



**Programme de consultation pour la magistrature
Résumé**

Du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011

Erin Dixon
Gestionnaire de compte client
Shepell·fgi

UN APERÇU

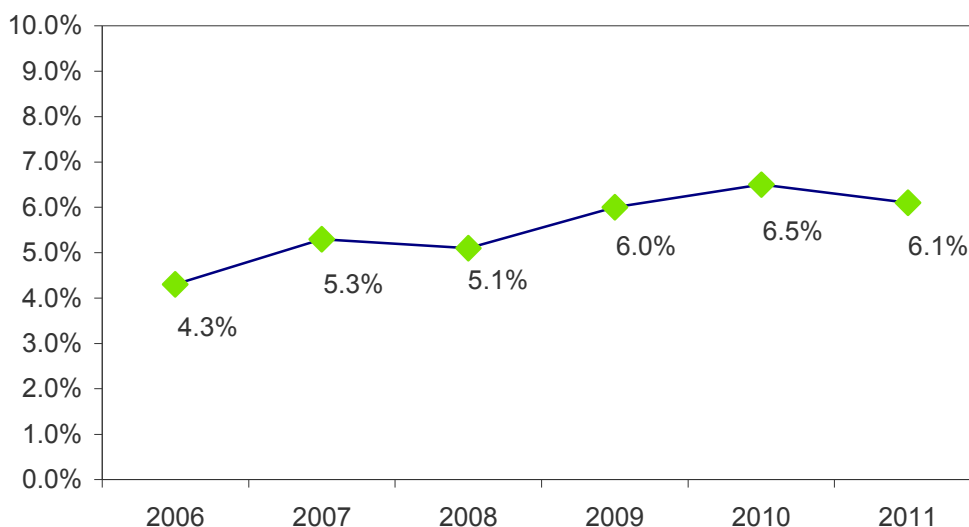
Le programme de consultation pour la magistrature est un service confidentiel et gratuit de soutien de courte durée pouvant aider les juges et les membres admissibles de leur famille à résoudre un large éventail de problèmes et de difficultés.

UTILISATION 2010-2011

Ce taux se fonde sur un effectif de 2 691 membres. En 2010-2011, 165 dossiers ont été ouverts au programme de consultation pour la magistrature, ce qui a produit un **taux d'utilisation de 6,13 %**.

À titre de comparaison, il s'agit d'une légère baisse par rapport à l'an dernier, alors que 174 dossiers ont été ouverts, produisant un taux d'utilisation de 6,47 %.

Historique de l'utilisation



RÉPARTITION DES DOSSIERS

Le **counseling professionnel** du programme de consultation pour la magistrature est un service de courte durée, volontaire et confidentiel qui met les juges et les membres admissibles de leur famille en relation avec un réseau de professionnels attentionnés.

Shepell-fgi possède un vaste réseau de conseillers partout au pays. Ces conseillers sont tous titulaires d'une maîtrise, au moins, et ils possèdent en moyenne 10 ans d'expérience clinique. Leur expertise touche plusieurs disciplines, notamment le travail social, le counseling conjugal et familial, l'éducation, la psychologie et les dépendances.

- *Sur les 165 dossiers ouverts en 2010-2011, 86 % touchaient le counseling professionnel.*

Les problèmes de counseling les plus fréquents

1. Le stress personnel (31 %)
2. Les problèmes de relations interpersonnelles (10 %)
3. L'anxiété (9 %)

(Nouveaux problèmes : voir les pages 7 et 8 du rapport d'utilisation.)

Les **services travail-vie personnelle** proposent aux juges et aux membres admissibles de leur famille un soutien confidentiel qui leur permettra de réaliser un meilleur équilibre travail-vie personnelle.

- Gestion du stress
- Accompagnement en revitalisation
- Planification de la retraite
- Services aux aînés
- Services de soutien en nutrition
- Services de naturopathie
- Encadrement de la santé
- Planification et gestion de carrière
- Services de soutien à la famille
- Renoncement au tabac
- Services de soutien financier
- Services de soutien juridique

- *Sur les 165 dossiers ouverts en 2010-2011, 14 % touchaient les services travail-vie personnelle.*

Les problèmes travail-vie personnelle les plus fréquents

1. La nutrition - une saine alimentation et la gestion du poids (39 %)
2. Les services de naturopathie (17 %)
3. Les soins aux aînés (17 %)

(Nouveaux problèmes : voir la page 10 du rapport d'utilisation.)

RENSEIGNEMENTS DÉMOGRAPHIQUES : La majeure partie des utilisateurs se sont identifiés comme étant des juges (70,9 %), des hommes (53,0 %) et des utilisateurs se situant dans le groupe des 50 ans et plus (82,9 %).

12,7 % des utilisateurs se sont identifiés comme étant le conjoint, et 16,4 % comme étant une personne à charge.

(Profil des clients : voir les pages 11 à 13 du rapport d'utilisation.)

PROGRAMME DE SOUTIEN AUX JUGES DE PROCÈS

Un programme de soutien spécialisé à l'intention des juges saisis d'affaires judiciaires difficiles (et des membres de leur famille).

En 2010-2011, *un seul dossier a été ouvert au programme de soutien aux juges de procès.*

ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Le programme d'assurance de la qualité de Shepell-fgi régit le processus d'enquête après une plainte ou un incident. Si un client est insatisfait d'un aspect de nos services et nous appelle ou nous écrit pour nous communiquer une plainte, nous procédons à une enquête approfondie. Des recommandations sont faites et une démarche visant à résoudre la plainte est mise en œuvre.

En 2010-2011, trois incidents se sont produits.

Premier incident

Plainte : Période d'attente avant d'obtenir un rendez-vous avec le conseiller.

Enquête et résolution : Le retard était dû à une erreur humaine à l'égard de la disponibilité du conseiller dans le système de rendez-vous. Le représentant à l'accueil a reçu de l'encadrement concernant l'importance de vérifier les données dans le système avec soin.

Deuxième incident

Plainte : Longue période d'attente au centre d'accès aux services.

