

PROGRAMME DE CONSULTATION POUR LA MAGISTRATURE

Rapport du troisième trimestre

Du 1 juillet 2011 au 31 mars 2012

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 PCM 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 PCM.

La première page de ce chapitre présente sous forme d'un graphique les principales catégories de problèmes pour lesquels vos membres ont consulté au PCM. 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

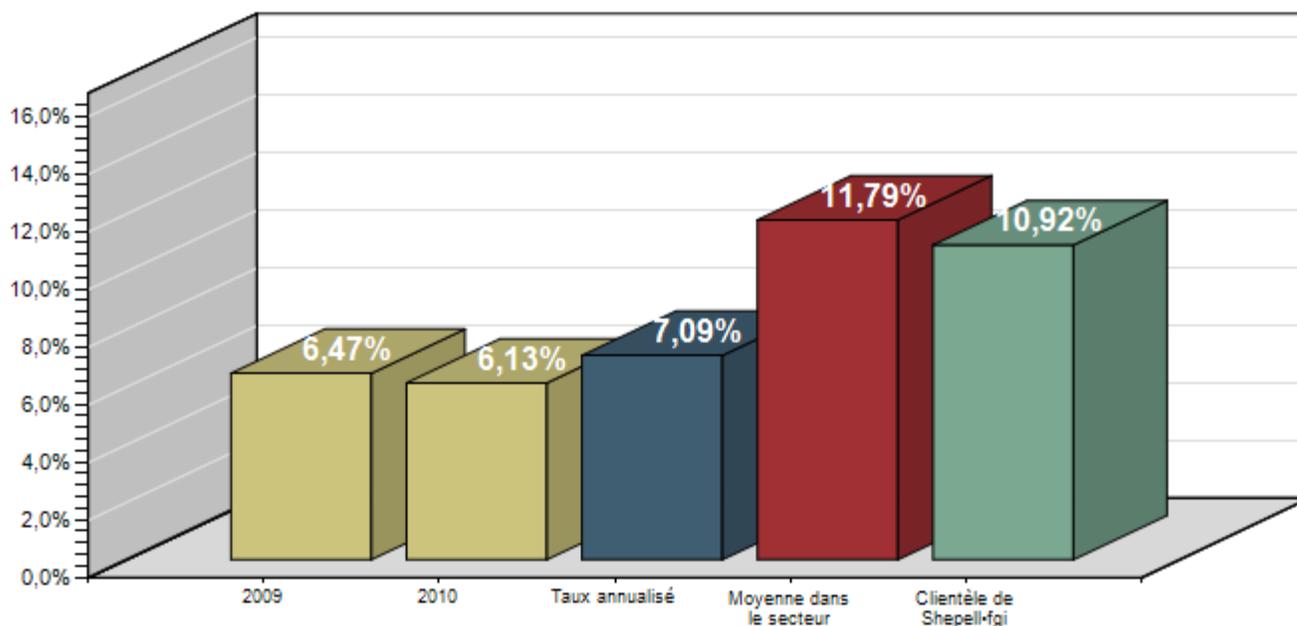
Cette partie du rapport regroupe de façon sommaire des données anonymes sur les utilisateurs du programme. Le rapport type fournit des renseignements sur les catégories de clients (par exemple, membre ou membre de la famille), la façon dont ces utilisateurs ont appris l'existence du programme et leur 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 de membres admissibles	2691	2691	2691				2691	
Counseling	38	29	54		121	2,01%	4,50%	6,00%
Services travail-vie personnelle	8	6	8		22	0,30%	0,82%	1,09%
Services d'intervention post-traumatique	0	0	0		0	0,00%	0,00%	0,00%
Nombre TOTAL d'accès	46	35	62		143	2,30%	5,31%	7,09%

