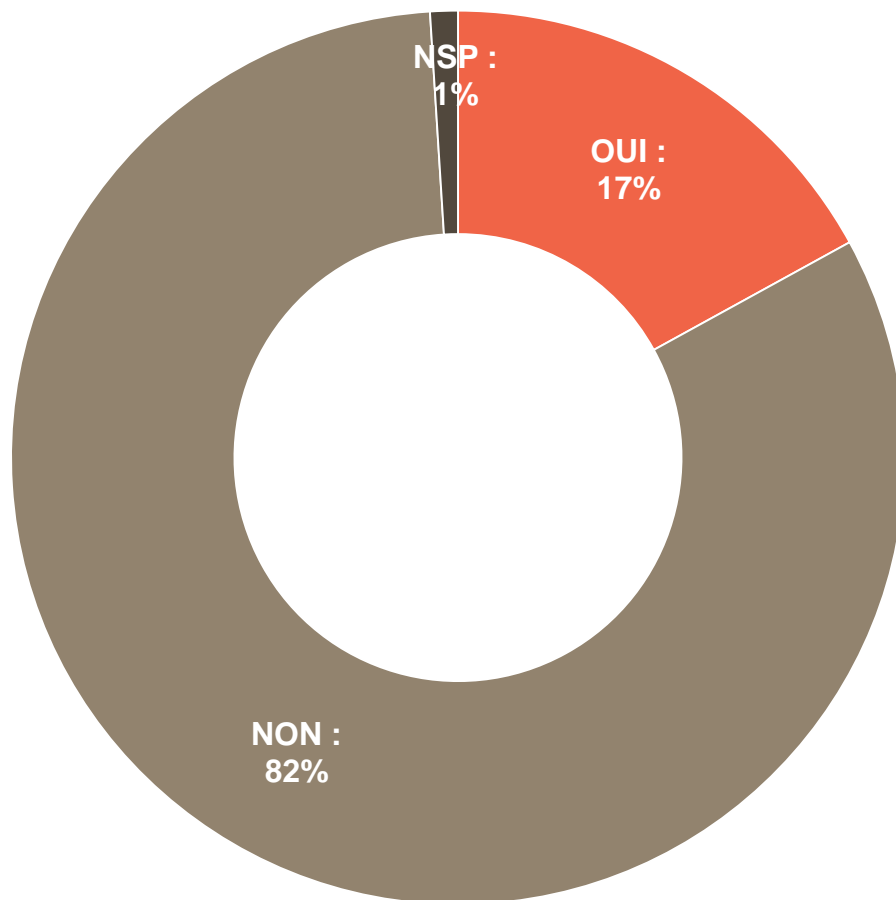
■ Très ■ Assez ■ Peu ■ Pas du tout ■ NSP / Refus



Assistance pour les soins personnels

Q16. Est-ce que vous recevez de l'assistance pour les soins personnels de la part des employés de votre résidence ?

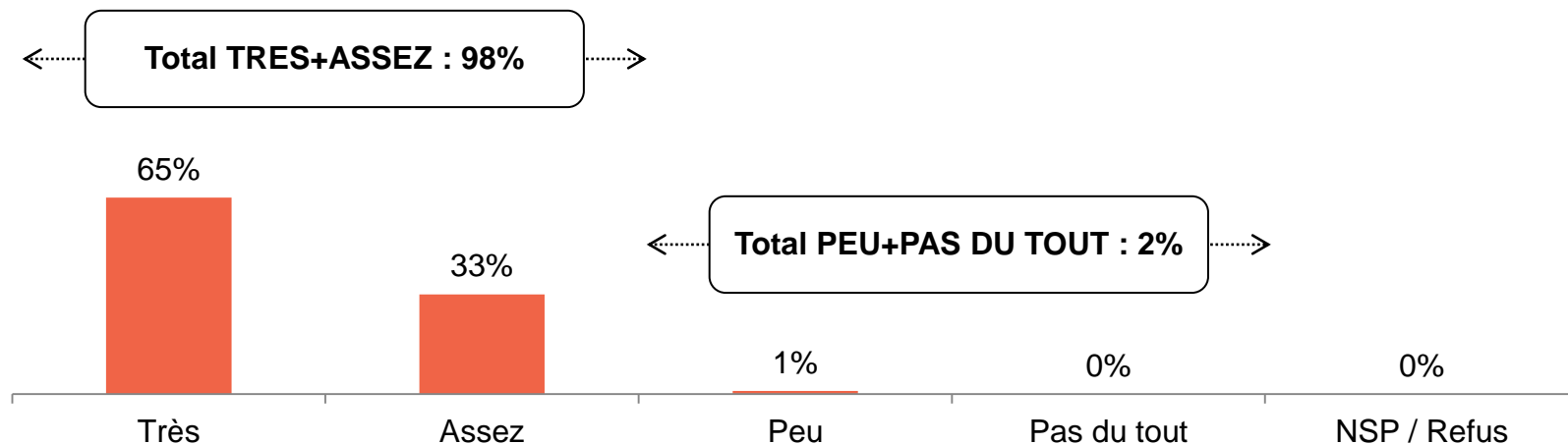
Base : Tous les répondants (n=1 203)