Enquête et résolution : Le retard était causé par un volume d'appels inhabituellement élevé à ce moment de la journée ainsi qu'à des problèmes imprévus en dotation de personnel. L'équipe des opérations au centre d'accès aux services ne cesse d'améliorer la technologie du centre d'appels et des mesures proactives ont été mises en œuvre pour prévenir les problèmes de dotation de personnel.

Troisième incident

Plainte : Insatisfaction à l'égard du counseling.

Enquête et résolution : Le directeur clinique régional (DCR) a passé en revue ce dossier avec le conseiller. Il a déterminé que les conseils donnés au client étaient cliniquement exacts, mais auraient pu être mal interprétés par ce dernier. Afin qu'une situation de ce genre ne se reproduise plus, le directeur clinique a fourni de l'encadrement au conseiller en ce qui concerne les styles et techniques de counseling et les raisons pour lesquelles le counseling peut être mal compris par les clients.

SATISFACTION DES CLIENTS

Toute personne qui accède au **programme de consultation pour la magistrature** reçoit un questionnaire qui l'invite à fournir des commentaires sur sa satisfaction et les améliorations suggérées.

Ces formulaires confidentiels, remplis de façon volontaire, sont passés en revue par les directeurs cliniques régionaux et les analystes de l'assurance de la qualité et, avec la permission du client, seront passés en revue avec le conseiller.

Cette année, *neuf formulaires* ont été retournés. Les résultats se trouvent à la page 17 du rapport d'utilisation.

(Résultats : page 17 du rapport d'utilisation.)

ANNEXE

RAPPORT D'UTILISATION

PROGRAMME DE CONSULTATION POUR LA MAGISTRATURE

Rapport du quatrième trimestre

Du 1 juillet 2010 au 30 juin 2011

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

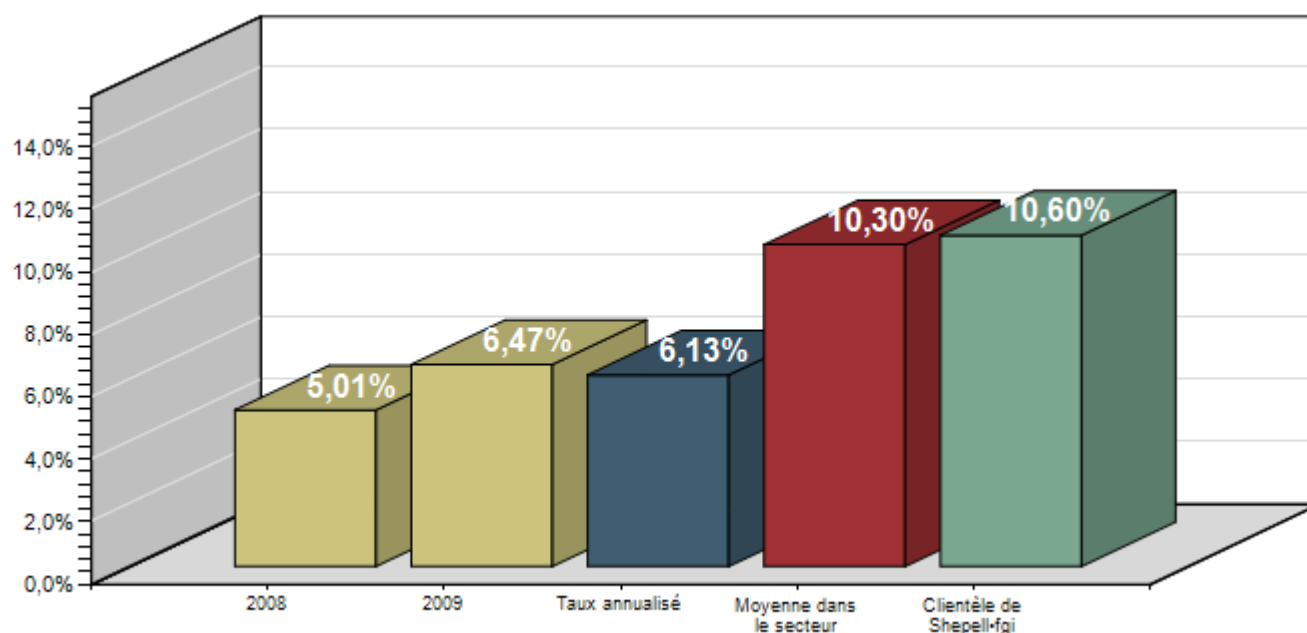
Cette partie du rapport regroupe de façon sommaire des données anonymes sur les utilisateurs du programme. Le rapport type fournit des renseignements sur les catégories de clients (par exemple, membre ou membre de la famille), la façon dont ces utilisateurs ont appris l'existence du programme et leur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

