

## Tendances/Faits saillants (suite)

- Le pourcentage de nos clients qui sont des employés recrutés sur place (ERP) est le même que l'an dernier (7,4 p. 100).
- Le pourcentage des employés qui ont été orientés par leurs supérieurs a augmenté, pour passer de 1,6 à 4,3 p. 100. Cela signifie que les superviseurs et les gestionnaires interviennent plus souvent dans des cas où le rendement des employés laisse à désirer. Nous pouvons également supposer à partir de ces données, que les employés ayant le plus besoin d'aide (ceux et celles qui vivent des problèmes personnels plus graves) sont encouragés à avoir recours à nos services. De fait, l'expérience passée a démontré que les personnes qui ont le plus besoin d'aide, ne se présentent pas d'elles-mêmes. Il est possible également que les superviseurs et les gestionnaires connaissent mieux nos services et hésitent moins à les recommander à leurs employés.
- Le pourcentage de gestionnaires à avoir recours à nos services pour fins de counselling a plus que doublé cette année, pour passer de 2,3 p. 100 (l'an dernier) à 4,7 p. 100 (cette année). Le fait que les hauts gestionnaires ont recours de plus en plus à nos services pour eux-mêmes est une indication qu'on accorde de la crédibilité à notre programme. Dans la plupart des organisations, en effet, les hauts gestionnaires ont recours aux services du PAE moins souvent que les autres catégories professionnelles. Le taux d'utilisation de tels services par la haute gestion est souvent utilisé comme un indicateur de rendement pour évaluer le niveau d'intégration du PAE au sein d'une organisation. Pour 1996-1997, le profil de notre clientèle par catégorie professionnelle est plus représentatif de l'ensemble des employés du Ministère que par les années passées.
- Le pourcentage des employés en mission ayant sollicité nos services cette année (24,9 p. 100) est à peu près le même que l'an dernier (24,7 p. 100).
- Le pourcentage de problèmes d'ordre professionnel a augmenté, pour passer de 29,8 p. 100 (l'an dernier) à 42 p. 100 (cette année). Le pourcentage de clients qui ont eu recours à nos services alléguant des problèmes de harcèlement a plus que doublé comparativement à l'an dernier (de 2,1 p. 100 à 5 p. 100). Ceci s'explique peut-être par le fait que les employés sont plus sensibles aux questions de harcèlement et en parlent plus ouvertement, plutôt que par une augmentation du nombre réel de cas de harcèlement. Comme par les années passées, les problèmes les plus fréquents qui amènent les employés à recourir à nos services sont les problèmes d'ordre familial ou conjugal (28,9 p. 100). Les autres problèmes les plus courants sont, par ordre

## Tendances/Faits saillants (suite)

décroissant, le stress en milieu de travail (20,6 p. 100), les problèmes d'ordre émotif et psychologique (15,9 p. 100), la réorientation de carrière (9 p. 100), les problèmes interpersonnels en milieu de travail (7,4 p. 100), autres (6,1 p. 100), les problèmes de harcèlement (5 p. 100), les problèmes de consommation de drogues et d'alcool (2,4 p. 100), les problèmes de santé (2,1 p. 100), les problèmes d'ordre financier (1,9 p. 100) et les problèmes d'ordre juridique (0,7 p. 100).

L'informatisation de notre base de données nous permet, cette année, de diviser notre clientèle en sous-groupes et de comparer les différentes données. En comparant le profil de nos clients à l'administration centrale et en poste à l'étranger, nous pouvons faire les observations suivantes :

- Le pourcentage des clients qui nous consultent pour des problèmes d'ordre professionnel est plus élevé à l'étranger qu'à l'administration centrale (54,9 et 38 p. 100 pour le MAECI; 64,3 et 28 p. 100 pour CIC). Le pourcentage des clients qui nous consultent pour des problèmes interpersonnels en milieu de travail est plus élevé à l'étranger qu'à l'administration centrale (24 et 13,5 p. 100 pour le MAECI; 22 et 0 p. 100<sup>1</sup> pour CIC). Ces chiffres s'expliquent sans doute par le fait que le travail et la vie personnelle à l'étranger sont plus intimement liés, et que le travail peut prendre une plus grande place à l'étranger qu'à l'administration centrale. De plus, dans un milieu fermé, comme c'est le cas dans de nombreuses missions, des relations interpersonnelles difficiles peuvent poser plus de problèmes que dans un milieu de travail élargi comme c'est le cas à l'administration centrale.
- Dans la catégorie des employés âgés entre 30 et 39 ans, le pourcentage de ceux et celles qui utilisent nos services à l'étranger est plus élevé (pour le même groupe d'âge) qu'à l'administration centrale (37,4 et 27,4 p. 100 pour le MAECI; 64,3 et 12 p. 100 pour CIC). Les employés de ce groupe d'âge qui ont recours à nos services lorsqu'ils sont en mission vivent probablement leur première affectation à l'étranger et sont au début de la trentaine. Par conséquent, ils vivent vraisemblablement plus de stress puisqu'ils doivent s'adapter à un nouveau pays, à un nouveau mode de vie et à un nouvel emploi.
- Au MAECI, le pourcentage des clients dans la catégorie de gestion ayant recours à nos services est plus élevé à l'étranger qu'à l'administration centrale (8,8 et 2,7 p. 100).

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