

RAPPORT SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS EN 2021

PROGRAMME DE COUNSELING
COMMUNAUTAIRE DES TNO

MAI 2022

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

Kīspin ki nitawih̄tīn ē nīhīyawih̄k ōma ācimōwin, tipwāsinān.

Cree

Tłıchq̄ yatı k'èè. Dı wegodi newq̄ dè, gots'ō gonede.

Tłıchq̄

ʔerih̄t'is Dēne Sų́nė yatı t'a huts'elkēr xa beyáyatı theᓯᓯ ᓯat'e, nuwe ts'ēn yóttı.

Chipewyan

Edı gondı dehgáh got'je zhatıé k'éé edat'éh enahddhę nıde naxets'é edahıı.

South Slavey

K'áhshó got'jne xədə k'é hederı ʔedjht'é yerııwę nıde dúle.

North Slavey

Jii gwandak izhii ginjık vat'atr'ijāhch'uu zhit yınohthan jı', diıts'at ginohkhii.

Gwich'in

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqłuta.

Inuvialuktun

Ć^bđ< ɳɳ^{sb}Δ^c ʌɾLJΔ^{rc} Δ^ɔɳ<ɳ<^{sb}ɾLɳɳ^b, ɳ<^cɳ^aɳ^c ɳ<^bɳ<^aɳ^{sb}ɳ<^c.

Inuktitut

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.

Inuinnaqtun

Indigenous Languages:

1-855-846-9601

French:

867-767-9348

866-561-1664 Toll Free

TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS EN 2021	1
PROGRAMME DE COUNSELING COMMUNAUTAIRE DES TNO	1
AVRIL 2022	1
.....	1
.....	1
TABLE DES MATIÈRES	2
Table des figures	3
Table des Tableaux	4
Introduction.....	5
Qu'est-ce que le programme de counseling communautaire?	5
Au sujet du présent rapport	5
Rétroaction des usagers du PCC.....	6
Données sociodémographiques.....	8
Résultats du questionnaire.....	10
Qualité du service	10
Expérience globale du counseling.....	10
Compétences et capacités du conseiller	11
Les changements relatifs à la préoccupation qui a amené la personne au counseling.....	12
Changements globaux dans la vie	13
Accès aux services	14
Temps d'attente.....	14
Lieu de prestation des services de counseling.....	15
Heures de disponibilité des services de counseling.....	16
Respect des valeurs et des préférences.....	17
Respect des besoins, des préférences et des valeurs individuels.....	17
Participation aux décisions.....	18
Confidentialité.....	19
La sécurité de l'environnement des séances de counseling.....	20
Communication dans la langue du choix.....	21
Communication et sensibilisation	22
Renseignements fournis sur d'autres programmes et services	22
Niveau de communication.....	23

Procédure pour déposer une plainte ou faire part d’une préoccupation.....	24
Façon dont les préoccupations ou les plaintes ont été traitées.....	25
Soins virtuels.....	26
Soins virtuels : questions ouvertes.....	26
Préférences sur l’offre de programmes futurs via les applications.....	27
Utilisation future des applications Web : questions ouvertes.....	29
Questions ouvertes.....	30
Que faisons-nous de manière adéquate au sein du PCC?.....	30
Méthodologie.....	31

Figures

Figure 1 : Questionnaires retournés par région (N=87).....	6
Figure 2 : Répondants accédant au PCC par type de service (N= 87).....	7
Figure 3 : Répondants selon le fournisseur de services (N=87).....	7
Figure 4 : Répondants selon le type de répondant (N=87).....	8
Figure 5 : Répondants selon leur tranche d’âge (N=87).....	9
Figure 6 : Répondants selon leur identité raciale (N=87).....	9
Figure 7 : Répondants selon leur identité de genre (N=87).....	9
Figure 8 : Satisfaction à l’égard de l’expérience globale du counseling (N=67).....	10
Figure 9 : Satisfaction à l’égard des compétences et des capacités du conseiller (N=67).....	11
Figure 10 : Satisfaction des changements apportés à la préoccupation qui vous a amené à consulter au départ (N=62).....	12
Tableau 3 : Satisfaction des changements apportés à la préoccupation initiale qui a amené l’usager au counseling selon l’identité de genre (N=56) et l’identité raciale (N=61).....	12
Figure 11 : Satisfaction des changements globaux survenus dans la vie depuis le début du counseling (N=65).....	13
Tableau 4 : Satisfaction des changements globaux survenus dans la vie depuis le début du counseling selon l’identité de genre (N=60) et l’identité raciale (N=63).....	13
Figure 12 : Satisfaction des temps d’attente pour les services de counseling (N=67).....	14
Figure 13 : Satisfaction à l’égard du lieu de prestation des services de counseling (N=67).....	15
Figure 14 : Satisfaction à l’égard des heures de disponibilité des services de counseling (n = 127).....	16
Tableau 7 : Satisfaction à l’égard des heures de disponibilité des services de counseling selon l’identité de genre (N=61) et l’identité raciale (N=65).....	16
Figure 15 : Satisfaction à l’égard du respect des besoins, préférences ou valeurs individuels (N=66).....	17
Figure 16 : Satisfaction à l’égard de la participation aux décisions concernant l’expérience de counseling (N=67).....	18
Figure 17 : Satisfaction à l’égard de la confidentialité des renseignements personnels (N=66).....	19
Figure 18 : Satisfaction à l’égard de la sécurité de l’environnement de counseling (N=67).....	20

Figure 19 : Communication dans la langue avec laquelle vous êtes à l’aise (N=63).....	21
Figure 20 : Satisfaction à l’égard des renseignements fournis sur d’autres programmes et services (N=54).....	22
Figure 21 : Satisfaction à l’égard du niveau de communication entre les répondants et leur conseiller (N=67).....	23
Figure 22 : Satisfaction à l’égard de la procédure pour déposer une plainte ou faire part d’une préoccupation (N=40).....	24
Figure 23 : Satisfaction à l’égard de la façon dont les préoccupations ou les plaintes ont été traitées (N=33).....	25
Figure 24 : Niveau d’aise des répondants avec l’utilisation des soins virtuels pour les services de santé mentale (N=33).....	26
Figure 25 : Niveau d’aise des répondants avec l’utilisation des applications pour le soutien en santé mentale et en rétablissement des dépendances (n=57).....	27

Tableaux

Tableau 1 : Satisfaction à l’égard du counseling individuel (n=282) et des services de soins de santé (n=162).....	10
Tableau 2 : Satisfaction à l’égard des compétences et des capacités du conseiller selon l’identité de genre (N=61) et l’identité raciale (N=65).....	11
Tableau 5 : Satisfaction des temps d’attente pour le counseling selon l’identité de genre (N=55) et l’identité raciale (N=58).....	14
Tableau 6 : Satisfaction à l’égard du lieu de prestation des services de counseling selon l’identité de genre (N=61) et l’identité raciale (N=65).....	15
Tableau 8 : Satisfaction à l’égard du respect des besoins, préférences et valeurs individuels selon l’identité de genre (N=60) et l’identité raciale (N=64).....	18
Tableau 9 : Satisfaction à l’égard de la participation aux décisions concernant l’expérience de counseling selon l’identité de genre (N=61) et l’identité raciale (N=64).....	18
Table 10 : Satisfaction à l’égard de la confidentialité des renseignements personnels selon l’identité de genre (N=60) et l’identité raciale (N=64).....	19
Tableau 11 : Satisfaction à l’égard de la sécurité de l’environnement de counseling selon l’identité de genre (N=61) et l’identité raciale (N=65).....	20
Tableau 12 : Satisfaction à l’égard de la communication dans la langue avec laquelle les répondants étaient à l’aise selon l’identité de genre (N=58) et l’identité raciale (N=61).....	21
Tableau 15 : Satisfaction à l’égard de la procédure pour déposer une plainte ou faire part d’une préoccupation selon l’identité de genre (N=37) et l’identité raciale (N=38).....	24
Tableau 16 : Satisfaction à l’égard de la façon dont les préoccupations ou les plaintes ont été traitées selon l’identité de genre (N=30) et l’identité raciale (N=32).....	25
Tableau 18 : Préférences des répondants à bénéficier de programmes futurs au moyen d’applications Web.....	27

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 Ténois. Les services incluent le counseling, l'intervention en situation d'urgence, l'orientation vers des traitements, l'évaluation et le suivi. Les postes de counseling communautaire se trouvent 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. Pour répondre à la pandémie de COVID-19, des services en ligne ont également été instaurés en 2020 afin d'assurer la continuité des services de counseling offerts aux Ténois. Les soins en ligne font dorénavant partie des alternatives de support offertes au sein du PCC.

L'Initiative de counseling en soins à l'enfance et à la jeunesse a été instaurée au début de l'année scolaire 2018-2019. Cette initiative a été lancée pour répondre à la nécessité d'un accès amélioré aux services de santé mentale adaptés aux besoins présents des enfants et de la jeunesse des TNO. Les conseillers en soins à l'enfance et à la jeunesse offrent des services directs en contextes scolaires pour favoriser l'accès au soutien en santé mentale pour les jeunes. Ces conseillers disposent dans les collectivités d'un accès aux lieux desservant des jeunes qui ne fréquentent possiblement pas l'école. Depuis mai 2021, l'Initiative de counseling en soins à l'enfance et à la jeunesse est offerte dans les régions des Tłıchǫ, du Dehcho, du Sahtu et de Beaufort-Delta, ainsi qu'à Yellowknife, Dettah, et Ndilo.

AU SUJET DU PRÉSENT RAPPORT

Le questionnaire sur la satisfaction de la clientèle (QSC) 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. La satisfaction des patients 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. Le QSC sur le PCC est administré aux deux ou trois ans. C'est la quatrième fois que ce questionnaire est administré aux TNO, les trois précédents sondages ayant été réalisés en 2013, 2015 et 2018.

Il s'agit de la première fois qu'un effort ciblé ait été fait pour intégrer les usagers des services offerts par l'Initiative de counseling en soins à l'enfance et à la jeunesse au QSC sur le PCC. Les résultats du QSC sur le PCC seront employés pour assurer un suivi de l'Initiative de counseling en soins à l'enfance et à la jeunesse. Les réponses obtenues de la part des enfants et des jeunes, ou de leurs parents ou tuteurs qui ont bénéficié de services offerts par les conseillers en soins à l'enfance et à la jeunesse permettront d'évaluer le niveau de satisfaction en rapport avec l'initiative.

