

## Mandat et services du PAE (suite)

- Élaboration de profils de stress organisationnel à l'intention des équipes de travail. Il s'agit ici de mettre en évidence les facteurs qui, au sein du service, causent un stress indu et de recommander, tant à la direction qu'aux employés des moyens d'améliorer la situation.
- Activité de formation et d'éducation, comme des tournées (à l'intention des nouveaux employés et des employés affectés à une mission ou qui en reviennent) et des ateliers liés au PAE sur les sujets suivants :
  - gestion du stress;
  - gestion du changement et des transitions;
  - résolution de conflits et amélioration du rendement;
  - sensibilisation aux problèmes liés à l'alcool et aux drogues;
  - gestion du stress et adaptation culturelle;
  - gestion des employés difficiles ou dont le rendement laisse à désirer (à l'intention des gestionnaires et des superviseurs);
  - gestion des compressions et de la réduction des effectifs;
  - gestion à l'étranger;
  - gestion des cas de clients en colère;
  - formation des superviseurs (pour ceux et celles qui aspirent à des postes de supervision);
  - planification de l'avenir (pour ceux et celles qui veulent ou souhaitent réorienter leur carrière);
  - développement de l'esprit d'équipe;
  - gestion du changement de mode de vie.

Les conseillers du PAE mettent également sur pied des séances d'information préalables à l'affectation sur le choc des cultures et sur la sensibilisation à la gestion du stress causé par un incident grave. Ils organisent et animent également une série de séances du midi. Les membres adultes de la famille sont invités à participer à toutes les activités de formation, sauf à celles s'adressant spécifiquement aux gestionnaires.

## TENDANCES/FAITS SAILLANTS

Cette année, nous avons établi les tendances suivantes pour chacune des catégories de services que nous offrons :

### 1. Counselling

- Quoiqu'il y ait eu une baisse du nombre total de clients de 43 p. 100, soit de 833 l'an dernier à 500 cette année, le nombre total des séances n'a diminué que très légèrement (1 507 à 1 389). Le nombre moyen de séances suivies par client a donc augmenté de 1,1, soit d'un peu plus d'une séance complète, pour passer de 1,71 (l'an dernier) à 2,8 (cette année). Cela représente une augmentation de 64 p. 100. Le nombre moyen de séances suivies par client augmente constamment depuis 5 ans. Cette situation s'explique sans doute en partie par les compressions de plus en plus importantes apportées aux programmes de santé et de services sociaux, ce qui a pour effet d'allonger toujours davantage la liste d'attente pour les services communautaires. Ces services communautaires sont, en règle générale, gratuits ou sont facturés en fonction des revenus du client; ils sont donc moins coûteux que ceux offerts par les professionnels de la santé mentale en pratique privée. Pour la plupart d'entre nous, la marge de manœuvre financière est moins grande que par le passé, rendant l'accès aux services des professionnels du secteur privé plus difficile (même lorsque ces honoraires sont admissibles en partie dans le cadre du Régime de soins de santé de la fonction publique). Nous avons également observé que les clients se sentent habituellement plus à l'aise d'utiliser nos services pour des questions d'ordre professionnel que d'avoir recours à des services communautaires. Les clients croient, à raison, que nous avons une meilleure compréhension de la culture organisationnelle du Ministère et que nous sommes plus en mesure de les aider à résoudre leurs problèmes. De plus, la diminution du nombre d'employés et de membres de leur famille nécessitant notre aide signifie sans doute que le temps et l'énergie que nous avons investis dans des activités préventives commencent à porter fruit.
- Le pourcentage des membres de la famille qui ont eu recours à nos services (15,6 p. 100) est à peu près le même que l'an dernier (14,6 p. 100).