Satisfaction à l'égard des soins ou de l'assistance reçus

Q17. Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait des soins ou de l'assistance personnelle que vous recevez de la part des employés de votre résidence?

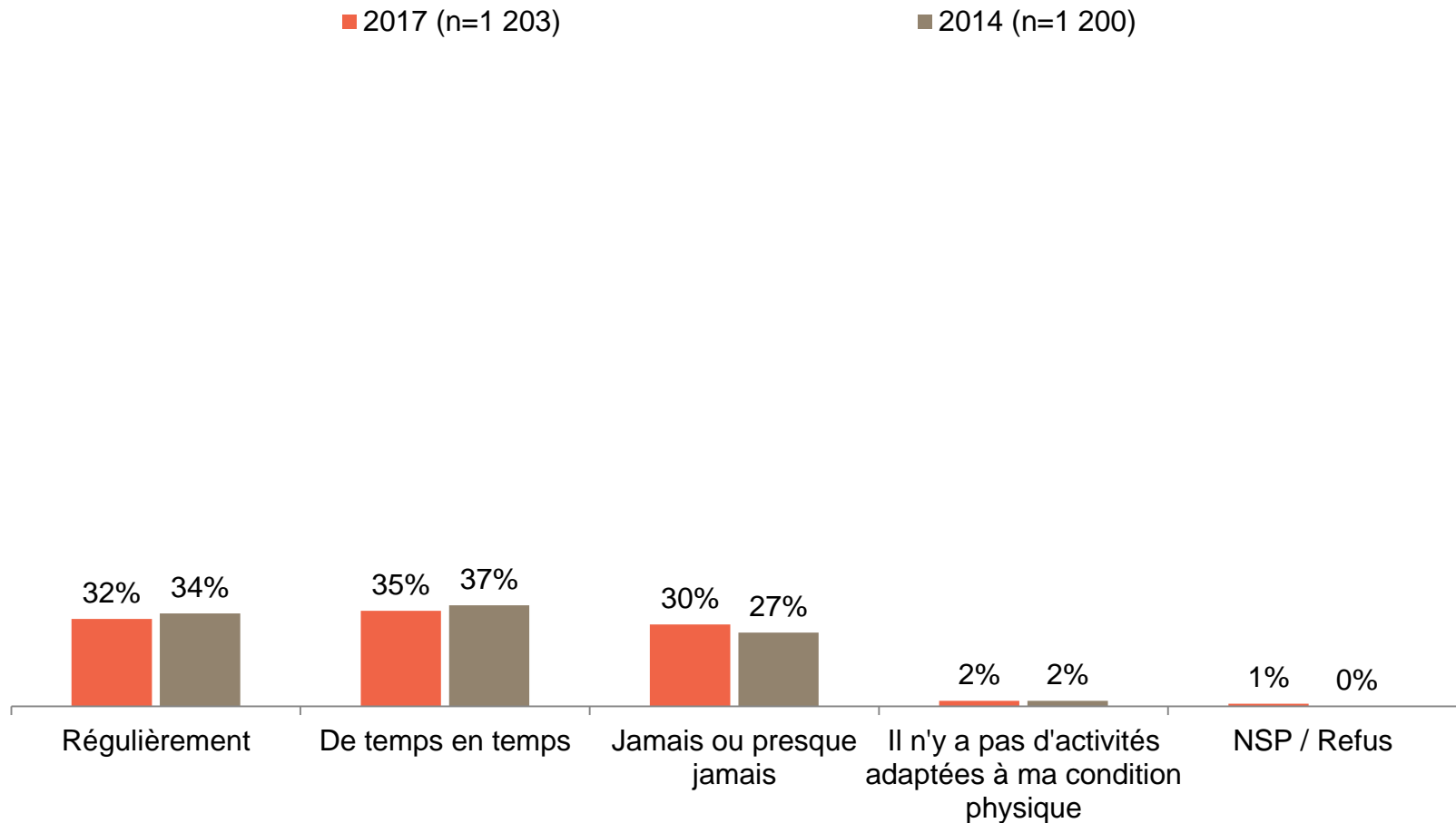
Base : Les répondants recevant des soins ou de l'assistance personnelle (n=203)



