

PROGRAMME DE CONSULTATION POUR LA MAGISTRATURE

Rapport du quatrième trimestre

Du 1 juillet 2015 au 30 juin 2016

Avant-propos

Le rapport d'utilisation s'avère un outil précieux pour assurer la satisfaction et l'efficacité du programme que nous vous offrons. 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 lorsqu'ils accèdent au programme. 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 dresser 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 de membres soit suffisamment grand pour assurer l'anonymat et protéger la confidentialité du programme.

4. Résultats

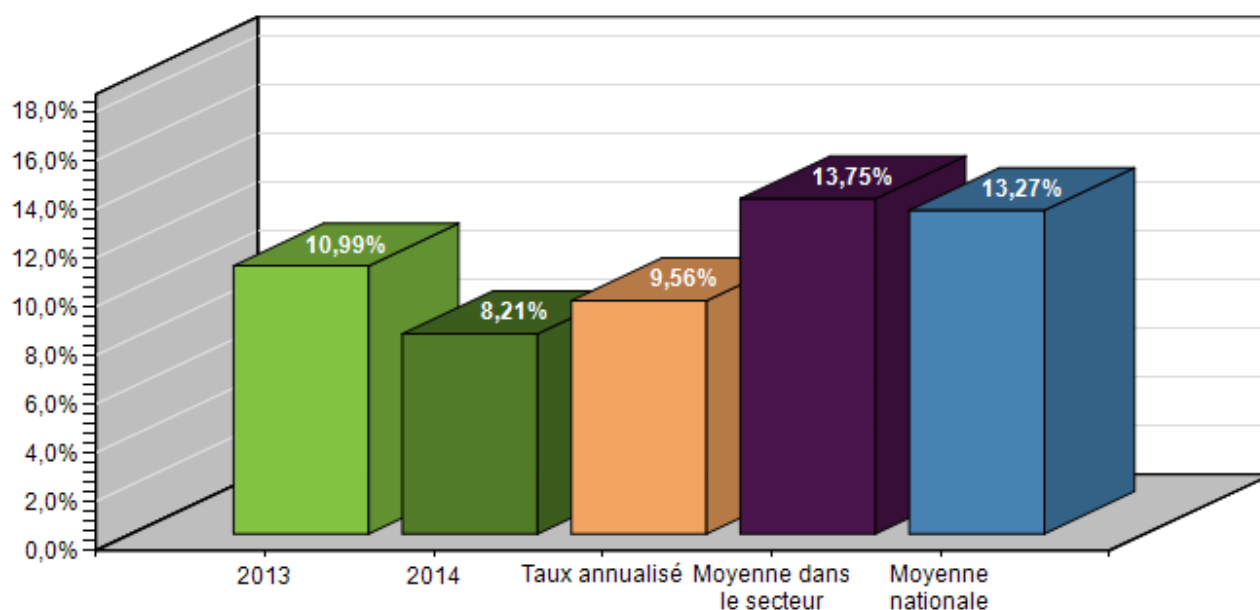
Le dernier chapitre offre un aperçu des résultats du counseling selon les dossiers fermés. Vous y trouverez des renseignements sur les thèmes de counseling en fonction de l'objectif établi et le pourcentage de clients ayant réalisé l'objectif fixé. Le chapitre comprend un graphique illustrant les résultats 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.

5. Solutions de formation en milieu de travail

Nos programmes de formation en milieu de travail, qui s'appuient sur des principes d'apprentissage souples, des études de cas et des pratiques exemplaires, fournissent aux employeurs et aux membres les outils, les ressources et le soutien dont ils ont besoin. Grâce à nos outils d'apprentissage en matière de travail, santé et vie, nos séances de formation spécialisée, nos outils d'apprentissage interculturel et nos services d'optimisation des milieux de travail, vos membres feront l'acquisition de compétences, d'aptitudes et de connaissances qui leur permettront d'être plus productifs dans leur vie personnelle et professionnelle.

1. Utilisation

Historique du taux d'utilisation sur une base annuelle



La population pondérée pendant la période du rapport est de 2729

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 des membres admissibles	2729	2729	2729	2729			2729	
Counseling	68	50	54	44	216	1,61%	7,91%	7,91%
Services travail-vie personnelle	9	15	11	10	45	0,37%	1,65%	1,65%
NOMBRE TOTAL d'accès	77	65	65	54	261	1,98%	9,56%	9,56%