Le rapport présente un aperçu de la démographie des répondants, suivi des niveaux de satisfaction à l'égard de la qualité du service, de l'accès aux services, du respect des besoins et des préférences (des aspects importants du respect de la culture) ainsi que de la communication et de l'éducation. Les conclusions concernant le niveau de satisfaction face au PCC sont également présentées en

fonction de l'identité de genre et l'identité raciale.

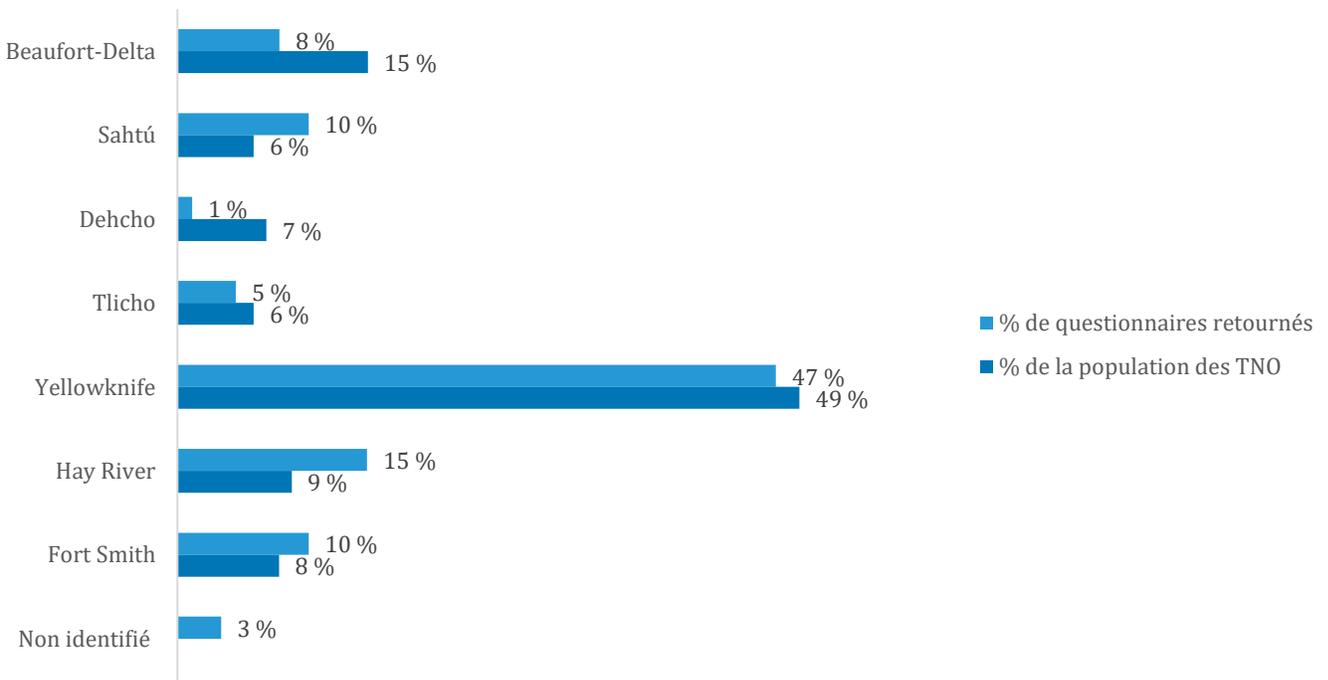
Le rapport présente également des conclusions sur l'utilisation par les répondants d'outils de soins virtuels et sur leur intérêt à recevoir plus de services au moyen d'applications Web. Finalement, le rapport présente de l'information sur ce que le PCC fait adéquatement et ce qui pourrait être amélioré.

Rétroaction des usagers du PCC

Au total, 109 questionnaires ont été reçus, dont 10 questionnaires papier et 99 en ligne. De ce total, 22 répondants ont indiqué avoir accédé aux services du PCC il y plus de deux ans, et qu'ils n'étaient plus des usagers du programme. Afin de cibler les conclusions du rapport sur le niveau de satisfaction des usagers actuels, les questionnaires de ces répondants ont été retirés de l'analyse finale, ramenant ainsi le nombre total de questionnaires considérés pour analyse à 87.

Au cours de cette période d'administration du sondage, le nombre de questionnaires papier retournés a diminué, mais le nombre de questionnaires Web remplis a augmenté considérablement. Dans l'ensemble, la taille de l'échantillon s'est avérée inférieure en 2021 comparativement aux années précédentes. Bien qu'il puisse y avoir diverses raisons à cette réduction, des facteurs tels la pandémie de COVID-19 et la lassitude des répondants en sont probablement des facteurs contributifs. 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 (figure 1).

Figure 1 : Questionnaires retournés par région (N=87)



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

La plupart des répondants ont indiqué avoir reçu des services de counseling communautaire ou de counseling en soins à l'enfance et à la jeunesse (92 %, n=88; figure 2). De plus, malgré que certains répondants aient été vus par un travailleur en mieux-être communautaire, la plupart ont reçu les services d'un conseiller (77 %, n=68; figure 3).

Figure 2 : Répondants accédant au PCC par type de service (N= 87)

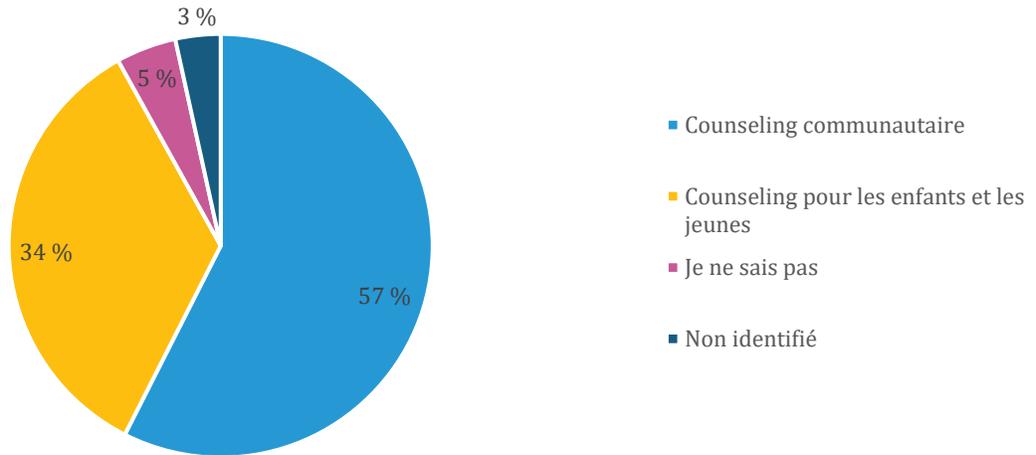
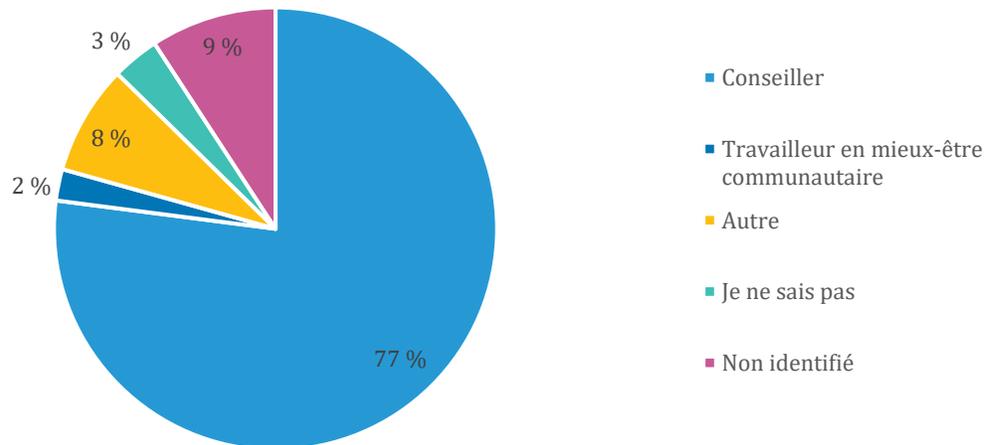


Figure 3 : Répondants selon le fournisseur de services (N=87)



Des mesures de suppression des données ont été appliquées pour protéger la confidentialité de tout renseignement personnel des répondants lorsque cinq questionnaires ou moins ont été reçus pour une catégorie sociodémographique particulière (p. ex. l'âge)¹.

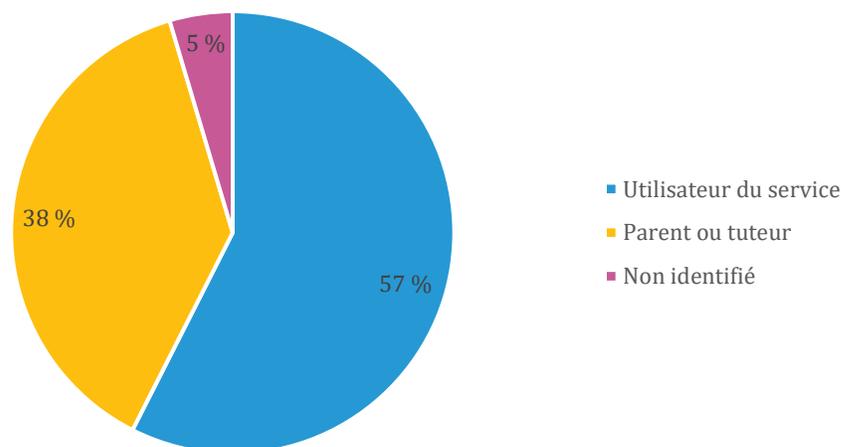
¹Statistique Canada À propos des données, profil du recensement. *Suppression des données et des régions.*

DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES

Le QSC de 2021 sur le PCC était la première occasion où un effort concerté a été fait pour recueillir les données sociodémographiques, incluant l'âge, l'identité de genre, l'identité raciale et la région d'appartenance des répondants. Ce changement a été apporté pour permettre l'analyse de diverses sous-populations, ce qui assurera une meilleure compréhension de la part du système de santé et des services sociaux sur les besoins des divers résidents aux TNO en matière de santé mentale et bien être.

