

**RÉSULTATS DE LA PREMIÈRE MISE EN ŒUVRE DU
SONDAGE SUR LE PROGRAMME DES SERVICES AUX
FAMILLES DES MILITAIRES**

**par
Peter Gabor, Ph. D.**

**à l'intention de
la directrice des services aux familles des militaires**

Novembre 2007

Introduction

Le sondage sur le Programme des services aux familles des militaires (PSFM) a été mis en œuvre pour la première fois au cours de la période du 1^{er} janvier au 31 mars 2006. À part quelques exceptions, le sondage s'est déroulé sur deux semaines, qui ont été sélectionnées par chaque centre pendant la période en question. Ce document présente les principales constatations quantitatives, d'un point de vue global du système.

Le rapport est organisé de la façon suivante. D'abord, un bref exposé du contexte du sondage vous est fourni. Ensuite, vous trouverez de l'information sur les répondants et leur participation. Enfin, une analyse des éléments de rétroaction sur les expériences auprès des Centres de ressources pour les familles des militaires/canadiens (CRFM/C) et les objectifs liés aux services du PSFM est exposée, à partir des éléments associés aux principes des programmes de ressources pour les familles, puis des éléments touchant chacune des quatre catégories de service. Pour terminer, des commentaires finaux vous sont présentés.

Contexte

Le sondage sur le PSFM fait partie du système de reddition des comptes décrit dans le *PSFM : Paramètres de pratique*. Il vise à recueillir les opinions des familles des militaires qui utilisent au moins un des services offerts par un CRFM/C. Un membre de chaque famille doit répondre au sondage et, dans ses réponses, il doit tenir compte des expériences de la famille.

Le sondage des participants au PSFM a été conçu en vue de représenter la philosophie du *PSFM : Paramètres de pratique*, qui énonce les objectifs des services du PSFM sans toutefois définir comment ces objectifs doivent être atteints. Cette philosophie permet à chaque CRFM/C de planifier ses services en fonction des besoins existants relevés dans la communauté qu'il dessert et en tenant compte des services qui sont possiblement déjà offerts par d'autres fournisseurs de services locaux. Le sondage des participants au PSFM évalue donc la rétroaction des familles des militaires dans la mesure où, selon leur expérience, les objectifs des services autorisés décrits dans les *PSFM : Paramètres de pratique* ont été atteints.

La structure du sondage des participants au PSFM correspond au contenu du *PSFM : Paramètres de pratique*. La première section du sondage se compose de 21 éléments d'évaluation, dont les quatre premiers se rapportent aux principes des programmes de ressources pour les familles. Les 17 autres éléments se rapportent aux quatre catégories de service suivantes : *Développement personnel et intégration communautaire, Soutien au développement des enfants et des jeunes et au rôle parental, Soutien à la séparation et à la réunion des familles et Prévention, soutien et intervention*. Au moins un élément est essentiel à chacune des composantes de service dans chaque catégorie de service.

La deuxième section du sondage des participants au PSFM contient une série d'éléments structurés, conçus dans le but d'obtenir des renseignements sur les répondants et leur famille, et aussi sur les modèles de participation.

À la fin du sondage des participants au PSFM, trois questions ouvertes sont posées, en réponse auxquelles les répondants peuvent faire d'autres commentaires ou des suggestions. Comme le rapport traite les résultats quantitatifs, seuls les résultats des deux premières sections du sondage des participants au PSFM seront présentés.

Description des répondants et de leur participation

Au total, 15 787 copies en blanc du sondage des participants au PSFM ont été demandées par les 41 CRFM/C à l'échelle mondiale qui ont estimé le nombre de copies maximal nécessaire à la distribution. Un total de 2 550 copies remplies ont été reçues par 38 des centres en question dans le but d'en faire l'analyse. Ces nombres représentent un retour de 17 % de la totalité des copies du sondage des participants au PSFM initialement demandées aux fins de distribution par les 38 centres.

Selon une analyse de la réaction, lorsqu'évalués à l'échelle du système, les résultats du sondage des participants au PSFM peuvent être considérés comme hautement précis. Toutefois, il est important de comprendre que cet énoncé ne s'applique qu'aux résultats lorsqu'ils sont évalués d'après l'ensemble du système. À l'échelle de chaque CRFM/C, le nombre des réponses étant bien entendu plus petit, ce qui accroît l'erreur d'échantillonnage.

Étant donné qu'il n'y avait qu'un seul répondant par famille, les 2 550 copies de sondage des participants au PSFM représentent en fait 7 472 participants.

De l'information descriptive sélectionnée sur les répondants et leur participation est fournie ci-après :

- 73 % des répondants étaient des femmes.
- 35,5 % des répondants ont déclaré être un membre actif des FC, tandis que 58,1 % ont rapporté être l'époux ou le conjoint du membre. Les 6,4 % restants étaient des parents, des membres de sa famille ou des gardiens.
- 45,2 % des répondants avaient entre 31 et 40 ans; 23,8 % avaient 30 ans ou moins et 31 % plus de 40 ans.
- 22,5 % des répondants avaient été mutés à leur affectation actuelle depuis moins d'un an, 33,1 %, depuis un à trois ans, et 44,4 %, depuis plus de trois ans.
- 29,9 % des répondants ont déclaré participer aux programmes et services du CRFM/C moins d'une fois par mois, un autre 25,4 %, une ou deux fois par mois, 16,4 %, trois ou quatre fois par mois, et 28,2 %, cinq fois ou plus par mois.

- Environ le tiers des répondants a déclaré participer aux services du CRFM/C depuis moins d'un an; un autre tiers a déclaré y participer depuis un à trois ans et le dernier tiers, depuis plus de trois ans.
- 87,1 % des sondages ont été répondus en anglais; 12,9 %, en français.

Résultats des éléments d'évaluation

Principes des programmes de ressources pour les familles

Les éléments 1 à 4 du sondage des participants au PSFM visaient à obtenir la rétroaction des répondants, à savoir dans quelle mesure ceux-ci croyaient que le CRFM/C répondait aux principes fondamentaux de soutien à la famille, tels que décrits dans le *PSFM* : *Paramètres de pratique* et désignés par les principaux organismes des programmes de ressources aux familles.

Conformément au tableau 1, les résultats révèlent que le niveau d'accord est élevé, à savoir que le CRFM/C répond à ces principes. En fait, deux éléments de ce groupe, en rapport avec le traitement respectueux et la confidentialité, ont obtenu les résultats les plus élevés de tout le sondage des participants au PSFM. Les deux autres éléments, bien qu'ils eurent des résultats plus faibles, ont été parmi ceux dont les résultats ont été les plus élevés du sondage. Ensemble, ces résultats révèlent que les programmes et services du PSFM sont administrés, par le réseau des CRFM/C, d'une manière qui est en accord avec les principes établis dans le *PSFM* : *Paramètres de pratique* et avec les principes des programmes de ressources pour les familles généralement acceptés.

Avec une cote moyenne globale de 4,30, cette catégorie a obtenu le résultat le plus élevé du sondage des participants au PSFM.

Tableau 1*
Résultats des principes de la catégorie des programmes de ressources pour les familles

| | N | Cote moyenne | Accord en pourcentage |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|------------------------------|
| Les membres du personnel de ce CRFM ont traité notre famille avec respect. | 2405 | 4,54 | 92,1 |

* Dans tous les tableaux du présent document, la colonne intitulée *N* désigne le nombre de répondants pour chaque élément. La colonne intitulée *Cote moyenne* donne la moyenne de toutes les cotes pour chaque élément; les cotes reposent sur une échelle de cinq points, les nombres les plus élevés désignant les plus hauts niveaux d'accord pour l'énoncé d'un élément. La colonne intitulée *Accord en pourcentage* désigne le pourcentage des répondants qui ont exprimé un certain niveau d'accord (soit *d'accord* ou *tout à fait d'accord*) pour l'énoncé d'un élément.

| | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Durant notre participation aux activités du CRFM, nos forces et nos capacités ont été reconnues. | 2107 | 4,10 | 78,0 |
| J'ai confiance en la capacité du CRFM et de son personnel de préserver la confidentialité de l'information personnelle que nous fournissons. | 2379 | 4,36 | 86,3 |
| Lorsque les membres de ma famille ont souhaité s'engager au CRFM, ils ont eu la possibilité de participer à la planification, de fournir des services et de les évaluer. | 2004 | 4,11 | 77,7 |

CHOIX DE RÉPONSES : 1 = PAS DU TOUT D'ACCORD; 2 = PAS D'ACCORD; 3 = NEUTRE; 4 = D'ACCORD; 5 = TOUT À FAIT D'ACCORD

Développement personnel et intégration communautaire

Les éléments 5 à 10 du sondage des participants au PSFM visaient à obtenir la rétroaction des répondants sur les composantes de la catégorie de service *Développement personnel et intégration communautaire*.

Conformément au tableau 2, l'élément ayant obtenu le résultat le plus élevé est *Connaissance des différents services offerts par le CRFM/C*, avec une cote moyenne de 4,26 et 86,6% des répondants qui ont confirmé être au courant de l'existence de ces services. Les résultats révèlent que le CRFM/C a réussi à faire connaître ses services auprès des membres de la communauté militaire.

L'élément ayant obtenu le résultat le plus faible dans cette catégorie est : *Lors de leur déménagement dans cette communauté, les membres civils de ma famille ont réussi leur transition professionnelle*. La cote moyenne pour cet élément a été de 3,40, avec juste un peu plus de la moitié des répondants (53,6 %) qui ont signalé leur accord. Il est important de mentionner qu'il s'agit, en fait, de l'élément ayant obtenu le résultat le plus faible de tout le sondage des participants au PSFM.

La cote moyenne globale pour cette catégorie de service est de 4,01.

Tableau 2
Résultats de la catégorie de service Développement personnel et intégration communautaire

| | N | Cote moyenne | Accord en pourcentage |
|------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|------------------------------|
| Je suis au courant des différents services offerts par mon CRFM. | 2493 | 4,26 | 86,6 |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| À leur arrivée, les membres de ma famille se sont senti les bienvenus dans cette communauté. | 2274 | 4,01 | 74,2 |
| Lors de leur déménagement dans cette communauté, les membres civils de ma famille ont réussi leur transition professionnelle. | 1585 | 3,40 | 53,6 |
| Lors de leur déménagement dans cette communauté, les membres civils de ma famille ont réussi leur transition scolaire. | 1428 | 3,90 | 74,3 |
| Les membres de ma famille ont accès à des programmes, services et ressources qui favorisent l'acquisition de compétences et le développement personnel. | 2124 | 3,97 | 74,9 |
| Les membres de ma famille ont eu la possibilité d'apprendre la langue de la majorité. | 1395 | 4,08 | 77,0 |

CHOIX DE RÉPONSES : 1 = PAS DU TOUT D'ACCORD; 2 = PAS D'ACCORD; 3 = NEUTRE; 4 = D'ACCORD; 5 = TOUT À FAIT D'ACCORD

Soutien au développement des enfants et des jeunes et au rôle parental

Cinq questions du sondage des participants au PSFM, soit les éléments 11 à 15, visaient à obtenir des renseignements sur la catégorie de service *Soutien au développement des enfants et des jeunes et au rôle parental*. Les résultats sont présentés au tableau 3.

Deux éléments de cette catégorie de service ont obtenu des résultats relativement élevés. Ces éléments révèlent que les parents estiment qu'ils avaient accès à l'information et aux ressources concernant les enfants et les jeunes, et aussi que leurs enfants d'âge préscolaire et scolaire avaient suffisamment d'occasions d'interagir avec les autres.

Les trois autres éléments ont obtenu certains des résultats les plus faibles de tout le sondage des participants au PSFM. Ces éléments révèlent qu'un grand nombre de parents, bien que ce ne soit pas la majorité d'entre eux, estiment que les programmes de garde d'enfants étaient inadéquats dans les situations d'urgence. Ils avaient également de la difficulté à obtenir des services de garde accessibles et à prix abordables, à la fois pendant les périodes de déploiement et à d'autres moments.

La cote moyenne globale pour cette catégorie de service est de 4,05.

Tableau 3
Résultats de la catégorie de service Soutien au développement des enfants et des jeunes et au rôle parental

| | N | Cote moyenne | Accord en pourcentage |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|------------------------------|
| Les enfants d'âge préscolaire et scolaire bénéficient de suffisamment de possibilités d'interactions sociales. | 1733 | 4,27 | 84,7 |
| Comme parent, j'ai accès à des ressources et des renseignements pertinents sur les enfants et les jeunes. | 1978 | 4,27 | 86,8 |
| Ma famille a pris des dispositions en cas de situations d'urgence qui nécessiteraient la garde de leurs enfants. | 1698 | 3,79 | 66,9 |
| Lorsqu'un membre de ma famille était en déploiement, j'ai eu accès à des services de garde de relève lorsque j'en ai eu vraiment besoin. | 694 | 3,64 | 54,9 |
| En général, j'ai pu obtenir des services de garde de relève à prix abordables et qui répondaient à mes besoins. | 1397 | 3,84 | 69,1 |

CHOIX DE RÉPONSES : 1 = PAS DU TOUT D'ACCORD; 2 = PAS D'ACCORD; 3 = NEUTRE; 4 = D'ACCORD; 5 = TOUT À FAIT D'ACCORD

Soutien à la séparation et à la réunion des familles

Deux questions du sondage des participants au PSFM, soit les éléments 16 et 17, visaient à obtenir des renseignements sur la catégorie de service *Soutien à la séparation et à la réunion des familles*.

Conformément au tableau 4, deux éléments de cette catégorie de service ont obtenu des résultats un peu inférieurs à 4,0, qui sont définis comme *d'accord* sur l'échelle de cotation. Ces résultats révèlent que la majorité des répondants estimaient avoir accès à des services qui les aident à gérer les séparations et réunions et que, en fait, ils gèrent bien le processus.

En même temps, 12 % des répondants ont dit ne pas être d'accord, c'est-à-dire qu'ils ne croyaient pas avoir accès à des services qui pourraient les aider à gérer les séparations et réunions et, 8,4 % ont indiqué ne pas être capables de gérer efficacement le processus de séparation et de réunion. Bien que ces pourcentages soient relativement faibles, ils représentent néanmoins les réponses de 140 et 96 familles, respectivement.

La cote moyenne globale pour cette catégorie est de 3,94, avec un écart type de 0,99. Il est important de noter que l'écart type pour cette catégorie de service est le plus grand de toutes les catégories de service. Cela confirme qu'il y a un écart relativement grand entre les expériences déclarées pour cette catégorie de service.

Tableau 4
Résultats de la catégorie de service Soutien à la séparation et à la réunion des familles

| | N | Cote moyenne | Accord en pourcentage |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|------------------------------|
| Ma famille a accès à des services qui l'ont aidée à composer avec les séparations et les réunions liées aux déploiements. | 1170 | 3,86 | 68,1 |
| Service d'approche, information, soutien et aide aux familles des membres des FC. | 1145 | 3,98 | 72,8 |

CHOIX DE RÉPONSES : 1 = PAS DU TOUT D'ACCORD; 2 = PAS D'ACCORD; 3 = NEUTRE; 4 = D'ACCORD; 5 = TOUT À FAIT D'ACCORD

Prévention, soutien et intervention

Quatre questions du sondage des participants au PSFM, soit les éléments 18 à 21, visaient à obtenir des renseignements concernant la catégorie de service *Prévention, soutien et intervention*.

Conformément au tableau 5, on constate que les cotes moyennes des éléments sont classés sous *d'accord*, le quatrième point de l'échelle. La cote moyenne globale pour cette catégorie de service est de 3,93, attribuant à cette catégorie le résultat le plus faible des catégories de service, soit un résultat légèrement plus faible que celui de la catégorie *Soutien à la séparation et à la réunion des familles*.

Tableau 5
Résultats de la catégorie de service Prévention, soutien et intervention

| | N | Cote moyenne | Accord en pourcentage |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|-----------------------|
| Ma famille a eu accès à de l'information qui l'a aidée à comprendre les questions générales sur la santé et le mode de vie. | 2222 | 3,99 | 76,1 |
| Les membres de ma famille ont tissé des liens avec leurs pairs et se sentent soutenus. | 2268 | 3,84 | 69,3 |
| Les membres de ma famille ont été orientés vers les services et les ressources communautaires pertinents lorsqu'ils en ont eu besoin. | 1889 | 3,97 | 74,8 |
| Lorsqu'ils vivaient une crise, les membres de ma famille ont reçu le soutien nécessaire. | 1104 | 3,85 | 66,6 |

CHOIX DE RÉPONSES : 1 = PAS DU TOUT D'ACCORD; 2 = PAS D'ACCORD; 3 = NEUTRE; 4 = D'ACCORD; 5 = TOUT À FAIT D'ACCORD

Commentaires finaux

Les résultats globaux du système obtenus pendant la première mise en œuvre du sondage des participants au PSFM révèlent que les participants ont attribué à ces services une cote très élevée et étaient généralement d'accord, à savoir que les principaux objectifs du PSFM ont été atteints. En règle générale, les cotes moyennes des éléments étaient autour du quatrième point de l'échelle de cotation, défini comme *d'accord*.

Les cotes les plus élevées du sondage des participants au PSFM se rattachent aux principes des programmes de ressources pour les familles, révélant que les services ont été administrés en harmonie avec ces principes.

Les éléments qui ont obtenu les plus faibles résultats révèlent qu'une minorité significative des répondants a eu des difficultés à obtenir de l'aide au niveau des services de garde de relève en situation d'urgence lorsqu'un membre de leur famille était déployé, et que des membres civils des familles des militaires ont eu des difficultés à effectuer une transition en douceur au moment de déménager dans une nouvelle communauté.

Lorsque l'on observe les catégories de service dans leur ensemble, on constate que les catégories *Développement personnel et intégration communautaire* et *Soutien au développement des enfants et des jeunes et au rôle parental* ont obtenu des résultats un peu plus élevés que ceux des catégories *Soutien à la séparation et à la réunion des familles* et *Prévention, soutien et intervention*.

Ces tendances générales, de même que les résultats détaillés présentés plus tôt, sont les rétroactions les plus utiles. Au niveau du système global, les participants ont dans l'ensemble accordé une cote élevée au PSFM. En même temps, ils ont également désigné des secteurs qu'il serait avantageux d'examiner de plus près et, peut-être, de développer davantage.

Au niveau de chacun des CRFM/C, ces résultats fournissent des renseignements qui peuvent mettre les résultats propres à chaque CRFM/C en contexte et, encore une fois, aider à identifier les secteurs forts et ceux qui pourraient être davantage développés.