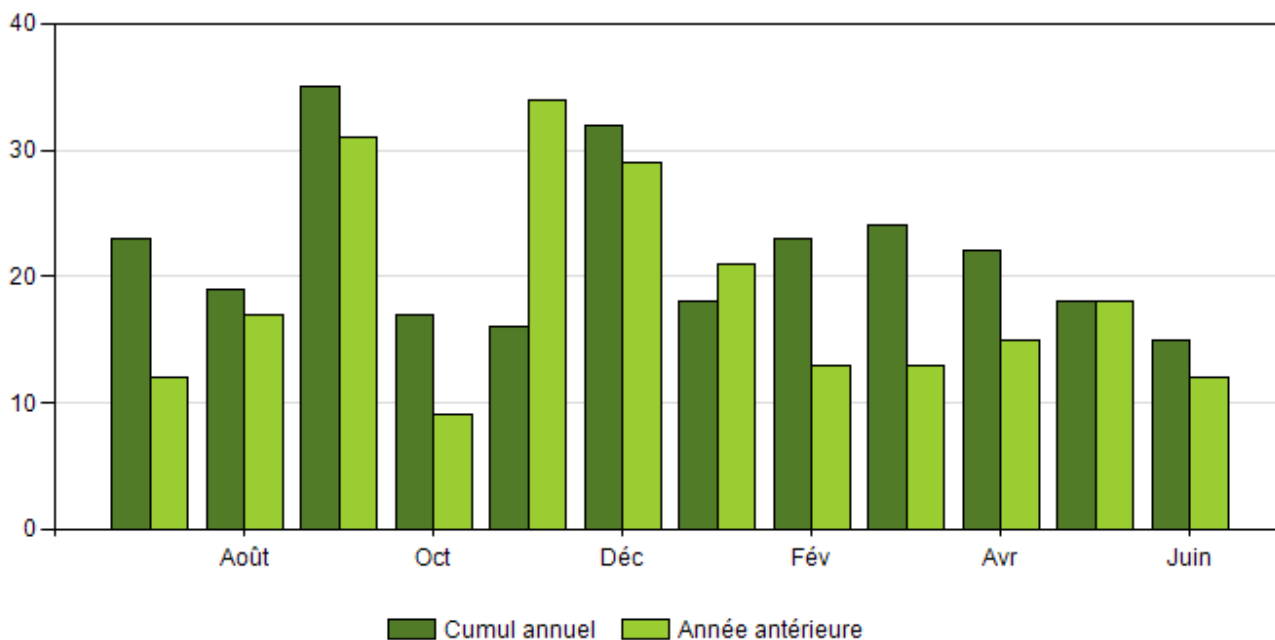
Taux d'utilisation prévu : 4,5%

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 des membres admissibles représente la population moyenne pondérée pour chaque trimestre et depuis le début de l'exercice.

Services non calculés dans l'utilisation

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

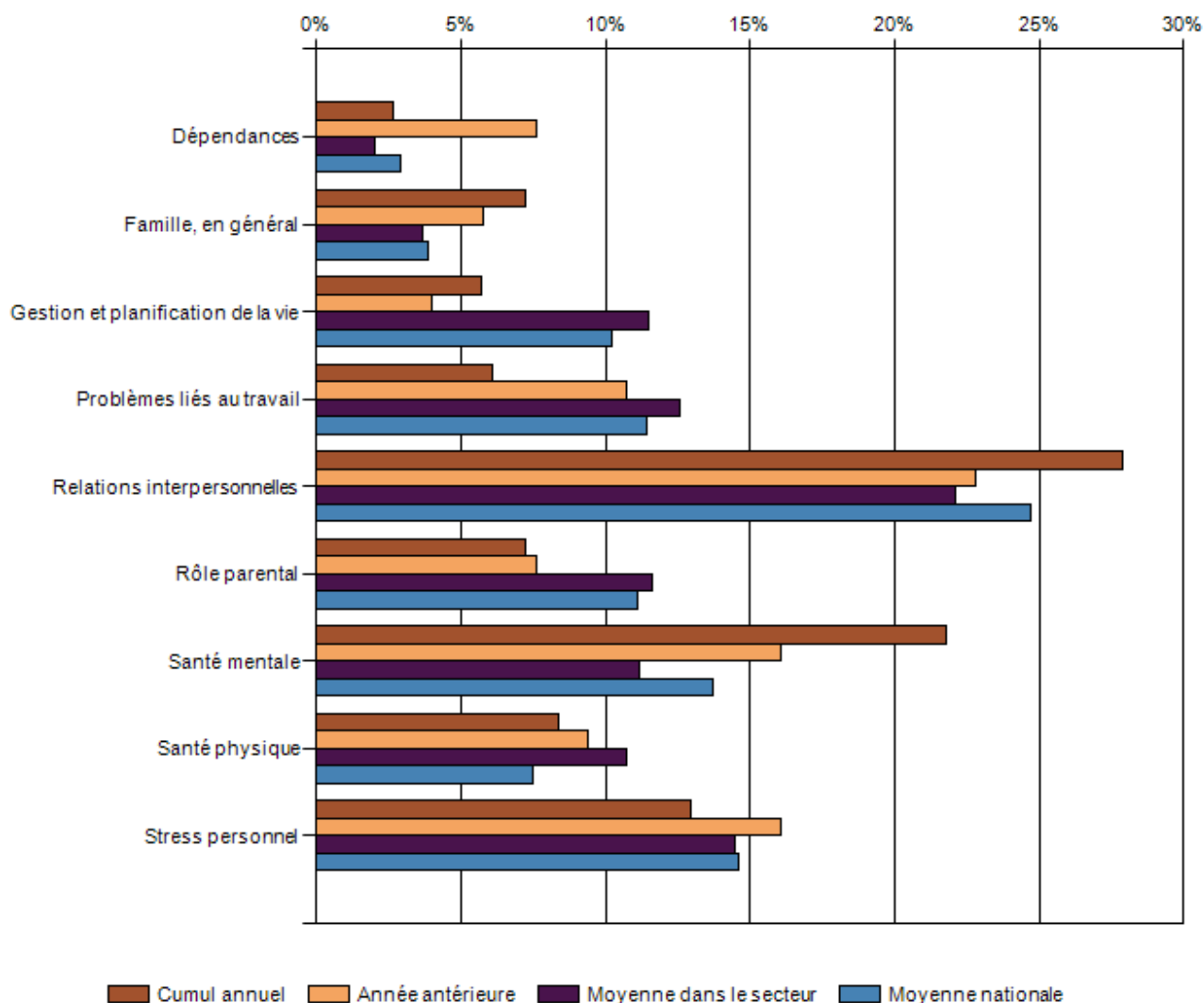
Accès mensuel aux services



	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Jan	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Total
Cumul annuel	23	19	35	17	16	32	18	23	24	22	18	15	262
Année antérieure	12	17	31	9	34	29	21	13	13	15	18	12	224

2. Nouveaux problèmes

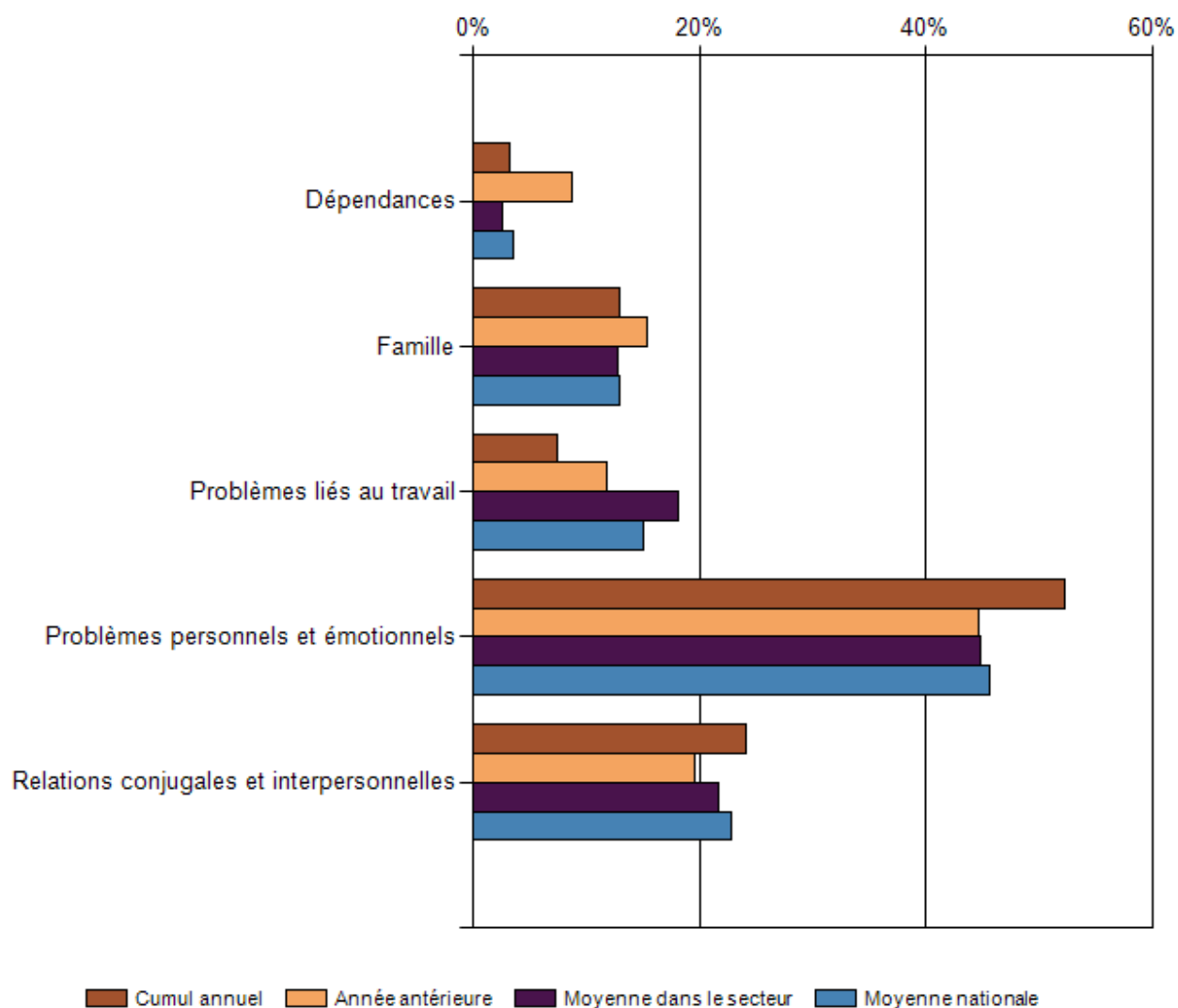
Tableau comparatif des nouveaux problèmes



Fondé sur le nombre d'accès depuis le début de l'exercice : 262

	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	2,7%	7,3%	5,7%	6,1%	27,9%	7,3%	21,8%	8,4%	13,0%
Année antérieure	7,6%	5,8%	4,0%	10,7%	22,8%	7,6%	16,1%	9,4%	16,1%
Moyenne dans le secteur	2,0%	3,7%	11,5%	12,6%	22,1%	11,6%	11,2%	10,7%	14,5%
Moyenne nationale	2,9%	3,9%	10,2%	11,4%	24,7%	11,1%	13,7%	7,5%	14,6%

Tableau comparatif des services de counseling



Fondé sur le nombre d'accès depuis le début de l'exercice : 216

	Dépendances	Famille	Problèmes liés au travail	Problèmes personnels et émotionnels	Relations conjugales et interpersonnelles
Cumul annuel	3,2%	13,0%	7,4%	52,3%	24,1%
Année antérieure	8,7%	15,4%	11,8%	44,6%	19,5%
Moyenne dans le secteur	2,6%	12,7%	18,1%	44,9%	21,7%
Moyenne nationale	3,5%	13,0%	15,1%	45,6%	22,8%

Services de counseling : données détaillées

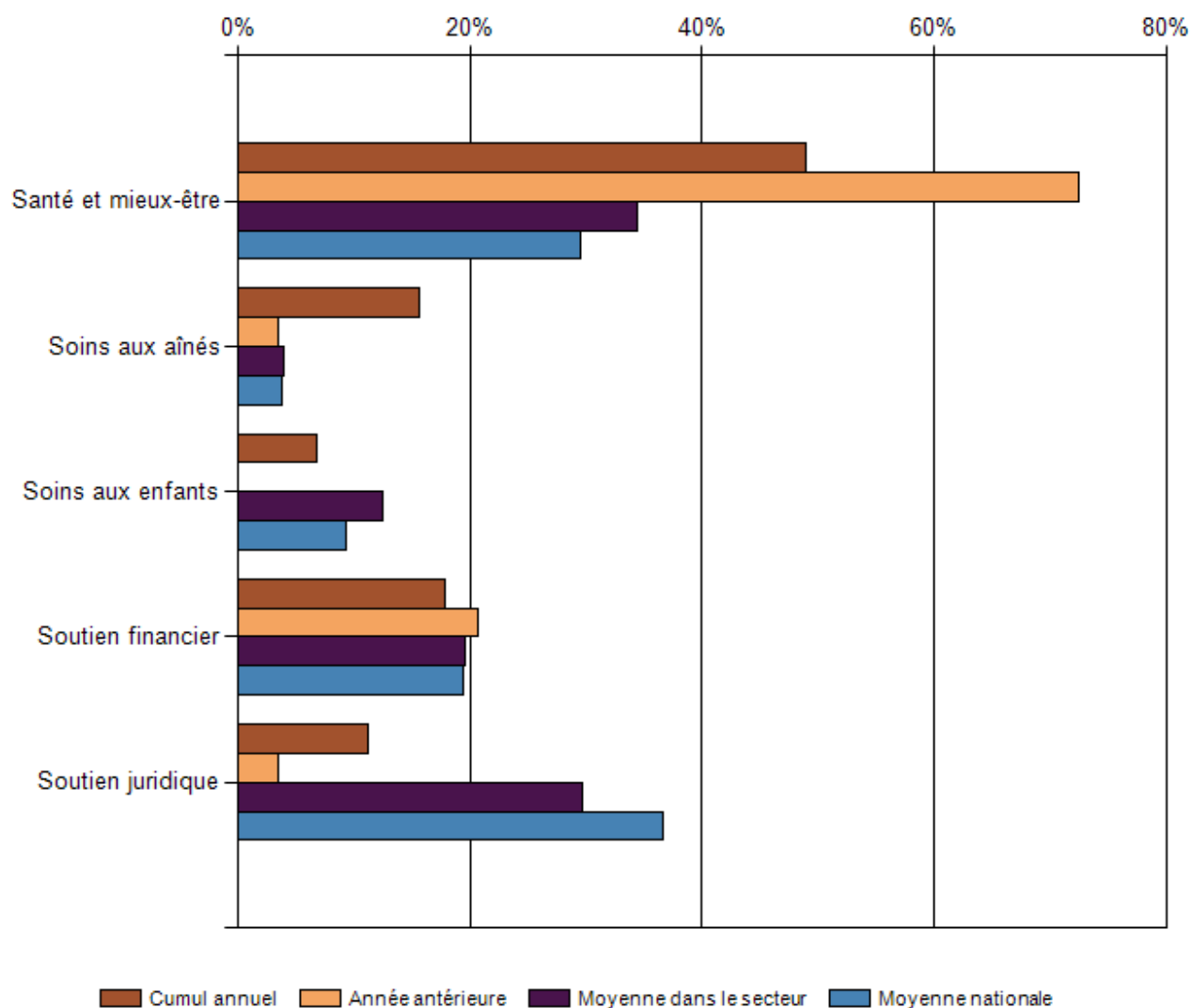
	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Moyenne nationale
Dépendances	2	2	1	2	7	3,2%	17	8,7%	2,6%	3,5%
Alcool	2	2	1	1	6	2,8%	8	4,1%	1,0%	1,6%
Drogue	0	0	0	1	1	0,5%	2	1,0%	0,4%	0,7%
Autre dépendance	0	0	0	0	0	0,0%	2	1,0%	0,3%	0,3%
Dépendance d'une autre personne	0	0	0	0	0	0,0%	5	2,6%	0,6%	0,5%
Famille	7	7	8	6	28	13,0%	30	15,4%	12,7%	13,0%
Comportement d'un adolescent	0	2	2	0	4	1,9%	9	4,6%	2,7%	2,6%
Famille recomposée	1	1	0	0	2	0,9%	0	0,0%	0,3%	0,3%
Comportement d'un enfant	1	1	2	2	6	2,8%	1	0,5%	3,4%	3,8%
Communication	1	3	2	2	8	3,7%	11	5,6%	2,7%	3,0%
Relations avec la famille élargie	0	0	1	1	2	0,9%	1	0,5%	0,5%	0,5%
Planification famille	0	0	0	0	0	0,0%	1	0,5%	0,1%	0,2%
Éducation des enfants	4	0	1	1	6	2,8%	7	3,6%	2,8%	2,4%
Problèmes liés au travail	6	5	4	1	16	7,4%	23	11,8%	18,1%	15,1%
Carrière	4	2	1	1	8	3,7%	8	4,1%	6,6%	4,1%
Rendement au travail	1	0	0	0	1	0,5%	0	0,0%	0,6%	0,6%
Relations de travail, conflit	0	0	0	0	0	0,0%	1	0,5%	1,1%	1,4%
Stress professionnel	1	3	3	0	7	3,2%	13	6,7%	9,4%	8,4%
Violence, harcèlement en milieu de travail	0	0	0	0	0	0,0%	1	0,5%	0,4%	0,6%
Problèmes personnels et émotionnels	36	23	26	28	113	52,3%	87	44,6%	44,9%	45,6%
Violence	1	0	0	2	3	1,4%	1	0,5%	0,5%	0,7%
Colère	1	1	1	0	3	1,4%	1	0,5%	0,9%	1,1%
Anxiété	10	4	10	9	33	15,3%	9	4,6%	6,4%	7,1%
Dépression	4	0	0	3	7	3,2%	16	8,2%	4,9%	5,5%
Deuil	2	2	1	3	8	3,7%	5	2,6%	2,1%	2,5%
Étapes de la vie	3	1	0	3	7	3,2%	5	2,6%	2,6%	2,8%
Troubles de santé mentale	3	1	2	1	7	3,2%	2	1,0%	1,3%	1,3%
Troubles post-traumatiques	0	0	0	1	1	0,5%	1	0,5%	1,0%	1,4%
Estime de soi	0	1	1	0	2	0,9%	4	2,1%	0,8%	0,8%
Stress	10	11	9	4	34	15,7%	36	18,5%	21,2%	19,8%