L'administration de ce sondage constituait la première fois où l'accent était mis sur l'inclusion des usagers de l'Initiative de counseling en soins à l'enfance et à la jeunesse à titre de répondants. Les jeunes ayant recours aux services de l'Initiative et qui étaient considérés mineurs matures par leur conseiller (p. ex., les jeunes qui ont démontré leur capacité à prendre des décisions dans d'autres domaines, qui étaient capables de pleinement évaluer la nature et les impacts de services médicaux, et qui pouvaient donner un consentement valide en droit²), ont eu la possibilité de remplir le questionnaire par eux-mêmes. Dans d'autres cas (c.-à-d. si l'utilisateur n'était pas considéré comme un mineur mature), un parent ou un tuteur aurait rempli le questionnaire en son nom. Dans l'ensemble, la plupart des répondants étaient eux-mêmes usagers (**58 %**, n=51; figure 4).

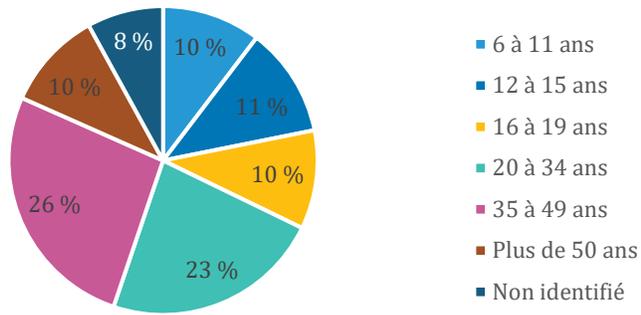
Figure 4 : Répondants selon le type de répondant (N=87)



Toutes les cohortes d'âges, à l'exception de la tranche des moins de six ans, étaient représentées dans les résultats, où près de la moitié des répondants (**49 %**, n=43) avaient entre 20 et 49 ans (figure 5). De plus, un ratio presque égal de répondants autochtones (**47 %**, n=41) et de répondants non autochtones (**48 %**, n=42) ont répondu au questionnaire (figure 6). Enfin, une majorité de répondants se sont identifiés comme femme (**68 %**, n=59; figure 7).

²Coughlin, K.W. (2018). Medical decision- making in pediatrics: Infancy to adolescence. *Pediatric Child Health*. 23(2):138-146.

Figure 5 : Répondants selon leur tranche d'âge (N=87)



Note : Vue la taille de l'échantillon, les répondants de 50 ans et plus ont été regroupés ensemble.

Figure 6 : Répondants selon leur identité raciale (N=87)

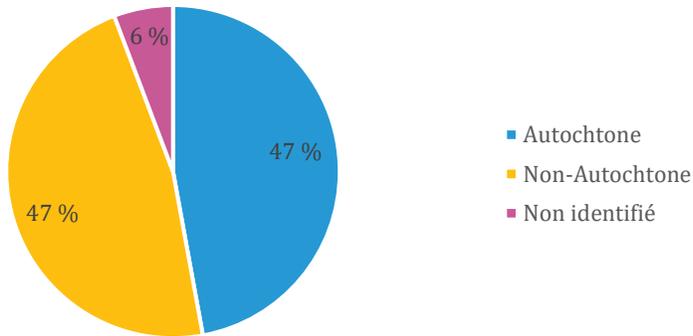
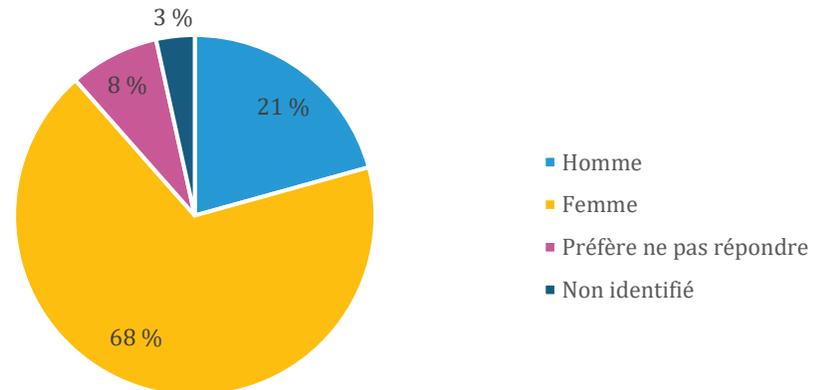


Figure 7 : Répondants selon leur identité de genre (N=87)



Note : Les résultats provenant des personnes qui s'identifient de diverses identités de genre ne peuvent être rapportés, vue la petite taille de l'échantillon ($n < 5$).

Résultats du questionnaire

Pour chaque dimension de satisfaction à l'égard du PCC, la satisfaction globale à l'égard de chaque composante de la dimension est présentée. Ensuite, un aperçu de la satisfaction déclarée, fondée sur l'identité de genre et l'identité raciale, est présenté.

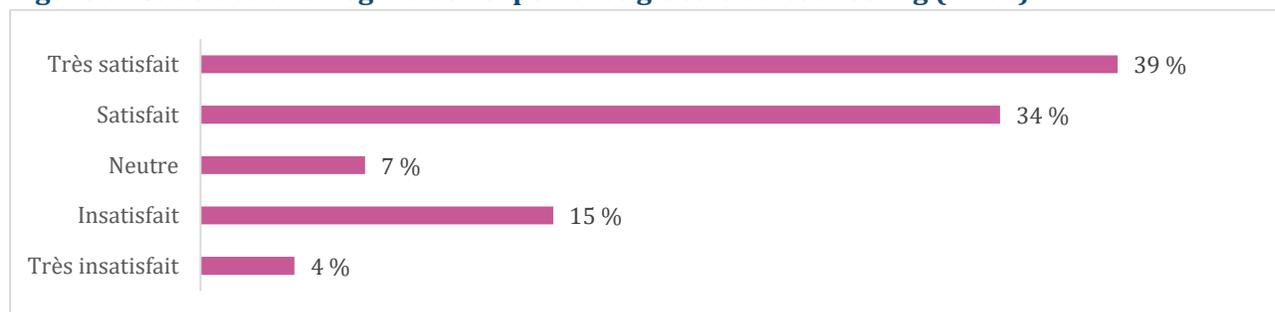
QUALITÉ DU SERVICE³

Cette dimension met l'accent sur l'avis des répondants quant à la qualité du service et de l'environnement de counseling⁴.

EXPÉRIENCE GLOBALE DU COUNSELING

85 % (n = 108) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de leur expérience globale du counseling. Cependant, **19 %** (n=13) des répondants se sont déclarés insatisfaits (figure 8).

Figure 8 : Satisfaction à l'égard de l'expérience globale du counseling (N=67)



Dans l'ensemble, un pourcentage plus élevé d'hommes (**86 %**, n=12) se sont déclarés satisfaits que de femmes (**70 %**, n=33). De plus, un pourcentage plus élevé de répondants non autochtones (**75 %**, n=21) se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de leur expérience globale du counseling. De plus, comparativement aux répondants non autochtones, un pourcentage plus élevé de répondants autochtones se sont déclarés insatisfaits ou très insatisfaits (**24 %**, n=9) de leur expérience globale du counseling (tableau 1).

³Les 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.

⁴En raison du nombre réduit de réponses, les données des répondants s'identifiant à une identité de genre autre que masculin ou féminin et les données des répondants n'ayant pas déclaré leur identité raciale ont été supprimées lors de la ventilation des tableaux selon ces variables sociodémographiques. Par conséquent, le nombre de réponses inclus dans les tableaux contenus dans cette section du rapport peut ne pas être égal au nombre de réponses représenté dans les figures correspondantes pour chaque question.

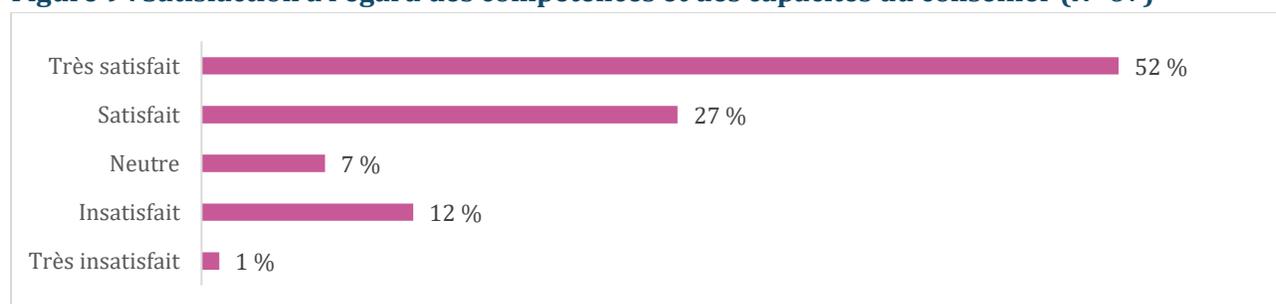
Tableau 1 : Satisfaction à l'égard de l'expérience globale du service de counseling selon l'identité de genre (N=61) et l'identité raciale (N=65)

	<i>N^{bre} de répondants</i>	<i>Très satisfait ou satisfait</i>	<i>Neutre</i>	<i>Très insatisfait ou insatisfait</i>
Identité de genre				
Femmes	47	70 %	11 %	19 %
Hommes	14	86 %	0 %	14 %
Identité raciale				
Autochtone	37	70 %	5 %	24 %
Non-Autochtone	28	75 %	11 %	14 %

COMPÉTENCES ET CAPACITÉS DU CONSEILLER

Au total, **79 %** (n=53) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des compétences et des capacités de leur conseiller (figure 9).

Figure 9 : Satisfaction à l'égard des compétences et des capacités du conseiller (N=67)



Dans l'ensemble, tous les hommes (**100 %**, n=14) qui ont répondu au questionnaire ont indiqué être satisfaits ou très satisfaits à l'égard des compétences et des capacités de leur conseiller, mais seulement **74 %** (n=35) des femmes se sont déclarées satisfaites, et **15 %** (n=7) des femmes se sont déclarées insatisfaites.