Participation aux activités de loisir offertes dans les résidences

Q19. Participez-vous aux activités de loisir offertes (cours, séminaires, bingo, cinéma, sorties, etc.) dans votre résidence régulièrement, de temps en temps, jamais ou presque jamais?

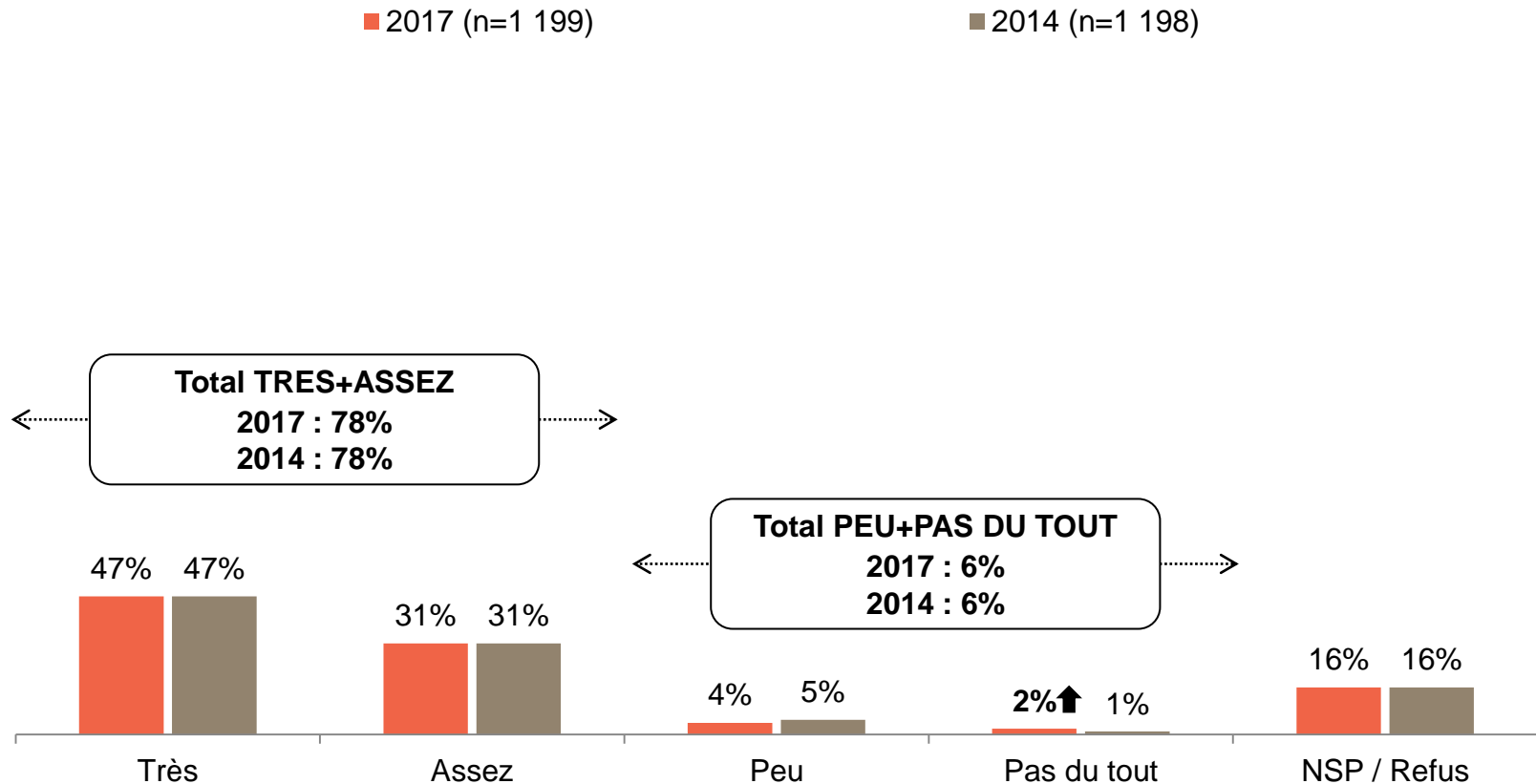
Base : Tous les répondants



Satisfaction à l'égard des activités de loisir offertes dans les résidences

Q20. Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait des activités de loisir offertes (cours, séminaires, bingo, cinéma, sorties, etc.) au sein de votre résidence?