Risque de suicide	1	0	0	2	3	1,4%	3	1,5%	0,6%	0,6%
Autre	1	2	2	0	5	2,3%	4	2,1%	2,5%	1,8%
Relations conjugales et interpersonnelles	17	13	15	7	52	24,1%	38	19,5%	21,7%	22,8%
Communication, résolution de conflit	3	2	1	2	8	3,7%	15	7,7%	5,1%	5,9%
Rupture de relation	2	1	0	0	3	1,4%	5	2,6%	2,4%	3,0%
Relations en général	7	7	8	2	24	11,1%	10	5,1%	9,4%	8,4%
Séparation et divorce	5	3	6	3	17	7,9%	8	4,1%	4,4%	4,9%
Total	68	50	54	44	216	100,0%	195	100,0%		

Services de counseling selon le mode de prestation

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel	Année antérieure
Clavardage avec l'entraîneur personnel	0	3	4	1	8	13
Counseling de groupe	0	0	0	0	0	0
Counseling par vidéoconférence	0	1	0	0	1	1
Cybercounseling	1	0	0	0	1	6
En personne	51	24	37	35	147	114
Outils en ligne	0	2	2	0	4	2
Premier contact	0	0	0	0	0	0
Ressources en santé et mieux-être	2	9	4	0	15	11
Télé-counseling	14	11	7	8	40	48
Total	68	50	54	44	216	195

Tableau comparatif des services travail-vie personnelle



Fondé sur le nombre d'accès depuis le début de l'exercice : 45

	Santé et mieux-être	Soins aux aînés	Soins aux enfants	Soutien financier	Soutien juridique
Cumul annuel	48,9%	15,6%	6,7%	17,8%	11,1%
Année antérieure	72,4%	3,5%	0,0%	20,7%	3,5%
Moyenne dans le secteur	34,4%	3,9%	12,5%	19,5%	29,6%
Moyenne nationale	29,4%	3,7%	9,3%	19,4%	36,6%

Services travail-vie personnelle : données détaillées

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Moyenne nationale
Santé et mieux-être	5	6	7	4	22	48,9%	21	72,4%	34,4%	29,4%
Entraînement	0	0	0	0	0	0,0%	10	34,5%	10,6%	7,6%
L'encadrement de la santé	1	0	1	0	2	4,4%	1	3,5%	1,1%	1,7%
Naturopathie	0	0	0	0	0	0,0%	1	3,5%	1,7%	1,5%
Nutrition et gestion de la maladie	0	0	1	0	1	2,2%	0	0,0%	1,6%	1,2%
Nutrition et saine alimentation	1	4	4	1	10	22,2%	8	27,6%	16,5%	14,3%
Nutrition et gestion du poids	3	2	1	3	9	20,0%	1	3,5%	2,7%	3,0%
Soins aux aînés	3	3	1	0	7	15,6%	1	3,5%	3,9%	3,7%
Programme de soins de compassion et de deuil	1	2	0	0	3	6,7%	1	3,5%	1,7%	2,0%
Information et ressources en soins aux enfants et aux aînés	1	1	0	0	2	4,4%	0	0,0%	1,1%	0,8%
Services de maintien à domicile	1	0	0	0	1	2,2%	0	0,0%	0,6%	0,4%
Options de soins en établissement	0	0	1	0	1	2,2%	0	0,0%	0,3%	0,2%
Soins aux enfants	0	1	0	2	3	6,7%	0	0,0%	12,5%	9,3%
Ressources et renseignements concernant l'éducation des enfants	0	1	0	1	2	4,4%	0	0,0%	6,5%	5,0%
Besoins particuliers	0	0	0	1	1	2,2%	0	0,0%	0,8%	0,8%
Soutien financier	0	4	1	3	8	17,8%	6	20,7%	19,5%	19,4%
Dettes et crédit	0	2	1	1	4	8,9%	3	10,3%	10,6%	10,9%
Divorce	0	2	0	0	2	4,4%	2	6,9%	1,9%	2,2%
Transition entre deux emplois	0	0	0	0	0	0,0%	1	3,5%	0,7%	0,5%
Immobilier et hypothèques	0	0	0	1	1	2,2%	0	0,0%	0,7%	0,6%
Retraite	0	0	0	1	1	2,2%	0	0,0%	1,0%	1,1%
Soutien juridique	1	1	2	1	5	11,1%	1	3,5%	29,6%	36,6%
Droit pénal	1	0	0	0	1	2,2%	0	0,0%	1,7%	2,2%
Séparation et divorce	0	1	2	0	3	6,7%	1	3,5%	10,1%	14,0%
Testaments et successions	0	0	0	1	1	2,2%	0	0,0%	3,1%	3,2%
Total	9	15	11	10	45	100,0%	29	100,0%		

Programme de soutien au travail : données détaillées

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

3. Profil des clients

Renseignements démographiques

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure	
Source d'information	76	65	65	54	260		221	
Agent orienteur ou pair-intervenant	2	0	0	0	2	0,8%	0	0,0%
Ancien client revenant au PCM	5	20	10	6	41	15,8%	31	14,0%
Collègue	2	4	0	1	7	2,7%	11	5,0%
Communiqué interne	3	2	3	5	13	5,0%	12	5,4%
Documents promotionnels	5	0	2	2	9	3,5%	15	6,8%
Kiosque d'information	0	0	0	1	1	0,4%	1	0,5%
Membre de la famille	34	27	30	28	119	45,8%	85	38,5%
Mon PAE	1	0	3	1	5	1,9%	7	3,2%
Prise de contact par le Web	0	0	0	1	1	0,4%	0	0,0%
Représentant syndical	0	0	2	0	2	0,8%	1	0,5%
Service des ressources humaines	12	6	5	3	26	10,0%	29	13,1%
Services de santé au travail	0	0	1	0	1	0,4%	2	0,9%
Supervision/Cadre	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%
Séance d'information sur le PCM	2	3	0	0	5	1,9%	6	2,7%
Séance de verbalisation	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%
Séminaire sur le mieux-être	0	0	2	1	3	1,2%	0	0,0%
Visite du site Web	0	0	1	1	2	0,8%	2	0,9%
Refusé	10	3	6	4	23	8,9%	19	8,6%

