

Rapport de satisfaction de la clientèle (2013)

Pourquoi avoir mené un sondage de satisfaction?

Le Rapport de satisfaction de la clientèle (2013) à l'égard du Programme de counseling communautaire (PCC) des TNO est l'un des outils utilisés au sein du ministère de la Santé et des Services sociaux pour évaluer ses divers services et présenter les résultats en cette matière. Les résultats obtenus en ce qui concerne la satisfaction de la clientèle indiquent dans quelle mesure nos services et nos efforts de soutien répondent aux besoins des clients et de leurs familles. Il s'agit donc d'une dimension essentielle de notre souci pour la qualité des services.

Comment le questionnaire a-t-il été réalisé?

Le questionnaire a été réalisé en novembre et en décembre 2013, dans tous les établissements qui offrent le PCC. Nous avons comme objectif de demander aux personnes venues à une séance de counseling de remplir un questionnaire sur leur expérience.

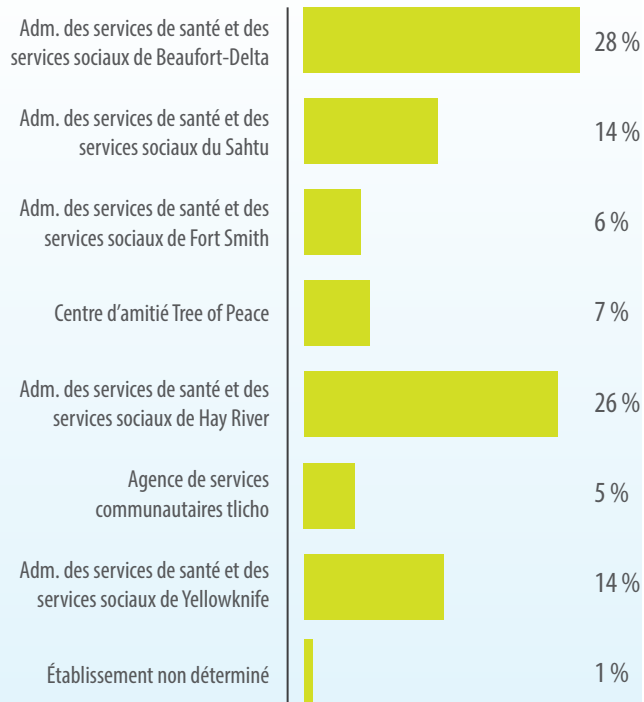
Le personnel devait remettre le questionnaire à tous les clients de plus de 16 ans. Le questionnaire était disponible en français et les services d'un interprète étaient disponibles pour les locuteurs d'une autre langue officielle.

Le questionnaire à la base du Rapport de satisfaction de la clientèle (2013) était à remplir soi-même. Généralement, le taux de réponse à ce type de questionnaire est plutôt bas. Par ailleurs, il a été difficile d'établir avec certitude le taux de réponse, sachant qu'un client peut s'être rendu dans un établissement à plusieurs reprises au cours des deux mois et, aussi, parce que les données de nature administrative n'ont pu être obtenues de toutes les régions participantes.

Distribution du sondage

Les établissements offrant du counseling dans le cadre du PCC ont participé aux efforts de distribution du questionnaire. Au total, 346 questionnaires ont été remplis.

RÉPARTITION DES QUESTIONNAIRES REMPLIS, PAR ADMINISTRATION (n=346)





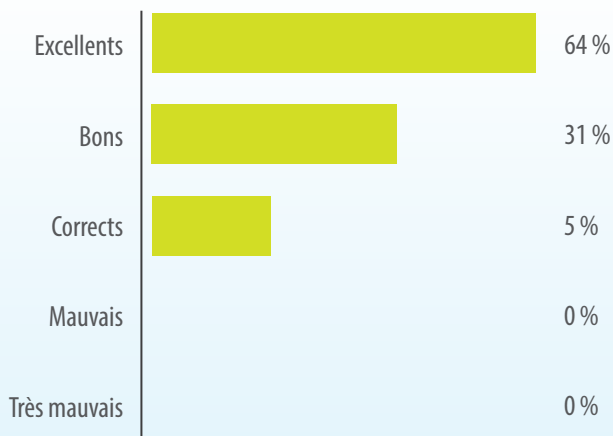
Résultats du sondage

Acceptabilité

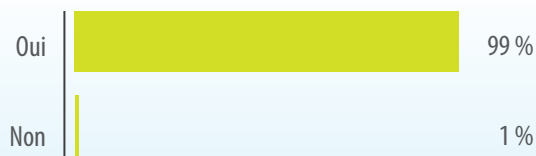
Le « caractère acceptable du service » signifie dans quelle mesure il répond aux besoins et aux attentes des clients. Les indicateurs d'acceptabilité comprennent la satisfaction du client, la perception [par le client] des services reçus et la sensibilité culturelle.

- **64 %** et **31 %** des répondants se sont dits, respectivement, « très satisfaits » ou « satisfaits » des services de counseling reçus.
- **71 %** ont trouvé que la sensibilité de leur conseiller à l'égard de leur langue maternelle était « excellente » et **25 %** l'ont jugée « bonne ».
- **60 %** des répondants ont trouvé que la sensibilité de leur conseiller à l'égard de leur culture était « excellente » et **34 %** l'ont jugée « bonne ».
- **99 %** des clients qui ont bien voulu répondre au questionnaire ont trouvé que leur expérience avait été positive, ce jour-là.

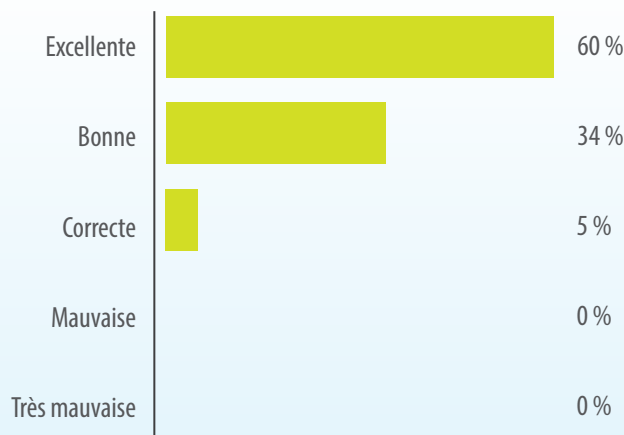
DANS L'ENSEMBLE, COMMENT AVEZ-VOUS TROUVÉ LES SERVICES DE COUNSELING REÇUS AUJOURD'HUI? (n=344)



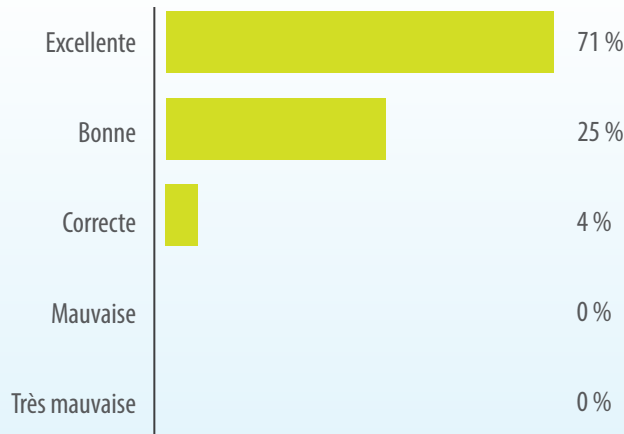
VOTRE EXPÉRIENCE, AUJOURD'HUI, A-T-ELLE ÉTÉ POSITIVE POUR VOUS? (n=331)



COMMENT TROUVEZ-VOUS LA SENSIBILITÉ DE VOTRE CONSEILLER À L'ÉGARD DE VOTRE CULTURE? (n=316)



COMMENT TROUVEZ-VOUS LA SENSIBILITÉ DE VOTRE CONSEILLER À L'ÉGARD DE VOTRE LANGUE MATERNELLE? (n=313)



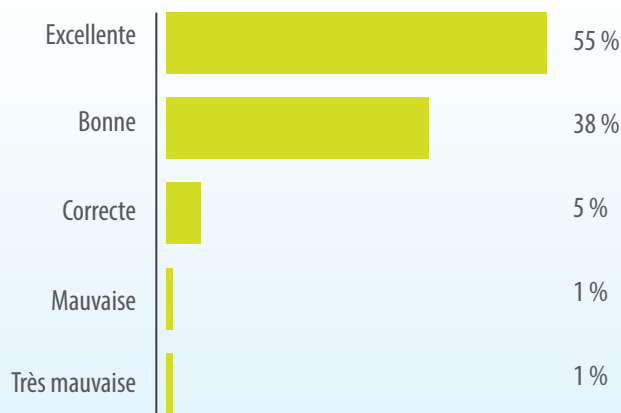


Accessibilité

Il s'agit de la capacité, pour le client, d'accéder aux services de counseling au bon moment et au bon endroit, en fonction de ses besoins. Une des questions portait sur la facilité d'avoir accès aux services, cette journée-là.

- **55 %** des répondants ont jugé « excellente » la facilité d'accès au PCC et **38 %** l'ont jugée « bonne ».

COMMENT JUGEZ-VOUS LA FACILITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES REÇUS AUJOURD'HUI? (n=344)

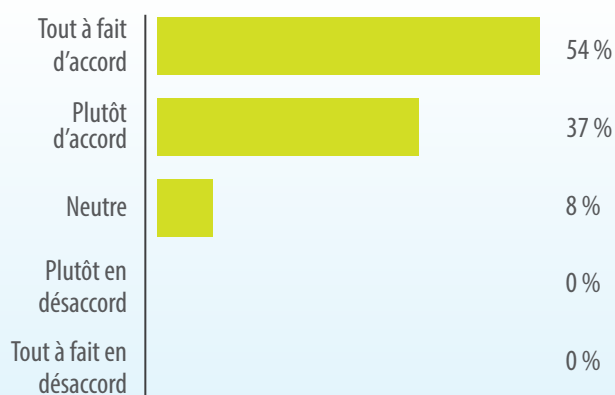


Pertinence

Le caractère approprié ou pertinent, c'est la capacité du programme à répondre aux besoins des clients, en fonction de normes et de protocoles établis.

- **54 %** et **37 %** des répondants se sont dits, respectivement, « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » que leur séance a répondu à leurs besoins.

LES SERVICES OFFERTS ONT RÉPONDU AUX BESOINS QUI M'ONT INCITÉ À VENIR ICI AUJOURD'HUI [OU CONTRIBUERONT À LE FAIRE]. (n=341)

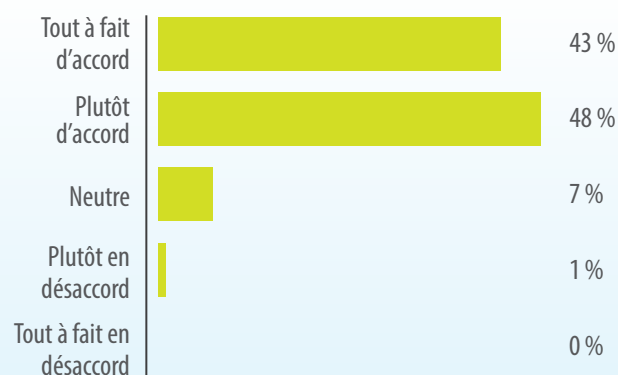


Compétence

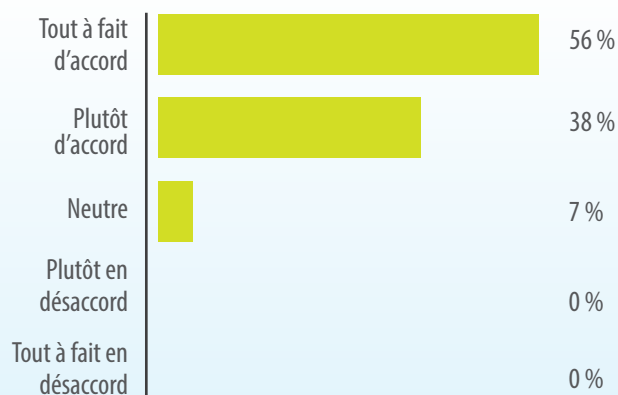
La compétence se définit comme l'ensemble des connaissances et aptitudes appropriées pour fournir les soins ou les services demandés. Nous avons voulu évaluer la connaissance perçue des ressources disponibles et le niveau d'encouragement du conseiller à la participation active du client à son traitement.

- **43 %** et **48 %** des répondants se sont dits, respectivement, « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » avec le fait que leur conseiller connaît bien les ressources communautaires vers lesquelles les diriger.
- **56 %** des répondants ont dit être « tout à fait d'accord » sur le fait qu'ils ont pu participer activement aux décisions concernant leur traitement. En outre, une proportion de **38 %** était plutôt d'accord avec cet énoncé.

