



Rapport sur la satisfaction des clients du programme de counseling communautaire des Territoires du Nord-Ouest en 2018

INTRODUCTION

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. Les postes de counseling communautaire sont situés dans 19 collectivités des 7 régions des TNO, et les collectivités qui n'ont pas de conseillers locaux ont accès à des services par téléphone ou par avion.

Au sujet du présent rapport

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 de la clientèle est un indicateur du degré auquel les services et les mesures de soutien répondent aux besoins des personnes et des familles, et elle est considérée comme une dimension clé de la qualité des services. C'est la troisième fois que ce questionnaire est administré aux TNO, les deux précédents sondages ayant été réalisés en 2013 et 2016.

Ce rapport présente les constatations relatives aux personnes qui accèdent actuellement au PCC et à celles qui en ont déjà fait l'expérience.

Pour les personnes qui accèdent actuellement au PCC en 2018, on présente un aperçu des données démographiques des répondants, suivi des niveaux de satisfaction déclarés à l'égard de ce qui suit : qualité du service, accès aux services, respect des valeurs et des préférences ainsi que communication et éducation.

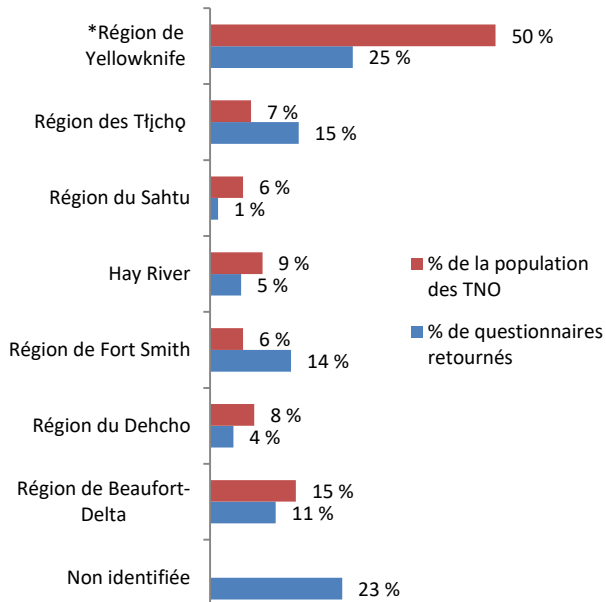
Le rapport présente également les constatations sur les préférences des répondants quant à la réception de l'information sur les programmes et les services et fournit de l'information sur ce que le PCC fait adéquatement et ce qui pourrait être amélioré.

Les résultats des personnes ayant déjà eu accès au PCC donnent un aperçu des caractéristiques démographiques des répondants et des renseignements sur ce que les répondants ont aimé au sujet du programme, les raisons pour lesquelles ils ont cessé d'y participer et des suggestions d'amélioration.

RÉTROACTION DES PERSONNES QUI ACCÈDENT ACTUELLEMENT AU PCC

Au total, 149 questionnaires ont été retournés par les personnes qui accèdent actuellement au programme, dont 88 sur papier et 61 en ligne. Bien qu'il ne soit pas possible de déclarer un taux de réponse, parce que le nombre total de personnes distinctes ayant eu recours au PCC pendant la période d'administration n'est pas disponible, les questionnaires retournés représentaient toutes les régions des TNO. La majorité des répondants ont reçu des services de counseling communautaire (71 %, n = 106) par un conseiller (65 %, n = 97). Toutes les cohortes d'âges étaient représentées dans les questionnaires remplis, pour lesquels près de la moitié des répondants (45 %, n = 67) avaient entre 20 et 49 ans.

Figure 1 : Situation géographique des questionnaires retournés par les personnes accédant actuellement au PCC (n = 149)



*La région de Yellowknife comprend N'dilo, Dettah, Lutselk'e et Fort

Figure 2 : Répondants accédant actuellement au PCC par fournisseur de services (n = 149)

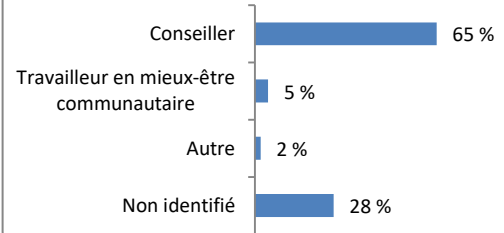


Figure 3 : Répondants accédant actuellement au PCC par type de service (n = 149)