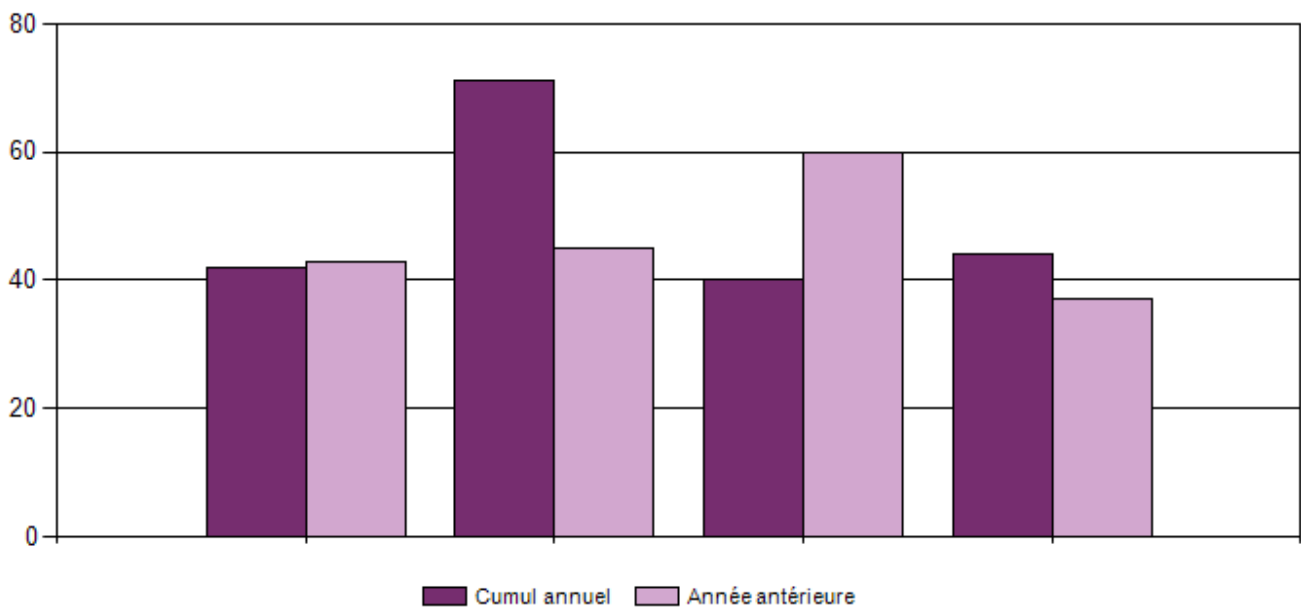
	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Moyenne nationale
Catégorie de Client	77	65	65	54	261		224			
Juge	42	31	29	31	133	51,0%	128	57,2%	87,0%	87,6%
Partenaire, conjoint	10	8	5	8	31	11,9%	25	11,2%	9,1%	8,2%
Personne à charge	25	26	31	14	96	36,8%	71	31,7%	3,6%	3,8%
Retraité	0	0	0	1	1	0,4%	0	0,0%	0,4%	0,2%

Renseignements démographiques

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Moyenne nationale
Sexe	39	28	23	20	110		111			
Femme	22	19	10	14	65	59,1%	52	46,9%	64,0%	66,5%
Homme	17	9	13	6	45	40,9%	59	53,2%	36,0%	33,5%
Années de service	38	28	23	20	109		110			
Moins d'un an	5	1	0	0	6	5,5%	9	8,2%	8,6%	6,9%
De 1 à 4 ans	4	5	4	1	14	12,8%	14	12,7%	24,0%	22,0%
De 5 à 14 ans	14	4	10	5	33	30,3%	42	38,2%	28,3%	34,1%
15 ans et plus	3	2	1	3	9	8,3%	21	19,1%	13,5%	18,8%
Le client a refusé de répondre	12	16	8	11	47	43,1%	24	21,8%	25,5%	18,3%
Groupe d'âge	39	28	23	20	110		111			
Moins de 20 ans	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%	0,3%	0,1%
De 20 à 29 ans	0	0	1	0	1	0,9%	0	0,0%	8,4%	8,4%
De 30 à 39 ans	0	0	0	1	1	0,9%	1	0,9%	36,8%	30,0%
De 40 à 49 ans	11	14	5	3	33	30,0%	20	18,0%	28,9%	32,3%
50 ans et plus	28	14	17	16	75	68,2%	90	81,1%	25,3%	28,7%
le client a refusé de répondre	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%	0,4%	0,5%

4. Résultats

Nombre de dossiers de counseling fermés



	T1	T2	T3	T4	Total
Cumul annuel	42	71	40	44	197
Année antérieure	43	45	60	37	185

Mesure des résultats ciblés

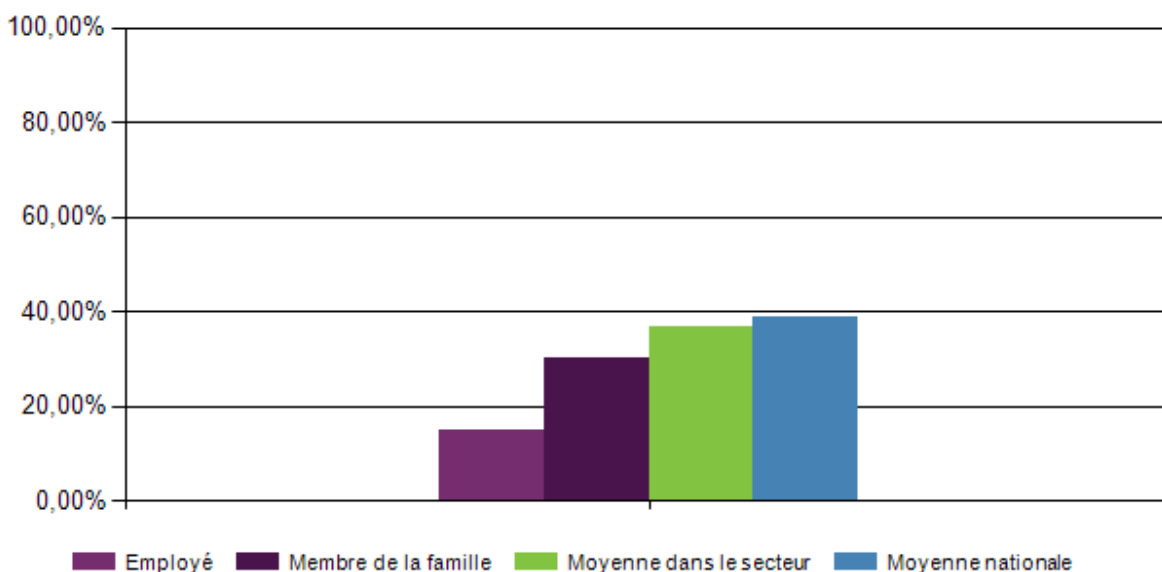
	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel
Nombre de dossiers de counseling fermés	42	71	40	44	197
% de l'objectif réalisé	94,1	94,0	89,2	100,0	94,7