Taux d'utilisation prévu : 4,5%

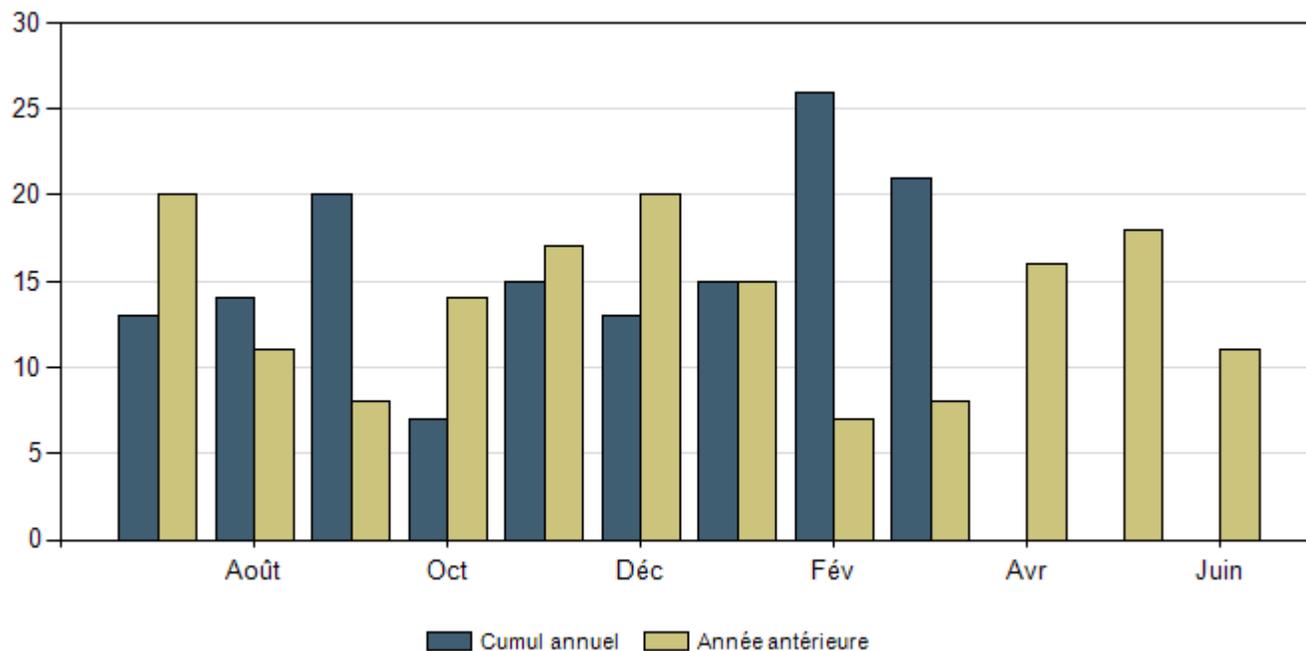
¹Dans le cas des services comptés selon un ratio autre que celui de 1:1, le taux d'utilisation susmentionné a été calculé selon ce ratio. Le nombre de membres admissibles représente la population moyenne pondérée pour chaque trimestre et depuis le début de l'exercice.

1. UTILISATION

SERVICES NON CALCULÉS DANS L'UTILISATION

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel
Programmes de soutien au travail	1	0	0		1
Nombre total d'accès	1	0	0		1