Base : Les répondants ayant accès à des activités de loisir dans leur résidence



Raisons qui expliquent l'insatisfaction à l'égard des activités de loisir offertes dans les résidences

Q21. Pourquoi êtes-vous peu / pas du tout satisfait des activités de loisirs offertes dans votre résidence?

MENTIONS SPONTANÉES - PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES*

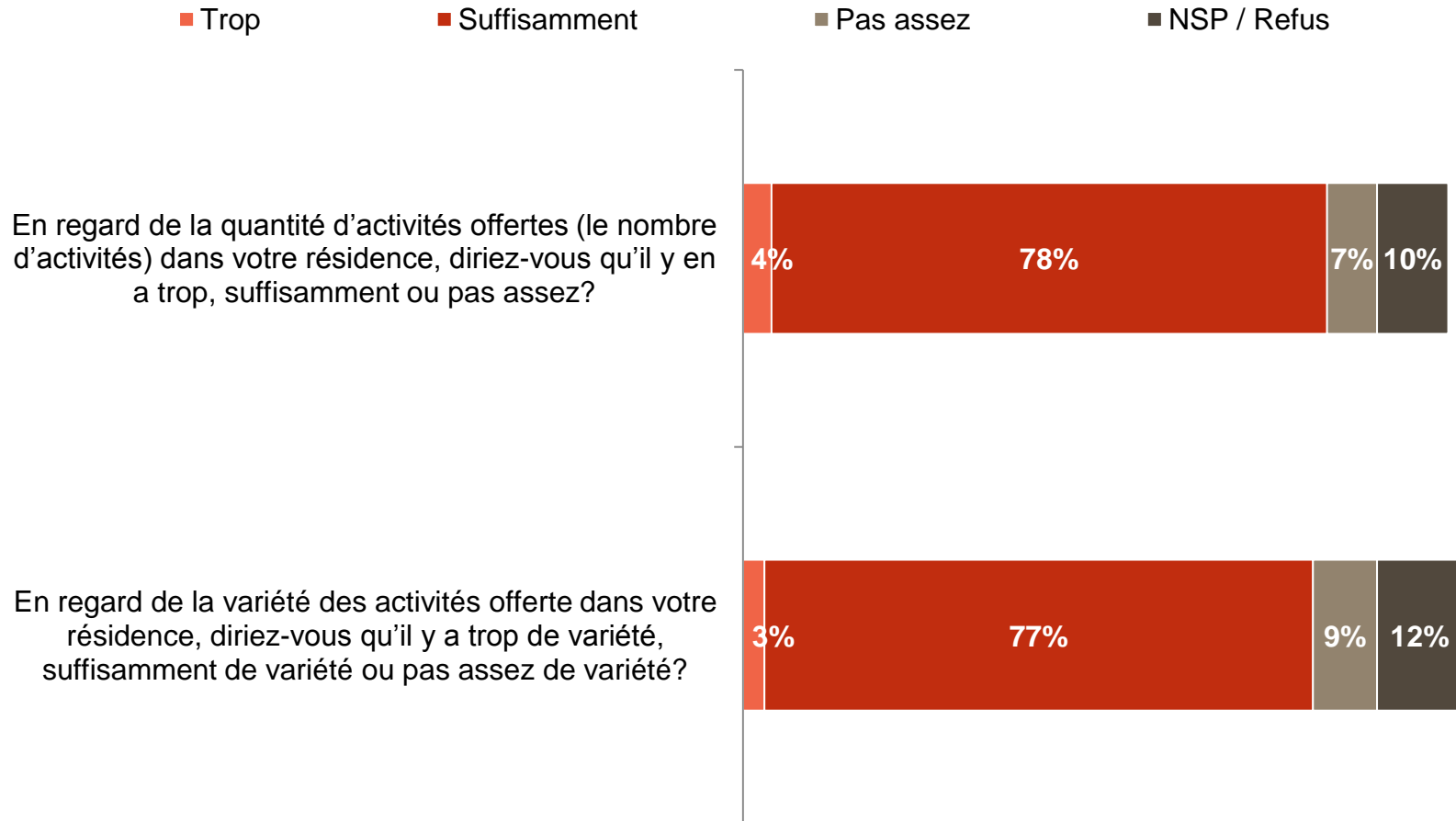
Base : les répondants étant insatisfaits des activités de loisir offertes en résidence



