



Extrait de recherche

Satisfaction des délinquants à l'égard du Questionnaire informatisé sur la toxicomanie (QIT)

MOTS CLÉS : toxicomanie, délinquants de sexe masculin, satisfaction de la clientèle, questionnaire informatisé

Contexte

Le Questionnaire informatisé sur la toxicomanie (QIT)¹ a été mis en œuvre à l'échelle nationale en 2006². Il est rempli par les délinquants de sexe masculin à leur admission dans le système correctionnel fédéral au Canada et sert à déterminer l'existence d'un problème de toxicomanie ou la gravité de celui-ci. L'évaluation du degré de satisfaction des répondants à l'égard du QIT est l'un des moyens qui nous permettent de cerner les modifications pouvant être apportées à cet outil.

Ce que nous avons fait

À l'aide des données fournies par 11 707 délinquants de sexe masculin qui ont rempli le QIT entre le 1^{er} avril 2006 et le 31 mars 2010, nous avons examiné la satisfaction des délinquants à l'égard du questionnaire³. Les délinquants autochtones comptaient pour 12 % des délinquants de l'échantillon⁴.

Ce que nous avons constaté

Le tableau 1 fournit les résultats obtenus auprès des délinquants qui ont rempli le QIT.

Tableau 1 : Données nationales sur la satisfaction des délinquants à l'égard du QIT

Indicateurs	Degré d'approbation (%) ⁵		
	D'accord	Indifférent	Pas d'accord
1. J'ai trouvé le questionnaire intéressant.	63	27	10
2. J'ai appris beaucoup de choses à propos des habitudes liées à la toxicomanie.	40	34	25
3. Il était plus facile d'être honnête en répondant à un ordinateur qu'à une personne.	35	32	32
4. Je me suis senti à l'aise en répondant aux questions de l'ordinateur.	69	21	10
5. J'ai trouvé facile de répondre aux questions à l'ordinateur.	69	19	12
6. J'ai bien compris les questions.	86	7	8
7. Je comprenais mieux les questions lorsque l'ordinateur me les lisait [†] .	55	30	15
8. J'ai trouvé le questionnaire trop long.	27	41	32
9. J'ai trouvé le questionnaire trop court.	7	54	39
10. Je recommanderais ce questionnaire à d'autres personnes.	58	34	8
11. J'aimerais obtenir les résultats du questionnaire.	85	11	4

[†] Cet énoncé vise les 19 % de délinquants (N = 2 237) qui ont indiqué que l'ordinateur leur avait lu les questions et les choix de réponse.

Nota : Les totaux peuvent ne pas correspondre à 100 % en raison d'erreurs dues à l'arrondissement.

Dans l'ensemble, 63 % des répondants ont trouvé le questionnaire intéressant. Une grande majorité (86%) a indiqué que les questions étaient faciles à comprendre et qu'il était facile (69 %) de répondre

aux questions à l'aide de l'ordinateur. Au total, 19 % des répondants ont indiqué que l'ordinateur leur avait lu les questions et les choix de réponse. Parmi ces délinquants, 55 % ont mentionné qu'ils comprenaient mieux les questions. La plupart des répondants (85 %) aimeraient obtenir les résultats du QIT, même si 27 % ont indiqué que le questionnaire était trop long.

On a constaté les tendances régionales suivantes :

- les délinquants de la région du Québec étaient plus susceptibles de convenir que le questionnaire était intéressant (74 %), qu'ils avaient appris beaucoup de choses à propos de leurs habitudes liées à la toxicomanie (47 %), qu'ils se sentaient à l'aise (75 %) et qu'ils trouvaient facile (73 %) de répondre aux questions à l'ordinateur. En outre, les délinquants de la région du Québec étaient plus susceptibles d'indiquer que le questionnaire était trop long (32 %), qu'ils recommanderaient le questionnaire à d'autres personnes (65 %) et qu'ils aimeraient en obtenir les résultats (89 %);
- les délinquants des régions du Pacifique et des Prairies étaient plus susceptibles d'indiquer qu'il était plus facile d'être honnête en répondant à un ordinateur qu'à une personne (38 % dans chaque région);
- les délinquants de la région du Pacifique étaient plus susceptibles de préférer que l'ordinateur leur lise les questions et les choix de réponses (25 %), mais étaient moins susceptibles d'indiquer qu'il les a aidés à comprendre les questions (48 %).

Les délinquants autochtones étaient plus susceptibles que les délinquants non autochtones d'indiquer :

- qu'ils ont appris beaucoup de choses à propos de leurs habitudes liées à la toxicomanie (51 % par rapport à 39 %);
- qu'il était plus facile d'être honnête en répondant à un ordinateur qu'à une personne (45 % par rapport à 34 %);
- que l'ordinateur leur a lu les questions (29 % par rapport à 18 %);
- que, parmi ceux qui ont demandé à l'ordinateur de leur lire les questions, ils comprenaient mieux les questions lorsqu'elles étaient lues par l'ordinateur (61 % par rapport à 54 %);
- qu'ils ont trouvé le questionnaire trop long (31 % par rapport à 26 %).

Ce que cela signifie

Si l'on se fie à ces résultats, les délinquants considèrent que le QIT permet d'évaluer les tendances liées à la toxicomanie. Les tentatives pour augmenter le taux de réponse et pour répondre aux besoins des délinquants, comme l'utilisation d'un ordinateur pour remplir le QIT et la possibilité pour les répondants de demander à l'ordinateur qu'il leur lise les questions, se sont révélées efficaces. Des modifications apportées à la longueur du questionnaire pourraient accroître davantage la satisfaction des délinquants. Cela semble indiquer que l'utilisation d'un questionnaire informatisé est appropriée dans un milieu correctionnel.

Préparé par : Shanna Farrell M^{sc} Donald, Peggy Mullins et Marguerite Ternes

Pour nous joindre

Centre de recherche en toxicomanie
Direction de la recherche
902-838-5900
addictions.research@csc-scc.gc.ca

¹ Le QIT est un outil informatisé servant à l'évaluation initiale des délinquants de sexe masculin qui ont des problèmes de toxicomanie.

² Pour de plus amples renseignements, veuillez vous reporter au document de Kunic et Grant (2006), à l'adresse suivante : http://www.csc-scc.gc.ca/text/rsrch/reports/r173/r173_f.pdf.

³ La région du Pacifique compte un nombre moins élevé de questionnaires remplis, puisqu'une décision régionale prise en septembre 2009 a entraîné la fin de l'utilisation du QIT.

⁴ Les délinquants autochtones sont sous-représentés dans l'échantillon, puisque les établissements des Prairies n'avaient pas tous mis sur pied le QIT au moment où le présent rapport a été rédigé. Les délinquants autochtones comptent pour environ 18 % de la population globale de délinquants.

⁵ Les délinquants devaient formuler leur degré de satisfaction en fonction de l'échelle de cinq points de Likert (pas du tout d'accord à tout à fait d'accord). Aux fins de l'analyse, les réponses ont été regroupées en trois catégories (d'accord, neutre et pas d'accord).