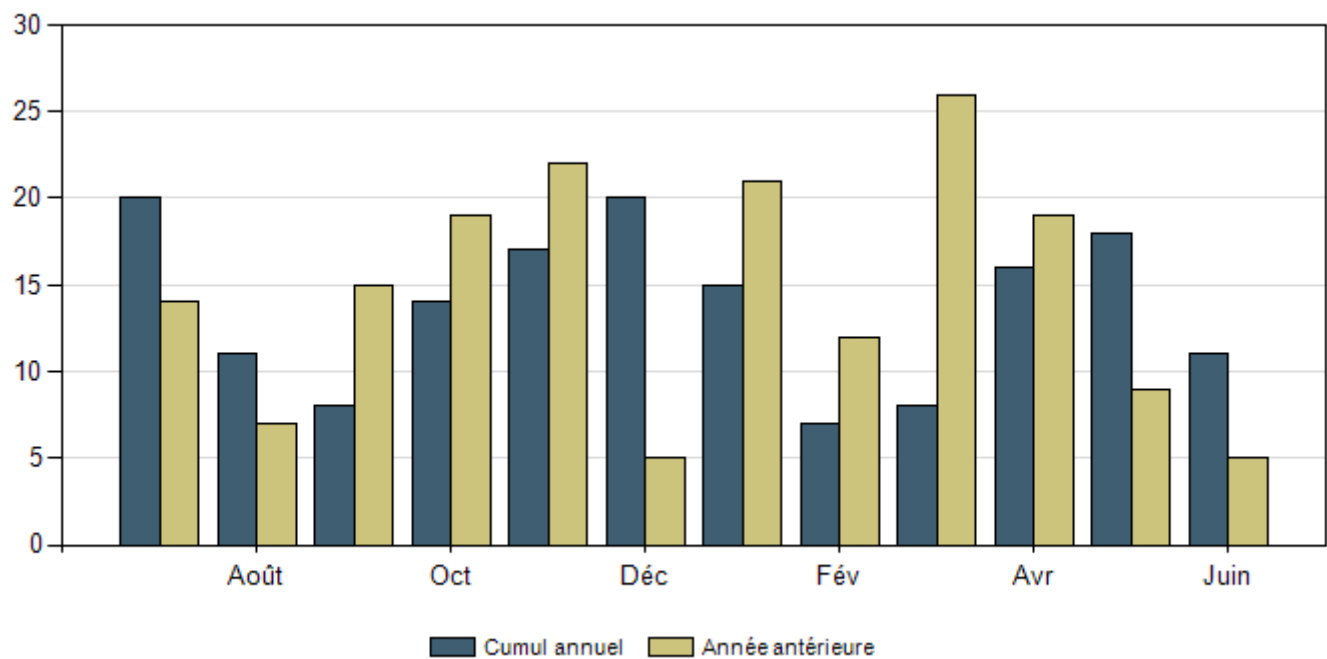
	T1	T2	T3	T4	Nombre total d'accès	Taux d'utilisation depuis le début du trimestre	Taux d'utilisation depuis le début de l'exercice	Taux d'utilisation annualisé (%)
Nombre d'membres admissibles	2691	2691	2691	2691			2691	
Counseling	34	43	27	38	142	1,41%	5,28%	5,28%
Services travail-vie personnelle	5	8	3	7	23	0,26%	0,85%	0,85%
Services d'intervention post-traumatique	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
Nombre TOTAL d'accès	39	51	30	45	165	1,67%	6,13%	6,13%

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

1. UTILISATION

ACCÈS MENSUEL AUX SERVICES

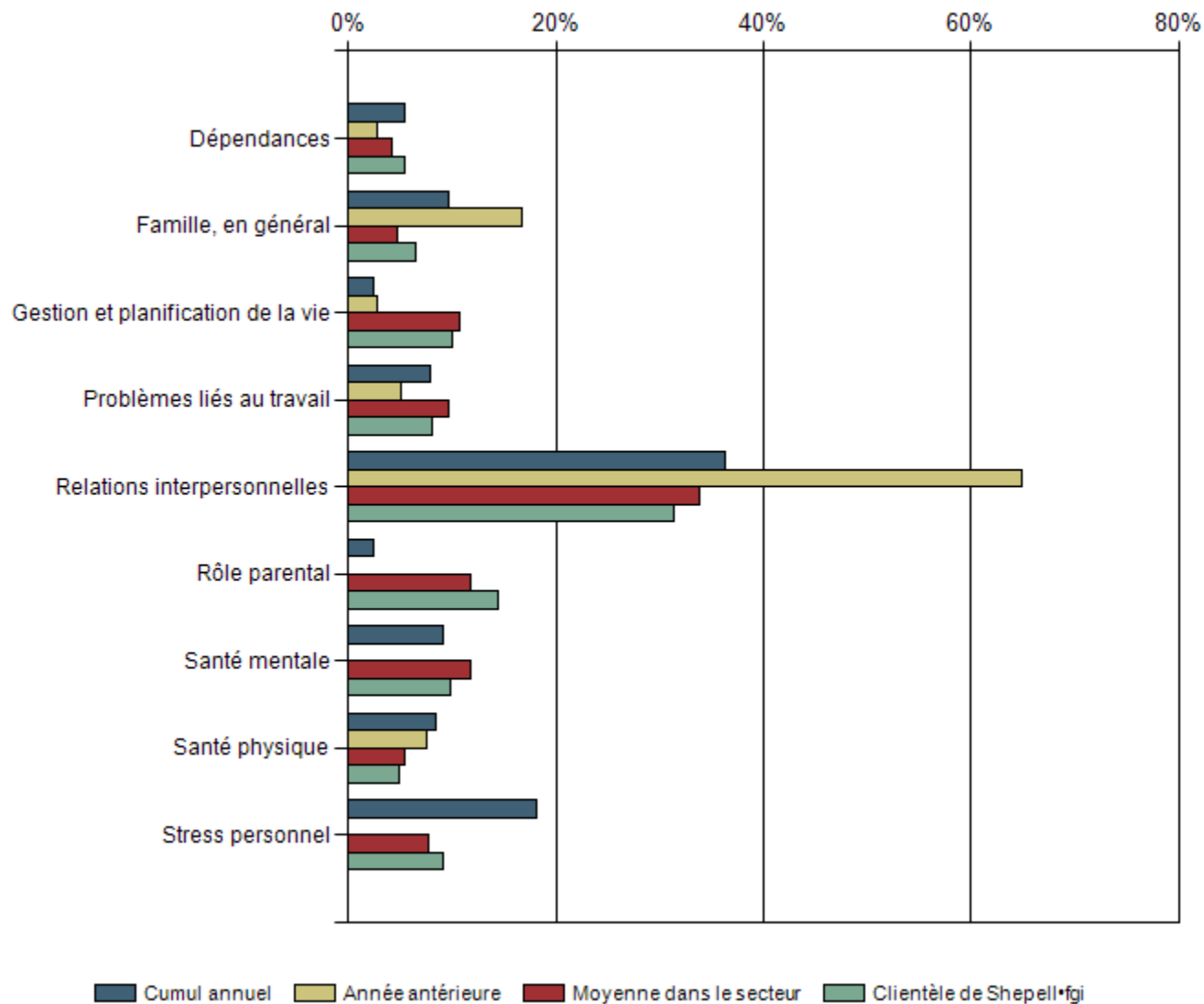


	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Jan	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Total
Cumul annuel	20	11	8	14	17	20	15	7	8	16	18	11	165
Année antérieure	14	7	15	19	22	5	21	12	26	19	9	5	174

2. NOUVEAUX PROBLÈMES

TABLEAU COMPARATIF DES NOUVEAUX PROBLÈMES

Fondé sur le nombre d'accès depuis le début de l'exercice : 165

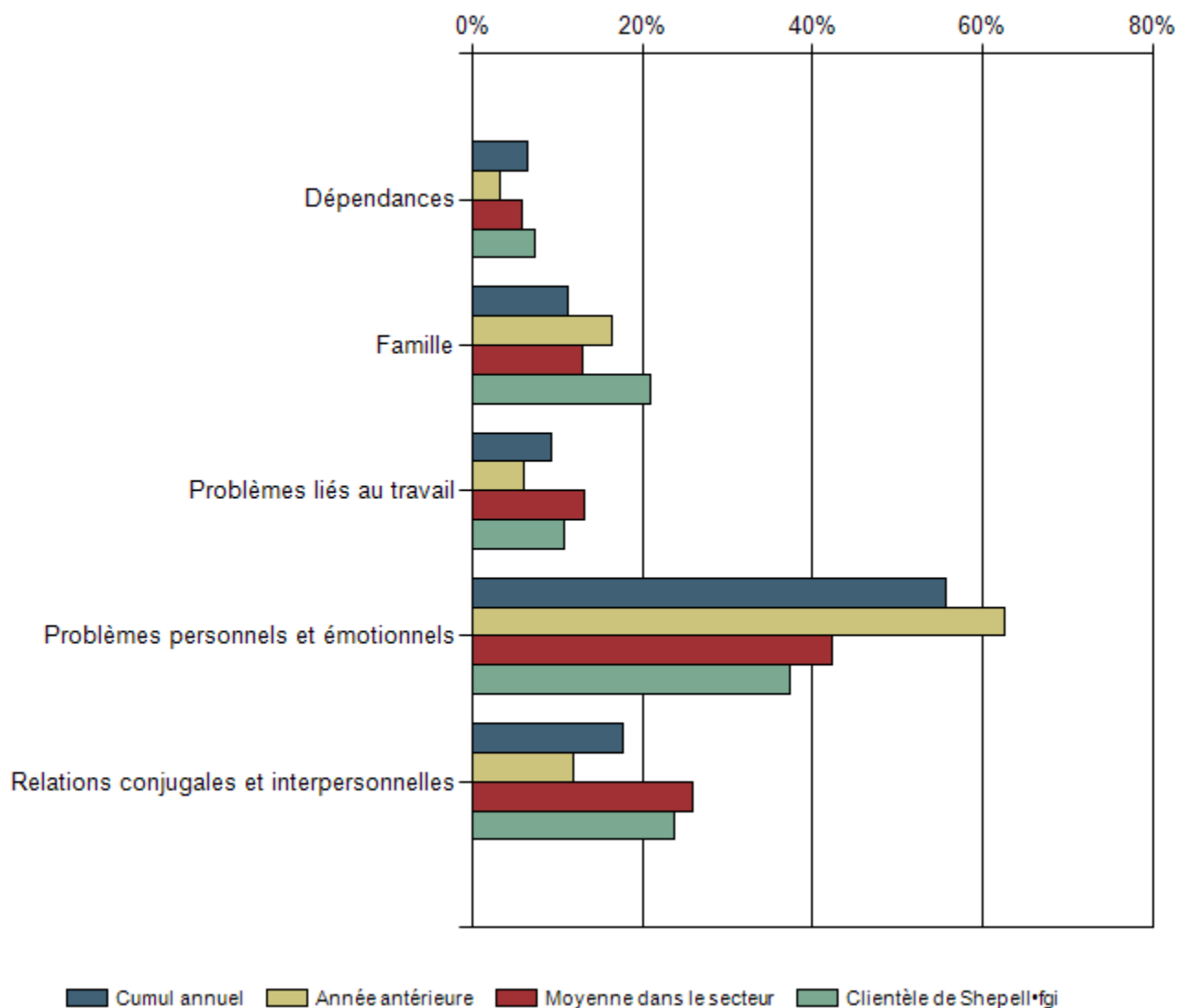


	Dépendances	Famille, en général	Gestion et planification de la vie	Problèmes liés au travail	Relations interpersonnelles	Rôle parental	Santé mentale	Santé physique	Stress personnel
Cumul annuel	5,5%	9,7%	2,4%	7,9%	36,4%	2,4%	9,1%	8,5%	18,2%
Année antérieure	2,9%	16,7%	2,9%	5,2%	64,9%	0,0%	0,0%	7,5%	0,0%
Moyenne dans le secteur	4,2%	4,8%	10,7%	9,6%	33,8%	11,9%	11,8%	5,4%	7,7%
Clientèle de Shepell•fji	5,5%	6,5%	10,0%	8,1%	31,4%	14,4%	9,9%	5,0%	9,2%

2. NOUVEAUX PROBLÈMES

TABLEAU COMPARATIF DES SERVICES DE COUNSELING

Fondé sur le nombre d'accès depuis le début de l'exercice : 142



	Dépendances	Famille	Problèmes liés au travail	Problèmes personnels et émotionnels	Relations conjugales et interpersonnelles
Cumul annuel	6,3%	11,3%	9,2%	55,6%	17,6%
Année antérieure	3,3%	16,5%	5,9%	62,5%	11,8%
Moyenne dans le secteur	5,8%	12,9%	13,2%	42,2%	25,9%
Clientèle de Shepell•fgi	7,3%	20,9%	10,8%	37,4%	23,6%

