

## SOMMAIRE

# Évaluation de diverses composantes des services à la clientèle des SAE, 2017-2018 ROP de SC : 17-17

Mars 2018

Préparé pour :  
Santé Canada

HC.cpab.por-rop.dgcap.SC@canada.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

<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
Contexte.....	1
Objectifs de la recherche.....	1
<b>Résumé de la méthodologie.....</b>	<b>1</b>
Méthode d'enquête .....	1
Répartition des appels.....	3
<b>Utilisation des résultats .....</b>	<b>3</b>
<b>Dépenses .....</b>	<b>3</b>
<b>Annexe .....</b>	<b>4</b>
<b>Instruments de recherche.....</b>	<b>5</b>
Données totalisées.....	24
Ensemble de données final .....	25

## 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. Le PAE offre des solutions préventives et correctives aux employeurs, aux employés et aux membres de leur famille qui sont aux prises avec des situations préoccupantes susceptibles de nuire à leur bien-être personnel 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 doit être effectué pour recueillir des renseignements utiles sur l'assurance de la qualité auprès des utilisateurs des services des SAE.

Ce contrat permettra aux SAE 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.

### Objectifs de la recherche

L'objectif de cette recherche consiste à obtenir des commentaires détaillés des employés au sujet de la qualité des services reçus du PAE, comme la rapidité de la prestation des services, l'accessibilité des services, l'efficacité, le niveau de mieux-être avant et après le recours au PAE et la productivité au travail. Puisque cette recherche n'est menée qu'une fois par année, elle porte sur une plus vaste gamme d'aspects liés aux services fournis. Dans l'ensemble, elle permet aux employés et aux membres de leur famille de faire état de leur niveau de satisfaction à l'égard de l'aide reçue dans le cadre du PAE. Elle sert également à fournir des renseignements aux organisations clientes dans le rapport statistique annuel. Le contrat du projet concerne uniquement la collecte de données. Aucun plan ni aucune analyse ne sont fournis par le consultant.

Santé Canada a recours à la recherche sur l'opinion publique (entrevues téléphoniques traditionnelles) pour évaluer les services que les SAE fournissent à leurs clients. Pour ce faire, environ 800 entrevues seront réalisées. Les données seront fournies en format Excel, avec des fréquences et une analyse par tableaux croisés. Les premiers résultats seront communiqués d'ici le 21 mars 2018.

Nous traiterons les anciens clients qui seront disposés à répondre aux questions sur les services fournis par les SAE avec respect et souplesse.

## RÉSUMÉ DE LA MÉTHODOLOGIE

### Méthode d'enquête

Une méthode de recherche 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 de façon aléatoire à partir d'une liste de 4 648 anciens clients des SAE. L'échantillon utilisé a été fourni par les SAE, et les répondants ont été choisis au hasard parmi les noms figurant sur la liste.
- Pour assurer une représentation régionale appropriée au sein de l'échantillon, des quotas souples ont été établis par province et par région en fonction de l'échantillon reçu des SAE. La marge d'erreur pour les résultats est de  $\pm 3,05 \%$ , 19 fois sur 20.
- Chaque numéro de la liste a été appelé jusqu'à huit fois pour tenter de joindre le répondant cible, le nombre moyen de tentatives d'appel étant de 2,8 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 5 à 33 minutes (16,8 minutes en moyenne).
- L'identité du commanditaire de l'étude (le Programme d'aide aux employés [PAE]) était révélée au début 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 taux de réponse<sup>1</sup> au sondage est de 23,15 %.
- Le travail sur le terrain dans le cadre de l'étude a été réalisé en deux vagues. La première vague s'est déroulée du 21 novembre au 5 décembre 2017, et la deuxième du 5 au 15 mars 2018.

La recherche a été effectuée conformément aux normes établies par l'ARIM ainsi qu'aux lois fédérales applicables (*Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques*).

---

<sup>1</sup> Le taux de réponse correspond au nombre de personnes qui ont participé à l'enquête par rapport au nombre réel de personnes dans l'échantillon 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.

