

RÉSUMÉ ET CONCLUSION

Le taux d'utilisation de nos services, défini comme étant le nombre total de personnes ayant sollicité notre aide par rapport à l'ensemble des employés du Ministère, est difficile à calculer avec précision étant donné qu'au sein de notre organisation, les membres de la famille peuvent se prévaloir de nos services et qu'un pourcentage important de notre personnel est en poste à l'étranger, ce qui complique l'accès aux services offerts. Toutefois, si nous établissons ce taux d'utilisation en fonction d'un nombre total d'employés, à l'étranger et à l'administration centrale (incluant les employés du Bureau des passeports), soit 4 205, nous obtenons un pourcentage de 14,3 % au sein du Ministère. Un tel taux d'utilisation est jugé extrêmement satisfaisant et permet d'affirmer que les services sont bien connus et qu'ils ne sont pas utilisés exclusivement en période de crise mais également à titre proactif, afin de prévenir l'aggravation des problèmes.

Le taux d'utilisation ne vaut que pour les activités d'aide personnelle et ne constitue pas un indicateur de rendement pour les autres services offerts, notamment les consultations en gestion, les séances de débrefrage sur le stress causé par un incident critique, les activités de formation, etc. Il n'existe aucun indicateur de rendement pour les autres secteurs d'activités.