Comparativement aux répondants autochtones, un pourcentage plus élevé de répondants non autochtones (**86 %**; n=24) se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits à l'égard des compétences et des capacités de leur conseiller (tableau 2).

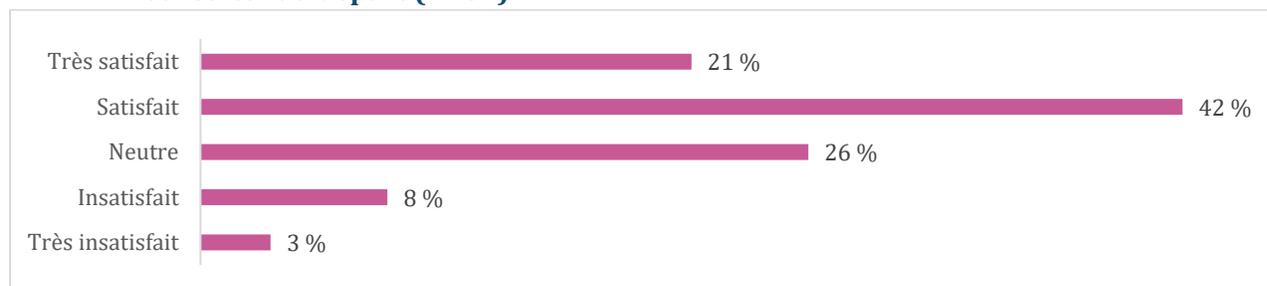
Tableau 2 : Satisfaction à l'égard des compétences et des capacités du conseiller selon l'identité de genre (N=61) et l'identité raciale (N=65)

	<i>N^{bre} de répondants</i>	<i>Très satisfait ou satisfait</i>	<i>Neutre</i>	<i>Très insatisfait ou insatisfait</i>
Identité de genre				
Femmes	47	74 %	11 %	15 %
Hommes	14	100 %	0 %	0 %
Identité raciale				
Autochtone	37	73 %	8 %	19 %
Non-Autochtone	28	86 %	7 %	7 %

LES CHANGEMENTS RELATIFS À LA PRÉOCCUPATION QUI A AMENÉ LA PERSONNE AU COUNSELING

63 % (n=39) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des changements apportés à la préoccupation qui les avait amenés à consulter au départ (figure 10).

Figure 10 : Satisfaction des changements apportés à la préoccupation qui vous a amené à consulter au départ (N=62)



Un pourcentage élevé d'hommes qui ont répondu au questionnaire (83 %, n=10) se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des changements apportés à la préoccupation qui les a amenés à consulter au départ. En comparaison, seulement 57 % (n=25) des femmes se sont déclarées satisfaites.

En ce qui concerne l'identité raciale, 58 % (n=19) des répondants autochtones et 68 % (n=17) des répondants non autochtones se sont déclarés satisfaits des changements apportés à la préoccupation qui les a amenés à consulter au départ.

De plus, il y avait une grande neutralité à l'égard de ce domaine puisque 34 % (n=15) des femmes, 25 % (n=9) des répondants autochtones et 28 % (n=7) des répondants non autochtones se sont déclarés neutres quant à leur satisfaction à l'égard des changements apportés à la préoccupation qui les a amenés à consulter (tableau 3).

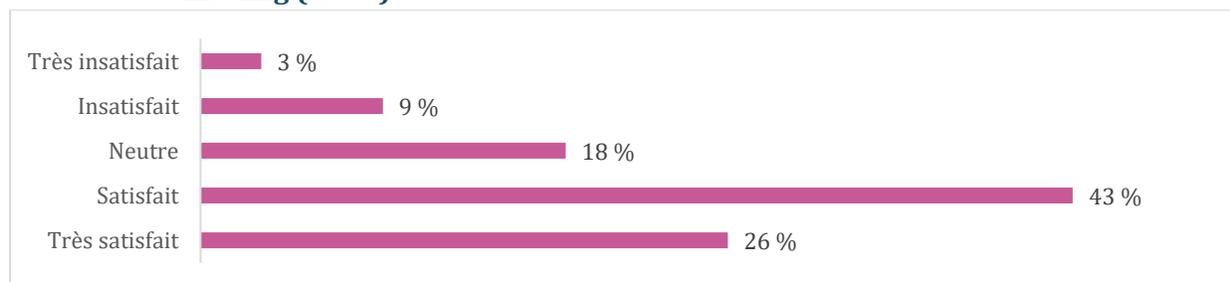
Tableau 3 : Satisfaction des changements apportés à la préoccupation initiale qui a amené l'utilisateur au counseling selon l'identité de genre (N=56) et l'identité raciale (N=61)

	Nbre de répondants	Très satisfait ou satisfait	Neutre	Très insatisfait ou insatisfait
Identité de genre				
Femmes	44	57 %	34 %	9 %
Hommes	12	83 %	8 %	8 %
Identité raciale				
Autochtone	36	58 %	25 %	17 %
Non-Autochtone	25	68 %	28 %	4 %

CHANGEMENTS GLOBAUX DANS LA VIE

Dans l'ensemble, **69 %** (n=45) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des changements globaux survenus dans leur vie depuis le début du counseling (figure 11).

Figure 11 : Satisfaction des changements globaux survenus dans la vie depuis le début du counseling (N=65)



Un pourcentage plus élevé d'hommes (**86 %**, n=12) se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des changements globaux dans la vie depuis le début du counseling comparativement aux femmes (**65 %**, n=30).

Comparativement aux non-autochtones, un pourcentage plus élevé de répondants autochtones (**20 %**; n=7) se sont déclarés insatisfaits ou très insatisfaits des changements globaux dans la vie depuis le début du counseling. De plus, les femmes (**24 %**, n=11) et les non autochtones (**25 %**, n=7) ont déclaré une grande neutralité à l'égard des changements globaux dans la vie depuis le début du counseling (tableau 4).

Tableau 4 : Satisfaction des changements globaux survenus dans la vie depuis le début du counseling selon l'identité de genre (N=60) et l'identité raciale (N=63)

	<i>N^{bre} de répondants</i>	<i>Très satisfait ou satisfait</i>	<i>Neutre</i>	<i>Très insatisfait ou insatisfait</i>
Identité de genre				
<i>Femmes</i>	46	65 %	24 %	11 %
<i>Hommes</i>	14	86 %	7 %	7 %
Identité raciale				
<i>Autochtone</i>	35	66 %	14 %	20 %
<i>Non-Autochtone</i>	28	71 %	25 %	4 %

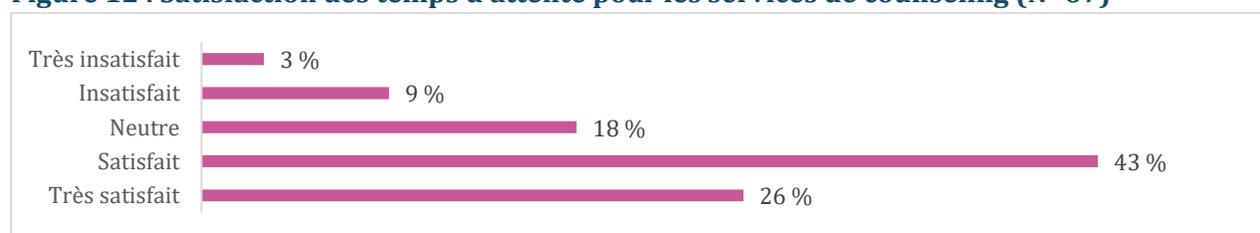
ACCÈS AUX SERVICES⁵

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 programmes⁶.

TEMPS D'ATTENTE

72 % (n=43)⁷ des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des temps d'attente pour les services counseling (figure 12). De plus, il est important de noter que **22 %** (n=13) des répondants se sont déclarés insatisfaits ou très insatisfaits des temps d'attente pour les services de counseling.

Figure 12 : Satisfaction des temps d'attente pour les services de counseling (N=67)



Parmi les hommes, **85 %** (n=11) se sont déclarés satisfaits des temps d'attente, comparativement à seulement **69 %** (n=29) des femmes. De plus, **21 %** (n=9) des femmes se sont déclarées insatisfaites des temps d'attente.

77 % (n=24) des répondants autochtones se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des temps d'attente pour les services de counseling, mais seulement **63 %** (n=17) des répondants non autochtones ont déclaré être satisfaits. Enfin, **30 %** (n=8) des répondants non autochtones étaient insatisfaits ou très insatisfaits des temps d'attente (tableau 5).

Tableau 5 : Satisfaction des temps d'attente pour le counseling selon l'identité de genre (N=55) et l'identité raciale (N=58)

	N ^{bre} de répondants	Très satisfait ou Satisfait	Neutre	Très insatisfait ou insatisfait
Identité de genre				
Femmes	42	69 %	10 %	21 %
Hommes	13	85 %	0 %	15 %
Identité raciale				
Autochtone	31	77 %	6 %	16 %
Non-Autochtone	27	63 %	7 %	30 %

⁵Les 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.

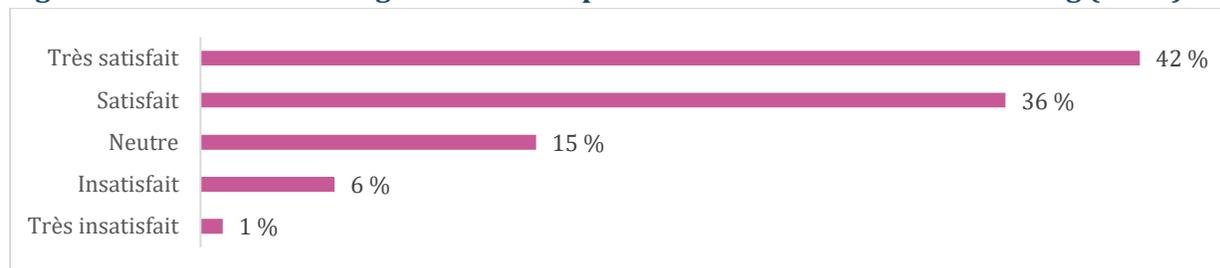
⁶En raison du nombre réduit de réponses, les données des répondants s'identifiant à une identité de genre autre que masculin ou féminin et les données des répondants n'ayant pas déclaré leur identité raciale ont été supprimées lors de la ventilation des tableaux selon ces variables sociodémographiques. Par conséquent, le nombre de réponses inclus dans les tableaux contenus dans cette section du rapport peut ne pas être égal au nombre de réponses représenté dans les figures correspondantes pour chaque question.

