

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

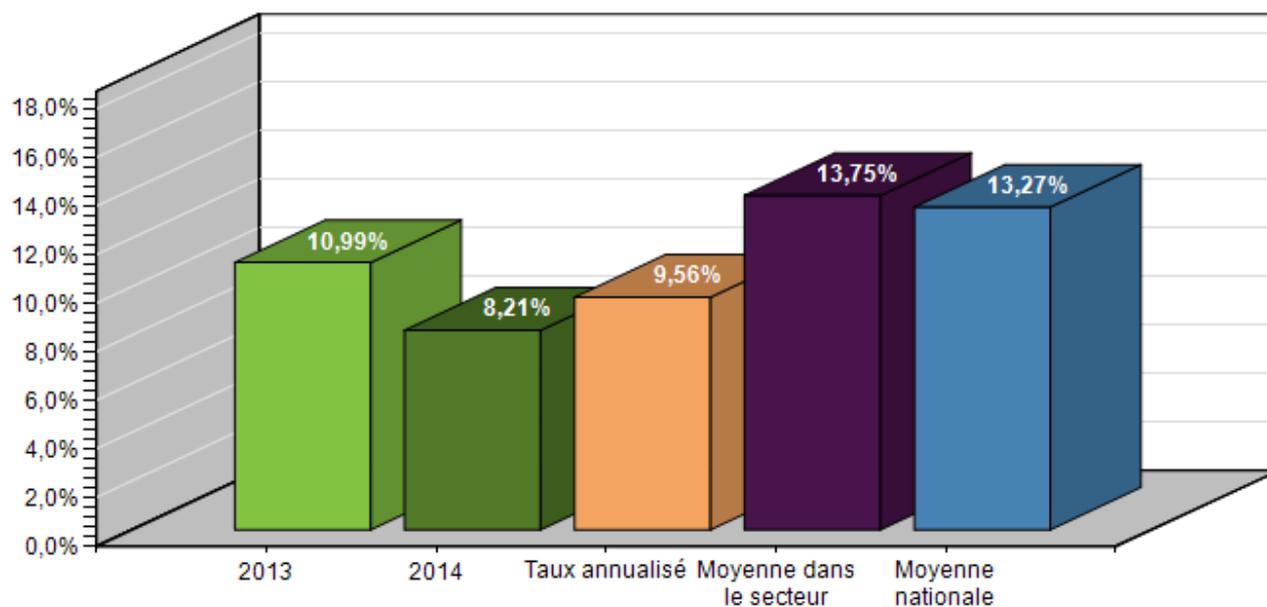
Le dernier chapitre offre un aperçu des résultats du counseling selon les dossiers fermés. Vous y trouverez des renseignements sur les thèmes de counseling en fonction de l'objectif établi et le pourcentage de clients ayant réalisé l'objectif fixé. Le chapitre comprend un graphique illustrant les résultats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

