

SOMMAIRE

Évaluation de diverses composantes des services à la clientèle des SAE 2017 SC POR-094-16

Mars 2017

Préparé pour :
Santé Canada
por-rop@hc-sc.gc.ca

This report is also available in English

*Elemental Data Collection Inc. est une société membre accréditée Sceau d'or de
l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM).*



TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
Contexte.....	1
Objectifs de la recherche.....	1
Résumé de la méthodologie.....	1
Méthodologie	1
Résultat de l'appel.....	3
Utilisation des résultats	3
Dépenses	3
Annexe	4
QUESTIONNAIRE FRANÇAIS.....	5
Données.....	4
Datafile Finale	5

INTRODUCTION

Contexte

Les Services d'aide aux employés (SAE) sont un programme d'aide aux employés (PAE) complet qui offre des services de counselling confidentiels, professionnels et bilingues en mode de recouvrement des coûts. Les SAE offrent des solutions préventives et correctives aux employeurs, aux employés et aux membres de leur famille qui ont des préoccupations susceptibles de nuire à leur mieux-être personnel et (ou) à leur rendement au travail.

Afin de se conformer pleinement aux normes d'agrément de l'Employee Assistance Society of North America (EASNA) et de respecter le besoin fondamental d'une évaluation impartiale des services professionnels et confidentiels fournis par les SAE, un nombre précis de vérifications doivent être effectuées afin de recueillir des renseignements précieux sur l'assurance de la qualité de la part des utilisateurs des services des SAE.

Ce contrat permettra aux SAE de satisfaire cette importante exigence, de fournir des renseignements précieux à leurs organisations clientes et d'évaluer de façon plus approfondie leur impact sur le soutien des clients ayant besoin d'aide.

Objectifs de la recherche

L'objectif de cette recherche consiste à recueillir une rétroaction détaillée des employés au sujet de la qualité des services reçus de la part du PAE, comme la prestation de services en temps opportun, l'accessibilité des services, l'efficacité, le niveau de mieux-être avant et après le PAE, la productivité au travail, etc. Puisque cette recherche n'est menée qu'une fois par année, elle évalue une plus vaste gamme d'aspects connexes aux services fournis. En général, elle permet aux employés et (ou) aux membres de leur famille de faire état de leur niveau de satisfaction à l'égard de l'aide reçue grâce au PAE. Elle sert également à émettre des commentaires aux organisations clientes dans le rapport statistique annuel. Le contrat connexe à ce projet est uniquement pour la collecte de données. Aucune conception ni aucune analyse ne sont fournies par le consultant.

Par conséquent, Santé Canada requiert l'utilisation de recherches sur l'opinion publique (entrevues téléphoniques traditionnelles) afin d'évaluer les services que les SAE fournissent à leurs clients. Plus précisément, cela sous-entend la prestation d'environ 800 entrevues. Les données seront fournies en format Excel avec des fréquences et une analyse de tableaux croisés et le premier ensemble de résultats sera livré d'ici le 30 mars 2017.

Le plus haut niveau de respect et de flexibilité sera accordé aux anciens clients et à leur volonté de répondre aux questions liées aux services fournis par les SAE.

RÉSUMÉ DE LA MÉTHODOLOGIE

Méthodologie

Une approche quantitative a été utilisée pour obtenir un portrait statistiquement valide des connaissances, des opinions, des perceptions et des attitudes d'anciens clients des SAE. Il s'agit

d'une enquête effectuée par téléphone. Une description détaillée de la méthode employée est présentée ci-dessous.

- Huit cents entretiens téléphoniques ont été effectués au hasard à partir d'une liste de 3 576 anciens clients des SAE. La source de l'échantillon utilisée a été fournie par les SAE et les répondants à appeler ont été choisis au hasard dans cette liste.
- Pour assurer une représentation régionale appropriée de l'échantillon, des quotas doux ont été mis en œuvre par province et par région proportionnellement à l'échantillon que nous avons reçu des SAE. Les résultats peuvent être considérés comme exacts à $\pm 3,05\%$, 19 fois sur 20.
- Chaque numéro de l'échantillon a été appelé jusqu'à huit fois pour tenter de joindre le répondant cible, le nombre moyen de tentatives d'appel étant de 3,6 par numéro.
- Les appels ont été effectués en semaine de 9 h à 21 h (heure locale) et la fin de semaine de 11 h à 21 h. (heure locale).
- Les entrevues ont eu lieu en anglais et en français.
- La durée des entrevues était de 8 à 44 minutes (16,5 minutes en moyenne).
- Le commanditaire de l'étude (le Programme d'aide aux employés (PAE)) a été révélé lors de l'introduction de l'entrevue.
- Le sondage a été enregistré dans le système d'enregistrement des sondages de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM).
- Le taux¹ global de participation au sondage a été de 30,35 %.
- Le travail sur le terrain de cette étude a eu lieu du 13 au 29 mars 2017.