## Répartition des appels

Le tableau qui suit présente les renseignements relatifs à la répartition des appels, y compris le calcul du taux de réponse selon la méthode de calcul empirique de l'ARIM<sup>2</sup> :

Tableau de la répartition des appels	
Nombre total de tentatives d'appel	3 687
Hors du champ de l'enquête – non valide	210
Appels n'ayant pas abouti (NA)	1 666
<i>Pas de réponse/Répondeur</i>	1 666
Répondants potentiels – sans réponse (RP)	1 006
<i>Barrière linguistique</i>	0
<i>Impossibilité de réaliser l'entretien (maladie/décès)</i>	7
<i>Rappel (répondant non disponible)</i>	870
<i>Refus</i>	119
<i>Appel interrompu</i>	10
Répondants potentiels – unités répondantes (R)	805
<i>Quota atteint</i>	0
<i>Entrevue réalisée</i>	800
<i>NQ – Consultation non terminée</i>	5
Taux de réponse	23,15 %

## 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, de même que l'incidence 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 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; 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 l'adoption d'une approche fédérale qui n'est pas bien adaptée à la création d'un milieu de travail sain favorisant la santé mentale.

## DÉPENSES

Le total des dépenses pour la recherche est de 24 521 \$ (TVH incluse).

<sup>2</sup> Le taux de réponse  $[R=R/(NA+RP+R)]$  correspond au nombre d'unités répondantes [UR] divisé par la somme des éléments suivants : appels qui n'ont pas abouti [NA], nombre de ménages et de personnes admissibles n'ayant pas répondu [RP] et nombre d'unités admissibles ayant répondu [R].

# ANNEXE

## INSTRUMENTS DE RECHERCHE

### ENGLISH QUESTIONNAIRE:

#### EMPLOYEE ASSISTANCE SERVICES BUREAU - CLIENT TELEPHONE SURVEY

Before we start, I'd like to thank you for agreeing to participate in this confidential survey. The information shared with us, including some standard demographic questions at the end of the survey, does not identify participants in any way. Generalized statistics will be used for our quality assurance purposes and to show the performance levels of the EAP services we provide.

You will be asked to respond to a series of statements or questions that fall under 6 sections. Your honest opinions are what interest us most. Please note that EAP as a generic name includes: Employees from the Employee Assistance Program, Members from the Canadian Forces and Retirees from Veteran Affairs Canada and their immediate family members.

Please let me know if you're having any trouble understanding me or if you'd like me to repeat a question. Do you have any questions before we start?

#### I. - YOUR PRIMARY REASON FOR USING EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM SERVICES

**I will list a number of reasons employees might have for consulting their EAP. I'll then ask you to indicate which one of the following best describes your primary reason for contacting your EAP:**

- a) To assist with family-related problems (such as difficulties related to the couple, children, conflict, parenting).
- b) To assist in dealing with psychological issues (such as depression or anxiety).
- c) To assist in dealing with physical health issues.
- d) To assist in dealing with substance abuse issues (such as alcohol or drugs) .
- e) To assist with work-related problems (such as stress, frustration, workload, work performance, organizational change).
- f) To assist in dealing with career decisions (such as re-orientation and redirection).
- g) To assist in dealing with workplace discrimination (such as age, gender, race).
- h) To assist in dealing with workplace conflict (such as with a supervisor, employee or peer).
- i) To assist in dealing with workplace harassment (such as sexual harassment, abuse of authority).
- j) To assist with gambling-related problems.
- k) To assist with financial problems (such as budget, bankruptcy).
- l) To assist with legal problems (for example child custody, divorce).
- m) Others (please elaborate)

## II. - YOUR LEVEL OF SATISFACTION WITH EAP SERVICES

In this set of questions, I will ask your opinion regarding the services you received. For each question, please choose the response that best describes how you feel between: very satisfied, satisfied, dissatisfied, very dissatisfied.

1. In general, how satisfied were you with the counsellor who initially responded to your telephone call (to 1-800-268-7708)?
  - 1) Very satisfied
  - 2) Satisfied
  - 3) Dissatisfied
  - 4) Very dissatisfied
  
2. How satisfied were you with how promptly the counsellor to whom you were referred scheduled your first appointment?
  - 1) Very satisfied
  - 2) Satisfied
  - 3) Dissatisfied
  - 4) Very dissatisfied
  
3. How satisfied were you with the counsellor's ability to understand your concerns?
  - 1) Very satisfied
  - 2) Satisfied
  - 3) Dissatisfied
  - 4) Very dissatisfied
  
4. Did you need to be referred externally? **(If not, skip this question.)** If so, **how satisfied** were you **with your EAP counsellor's ability to refer you** to additional services outside of the EAP?
  - 1) Very satisfied
  - 2) Satisfied
  - 3) Dissatisfied
  - 4) Very dissatisfied
  - 5) Not applicable
  
5. **Overall**, how satisfied are you with the **quality of services** you've received?
  - 1) Very satisfied
  - 2) Satisfied
  - 3) Dissatisfied
  - 4) Very dissatisfied
  
