

Cette situation s'explique probablement par le fait que les hauts gestionnaires, et plus particulièrement les chefs de mission, connaissent mieux nos services et y font confiance. De plus, un plus grand nombre de gestionnaires à l'étranger qu'à l'administration centrale orientent leurs employés vers nos services (8,8 et 3 p. 100). Cela pourrait être une autre indication que les problèmes d'ordre professionnel en général sont plus difficiles à ignorer dans les missions qu'à l'administration centrale. Ces observations ne s'appliquent pas à CIC<sup>1</sup>.

Pour de plus amples renseignements sur les statistiques relatives aux services de counselling, se reporter à la section intitulée « Analyse de distribution pour les clients de l'aide individuelle », qui se trouve à la page 12.

## 2. Consultations

Cette année, le nombre de gestionnaires, d'agents d'affectation, et d'autres agents du personnel et de l'administration qui ont sollicité des conseils sur la façon de s'y prendre avec les employés difficiles ou de gérer des situations difficiles a baissé (de 209 l'an dernier à 106 cette année). Cela pourrait indiquer qu'il y a moins de problèmes ou que les gestionnaires et les agents du personnel et de l'administration ont appris à gérer de telles situations. Quoiqu'il en soit, il s'agit là de résultats positifs.

## 3. Séances de débriefage sur le stress causé par un incident grave

Cette année, nous avons tenu une seule séance de débriefage de groupe. Ce service est entièrement de nature réactive et demeure totalement imprévisible d'une année à l'autre.

## 4. Élaboration de profils de stress organisationnel

Nous n'avons reçu aucune demande relative à ce service en 1996-1997.

<sup>1</sup> Les données disponibles pour CIC étant limitées, toute interprétation doit être faite avec prudence.

## 5. Activités de formation et d'éducation

### ⇒ Séances du midi

Nous avons tenu 16 séances du midi cette année comparativement à 32 l'an dernier. Au total, 173 employés et membres de leur famille ont assisté aux 8 séances offertes en anglais et aux 8 séances offertes en français. En raison du faible taux de participation enregistré l'an dernier, peu de séances avaient été prévues. La plupart des séances organisées cette année ont connu un bon taux de participation. Les séances les plus populaires ont porté, par ordre décroissant, sur les sujets suivants : pourquoi les régimes amaigrissants ne donnent pas les résultats escomptés, le stress et la gestion du changement, l'insomnie, les conflits entre hommes et femmes et les migraines. Les femmes ont participé en plus grand nombre que les hommes à ces séances dans une proportion de 85 p. 100. Les deux séances qui ont suscité davantage l'intérêt des hommes ont été celles portant sur l'insomnie et les conflits entre hommes et femmes.

### ⇒ Autres activités de formation

De nouvelles activités de formation ont été développées et organisées cette année : développement de l'esprit d'équipe, comment vivre les changements de mode de vie, comment gérer les cas de clients en colère et la gestion à l'étranger. Des tableaux contenant des statistiques sur les activités d'information, de formation et d'éducation se trouvent aux pages 22 and 23.