La recherche a été menée dans le respect des normes établies par l'ARIM ainsi que de la loi fédérale applicable (*Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques* (LPRPDE)).

¹ Le taux de réponse est le nombre de personnes qui ont participé à l'enquête par rapport au nombre réel de répondants de l'échantillon tiré de la population cible. Le taux de réponse a été calculé à l'aide de la Méthode empirique de calcul du taux de réponse de l'ARIM.

Résultat de l'appel

Le tableau suivant présente les informations sur les résultats des appels, y compris le taux de réponse, en utilisant la Méthode empirique standard de calcul du taux de réponse de l'ARIM² :

Tableau des résultats des appels	
Nombre total de tentatives d'appels	2 829
Non admissibles	173
Non résolu (NR)	1 058
<i>Pas de réponse/Répondeur téléphonique</i>	1 058
Admissibles – non-réponse	792
<i>Barrière linguistique</i>	0
<i>Incapable de répondre au questionnaire (maladie/décès)</i>	2
<i>Rappel (répondant non disponible)</i>	637
<i>Refus</i>	131
<i>Il a été mis fin à l'appel.</i>	22
Répondants potentiels – unités répondantes (UR)	806
<i>Quota atteint</i>	0
<i>Entrevue réalisée</i>	800
<i>NQ – Consultation non terminée</i>	6
Taux de réponse	30,35 %

UTILISATION DES RÉSULTATS

Les résultats de cette recherche seront utilisés par Santé Canada pour : 1) respecter l'exigence relative à l'accréditation par le COA et montrer le respect des pratiques exemplaires dans le domaine de l'assurance de la qualité, car les SAE ont pour mandat d'élaborer des mesures pour évaluer les différentes composantes des services fournis aux clients ainsi que d'évaluer l'impact des services de consultation fournis aux clients ayant besoin d'un soutien psychosocial; 2) permettre aux SAE, qui sont fournis par Santé Canada à tous les employés éligibles du gouvernement fédéral qui en ont besoin, de respecter cette exigence importante, de fournir des renseignements utiles à leurs organisations clientes et d'évaluer plus en profondeur l'impact du soutien qu'ils fournissent aux clients qui en ont besoin; et 3) continuer à atteindre ses objectifs, car il n'existe pas de risques identifiables prévus associés à la collecte et à la diffusion de l'information. Le fait de ne pas obtenir de rétroaction sur la satisfaction de la clientèle pourrait conduire à adopter une approche fédérale qui n'est pas bien adaptée à la création d'un milieu de travail sain qui favorise la santé mentale.

DÉPENSES

Les dépenses totales pour la recherche ont été 23 882,55 \$ (TVH incluse).

² Le taux de réponse $[R = R / (U + IS + R)]$ est calculé comme étant le nombre d'unités répondantes [R] divisé par le nombre de numéros non résolus [U] plus celui des ménages et des personnes inclus dans la portée [IS] qui ne répondent pas plus celui des unités qui répondent [R].

ANNEXE

QUESTIONNAIRE FRANÇAIS

BUREAU DES SERVICES D'AIDE AUX EMPLOYÉS - SONDAGE TÉLÉPHONIQUE

Je tiens tout d'abord à vous remercier pour votre participation au sondage. Je veux aussi vous préciser que l'information que vous partagerez avec nous va nous aider à améliorer nos services tout en préservant votre identité.

Je vais utiliser le terme PAE tout au long du sondage qui est l'acronyme pour Programme d'Aide aux Employés. C'est un terme générique qui inclut aussi le PAM (forces canadiennes) et le PAAC (anciens combattants).

Les questions que je vous poserai sont regroupées en 6 sections. S.V.P. donnez votre opinion en toute franchise.

Si vous avez du mal à comprendre ce que je dis ou si vous voulez que je répète une question, n'hésitez pas à me le dire.

I. VOTRE RAISON PRINCIPALE POUR LAQUELLE VOUS AVEZ FAIT APPEL AU PAE

1. Je vais vous énumérer une série de raisons possibles pour lesquelles vous auriez pu faire appel à notre PAE. Veuillez m'indiquer laquelle reflète le plus votre raison de consultation.