2. NOUVEAUX PROBLÈMES

SERVICES DE COUNSELING : DONNÉES DÉTAILLÉES

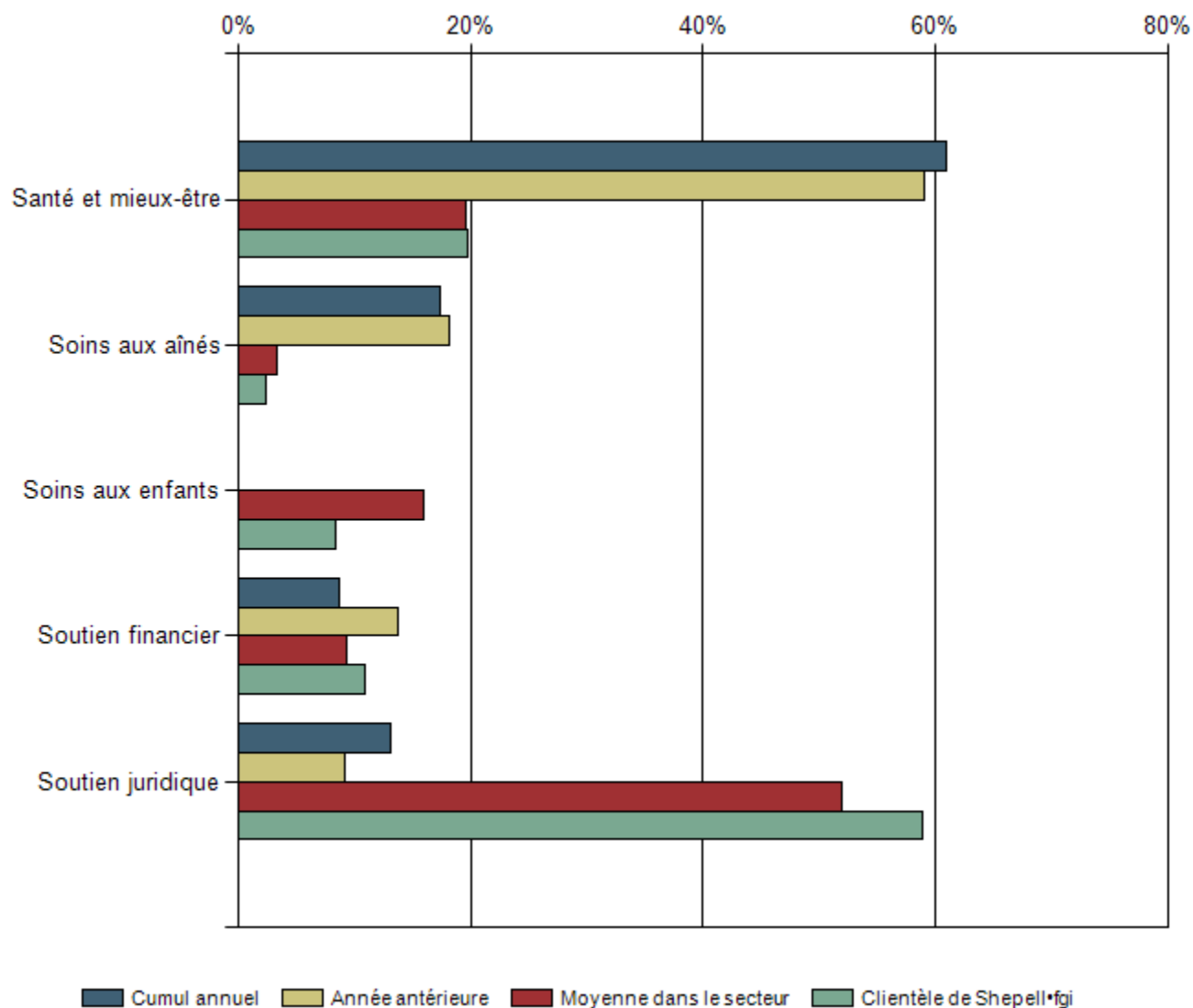
	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Clientèle de Shepell-fgi
Dépendances	0	3	2	4	9	6,3%	5	3,3%	5,8%	7,3%
Alcool	0	1	0	3	4	2,8%	0	0,0%	1,2%	2,0%
Drogue	0	1	0	0	1	0,7%	0	0,0%	1,4%	1,0%
Autre dépendance	0	0	0	0	0	0,0%	5	3,3%	1,4%	1,0%
Dépendance d'une autre personne	0	1	2	1	4	2,8%	0	0,0%	0,5%	1,9%
Famille	4	3	1	8	16	11,3%	25	16,5%	12,9%	20,9%
Comportement d'un adolescent	0	1	0	1	2	1,4%	0	0,0%	2,5%	2,6%
Comportement d'un enfant	0	0	1	0	1	0,7%	0	0,0%	2,8%	7,0%
Communication	4	1	0	4	9	6,3%	25	16,5%	3,6%	4,7%
Relations avec la famille élargie	0	0	0	3	3	2,1%	0	0,0%	1,2%	0,9%
Éducation des enfants	0	1	0	0	1	0,7%	0	0,0%	2,1%	3,3%
Problèmes liés au travail	4	4	1	4	13	9,2%	9	5,9%	13,2%	10,8%
Carrière	4	3	0	2	9	6,3%	6	4,0%	4,1%	2,3%
Relations de travail, conflit	0	0	0	0	0	0,0%	3	2,0%	2,2%	2,6%
Stress professionnel	0	1	1	2	4	2,8%	0	0,0%	6,1%	4,9%
Problèmes personnels et émotionnels	20	23	21	15	79	55,6%	95	62,5%	42,2%	37,4%
Colère	0	1	0	0	1	0,7%	0	0,0%	1,4%	1,6%
Anxiété	0	1	1	5	13	4,9%	0	0,0%	4,0%	3,5%
Dépression	0	0	4	0	12	2,8%	0	0,0%	5,3%	4,6%
Deuil	0	2	1	0	3	2,1%	0	0,0%	2,0%	2,1%
Étapes de la vie	0	0	0	1	1	0,7%	0	0,0%	1,6%	1,4%
Troubles de santé mentale	0	1	1	0	2	1,4%	0	0,0%	0,8%	0,9%
Troubles post-traumatiques	0	1	0	0	1	0,7%	0	0,0%	1,4%	1,1%
Isolement social	0	1	1	0	2	1,4%	0	0,0%		