⁷En raison des arrondis, les pourcentages présentés dans les graphiques ou les tableaux peuvent ne pas être exactement égaux à la valeur présentée dans le texte.

LIEU DE PRESTATION DES SERVICES DE COUNSELING

78 % (n=52) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits à l'égard du lieu de prestation des services de counseling (figure 13).

Figure 13 : Satisfaction à l'égard du lieu de prestation des services de counseling (N=67)



Un pourcentage plus élevé d'hommes **86 %** (n=12) que de femmes (**77 %**, n=36) se sont déclarés satisfaits à l'égard du lieu de prestation des services de counseling. De plus, **81 %** (n=30) des répondants autochtones et **75 %** (n=21) des répondants non autochtones se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits à l'égard du lieu de prestation des services de counseling (tableau 6). Enfin, **9 %** (n=4) des femmes et **11 %** (n=4) des répondants autochtones se sont déclarés insatisfaits.

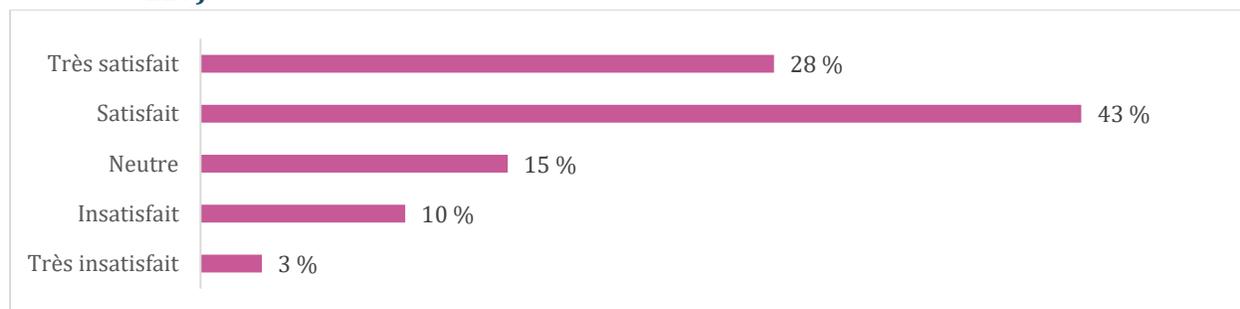
Tableau 6 : Satisfaction à l'égard du lieu de prestation des services de counseling selon l'identité de genre (N=61) et l'identité raciale (N=65)

	<i>N^{bre} de répondants</i>	<i>Très satisfait ou satisfait</i>	<i>Neutre</i>	<i>Très insatisfait ou insatisfait</i>
Identité de genre				
<i>Femmes</i>	47	77 %	15 %	9 %
<i>Hommes</i>	14	86 %	14 %	0 %
Identité raciale				
<i>Autochtone</i>	37	81 %	8 %	11 %
<i>Non-Autochtone</i>	28	75 %	21 %	4 %

HEURES DE DISPONIBILITÉ DES SERVICES DE COUNSELING

72 % (n=48)⁸ des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits à l'égard des heures de disponibilité des services de counseling (figure 14).

Figure 14 : Satisfaction à l'égard des heures de disponibilité des services de counseling (n = 127)



Comparativement aux femmes, un plus grand pourcentage d'hommes (**86 %**, n=12) se sont déclarés satisfaits à l'égard des heures de disponibilités des services de counseling. Parmi les autochtones, **78 %** (n=29) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des heures de disponibilité des services de counseling. Toutefois, des pourcentages égaux de répondants autochtones (**14 %**, n=5) et non autochtones (**14 %**, n=4) se sont déclarés insatisfaits ou très insatisfaits à l'égard des heures de disponibilités des services de counseling (tableau 7).

Tableau 7 : Satisfaction à l'égard des heures de disponibilité des services de counseling selon l'identité de genre (N=61) et l'identité raciale (N=65)

	<i>N^{bre} de répondants</i>	<i>Très satisfait ou satisfait</i>	<i>Neutre</i>	<i>Très insatisfait ou insatisfait</i>
Identité de genre				
<i>Femmes</i>	47	68 %	17 %	15 %
<i>Hommes</i>	14	86 %	7 %	7 %
Identité raciale				
<i>Autochtone</i>	37	78 %	8 %	14 %
<i>Non-Autochtone</i>	28	61 %	25 %	14 %

⁸En raison des arrondis, les pourcentages présentés dans les graphiques ou les tableaux peuvent ne pas être exactement égaux à la valeur présentée dans le texte.

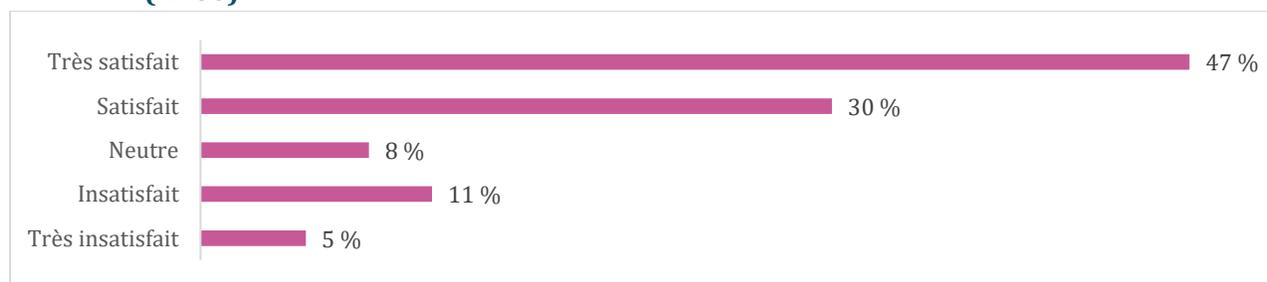
RESPECT DES VALEURS ET DES PRÉFÉRENCES⁹

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.¹⁰

RESPECT DES BESOINS, DES PRÉFÉRENCES ET DES VALEURS INDIVIDUELS

Au total, **77 %** (n=51) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits du respect par les conseillers de leurs propres besoins, préférences et valeurs (figure 15). Toutefois, **16 %** (n=10) des répondants se sont déclarés insatisfaits du respect par les conseillers de leurs propres besoins, préférences et valeurs.

Figure 15 : Satisfaction à l'égard du respect des besoins, préférences ou valeurs individuels (N=66)



Un pourcentage élevé d'hommes (**93 %**, n=13) se sont déclarés satisfaits du respect manifesté pour les besoins, les préférences ou les valeurs individuels. De plus, un plus grand pourcentage de répondants non autochtones (**82 %**, n=23) se sont déclarés satisfaits comparativement aux répondants autochtones.

Enfin, **17 %** (n=8) des femmes et **17 %** (n=6) des répondants autochtones se sont déclarés insatisfaits à l'égard du respect par les conseillers de leurs propres besoins, préférences et valeurs (tableau 8).

⁹Les 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.

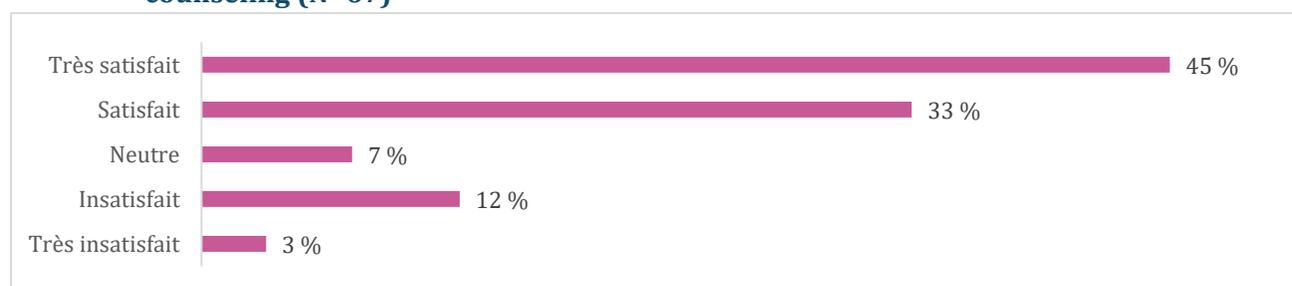
¹⁰En raison du nombre réduit de réponses, les données des répondants s'identifiant à une identité de genre autre que masculin ou féminin et les données des répondants n'ayant pas déclaré leur identité raciale ont été supprimées lors de la ventilation des tableaux selon ces variables sociodémographiques. Par conséquent, le nombre de réponses inclus dans les tableaux contenus dans cette section du rapport peut ne pas être égal au nombre de réponses représenté dans les figures correspondantes pour chaque question.

Tableau 8 : Satisfaction à l'égard du respect des besoins, préférences et valeurs individuels selon l'identité de genre (N=60) et l'identité raciale (N=64)

	<i>N^{bre} de répondants</i>	<i>Très satisfait ou satisfait</i>	<i>Neutre</i>	<i>Très insatisfait ou insatisfait</i>
Identité de genre				
Femmes	46	74 %	9 %	17 %
Hommes	14	93 %	7 %	0 %
Identité raciale				
Autochtone	36	72 %	11 %	17 %
Non-Autochtone	28	82 %	4 %	14 %

PARTICIPATION AUX DÉCISIONS

78 % (n=52) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de leur participation aux décisions concernant leur expérience de counseling (figure 16).

Figure 16 : Satisfaction à l'égard de la participation aux décisions concernant l'expérience de counseling (N=67)

Comparativement aux femmes, un pourcentage plus élevé d'hommes (**93 %**, n=13) se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de leur participation aux décisions concernant leur counseling. De plus, bien qu'aucun homme n'ait déclaré d'insatisfaction, **17 %** des femmes (n=8) se sont déclarées insatisfaites ou très insatisfaites de leur participation aux décisions concernant leur expérience de counseling.

De plus, **14 %** (n=5) des répondants autochtones et **18 %** (n=5) des répondants non autochtones se sont déclarés insatisfaits ou très insatisfaits de leur participation aux décisions concernant leur expérience de counseling (tableau 9).