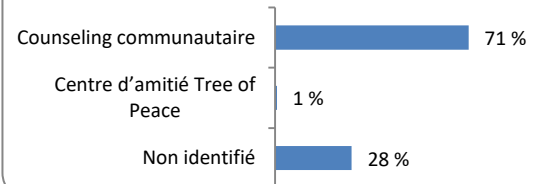
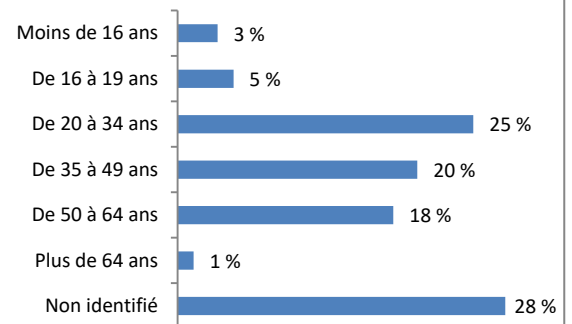


Figure 4 : Répondants accédant actuellement au PCC selon l'âge (n = 149)



Résultats du questionnaire

Qualité du service¹

Cette dimension met l'accent sur l'avis des répondants quant à la qualité et la sécurité générales du service et de l'environnement de counseling.

- **85 %** (n = 108) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de leur expérience globale du counseling
- **89 %** (n = 114) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des compétences et des capacités de leur conseiller
- **78 %** (n = 89) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des changements apportés à la préoccupation qui les avait amenés à consulter au départ
- **76 %** (n = 91) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des changements globaux survenus dans leur vie depuis le début du counseling
- **91 %** (n = 115) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la sécurité de l'environnement de counseling

Figure 5 : Satisfaction à l'égard de votre expérience globale des services de counseling (n = 127)

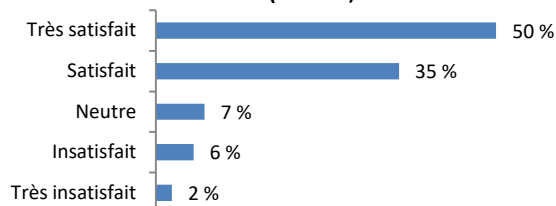


Figure 6 : Satisfaction à l'égard des compétences et des aptitudes de votre conseiller à offrir un soutien professionnel (n = 128)

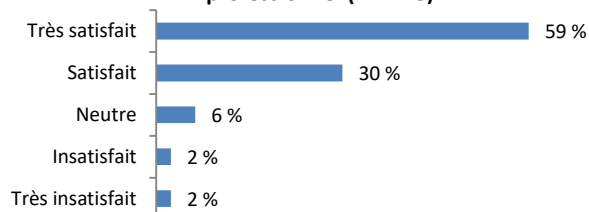


Figure 7 : Satisfaction à l'égard des changements apportés à la préoccupation initiale qui vous a amené au counseling (n = 114)

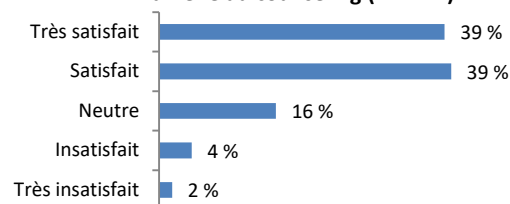


Figure 8 : Satisfaction à l'égard des changements globaux survenus dans votre vie depuis le début du counseling (n = 120)

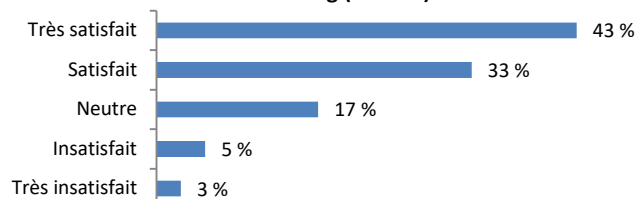
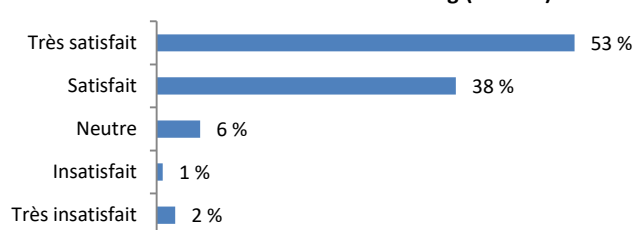