ACCÈS MENSUEL AUX SERVICES

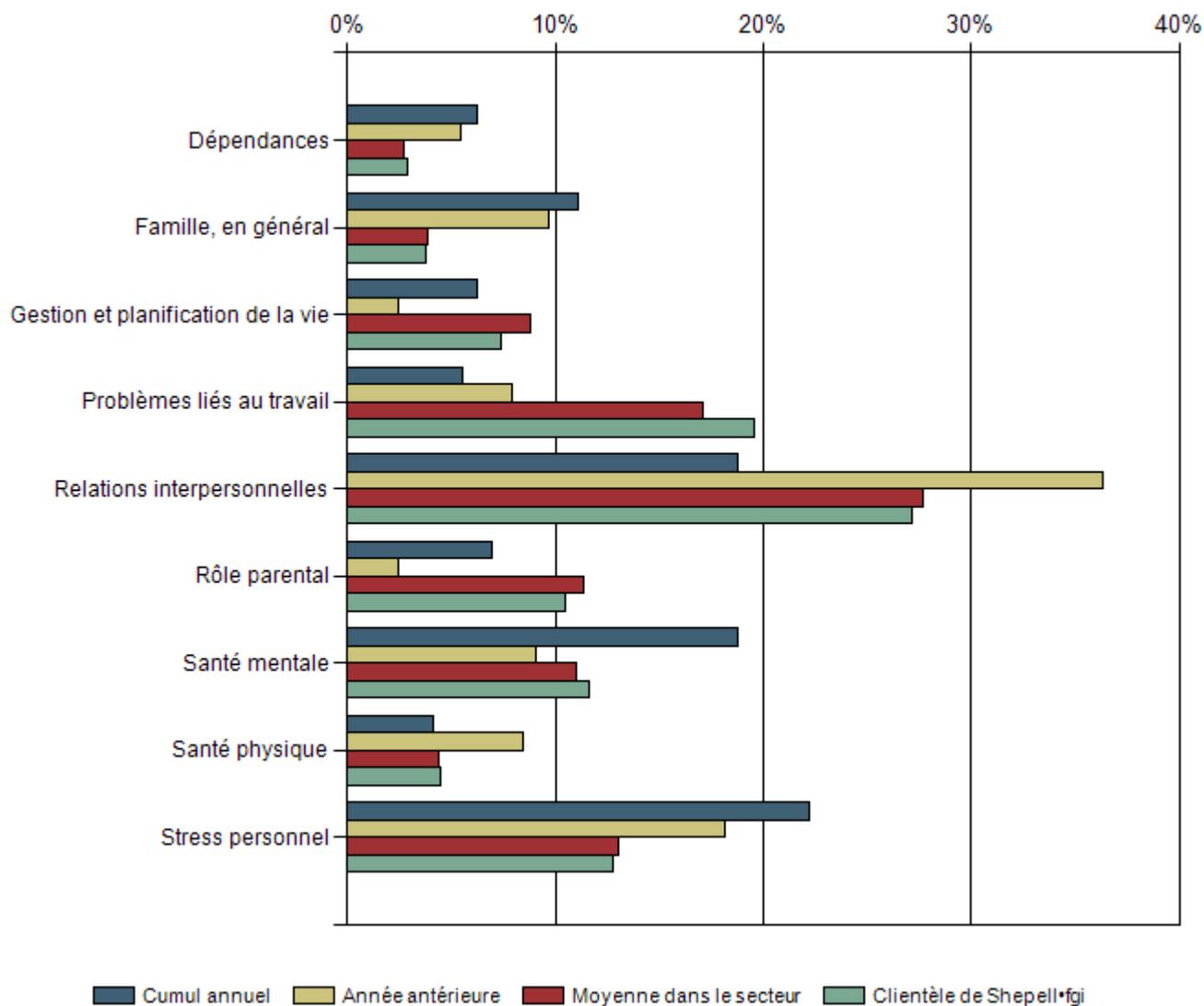


	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Jan	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Total
Cumul annuel	13	14	20	7	15	13	15	26	21				144
Année antérieure	20	11	8	14	17	20	15	7	8	16	18	11	165

