

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.
- Activités 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 capacité personnelle de rendement;
 - sensibilisation à l'alcool et aux drogues;
 - gestion du stress et adaptation culturelle;
 - gestion des employés difficiles ou ne donnant pas un bon rendement (à l'intention des gestionnaires et des superviseurs);
 - gestion des compressions et de la rationalisation.

Pendant les séances d'information préalables à l'affectation, les conseillers du PAE dirigent également deux modules (un sur le choc des cultures et un autre sur la sensibilisation à la gestion du stress causé par un incident grave) et ils organisent et animent 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 qui portent expressément sur la gestion.

TENDANCES/FAITS SAILLANTS

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

1. Counseling

- Le nombre de clients est passé de 833 (dernier exercice) à 880 (exercice en cours). Il s'agit d'une augmentation de 5,6 p. 100. Le nombre de clients a augmenté régulièrement au cours des cinq dernières années; il a presque triplé (il était de 306 en 1991-1992). Ce phénomène traduit l'augmentation des niveaux de stress, qui tient dans une large mesure aux changements qui ne cessent de se produire au travail, à cause de réorganisations ou de la réduction des effectifs. Ces changements liés au travail ont également eu des répercussions sur la vie personnelle des gens. D'autres facteurs contribuent à cette hausse : le fait que nos services soient mieux connus et que davantage de gens les utilisent à titre préventif plutôt qu'en situation de crise.
- La proportion de membres de la famille qui recourt à nos services a varié au cours des cinq dernières années, et elle semble s'être stabilisée pendant les trois dernières (de 18 p. 100 en 1991-1992, elle est passée à 10,6 p. 100 en 1992-1993, à 13,6 p. 100 en 1993-1994, à 14 p. 100 l'année dernière et à 14,6 p. 100 cette année).
- Le pourcentage de nos clients qui sont des employés recrutés sur place est passé de 5 p. 100, au dernier exercice, à 7,4 p. 100 cette année. Ce résultat découle directement des nombreux déplacements que nous avons effectués cette année et du processus utilisé pour déterminer les missions à visiter (consultation auprès des missions, contrairement aux décisions unilatérales prises à l'administration centrale). Les consultations menées nous ont permis de fournir des services qui répondent mieux aux besoins des missions, et ce pour tous les intéressés : le personnel canadien et les employés recrutés sur place, ainsi que les membres de leur famille.
- Le pourcentage de personnes qui se sont présentées d'elles-mêmes, par opposition aux employés orientés par leurs supérieurs et par d'autres personnes, a encore baissé (68,6 p. 100) comparativement à l'année dernière (79 p. 100) et à l'année précédente (89,8 p. 100). Le