Opinion à l'égard de la qualité et de la variété des activités de loisir offertes dans les résidences

Q22-23.

Base : Les répondants ayant accès à des activités de loisir dans leur résidence (n=1 199)



3. Perception de la vie dans les résidences

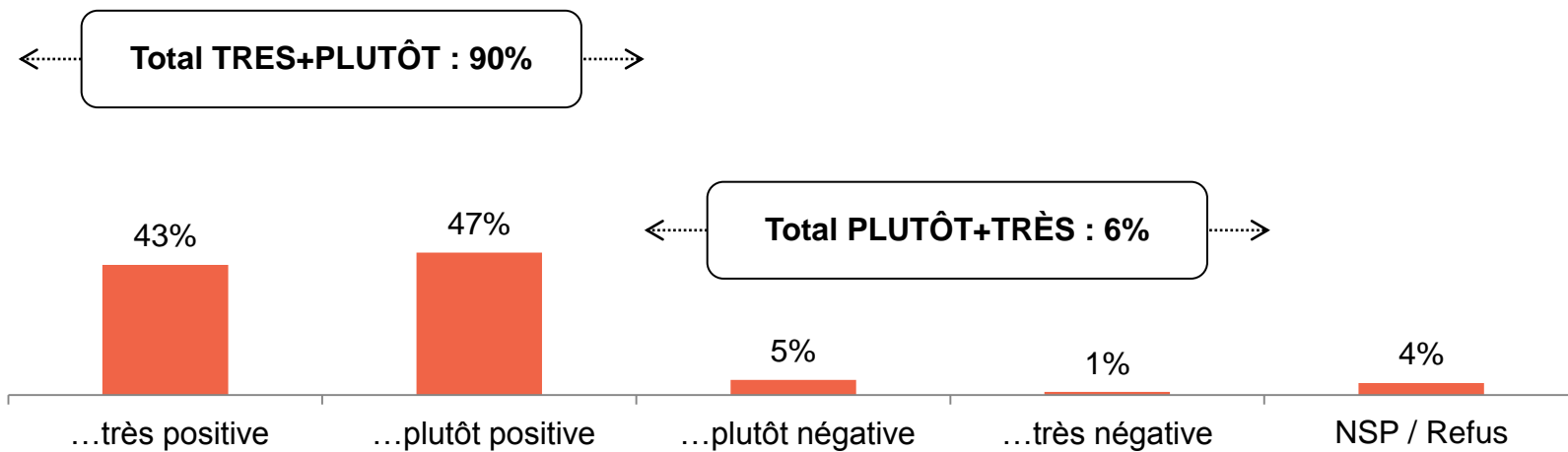
Selon les résidents, il fait bon vivre dans les résidences membres du réseau RQRA.

- La quasi-totalité des résidents (90%) jugent que l'ambiance de leur résidence est positive; une forte proportion d'entre eux sont à l'aise à l'intérieur de leur résidence (97%) et se sentent libre d'agir comme ils le veulent (97%). Notons que cette dernière proportion est significativement supérieure par rapport à 2014.
- Proche de la moitié des résidents (46%) indiquent être plus heureux depuis qu'ils habitent en résidence. Également, plus de la moitié (61%) se sentent moins seuls depuis leur emménagement.

Perception de l'ambiance dans les résidences

Q28. Comment décririez-vous l'ambiance générale de votre résidence? Est-ce que vous diriez que l'ambiance est... ?