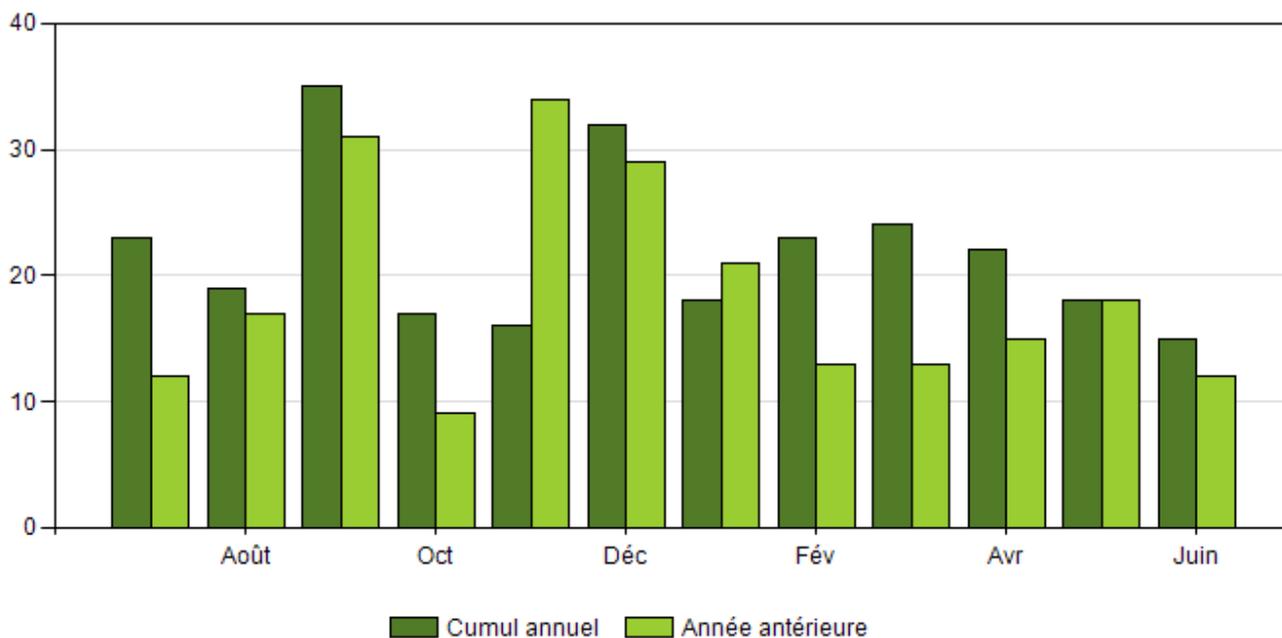
Taux d'utilisation prévu : 4,5%

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 |

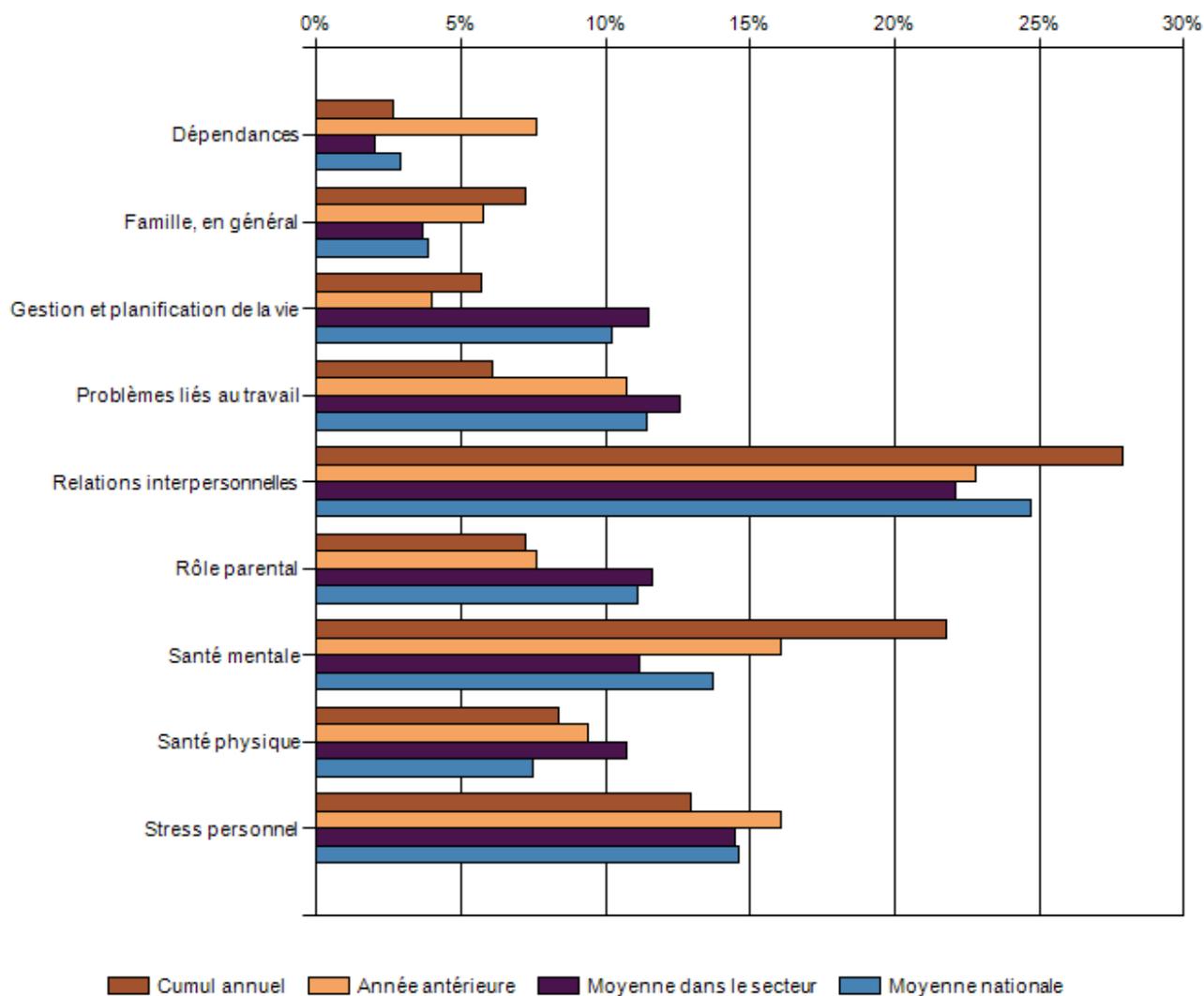
Accès mensuel aux services



| | 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

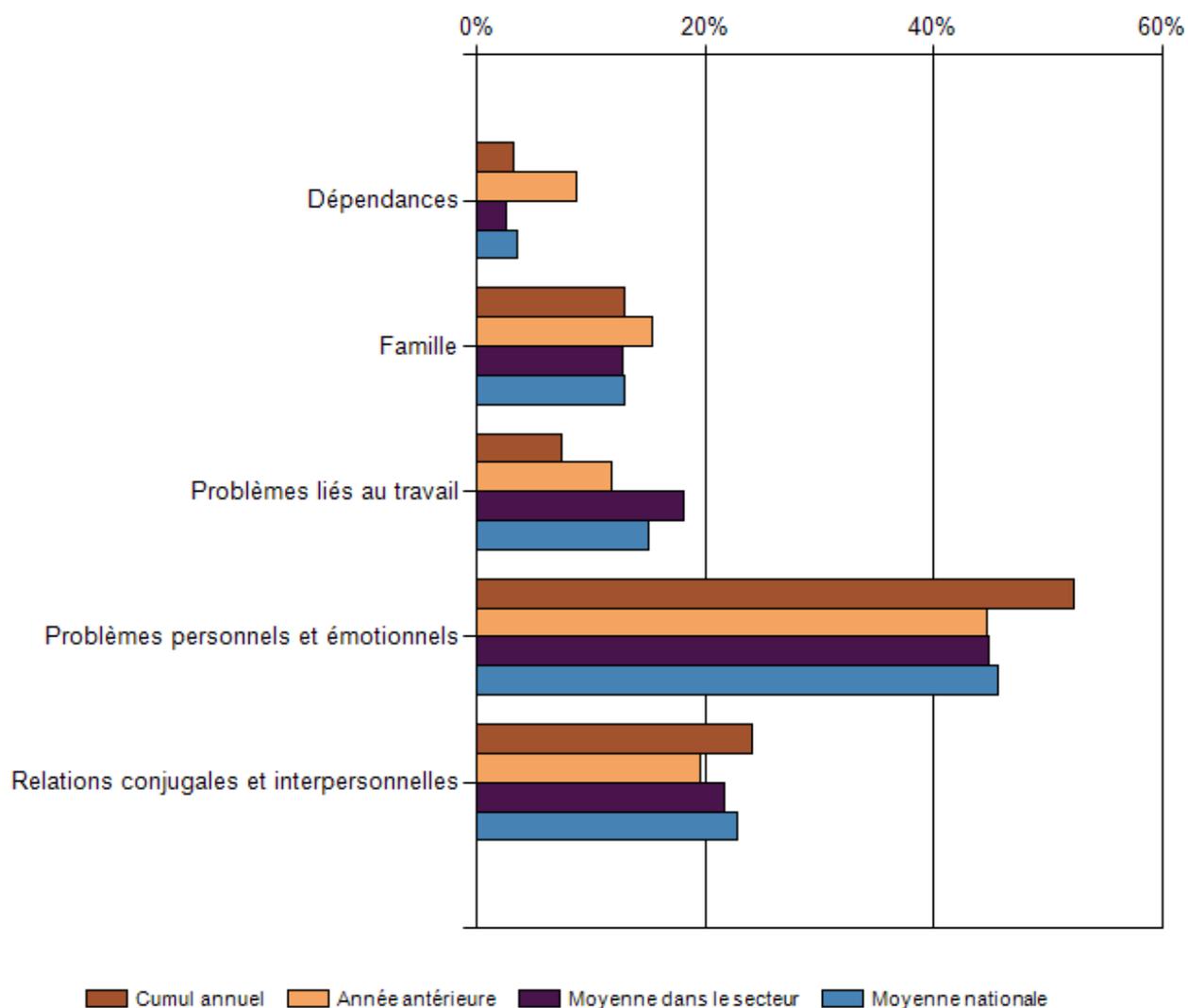
Tableau comparatif des nouveaux problèmes



