

PROGRAMME DE CONSULTATION POUR LA
MAGISTRATURE

fourni à

PROGRAMME DE CONSULTATION POUR LA MAGISTRATURE

Rapport du deuxième trimestre
Du 1 juillet 2010 au 31 décembre 2010

AVANT-PROPOS

Le rapport d'utilisation s'avère un outil précieux pour assurer la satisfaction et l'efficacité du programme offert par Shepell•fgi. Il représente une occasion de communiquer des renseignements sur les services fournis, de rendre des comptes et d'évaluer le programme, en plus d'appuyer une planification continue et concertée des services. Voici une description sommaire du contenu du rapport :

1. Utilisation

Le premier chapitre offre un aperçu des tendances en matière d'utilisation du programme au sein de votre organisation. Il présente des données sur les taux d'utilisation réel et annualisé et comporte un résumé de tous les services, y compris le counseling, les programmes travail-vie personnelle, les services d'intervention post-traumatique et les programmes de soutien au travail. De plus, il vous permet de comparer l'utilisation de l'année courante avec celle de l'année antérieure et l'utilisation du PAE par d'autres organisations canadiennes ou de votre secteur d'activité.

2. Nouveaux problèmes

Ce chapitre se penche sur les types de problèmes que les membres et les personnes à leur charge ont mentionnés lors de leur premier contact avec Shepell•fgi. Vous y trouverez un aperçu des principales catégories de problèmes présentés ainsi qu'une analyse plus approfondie des problèmes des membres ayant fait appel au PAE.

La première page de ce chapitre présente sous forme d'un graphique les principales catégories de problèmes pour lesquels vos membres ont consulté au PAE. Ce diagramme se fonde sur tous les accès au programme, répartis dans des catégories thématiques en fonction de la nature du problème présenté. Cette information est recueillie auprès des clients dès l'évaluation à l'accueil et permet de brosser un tableau *actuel* des difficultés qu'éprouvent vos membres et les membres de leur famille. Les pages suivantes du chapitre contiennent des renseignements plus détaillés sur les types de problèmes présentés au counseling ou aux services travail-vie personnelle.

3. Profil des clients

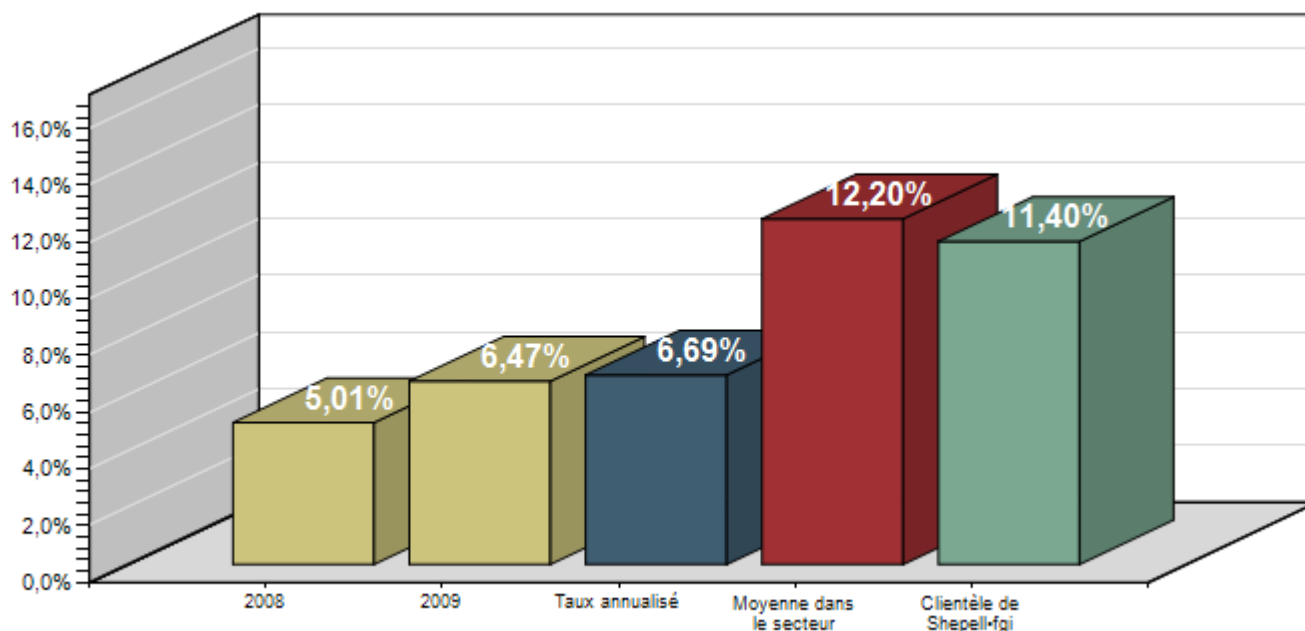
Cette partie du rapport regroupe de façon sommaire des données anonymes sur les utilisateurs du programme. Le rapport type fournit des renseignements sur les catégories de clients (par exemple, membre ou membre de la famille), la façon dont ces utilisateurs ont appris l'existence du programme et leur profil démographique (sexe, ancienneté et groupe d'âge). En plus de ces données standard, l'organisation cliente peut demander des renseignements démographiques sur mesure, à la condition cependant que le nombre d'adhésifs soit suffisamment grand pour assurer l'anonymat et protéger la confidentialité du programme.