Figure 9 : Satisfaction à l'égard de la sécurité de l'environnement de counseling (n = 128)



¹ En raison des arrondis, les chiffres ne totalisent pas toujours 100 %. Les répondants avaient la possibilité de sauter les questions auxquelles ils ne souhaitaient pas répondre. Par conséquent, le nombre total de répondants (représenté par « n » dans le titre de chaque figure) peut varier pour chaque question.

Accès aux services²

La qualité du service de counseling compte peu si la personne ou la famille n'a pas accès au service. Il est par conséquent essentiel de recueillir les avis des répondants au sujet de l'accessibilité et de la disponibilité des programmes.

- **66 %** (n = 87) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits du délai d'attente pour les services de counseling
- **82 %** (n = 108) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de l'emplacement des services de counseling
- **83 %** (n = 105) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des heures de disponibilité des services de counseling

Figure 10 : Satisfaction à l'égard du délai d'attente pour les services de counseling (n = 131)

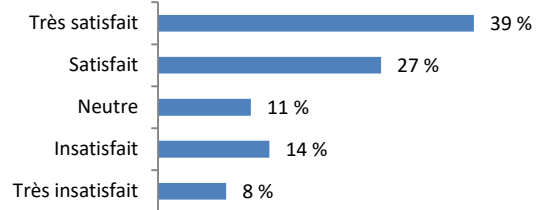


Figure 11 : Satisfaction à l'égard de l'emplacement des services de counseling (n = 132)

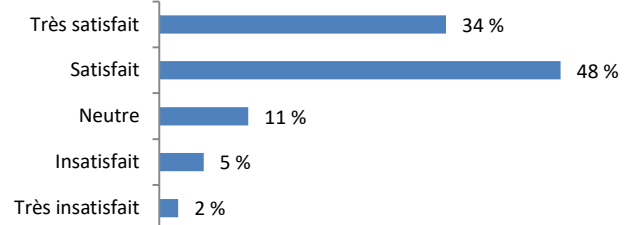
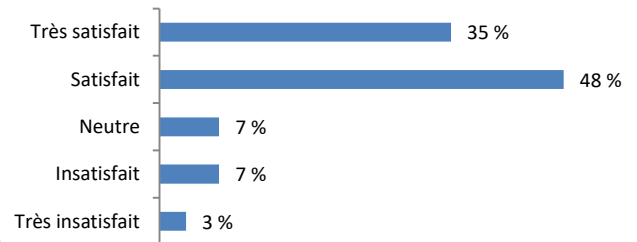


Figure 12 : Satisfaction à l'égard des heures de disponibilité des services de counseling (n = 127)



² En raison des arrondis, les chiffres ne totalisent pas toujours 100 %. Les répondants avaient la possibilité de sauter les questions auxquelles ils ne souhaitaient pas répondre. Par conséquent, le nombre total de répondants (représenté par « n » dans le titre de chaque figure) peut varier pour chaque question.

Respect des valeurs et des préférences³

Cette dimension de la satisfaction de la clientèle met l'accent sur l'avis des répondants concernant le respect des valeurs, des préférences et des besoins de la personne ou de la famille pendant l'accès au PCC. Elle met également l'accent sur les aspects liés à la participation au processus décisionnel et au processus de counseling.

- **91 %** (n = 115) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits du respect par les conseillers de leurs propres besoins, préférences et valeurs
- **87 %** (n = 111) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de leur participation aux décisions concernant leur expérience de counseling
- **96 %** (n = 117) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la confidentialité de leurs renseignements personnels

Figure 13 : Satisfaction à l'égard du respect de vos besoins, préférences et valeurs individuels (n = 127)

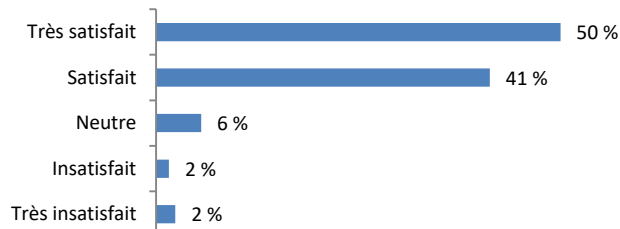


Figure 14 : Satisfaction à l'égard de votre conseiller qui vous fait participer à la prise de décisions concernant votre expérience de counseling (n = 127)