6. How satisfied are you with how our **EAP has met your needs**?
  - 1) Very satisfied
  - 2) Satisfied
  - 3) Dissatisfied
  - 4) Very dissatisfied



7. How satisfied are you with the **help you received** in dealing with your concerns?
- 1) Very satisfied
  - 2) Satisfied
  - 3) Dissatisfied
  - 4) Very dissatisfied

**For the next few questions, responses are limited to YES, NO or UNCERTAIN.**

8. Did your EAP counsellor:

- a) Provide you with general information regarding the EAP services?  
 Yes       No       Uncertain
- b) Provide you with information regarding the confidentiality of our EAP services?  
 Yes       No       Uncertain
- c) Inform you about what to do with any problems or concerns you have regarding the EAP services you received?  
 Yes       No       Uncertain
- d) Provide you with a voluntary confidential survey to assess the EAP services with pre-paid postage envelope?  
 Yes       No       Uncertain
- e) Provide you with a telephone follow-up within 2 weeks of your last counselling session?  
 Yes       No       Uncertain       Not applicable

If 'Not Applicable' was chosen, please ask the client to choose from the following two answers:

- I completed my sessions and it has not yet been two weeks.
- I declined a follow-up to be conducted.

9. If you were to seek help again, would you contact our EAP?  
 Yes       No       Uncertain

If No, please elaborate:

---

---

10. If you thought someone else was in need of EAP services, would you recommend our EAP?  
 Yes       No       Uncertain

If No or Uncertain, please elaborate:

---

---

### III. - YOUR REASONS FOR ENDING EAP COUNSELLING

#### What is the main reason your counselling sessions ended?

1. I will list a series of reasons, please indicate the main reason for ending your EAP counselling.

- a) You accomplished what you wanted to in counselling.
  - b) You reached the limit of sessions available to you.
  - c) You could no longer fit counselling into your work schedule.
  - d) Your counsellor referred you to other services that would address your concerns more adequately (such as mental health counsellors, community services).
  - e) You weren't confident in your counsellor's ability to help you.
  - f) You were uncomfortable talking about your issue with your counsellor.
  - g) You felt that your counselling was going nowhere.
  - h) You decided to go elsewhere for counselling services.
  - i) Other (please elaborate)
- 
- 

### IV. - THE IMPACT & USEFULNESS OF EAP SERVICES RECEIVED

In Question #1 of section 1, your answer was \_\_\_\_\_.

Did the EAP services you received make a difference in that aspect of your life?

- Yes    No

Sometimes counselling has an impact on other areas of our lives than the issue we were initially addressing. Did you notice an impact on other areas of your life?

- Yes    No

If No, go to next section.

If Yes, in which other area of your life did you notice the most impact?

- a) To assist with family-related problems (such as difficulties related to the couple, children, conflict, parenting).
- b) To assist in dealing with psychological issues (such as depression or anxiety).
- c) To assist in dealing with physical health issues.
- d) To assist in dealing with substance abuse issues (such as alcohol or drugs).
- e) To assist with work-related problems (such as stress, frustration, workload, work performance, organizational change).
- f) To assist in dealing with career decisions (such as re-orientation and redirection).
- g) To assist in dealing with workplace discrimination (such as age, gender, race).
- h) To assist in dealing with workplace conflict (such as with a supervisor, employee or peer).
- i) To assist in dealing with workplace harassment (such as sexual harassment, abuse of authority).
- j) To assist with gambling-related problems.

- k) To assist with financial problems (such as budget, bankruptcy).
  - l) To assist with legal problems (for example child custody, divorce).
  - m) Others (please elaborate)
- 
- 

## V. - YOUR WELL-BEING IN TERMS OF PRESENTEEISM, ABSENTEEISM, RELATIONSHIPS, AND HEALTH STATUS

In this section each of the questions has two parts. The first part relates to difficulties you were experiencing four weeks (30 days) prior to seeking EAP counselling sessions. The second part relates to difficulties 30 days after the last EAP session. For each question, please choose the response that best describes how you feel *between the choices provided*.