4. Résultats

Le dernier chapitre offre un aperçu des résultats du counseling selon les dossiers fermés. Vous y trouverez des renseignements sur les thèmes de counseling en fonction de l'objectif établi et le pourcentage de clients ayant réalisé l'objectif fixé. Le chapitre comprend un graphique illustrant les résultats des tests de dépistage de la dépression, des données statistiques sur l'orientation vers des ressources externes et un sommaire cumulatif au sujet de la satisfaction des clients.

1. UTILISATION

HISTORIQUE DU TAUX D'UTILISATION SUR UNE BASE ANNUELLE



À noter : La population pondérée pendant la période du rapport est de 2691

UTILISATION PAR TRIMESTRE¹

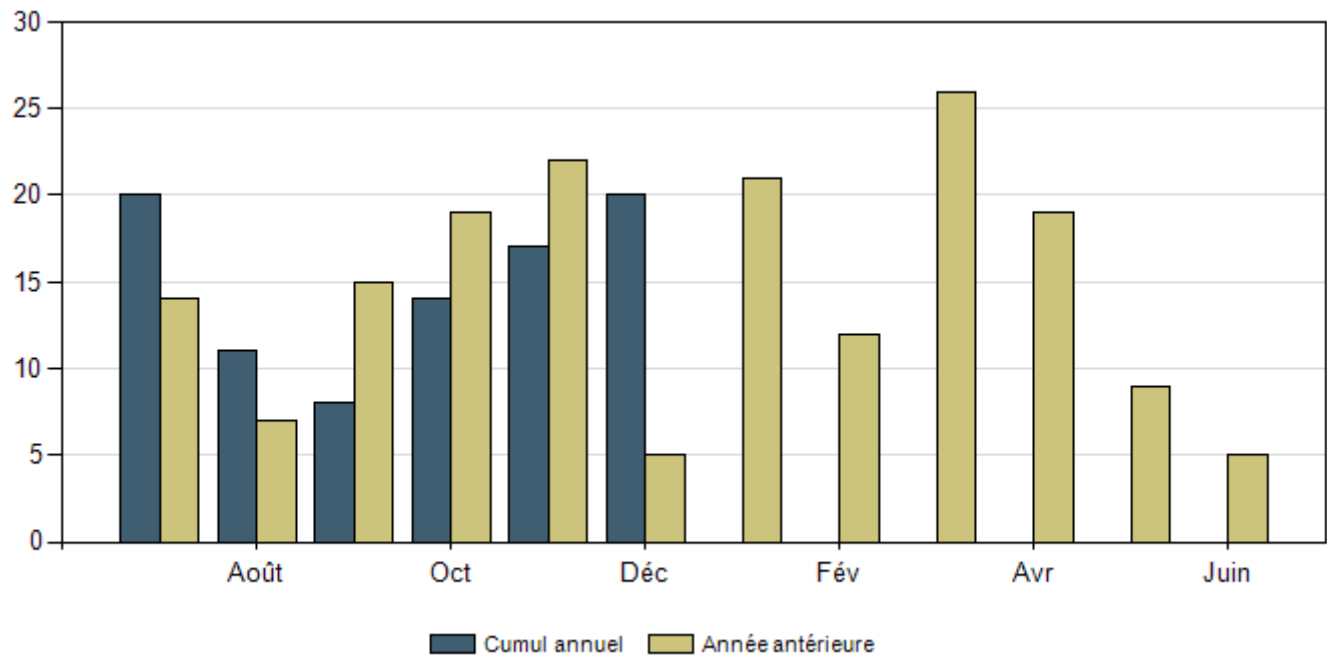
	T1	T2	T3	T4	Nombre total d'accès	Taux d'utilisation depuis le début du trimestre	Taux d'utilisation depuis le début de l'exercice	Taux d'utilisation annualisé (%)
Nombre d'adhésifs	2691	2691					2691	
Counseling	34	43			77	1,60%	2,86%	5,72%
Services travail-vie personnelle	5	8			13	0,30%	0,48%	0,97%
Services d'intervention post-traumatique	0	0			0	0,00%	0,00%	0,00%
Nombre TOTAL d'accès	39	51			90	1,90%	3,34%	6,69%

Taux d'utilisation prévu : 4,5%

¹Dans le cas des services comptés selon un ratio autre que celui de 1:1, le taux d'utilisation susmentionné a été calculé selon ce ratio. Le nombre d'adhésifs représente la population moyenne pondérée pour chaque trimestre et depuis le début de l'exercice.