2. NOUVEAUX PROBLÈMES

TABLEAU COMPARATIF DES NOUVEAUX PROBLÈMES

Fondé sur le nombre d'accès depuis le début de l'exercice : 144

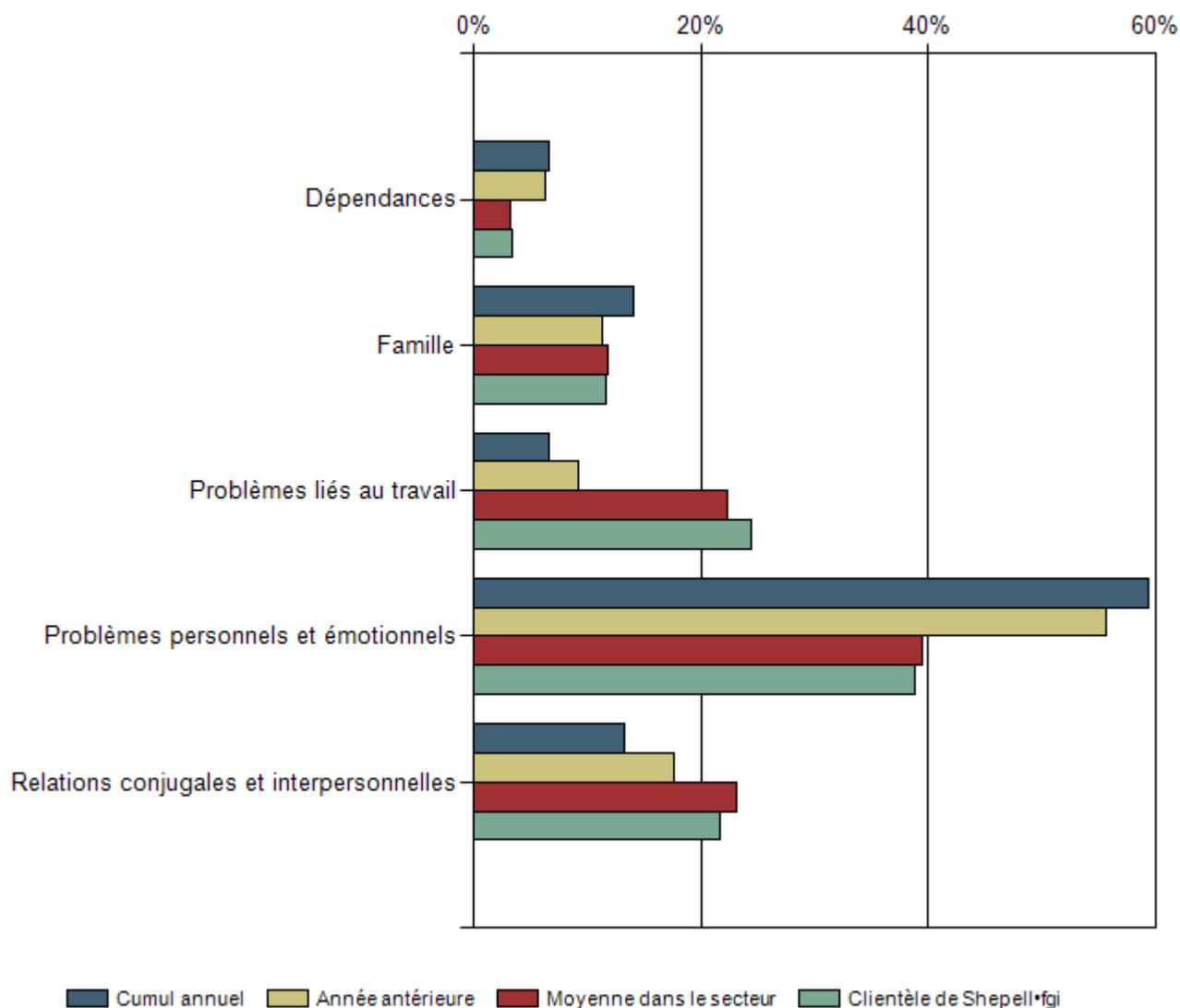


	Dépendances	Famille, en général	Gestion et planification de la vie	Problèmes liés au travail	Relations interpersonnelles	Rôle parental	Santé mentale	Santé physique	Stress personnel
Cumul annuel	6,3%	11,1%	6,3%	5,6%	18,8%	6,9%	18,8%	4,2%	22,2%
Année antérieure	5,5%	9,7%	2,4%	7,9%	36,4%	2,4%	9,1%	8,5%	18,2%
Moyenne dans le secteur	2,7%	3,9%	8,8%	17,1%	27,7%	11,3%	11,0%	4,4%	13,1%
Clientèle de Shepell•fji	2,9%	3,8%	7,4%	19,5%	27,1%	10,4%	11,6%	4,4%	12,8%

2. NOUVEAUX PROBLÈMES

TABLEAU COMPARATIF DES SERVICES DE COUNSELING

Fondé sur le nombre d'accès depuis le début de l'exercice : 121



	Dépendances	Famille	Problèmes liés au travail	Problèmes personnels et émotionnels	Relations conjugales et interpersonnelles
Cumul annuel	6,6%	14,1%	6,6%	59,5%	13,2%
Année antérieure	6,3%	11,3%	9,2%	55,6%	17,6%
Moyenne dans le secteur	3,3%	11,8%	22,3%	39,5%	23,2%
Clientèle de Shepell•fji	3,3%	11,7%	24,5%	38,8%	21,7%

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	1	3	4		8	6,6%	9	6,3%	3,3%	3,3%
Alcool	0	1	1		2	1,7%	4	2,8%	1,4%	1,5%
Drogue	1	0	0		1	0,8%	1	0,7%	0,7%	0,6%
Tabagisme	0	0	1		1	0,8%	0	0,0%	0,1%	0,2%
Autre dépendance	0	1	0		1	0,8%	0	0,0%	0,4%	0,4%
Dépendance d'une autre personne	0	1	2		3	2,5%	4	2,8%	0,6%	0,5%
Famille	5	6	6		17	14,1%	16	11,3%	11,8%	11,7%
Comportement d'un adolescent	2	1	2		5	4,1%	2	1,4%	3,1%	3,1%
Famille recomposée	1	0	0		1	0,8%	0	0,0%	0,4%	0,4%
Comportement d'un enfant	0	0	0		0	0,0%	1	0,7%	2,8%	2,6%
Communication	2	3	2		7	5,8%	9	6,3%	2,1%	2,4%
Relations avec la famille élargie	0	0	1		1	0,8%	3	2,1%	1,0%	0,9%
Éducation des enfants	0	2	1		3	2,5%	1	0,7%	2,1%	2,0%
Problèmes liés au travail	1	3	4		8	6,6%	13	9,2%	22,3%	24,5%
Carrière	0	1	0		1	0,8%	9	6,3%	3,3%	2,1%
Stress professionnel	1	2	4		7	5,8%	4	2,8%	6,4%	6,0%
Problèmes personnels et émotionnels	29	14	29		72	59,5%	79	55,6%	39,5%	38,8%
Colère	0	0	1		1	0,8%	1	0,7%	1,2%	1,4%
Anxiété	4	1	2		7	5,8%	7	4,9%	4,5%	4,4%
Dépression	2	1	5		8	6,6%	4	2,8%	5,5%	5,6%
Deuil	3	2	1		6	5,0%	3	2,1%	2,2%	2,5%
Étapes de la vie	1	1	0		2	1,7%	1	0,7%	1,3%	1,1%
Troubles de santé mentale	2	2	1		5	4,1%	2	1,4%	0,8%	0,8%
Estime de soi	1	0	0		1	0,8%	0	0,0%	1,0%	0,8%

Troubles post-traumatiques	1	0	2		3	2,5%	1	0,7%	0,7%	1,1%
Isolement social	0	0	0		0	0,0%	2	1,4%	0,1%	0,1%
Stress	12	7	13		32	26,5%	30	21,1%	17,0%	16,2%
Risque de suicide	1	0	1		2	1,7%	0	0,0%	0,6%	0,6%
Autre	2	0	3		5	4,1%	28	19,7%	3,8%	3,4%
Relations conjugales et interpersonnelles	2	3	11		16	13,2%	25	17,6%	23,2%	21,7%
Communication, résolution de conflit	1	0	0		1	0,8%	6	4,2%	6,3%	6,2%
Rupture de relation	0	1	3		4	3,3%	3	2,1%	4,4%	4,0%
Relations en général	0	0	2		2	1,7%	14	9,9%	6,8%	6,1%
Séparation et divorce	1	2	6		9	7,4%	2	1,4%	4,9%	4,7%
Total	38	29	54		121	100,0%	142	100,0%		

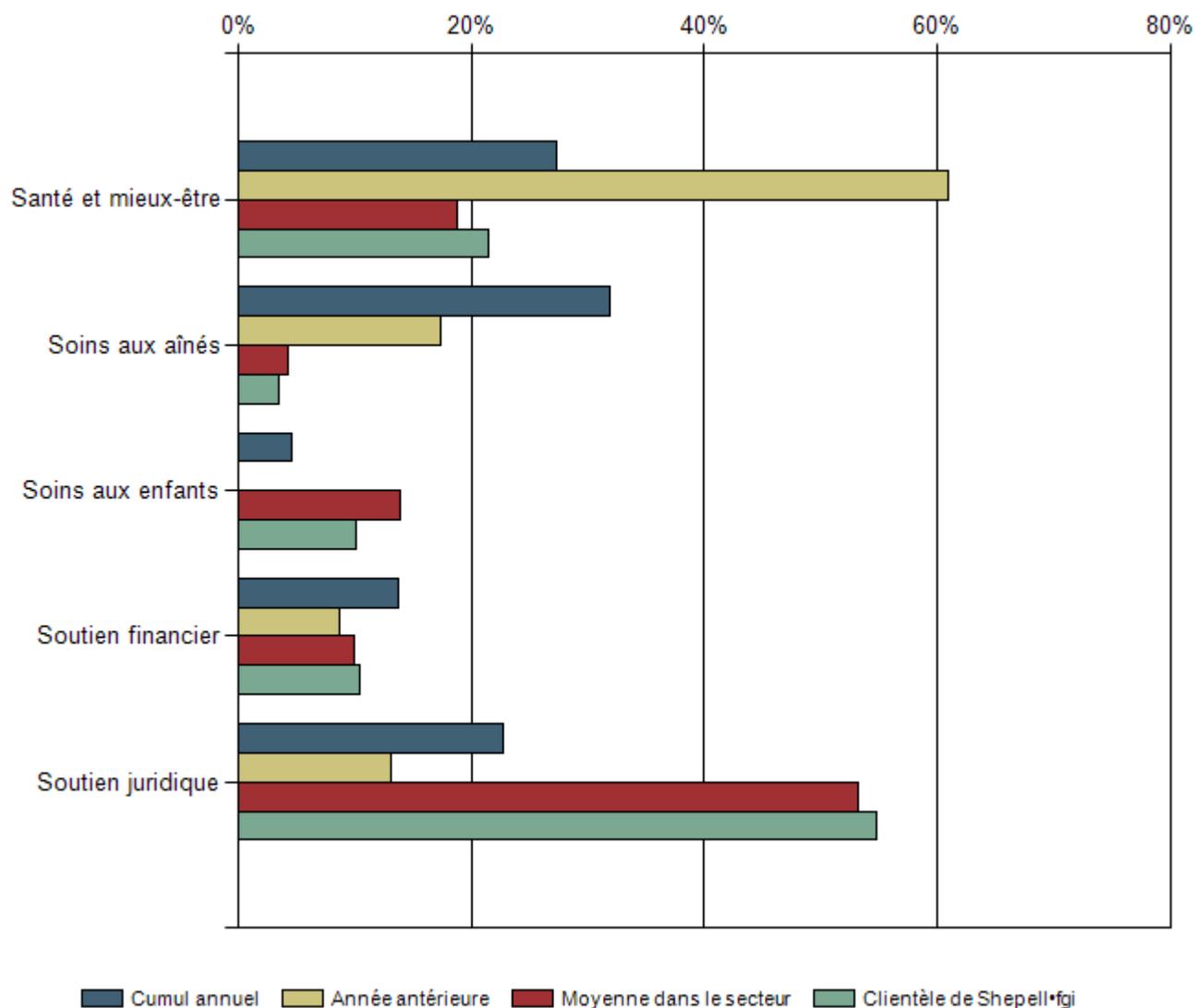
SERVICES DE COUNSELING SELON LE MODE DE PRESTATION

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel	Année antérieure
Counseling par vidéoconférence	0	0	0		0	0
Cybercounseling	0	1	1		2	0
En personne	22	19	33		74	89
Outils en ligne	2	2	7		11	6
Ressources en sante et mieux-etre	0	0	1		1	5
Telecounseling	14	7	12		33	42
Total	38	29	54		121	142

2. NOUVEAUX PROBLÈMES

TABLEAU COMPARATIF DES SERVICES TRAVAIL-VIE PERSONNELLE

Fondé sur le nombre d'accès depuis le début de l'exercice : 22



	Santé et mieux-être	Soins aux aînés	Soins aux enfants	Soutien financier	Soutien juridique
Cumul annuel	27,3%	31,8%	4,6%	13,6%	22,7%
Année antérieure	60,9%	17,4%	0,0%	8,7%	13,0%
Moyenne dans le secteur	18,8%	4,3%	13,8%	9,9%	53,1%
Clientèle de Shepell•fji	21,4%	3,4%	10,0%	10,4%	54,7%

