



Rapport 2016 sur la satisfaction des clients du programme de counseling communautaire des TNO

Qu'est-ce que le programme de counseling communautaire?

Le programme de counseling communautaire (PCC) offre des services de counseling gratuits à tous les Ténos. Les services incluent l'évaluation, l'intervention en situation d'urgence, l'orientation vers des traitements, le counseling et le suivi. Le programme est offert dans 19 collectivités des TNO, ainsi que par téléphone ou grâce à des visites ponctuelles dans les collectivités non dotées d'un conseiller.

Quel était le but du questionnaire?

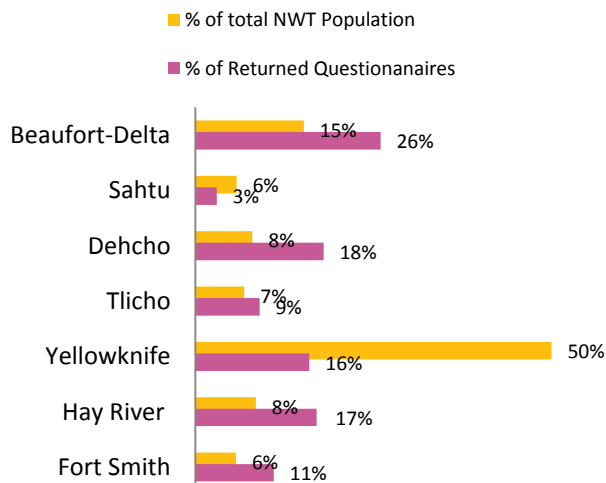
Le questionnaire sur la satisfaction de la clientèle portant sur le programme de counseling communautaire des TNO s'inscrit dans le système d'évaluation et de production de rapports du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). La satisfaction des clients indique dans quelle mesure les services et le soutien répondent aux besoins des clients et de leurs familles, en plus d'être considérée comme un aspect capital de la qualité du service. C'est la deuxième fois que ce questionnaire est administré aux TNO, le premier questionnaire ayant été diffusé en 2013.

Comment le questionnaire a-t-il été géré?

Le questionnaire 2016 a été déployé en mars et en avril dans tous les établissements offrant le programme de counseling communautaire. Tous les clients de plus de 16 ans s'étant présentés à un rendez-vous ont reçu ce questionnaire une fois durant la période de deux mois de distribution du questionnaire. Ce questionnaire autogéré était disponible en anglais et en français, et des services d'interprétation étaient offerts aux personnes souhaitant obtenir le service dans une autre langue officielle.

Au total, 205 questionnaires ont été renvoyés, soit un taux de réponse d'environ 20 %, un chiffre bas, mais acceptable pour les questionnaires autogérés; de plus les résultats étaient considérés comme fiables. En raison des changements apportés au processus d'échantillonnage, il ne faut pas comparer ce taux de réponse à celui de 2013. Les clients pouvaient auparavant remplir le questionnaire après chaque visite pendant la période de deux mois. Cette année, les clients pouvaient remplir le questionnaire une seule fois pour que chaque personne ait voix égale dans l'amélioration du programme.

Répartition des questionnaires renvoyés selon
l'Administration des soins de santé et des
services sociaux (n = 205)



Résultats du questionnaire

Qualité du service¹

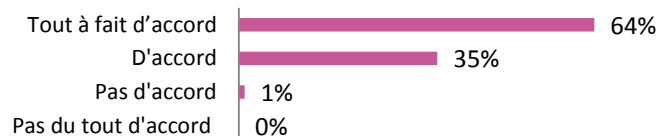
Cette partie concerne la qualité globale des services de counseling et sert à vérifier qu'ils ont été offerts dans un environnement rassurant et positif.