1. UTILISATION

ACCÈS MENSUEL AUX SERVICES

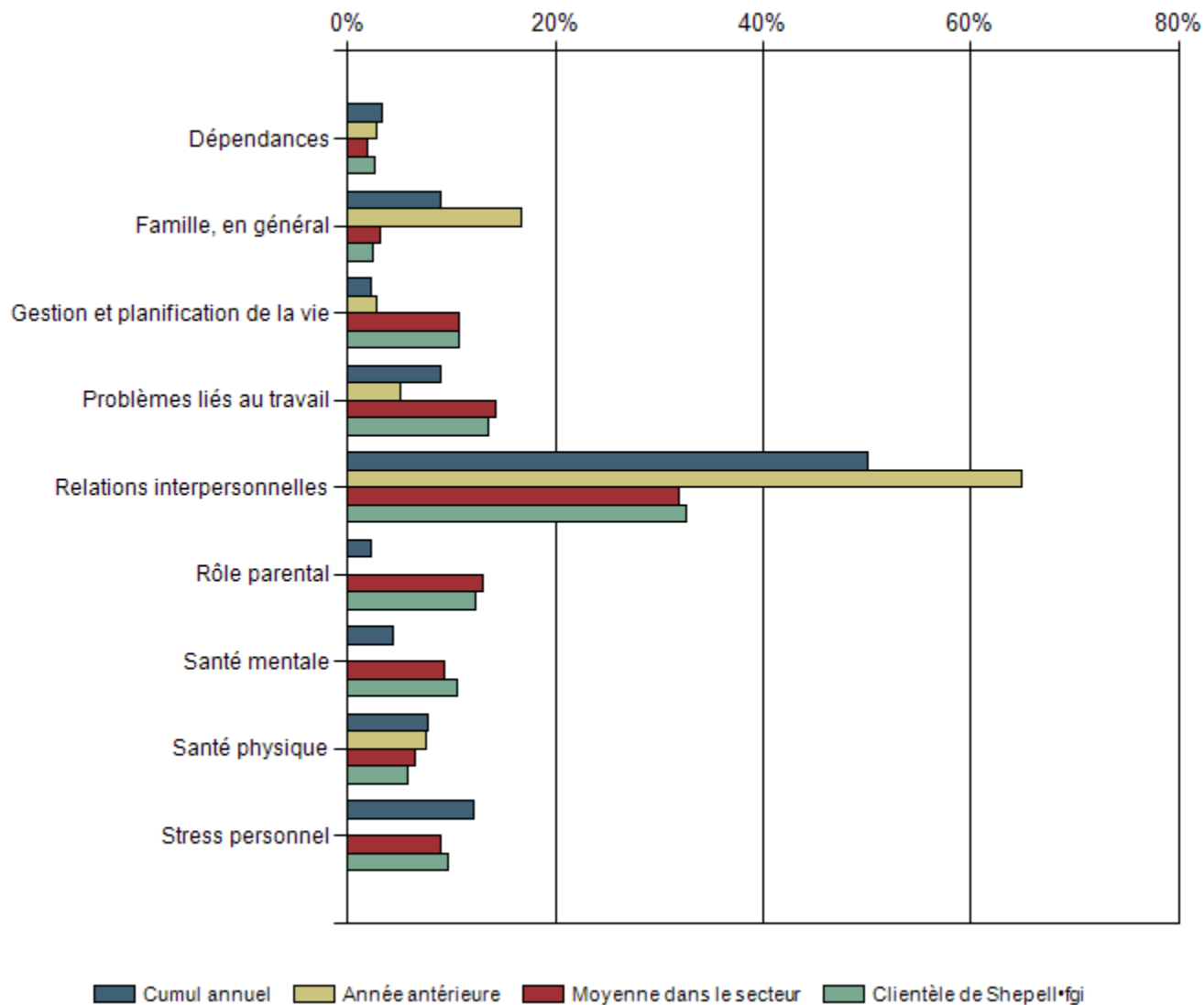


	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Jan	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Total
Cumul annuel	20	11	8	14	17	20							90
Année antérieure	14	7	15	19	22	5	21	12	26	19	9	5	174