- a) Difficultés d'ordre familial (par exemple : difficultés de couple, problèmes avec les enfants, conflits, éducation des enfants).
- b) Difficultés psychologiques ou émotionnelles (par exemple : dépression ou anxiété).
- c) Difficultés de santé physique.
- d) Difficultés liées à la consommation de certaines substances.
- e) Difficultés liés à votre travail (par exemple : stress, mécontentement, charge de travail, rendement, changement organisationnel).
- f) Difficultés relatives à votre carrière (par exemple : réorientation professionnelle).
- g) Situation de discrimination en milieu de travail (par exemple : discrimination liée à l'âge, au sexe ou à la race).
- h) Situation de conflits en milieu de travail (par exemple : avec un superviseur, un employé ou un collègue).
- i) Situation d'harcèlement au travail (par exemple : harcèlement sexuel, abus de pouvoir).
- j) Difficultés à surmonter des problèmes de jeu.
- k) Difficultés financières (par exemple : budget, faillite).
- l) Difficultés juridiques
- m) Autres (veuillez élaborer).

II. VOTRE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES DU PAE.

Dans cette série de questions, je vais vous demander votre opinion sur les services que vous avez reçus. Pour chaque question, S.V.P. choisissez la réponse qui décrit le mieux votre opinion entre : très satisfait, satisfait, insatisfait, très insatisfait.

1. En général, êtes-vous satisfait de l'intervention du conseiller qui a répondu à votre appel initial (au numéro 1-800-268-7708)?

- 1) Très satisfait

- 2) Satisfait
- 3) Insatisfait
- 4) Très insatisfait

2. Avez-vous été satisfait de la promptitude avec laquelle le conseiller à qui vous avez été référé vous a fixé un premier rendez-vous?

- 1) Très satisfait
- 2) Satisfait
- 3) Insatisfait
- 4) Très insatisfait

3. Êtes-vous satisfait de la capacité du conseiller rencontré de comprendre ce qui vous préoccupait?

- 1) Très satisfait
- 2) Satisfait
- 3) Insatisfait
- 4) Très insatisfait

4. A-t-il été nécessaire de vous référer/diriger vers une ressource externe? **[Si non, sautez cette question.]** Si oui, avez-vous été **satisfait de ce que votre conseiller du PAE a fait** pour vous diriger vers d'autres services?

- 1) Très satisfait
- 2) Satisfait
- 3) Insatisfait
- 4) Très insatisfait ou
- 5) S.O.

5. **De façon globale** êtes-vous satisfait de la **qualité des services** que vous avez reçus?

- 1) Très satisfait
- 2) Satisfait
- 3) Insatisfait
- 4) Très insatisfait

6. Êtes-vous satisfait de la **façon dont le PAE a répondu** à vos besoins?

- 1) Très satisfait
- 2) Satisfait
- 3) Insatisfait
- 4) Très insatisfait

7. Êtes-vous satisfait de **l'aide que vous avez reçue** afin de composer avec vos difficultés?

- 1) Très satisfait
- 2) Satisfait
- 3) Insatisfait
- 4) Très insatisfait

Pour les questions suivantes, la réponse se limite à « oui » ou « non ».

8. Votre conseiller du PAE :

- a) vous a-t-il donné de l'information générale au sujet des services du PAE?
 Oui Non Incertain
- b) vous a-t-il informé du caractère confidentiel des services du PAE?
 Oui Non Incertain
- c) vous a-t-il expliqué ce que vous pouviez faire si vous étiez insatisfait des services du PAE?
 Oui Non Incertain
- d) vous a-t-il remis un sondage volontaire (sondage confidentiel qui évalue les services du PAE avec une enveloppe pré-affranchie?)
 Oui Non Incertain
- e) vous a-t-il rappelé dans les 2 semaines suivant votre dernière séance de counselling pour faire un suivi?
 Oui Non Incertain Non applicable

Si 'Non-Applicable' est choisi, veuillez demander au client de choisir une des deux réponses suivantes:

- J'ai terminé mes séances mais ça ne fait pas encore deux semaines.
 J'ai refusé le suivi qui m'a été proposé.