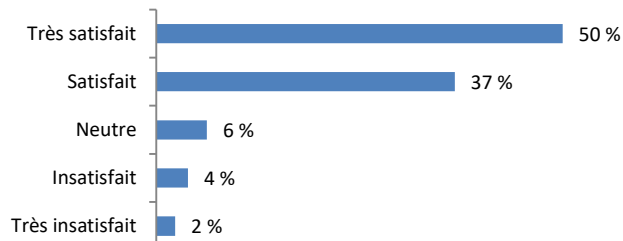
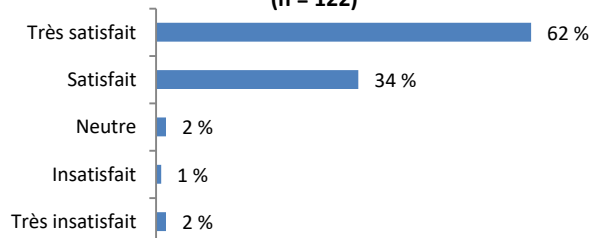


Figure 15 : Satisfaction à l'égard de la confidentialité de vos renseignements personnels (n = 122)



³ En raison des arrondis, les chiffres ne totalisent pas toujours 100 %. Les répondants avaient la possibilité de sauter les questions auxquelles ils ne souhaitaient pas répondre. Par conséquent, le nombre total de répondants (représenté par « n » dans le titre de chaque figure) peut varier pour chaque question.

Communication et éducation⁴

Étant donné que la communication est un aspect primordial du processus de counseling, il est important de connaître l'avis des répondants quant à leur niveau de confort lorsqu'ils posent des questions ou font part de leurs inquiétudes à leur conseiller. De plus, il est essentiel que le conseiller communique avec les personnes et les familles pour s'assurer qu'elles comprennent le processus de counseling et les autres services mis à leur disposition. La majorité des répondants ont dit avoir entendu parler du PCC par l'intermédiaire d'amis et de la famille, par leur centre de santé ou encore au travail. Parmi les réponses fréquemment mentionnées, on retrouve les affiches, les travailleurs sociaux, le site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux, l'agent de probation, l'école, l'aide au revenu et la ligne d'assistance des TNO.

- **72 %** (n = 87) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des renseignements qui leur ont été fournis sur d'autres programmes et services
- **94 %** (n = 120) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la communication dans la langue avec laquelle ils sont le plus à l'aise
- **88 %** (n = 113) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits du niveau de communication entre eux et leur conseiller
- **73 %** (n = 59) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la procédure pour déposer une plainte ou faire part d'une préoccupation
- **77 %** (n = 57) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la

façon dont leurs préoccupations ou leurs plaintes ont été traitées

Figure 16 : Satisfaction à l'égard des renseignements, y compris les aiguillages, qui vous sont fournis au sujet d'autres programmes et services pour répondre à vos besoins (n = 121)

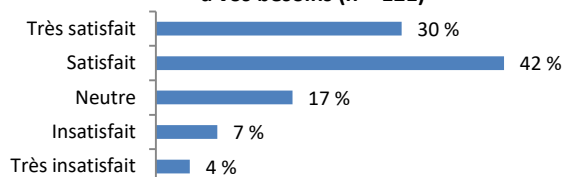


Figure 17 : Satisfaction à l'égard de la communication dans la langue dans laquelle vous êtes le plus à l'aise (n = 127)

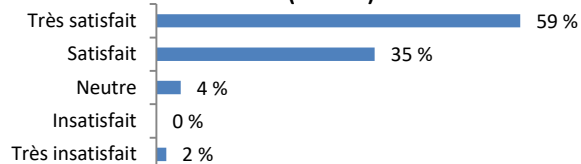


Figure 18 : Satisfaction à l'égard de la communication entre vous et votre conseiller (n = 128)