Afin de déterminer l'efficacité des services de counseling, l'analyse des deux dernières questions (« Depuis que j'ai commencé les séances de counseling, j'ai remarqué des changements positifs dans ma vie », « Depuis que j'ai commencé les séances de counseling, les soucis qui m'amenaient à consulter s'atténuent ») était limitée aux répondants qui avaient suivi au moins une séance de counseling précédente. Une analyse plus approfondie a permis de déterminer s'il y avait un lien entre les réponses et le nombre de séances suivies. Bien qu'on ait constaté une corrélation positive dans les deux cas, aucune n'était statistiquement importante.

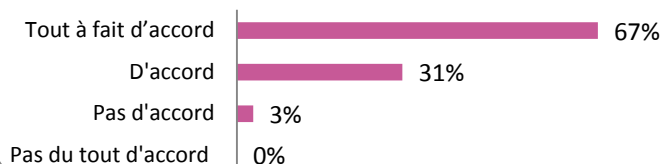
- **99 %** des répondants étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que les services de counseling reçus étaient de haute qualité.
- **97 %** des personnes interrogées considéraient le bureau du counseling comme un lieu sûr.
- **99 %** des clients ayant répondu au sondage considéraient leur expérience de counseling globalement positive.
- **98 %** des personnes interrogées qui avaient déjà suivi des séances de counseling ont noté des changements positifs dans leur vie depuis le début de leurs séances de counseling.
- **98 %** des personnes interrogées qui avaient déjà suivi des séances de counseling pensaient que les soucis qui les amenaient à consulter auparavant s'étaient atténués depuis le début des séances.

¹ En raison des arrondis, les chiffres ne totalisent pas toujours 100 %.

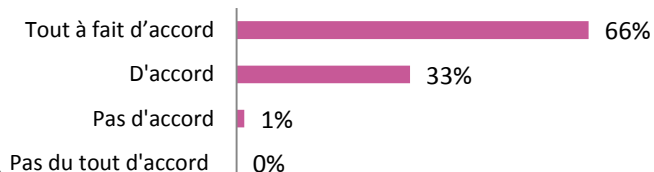
Dans l'ensemble, je trouve que les services de counseling reçus aujourd'hui étaient de haute qualité. (n = 203)



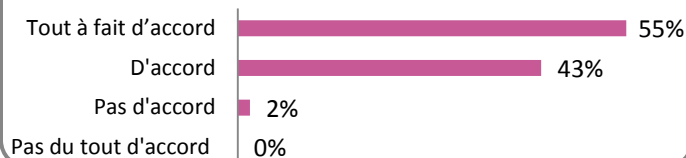
Je me sens en sécurité dans le bureau du conseiller. (n = 200)



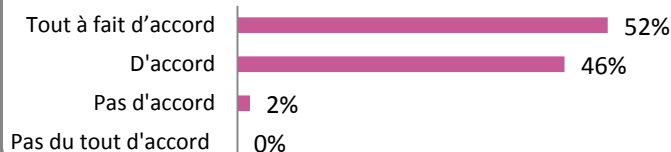
Mon expérience du counseling a été positive. (n = 203)



Depuis que j'ai commencé mes séances de counseling, j'ai observé des changements positifs dans ma vie. (n = 116)



Depuis que j'ai commencé mes séances de counseling, les préoccupations qui m'y ont amené se sont atténuées. (n = 115)

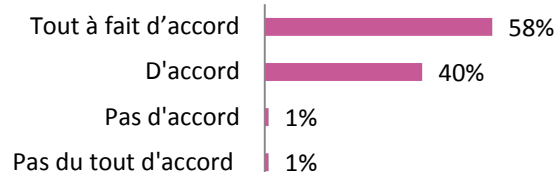


Accès aux services²

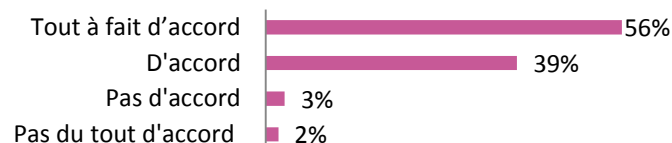
La qualité des services de counseling compte peu si le client n'a pas accès aux services. Il est par conséquent essentiel de veiller à la disponibilité des services dans des lieux et selon des horaires qui conviennent aux clients. On a également demandé aux clients comment ils avaient entendu parler du programme. La majorité d'entre eux en avaient entendu parler par leurs amis ou leur famille ou encore dans leur centre de santé. Les autres personnes interrogées ont entendu parler du programme par leur agent de probation, leur employeur ou un travailleur social.