9. Si vous aviez de nouveau besoin d'aide, feriez-vous appel à votre PAE?
 Oui Non Incertain

Si non ou incertain, veuillez élaborer:

10. Si vous pensiez que quelqu'un d'autre avait besoin des services du PAE, lui recommanderiez-vous de s'adresser au PAE?
 Oui Non Incertain

Si non ou incertain, veuillez élaborer:

III. RAISONS POUR LESQUELLES VOUS AVEZ CESSÉ LES SÉANCES DE COUNSELLING

Nous aimerions connaître la raison principale pour laquelle les services ont pris fin.

1. Je vais vous énumérer une série de raisons, S.V.P. indiquez-moi la raison principale pour laquelle vous avez cessé les consultations de counselling.

- a) Vous aviez réalisé ce que vous vouliez faire dans le cadre du counselling.
 b) Vous aviez atteint le nombre maximum de séances auxquelles vous aviez droit.
 c) Votre horaire de travail ne vous permettait plus d'assister à des séances de counselling.

- d) Votre conseiller vous a dirigé vers d'autres services plus à même de vous aider à surmonter vos difficultés (par exemple, un conseiller en santé mentale ou des services communautaires).
 - e) Vous n'aviez pas confiance dans la capacité de votre conseiller de vous aider.
 - f) Vous n'étiez pas à l'aise de parler de vos difficultés avec votre conseiller.
 - g) Vous trouviez que le counselling ne vous apportait rien.
 - h) Vous avez décidé de vous adresser à d'autres services de counselling.
 - i) Autres (veuillez élaborer)
-
-

IV. UTILITÉ ET EFFETS DES SERVICES REÇUS DU PAE

Pour la question #1, votre réponse était _____.

1. Est-ce que les services du PAE reçus ont eu un impact par la suite?

- Oui Non

Parfois, la consultation a un impact sur d'autres secteurs de notre vie que sur la problématique pour laquelle vous avez consulté. Avez-vous noté un impact sur d'autres secteurs de votre vie?

- Oui Non

Si non, sautez cette section.

2. Si oui, dans quelle autre sphère de votre vie avez-vous noté le plus d'impact:

- a) Difficultés d'ordre familial (par exemple : difficultés de couple, problèmes avec les enfants, conflits, éducation des enfants).
 - b) Difficultés psychologiques ou émotionnelles (par exemple : dépression ou anxiété).
 - c) Difficultés de santé physique.
 - d) Difficultés liées à la consommation de certaines substances.
 - e) Difficultés liés à votre travail (par exemple : stress, mécontentement, charge de travail, rendement, changement organisationnel).
 - f) Difficultés relatives à votre carrière (par exemple : réorientation professionnelle).
 - g) Situation de discrimination en milieu de travail (par exemple : discrimination liée à l'âge, au sexe ou à la race).
 - h) Situation de conflits en milieu de travail (par exemple : avec un superviseur, un employé ou un collègue).
 - i) Situation d'harcèlement au travail (par exemple : harcèlement sexuel, abus de pouvoir).
 - j) Difficultés à surmonter des problèmes de jeu.
 - k) Difficultés financières (par exemple : budget, faillite).
 - l) Difficultés juridiques
 - m) Autres (veuillez élaborer).
-

V. VOTRE BIEN-ÊTRE RELIÉ À LA PRODUCTIVITÉ AU TRAVAIL, RELATIONS SOCIALES, ABSENTÉISME ET ÉTAT DE SANTÉ

Chacune des questions qui suivent se compose de deux parties. La première partie porte sur les difficultés que vous éprouviez dans les quatre semaines (30 jours) avant de faire appel au PAE pour du counselling. La seconde partie correspond aux difficultés perçues à la fin de vos séances de counselling (typiquement 45 à 60 jours après, 1 à 2 mois après avoir débuté le PAE). Pour chaque question, svp veuillez choisir la réponse qui décrit le mieux votre opinion entre les choix proposés.

1.a **Présentéisme** Au cours des 30 jours avant votre appel au PAE, à quelle fréquence avez-vous eu des problèmes d'ordre affectif (comme se sentir déprimé ou angoissé) qui ont nui à votre concentration ou à votre rendement ou qui vous ont empêché d'accomplir votre travail ou d'autres activités quotidiennes?

- 1) jamais
- 2) rarement
- 3) parfois
- 4) souvent
- 5) toujours

1.b Et au cours des 30 jours qui ont suivi votre dernière séance?

- 1) jamais
- 2) rarement
- 3) parfois
- 4) souvent
- 5) toujours

2.a **Productivité affectée par la santé physique.** Au cours des quatre semaines avant votre appel au PAE, jusqu'à quel point avez-vous eu de la difficulté à faire votre travail ou d'autres activités quotidiennes en raison de votre **santé physique**?

- 1) pas du tout
- 2) un peu
- 3) modérément
- 4) pas mal
- 5) incapable de faire le travail quotidien

2.b Et quatre semaines après la fin de vos séances?

- 1) pas du tout
- 2) un peu
- 3) modérément
- 4) pas mal
- 5) incapable de faire le travail quotidien

3.a **Relations sociales.** Au cours des quatre semaines avant votre appel au PAE, jusqu'à quel point vos problèmes (physiques ou émotionnels) interféraient-ils avec vos **activités sociales** habituelles auprès de votre famille, ami(e)s, ou collègues de travail?

- 1) pas du tout
- 2) légèrement
- 3) modérément
- 4) pas mal
- 5) extrêmement

3.b Et quatre semaines après la fin de vos séances?

- 1) pas du tout
- 2) légèrement
- 3) modérément
- 4) pas mal
- 5) extrêmement

Les réponses aux deux prochaines questions diffèrent des réponses précédentes.

4.a **Perception de l'état de santé.** Au cours des quatre semaines avant votre appel au PAE, diriez-vous que votre **santé** globale était, sur une échelle de 1-5, ou 1 est excellente et 5 est pauvre:

- 1) Excellente
- 2) Très bonne
- 3) Bonne
- 4) Passable
- 5) Pauvre

4.b Et quatre semaines après la fin de vos séances?

- 1) Excellente
- 2) Très bonne
- 3) Bonne
- 4) Passable
- 5) Pauvre

5.a **Absentéisme** Au cours des 30 jours avant votre appel au PAE, combien de jours entiers étiez-vous absent du travail en raison de problèmes physiques, personnels ou mentaux (nombre moyen de jours)?

—

5.b Et au cours des 30 jours qui ont suivi votre dernière séance?

—

6 - Engagement au travail Les énoncés suivants correspondent à des actions ou à des sentiments possibles concernant le travail. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec ces énoncés pour la période de 30 jours précédant la consultation du PAE ou celle suivant la dernière séance.

1. Je trouvais mon travail motivant.
2. Je pensais souvent à mon travail lorsque j'étais en route pour celui-ci.
3. Mon travail me passionnait.

AVANT					APRÈS				
Fortement en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Fortement en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

4. La plupart du temps, j'avais hâte de commencer ma journée de travail.
5. Je pensais souvent à mon travail lorsque j'étais à la maison.

Résilience - Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés ci-dessous, en utilisant l'échelle suivante :

- 1= fortement en désaccord
- 2= en désaccord
- 3= neutre
- 4= d'accord
- 5= tout à fait d'accord

Depuis que j'ai terminé mes séances avec le PAE :

1. J'ai tendance à me remettre rapidement d'une situation difficile.
2. J'ai de la difficulté à bien réagir aux événements stressants.
3. Je me remets rapidement d'un événement stressant.

8 - Les habiletés d'autorégulation – Depuis la fin de vos sessions PAE, y-a-t-il eu des changements concernant:

1. votre habileté à gérer des circonstances stressantes?
2. votre capacité à mettre les choses en perspective?
3. Votre capacité d'agir positivement face à des difficultés?

1. Pas du tout
2. Un peu
3. Modérément

- 4. Significativement
- 5. Extrêmement
- 6. N/A

**VI : POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DES SERVICES DU PAE/AMÉLIORATIONS
POUVANT ÊTRE APPORTÉES AUX SERVICES DU PAE.**

Les 4 dernières questions que je vais vous poser portent sur vos impressions générales à l'égard de votre PAE.

1. À votre avis, quels sont les points forts de votre PAE?

2. À votre avis, quels sont les points faibles de votre PAE?

3. Comment pourrait-on améliorer les services offerts dans le cadre de votre PAE?

4. Avez-vous reçu le genre de services auxquels vous vous attendiez de votre PAE?

Oui Non

Si non, quelles étaient vos attentes?

5. Vous avez répondu à toutes les questions du sondage. Y a-t-il autre chose que vous aimeriez dire au sujet des services que vous avez reçus du PAE ?

Merci d'avoir bien voulu participer à ce sondage!

Si vous avez des questions ou des commentaires, n'hésitez à appeler le Service d'aide aux employés, offert jour et nuit au numéro 1-800-268-7708.

Données

(Sous pli séparé)

Datafile Finale

(Sous pli séparé)