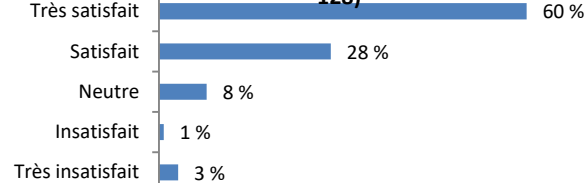


Figure 19 : Satisfaction à l'égard du processus de signalement d'une préoccupation ou d'une plainte (n = 81)

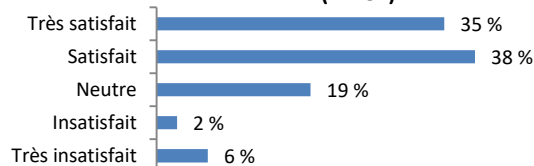
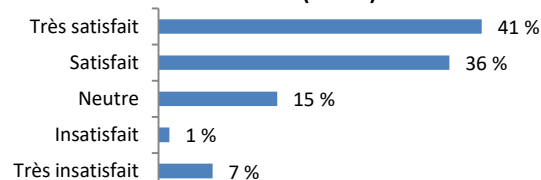


Figure 20 : Satisfaction à l'égard de la façon dont vos préoccupations ou vos plaintes ont été traitées (n = 74)

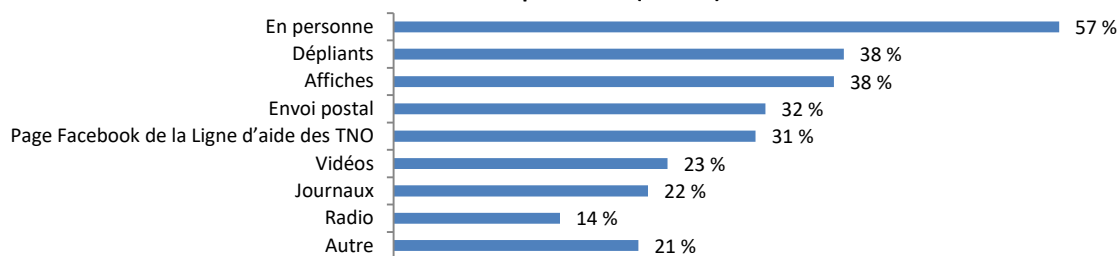


⁴ En raison des arrondis, les chiffres ne totalisent pas toujours 100 %. Les répondants avaient la possibilité de sauter les questions auxquelles ils ne souhaitent pas répondre. Par conséquent, le nombre total de répondants (représenté par « n » dans le titre de chaque figure) peut varier pour chaque question.

Préférences pour les programmes futurs

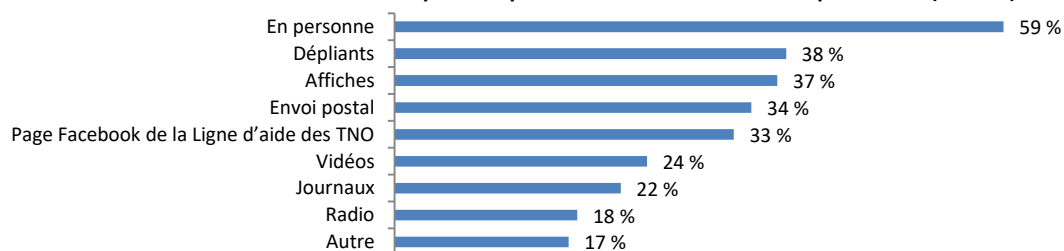
Les répondants qui ont actuellement accès au PCC ont également eu l'occasion de choisir leurs préférences pour recevoir des renseignements généraux et spécifiques sur la santé mentale et les dépendances, ainsi que sur les programmes et services liés à la santé mentale et aux dépendances. Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse pour indiquer leurs préférences. Les graphiques sont organisés de manière à afficher en premier les options les plus choisies. Les exemples de préférences dans la catégorie « autre » comprenaient les médias sociaux et les courriels.