Stress	0	11	10	9	44	21,1%	0	0,0%	10,7%	12,4%
Relations conjugales et interpersonnelles	6	10	2	7	25	17,6%	18	11,8%	25,9%	23,6%
Communication, résolution de conflit	0	2	0	4	6	4,2%	0	0,0%	6,9%	5,4%
Rupture de relation	0	1	1	1	3	2,1%	0	0,0%	4,3%	3,6%
Relations en général	6	7	1	0	14	9,9%	18	11,8%	9,9%	9,9%
Séparation et divorce	0	0	0	2	2	1,4%	0	0,0%	4,1%	4,0%
Total	34	43	27	38	142	100,0%	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 : 23



	Santé et mieux-être	Soins aux aînés	Soins aux enfants	Soutien financier	Soutien juridique
Cumul annuel	60,9%	17,4%	0,0%	8,7%	13,0%
Année antérieure	59,1%	18,2%	0,0%	13,6%	9,1%
Moyenne dans le secteur	19,5%	3,3%	15,9%	9,3%	51,9%
Clientèle de Shepell•fgi	19,6%	2,3%	8,3%	10,9%	58,9%

2. NOUVEAUX PROBLÈMES

SERVICES TRAVAIL-VIE PERSONNELLE : DONNÉES DÉTAILLÉES

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Clientèle de Shepell·fji
Santé et mieux-être	2	5	1	6	14	60,9%	13	59,1%	19,5%	19,6%
L'encadrement de la santé	0	0	0	1	1	4,4%	0	0,0%	0,5%	3,4%
Naturopathie	1	1	0	2	4	17,4%	5	22,7%	2,0%	3,0%
Nutrition et gestion de la maladie	0	0	0	0	0	0,0%	2	9,1%	4,2%	3,4%
Nutrition et saine alimentation	1	2	0	3	6	26,1%	5	22,7%	7,3%	5,8%
Nutrition et gestion du poids	0	2	1	0	3	13,0%	1	4,6%	3,6%	2,7%
Soins aux aînés	1	2	1	0	4	17,4%	4	18,2%	3,3%	2,3%
Information et ressources en soins aux enfants et aux aînés	0	2	1	0	3	13,0%	3	13,6%	1,4%	1,0%
Services de maintien à domicile	0	0	0	0	0	0,0%	1	4,6%	1,1%	0,6%
Options de soins en établissement	1	0	0	0	1	4,4%	0	0,0%	0,4%	0,3%
Soins aux enfants	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%	15,9%	8,3%
Soutien financier	1	0	1	0	2	8,7%	3	13,6%	9,3%	10,9%
Dettes et crédit	1	0	1	0	2	8,7%	3	13,6%	6,0%	6,9%
Soutien juridique	1	1	0	1	3	13,0%	2	9,1%	51,9%	58,9%
Procès civil	0	1	0	0	1	4,4%	1	4,6%	14,4%	13,9%
Droit pénal	0	0	0	0	0	0,0%	1	4,6%	2,4%	3,7%
Séparation et divorce	1	0	0	1	2	8,7%	0	0,0%	18,5%	22,9%
Total	5	8	3	7	23	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	20	40	135		174	
Agent orienteur ou pair-intervenant	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%
Ancien client revenant au PCM	14	6	3	5	28	20,7%	73	42,0%
Collègue	0	3	1	3	7	5,2%	7	4,0%
Communiqué interne	0	1	0	3	4	3,0%	0	0,0%
Documents promotionnels	7	3	0	5	15	11,1%	23	13,2%
Kiosque d'information	1	0	0	0	1	0,7%	5	2,9%
Membre de la famille	8	7	8	9	32	23,7%	37	21,3%
Prise de contact par le Web	0	0	1	1	2	1,5%	1	0,6%
Représentant syndical	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%
Service des ressources humaines	7	7	3	7	24	17,8%	10	5,8%
Services de santé au travail	0	0	0	0	0	0,0%	3	1,7%
Supervision/Cadre	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%
Séance d'information sur le PCM	0	0	0	2	2	1,5%	0	0,0%
Séance de verbalisation	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%
Séminaire sur le mieux-être	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%
Visite du site Web	0	0	0	1	1	0,7%	0	0,0%
Refusé	2	9	4	4	19	14,1%	15	8,6%

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Clientèle de Shepell•fji
Catégorie de Client	39	51	30	45	165		174			
Membre, associé	27	37	18	35	117	70,9%	118	67,8%	87,8%	87,0%
Partenaire, conjoint	6	7	4	4	21	12,7%	18	10,3%	9,2%	9,8%
Personne à charge	6	7	8	6	27	16,4%	38	21,8%	2,6%	2,6%
Retraité	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%	0,4%	0,2%

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure	
Catégorie de Client	30	31	18	40	119		130	
Retraité Membre	0	1	0	0	1	0,8%	10	7,7%
Actif Membre	29	16	14	26	85	71,4%	115	88,5%
Question sautée	0	0	0	4	4	3,4%	0	0,0%
Inconnu	0	0	1	2	3	2,5%	0	0,0%
Refusé	1	14	3	8	26	21,9%	5	3,9%