2. NOUVEAUX PROBLÈMES

TABLEAU COMPARATIF DES NOUVEAUX PROBLÈMES

Fondé sur le nombre d'accès depuis le début de l'exercice : 90

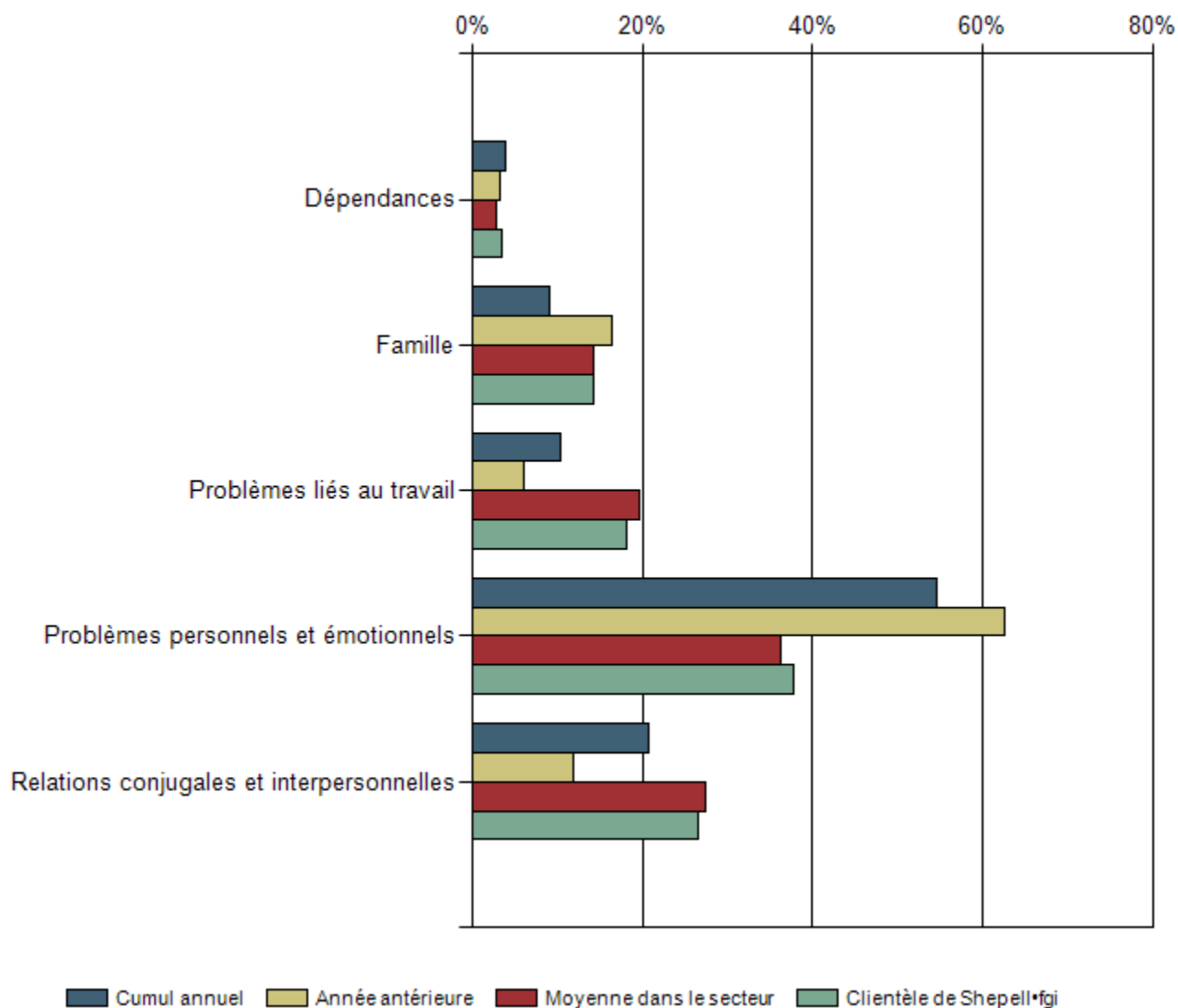


	Dépendances	Famille, en général	Gestion et planification de la vie	Problèmes liés au travail	Relations interpersonnelles	Rôle parental	Santé mentale	Santé physique	Stress personnel
Cumul annuel	3,3%	8,9%	2,2%	8,9%	50,0%	2,2%	4,4%	7,8%	12,2%
Année antérieure	2,9%	16,7%	2,9%	5,2%	64,9%	0,0%	0,0%	7,5%	0,0%
Moyenne dans le secteur	2,0%	3,2%	10,8%	14,3%	31,9%	12,9%	9,4%	6,6%	9,0%
Clientèle de Shepell•fji	2,6%	2,4%	10,8%	13,5%	32,6%	12,3%	10,5%	5,7%	9,6%

2. NOUVEAUX PROBLÈMES

TABLEAU COMPARATIF DES SERVICES DE COUNSELING

Fondé sur le nombre d'accès depuis le début de l'exercice : 77



	Dépendances	Famille	Problèmes liés au travail	Problèmes personnels et émotionnels	Relations conjugales et interpersonnelles
Cumul annuel	3,9%	9,1%	10,4%	54,6%	20,8%
Année antérieure	3,3%	16,5%	5,9%	62,5%	11,8%
Moyenne dans le secteur	2,7%	14,2%	19,5%	36,2%	27,3%
Clientèle de Shepell•fji	3,5%	14,2%	18,1%	37,7%	26,5%

2. NOUVEAUX PROBLÈMES

SERVICES DE COUNSELING : DONNÉES DÉTAILLÉES

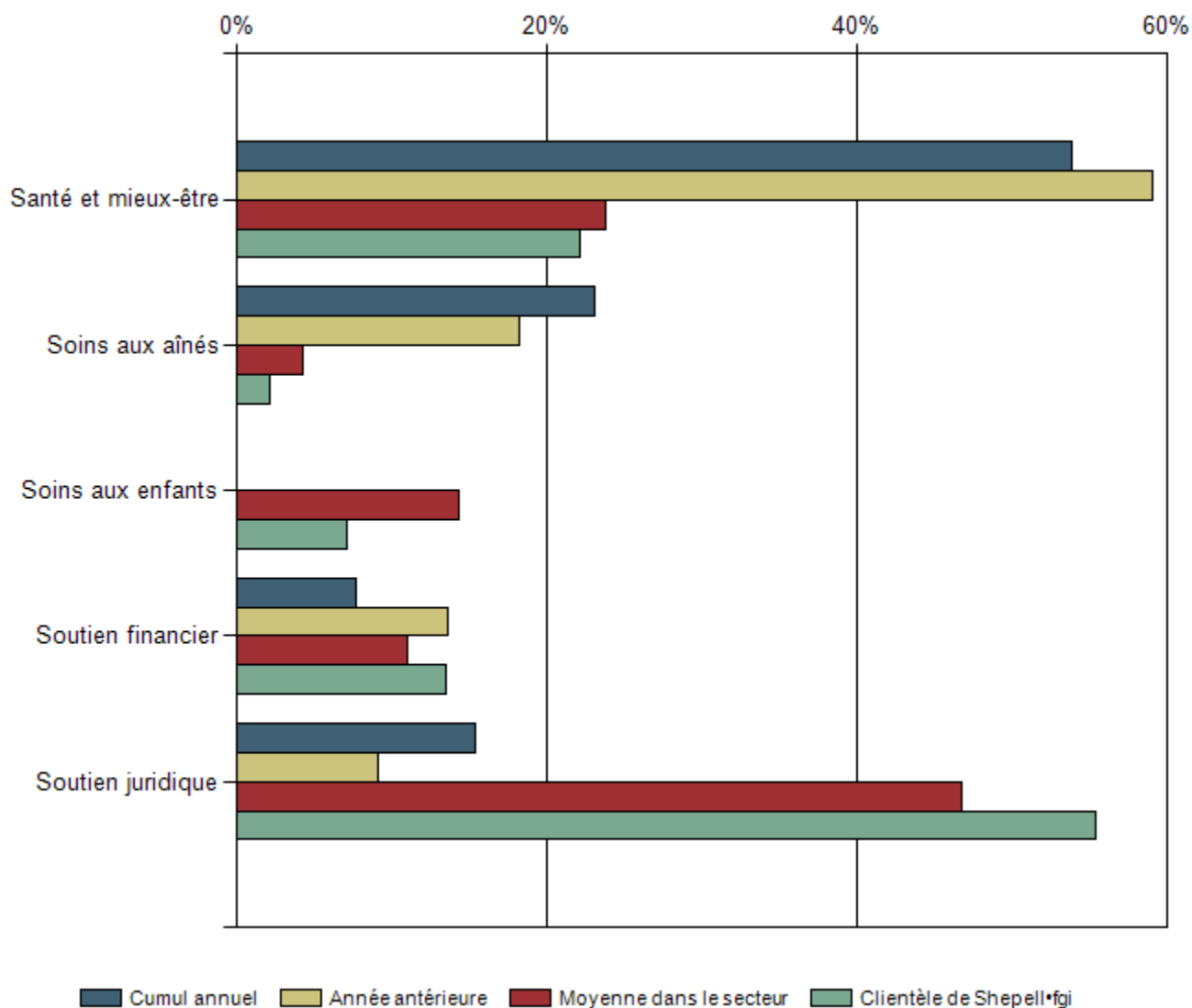
	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Clientèle de Shepell-fgi
Dépendances	0	3			3	3,9%	5	3,3%	2,7%	3,5%
Alcool	0	1			1	1,3%	0	0,0%	0,9%	1,5%
Drogue	0	1			1	1,3%	0	0,0%	0,6%	0,7%
Autre dépendance	0	0			0	0,0%	5	3,3%	0,0%	0,0%
Dépendance d'une autre personne	0	1			1	1,3%	0	0,0%	0,9%	0,8%
Famille	4	3			7	9,1%	25	16,5%	14,2%	14,2%
Comportement d'un adolescent	0	1			1	1,3%	0	0,0%	0,1%	0,2%
Communication	4	1			5	6,5%	25	16,5%	0,1%	0,1%
Éducation des enfants	0	1			1	1,3%	0	0,0%	4,5%	4,2%
Problèmes liés au travail	4	4			8	10,4%	9	5,9%	19,5%	18,1%
Carrière	4	3			7	9,1%	6	4,0%	3,4%	2,1%
Relations de travail, conflit	0	0			0	0,0%	3	2,0%	1,9%	2,5%
Stress professionnel	0	1			1	1,3%	0	0,0%	13,3%	12,1%
Problèmes personnels et émotionnels	20	22			42	54,6%	95	62,5%	36,2%	37,7%
Colère	0	1			1	1,3%	0	0,0%	1,2%	1,8%
Anxiété	0	1			1	1,3%	0	0,0%	4,3%	4,1%
Deuil	0	2			2	2,6%	0	0,0%	2,3%	2,7%
Troubles de santé mentale	0	1			1	1,3%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Troubles post-traumatiques	0	1			1	1,3%	0	0,0%	0,6%	1,2%
Stress	0	11			11	14,3%	0	0,0%	12,4%	13,0%
Autre	20	5			25	32,5%	95	62,5%	6,2%	6,1%
Relations conjugales et interpersonnelles	6	10			16	20,8%	18	11,8%	27,3%	26,5%
Communication, résolution de conflit	0	2			2	2,6%	0	0,0%	5,2%	4,9%