Base : Tous les répondants (n=1 203)



Sentiment de bien-être dans les résidences

Q25-26.

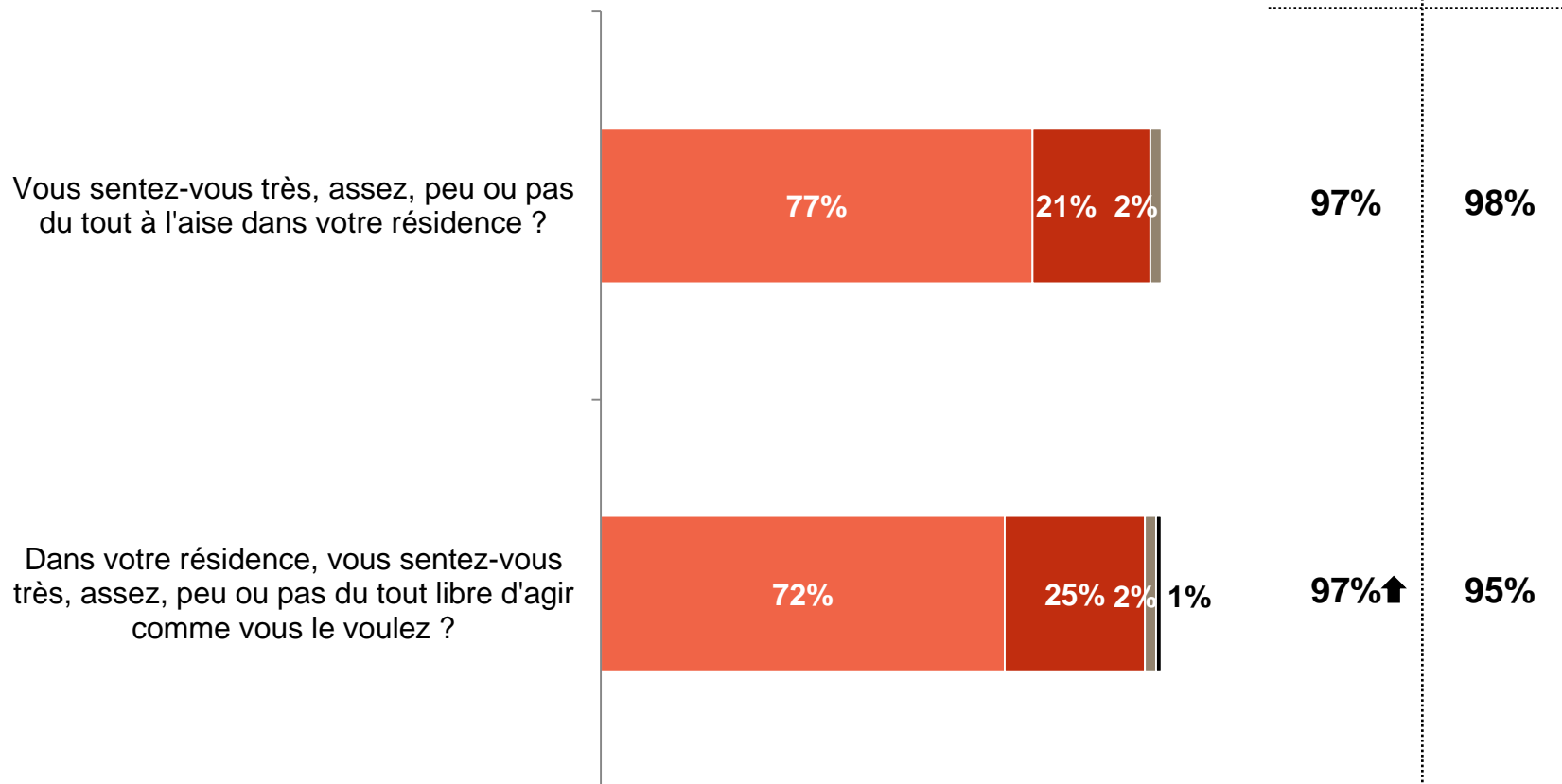
Base : Tous les répondants (n=1 203)

Total
TRES+ASSEZ

2017

2014
(n=1 200)