Were you working before and after the EAP counselling sessions? *If not, skip to question 3 in this section.*

Yes  No

- 1.a **Presenteeism** - In the 30 days prior to contacting EAP, how often did emotional problems (such as feeling depressed or anxious) limit your concentration, performance and the kind or amount of work you could do?
- 1) never
  - 2) rarely
  - 3) occasionally
  - 4) frequently
  - 5) always
- 1.b And in the 30 days after the last session?
- 1) never
  - 2) rarely
  - 3) occasionally
  - 4) frequently
  - 5) always
- 2.a **Absenteeism** - In the 30 days prior to contacting EAP, how many work days did you miss because of your physical, personal or mental health problems? \_\_\_\_
- 2.b And in the 30 days after the last session? \_\_\_\_

- 3.a **Productivity as Affected by Physical Health** - In the 30 days prior to contacting EAP, how much difficulty did you have doing your work or other regular daily activities as a result of your **physical health**?
- 1) none at all
  - 2) slight
  - 3) moderate
  - 4) a lot
  - 5) could not do work or other activities
- 3.b And in the 30 days after the last session?
- 1) none at all
  - 2) slight
  - 3) moderate
  - 4) a lot
  - 5) could not do work or other activities
- 4.a **Perceived Health Status** - In the 30 days prior to contacting EAP, how would you describe your overall **health**?
- 1) Excellent
  - 2) Very good
  - 3) Good
  - 4) Fair
  - 5) Poor
- 4.b And in the 30 days after the last session?
- 1) Excellent
  - 2) Very good
  - 3) Good
  - 4) Fair
  - 5) Poor
- 5.a **Social Relationships** - In the 30 days prior to contacting EAP, to what extent had your problems (whether physical or emotional) interfered with your normal **social activities** with family, friends, or co-workers?
- 1) not at all
  - 2) slightly
  - 3) moderately
  - 4) a lot
  - 5) extremely
- 5.b And in the 30 days after the last session?
- 1) not at all
  - 2) slightly
  - 3) moderately
  - 4) a lot
  - 5) extremely

**Note for the interviewer: Skip this next question if the participant answered 'no' at the start of section 5 (whether or not they were working before and after EAP).**

**6. Work Engagement** - The following statements reflect what you may do or feel on the job. Please indicate the degree to which you agree with each of the statements for the 30 days prior to accessing the EAP.

1.a I felt stimulated by my work.

- 1) Strongly Agree
- 2) Somewhat Agree
- 3) Neutral
- 4) Somewhat Disagree
- 5) Strongly Disagree

2.a I felt passionate about my job.

- 1) Strongly Agree
- 2) Somewhat Agree
- 3) Neutral
- 4) Somewhat Disagree
- 5) Strongly Disagree

3. a I was often eager to get to the work site to start the day.

- 1) Strongly Agree
- 2) Somewhat Agree
- 3) Neutral
- 4) Somewhat Disagree
- 5) Strongly Disagree

**And in the 30 days after the last session?**

1.b I felt stimulated by my work.

- 1) Strongly Agree
- 2) Somewhat Agree
- 3) Neutral
- 4) Somewhat Disagree
- 5) Strongly Disagree

2.b I felt passionate about my job.

- 1) Strongly Agree
- 2) Somewhat Agree
- 3) Neutral
- 4) Somewhat Disagree
- 5) Strongly Disagree

3.b I was often eager to get to the work site to start the day.

- 1) Strongly Agree
- 2) Somewhat Agree
- 3) Neutral
- 4) Somewhat Disagree
- 5) Strongly Disagree

**7. Resiliency and Self-Coping Abilities** - Since the end of your EAP sessions, how would you rate your improvement in the following areas?

1. Your ability to deal with stressful circumstances.
2. Your capacity to put things into perspective.
3. Your ability to bounce back quickly after a hard time.
4. Your ability to act positively when addressing difficulties.

1. Exceptional
2. Significant
3. Moderate
4. Slight
5. None

**VI. - EAP SERVICES STRENGTHS AND WEAKNESSES / HOW THE EAP SERVICES CAN BE IMPROVED.**

**In the following 4 questions I will ask for your general impression of our EAP.**

1. What do you believe are the strengths of our EAP?

---

2. What do you believe are the weaknesses of our EAP?

---

3. How might our EAP services be improved?

---

4. Did you receive the kind of EAP services you expected?

- Yes       No

If no, what were you expecting?

---

---

**5. We have a few demographic questions which will be used for statistical purposes only. The participants will remain completely anonymous.**

Which age group do you belong to?

- 17-19
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50+
- Prefer not to answer

What is your gender? This may be different from the sex assigned at birth. **(Note for interviewer:** Wait for answer and choose the appropriate option)

- M
- F
- Specify \_\_\_\_\_
- Prefer not to answer

Are you part of an Employment Equity Group? (Persons with disabilities, Members of a visible minority, Aboriginal peoples)

- Yes
- No
- Prefer not to answer

**6. You've completed the survey. Before ending this call, is there anything else you would like to say about your experience with EAP counselling services?**

---

---

---

\*\*\*\*\*

**Thanks again for taking the time to participate in this survey!  
If you have any questions or concerns, please feel free to call the 24-hour  
Employee Assistance Service phone line at 1-800-268-7708**

## **FRENCH QUESTIONNAIRE:**

### **BUREAU DES SERVICES D'AIDE AUX EMPLOYÉS - SONDAGE TÉLÉPHONIQUE**

Tout d'abord, je vous remercie d'avoir accepté de participer à ce sondage confidentiel. L'information que nous recueillons, incluant certaines questions standard d'ordre démographique qu'on vous pose à la fin de l'enquête, ne permet d'aucune façon d'identifier les participants. Les statistiques générales seront utilisées dans le cadre de nos efforts d'assurance de la qualité et pour démontrer les niveaux de rendement des services du PAE que nous offrons.

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**

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 liées 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 de 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) Non applicable
  
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 », « non », ou «incertain».

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 préaffranchie?)  
 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 pour vous aider à surmonter vos difficultés de façon plus adéquate (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 de la section 1, votre réponse était \_\_\_\_\_.

1. Les services du PAE que vous avez reçus ont-ils fait la différence dans cet aspect de votre vie?

- 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 liées 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 de 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 AU PRÉSENTÉISME, 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 30 jours après la dernière séance du PAE. Pour chaque question, svp veuillez choisir la réponse qui décrit le mieux votre opinion *entre les choix proposés*.

Occupiez-vous un emploi avant et après les séances de counselling PAE? *Sinon, passez à la question 3 dans cette section.*

Oui  Non

**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 Absentéisme** Au cours des 30 jours avant votre appel au PAE, combien de journées de travail avez-vous ratées en raison de problèmes physiques, personnels ou de santé mentale? \_\_\_\_\_

**2.b** Et au cours des 30 jours qui ont suivi votre dernière séance? \_\_\_\_\_

**3.a Productivité affectée par la santé physique.** Au cours des 30 jours 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

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

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

**4.a Perception de l'état de santé.** Au cours des 30 jours avant votre appel au PAE, comment décririez-vous votre **santé** globale?

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

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

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

**5.a Relations sociales.** Au cours des 30 jours 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

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

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

***Remarque à l'intention de l'intervieweur :*** *Sautez cette question si le participant a répondu par la négative au début de la section 5 (à savoir s'il travaillait ou non avant et après le PAE).*

**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.a** Je trouvais mon travail motivant.

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

**2.a** Mon travail me passionnait.

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

**3.a** La plupart du temps, j'avais hâte de commencer ma journée de travail.

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

**Et au cours des 30 jours qui ont suivi votre dernière séance?**

**1.b** Je trouvais mon travail motivant.

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

**2.b** Mon travail me passionnait.

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

**3.b** La plupart du temps, j'avais hâte de commencer ma journée de travail.

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

**7 – Résilience et les habiletés d'autorégulation** – Depuis la fin de vos séances de PAE, dans quelle mesure croyez-vous vous être amélioré dans les domaines suivants?

1. Votre habileté à gérer des circonstances stressantes?
2. Votre capacité à mettre les choses en perspective?
3. Votre habileté à vous remettre rapidement d'une situation difficile.
4. Votre capacité d'agir positivement face à des difficultés?

1. Extrêmement
2. Significativement
3. Modérément
4. Un peu
5. Pas du tout

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

**Dans les 4 questions suivantes, je vous demanderai vos impressions générales au sujet de notre 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. Nous désirons maintenant vous poser quelques questions de nature démographique à des fins statistiques seulement. L'anonymat des participants est totalement assuré.**

Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

17-19

20-29

30-39

40-49

50+

Je préfère ne pas répondre

Quel est votre sexe? Celui-ci peut être différent du sexe qu'on vous a attribué à la naissance. **(Remarque à l'intention de l'intervieweur :** Attendez la réponse et choisissez l'option appropriée.

M

F

Précisez \_\_\_\_\_

Je préfère ne pas répondre



Faites-vous partie d'un groupe visé par l'équité en matière d'emploi? (Personnes handicapées, membres d'une minorité visible, peuples autochtones)

Oui

Non

Je préfère ne pas répondre

**6. 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 pas à appeler le Service d'aide aux employés, offert jour et nuit au numéro 1-800-268-7708.**

**Merci encore une fois d'avoir participé à ce sondage téléphonique.**

**Au revoir.**

## **Tabulated Data**

**(Under Separate Cover)**

## **Final Dataset**

**(Under Separate Cover)**