Tableau 9 : Satisfaction à l'égard de la participation aux décisions concernant l'expérience de counseling selon l'identité de genre (N=61) et l'identité raciale (N=64)

	<i>N^{bre} de répondants</i>	<i>Très satisfait ou satisfait</i>	<i>Neutre</i>	<i>Très insatisfait ou insatisfait</i>
Identité de genre				
Femmes	47	74 %	9 %	17 %
Hommes	14	93 %	7 %	0 %
Identité raciale				
Autochtone	37	81 %	5 %	14 %
Non-Autochtone	28	71 %	11 %	18 %

CONFIDENTIALITÉ

88 % (n=58) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la confidentialité de leurs renseignements personnels (figure 17).

Figure 17 : Satisfaction à l'égard de la confidentialité des renseignements personnels (N=66)



Dans l'ensemble, un pourcentage élevé d'hommes (**93 %**, n=13) et de femmes (**87 %**, n=40) se sont déclarés satisfaits de la confidentialité de leurs renseignements personnels. De même, **86 %** (n=32) des répondants autochtones et **89 %** (n=24) des répondants non autochtones se sont déclarés satisfaits de la confidentialité de leurs renseignements personnels (tableau 10).

Table 10 : Satisfaction à l'égard de la confidentialité des renseignements personnels selon l'identité de genre (N=60) et l'identité raciale (N=64)

	<i>N^{bre} de répondants</i>	<i>Très satisfait ou satisfait</i>	<i>Neutre</i>	<i>Très insatisfait ou insatisfait</i>
Identité de genre				
<i>Femmes</i>	46	87 %	9 %	4 %
<i>Hommes</i>	14	93 %	0 %	7 %
Identité raciale				
<i>Autochtone</i>	37	86 %	8 %	5 %
<i>Non-Autochtone</i>	27	89 %	4 %	7 %

LA SÉCURITÉ DE L'ENVIRONNEMENT DES SÉANCES DE COUNSELING

87 % (n=58)¹¹ des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la sécurité de l'environnement de counseling (figure 18).

Figure 18 : Satisfaction à l'égard de la sécurité de l'environnement de counseling (N=67)



Les hommes (86 %, n=12) et les femmes (89 %, n=42) se sont déclarés très satisfaits de la sécurité de l'environnement de counseling. Les hommes ont déclaré une neutralité plus élevée dans ce domaine (14 %, n=2). De plus, 93 % (n=26) des répondants non autochtones ont déclaré être satisfaits ou très satisfaits de la sécurité de l'environnement de counseling comparativement à 81 % (n=30) des Autochtones (tableau 11).

Tableau 11 : Satisfaction à l'égard de la sécurité de l'environnement de counseling selon l'identité de genre (N=61) et l'identité raciale (N=65)

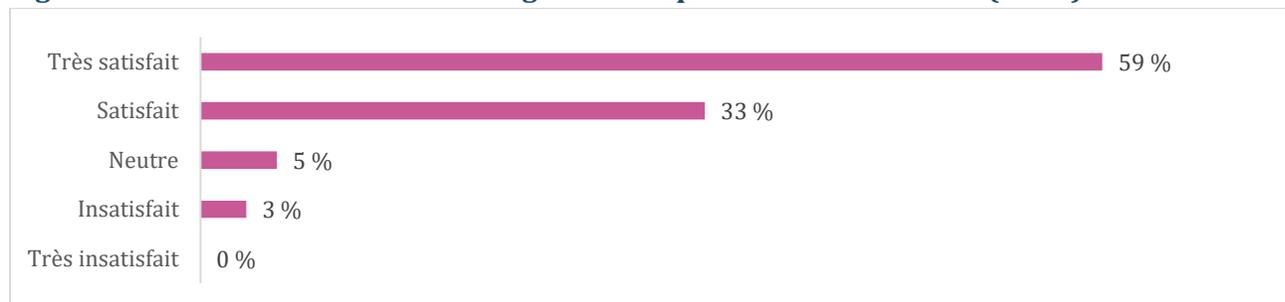
	<i>N^{bre} de répondants</i>	<i>Très satisfait ou satisfait</i>	<i>Neutre</i>	<i>Très insatisfait ou insatisfait</i>
Identité de genre				
<i>Femmes</i>	47	89 %	9 %	2 %
<i>Hommes</i>	14	86 %	14 %	0 %
Identité raciale				
<i>Autochtone</i>	37	81 %	11 %	8 %
<i>Non-Autochtone</i>	28	93 %	7 %	0 %

¹¹En raison des arrondis, les pourcentages présentés dans les graphiques ou les tableaux peuvent ne pas être exactement égaux à la valeur présentée dans le texte.

COMMUNICATION DANS LA LANGUE DU CHOIX

92 % (n=58) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la communication dans la langue avec laquelle ils sont le plus à l'aise (figure 19).

Figure 19 : Communication dans la langue avec laquelle vous êtes à l'aise (N=63)



Tous les hommes qui ont répondu à ce sondage se sont déclarés satisfaits de la communication dans une langue avec laquelle ils étaient à l'aise (**100 %**, n=14). Un pourcentage élevé de femmes (**93 %**, n=41) se sont également déclarées satisfaites de la communication dans la langue de leur choix. A

En ce qui concerne l'identité raciale, **93 %** (n=26) des répondants non autochtones et **91 %** (n=30) des répondants autochtones se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la communication dans la langue avec laquelle ils étaient à l'aise (tableau 12).

Tableau 12 : Satisfaction à l'égard de la communication dans la langue avec laquelle les répondants étaient à l'aise selon l'identité de genre (N=58) et l'identité raciale (N=61)

	N ^{bre} de répondants	Très satisfait ou satisfait	Neutre	Très insatisfait ou insatisfait
Identité de genre				
Femmes	44	93 %	2 %	5 %
Hommes	14	100 %	0 %	0 %
Identité raciale				
Autochtone	33	91 %	6 %	3 %
Non-Autochtone	28	93 %	4 %	4 %

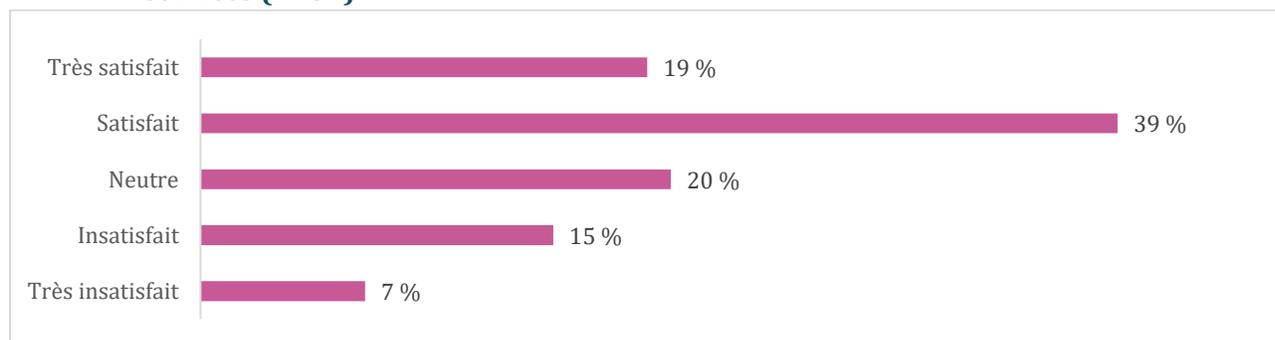
COMMUNICATION ET SENSIBILISATION¹²

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.¹³

RENSEIGNEMENTS FOURNIS SUR D'AUTRES PROGRAMMES ET SERVICES

57 % (n=31)¹⁴ des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des renseignements qui leur ont été fournis sur d'autres programmes et services (figure 20). Cependant, **22 %** (n=12) des répondants se sont déclarés insatisfaits des renseignements qui leur ont été fournis sur d'autres programmes et services.

Figure 20 : Satisfaction à l'égard des renseignements fournis sur d'autres programmes et services (N=54)



Seulement **51 %** (n=20) des femmes se sont déclarées satisfaites à l'égard des renseignements fournis sur d'autres programmes et services disponibles. De plus, un pourcentage élevé de femmes (**26 %**, n=9), de répondants autochtones (**14 %**, n=4), et de répondants non autochtones (**25 %**, n=6) se sont déclarés insatisfaits à l'égard des renseignements fournis sur d'autres programmes et services (tableau 13).

¹²Les 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.

¹³En raison du nombre réduit de réponses, les données des répondants s'identifiant à une identité de genre autre que masculin ou féminin et les données des répondants n'ayant pas déclaré leur identité raciale ont été supprimées lors de la ventilation des tableaux selon ces variables sociodémographiques. Par conséquent, le nombre de réponses inclus dans les tableaux contenus dans cette section du rapport peut ne pas être égal au nombre de réponses représenté dans les figures correspondantes pour chaque question.

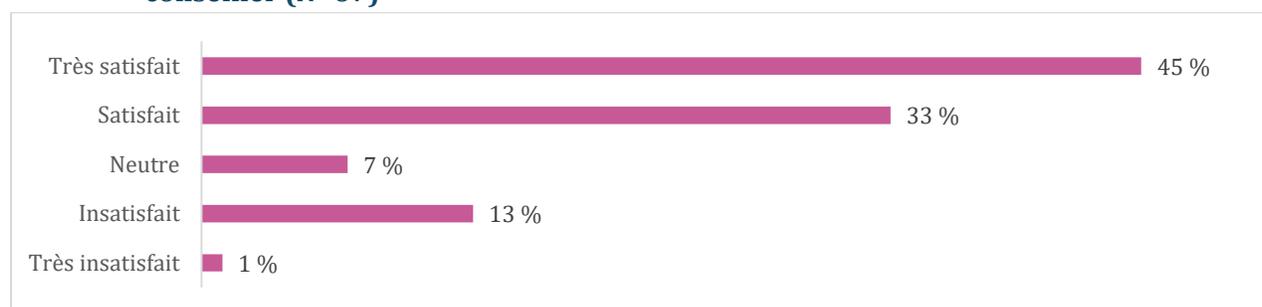
¹⁴En raison des arrondis, les pourcentages présentés dans les graphiques ou les tableaux peuvent ne pas être exactement égaux à la valeur présentée dans le texte.

