

# PROGRAMME DE CONSULTATION POUR LA MAGISTRATURE

Rapport annuel

Du 1 juillet 2012 au 30 juin 2013



## 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**

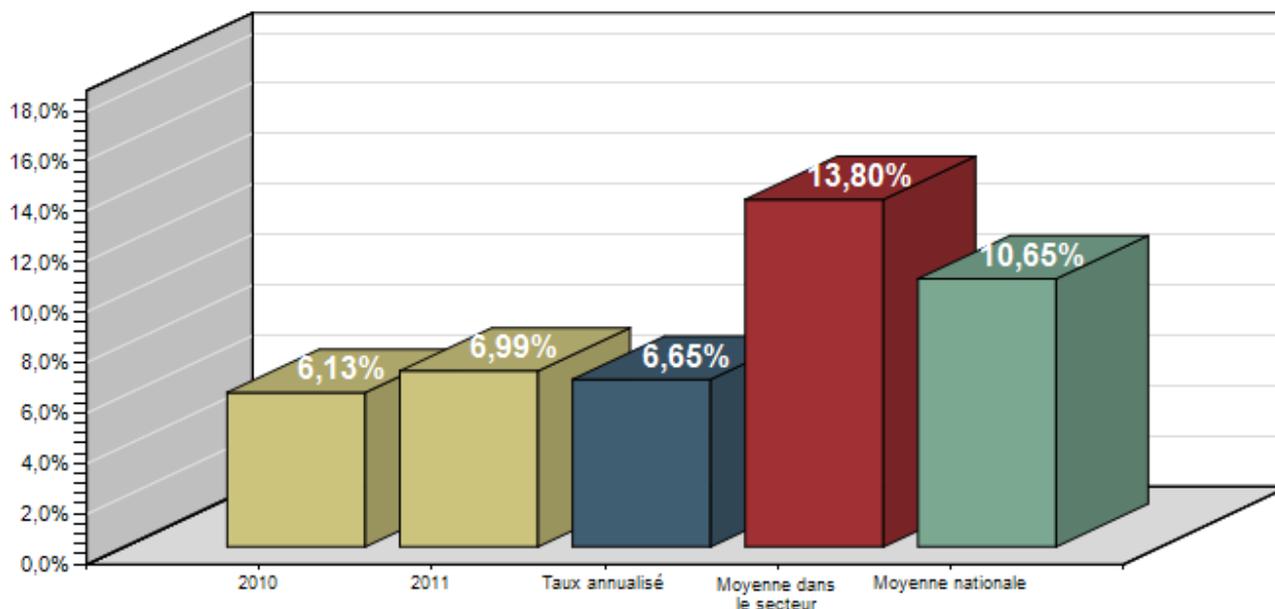
Cette partie du rapport regroupe de façon sommaire des données anonymes sur les utilisateurs du programme. Le rapport type fournit des renseignements sur les catégories de clients (par exemple, membre ou membre de la famille), la façon dont ces utilisateurs ont appris l'existence du programme et leur 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.

## 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 TRIMESTRE<sup>1</sup>

	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'adhésibles	2691	2691	2691	2691			2691	
Counseling	36	42	43	36	157	1,34%	5,83%	5,83%
Services travail-vie personnelle	7	3	6	6	22	0,22%	0,82%	0,82%
Services d'intervention post-traumatique	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
<b>NOMBRE TOTAL d'accès</b>	<b>43</b>	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>42</b>	<b>179</b>	<b>1,56%</b>	<b>6,65%</b>	<b>6,65%</b>

Taux d'utilisation prévu : 4,5%

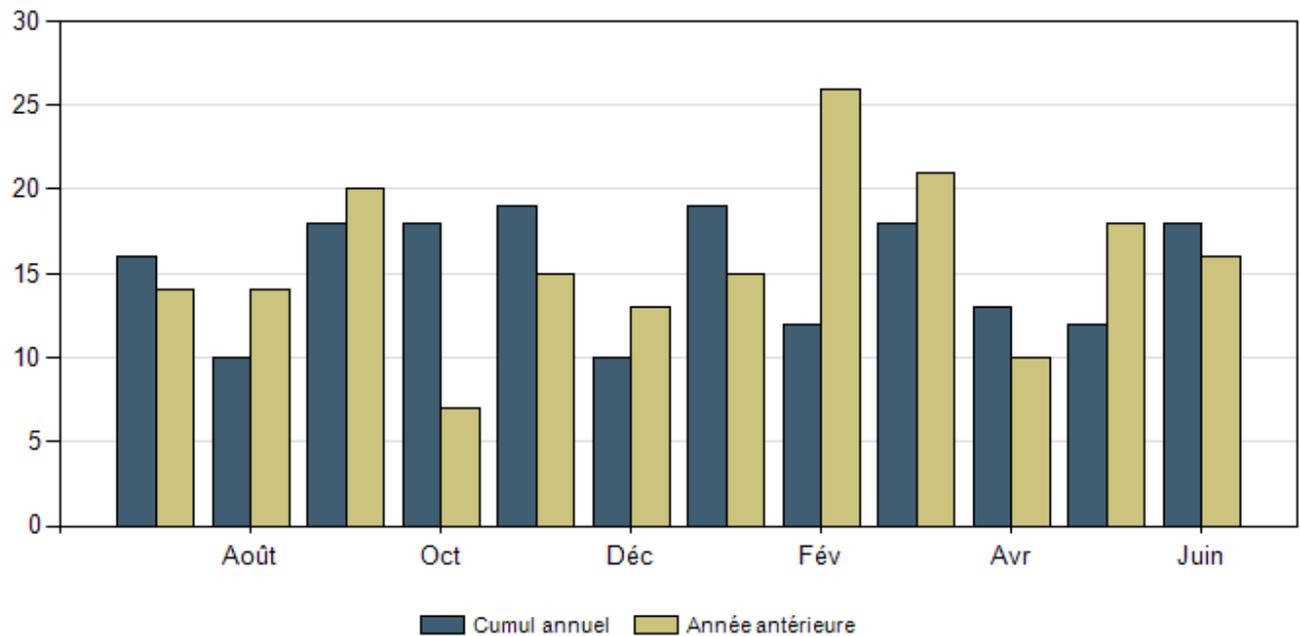
<sup>1</sup>Dans le cas des services comptés selon un ratio autre que celui de 1:1, le taux d'utilisation susmentionné a été calculé selon ce ratio. Le nombre d'adhésibles représente la population moyenne pondérée pour chaque trimestre et depuis le début de l'exercice.

## 1. UTILISATION

### SERVICES NON CALCULÉS DANS L'UTILISATION

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

### ACCÈS MENSUEL AUX SERVICES

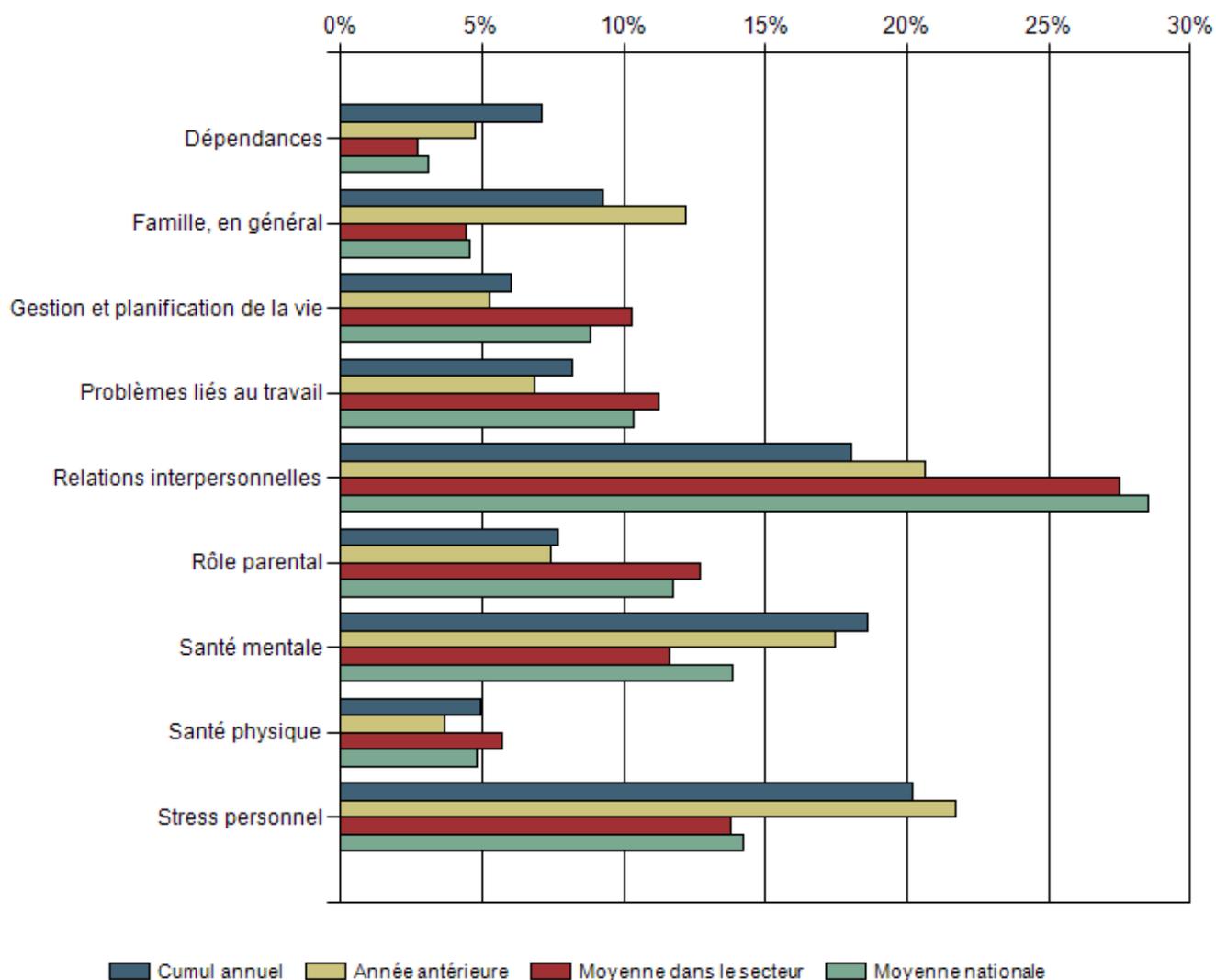


	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Jan	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Total
Cumul annuel	16	10	18	18	19	10	19	12	18	13	12	18	183
Année antérieure	14	14	20	7	15	13	15	26	21	10	18	16	189

## 2. NOUVEAUX PROBLÈMES

### TABLEAU COMPARATIF DES NOUVEAUX PROBLÈMES

Fondé sur le nombre d'accès depuis le début de l'exercice : 183

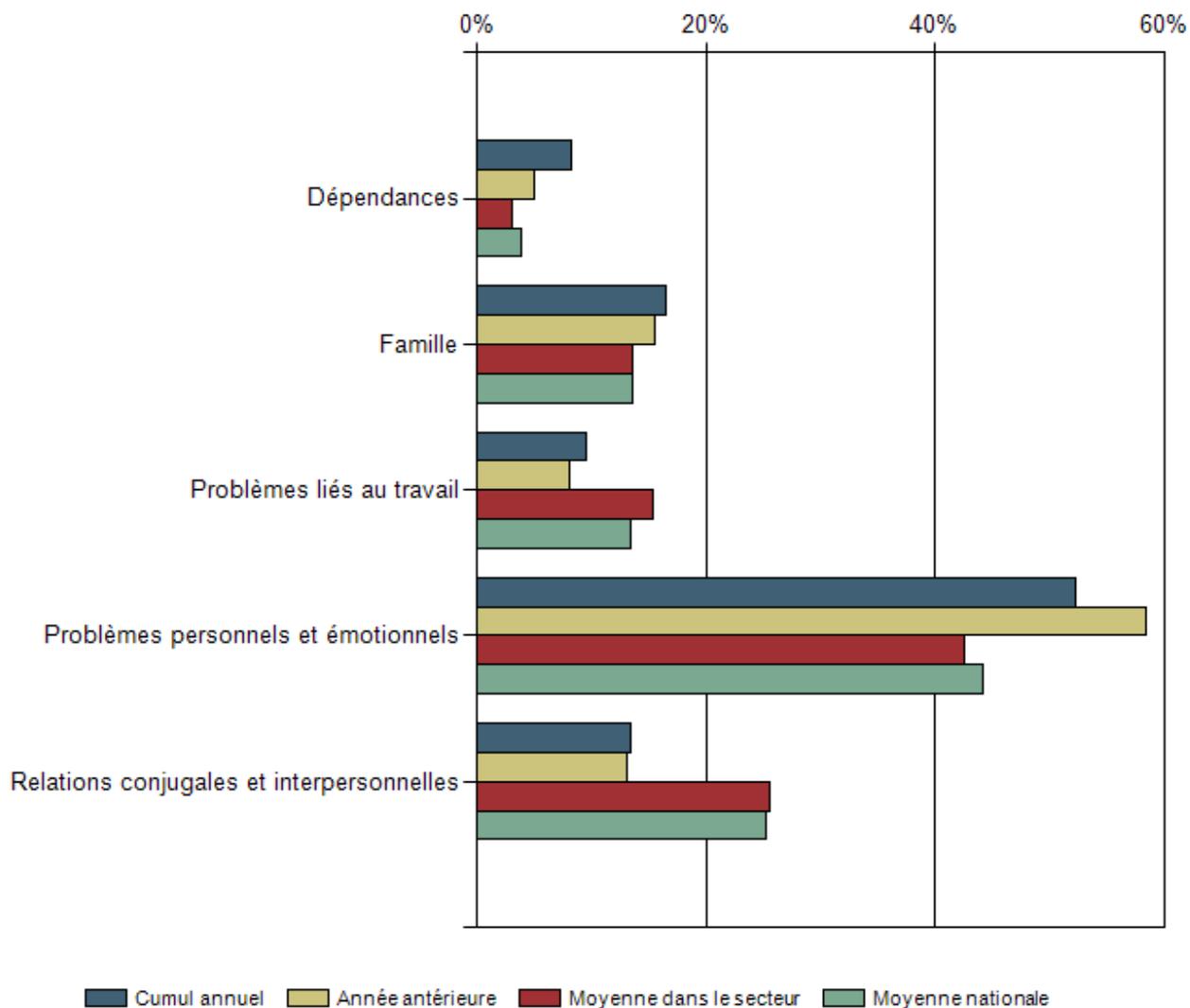


	Dépendances	Famille, en général	Gestion et planification de la vie	Problèmes liés au travail	Relations interpersonnelles	Rôle parental	Santé mentale	Santé physique	Stress personnel
Cumul annuel	7,1%	9,3%	6,0%	8,2%	18,0%	7,7%	18,6%	4,9%	20,2%
Année antérieure	4,8%	12,2%	5,3%	6,9%	20,6%	7,4%	17,5%	3,7%	21,7%
Moyenne dans le secteur	2,7%	4,5%	10,3%	11,2%	27,5%	12,7%	11,6%	5,7%	13,8%
Moyenne nationale	3,1%	4,6%	8,8%	10,3%	28,5%	11,7%	13,9%	4,8%	14,2%

## 2. NOUVEAUX PROBLÈMES

### TABLEAU COMPARATIF DES SERVICES DE COUNSELING

Fondé sur le nombre d'accès depuis le début de l'exercice : 157



	Dépendances	Famille	Problèmes liés au travail	Problèmes personnels et émotionnels	Relations conjugales et interpersonnelles
Cumul annuel	8,3%	16,6%	9,6%	52,2%	13,4%
Année antérieure	5,0%	15,5%	8,1%	58,4%	13,0%
Moyenne dans le secteur	3,1%	13,5%	15,4%	42,5%	25,5%
Moyenne nationale	3,8%	13,5%	13,4%	44,2%	25,2%

## 2. NOUVEAUX PROBLÈMES

### SERVICES DE COUNSELING : DONNÉES DÉTAILLÉES

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Moyenne nationale
<b>Dépendances</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>8,3%</b>	<b>8</b>	<b>5,0%</b>	<b>3,1%</b>	<b>3,8%</b>
Alcool	3	1	1	0	5	3,2%	2	1,2%	1,2%	1,7%
Drogue	0	3	0	0	3	1,9%	1	0,6%	0,6%	0,8%
Tabagisme	0	0	0	0	0	0,0%	1	0,6%	0,3%	0,2%
Autre dépendance	0	0	1	0	1	0,6%	1	0,6%	0,4%	0,3%
Dépendance d'une autre personne	2	0	2	0	4	2,6%	3	1,9%	0,6%	0,6%
<b>Famille</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>16,6%</b>	<b>25</b>	<b>15,5%</b>	<b>13,5%</b>	<b>13,5%</b>
Comportement d'un adolescent	2	1	1	2	6	3,8%	6	3,7%	3,3%	3,5%
Famille recomposée	0	0	0	0	0	0,0%	1	0,6%	0,4%	0,4%
Comportement d'un enfant	0	1	1	0	2	1,3%	2	1,2%	3,0%	2,8%
Communication	3	1	6	0	10	6,4%	11	6,8%	2,9%	3,1%
Problème associé à une personne âgée	1	0	0	0	1	0,6%	0	0,0%	0,2%	0,2%
Relations avec la famille élargie	1	0	0	2	3	1,9%	2	1,2%	0,8%	0,9%
Éducation des enfants	0	1	1	2	4	2,6%	3	1,9%	2,7%	2,5%
<b>Problèmes liés au travail</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>9,6%</b>	<b>13</b>	<b>8,1%</b>	<b>15,4%</b>	<b>13,4%</b>
Carrière	2	1	4	1	8	5,1%	1	0,6%	5,1%	2,9%
Rendement au travail	1	0	0	0	1	0,6%	0	0,0%	0,6%	0,6%
Relations de travail, conflit	0	0	2	0	2	1,3%	0	0,0%	1,3%	1,7%
Stress professionnel	0	2	1	1	4	2,6%	12	7,5%	8,0%	7,5%
<b>Problèmes personnels et émotionnels</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>82</b>	<b>52,2%</b>	<b>94</b>	<b>58,4%</b>	<b>42,5%</b>	<b>44,2%</b>
Violence	1	0	0	0	1	0,6%	0	0,0%	0,9%	1,0%
Colère	0	0	0	0	0	0,0%	1	0,6%	1,1%	1,4%
Anxiété	0	6	1	4	11	7,0%	10	6,2%	5,6%	5,7%

Dépression	2	6	6	2	16	10,2%	10	6,2%	5,8%	6,3%
Deuil	3	2	1	2	8	5,1%	10	6,2%	2,3%	2,9%
Étapes de la vie	2	0	1	0	3	1,9%	2	1,2%	1,8%	1,8%
Troubles de santé mentale	0	0	1	1	2	1,3%	5	3,1%	0,8%	1,1%
Troubles post-traumatiques	0	0	1	0	1	0,6%	4	2,5%	0,8%	1,4%
Estime de soi	1	0	0	0	1	0,6%	1	0,6%	0,9%	0,9%
Stress	4	11	7	14	36	22,9%	41	25,5%	19,0%	18,7%
Risque de suicide	0	0	0	0	0	0,0%	2	1,2%	0,8%	0,7%
Autre	0	1	2	0	3	1,9%	8	5,0%	2,6%	2,1%
<b>Relations conjugales et interpersonnelles</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>13,4%</b>	<b>21</b>	<b>13,0%</b>	<b>25,5%</b>	<b>25,2%</b>
Communication, résolution de conflit	4	2	2	2	10	6,4%	2	1,2%	7,5%	7,2%
Rupture de relation	1	1	1	0	3	1,9%	5	3,1%	3,9%	4,4%
Relations en général	0	1	0	2	3	1,9%	5	3,1%	8,4%	7,4%
Séparation et divorce	3	1	0	1	5	3,2%	9	5,6%	4,9%	5,5%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>36</b>	<b>157</b>	<b>100,0%</b>	<b>161</b>	<b>100,0%</b>		

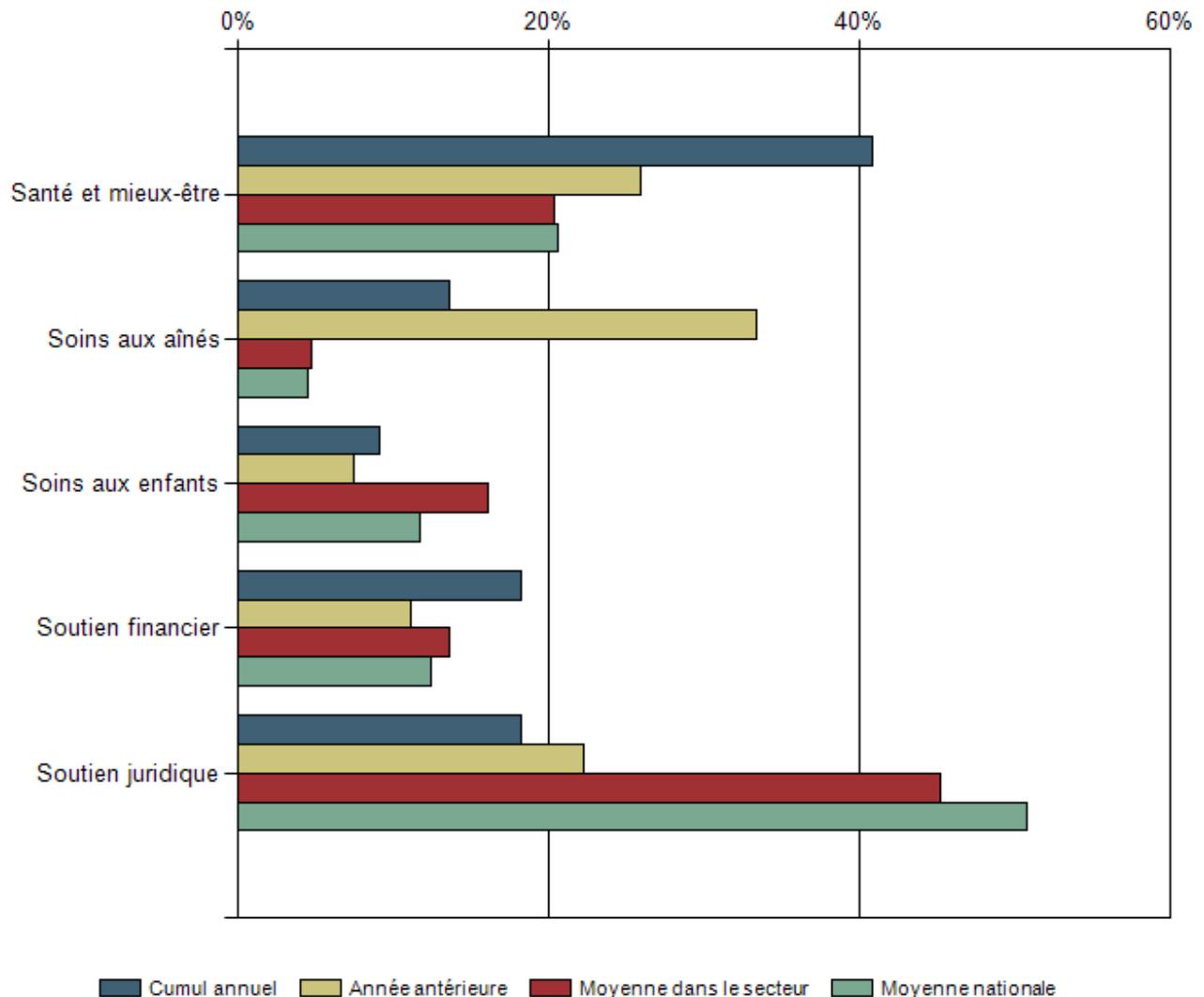
## SERVICES DE COUNSELING SELON LE MODE DE PRESTATION

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel	Année antérieure
Counseling par vidéoconférence	0	0	1	0	1	0
Cybercounseling	0	1	0	1	2	4
En personne	26	28	27	22	103	90
Outils en ligne	0	1	2	4	7	15
Premier contact	0	0	0	0	0	0
Ressources en sante et mieux-etre	0	1	3	1	5	5
Telecounseling	10	11	10	8	39	47
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>36</b>	<b>157</b>	<b>161</b>

## 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	40,9%	13,6%	9,1%	18,2%	18,2%
Année antérieure	25,9%	33,3%	7,4%	11,1%	22,2%
Moyenne dans le secteur	20,4%	4,7%	16,1%	13,6%	45,2%
Moyenne nationale	20,6%	4,4%	11,7%	12,4%	50,8%

## 2. NOUVEAUX PROBLÈMES

## SERVICES TRAVAIL-VIE PERSONNELLE : DONNÉES DÉTAILLÉES

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Moyenne nationale
<b>Santé et mieux-être</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>40,9%</b>	<b>7</b>	<b>25,9%</b>	<b>20,4%</b>	<b>20,6%</b>
Naturopathie	1	0	1	0	2	9,1%	3	11,1%	5,9%	7,7%
Nutrition et gestion de la maladie	0	0	1	0	1	4,6%	1	3,7%	1,7%	1,5%
Nutrition et saine alimentation	1	0	0	2	3	13,6%	2	7,4%	7,4%	6,1%
Nutrition et gestion du poids	1	0	1	1	3	13,6%	1	3,7%	4,7%	3,7%
<b>Soins aux aînés</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>13,6%</b>	<b>9</b>	<b>33,3%</b>	<b>4,7%</b>	<b>4,4%</b>
Programmes communautaires	0	1	1	0	2	9,1%	2	7,4%	0,4%	0,5%
Programme de soins de compassion et de deuil	0	0	0	0	0	0,0%	1	3,7%	1,5%	2,1%
Information et ressources en soins aux enfants et aux aînés	0	1	0	0	1	4,6%	2	7,4%	1,3%	0,9%
Services de maintien à domicile	0	0	0	0	0	0,0%	2	7,4%	0,9%	0,6%
Options de soins en établissement	0	0	0	0	0	0,0%	2	7,4%	0,5%	0,3%
<b>Soins aux enfants</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9,1%</b>	<b>2</b>	<b>7,4%</b>	<b>16,1%</b>	<b>11,7%</b>
Futurs et nouveaux parents	0	0	0	0	0	0,0%	1	3,7%	5,2%	3,4%
Ressources et renseignements concernant l'éducation des enfants	0	0	0	1	1	4,6%	1	3,7%	6,6%	5,0%
Besoins particuliers	0	0	1	0	1	4,6%	0	0,0%	1,3%	1,1%
<b>Soutien financier</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>18,2%</b>	<b>3</b>	<b>11,1%</b>	<b>13,6%</b>	<b>12,4%</b>
Dettes et crédit	1	1	0	1	3	13,6%	1	3,7%	5,7%	6,7%
Succession	0	0	0	0	0	0,0%	1	3,7%	0,2%	0,2%
Immobilier et hypothèques	0	0	0	0	0	0,0%	1	3,7%	0,8%	0,6%

Retraite	0	0	0	1	1	4,6%	0	0,0%	2,1%	1,1%
<b>Soutien juridique</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>18,2%</b>	<b>6</b>	<b>22,2%</b>	<b>45,2%</b>	<b>50,8%</b>
Soutien d'un enfant	0	0	0	0	0	0,0%	1	3,7%	3,0%	4,1%
Procès civil	3	0	1	0	4	18,2%	3	11,1%	8,4%	8,0%
Droit des biens	0	0	0	0	0	0,0%	2	7,4%	1,8%	1,8%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>	<b>27</b>	<b>100,0%</b>		

## 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	0,0%
Programme d'interventions dirigées	0	0	0	1	1	100,0%	1	100,0%
Programme structure de prévention de la rechute	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%
Soins de la dépression	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100,0%</b>	<b>1</b>	<b>100,0%</b>

### 3. PROFIL DES CLIENTS

#### RENSEIGNEMENTS SUR LES CLIENTS

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure	
<b>Source d'information</b>	<b>44</b>	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>41</b>	<b>179</b>		<b>186</b>	
Agent orienteur ou pair-intervenant	0	1	0	0	1	0,6%	1	0,5%
Ancien client revenant au PCM	13	10	15	11	49	27,4%	28	15,1%
Collègue	0	3	1	0	4	2,2%	15	8,1%
Communiqué interne	2	1	2	0	5	2,8%	13	7,0%
Documents promotionnels	3	3	4	6	16	8,9%	17	9,1%
Kiosque d'information	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%
Membre de la famille	11	15	14	10	50	27,9%	54	29,0%
Mon PCM	0	0	0	3	3	1,7%	0	0,0%
Prise de contact par le Web	1	3	0	0	4	2,2%	5	2,7%
Représentant syndical	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%
Service des ressources humaines	6	2	3	6	17	9,5%	17	9,1%
Services de santé au travail	0	0	0	0	0	0,0%	1	0,5%
Supervision/Cadre	1	0	0	0	1	0,6%	4	2,2%
Séance d'information sur le PCM	0	0	0	4	4	2,2%	6	3,2%
Séance de verbalisation	1	0	0	0	1	0,6%	0	0,0%
Séminaire sur le mieux-être	0	0	0	0	0	0,0%	1	0,5%
Visite du site Web	0	1	2	0	3	1,7%	4	2,2%
Refusé	6	6	8	1	21	11,7%	20	10,8%

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Moyenne nationale
<b>Catégorie de Client</b>	<b>44</b>	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>42</b>	<b>180</b>		<b>189</b>			
Membre, associé, membre	32	28	29	30	119	66,1%	117	61,9%	87,4%	87,9%
Partenaire, conjoint	3	5	8	7	23	12,8%	31	16,4%	9,2%	8,7%
Personne à charge	7	12	12	5	36	20,0%	36	19,1%	3,0%	3,2%
Retraité	2	0	0	0	2	1,1%	5	2,7%	0,3%	0,2%

**RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS**

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure	
<b>Catégorie de Client</b>	<b>42</b>	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	<b>176</b>		<b>178</b>	
Retraité Juge	3	4	3	5	15	8,5%	5	2,8%
Actif Juge	29	27	33	28	117	66,5%	108	60,7%
Question sautée	5	3	3	2	13	7,4%	23	12,9%
Inconnu	0	1	4	1	6	3,4%	13	7,3%
Refusé	5	10	6	4	25	14,2%	29	16,3%

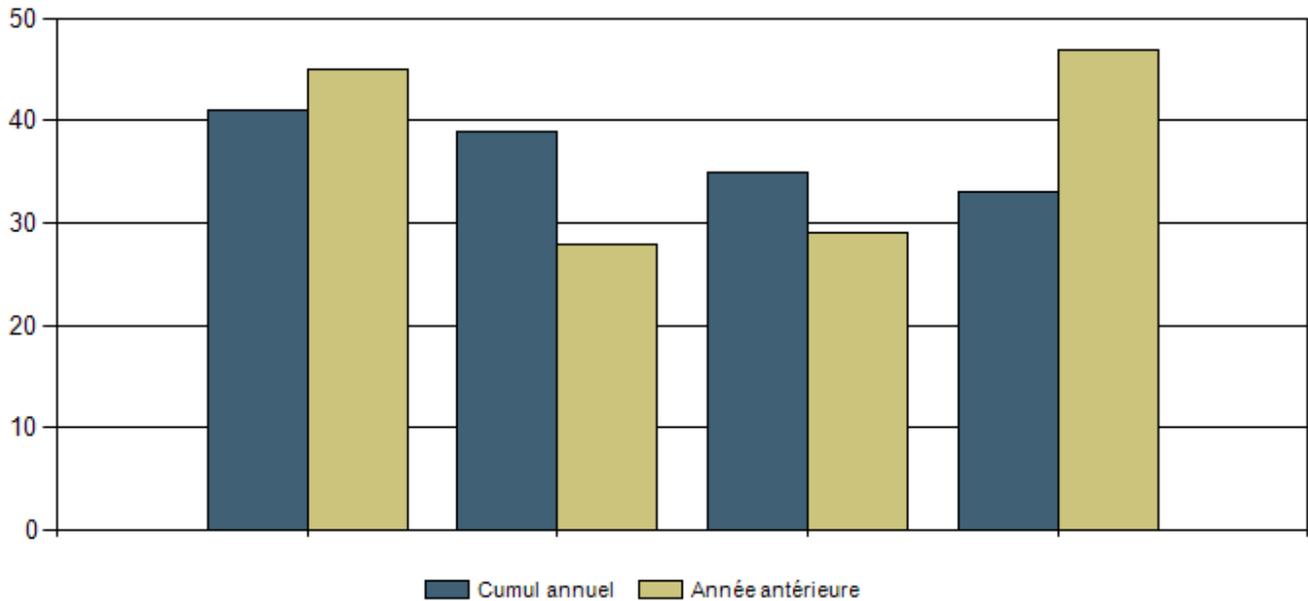
### 3. PROFIL DES CLIENTS

#### RENSEIGNEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Moyenne nationale
<b>Sexe</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>119</b>		<b>117</b>			
Femme	19	17	17	16	69	58,0%	68	58,1%	64,5%	66,1%
Homme	13	11	12	14	50	42,0%	49	41,9%	35,5%	33,9%
<b>Années de service</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>118</b>		<b>116</b>			
Moins d'un an	2	2	0	4	8	6,8%	7	6,0%	12,0%	8,6%
De 1 à 4 ans	2	2	2	6	12	10,2%	15	12,9%	26,2%	24,2%
De 5 à 14 ans	6	11	11	12	40	33,9%	31	26,7%	30,6%	36,1%
15 ans et plus	16	6	10	5	37	31,4%	31	26,7%	11,4%	18,4%
Le client a refusé de répondre	6	7	6	2	21	17,8%	32	27,6%	19,8%	12,6%
<b>Groupe d'âge</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>119</b>		<b>117</b>			
Moins de 20 ans	0	1	1	0	2	1,7%	2	1,7%	4,0%	0,5%
De 20 à 29 ans	0	0	0	0	0	0,0%	2	1,7%	8,6%	9,1%
De 30 à 39 ans	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%	35,2%	30,5%
De 40 à 49 ans	3	4	5	5	17	14,3%	15	12,8%	30,9%	32,6%
50 ans et plus	29	22	23	25	99	83,2%	97	82,9%	20,6%	26,8%
le client a refusé de répondre	0	1	0	0	1	0,8%	1	0,9%	0,6%	0,6%

## 4. RÉSULTATS

### NOMBRE DE DOSSIERS DE COUNSELING FERMÉS



	T1	T2	T3	T4	Total
Cumul annuel	41	39	35	33	148
Année antérieure	45	28	29	47	149

### MESURE DES RÉSULTATS CIBLÉS

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel
Nombre de dossiers de counseling fermés	41	39	35	33	148
% de l'objectif réalisé	93,2	94,2	100,0	93,3	95,0

