

pourcentage des employés orientés par d'autres personnes, pour la plupart des agents du personnel (29,8 p. 100) a quadruplé au cours des trois dernières années (il était de 18 p. 100 l'an dernier et de 7,3 p. 100 l'année précédente). Le pourcentage de personnes qui se sont présentées d'elles-mêmes se maintient à un niveau élevé, ce qui vient confirmer nos constatations, à savoir que davantage de gens font appel plus rapidement à nos services (c'est-à-dire avant qu'une crise n'éclate ou que leur problème ne devienne trop grave), et que la grande majorité de nos clients sont des personnes très fonctionnelles qui traversent une période difficile dans un domaine précis de leur vie. Le fait que le nombre de personnes orientées par des agents du personnel se soit accru montre que nos collègues des services du personnel comprennent mieux les services que nous offrons.

- Le pourcentage d'employés orientés par leur supérieur (1,6 p. 100) a continué à baisser au cours des trois dernières années (de 3 p. 100 l'an dernier et de 5,5 p. 100 l'année précédente). Tant que le nombre d'employés orientés par leur supérieur continue de baisser, le pourcentage de clients aux prises avec des problèmes d'abus d'alcool et d'autres drogues continuera également à baisser (il est passé de 5 p. 100 l'année dernière à 3 p. 100 cette année). Effectivement, les employés dont les problèmes personnels sont les plus graves, qui sont aux prises, par exemple, avec l'alcoolisme et la toxicomanie, ont habituellement besoin d'une intervention directe de leurs supérieurs pour se résoudre à utiliser nos services.
- Au cours des trois dernières années, le pourcentage d'employés ayant sollicité nos services en mission (24,7 p. 100) a augmenté régulièrement (il était de 21 p. 100 l'année dernière et de 12,2 p. 100 l'année précédente). Le taux d'utilisation de nos services à l'étranger est directement lié au nombre de déplacements sur les lieux effectués par les conseillers. En effet, le faible pourcentage enregistré en 1993-1994 résultait de l'absence de visites à l'étranger pour des raisons financières.
- Cette année, la proportion de problèmes personnels (70,2 p. 100) était pratiquement identique à celle de 1993-1994 (71,2 p. 100). Le pourcentage de l'année dernière (60,8 p. 100) était plus proche de celui de 1992-1993 (63,3 p. 100). À l'inverse, cette année, le pourcentage de problèmes professionnels (29,8 p. 100) était presque identique à celui de 1993-1994

(28,8 p. 100). Le pourcentage de l'an dernier (39,2 p. 100) était proche de ce qu'il était en 1992-1993 (36,7 p. 100). Ces catégories de problèmes représentent, en quelque sorte, les deux côtés d'une même pièce de monnaie. En effet, les problèmes professionnels ont des répercussions sur la qualité de vie et, inversement, les problèmes personnels se répercutent sur le comportement et le rendement au travail. De plus, le stress et le changement sont cumulatifs, si bien que c'est souvent une combinaison de ces deux facteurs qui cause de graves problèmes, soit essentiellement à la maison ou, inversement, essentiellement au travail. Comme dans les années passées, les problèmes les plus fréquents qui amènent les employés à recourir à nos services sont des problèmes d'ordre familial ou conjugal. Les autres problèmes les plus courants sont, par ordre décroissant, les problèmes d'ordre émotif et psychologique, l'abus de drogues et d'alcool et les problèmes de santé et financiers.

En ce qui concerne les problèmes professionnels, le pourcentage d'employés qui ont utilisé nos services cette année pour cause de harcèlement (2,1 p. 100) a diminué par rapport à l'année dernière (3,5 p. 100). Cette année, le pourcentage d'employés qui recourent à nos services pour régler des conflits ou des problèmes interpersonnels (5,5 p. 100) a également diminué par rapport à l'an dernier (9,8 p. 100). Cela s'est traduit par des manifestations moins fréquentes du syndrome «prompt à s'emporter», lequel est directement proportionnel au nombre accru des conflits interpersonnels attribuables à l'augmentation constante du stress organisationnel. Le pourcentage d'employés qui utilisent nos services pour réorienter leur carrière (7,8 p. 100) était presque revenu à son niveau de 1993-1994 (6,8 p. 100). Ce pourcentage a diminué de près de la moitié par rapport à ce qu'il était l'année dernière (13,4 p. 100).

Pour de plus amples renseignements sur les statistiques relatives aux services de counseling, se reporter à la section intitulée «Analyse de distribution pour les clients de l'aide individuelle», qui se trouve à la page 11.