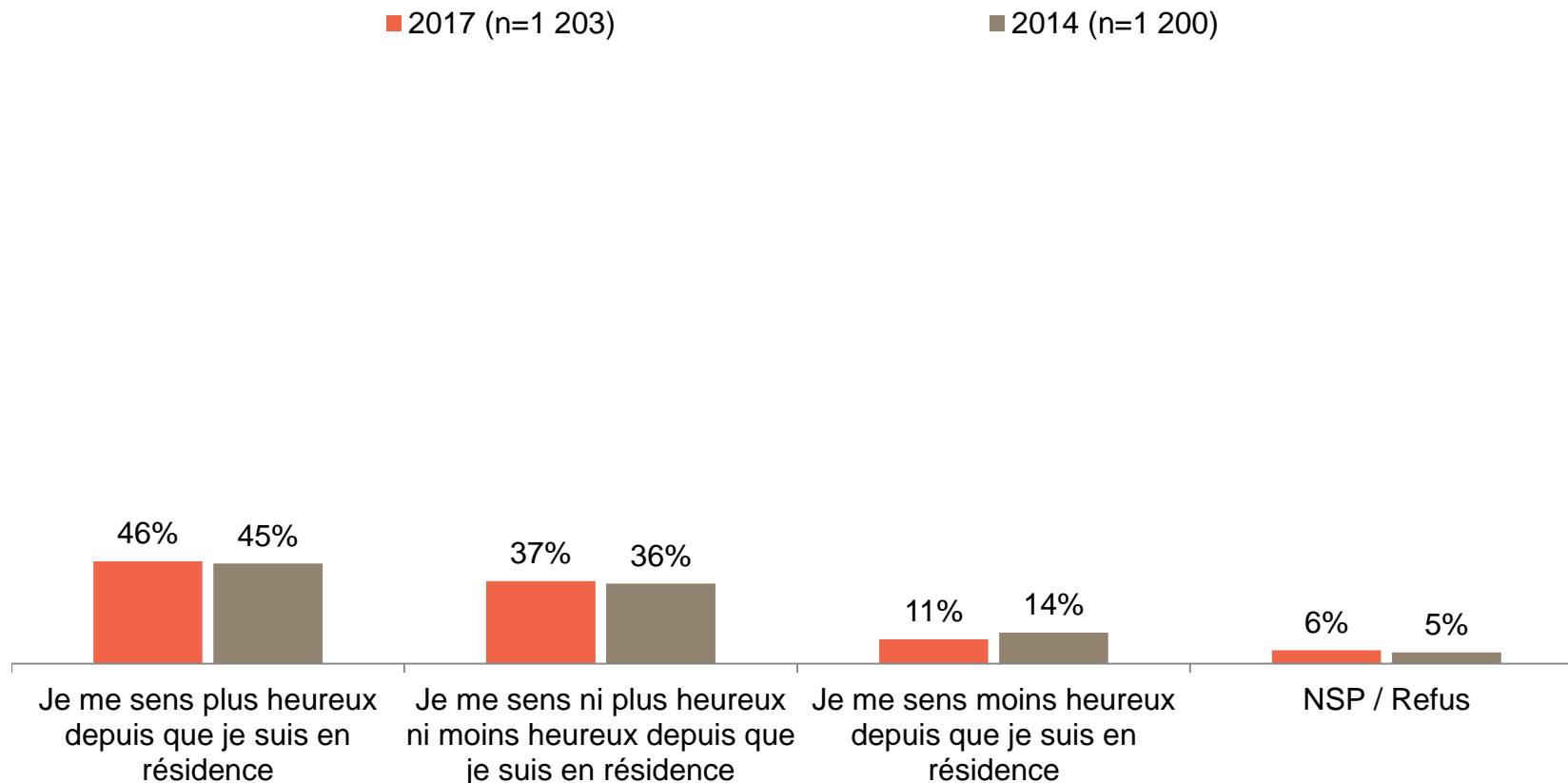
■ Très ■ Assez ■ Peu ■ Pas du tout ■ NSP / Refus



Impact de la vie en résidence sur le bonheur des résidents

Q27. Vous sentez-vous plus ou moins heureux depuis que vous êtes en résidence privée pour personnes âgées ou vous n'avez pas senti de différence?