Tableau 13 : Satisfaction à l'égard des renseignements fournis sur d'autres programmes et services selon l'identité de genre (N=50) et l'identité raciale (N=52)

	<i>N^{bre} de répondants</i>	<i>Très satisfait ou satisfait</i>	<i>Neutre</i>	<i>Très insatisfait ou insatisfait</i>
Identité de genre				
Femmes	39	51 %	26 %	23 %
Hommes	11	73 %	9 %	18 %
Identité raciale				
Autochtone	28	61 %	14 %	25 %
Non-Autochtone	24	54 %	25 %	21 %

NIVEAU DE COMMUNICATION

Au total, **78 %** (n=52) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits du niveau de communication entre eux et leur conseiller (figure 21).

Figure 21 : Satisfaction à l'égard du niveau de communication entre les répondants et leur conseiller (N=67)

Tous les hommes (**100 %**, n=14) et **72 %** (n=34) des femmes se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits du niveau de communication entre eux et leur conseiller. De plus, un pourcentage plus élevé de répondants autochtones (**81 %**, n=30) se sont déclarés satisfaits comparativement à (**71 %**, n=20) des répondants non autochtones.

Cependant, il est important de noter que **17 %** (n=8) des femmes, **16 %** (n=6) des répondants autochtones et **14 %** (n=4) des répondants non autochtones se sont déclarés insatisfaits à l'égard du niveau de communication entre eux et leur conseiller (tableau 14).

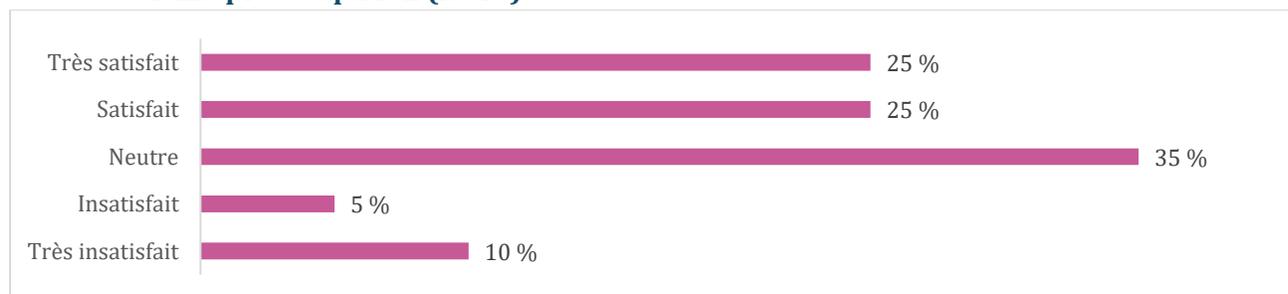
Tableau 14 : Satisfaction à l'égard du niveau de communication entre les répondants et leur conseiller selon l'identité de genre (N=61) et l'identité raciale (N=52)

	<i>N^{bre} de répondants</i>	<i>Très satisfait ou satisfait</i>	<i>Neutre</i>	<i>Très insatisfait ou insatisfait</i>
Identité de genre				
Femmes	47	72 %	11 %	17 %
Hommes	14	100 %	0 %	0 %
Identité raciale				
Autochtone	37	81 %	3 %	16 %
Non-Autochtone	28	71 %	14 %	14 %

PROCÉDURE POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ OU FAIRE PART D'UNE PRÉOCCUPATION

50 % (n=20) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la procédure pour déposer une plainte ou faire part d'une préoccupation (figure 22).

Figure 22 : Satisfaction à l'égard de la procédure pour déposer une plainte ou faire part d'une préoccupation (N=40)



Cette question concernant la satisfaction à l'égard de la procédure pour déposer une plainte ou faire part d'une préoccupation, ainsi que la question suivante (c.-à-d. la satisfaction à l'égard de la façon dont les préoccupations ou les plaintes ont été traitées) avaient des taux de réponse inférieurs à ceux des autres questions du questionnaire. Plus précisément, sur les 88 répondants, 40 ont répondu à cette question (45 %). De plus, de nombreux répondants étaient neutres au sujet de la procédure pour déposer une plainte ou faire part d'une préoccupation. Plus précisément, 43 % (n=12) des femmes, 22 % (n=2) des hommes, 26 % (n=6) des répondants autochtones et 47 % (n=7) des répondants non autochtones se sont déclarés neutres (tableau 15).

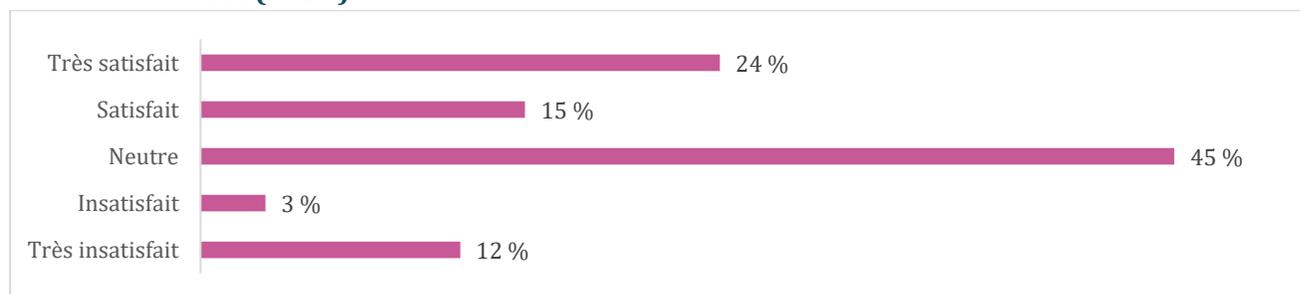
Tableau 15 : Satisfaction à l'égard de la procédure pour déposer une plainte ou faire part d'une préoccupation selon l'identité de genre (N=37) et l'identité raciale (N=38)

	N ^{bre} de répondants	Très satisfait ou satisfait	Neutre	Très insatisfait ou insatisfait
Identité de genre				
Femmes	28	43 %	43 %	14 %
Hommes	9	67 %	22 %	11 %
Identité raciale				
Autochtone	23	57 %	26 %	17 %
Non-Autochtone	15	40 %	47 %	13 %

FAÇON DONT LES PRÉOCCUPATIONS OU LES PLAINTES ONT ÉTÉ TRAITÉES

39 % (n=13) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la façon dont leurs préoccupations ou leurs plaintes ont été traitées (figure 23). Il est important de noter que 45 % (n=15) des répondants se sont déclarés neutres quant à la satisfaction de la façon dont les préoccupations ou les plaintes ont été traitées.

Figure 23 : Satisfaction à l'égard de la façon dont les préoccupations ou les plaintes ont été traitées (N=33)



À l'instar des constatations relatives à la *Satisfaction à l'égard de la procédure pour déposer une plainte ou faire part d'une préoccupation*, de nombreux répondants se sont déclarés neutres quant à leur satisfaction de la façon dont leurs préoccupations ou leurs plaintes ont été traitées. De plus, la taille de l'échantillon pour cette question était la plus faible comparativement à toute autre question (N=33). Toutefois, il convient de noter que 18 % (n=4) des femmes et 19 % (n=4) des répondants autochtones se sont dits insatisfaits ou très insatisfaits de la façon dont leurs préoccupations ou leurs plaintes ont été traitées (tableau 16).

Tableau 16 : Satisfaction à l'égard de la façon dont les préoccupations ou les plaintes ont été traitées selon l'identité de genre (N=30) et l'identité raciale (N=32)

	N ^{bre} de répondants	Très satisfait ou satisfait	Neutre	Très insatisfait ou insatisfait
Identité de genre				
Femmes	22	32 %	50 %	18 %
Hommes	8	50 %	50 %	0 %
Identité raciale				
Autochtone	21	48 %	33 %	19 %
Non-Autochtone	11	18 %	73 %	9 %

SOINS VIRTUELS

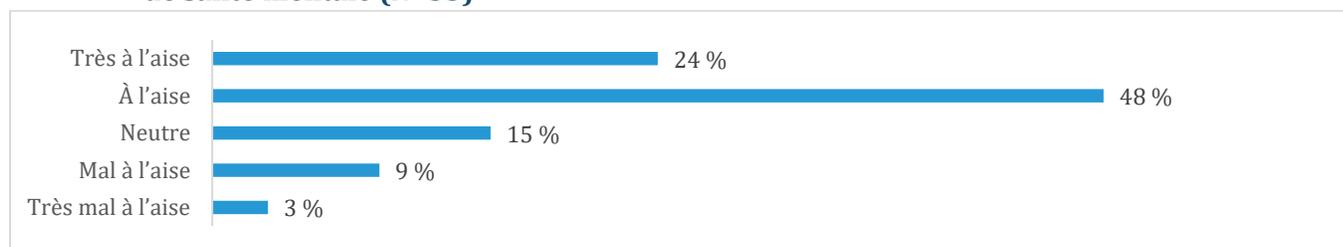
Les soins virtuels donnent aux gens la possibilité de rencontrer un conseiller par téléphone ou par vidéo, au lieu d'avoir à se rendre physiquement dans un centre de santé ou un bureau pour les voir. Il s'agit d'un changement important pendant la pandémie de COVID-19, ainsi que dans nos efforts visant à rendre les services et le soutien plus accessibles aux gens de façon continue. Sur les 88 répondants, 33 (38 %) ont indiqué avoir utilisé des outils de soins virtuels au cours des six derniers mois. On a ensuite demandé à ces répondants de préciser quel(s) outil(s) ils avaient utilisé(s) pendant cette période. La plupart des répondants avaient eu accès à des soins virtuels par téléphone (tableau 17)¹⁵.

Tableau 17 : Utilisation des outils de soins virtuels au cours des six derniers mois

Outil de soins virtuels	Utilisation de l'outil de soins virtuels par les répondants (N=33)
Téléphone	81 %
Vidéoconférence (p. ex. Zoom)	30 %
Services Web (p. ex. service électronique de santé mentale)	3 %
Applications	3 %
En ligne	0 %

Lorsqu'on leur a demandé dans quelle mesure ils étaient à l'aise d'utiliser les outils de soins virtuels, 72 % (n = 24) ont répondu qu'ils étaient à l'aise ou très à l'aise (figure 24).

