

## **SOMMAIRE**

**Évaluation de diverses composantes des  
Services à la clientèle des Services d'aide aux  
employés (SAE) en 2022-2023  
SC ROP : 22-07**

**Mars 2023**

**Préparé pour  
Santé Canada  
HC.cpab.por-rop.dgcap.SC@canada.ca**

**This report is also available in English**

## **Évaluation de diverses composantes des Services à la clientèle des SAE en 2022-2023**

### **Sommaire**

Préparé pour Santé Canada  
Nom du fournisseur : Elemental Data Collection Inc.  
Mars 2023

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats découlant d'un sondage en ligne qu'Elemental Data Collection Inc. a réalisé pour le compte de Santé Canada. La recherche a été menée en deux vagues, soit du 9 au 25 janvier 2023 pour la vague 1 et du 1<sup>er</sup> au 22 mars 2023 pour la vague 2.

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de Santé Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Santé Canada à l'adresse : [hc.cpab.por-rop.dgcap.sc@canada.ca](mailto:hc.cpab.por-rop.dgcap.sc@canada.ca) ou à l'adresse postale suivante :

Santé Canada, Direction générale des communications et des affaires publiques (DGCAP)  
200, promenade Églantine, pré Tunney  
Immeuble Jeanne-Mance  
Indice de l'adresse : 1915C  
Ottawa (Ontario) K1A 0K9

Numéro de catalogue :  
H14-319/2023F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :  
978-0-660-49468-5

Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP 080-22) :

H14-319/2023E-PDF (Evaluating Various Components of EAS Client Services 2022-2023) rapport final en anglais  
978-0-660-49467-8

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de la Santé, 2023

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
Contexte.....	1
Objectifs de la recherche .....	1
<b>Résumé de la méthodologie.....</b>	<b>2</b>
Méthodologie .....	2
Répartition des appels .....	3
<b>Utilisation des résultats.....</b>	<b>3</b>
<b>Dépenses .....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe .....</b>	<b>5</b>
<b>Instruments de recherche .....</b>	<b>6</b>
Tableau de données .....	27
Ensemble final de données.....	28

## INTRODUCTION

### Contexte

Les Services d'aide aux employés (SAE) sont un programme d'aide aux employés (PAE) complet qui offre des services de counselling confidentiels, professionnels et bilingues en mode de recouvrement des coûts. Les SAE offrent des solutions préventives et correctives aux employeurs, aux employés et aux membres de leur famille qui ont des préoccupations pouvant nuire à leur bien-être personnel et 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 de soumettre à une évaluation impartiale les services professionnels et confidentiels fournis par les SAE, un nombre précis d'audits doit être effectué pour recueillir des renseignements précieux sur la qualité auprès des utilisateurs des SAE.

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

### Objectifs de la recherche

L'objectif de cette recherche est de 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 bien-être avant et après le PAE, la productivité au travail, etc. Comme la recherche est effectuée seulement deux fois par année, elle permet d'évaluer un grand nombre de domaines liés aux services fournis. Dans son ensemble, elle permet aux employés ou aux membres de leur famille d'exprimer leur niveau de satisfaction envers l'aide reçue des SAE. L'information recueillie sert également à fournir une rétroaction aux organisations clientes dans le rapport statistique annuel. Le contrat connexe à ce projet sert uniquement à la collecte de données. Aucune conception ni aucune analyse ne sont fournies par le consultant.

Par conséquent, Santé Canada requiert l'utilisation de recherches sur l'opinion publique (entrevues téléphoniques traditionnelles) afin d'évaluer les services que les SAE fournissent à leurs clients. L'exécution d'environ 950 entrevues est nécessaire à la réalisation de ce type de recherches. Les données seront présentées en format Excel avec des fréquences et une analyse de tableaux croisés, et le premier ensemble de résultats sera livré d'ici le 27 mars 2023.