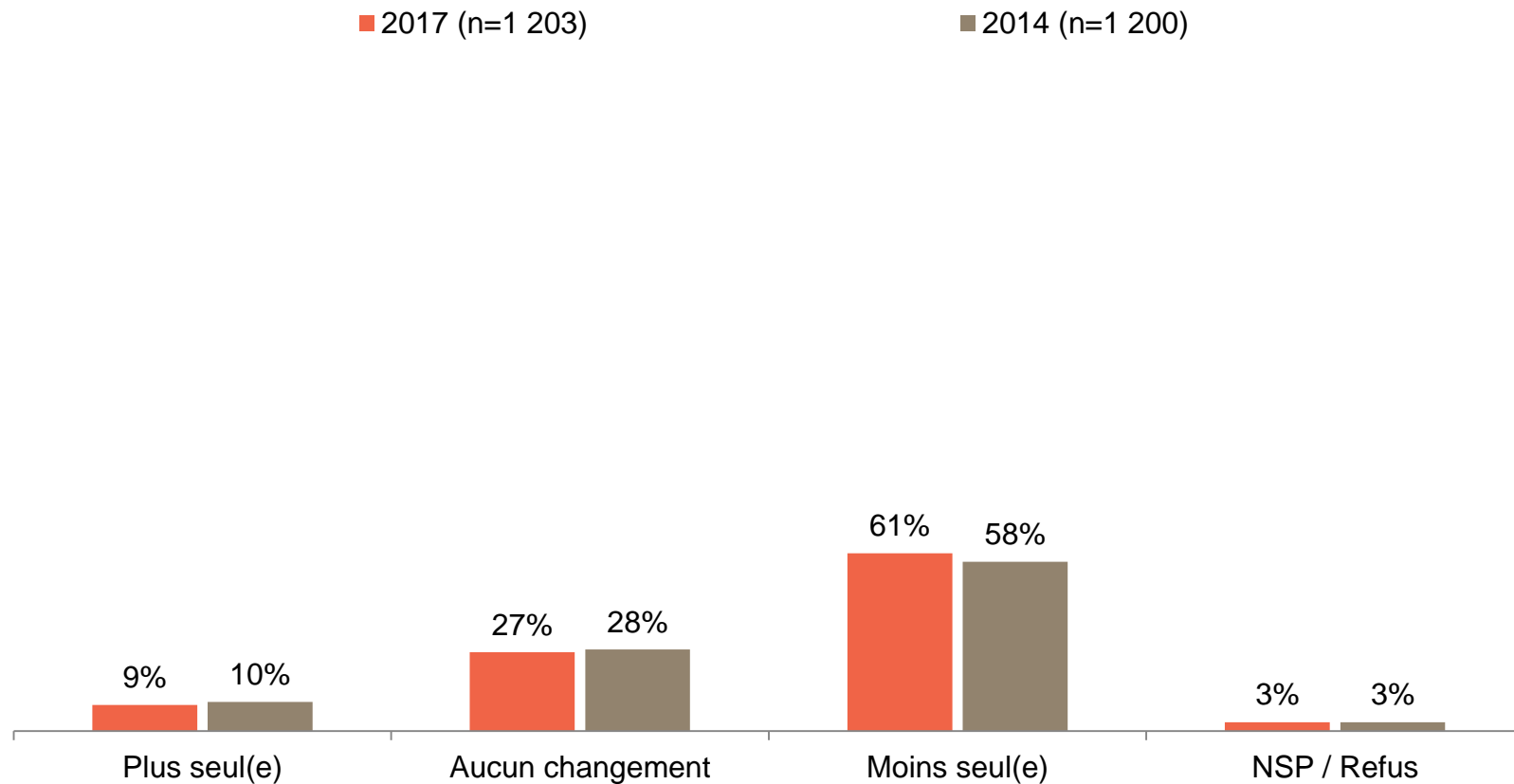
Base : Tous les répondants



Impact de la vie en résidence sur la solitude

Q24. Depuis que vous habitez en résidence, est-ce que vous vous sentez moins seul(e) ou plus seul(e) qu'auparavant?

Base : Tous les répondants



Équipe

Pour plus d'information au sujet de cette étude, veuillez contacter :

Sébastien Poitras

Directeur de recherche sénior

spoitras@leger360.com

514-982-2464 poste 112

Équipe projet :

Sylvain Gauthier, vice-président affaires publiques

Sébastien Poitras, directeur de recherche sénior

Thomas Amiot, analyste