Rupture de relation	0	1			1	1,3%	0	0,0%	5,3%	5,4%
Relations en général	6	7			13	16,9%	18	11,8%	10,2%	9,2%
Total	34	42			76	98,7%	152	100,0%		

2. NOUVEAUX PROBLÈMES

TABLEAU COMPARATIF DES SERVICES TRAVAIL-VIE PERSONNELLE

Fondé sur le nombre d'accès depuis le début de l'exercice : 13



	Santé et mieux-être	Soins aux aînés	Soins aux enfants	Soutien financier	Soutien juridique
Cumul annuel	53,9%	23,1%	0,0%	7,7%	15,4%
Année antérieure	59,1%	18,2%	0,0%	13,6%	9,1%
Moyenne dans le secteur	23,7%	4,2%	14,3%	11,0%	46,8%
Clientèle de Shepell•fji	22,1%	2,0%	7,0%	13,4%	55,4%

2. NOUVEAUX PROBLÈMES

SERVICES TRAVAIL-VIE PERSONNELLE : DONNÉES DÉTAILLÉES

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Clientèle de Shepell·fgi
Santé et mieux-être	2	5			7	53,9%	13	59,1%	23,7%	22,1%
Naturopathie	1	1			2	15,4%	5	22,7%	0,0%	0,0%
Nutrition et gestion de la maladie	0	0			0	0,0%	2	9,1%	1,8%	2,1%
Nutrition et saine alimentation	1	2			3	23,1%	5	22,7%	11,6%	9,8%
Nutrition et gestion du poids	0	2			2	15,4%	1	4,6%	3,6%	3,6%
Soins aux aînés	1	2			3	23,1%	4	18,2%	4,2%	2,0%
Information et ressources en soins aux enfants et aux aînés	0	2			2	15,4%	3	13,6%	0,0%	0,0%
Services de maintien à domicile	0	0			0	0,0%	1	4,6%	1,7%	0,9%
Options de soins en établissement	1	0			1	7,7%	0	0,0%	1,6%	0,6%
Soins aux enfants	0	0			0	0,0%	0	0,0%	14,3%	7,0%
Soutien financier	1	0			1	7,7%	3	13,6%	11,0%	13,4%
Dettes et crédit	1	0			1	7,7%	3	13,6%	4,1%	6,5%
Soutien juridique	1	1			2	15,4%	2	9,1%	46,8%	55,4%
Procès civil	0	1			1	7,7%	1	4,6%	11,3%	10,8%
Droit pénal	0	0			0	0,0%	1	4,6%	2,9%	3,3%
Séparation et divorce	1	0			1	7,7%	0	0,0%	20,1%	23,8%
Total	5	8			13	100,0%	22	100,0%		

3. PROFIL DES CLIENTS

RENSEIGNEMENTS SUR LES CLIENTS

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure	
Source d'information	39	36			75		174	
Agent orienteur ou pair-intervenant	0	0			0	0,0%	0	0,0%
Ancien client revenant au PAE	14	6			20	26,7%	73	42,0%
Collègue	0	3			3	4,0%	7	4,0%
Communiqué interne	0	1			1	1,3%	0	0,0%
Documents promotionnels	7	3			10	13,3%	23	13,2%
Kiosque d'information	1	0			1	1,3%	5	2,9%
Membre de la famille	8	7			15	20,0%	37	21,3%
Prise de contact par le Web	0	0			0	0,0%	1	0,6%
Représentant syndical	0	0			0	0,0%	0	0,0%
Service des ressources humaines	7	7			14	18,7%	10	5,8%
Services de santé au travail	0	0			0	0,0%	3	1,7%
Supervision/Cadre	0	0			0	0,0%	0	0,0%
Séance d'information sur le PAE	0	0			0	0,0%	0	0,0%
Séance de verbalisation	0	0			0	0,0%	0	0,0%
Séminaire sur le mieux-être	0	0			0	0,0%	0	0,0%
Visite du site Web	0	0			0	0,0%	0	0,0%
Refusé	2	9			11	14,7%	15	8,6%

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Clientèle de Shepell•fgi
Catégorie de Client	39	51			90		174			
Membre, associé, membre	27	37			64	71,1%	118	67,8%	86,1%	84,9%
Partenaire, conjoint	6	7			13	14,4%	18	10,3%	11,3%	12,4%
Personne à charge	6	7			13	14,4%	38	21,8%	2,2%	2,6%
Retraité	0	0			0	0,0%	0	0,0%	0,3%	0,1%