Figure 21 : Préférences pour recevoir des renseignements généraux sur la santé mentale et les dépendances (n = 120)*



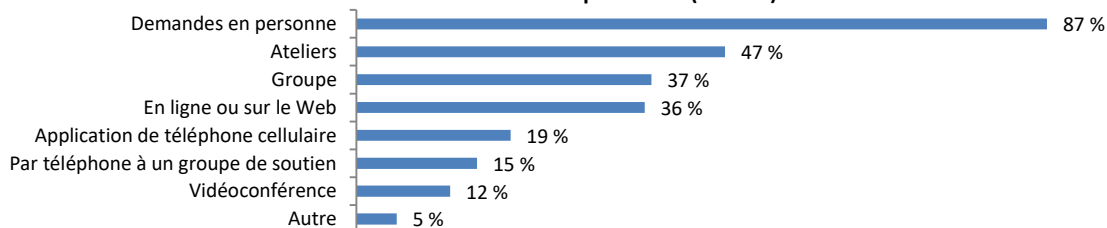
*Les pourcentages ne totalisent pas 100 % parce que les répondants pouvaient sélectionner plus d'une option de réponse.

Figure 22 : Préférences pour recevoir des renseignements précis sur les programmes et les services mis à leur disposition pour la santé mentale et les dépendances (n = 119)*



*Les pourcentages ne totalisent pas 100 % parce que les répondants pouvaient sélectionner plus d'une option de réponse.

Figure 23 : Préférences à l'égard de la modalité des programmes et services de santé mentale et de lutte contre les dépendances (n = 118)*



*Les pourcentages ne totalisent pas 100 % parce que les répondants pouvaient sélectionner plus d'une option de réponse.

Questions ouvertes

Que faisons-nous de manière adéquate au sein du PCC?

Lorsqu'on leur a demandé ce que le PCC faisait de manière adéquate, la majorité des répondants se sont dits satisfaits du service général de counseling. Plus précisément, les répondants étaient satisfaits du format des services de counseling (p. ex. en personne, par téléphone) et de l'accès aux ressources et aux renseignements supplémentaires. La majorité des répondants se sont également déclarés satisfaits du conseiller qu'ils consultaient. Les répondants ont déclaré avoir une bonne communication avec leur conseiller de sorte qu'ils se sentent écoutés et soutenus en faisant part de leurs inquiétudes et que le conseiller répond à leurs besoins. Des personnes ont également mentionné que la capacité du programme d'offrir l'accès à des services de counseling fait partie des choses que le programme réussit bien (p. ex. l'accès dans leur collectivité, l'horaire souple des rendez-vous, etc.).

Que pouvons-nous améliorer au sein du PCC?

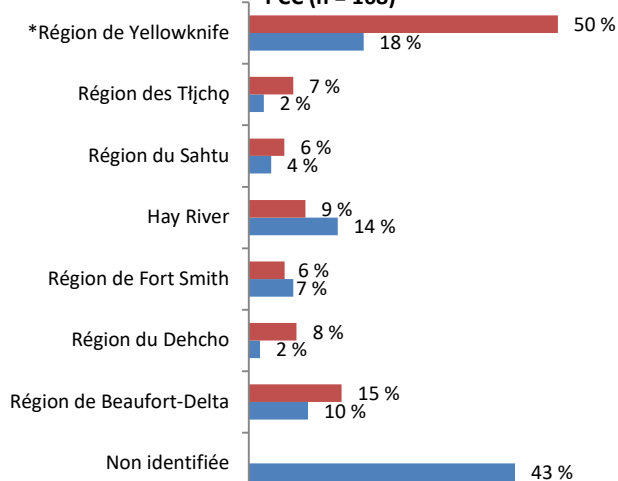
Dans les discussions sur ce qui pourrait être amélioré au sein du PCC, la réponse la plus fréquente avait trait au délai d'attente pour s'inscrire au programme et obtenir un rendez-vous initial avec un conseiller. Parmi les autres suggestions, mentionnons l'ajout de conseillers, la modification des heures de service pour plus de flexibilité et de commodité, le changement du lieu pour améliorer la protection de la vie privée, l'amélioration des programmes de manière à répondre à une variété de préoccupations particulières (p. ex. TSPT, dépendances) tout en assurant le suivi, et l'augmentation de la visibilité du programme pour qu'il soit accessible à un plus grand nombre de personnes aux TNO.

RÉTROACTION DES PERSONNES AYANT UNE EXPÉRIENCE ANTÉRIEURE DE L'ACCÈS AU PCC

Les personnes qui n'accèdent plus au PCC ont été invitées à commenter leur expérience antérieure. Les résultats observés comprennent les données démographiques et informationnelles sur ce que les répondants ont apprécié au sujet du programme, les raisons pour lesquelles la participation a été interrompue et des suggestions d'amélioration.