- **98 %** des répondants trouvaient le lieu de leurs séances de counseling pratique.
- **95 %** des répondants estimaient que le temps d'attente pour obtenir des services de counseling était raisonnable.
- **98 %** des personnes interrogées étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que les services étaient disponibles à des horaires qui leur convenaient.

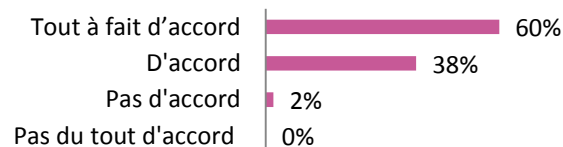
L'emplacement des services me convient. (n = 202)



Le délai d'attente pour les services me semble raisonnable. (n = 201)



Les services sont offerts à des heures qui me conviennent. (n = 203)



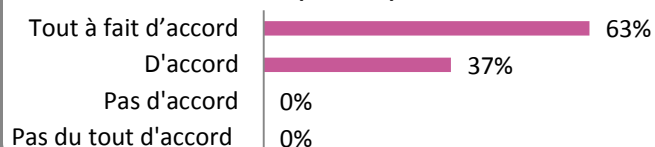
² En raison des arrondis, les chiffres ne totalisent pas toujours 100 %.

Respect des valeurs et des préférences³

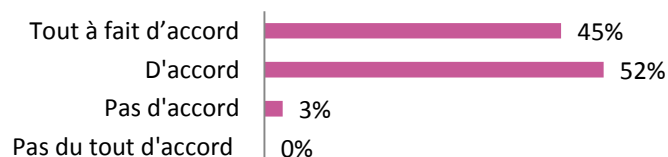
Cette partie du questionnaire sert surtout à vérifier que les droits, les valeurs, les cultures, la confidentialité et les choix des clients sont respectés. Elle insiste par ailleurs sur la prise de décisions conjointe et la participation au processus de counseling.

- **Tous** les répondants étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que le conseiller était respectueux de leur culture.
- **97 %** des clients pensaient que leur conseiller était respectueux du fait que l'anglais n'était pas leur langue maternelle.
- **Tous** les répondants se sentaient impliqués dans les décisions concernant leurs séances de counseling.
- **99,5 %** des personnes interrogées comprenaient que la confidentialité de leurs renseignements personnels serait préservée.

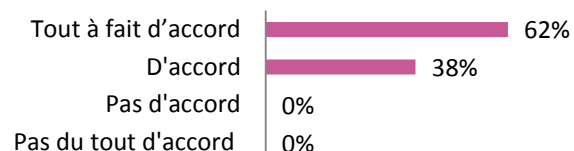
Mon conseiller faire preuve de respect par rapport à ma culture. (n = 178)



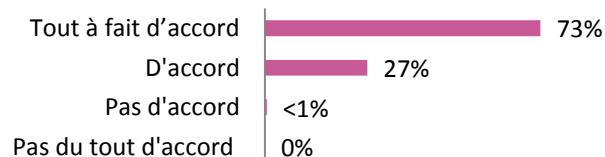
Mon conseiller respecte le fait que l'anglais n'est pas ma langue maternelle. (n = 108)



J'ai participé autant que je le souhaitais aux décisions concernant mes séances de counseling (n = 204)



Je comprends que mes renseignements personnels resteront confidentiels (n = 204)



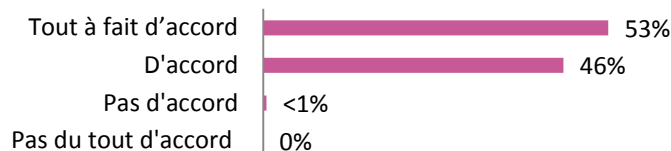
³ En raison des arrondis, les chiffres ne totalisent pas toujours 100 %.

Communication et éducation⁴

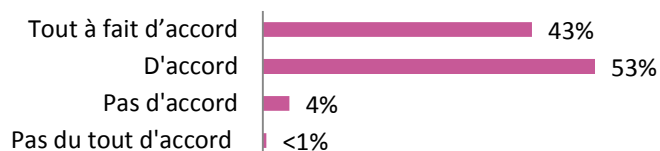
Étant donné que la communication est un aspect primordial du processus de counseling, il est important de s'assurer que les clients se sentent à l'aise pour poser des questions ou parler de leurs inquiétudes avec leur conseiller. Il est par ailleurs primordial que le conseiller discute du processus de counseling avec ses clients, ainsi que d'autres services mis à leur disposition.

- **99,5 %** des personnes interrogées ont déclaré se sentir à l'aise pour poser des questions sur leur traitement ou leurs séances de counseling.
- **95 %** des répondants ont déclaré avoir reçu suffisamment d'information sur les programmes et les services disponibles.
- **98 %** des répondants pensaient que leur conseiller connaissait bien les autres services de soutien.
- **86 %** des répondants savaient comment déposer une plainte ou faire part d'une préoccupation.

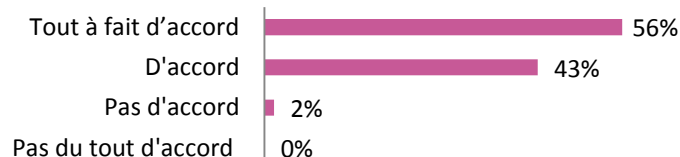
Pendant ma séance, je me sens à l'aise pour poser des questions sur mon traitement ou mes séances de counseling (n = 203)



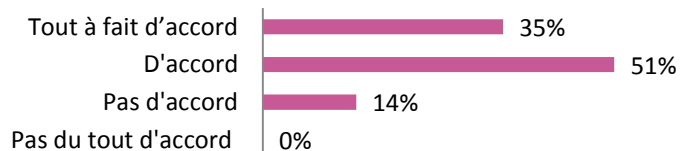
J'ai reçu suffisamment d'information sur les autres programmes et services mis à ma disposition (n = 190)



Mon conseiller connaît les autres services dont je peux bénéficier (n = 197)



Je sais comment déposer une plainte ou soumettre mes préoccupations (n = 191)



⁴ En raison des arrondis, les chiffres ne totalisent pas toujours 100 %.



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

English

Si vous voulez ces informations dans une autre langue officielle, contactez-nous.

French

Kĩspin ki nitawih̄tĩn ē nĩh̄yawih̄k ōma ācimōwin, tipwāsĩnān.

Cree

Tłı̄chq̄ yatı k'è̄è. Dı wegodı newq̄ dè, gots'ō gonede.

Tłı̄chq̄

ʔerih̄tł'is Dēne Sų́lné yatı t'a huts'elkēr xa beyáyatı theʔą ʔat'e, nuwe ts'ēn yóftı.

Chipewyan

Edı gondı dehgháh got'ıe zhatıé k'è̄é edatł'éh enahddhę nıde naxets'è̄ edahłı.

South Slavey

K'áhshó got'ıne xadā k'é hederı ʔedjhtł'é yerınwę nıde dúle.

North Slavey

Jii gwandak izhii ginjik vat'atr'ıjghch'uu zhit yinothtan ji', diıts'āt ginohkhii.

Gwich'in

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqluta.

Inuvialuktun

Ĉ'bdĠ ŠŦŋbΔĊ ΛϱLJΔŦĊ Δ.δbŦĠĊ-ŋbŦLĠŦb, ɁŋŦŦΔ.δĊ ɁŋbĊŦŦΔ.ŋbĠŦŦŦ.

Inuktitut

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.

Inuinnaqtun

1-855-846-9601

Government of Northwest Territories
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest