

Enquête publique sur Cornwall Rapport de recherche sur les services de counseling

**Préparé par ARC – Allen Research Corporation
Janvier 2007**

Le présent document est une traduction des conclusions et des recommandations. La version intégrale, en anglais, est consultable sur le site Web.

Contexte et objectifs

L'Enquête publique sur Cornwall est la première enquête publique de l'Ontario à offrir des services de counseling pendant qu'elle est en cours. Ces services sont offerts aux victimes de mauvais traitements, à leurs familles et aux autres personnes qui jouent un rôle dans l'Enquête. Des services ont été fournis à quelque 160 clients, par le biais d'un réseau de 25 à 30 conseillers professionnels.

Mis en place en mars 2006, le programme de counseling fait l'objet d'une évaluation afin de déterminer s'il faudrait :-

1. le terminer progressivement,
2. le prolonger pendant une certaine période avec quelques modifications,
3. le prolonger pendant une certaine période sans aucun changement.

Une évaluation interne est en cours. En outre, la Commission d'enquête a mandaté un sondage externe auprès des clients et des fournisseurs des services de counseling afin d'évaluer ce qu'ils pensent du programme et de mettre en exergue tout problème d'ordre administratif ou opérationnel.

Méthodologie

A. Clients

Le personnel de l'Enquête publique sur Cornwall a téléphoné à tous ceux et celles qui ont reçu des services de counseling pour leur expliquer le but de la recherche et leur demander s'ils accepteraient de répondre aux questions de l'agence de recherche.

Ont accepté d'être contactés par téléphone	101
Ont accepté un sondage envoyé par la poste	<u>5</u>
Total	106

Sur les 106 clients qui ont accepté d'être contactés, 11 n'ont pas pu être atteints. Il restait donc une liste potentielle de 95 clients. De ce nombre, 3 ont refusé. Le sondage a donc été mené auprès de 89 clients. De ce nombre, 7 ont été interrogés en français. Trois personnes ont rempli le sondage par écrit au lieu d'être interrogées par téléphone.

Le taux de réponse de 89 personnes constitue un taux élevé de participation, soit 94 % [89/95], presque un recensement de la base de clientèle.

B. Conseillers

Un petit nombre de conseillers travaillent avec des personnes participant à l'Enquête publique sur Cornwall. Dans ce petit univers, des sondages ont été envoyés à 21 conseillers. Des appels téléphoniques de suivi ont été effectués après la première semaine.

Au total, 17 questionnaires ont été remplis, ce qui constitue un excellent taux de réponse, soit 81 %.

Le sondage auprès des clients a été effectué entre le 11 janvier et le 26 janvier 2007.

Résultats

Bien que les échantillons de conseillers et de clients soient petits, les taux de réponse des clients, 94 %, et des conseillers, 81 %, représentent presque un recensement de ces deux bases et rendent les résultats très fiables.

Dans le rapport qui suit, les résultats qui sont beaucoup plus élevés ou inférieurs à d'autres sont mis en valeur à l'intention du lecteur. Les mises en valeur n'indiquent pas nécessairement l'importance des données sur le plan statistique.

Dans certains cas, les colonnes n'arrivent pas à un total de 100 % à cause des chiffres arrondis ou de l'utilisation de mentions multiples.

Dans le rapport des clients, la base totale de 89 est souvent réduite à 88. Un client venait juste d'entamer une thérapie et il n'a pas pu répondre à un certain nombre de questions.

Il est rappelé au lecteur que sur ces tailles d'échantillons, une réponse de 6 % représente les voix d'environ 5 clients ou 1 conseiller.

Conclusions et recommandations

ÉVALUATION DU MODÈLE GLOBAL

Le modèle du programme de counseling de l'Enquête publique sur Cornwall devrait être prolongé pour une période déterminée avec des changements mineurs

- Les clients, quel que soit leur sexe, et les conseillers recommandent à l'unanimité la prolongation du programme de counseling [notation moyenne : 9,9 sur 10].
- Les clients et les conseillers font valoir que le besoin de ce programme est encore important et que les mauvais traitements sexuels nécessitent une thérapie de longue haleine.
- Les conseillers ont déclaré massivement leur désir de continuer à travailler pour le programme de counseling de l'Enquête publique sur Cornwall et le recommandent à d'autres professionnels. Dans leurs commentaires spontanés, les conseillers ont souligné leur engagement profond envers leurs clients et les bonnes conditions de travail.
- Les clients, aussi bien les hommes que les femmes, ont évalué leur satisfaction à l'égard du modèle existant comme très élevée, soit 9,1. L'évaluation des clients est aussi élevée, qu'ils soient suivis par un psychologue ou par un travailleur social.
- Les clients expliquent leurs notations élevées par trois raisons :
 - sentiment de faire des progrès
 - soutien fourni par le conseiller
 - modèle bien administré
- 91 % des clients du programme de counseling ont trouvé qu'il était très ou extrêmement utile et 99 % le recommanderaient à tous ceux et celles qui en ont besoin.

- Les conseillers sont très satisfaits du programme de counseling, quoique légèrement moins que les clients [8,2 contre 9,1].
- Les conseillers expliquent leur notation élevée du programme de counseling par diverses raisons. Ils sont satisfaits des aspects suivants :
 - simplicité du processus
 - simplicité administrative
 - respect de la confidentialité
 - liberté de choix et souplesse
- Certains conseillers sont moins satisfaits à cause de la lenteur des paiements et de la décision de ne pas payer les préparations de rapports et les appels téléphoniques.
- La majorité des conseillers ont affirmé que les services de counseling étaient « extrêmement utiles » pour les hommes [83 %] et les femmes victimes [82 %].
- Les conseillers estiment également que le programme est utile pour les membres de la famille et d'autres personnes, mais ils divergent sur la question de savoir si le programme est « extrêmement utile » pour ces groupes. Seuls 60 % des psychologues, contre 94 % des travailleurs sociaux et autres thérapeutes, estiment que le programme devrait être offert à un groupe aussi vaste.
 - ✓ Il serait utile que le personnel de l'Enquête publique sur Cornwall se penche sur les raisons qui motivent ces différences et sur l'allocation des ressources. Aucune question n'a été posée aux clients sur cet aspect du programme de counseling, mais quelques-uns ont spontanément demandé que d'autres membres de la famille soient inclus.

VALEURS FONDAMENTALES

- Les clients affirment que le programme de counseling est conforme à ses valeurs fondamentales :

<u>% qui sont tout à fait d'accord</u>	
Oui, nous avons le droit de choisir de participer ou non	92 %
Oui, la vie privée était protégée	86 %
Oui, nous faisons confiance au personnel	84 %

MODÈLE

L'organisation et l'administration du programme de counseling dans sa version existante fonctionnent bien en gros.

a. Personnel de l'Enquête publique sur Cornwall

- Quelque 86 % des clients décrivent le travail du personnel de l'Enquête comme très bon ou excellent.
- Entre 87 % et 96 % des clients décrivent le personnel comme toujours respectueux, franc, fiable, accessible, utile, exact et compétent.
 - ✓ Certaines améliorations pourraient être apportées sur le plan de la clarté et de la rapidité des réponses, de l'exécution des promesses et de la pertinence [notations oscillant entre 75 % et 88 %].
- Les conseillers sont un peu plus difficiles à satisfaire, mais ils évaluent positivement le personnel de l'Enquête. Sept conseillers sur dix ou plus estiment que le personnel est toujours respectueux, franc, utile, accessible et désireux d'aider à résoudre les problèmes de paiement.
 - ✓ Les conseillers aimeraient voir quelques améliorations sur le plan de la clarté, de la rapidité et de l'exactitude des réponses, de la pertinence, de la compétence et de la fiabilité [% d'évaluation – 53 % - 65 %].
- 94 % des clients affirment que le personnel leur assure suffisamment de soutien. Quelque 82 % des conseillers

estiment aussi qu'ils reçoivent un soutien suffisant, mais seulement 76 % sont d'avis que les clients reçoivent un soutien suffisant.

- Parmi ceux et celles qui ont vécu une urgence, 71 % ont décrit les ressources et la planification en cas d'urgence comme suffisantes ou plus que suffisantes [23 %]. Quelque 70 % des conseillers sont également d'avis que les ressources en cas d'urgence sont suffisantes ou plus que suffisantes.
- ✓ Toutefois, quelque 9 % des clients ayant vécu une urgence ne se sont pas sentis insuffisamment soutenus, ce qui appellerait peut-être à une révision de cet aspect.

b. Processus

- Seulement 2 % des clients ont jugé le processus d'accueil des demandes difficile à tout niveau.
- Quelque 97 % des clients et 88 % des conseillers étaient d'accord que les exigences du programme de counseling leur avaient été clairement expliquées. Quelque 88 % des conseillers ont confirmé aussi qu'ils avaient reçu suffisamment de renseignements au sujet de leurs clients.
- Les conseillers étaient à l'unanimité d'accord [100 %] d'accepter le droit du client de choisir son conseiller, mais plusieurs, surtout parmi les psychologues, ont ajouté que ce choix devrait être limité aux personnes qualifiées pour offrir une thérapie aux clients.
- Quelque 61 % des clients ont indiqué qu'ils avaient participé uniquement à des séances individuelles, alors que d'autres ont participé à des séances de groupes ou à plusieurs sortes de séance, dont des séances de couples.
- 81 % des clients ont déclaré qu'ils participaient à des séances une fois par semaine ou plus souvent, et que les séances individuelles duraient une heure ou plus.

- 80 % des clients ont décrit la fréquence et la durée de leurs séances comme juste ce qu'il faut.
- La participation des conseillers au programme de counseling variait beaucoup. Pour certains, les clients de l'Enquête représentaient moins de 5 % de leur base de clientèle, pour d'autres, 80 %. 24 % ont signalé qu'ils n'avaient qu'un seul client de l'Enquête, et un autre conseiller en avait plus de 40.
- Quelque 76 % des conseillers n'offrent pas de séances de groupes aux clients de l'Enquête.
- Bien que très peu de clients ont jugé que les formulaires [Formulaires 1, 3, remboursement des dépenses de déplacement] étaient difficiles à remplir, seuls 42 % à 54 % les ont décrits comme très faciles à remplir.
 - ✓ Il serait utile que le personnel de l'Enquête révise ces formulaires, quoique le problème pourrait bien être le manque d'alphabétisation fonctionnelle des clients plutôt que le contenu du formulaire. Les hommes ont beaucoup plus de difficultés que les femmes.
- Les formulaires des conseillers ne posaient aucun problème – Formulaires 2, 4 et formulaires de paiement - en termes de facilité à remplir et d'utilité.

ÉVALUATION DES CONSEILLERS PAR LES CLIENTS

- 92 % des clients, aussi bien hommes que femmes, ont décrit leur conseiller comme très bon ou excellent.
- Les clients ont accompagné leurs notations élevées de divers commentaires, comme par exemple : les bons rapports qu'ils entretiennent avec leur conseiller, la compréhension dont fait preuve leur conseiller, l'attitude rassurante et sensible du conseiller ou son approche thérapeutique positive.
- Les conseillers obtiennent la note de 9,5 ou plus sur 10 pour toutes les questions liées à leurs qualités : il s'est toujours

conduit de façon professionnelle, il m'a traité avec respect, il est d'accès facile, il s'inquiète pour moi, il sait ce qu'il fait, il est facile à comprendre, il m'a compris, il privilégie les aspects qui sont importants pour moi, il m'a donné de bons conseils, il est souple pour les rendez-vous.

- Alors que la satisfaction moyenne à l'égard du plan de counseling est élevée (9,4), il reste tout de même 10 % des clients qui évaluent leur plan à 7 ou moins sur 10.
- ✓ Il serait utile de prévoir un examen des plans de counseling pour tous les clients afin de s'assurer que leurs besoins sont respectés et qu'ils continuent de l'être.

NOUVELLES INITIATIVES ET SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION

- Les clients ont proposé de nombreuses améliorations, dont voici les principales :
 - Des fonds pour un programme de counseling à long terme
 - Une campagne de sensibilisation par de la publicité pour faire connaître le programme à tous ceux qui en auraient besoin
 - Accès plus rapide à la thérapie
 - Thérapies alternatives – davantage de services de counseling pour les problèmes vécus par les hommes, les familles, certains types de mauvais traitements
 - Certains changements d'ordre structurel ou physique – accès aux fauteuils roulants, plus de places de stationnement, halte-accueil pour les victimes
- ✓ Les suggestions des clients devraient être examinées une à une pour vérifier si elles correspondent aux objectifs et au mandat du programme de counseling et si elles sont réalisables.
- Les cinq initiatives proposées pour améliorer le programme de counseling qui ont été évaluées par les conseillers révélaient une nette division entre les psychologues et les travailleurs sociaux et autres thérapeutes.
- Les travailleurs sociaux et autres thérapeutes privilégiaient la formation et des séances de partage des connaissances afin d'améliorer leurs connaissances thérapeutiques. En notes marginales, de nombreux psychologues et quelques travailleurs sociaux ont fait remarqué que les conseillers devraient déjà avoir cette formation ou cette expérience et que si ce n'était pas le cas ils ne devraient pas agir comme conseillers.

Q.21 Quelle importance accordez-vous à chacune des initiatives suivantes pour améliorer le programme de counseling? Moyenne [10 – 0]	Total (17)	Psychologues (5)	Travailleurs sociaux /Thérapeutes /Autres (12)
Formation destinée aux conseillers pour étudier les types les plus communs de problèmes vécus par les clients et les bonnes pratiques	8,5	5,6	9,7
Bilans pour évaluer trimestriellement la situation et le règlement des problèmes	6,7	4,8	7,5
Séance d'orientation destinée aux conseillers pour passer en revue les stratégies d'adaptation les plus efficaces en cas de stress, d'épuisement du conseiller	6,2	4,0	7,2
Séance d'orientation destinée aux conseillers pour passer en revue les règles administratives, les règlements, les enjeux	5,5	6,0	5,3
Limites imposées au nombre total de dossiers traités, pour éviter l'épuisement des conseillers	5,1	3,8	6,1

- ✓ Dans le meilleur intérêt des clients et pour atténuer le stress vécu par certains conseillers, le personnel de l'Enquête publique sur Cornwall pourrait envisager d'offrir des séances de formation et des séances à participation volontaire donnant aux conseillers la possibilité de partager leur expérience et des bonnes pratiques.
- Les conseillers se sont montrés peu intéressés à limiter le nombre total de dossiers traités.
- Pour améliorer le programme de counseling pour les clients, certains conseillers ont proposé ce qui suit :--
 - des séances de formation pour les conseillers
 - la surveillance et l'élaboration de normes ou bonnes pratiques
 - un programme de counseling de longue durée
- ✓ Pour l'avenir, il pourrait être utile de préparer une petite brochure réunissant les meilleures pratiques et qui contient les recommandations aussi bien des conseillers que des clients. Les commentaires spontanés des clients mettent le doigt sur un

certain nombre de problèmes de relations qui sont importants à leurs yeux, mais qui ne seraient pas abordés dans un manuel de psychologie habituel.