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

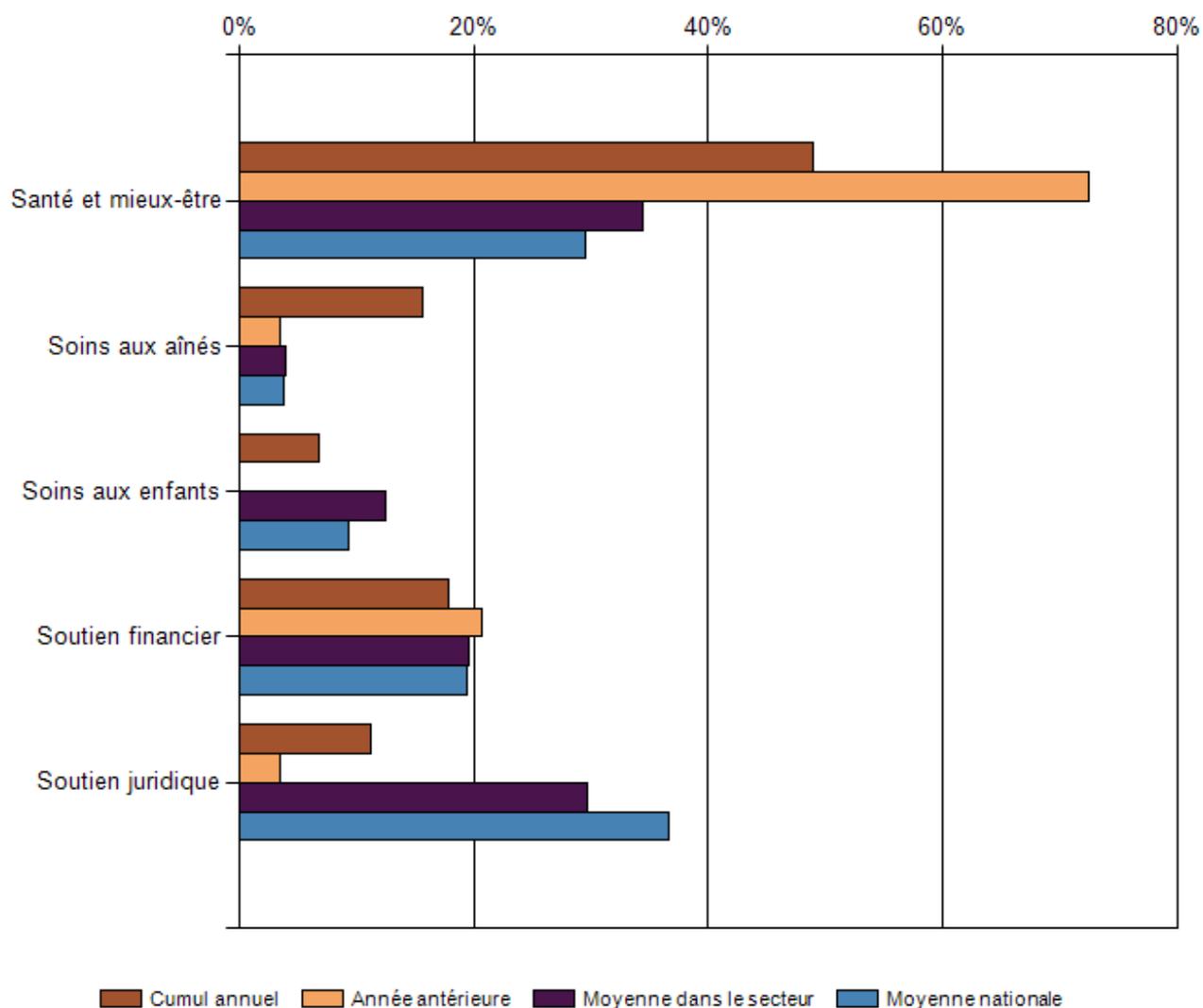
| | T1 | T2 | T3 | T4 | Cumul annuel | | Année antérieure | | Moyenne dans le secteur | Moyenne nationale |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------|------------------|--------------|-------------------------|-------------------|
| Dépendances | 2 | 2 | 1 | 2 | 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% |

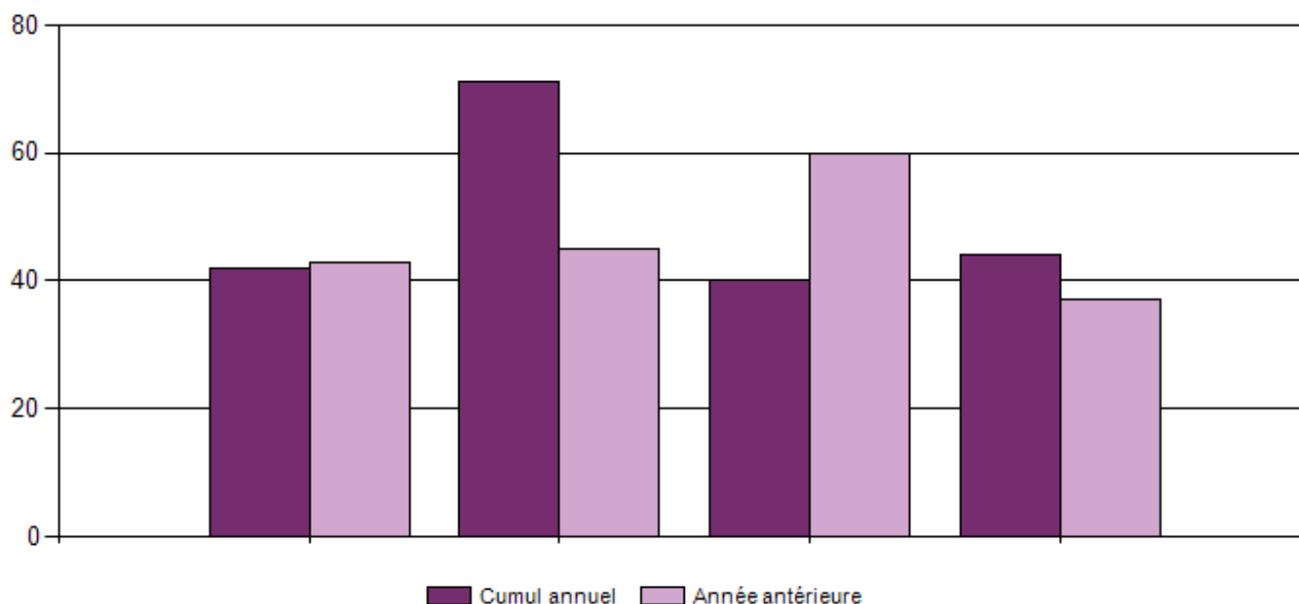
| | T1 | T2 | T3 | T4 | Cumul annuel | | Année antérieure | | Moyenne dans le secteur | Moyenne nationale |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|-------|------------------|-------|-------------------------|-------------------|
| Catégorie de Client | 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

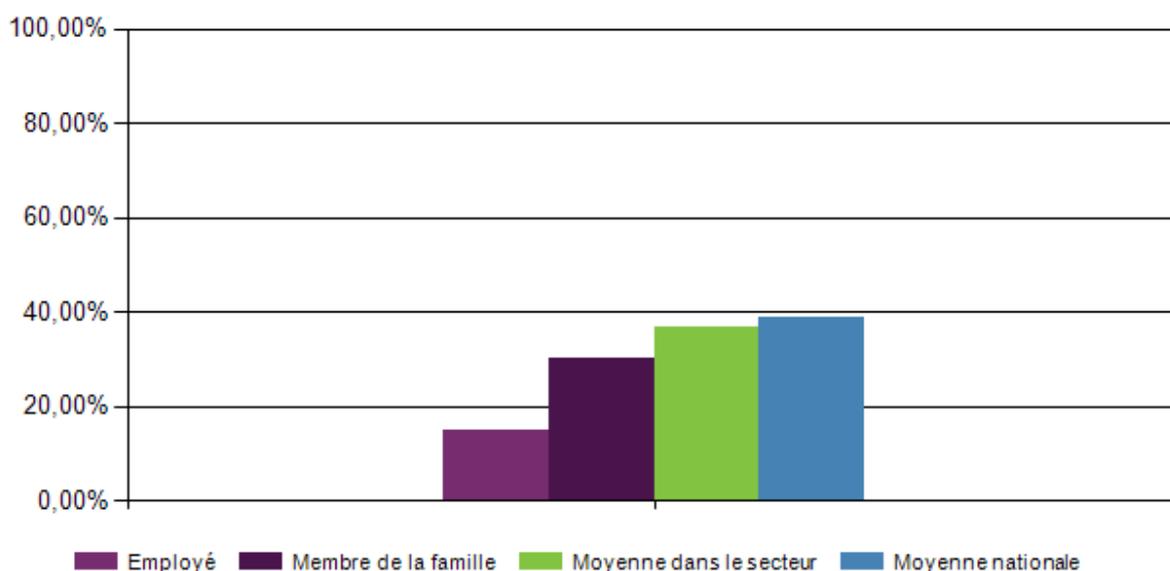
| | T1 | T2 | T3 | T4 | Cumul annuel |
|---|------|------|------|-------|--------------|
| Nombre de dossiers de counseling fermés | 42 | 71 | 40 | 44 | 197 |
| % de l'objectif réalisé | 94,1 | 94,0 | 89,2 | 100,0 | 94,7 |

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

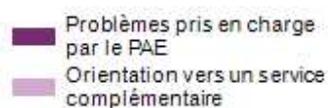
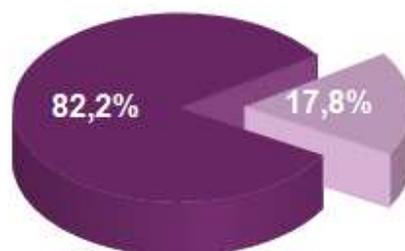


| | Total |
|-------------------------|-------|
| Membré | 14,8% |
| Membre de la famille | 30,0% |
| Moyenne dans le secteur | 36,8% |
| Moyenne nationale | 39,0% |

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



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% |