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure	
Catégorie de Client	30	31			61		130	
Retraité Membre	0	1			1	1,6%	10	7,7%
Actif Membre	29	16			45	73,8%	115	88,5%
Question sautée	0	0			0	0,0%	0	0,0%
Inconnu	0	0			0	0,0%	0	0,0%
Refusé	1	14			15	24,6%	5	3,9%
S'il vous plaît confirmer le programme que vous appelez-vous pour	39	35			74		174	
PCM	39	26			65	87,8%	174	100,0%
Service de soutien de première instance	0	0			0	0,0%	0	0,0%
Question sautée	0	0			0	0,0%	0	0,0%
Inconnu	0	0			0	0,0%	0	0,0%
Refusé	0	9			9	12,2%	0	0,0%

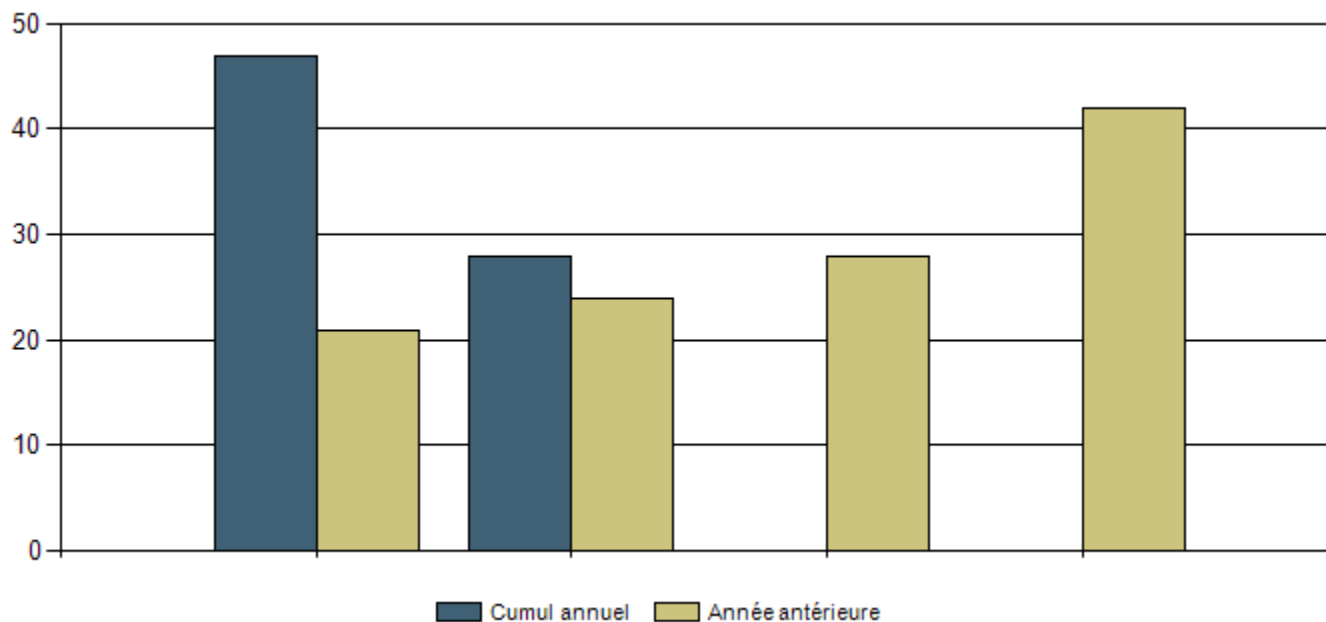
3. PROFIL DES CLIENTS

RENSEIGNEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Clientèle de Shepell•fji
Sexe	27	37			64		118			
Femme	11	20			31	48,4%	58	49,2%	66,7%	61,7%
Homme	16	17			33	51,6%	60	50,9%	33,3%	38,3%
Années de service	27	24			51		118			
Moins d'un an	0	1			1	2,0%	0	0,0%	16,6%	13,0%
De 1 à 4 ans	0	1			1	2,0%	0	0,0%	36,5%	31,0%
De 5 à 14 ans	0	1			1	2,0%	0	0,0%	30,1%	27,6%
15 ans et plus	0	3			3	5,9%	0	0,0%	11,1%	15,6%
Le client a refusé de répondre	27	18			45	88,2%	118	100,0%	5,7%	12,7%
Groupe d'âge	27	37			64		118			
Moins de 20 ans	3	0			3	4,7%	0	0,0%	1,1%	1,5%
De 20 à 29 ans	0	2			2	3,1%	0	0,0%	13,5%	11,9%
De 30 à 39 ans	0	0			0	0,0%	1	0,9%	34,3%	31,3%
De 40 à 49 ans	7	3			10	15,6%	15	12,7%	31,3%	32,5%
50 ans et plus	17	32			49	76,6%	102	86,4%	17,1%	19,7%
le client a refusé de répondre	0	0			0	0,0%	0	0,0%	2,7%	3,1%

4. RÉSULTATS

NOMBRE DE DOSSIERS DE COUNSELING FERMÉS



	T1	T2	T3	T4	Total
Cumul annuel	47	28			75
Année antérieure	21	24	28	42	115

MESURE DES RÉSULTATS CIBLÉS

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel
Nombre de dossiers de counseling fermés	47	28			75
% de l'objectif réalisé	94,2	97,6			95,7

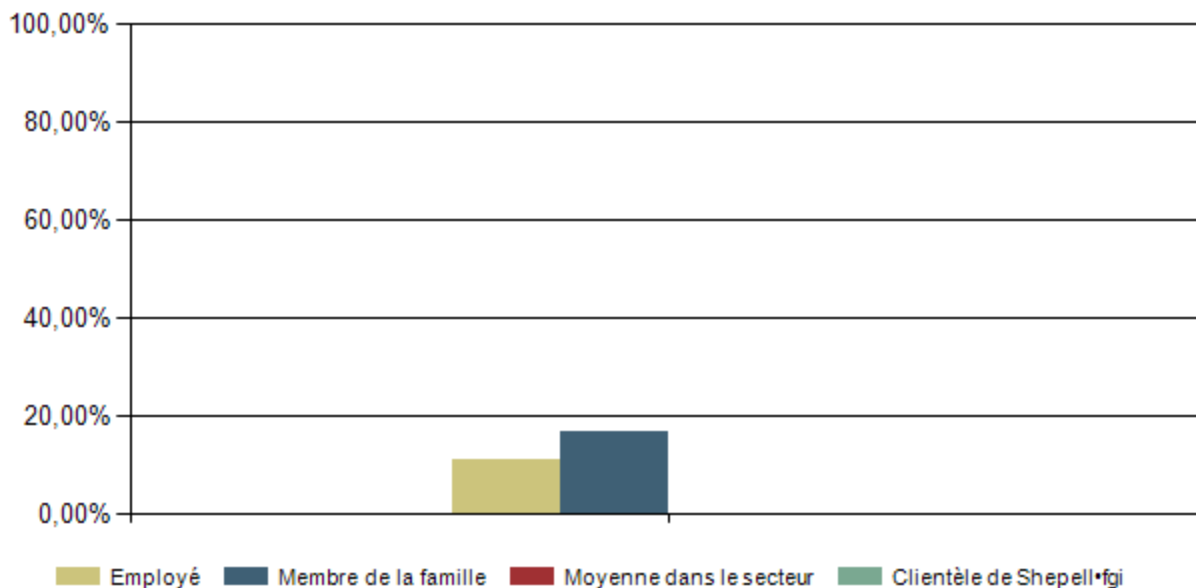
DOSSIERS FERMÉS PAR CATÉGORIE DE PROBLÈME

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure	
Dépendances	1	3			4	5,9%	8	7,1%
Famille	4	7			11	16,2%	26	23,0%
Problèmes liés au travail	5	4			9	13,2%	7	6,2%
Problèmes personnels et émotionnels	24	7			31	45,6%	62	54,9%
Relations conjugales et interpersonnelles	9	4			13	19,1%	10	8,9%
Total	43	25			68	100,0%	113	100,0%

4. RÉSULTATS

DÉPISTAGE DE LA DÉPRESSION

Pourcentage indiquant une dépression de modérée à sévère



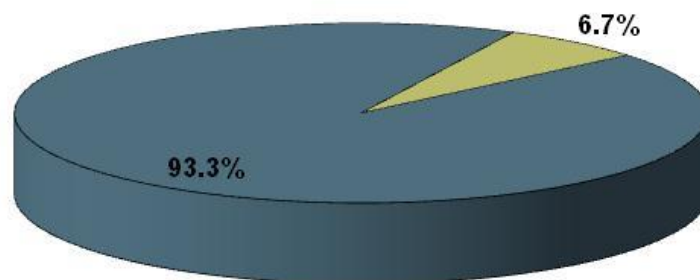
	Total
Membre	11,1%
Membre de la famille	16,7%
Moyenne dans le secteur	0,0%
Clientèle de Shepell•fji	0,0%

Parmi les 30 clients qui se sont soumis au test de dépistage de la dépression tout en se prévalant des services de counseling, 11,1% des membres et 16,7% des membres de la famille ont été identifiés comme souffrant d'une dépression de modérée à sévère.

4. RÉSULTATS

ORIENTATION VERS DES RESSOURCES EXTERNES

Cumul Annuel



■ Problèmes pris en charge par le PCM
 ■ Orientation vers un service complémentaire

ACCEPTATION DU SERVICE RECOMMANDÉ

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel
Recommandations acceptées	0	3			3
Recommandations refusées	0	2			2
Total	0	5			5

RESSOURCES RECOMMANDÉES

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel
Counseling spécialisée	0	1			1
Groupe d'entraide	0	1			1
Médecin de famille	0	1			1
Ressources communautaires	0	0			0
Services de traitement des dépendances	0	0			0
Soins hospitaliers	0	0			0
Soins psychiatriques	0	0			0
Total	0	3			3