Au total, 168 questionnaires en ligne ont été retournés par des personnes ayant déjà eu une expérience avec le PCC, mais qui n'accèdent plus au programme. Les questionnaires remplis ont été retournés de toutes les régions des TNO. Environ le quart des répondants (26 %, n = 43) ont déclaré avoir participé pour la dernière fois au PCC il y a moins d'un an. Environ la moitié des répondants (54 %, n = 90) ont reçu des services de counseling communautaire, 1 % des répondants ont reçu des services du centre Tree of Peace et 45 % n'ont pas indiqué où les services ont été reçus. Toutes les cohortes d'âges étaient représentées dans les questionnaires remplis, pour lesquels près de la moitié des répondants (47 %, n = 79) avaient entre 20 et 49 ans, ce qui est semblable à la répartition d'âge des répondants qui ont actuellement recours au PCC.

Figure 24 : Emplacement des questionnaires retournés par les personnes ayant déjà eu accès au PCC (n = 168)



*La région de Yellowknife comprend N'dilo, Dettah, Lutselk'e et Fort Resolution.

Figure 25 : Le nombre d'années depuis la dernière participation des répondants au PCC (n = 168)

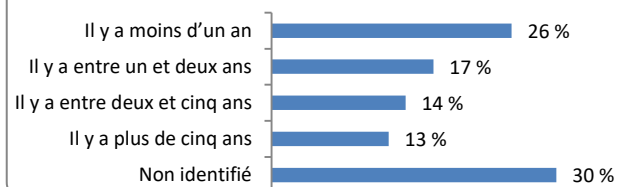


Figure 26 : Répondants ayant déjà eu recours aux services du PCC par type de service (n = 168)

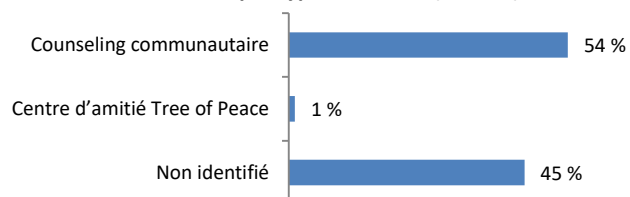
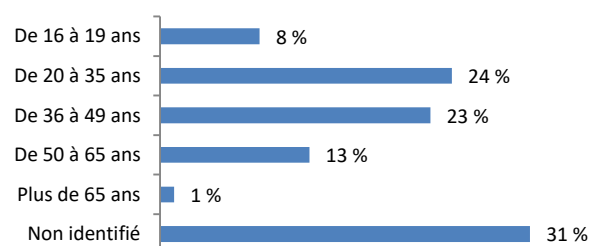


Figure 27 : Répondants ayant déjà eu recours aux services du PCC par âge (n = 168)



Questions ouvertes

Qu'avez-vous aimé au sujet du PCC?

Lorsqu'on a demandé aux personnes ayant déjà eu accès au PCC ce qu'elles avaient aimé à propos du programme, les répondants ont surtout mentionné la satisfaction à l'égard des conseillers qu'ils ont consultés. Les répondants ont également apprécié le fait que le PCC offrait gratuitement l'accès aux services dans diverses collectivités. Quelques répondants ont apprécié les différentes modalités de prestation des services de counseling (p. ex. en personne, par téléphone, en groupe). Les personnes qui ont eu accès à des services de counseling dans le cadre de séances de groupe ont apprécié le lien avec les autres et le soutien par les pairs. Certains répondants ont déclaré ne pas aimer le programme sans donner de raison précise.

Pour quelle raison ne participez-vous plus au PCC?

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils ne participaient plus au PCC, les répondants ont le plus souvent dit qu'ils estimaient ne plus avoir besoin de participer au programme parce que les services de counseling les avaient aidés à résoudre leurs problèmes ou à faire des progrès relativement à leurs préoccupations initiales. Toutefois, certains répondants ont également indiqué qu'ils n'avaient pas l'impression que le programme leur convenait ou qu'ils n'aimaient pas leur conseiller ou ne se sentaient pas à l'aise avec lui. D'autres réponses ont fait état d'obstacles à l'accès au programme (p. ex. heures d'ouverture, déplacements, délai d'attente, absence de conseiller en milieu communautaire, aucune communication de la part du PCC après l'admission, etc.), du

roulement du personnel et de préoccupations en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

Qu'est-ce qui aurait pu améliorer votre expérience avec le PCC?