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	1	2	3		6	27,3%	14	60,9%	18,8%	21,4%
L'encadrement de la santé	0	0	0		0	0,0%	1	4,4%	0,7%	3,3%
Naturopathie	0	0	2		2	9,1%	4	17,4%	11,4%	12,3%
Nutrition et gestion de la maladie	1	0	0		1	4,6%	0	0,0%	1,6%	1,5%
Nutrition et saine alimentation	0	2	0		2	9,1%	6	26,1%	1,3%	0,9%
Nutrition et gestion du poids	0	0	1		1	4,6%	3	13,0%	3,8%	3,2%
Soins aux aînés	6	0	1		7	31,8%	4	17,4%	4,3%	3,4%
Programmes communautaires	2	0	0		2	9,1%	0	0,0%	0,1%	0,1%
Information et ressources en soins aux enfants et aux aînés	1	0	1		2	9,1%	3	13,0%	1,5%	1,0%
Services de maintien à domicile	1	0	0		1	4,6%	0	0,0%	0,9%	0,6%
Options de soins en établissement	2	0	0		2	9,1%	1	4,4%	0,5%	0,3%
Soins aux enfants	0	0	1		1	4,6%	0	0,0%	13,8%	10,0%
Futurs et nouveaux parents	0	0	1		1	4,6%	0	0,0%	4,5%	3,2%
Soutien financier	0	2	1		3	13,6%	2	8,7%	9,9%	10,4%
Dettes et crédit	0	1	0		1	4,6%	2	8,7%	5,0%	5,7%
Succession	0	0	1		1	4,6%	0	0,0%	0,1%	0,1%
Immobilier et hypothèques	0	1	0		1	4,6%	0	0,0%	0,7%	0,4%
Soutien juridique	1	2	2		5	22,7%	3	13,0%	53,1%	54,7%
Soutien d'un enfant	1	0	0		1	4,6%	0	0,0%	3,3%	4,1%
Procès civil	0	2	0		2	9,1%	1	4,4%	9,5%	8,7%
Droit des biens	0	0	2		2	9,1%	0	0,0%	2,3%	2,0%
Séparation et divorce	0	0	0		0	0,0%	2	8,7%	19,7%	21,5%
Total	8	6	8		22	100,0%	23	100,0%		

2. NOUVEAUX PROBLÈMES

PROGRAMME DE SOUTIEN AU TRAVAIL : DONNÉES DÉTAILLÉES

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure	
Counseling de soutien au travail	0	0	0		0	0,0%	0	0,0%
Programme d'interventions dirigées	1	0	0		1	100,0%	0	0,0%
Programme structure de prévention de la rechute	0	0	0		0	0,0%	0	0,0%
Soins de la dépression	0	0	0		0	0,0%	0	0,0%
Total	1	0	0		1	100,0%	0	0,0%

3. PROFIL DES CLIENTS

RENSEIGNEMENTS SUR LES CLIENTS

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure	
Source d'information	44	34	62		140		135	
Agent orienteur ou pair-intervenant	0	0	0		0	0,0%	0	0,0%
Ancien client revenant au PCM	5	4	10		19	13,6%	28	20,7%
Collègue	4	1	5		10	7,1%	7	5,2%
Communiqué interne	6	4	3		13	9,3%	4	3,0%
Documents promotionnels	3	4	7		14	10,0%	15	11,1%
Kiosque d'information	0	0	0		0	0,0%	1	0,7%
Membre de la famille	8	10	24		42	30,0%	32	23,7%
Prise de contact par le Web	1	0	2		3	2,1%	2	1,5%
Représentant syndical	0	0	0		0	0,0%	0	0,0%
Service des ressources humaines	6	5	2		13	9,3%	24	17,8%
Services de santé au travail	1	0	0		1	0,7%	0	0,0%
Supervision/Cadre	0	2	1		3	2,1%	0	0,0%
Séance d'information sur le PCM	2	0	1		3	2,1%	2	1,5%
Séance de verbalisation	0	0	0		0	0,0%	0	0,0%
Séminaire sur le mieux-être	1	0	0		1	0,7%	0	0,0%
Visite du site Web	0	0	0		0	0,0%	1	0,7%
Refusé	7	4	7		18	12,9%	19	14,1%

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Clientèle de Shepell•fgi
Catégorie de Client	47	35	62		144		165			
Membre, associé, membre	33	26	29		88	61,1%	117	70,9%	87,3%	88,9%
Partenaire, conjoint	6	6	10		22	15,3%	21	12,7%	9,7%	8,1%
Personne à charge	6	2	22		30	20,8%	27	16,4%	2,7%	2,8%
Retraité	2	1	1		4	2,8%	0	0,0%	0,2%	0,2%