Figure 24 : Niveau d'aise des répondants avec l'utilisation des soins virtuels pour les services de santé mentale (N=33)



SOINS VIRTUELS : QUESTIONS OUVERTES

À titre de suivi, on a demandé aux répondants s'ils souhaitaient continuer à utiliser les outils de soins virtuels. En général, les répondants ont indiqué que la commodité et l'accès plus rapide sont des raisons pour lesquelles ils aimeraient continuer à utiliser ces outils.

¹⁵ Les répondants avaient la possibilité d'indiquer plus d'un outil de soins virtuels. Par conséquent, le nombre total de réponses peut ne pas être égal à 100 %.

Les répondants qui étaient moins intéressés à continuer d'utiliser les outils de soins virtuels ont souligné l'importance des rencontres en personne.

PRÉFÉRENCES SUR L'OFFRE DE PROGRAMMES FUTURS VIA LES APPLICATIONS

Les répondants ont également eu l'occasion d'indiquer leurs préférences pour recevoir plus de programmes et de services du PCC au moyen d'applications Web, mobiles ou informatiques. On a demandé aux répondants d'indiquer s'ils étaient à l'aise avec l'utilisation d'applications Web. Dans l'ensemble, **67 %** (n=38) des répondants se sont déclarés à l'aise ou très à l'aise d'utiliser les applications. On a également demandé aux répondants s'il y avait des services particuliers qu'ils aimeraient voir disponibles dans le cadre d'applications Web à l'avenir. Le counseling familial ou de couple (**24 %**, n=21), le suivi post-traitement (**22 %**, n=20) et le rétablissement des dépendances (**18 %**, n= 16) ont généré les réponses les plus fréquentes (tableau 18)¹⁶.

Figure 25 : Niveau d'aise des répondants avec l'utilisation des applications pour le soutien en santé mentale et en rétablissement des dépendances (n=57)

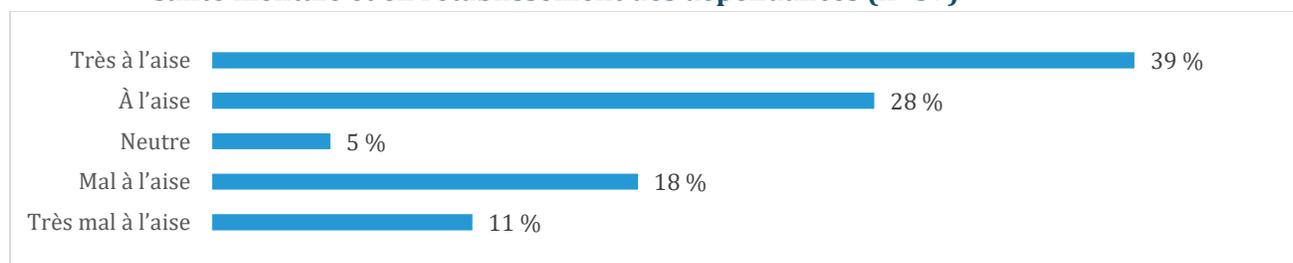


Tableau 18 : Préférences des répondants à bénéficier de programmes futurs au moyen d'applications Web

Option de programme	Répondants (N=87)
Counseling familial ou de couple	24 %
Suivi	22 %
Rétablissement des dépendances	18 %
Counseling de groupe	12 %
Je ne sais pas	24 %
Autre	2 %

¹⁶Les répondants avaient la possibilité d'indiquer plus d'un choix de programme. Par conséquent, le nombre total de réponses peut ne pas être égal à 100 %.

UTILISATION FUTURE DES APPLICATIONS WEB : QUESTIONS OUVERTES

Lorsqu'on leur a demandé d'expliquer pourquoi ils seraient intéressés ou non à recevoir plus de services au moyen d'applications Web, les répondants ont formulé des commentaires mitigés. Ceux qui ont indiqué qu'ils seraient intéressés à recevoir plus de services au moyen d'applications Web ont motivé leur réponse par la commodité et par l'utilisation d'applications pour compléter le counseling :

« ... c'est très accessible et ça aide à diminuer la stigmatisation et l'inconfort... »

« ... ça serait accessible, et les objectifs pourraient être atteints sans avoir à travailler en personne avec un conseiller ... »

Toutefois, dans de nombreux cas, les répondants ont réitéré l'importance de rencontres en personne lorsqu'il s'agit de services de soutien en counseling :

« [les applications] sont loin d'offrir d'aussi bonnes interactions... elles pourraient être utiles et commodes pour le suivi »

« Pour les Dénés, l'important c'est de bâtir les relations – ce qui ne peut être accompli par l'entremise d'une application... »

De plus, les répondants ont indiqué que l'accessibilité à Internet et la protection de leur vie privée sont des motifs pour lesquelles ils ne seraient pas intéressés à recevoir des services au moyen d'applications Web.

QUESTIONS OUVERTES

QUE FAISONS-NOUS DE MANIÈRE ADÉQUATE AU SEIN DU PCC?

Lorsqu'on a demandé ce qu'elles avaient aimé à propos du programme aux personnes ayant déjà eu accès au PCC, y inclus à l'initiative de counseling en soins à l'enfance et à la jeunesse, 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 programme était facile d'accès et gratuit pour les Ténois. En particulier, l'introduction de services le jour même à l'échelle du territoire a été soulignée à titre d'amélioration au PCC tout comme la possibilité d'accéder aux services à distance, y compris l'accès aux conseillers par téléphone. Quelques personnes se sont dites satisfaites de la façon dont le programme les a aiguillées vers d'autres services pour obtenir un soutien supplémentaire et de la sécurité de l'environnement de counseling.

En ce qui concerne le Programme de counseling en soins à l'enfance et à la jeunesse en particulier, les répondants ont souligné les retombées positives d'avoir accès à des mesures de soutien à la fois dans les écoles et dans la collectivité pour les enfants et les jeunes. De plus, certains parents/tuteurs qui ont répondu au questionnaire se sont dits reconnaissants pour la qualité de la communication entre eux et le fournisseur de services concernant le counseling reçu par leur enfant et pour les impacts positifs de l'initiative sur leur enfant.

Que pouvons-nous améliorer au sein du PCC?

En ce qui concerne ce qui pourrait être amélioré au sein du PCC, la réponse la plus fréquente avait trait à l'augmentation du nombre et de la diversité des conseillers. Plus précisément, on a souligné la nécessité d'accroître le nombre de fournisseurs de services aux autochtones afin de mieux répondre aux besoins de la population diversifiée des TNO. Les répondants ont également mentionné le désir d'augmenter le nombre de conseillers disponibles par l'entremise du PCC pour assurer un meilleur suivi auprès des usagers après leurs rendez-vous. Parmi les autres suggestions, on compte l'augmentation des plages de disponibilité du programme, y compris des heures plus étendues pendant la semaine et des rendez-vous de fin de semaine, la possibilité de changer de lieu de prestation pour améliorer la protection de la vie privée et une meilleure communication aux Ténois sur la façon d'accéder au programme.

En ce qui concerne le Programme de counseling en soins à l'enfance et à la jeunesse en particulier, certains répondants ont manifesté le souhait d'une meilleure communication avec les parents, en particulier pour ce qui est de fournir de l'information sur le programme et sur la façon dont les enfants et les jeunes peuvent y accéder.

MÉTHODOLOGIE

Le QSC du PCC de 2021 a été administré du 25 mai au 25 juillet 2021 dans tous les établissements offrant le PCC. Pour la première fois, les usagers des services de l'Initiative de counseling en soins à l'enfance et à la jeunesse ont été spécifiquement ciblés dans ce sondage. Toutes les personnes qui se sont présentées à un rendez-vous devaient recevoir le questionnaire une fois pendant la période d'administration. De plus, le questionnaire a été remis à divers centres de santé et organismes non gouvernementaux qui souhaitaient le partager avec les usagers et les résidents qui accèdent au PCC.

Il s'agissait également de la deuxième année où le CSQ du PCC était disponible sous forme de questionnaire Web et de questionnaire papier. Ce questionnaire autogéré était disponible en anglais et en français, et des services d'interprétation étaient en offre active aux personnes souhaitant le remplir dans une autre langue officielle.

-Pour la première fois, des questions sur l'utilisation d'outils de soins virtuels et sur le niveau d'aise des répondants à utiliser les outils de soins virtuels et d'autres applications Web pour le soutien en santé mentale et en bien-être ont été intégrées au questionnaire. D'autres questions sociodémographiques ont également été intégrées à la version de 2021 du questionnaire afin de mieux recueillir des données sur diverses sous-populations aux TNO.

L'amélioration de la collecte de données sociodémographiques sur les usagers et l'amélioration des études à leur sujet pourrait fournir au Système de santé et de services sociaux des renseignements plus complets sur les expériences et la satisfaction des Tenois. Malheureusement, en raison de la petite taille de l'échantillon recueilli dans le cadre de cette administration du sondage, il n'a pas été possible de rapporter les niveaux de satisfaction individuels en fonction de chaque variable sociodémographique ciblée. Toutefois, pour donner un aperçu de la satisfaction des répondants à l'égard du PCC, les résultats sur la satisfaction selon l'identité de genre et l'identité raciale sont présentés.

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.

LIMITES DU RAPPORT

Il est important de tenir compte de certaines limites à la présente étude. Premièrement, la taille de l'échantillon était plus faible comparativement aux années précédentes. Pour cette raison, lorsqu'on compare les diverses sous-populations et les résultats de satisfaction d'une année à l'autre, il n'est pas possible de tirer des conclusions définitives quant à savoir si les différences de satisfaction à l'égard du PCC sont dues à des différences réelles ou au hasard.

Les biais d'autodéclaration peuvent affecter les résultats présentés dans cette étude. Plus précisément, le biais de désirabilité sociale (c.-à-d. répondre de la façon dont vous pensez que les

autres veulent que vous répondiez) et le biais de rappel (c.-à-d. lorsque les événements antérieurs ne sont pas retenus avec exactitude) sont des limites potentielles à cette étude¹⁷.

¹⁷Althubaiti A. (2016). Information bias in health research: definition, pitfalls, and adjustment methods. *Journal of multidisciplinary healthcare*, 9, 211–217.