Lorsqu'on leur a demandé ce qui aurait pu améliorer leur expérience de counseling, la majorité des répondants ont dit vouloir des conseillers mieux formés, avec des suggestions précises, comme des professionnels de la santé qualifiés, ainsi qu'une formation sur la pratique et la compétence culturelles tenant compte des traumatismes. Les préoccupations variaient, certains répondants ayant l'impression que le conseiller ne leur portait pas suffisamment d'attention ou d'empathie, tandis que d'autres se préoccupaient de la confidentialité et de la protection de la vie privée. Un certain nombre de répondants ont également exprimé des préoccupations au sujet du roulement du personnel et de la difficulté à avoir une personne stable dans le rôle de conseiller. D'autres suggestions portaient sur l'accès aux services, dont la nécessité d'améliorer les heures (p. ex. la disponibilité en soirée), de réduire les temps d'attente, d'accroître les services de counseling au sein de la collectivité, d'accroître la variété des services (p. ex. à domicile, par téléphone ou en groupe) et d'augmenter le nombre de points de service privés.

Méthodologie

Le questionnaire de 2018 sur la satisfaction de la clientèle du PCC a été distribué du 15 août au 15 octobre 2018 dans tous les établissements offrant le PCC. Toutes les personnes qui se sont présentées à un rendez-vous devaient recevoir le questionnaire une fois pendant la période d'administration. Le questionnaire était également disponible en ligne pour la première fois. 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.

La méthodologie du questionnaire a été modifiée en 2018 pour inclure l'utilisation d'un libellé plus neutre afin de réduire le biais de réponse potentiel.

Un libellé neutre a été utilisé pour demander aux répondants d'évaluer le niveau de satisfaction à l'égard du PCC plutôt que le niveau d'accord à un énoncé positif. Il est important de noter que tout changement par rapport aux années d'administration précédentes dans la satisfaction déclarée pour un indicateur en particulier peut être attribuable aux changements apportés au questionnaire plutôt qu'à un reflet précis d'une tendance à la hausse ou à la baisse.

Bien que le résultat soit une amélioration générale de la qualité du questionnaire, les comparaisons entre les résultats de 2016 et ceux de 2018 ne sont pas possibles.

Il s'agissait également de la première année où un ensemble distinct de questions était mis à la disposition des personnes ayant déjà eu une expérience avec le programme, mais qui n'y accédaient plus. Cela a été fait pour mieux comprendre les raisons pour lesquelles les personnes n'accédaient plus au PCC et cerner les points à améliorer.

Les commentaires fournis en réponse aux questions ouvertes ont été analysés à la recherche de thèmes récurrents, lesquels ont éclairé les constatations présentées dans le présent rapport.



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, tipwāsīnān.

Cree

Tłı̄chq̄ yatı k'ę̄ę̄. Dı wegodı newq̄ d̄e, gots'ō gonede.

Tłı̄chq̄

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

Chipewyan

Edı gondı dehǵáh got'ıe zhatıé k'ę̄ę̄ edatł'éh enahddh̄ę nıde naxets'ę̄ edah̄tł.

South Slavey

K'áhshó got'ıne xad̄a k'é hederı ʔedjhtł'é yerınw̄ę nıd̄é dúle.

North Slavey

Jii gwandak izhii ginjik vat'atr'ıj̄ah̄ch'uu zhit yinoth̄an jı', diıts'āt ginoh̄khii.

Gwich'in

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqluta.

Inuvialuktun

Ĉ'bd̄q̄ n̄n̄s̄b̄Δ̄c̄ Ār̄L̄J̄Δ̄r̄c̄ Δ̄d̄b̄n̄ɔ̄c̄s̄b̄r̄L̄ɔ̄n̄b̄, ɔ̄d̄c̄n̄ād̄c̄ ɔ̄s̄b̄c̄r̄ād̄s̄ɔ̄n̄c̄.

Inuktitut

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.

Inuinnaqtun

1-855-846-9601

Government of Northwest Territories
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest