

## Le programme d'aide aux employés

*Un soutien individuel vous est destiné au pays et à l'étranger*

Parfois, on en a assez, tout simplement, de gérer seul son stress ou d'avoir à supporter ses gestionnaires. Le Programme d'aide aux employés (PAE), avec ses trois conseillers qualifiés, peut vous aider à faire face à vos difficultés personnelles ou professionnelles, que vous vous adressiez directement à lui ou qu'on vous y adresse, que vous soyez à Ottawa ou à l'étranger.

De leurs bureaux situés dans le centre de services (SERV) et à l'autre bout de l'édifice, tapis derrière le hall Skelton, les conseillers répondront à votre appel le jour-même et prendront rendez-vous avec vous dès que possible. Ces services sont destinés aux employés et à leurs familles.

Quatre-vingt trois pour cent des personnes qui font appel au PAE sont des employés et 17 % sont des membres de leur famille. Les plus importants problèmes qu'éprouvent les gens sont liés au travail; viennent ensuite les problèmes personnels. On trouve, au nombre des premiers, le stress, les relations interpersonnelles, les difficultés liées à la carrière et le harcèlement. Les seconds comprennent les problèmes conjugaux ou familiaux, la toxicomanie ou la dépendance de type alcoolique, les problèmes psychologiques ou émotionnels, financiers et de santé.

Brenda Abud-Lapierre, conseillère et coordinatrice du PAE, dit que celui-ci est « le premier niveau d'aide » du personnel du MAECI et de leurs familles. « Les gens qui viennent à nous trouveront de l'aide ici ou seront adressés aux ressources communautaires. Dans le cas d'un problème de harcèlement, par exemple, on vous aiguillera vers le conseiller en matière de harcèlement du MAECI, Marc Leclair (HRE).

Le PAE offre également une assistance et de la formation aux gestionnaires par le biais de services

de conseil et de consultation destinés aux cadres qui ont à gérer une situation difficile, telle que la mise en œuvre d'un changement, ou ayant à traiter avec des employés qui ne donnent pas satisfaction. Le PAE offre également une formation individuelle aux gestionnaires qui ont besoin ou qui désirent améliorer leurs compétences en gestion des RH. Cent cinquante à deux cents employés y viennent chaque année pour des consultations ayant trait à la gestion.

« La plupart des gens qui s'adressent à nous viennent d'eux-mêmes, dit Mme Abud-Lapierre. Certains viennent sur le conseil de leur responsable, mais toujours de leur plein gré et sous le sceau de la confidentialité, insiste-t-elle. Ce programme est un outil pour les aider ».

Les trois professionnels de la santé mentale de l'équipe connaissent le Ministère et ont l'habitude de problèmes d'ordre professionnel et social variés. « Nous avons pour mandat de garantir que les gens reçoivent les services dont ils ont besoin, dit M<sup>me</sup> Abud-Lapierre. Nous ne sommes pas là pour leur torturer le bras. Lorsqu'ils nous connaissent, ils ont confiance en nous ainsi que dans notre service et dans la confidentialité que nous promettons. Il se peut que les employés et leurs familles pensent qu'ils doivent conserver leur flegme du fait de la grande compétitivité de leur environnement, et cela leur fait une vie très stressante. Nous sommes là pour les aider ».

Le PAE offre des programmes sur l'heure du midi, annoncés sur le réseau SIGNET et dans Panorama; vous pouvez également appeler le 992-6167 pour demander des renseignements ou un rendez-vous.

### Jim Davidson de SERV

*Une véritable institution*

Jim Davidson est bien placé au Centre de services. C'est la première personne qu'on rencontre en entrant à SERV non loin du hall principal de l'édifice Pearson, lorsqu'on commence à prendre des rendez-vous pour partir en affectation ou en revenant, qu'on

recupère un passeport, qu'on a besoin de l'aide d'un expert pour une difficulté avec le programme d'immigration ou qu'on est membre de la famille d'un employé et qu'on a besoin d'utiliser un téléphone, un ordinateur ou autre chose. C'est habituellement sa voix qu'on entend au téléphone et c'est lui qui répond par courriel à la question que vous envoyez d'une mission.

Jim représente beaucoup pour bien du monde. Employé de longue date du MAECI, il officie au comptoir d'accueil de SERV depuis 1992. La plupart d'entre nous le rencontrent tôt ou tard étant donné que SERV fournit des services d'aide à guichet unique à toutes les catégories d'employés et à leurs familles.

« Écouter, c'est la clé de mon travail, indique Jim Davidson. Les gens entrent avec des questions et je dois les orienter vers les bonnes ressources. Ils arrivent avec une histoire et je les écoute ».

Jim écoute très bien. Grâce aux échanges qu'il a avec ses « invités », comme il les appelle, il est en mesure de connaître les sites Internet les plus utiles et de découvrir les dernières nouvelles rapportées par des voyageurs et donc de fournir l'information à d'autres.

Jim doit souvent s'occuper de plusieurs personnes en même temps au comptoir d'accueil : quelqu'un s'est perdu; un autre cherche des renseignements pour les voyageurs; puis, voilà un livreur et quelqu'un qui rentre de mission. Avec le calme et la gentillesse qui le caractérisent, Jim s'occupe de tout.

Son mandat est vaste. Il doit orienter les gens, peu importe le sujet qui les intéresse : des questions liées à leur retraite à celles en rapport avec la rémunération en passant par les préparatifs de voyages et les conseils. Un employé rapatrié arrive au comptoir pressé, énervé et ayant besoin d'aide. Jim détermine le ou les meilleurs moyens de l'aider. Cela pourrait signifier appeler un conseiller du service pour qu'il aide l'employé immédiatement. S'il s'agit d'un courriel envoyé par quelqu'un de l'étranger, les gens qui l'entourent savent que Jim a passé bien des heures après ses heures de travail à faire des recherches pour que le client dispose d'une réponse utile en mettant son ordinateur en marche le lendemain.



L'équipe de SERV: de gauche à droite, Diane Eyre, Jim Davidson, Nicole Houle-Pelletier, Deborah Birrell, Sandra Pink, Sherry Smith, Sylvie Chenail, Gaylee Franey, Susan Dumouchel, Rick Hyndman, Michelle Wilcox.