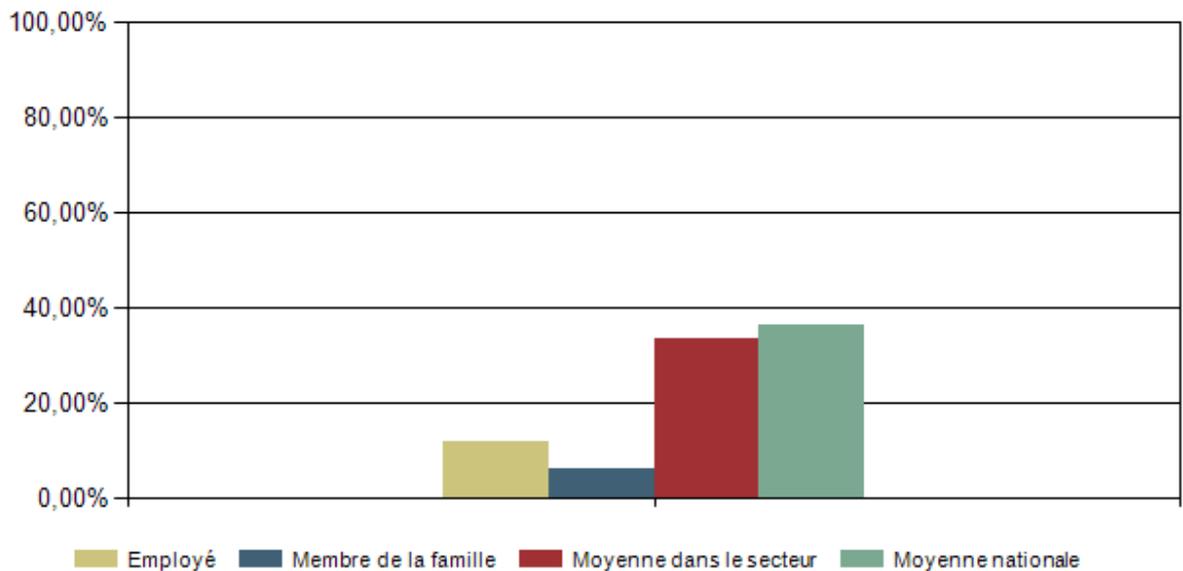
### DOSSIERS FERMÉS PAR CATÉGORIE DE PROBLÈME

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel	Année antérieure
Dépendances	4	5	3	1	13	8
Famille	6	9	5	5	25	33
Problèmes liés au travail	3	3	6	5	17	13
Problèmes personnels et émotionnels	21	24	16	17	78	84
Relations conjugales et interpersonnelles	9	11	5	6	31	35
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>52</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>164</b>	<b>173</b>
					<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## 4. RÉSULTATS

### DÉPISTAGE DE LA DÉPRESSION

Pourcentage indiquant une dépression de modérée à sévère



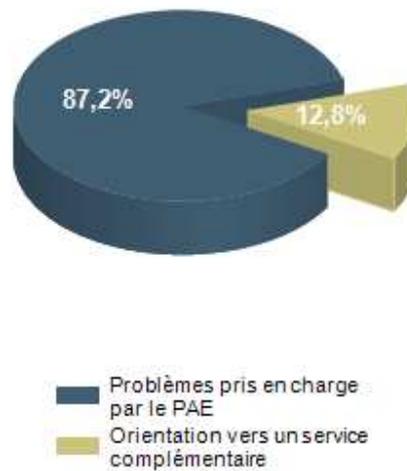
	Total
Membre	12,0%
Membre de la famille	6,0%
Moyenne dans le secteur	33,6%
Moyenne nationale	36,4%

Parmi les 83 clients qui se sont soumis au test de dépistage de la dépression tout en se prévalant des services de counseling, 12,0% des membres et 6,0% 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



### ACCEPTATION DU SERVICE RECOMMANDÉ

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel
Recommandations acceptées	5	4	3	1	13
Recommandations refusées	2	1	1	2	6
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>19</b>

### RESSOURCES RECOMMANDÉES

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel
Counseling spécialisé	1	3	0	1	5
Groupe d'entraide	0	0	0	0	0
Médecin de famille	1	1	0	0	2
Ressources communautaires	1	0	1	0	2
Services de traitement des dépendances	2	0	2	0	4
Soins hospitaliers	0	0	0	0	0
Soins psychiatriques	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

## 4. RÉSULTATS

### SATISFACTION DU CLIENT

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel
Nombre de questionnaires sur la satisfaction retournés par les clients	4	2	2	0	8

### 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	Non D'accord	En désaccord
1	J'ai trouvé qu'il est facile d'accéder au PCM	75%	25%	0%	0%	0%
2	Je suis satisfait de l'aide reçue lors de mon premier contact avec le PCM.	75%	25%	0%	0%	0%
3	La première personne à qui j'ai parlé au PCM a été très consciente de mes besoins.	75%	25%	0%	0%	0%
4	J'ai eu l'impression que le conseiller :					
a	comprenait mes problèmes et mes préoccupations;	100%	0%	0%	0%	0%
b	m'a fourni des renseignements pertinents qui m'ont aidé à résoudre mes problèmes;	50%	50%	0%	0%	0%
c	m'a aidé à évaluer les options et les solutions permettant de résoudre mes problèmes.	63%	38%	0%	0%	0%
5 a	J'ai acquis des connaissances qui me permettront de mieux gérer mes problèmes.	88%	13%	0%	0%	0%
b	J'ai pu effectuer des changements positifs fondés sur ces connaissances nouvellement acquises.	25%	50%	25%	0%	0%
c	Je suis mieux en mesure d'assumer mon rôle à la maison.	25%	63%	13%	0%	0%
d	J'ai amélioré ma relation avec mes collègues de travail et/ou mon supérieur immédiat.	29%	29%	43%	0%	0%
e	J'ai amélioré mon aptitude à gérer les exigences de mon travail.	29%	29%	43%	0%	0%
f	J'ai amélioré ma présence au travail.	33%	17%	33%	17%	0%
		<b>Oui</b>		<b>Non</b>		
6 a	Si vous n'aviez pas obtenu du soutien, votre problème aurait-il entraîné une absence du travail?	25%		75%		
		<b>0-1</b>	<b>2-4</b>	<b>5-10</b>	<b>10-20</b>	<b>&gt;20</b>
6 b	Si vous avez répondu « oui », combien de jours environ auriez-vous été absent du travail?	50%	0%	50%	0%	0%
		Fortement d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Non D'accord	En désaccord
7	J'utiliserais à nouveau les services du PCM.	100%	0%	0%	0%	0%
8	Je recommanderais les services du PCM.	100%	0%	0%	0%	0%
9	J'ai été satisfait des services du PCM.	100%	0%	0%	0%	0%