

5. Programme d'aide aux employés

4. Décision de consulter

Le pourcentage des consultations sur la recommandation de la direction est resté faible. C'est à la fois bon et mauvais signe. Le bon côté de la chose, c'est que lorsque les personnes sont nombreuses à consulter d'elles-mêmes ou après en avoir parlé à des collègues (bouche à oreille), cela veut en général dire que l'on a grande confiance dans le programme. Le mauvais côté, c'est que lorsque les aiguillages de la direction sont peu nombreux, cela veut dire que les employés qui connaissent les problèmes personnels les plus graves, notamment d'alcoolisme et de toxicomanie, n'utilisent pas nos services. Ces employés en sont en effet souvent à divers stades de la dénéigation et doivent être vivement encouragés par la direction à avoir recours à nos services.

5. Répartition géographique

Il y a une bonne corrélation entre le profil du ministère et celui de notre clientèle sur le plan de la répartition géographique. Nous fournissons de plus en plus de services de counselling par téléphone à nos clients de l'étranger.

6. Situation des employés

Même si le pourcentage d'employés recrutés sur place (ERP) qui utilisent nos services a augmenté progressivement, ce groupe est encore nettement sous-représenté. Cela pourrait être dû au fait que les conseillers du PAE sont situés à l'Administration centrale et que, même s'ils se déplacent régulièrement chaque année, ils sont dans l'ensemble moins visibles et moins accessibles aux ERP qu'au personnel canadien, tant à Ottawa qu'à l'étranger. Les employés canadiens à l'étranger ont plus de chances de nous avoir vus ou rencontrés à Ottawa au cours des séances de breffage et de formation et vont donc utiliser nos services plus volontiers directement, lorsque nous leur rendons visite, ou par téléphone. Une autre explication est aussi plausible : dans certaines cultures, l'idée du counselling (parler de ses problèmes avec un étranger) n'a pas cours ou n'est pas acceptable.

7. Répartition par catégorie professionnelle

La catégorie du soutien administratif est surreprésentée parmi notre clientèle. C'était aussi le cas les années précédentes, dans des proportions variables. C'est sans doute dû au fait que les femmes sont surreprésentées dans cette catégorie comme dans notre clientèle. La plupart des études sur le stress montrent aussi que le contrôle (réel ou perçu) est le facteur le plus important dans le stress, et on estime en général que plus on se situe bas dans l'échelle hiérarchique, moins on a l'impression d'avoir le contrôle (réel ou perçu).