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

### Méthodologie

Une approche quantitative a été utilisée pour obtenir un portrait statistiquement valide des connaissances, des opinions, des perceptions et des attitudes d'anciens clients des SAE. Il s'agit d'une enquête effectuée par téléphone. Une description détaillée de la méthode employée est présentée ci-dessous.

- Un total de 952 entretiens téléphoniques ont été effectués au hasard à partir d'une liste de 4 263 anciens clients des SAE. La source de l'échantillon utilisée a été fournie par les SAE et les répondants à appeler ont été choisis au hasard dans cette liste.
- Pour assurer une représentation régionale appropriée, des quotas souples ont été établis par province et par région proportionnellement à l'échantillon que nous avons reçu des SAE. Les résultats peuvent être considérés comme exacts à  $\pm 2,71\%$ , 19 fois sur 20.
- Jusqu'à huit appels ont été faits pour tenter de joindre les répondants potentiels. Le nombre moyen de tentatives d'appel était de 3,8 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 moyenne des entrevues était de 17,7 minutes, alors que les entrevues individuelles ont duré de 5 à 34 minutes.
- Le commanditaire de l'étude (le Programme d'aide aux employés [PAE]) a été révélé lors de l'introduction de l'entrevue.
- Le taux de réponse<sup>1</sup> au sondage a été de 27,18 %.
- La recherche a été menée en deux vagues, soit du 9 au 25 janvier 2023 pour la vague 1 et du 1<sup>er</sup> au 22 mars 2023 pour la vague 2.

---

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

## Répartition des appels

Le tableau suivant présente l'information sur les résultats des appels, y compris le taux de réponse, en utilisant la méthode empirique standard de calcul du taux de réponse du CCIR<sup>2</sup> :

Tableau illustrant la répartition des appels	
Nombre total de tentatives d'appels	4 263
Répondants non admissibles – non valides	186
Non résolu (NR)	1 609
<i>Pas de réponse/répondeur</i>	1 609
Répondants potentiels – unités non répondantes (UNR)	807
<i>Barrière linguistique</i>	0
<i>Incapable de répondre au questionnaire (maladie/décès)</i>	9
<i>Rappel (répondant non disponible)</i>	798
<i>Refus</i>	492
<i>Résiliation</i>	61
Répondants potentiels – unités répondantes (UR)	1 108
<i>Quota atteint</i>	0
<i>Entrevue réalisée</i>	952
<i>Counselling non terminé : répondants non admissibles</i>	156
Taux de réponse	27,18 %

## UTILISATION DES RÉSULTATS

Les résultats de cette recherche seront utilisés par Santé Canada de façon à ce que le Ministère puisse : 1) respecter l'exigence relative à l'accréditation par le Council on Accreditation (COA) et montrer le respect des pratiques exemplaires dans le domaine de l'assurance de la qualité, car les SAE ont pour mandat d'élaborer des mesures pour évaluer les différentes composantes des services fournis aux clients ainsi que d'évaluer l'impact des services de consultation fournis aux clients ayant besoin d'un soutien psychosocial; 2) permettre aux SAE, qui sont fournis par Santé Canada à tous les employés du gouvernement fédéral qui en ont besoin, de respecter cette exigence importante, de fournir des renseignements utiles à leurs organisations clientes et d'évaluer plus en profondeur l'impact du soutien qu'ils fournissent aux clients qui en ont besoin; et 3) continuer à atteindre ses objectifs, car il n'existe pas de risques prévisibles 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 qui favorise la santé mentale.

<sup>2</sup> Le taux de réponse  $[UR/(NR + UNR + UR)]$  correspond au nombre d'unités répondantes [UR] divisé par la somme du nombre de numéros non résolus [NR], du nombre de ménages et de personnes inclus dans la portée qui n'ont pas répondu (UNR) et du nombre d'unités répondantes [UR].

## DÉPENSES

Les dépenses totales pour la recherche ont été 30 755,78 \$ (TVH incluse).

# ANNEXE



## INSTRUMENTS DE RECHERCHE

### QUESTIONNAIRE EN ANGLAIS

#### 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
  
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 as presented on the EAP forms in the 1st session?

