

SOMMAIRE - Évaluation des différentes composantes des services à la clientèle SAE en 2015 SC-ROP-14-08

No d'enregistrement de la ROP: POR 048-14
Numéro de contrat: HT372-146021/001/CY
Date d'attribution: 2015-03-12
Date de livraison: Mars 2015

Préparé pour:
Santé Canada

This report is also available in [English](#).

Pour plus de renseignements sur le présent rapport, prière d'envoyer un courriel à: por-rop@hc-sc.gc.ca.

Préparé par:
Elemental Data Collection
170 Laurier Avenue West, Suite 100
Ottawa ON K1P 5V5

Table of contents

- [Introduction](#)
 - [Contexte](#)
 - [Objectifs de la recherche](#)
- [Résumé de la Méthodologie](#)
 - [Méthodologie de l'enquête](#)
 - [Répartition des appels](#)
- [Utilisation des Résultats](#)
- [Dépenses](#)
- [Annexe – Instruments de Recherche](#)

Introduction

Contexte

Les Services d'aide aux employés (SAE) sont un programme complet d'aide aux employés (PAE) qui offrent des services de counselling confidentiels, professionnels et bilingues en mode de recouvrement des coûts. Le Bureau des SAE offre des solutions préventives et correctives aux employeurs, aux employés et aux membres des familles 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 consistant en une évaluation impartiale des services professionnels et confidentiels fournis par les SAE, un nombre précis de vérifications doit être effectué afin de recueillir des renseignements précieux sur 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 ses organisations clientes et d'évaluer de façon plus approfondie son 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 est menée une fois par année, elle évalue une plus vaste gamme d'aspects connexes aux services fournis. En général, il 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. On s'en sert également afin d'émettre des commentaires à nos 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 le SAE fournit à ses clients. Plus précisément, cela sous-entend la prestation d'environ 750 entrevues. Les données seront fournies en format Excel, sous la forme d'analyses des fréquences et de tableaux croisés. Le premier ensemble de résultats sera livré d'ici le 31 mars 2015.

On accordera beaucoup de respect et de souplesse aux anciens clients et à leur volonté de répondre à des questions connexes aux services fournis par les SAE.

Résumé de la méthodologie

Méthodologie de l'enquête

On s'est servi d'une méthode de recherche quantitative afin d'obtenir une idée statistiquement valable des connaissances, des opinions, des perceptions et des attitudes des anciens clients des SAE. Cette recherche a été menée par enquête téléphonique. Une description détaillée de la méthodologie figure ci-dessous.

- 750 entrevues téléphoniques ont été réalisées au hasard à partir d'une liste de 3 627 anciens clients des SAE. L'échantillon utilisé a été fourni par les SAE et les répondants ont été sélectionnés au hasard depuis cette liste.
- On a appliqué des quotas souples par province/région proportionnellement à l'échantillon reçu des SAE afin d'assurer une représentation régionale adéquate dudit échantillon. Les résultats généraux peuvent être considérés comme exacts à $\pm 4,4\%$, 19 fois sur 20.
- On a appelé chaque dossier d'échantillon jusqu'à huit fois afin de communiquer avec le répondant cible. Le nombre moyen de tentatives d'appel a été de 4 par dossier.
- Les appels ont été effectués la 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 été réalisées en anglais et en français.
- La durée moyenne d'une entrevue a été de 17,8 minutes, et les entrevues individuelles ont duré de 9 à 33 minutes.
- Le nom du commanditaire de l'étude, le Programme d'aide aux employés (PAE), a été divulgué durant l'introduction de l'entrevue.
- Les sondages ont été consignés dans le système d'inscription des recherches de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM).
- Le taux de réponse à l'enquête a été de 32 %.
- L'étude sur le terrain pour cette étude a été menée du 13 mars au 25 mars 2015.

La recherche a été menée en vertu des normes établies par l'ARIM en plus de la loi fédérale applicable (LPRPDE).

Répartition des appels

Le tableau suivant présente les renseignements connexes à la répartition des appels, y compris le taux de réponse utilisant la méthode empirique de l'ARIM du calcul du taux de réponse :

Tableau de la répartition des appels

Nombre total de tentatives d'appels	2 839
Non admissibles - Non valide	200
Non résolu (NR)	1 006
<i>Pas de réponse/Répondeur téléphonique</i>	1 006
Admissibles – non-réponse	791
<i>Barrière linguistique</i>	0
<i>Incapable de répondre au questionnaire (maladie/décès)</i>	2
<i>Rappel (répondant non disponible)</i>	688
<i>Refus</i>	91
<i>Cessation d'emploi</i>	10
Répondants potentiels – unités répondantes (UR)	842
<i>Quota atteint</i>	0
<i>Entrevue réalisée</i>	750
<i>Hors quota – N'a pas utilisé les services des SAE</i>	92
Taux de réponse	32 %

Utilisation des résultats

Les résultats de la recherche seront utilisés par Santé Canada afin de : 1) se conformer à l'exigence d'agrément du COA et de démontrer les pratiques exemplaires mises en œuvre dans le domaine de l'assurance qualité, étant donné que les SAE sont mandatés pour élaborer des mesures afin d'évaluer les différentes composantes des services fournis aux clients, ainsi que d'évaluer l'impact des services de counselling fournis aux clients requérant un soutien psychosocial; 2) permettre aux SAE, un programme offert par Santé Canada à tous les employés du gouvernement fédéral qui en éprouvent le besoin, de satisfaire cette exigence importante, de fournir des renseignements précieux à ses organisations clientes et d'évaluer davantage son impact sur le soutien fourni aux clients qui ont besoin d'aide; 3) continuer de satisfaire les objectifs fixés étant donné qu'il n'y a aucun risque identifiable associé à la collecte et à la diffusion de renseignements. Si l'on n'obtient pas la rétroaction sur la satisfaction des clients, cette approche fédérale pourrait ne plus correspondre adéquatement à la création d'un milieu de travail sain propice à une bonne santé mentale.

Dépenses

Les dépenses totales associées à la recherche s'élevaient à 19 972,75 \$ (TVH incluse).

Annexe – instruments de recherche

FRENCH QUESTIONNAIRE:

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

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.

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. 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
- 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?

- o Oui
- o Non
- o Incertain
- o 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:

RAISONS POUR LESQUELLES VOUS AVEZ CESSÉ LES SÉANCES DE COUNSELLING

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

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 _____.

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.

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 And 30 days after the last session?

- 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.
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.

AVANT

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

APRÈS

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

7. **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 mets 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?

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.

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