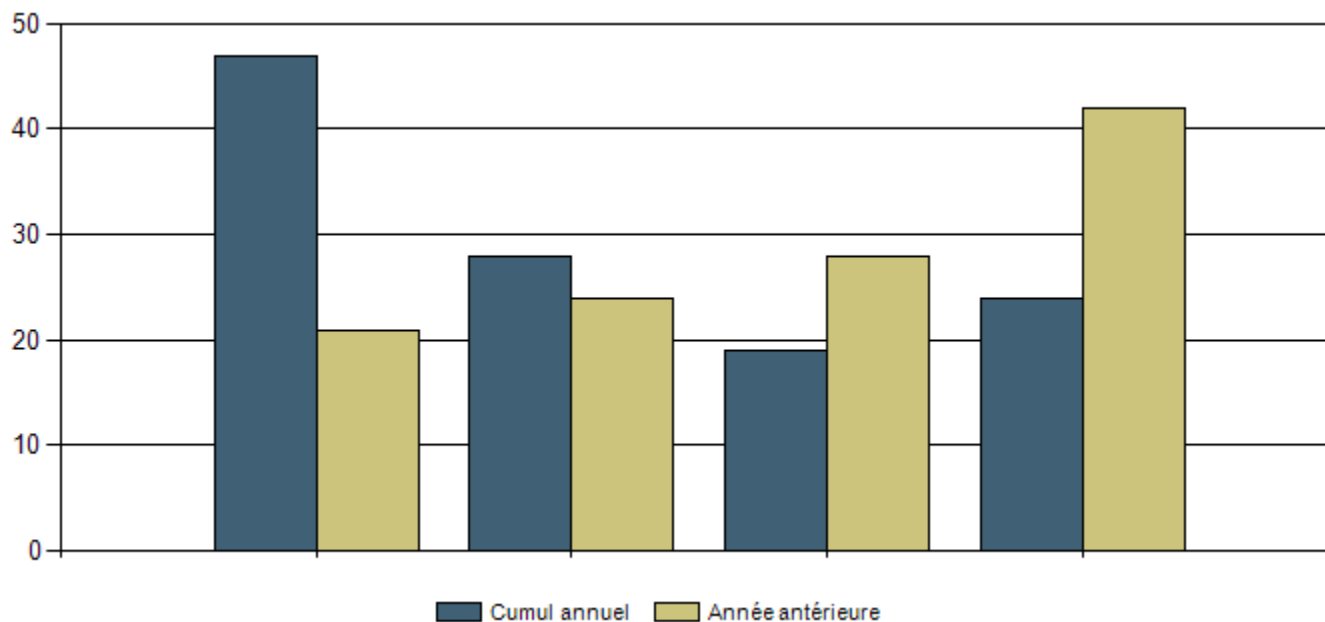
3. PROFIL DES CLIENTS

RENSEIGNEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel		Année antérieure		Moyenne dans le secteur	Clientèle de Shepell•fji
Sexe	27	37	18	35	117		118			
Femme	11	20	9	15	55	47,0%	58	49,2%	66,3%	65,5%
Homme	16	17	9	20	62	53,0%	60	50,9%	33,7%	34,5%
Années de service	27	24	14	30	95		118			
Moins d'un an	0	1	0	0	1	1,1%	0	0,0%	13,1%	10,5%
De 1 à 4 ans	0	1	2	1	4	4,2%	0	0,0%	33,7%	30,6%
De 5 à 14 ans	0	1	1	5	7	7,4%	0	0,0%	35,4%	34,4%
15 ans et plus	0	3	2	9	14	14,7%	0	0,0%	10,8%	18,1%
Le client a refusé de répondre	27	18	9	15	69	72,6%	118	100,0%	7,0%	6,5%
Groupe d'âge	27	37	18	35	117		118			
Moins de 20 ans	3	0	0	0	3	2,6%	0	0,0%	6,7%	0,6%
De 20 à 29 ans	0	2	0	0	2	1,7%	0	0,0%	10,0%	8,6%
De 30 à 39 ans	0	0	0	1	1	0,9%	1	0,9%	32,9%	29,6%
De 40 à 49 ans	7	3	3	1	14	12,0%	15	12,7%	30,1%	34,3%
50 ans et plus	17	32	15	33	97	82,9%	102	86,4%	18,3%	24,9%
le client a refusé de répondre	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%	1,9%	2,1%

4. RÉSULTATS

NOMBRE DE DOSSIERS DE COUNSELING FERMÉS



	T1	T2	T3	T4	Total
Cumul annuel	47	28	19	24	118
Année antérieure	21	24	28	42	115

MESURE DES RÉSULTATS CIBLÉS

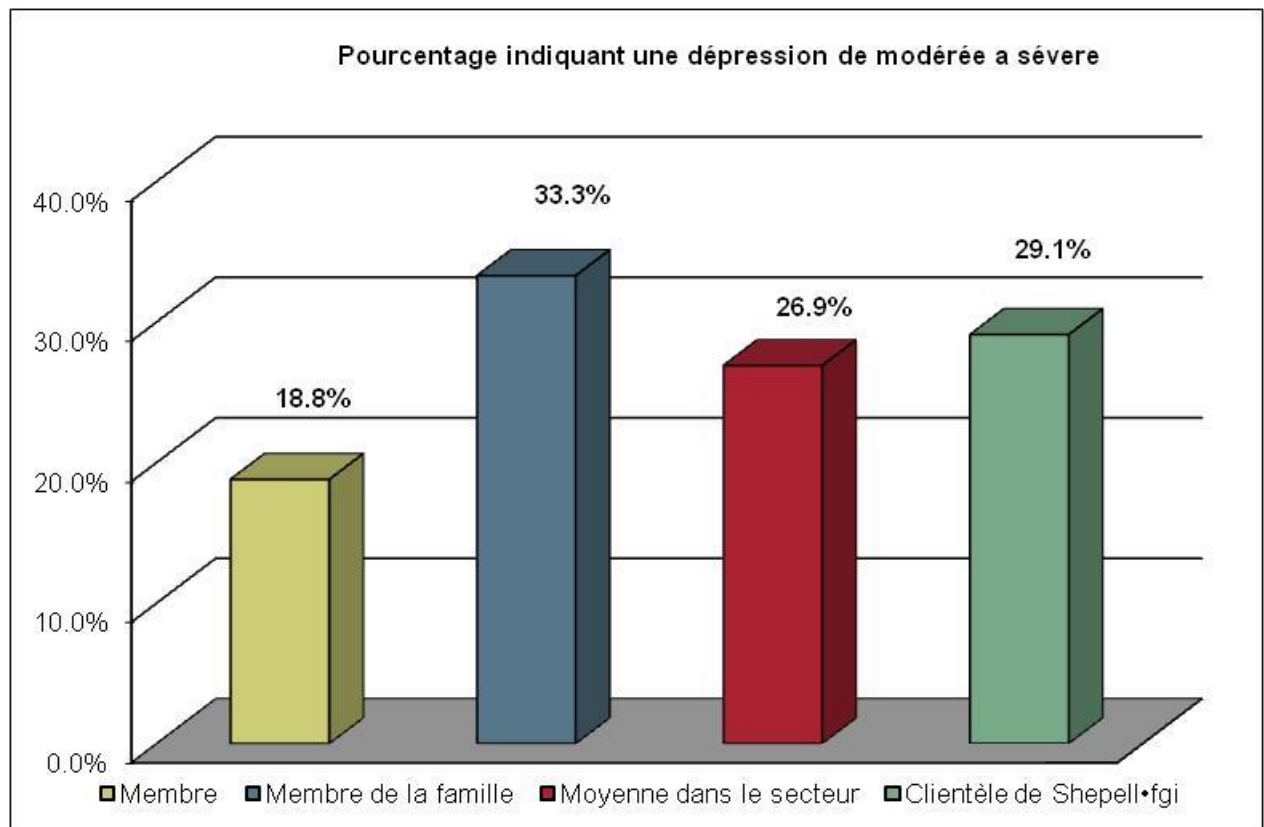
	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel
Nombre de dossiers de counseling fermés	47	28	19	24	118
% de l'objectif réalisé	94,2	97,6	100,0	97,2	96,7