Dossiers fermés par catégorie de problème

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel	Année antérieure		
Dépendances	1	4	3	6	14	7,5%	26	12,9%
Famille	10	10	5	4	29	15,5%	21	10,5%
Problèmes liés au travail	3	4	1	5	13	7,0%	11	5,5%
Problèmes personnels et émotionnels	20	27	21	14	82	43,9%	102	50,8%
Relations conjugales et interpersonnelles	12	16	6	15	49	26,2%	41	20,4%
Total	46	61	36	44	187	100,0%	201	100,0%

Dépistage de la dépression

Pourcentage indiquant une dépression de modérée à sévère

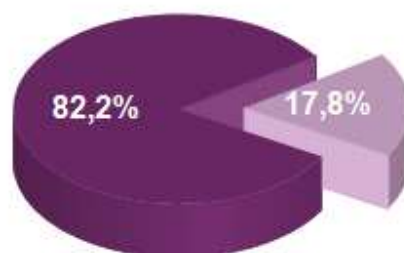


	Total
Membré	14,8%
Membre de la famille	30,0%
Moyenne dans le secteur	36,8%
Moyenne nationale	39,0%

Parmi les 111 clients qui se sont soumis au test de dépistage de la dépression tout en se prévalant des services de counseling, 14,8% des membrés et 30,0% des membres de la famille ont été identifiés comme souffrant d'une dépression de modérée à sévère.

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	7	9	7	7	30
Recommandations refusées	0	2	1	2	5
Total	7	11	8	9	35

Ressources recommandées

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel
Counseling spécialisé	3	4	2	4	13
Groupe d'entraide	0	1	0	0	1
Médecin de famille	1	1	1	0	3
Ressources communautaires	3	3	0	0	6
Services de traitement des dépendances	0	0	4	2	6
Soins hospitaliers	0	0	0	1	1
Soins psychiatriques	0	0	0	0	0
Total	7	9	7	7	30

Satisfaction du client

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel
Nombre de questionnaires sur la satisfaction retournés par les clients	3	7	10	4	24

Questionnaire à l'intention des utilisateurs du PCM – ensemble des réponses recueillies depuis le début de l'exercice

		Fortement d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	En désaccord	Fortement en désaccord
1	J'ai trouvé qu'il est facile d'accéder au PCM	67%	33%	0%	0%	0%
2	Je suis satisfait de l'aide reçue lors de mon premier contact avec le PCM.	71%	25%	0%	4%	0%
3	La première personne à qui j'ai parlé au PCM a été très consciente de mes besoins.	79%	21%	0%	0%	0%
4 a	J'ai eu l'impression que le conseiller ou la ressource : comprenait mes problèmes et mes préoccupations;	83%	17%	0%	0%	0%
b	m'a fourni des renseignements pertinents qui m'ont aidé à résoudre mes problèmes;	79%	21%	0%	0%	0%
c	m'a aidé à évaluer les options et les solutions permettant de résoudre mes problèmes.	83%	17%	0%	0%	0%
5 a	J'ai acquis des connaissances qui me permettront de mieux gérer mes problèmes.	63%	38%	0%	0%	0%
b	J'ai pu effectuer des changements positifs fondés sur ces connaissances nouvellement acquises.	54%	42%	4%	0%	0%
c	Je suis mieux en mesure d'assumer mon rôle à la maison.	58%	21%	21%	0%	0%
d	J'ai amélioré ma relation avec mes collègues de travail et/ou mon supérieur immédiat.	17%	4%	79%	0%	0%
e	J'ai amélioré mon aptitude à gérer les exigences de mon travail.	21%	8%	71%	0%	0%
f	J'ai amélioré ma présence au travail.	8%	8%	83%	0%	0%
6 a	Si vous n'aviez pas obtenu du soutien, votre problème aurait-il entraîné une absence du travail?	Oui			Non	
		35%			65%	
b	Si vous avez répondu « oui », combien de jours environ auriez-vous été absent du travail?	0-1	2-4	5-10	10-20	>20
		0%	75%	25%	0%	0%
7	J'utiliserais à nouveau les services du PCM.	83%	17%	0%	0%	0%
8	Je recommanderais les services du PCM.	87%	13%	0%	0%	0%
9	J'ai été satisfait des services du PCM.	87%	9%	0%	4%	0%