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure	
Catégorie de Client	39	34	62		135		119	
Retraité Membre	1	2	1		4	3,0%	1	0,8%
Actif Membre	27	19	34		80	59,3%	85	71,4%
Question sautée	5	5	6		16	11,9%	4	3,4%
Inconnu	0	2	11		13	9,6%	3	2,5%
Refusé	6	6	10		22	16,3%	26	21,9%
S'il vous plait veuillez confirmer pour quel programme vous appelez?	39	34	62		135		134	
PCM	31	24	47		102	75,5%	115	85,8%
Service de soutien de première instance	0	0	0		0	0,0%	0	0,0%
Question sautée	1	0	4		5	3,7%	1	0,8%
Inconnu	2	1	6		9	6,7%	0	0,0%
Refusé	5	9	5		19	14,1%	18	13,4%

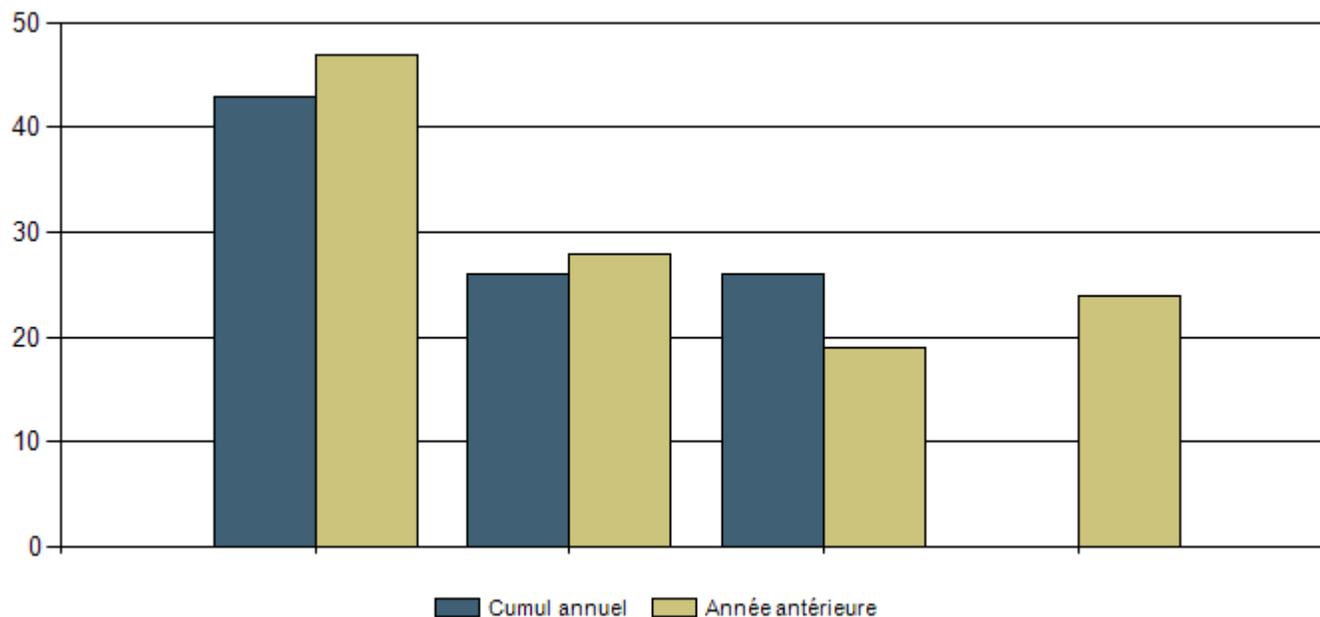
3. PROFIL DES CLIENTS

RENSEIGNEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Clientèle de Shepell•fgi
Sexe	33	26	29		88		117			
Femme	17	14	15		46	52,3%	55	47,0%	64,0%	66,7%
Homme	16	12	14		42	47,7%	62	53,0%	36,0%	33,3%
Années de service	32	25	29		86		95			
Moins d'un an	0	1	4		5	5,8%	1	1,1%	11,2%	8,2%
De 1 à 4 ans	4	5	1		10	11,6%	4	4,2%	25,5%	24,7%
De 5 à 14 ans	8	5	11		24	27,9%	7	7,4%	30,1%	32,9%
15 ans et plus	8	5	6		19	22,1%	14	14,7%	10,5%	16,8%
Le client a refusé de répondre	12	9	7		28	32,6%	69	72,6%	22,7%	17,5%
Groupe d'âge	33	26	29		88		117			
Moins de 20 ans	0	2	0		2	2,3%	3	2,6%	6,2%	0,5%
De 20 à 29 ans	2	0	0		2	2,3%	2	1,7%	9,5%	9,5%
De 30 à 39 ans	0	0	0		0	0,0%	1	0,9%	29,8%	29,4%
De 40 à 49 ans	7	4	2		13	14,8%	14	12,0%	30,6%	32,2%
50 ans et plus	24	20	27		71	80,7%	97	82,9%	21,1%	25,6%
le client a refusé de répondre	0	0	0		0	0,0%	0	0,0%	2,8%	2,8%