MON CONSEILLER CONNAÎT BIEN LES RESSOURCES COMMUNAUTAIRES VERS LESQUELLES ME DIRIGER. (n=312)



J'AI EU L'OCCASION DE PARTICIPER ACTIVEMENT AUX PRISES DE DÉCISIONS CONCERNANT MON TRAITEMENT. (n=338)



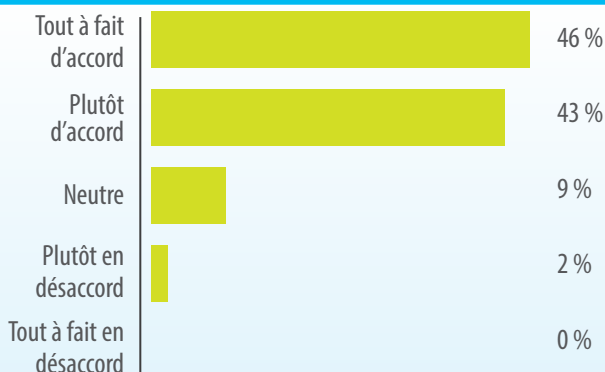
Efficacité

L'efficacité, c'est la capacité d'un programme, d'un service ou d'une intervention à atteindre les résultats souhaités. Nous avons demandé aux clients si les problèmes qui les avaient amenés à consulter nos professionnels du counseling s'étaient améliorés depuis le début de la série de séances. Nous voulions aussi savoir s'ils s'adonnaient maintenant à des activités utiles et positives et s'ils menaient une vie plus saine.

Pour mieux déterminer l'efficacité du PCC, il fallait que les répondants aient pris part à au moins une autre séance de counseling auparavant. Ceux qui étaient là pour la première fois n'ont pas été inclus dans l'analyse de cette question. Pour toutes les questions de la présente section, on peut noter une corrélation positive (bien que peu significative sur le plan statistique) entre le nombre de séances à ce jour et l'efficacité de ces séances.

- **46 %** et **43 %** des répondants se sont dits, respectivement, « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » avec le fait que les séances de counseling ont permis d'améliorer le ou les problèmes qui les avaient amenés à consulter.
- **29 %** et **37 %** des répondants se sont dits, respectivement, « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » avec le fait qu'ils s'adonnent maintenant à des activités utiles, positives ou qui ont du sens, depuis le début des séances de counseling.
- Par ailleurs, **38 %** des clients se sont dits « tout à fait d'accord » et **43 %** se sont dits « plutôt d'accord » avec le fait qu'ils mènent une vie plus saine depuis qu'ils ont entrepris une série de séances de counseling.

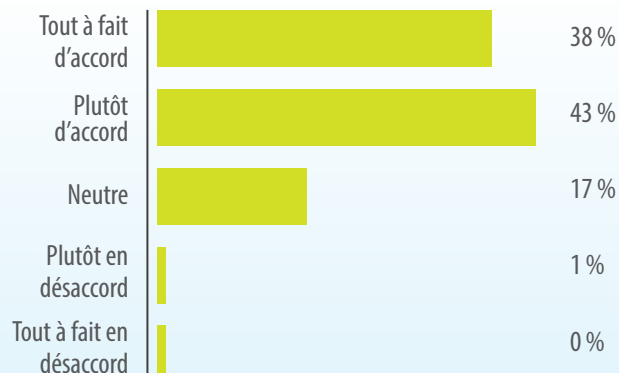
DEPUIS LE DÉBUT DES SÉANCES DE COUNSELING, LE OU LES PROBLÈMES QUI M'ONT AMENÉ À CONSULTER SE SONT AMÉLIORÉS. (n=154)



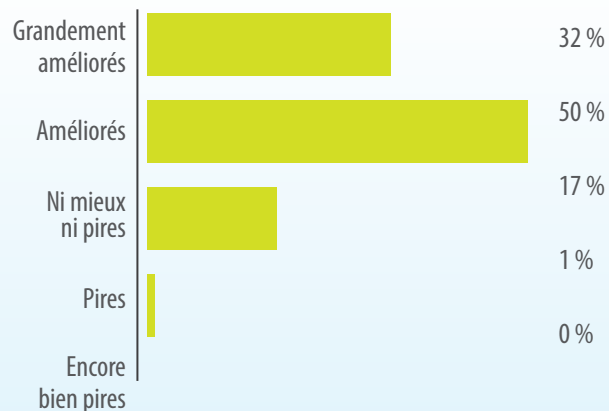
DEPUIS QUE JE CONSULTE, JE M'IMPLIQUE DAVANTAGE DANS DES ACTIVITÉS UTILES, POSITIVES OU QUI ONT DU SENS POUR MOI (P. EX. TRAVAIL, ÉCOLE, BÉNÉVOLAT, LOISIRS, CHASSE, TRAPPAGE, ETC.). (n=139)



JE MÈNE UNE VIE PLUS SAINE EN CE QUI CONCERNE AU MOINS UN AUTRE ASPECT, DEPUIS QUE JE VAIS AUX SÉANCES DE COUNSELING. (PAR EXEMPLE, JE DORS MIEUX, JE FAIS PLUS D'EXERCICE, JE CONSOMME MOINS D'ALCOOL OU D'AUTRES DROGUES.) (n=144)



DEPUIS MA PREMIÈRE SÉANCE, LE OU LES PROBLÈMES QUI M'ONT AMENÉ À CONSULTER SE SONT/SONT... (n=145)



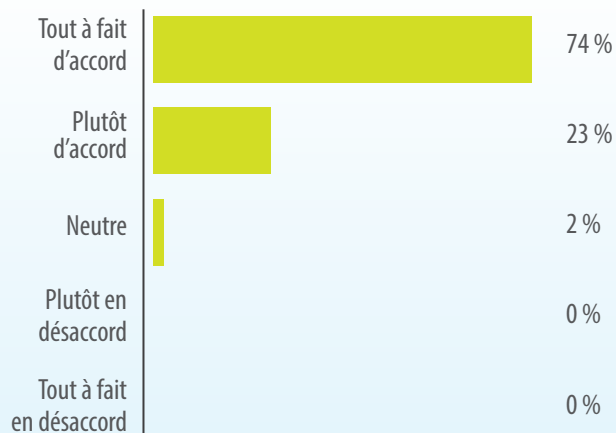


Sécurité

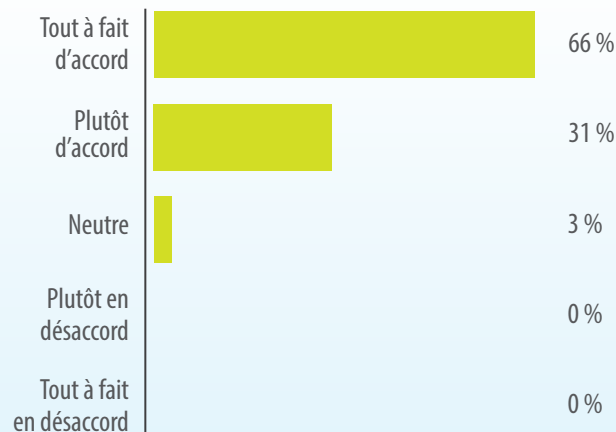
Par « sécurité », on entend le fait de minimiser ou d'éviter les risques potentiels inhérents à l'intervention psychosociale ou inhérents à l'environnement physique.

- **74 %** des répondants se sont dits « tout à fait d'accord » et **23 %** « plutôt d'accord » avec l'énoncé *Sur le plan physique, je me sentais en sécurité pendant la séance de counseling.*
- Enfin, **66 %** et **31 %** des clients qui ont bien voulu remplir le questionnaire se sont dits, respectivement, très à l'aise ou à l'aise, sur le plan émotif, pendant leur visite.

SUR LE PLAN PHYSIQUE, JE ME SENTAIS EN SÉCURITÉ PENDANT MA VISITE. (n=338)



SUR LE PLAN ÉMOTIF, JE ME SENTAIS À L'AISE PENDANT MA VISITE. (n=338)





If you would like this information in another official language, call us.

Anglais

Si vous voulez ces informations en français, contactez-nous.

Français

Kīspin ki nitawihṭīn ē nīhīyawihk ōma ācimōwin, tipwāsinān.

Cri

TŁĪCHQ YATI K'ĒĒ. DI WEGODI NEWQ DÈ, GOTS'O GONEDE.

Tłıchq

ᖅRIHTŁ'ÍS DĒNE SÚLINÉ YATI T'A HUTS'ELKĒR
XA BEYÁYATI THEᖅ ᖅAT'E, NUWE TS'ĒN YÓŁTI.

Chipewyan

EDI GONDI DEHGÁH GOT'İE ZHATİE K'ĒĒ EDATŁ'ĒH
ENAHDDHĒ NIDE NAXETS'Ē EDAHLÍ

Esclave du Sud

K'ÁHSHÓ GOT'İNE XƏDÓ K'É HEDERI
ᖅEDİHTŁ'É YERINIWE NÍDÉ DÚLE.

Esclave du Nord

Jii gwandak izhii ginjik vat'atr'ijahch'uu zhit
yinoththan jì', diits'àt ginohkhii.

Gwich'in

UVANITTUAQ ILITCHURISUKUPKU INUVIALUKTUN, QUQUAQLUTA.

Inuvialuktun

ᑕᑦᑭᑦ ᑎᑎᑦᑭᑦ ᑕᑦᑭᑦ ᑕᑦᑭᑦ ᑕᑦᑭᑦ
ᑕᑦᑭᑦ ᑕᑦᑭᑦ ᑕᑦᑭᑦ ᑕᑦᑭᑦ ᑕᑦᑭᑦ

Inuktitut

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.

Inuinnaqtun

1-867-920-3367