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?

---

---



**Thank you for sharing your thoughts and opinions regarding your experience with our services. To ensure that EAP can address the needs of the diverse client population, we will also request some general demographic information, such as your age group, gender, employment equity status, and your sexual orientation. Each of the four questions is optional, and, as with the rest of the survey, all answers you provide will be kept in the strictest confidentiality.**

What is your age group?

- 24 years and under
- 25 to 29 years
- 30 to 34 years
- 35 to 39 years
- 40 to 44 years
- 45 to 49 years
- 50 to 54 years
- 55 to 59 years
- 60 years and over

I prefer not to answer this question.

What is your gender? (Refers to current gender which may be different from sex assigned at birth and may be different from what is indicated on legal documents.)

- M
- F
- Specify \_\_\_\_\_

I prefer not to answer this question.

What is your sexual orientation?

(Refers to a person's sexual identity in relation to the gender(s) to which they are sexually attracted. This can include being sexually attracted to no one, to some genders, to all genders, or to a specific gender.)

- Heterosexual
- Gay or lesbian
- Bisexual
- Or please specify:

I prefer not to answer this question.

Are you a member of an Employment Equity Group?

- Yes    Person with a disability \_\_\_\_\_
- Aboriginal person \_\_\_\_\_
- Member of a visible minority group \_\_\_\_\_

No

I prefer not to answer this question

**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**

## **SONDAGE EN FRANÇAIS**

### **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).

## IA. Au cours de la dernière année, comment avez-vous communiqué avec le PAE?

- a) En composant le numéro sans frais
- b) Au moyen de la fonction de clavardage en ligne
- c) Autre, veuillez préciser

## 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 (au numéro 1-800-268-7708) ou à votre message?
  - 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) 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

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 sur les services telle que présentée sur les formulaires du PAE lors de la première session??  
 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 :

---

---

---

### 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. Merci de partager vos réflexions et vos opinions au sujet de votre expérience avec nos services. Pour nous assurer que le PAE puisse répondre aux besoins de la clientèle diversifiée, nous vous demanderons également des informations démographiques générales, telles que votre groupe d'âge, votre sexe, votre situation quant à l'équité en matière d'emploi et votre orientation sexuelle. Chacune des quatre questions est facultative et, comme pour le reste du sondage, toutes les réponses que vous fournirez seront conservées dans la plus stricte confidentialité.**

Quel est votre groupe d'âge?

- 24 ans et moins
- 25 à 29 ans
- 30 à 34 ans
- 35 à 39 ans
- 40 à 44 ans
- 45 à 49 ans
- 50 à 54 ans
- 55 à 59 ans
- 60 ans et plus

Je préfère ne pas répondre à cette question.

Quel est votre genre?

(Par genre, on entend le genre actuel, qui peut différer du sexe assigné à la naissance ou de celui inscrit dans les documents légaux.)

- Masculin
- Féminin

Ou veuillez préciser : \_\_\_\_\_

Je préfère ne pas répondre à cette question.

Quelle est votre orientation sexuelle?

(Fait référence à l'identité sexuelle d'une personne en relation avec le (les) genre(s) auquel (auxquels) elle est attirée sexuellement. Ceci peut inclure n'être attiré sexuellement à personne, être attiré sexuellement à certains genres, à tous les genres, ou à un genre spécifique.)

- Hétérosexuelle
- Gay ou lesbienne
- Bisexuelle

Ou veuillez préciser : \_\_\_\_\_

Je préfère ne pas répondre à cette question.

Faites-vous partie d'un groupe visé par l'équité en matière d'emploi?

- Oui      Une personne handicapée \_\_\_\_\_  
                  Un(e) Autochtone \_\_\_\_\_  
                  Membre d'une minorité visible \_\_\_\_\_
- Non
- Je préfère ne pas répondre à cette question.

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.**

## **Tableau de données**

**(Sous pli séparé)**

## **Ensemble final de données**

**(Sous pli séparé)**