DOSSIERS FERMÉS PAR CATÉGORIE DE PROBLÈME

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel	Année antérieure		
Dépendances	1	3	1	1	6	5,9%	8	7,1%
Famille	4	7	1	6	18	17,6%	26	23,0%
Problèmes liés au travail	5	4	2	1	12	11,8%	7	6,2%
Problèmes personnels et émotionnels	24	7	5	6	42	41,2%	62	54,9%
Relations conjugales et interpersonnelles	9	4	5	6	24	23,5%	10	8,9%
Total	43	25	14	20	102	100,0%	113	100,0%

4. RÉSULTATS

DÉPISTAGE DE LA DÉPRESSION



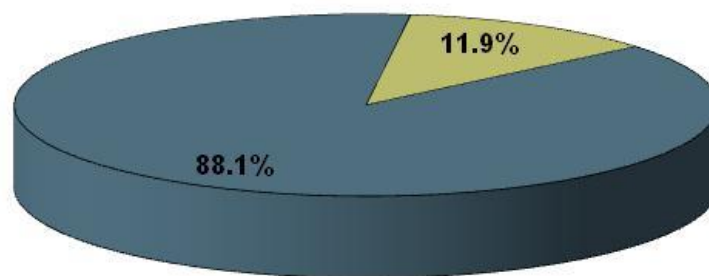
	Total
Membre	18,8%
Membre de la famille	33,3%
Moyenne dans le secteur	26,9%
Clientèle de Shepell•fgi	29,1%

Parmi les 53 clients qui se sont soumis au test de dépistage de la dépression tout en se prévalant des services de counseling, 18,8% des membres et 33,3% 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	3	9
Recommandations refusées	0	2	0	3	5
Total	0	5	3	6	14

RESSOURCES RECOMMANDÉES

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

4. RÉSULTATS

SATISFACTION DU CLIENT

	T1	T2	T3	T4	Cumul annuel
Nombre de questionnaires sur la satisfaction retournés par les clients	2	0	3	4	9

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	57,1%	28,6%	0,0%	0,0%	14,3%
2 Je suis satisfait de l'aide reçue lors de mon premier contact avec le PCM.	66,7%	22,2%	0,0%	0,0%	11,1%
3 La première personne à qui j'ai parlé au PCM a été très consciente de mes besoins.	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%
4 J'ai eu l'impression que le conseiller :					
a comprenait mes problèmes et mes préoccupations;	55,6%	44,4%	0,0%	0,0%	0,0%
b m'a fourni des renseignements pertinents qui m'ont aidé à résoudre mes problèmes;	42,9%	57,1%	0,0%	0,0%	0,0%
c m'a aidé à évaluer les options et les solutions permettant de résoudre mes problèmes.	28,6%	71,4%	0,0%	0,0%	0,0%
5 a J'ai acquis des connaissances qui me permettront de mieux gérer mes problèmes.	57,1%	42,9%	0,0%	0,0%	0,0%
b J'ai pu effectuer des changements positifs fondés sur ces connaissances nouvellement acquises.	28,6%	42,9%	28,6%	0,0%	0,0%
c Je suis mieux en mesure d'assumer mon rôle à la maison.	14,3%	71,4%	14,3%	0,0%	0,0%
d J'ai amélioré ma relation avec mes collègues de travail et/ou mon supérieur immédiat.	25,0%	37,5%	37,5%	0,0%	0,0%
e J'ai amélioré mon aptitude à gérer les exigences de mon travail.	37,5%	50,0%	12,5%	0,0%	0,0%
f J'ai amélioré ma présence au travail.	16,7%	16,7%	66,7%	0,0%	0,0%
	Oui		Non		
6 a Si vous n'aviez pas obtenu du soutien, votre problème aurait-il entraîné une absence du travail?	28,6%		71,4%		
	0-1	2-4	5-10	10-20	>20
6 b Si vous avez répondu « oui », combien de jours environ auriez-vous été absent du travail?	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	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.	42,9%	57,1%	0,0%	0,0%	0,0%
8 Je recommanderais les services du PCM.	42,9%	42,9%	14,3%	0,0%	0,0%
9 J'ai été satisfait des services du PCM.	55,6%	22,2%	22,2%	0,0%	0,0%