4. RÉSULTATS

NOMBRE DE DOSSIERS DE COUNSELING FERMÉS



	T1	T2	T3	T4	Total
Cumul annuel	43	26	26		95
Année antérieure	47	28	19	24	118

MESURE DES RÉSULTATS CIBLÉS

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel
Nombre de dossiers de counseling fermés	43	26	26		95
% de l'objectif réalisé	88,5	94,4	93,9		91,8

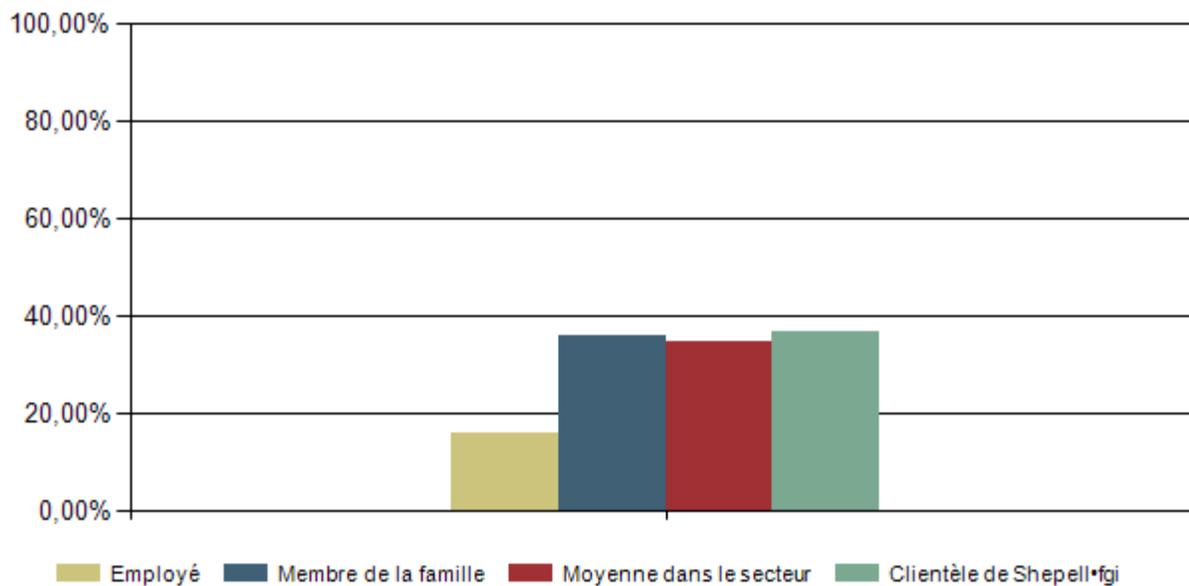
DOSSIERS FERMÉS PAR CATÉGORIE DE PROBLÈME

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel	Année antérieure		
Dépendances	2	1	1		4	5,1%	6	5,9%
Famille	7	4	6		17	21,8%	18	17,7%
Problèmes liés au travail	2	1	2		5	6,4%	12	11,8%
Problèmes personnels et émotionnels	19	8	8		35	44,9%	42	41,2%
Relations conjugales et interpersonnelles	9	3	5		17	21,8%	24	23,5%
Total	39	17	22		78	100,0%	102	100,0%

4. RÉSULTATS

DÉPISTAGE DE LA DÉPRESSION

Pourcentage indiquant une dépression de modérée à sévère



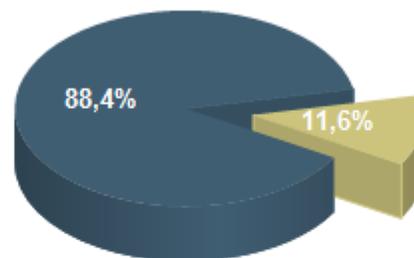
	Total
Membre	16,1%
Membre de la famille	36,0%
Moyenne dans le secteur	34,9%
Clientèle de Shepell•fgi	36,9%

Parmi les 56 clients qui se sont soumis au test de dépistage de la dépression tout en se prévalant des services de counseling, 16,1% des membres et 36,0% 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 PAE
 ■ Orientation vers un service complémentaire

ACCEPTATION DU SERVICE RECOMMANDÉ

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel
Recommandations acceptées	6	2	3		11
Recommandations refusées	0	0	0		0
Total	6	2	3		11

RESSOURCES RECOMMANDÉES

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel
Counseling spécialisé	1	0	0		1
Groupe d'entraide	0	0	0		0
Médecin de famille	2	0	0		2
Ressources communautaires	2	1	1		4
Services de traitement des dépendances	1	0	2		3
Soins hospitaliers	0	0	0		0
Soins psychiatriques	0	1	0		1
Total	6	2	3		11