

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYES

(PAE)

RAPPORT ANNUEL 1991-1992

LIBRARY E A/BIBLIOTHEQUE A E



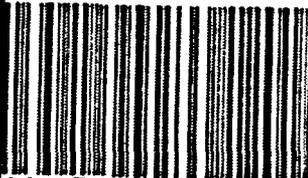
3 5036 20027410 1

LIBRARY E A/BIBLIOTHEQUE A E



3 5036 20027415 0

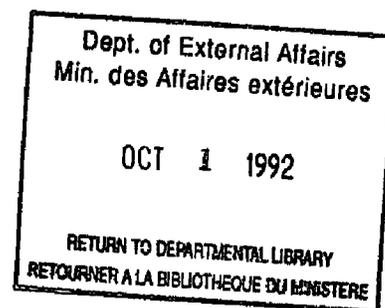
EMPLOYEE ASSISTANCE
PROGRAMME (EAP) ANNUAL
REPORT / EXTERNAL AFFAIRS
AND INTERNATIONAL TRADE
CANADA. --



164 7 104566 12016

**PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS
(PAE)**

RAPPORT ANNUEL 1991-1992



Affaires extérieures et Commerce extérieur
Canada

I MANDAT ET SERVICES DU PAE

Le Programme d'aide aux employés (PAE) a pour mandat de protéger et de promouvoir la santé mentale et le bien-être général des employés d'Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada (AECEC), ainsi que des membres de leur famille, et d'aider de cette façon les employés à atteindre et à maintenir un rendement optimal au travail.

Afin d'exécuter ce mandat, les conseillers du PAE offrent les services suivants:

- ◆ **Counselling aux employés et aux membres de leur famille au sujet de problèmes personnels ou professionnels comme les difficultés familiales ou conjugales, les troubles émotifs ou psychologiques, l'abus d'alcool ou de drogues, les difficultés financières ou juridiques et le stress issu du travail. Les conseillers assurent des services d'évaluation, de counselling à court terme, de renvoi à des ressources communautaires, au besoin, ainsi que de suivi. Des services d'orientation professionnelle sont également offerts tant aux employés qu'aux membres de leur famille.**

- ◆ **Services d'avis et de consultation à l'intention des superviseurs et gestionnaires sur la façon de traiter les employés en difficulté ou en proie à des troubles (dont les problèmes personnels, par exemple, nuisent au rendement au travail) et sur la façon d'aborder des situations difficiles (grèves, réorganisations, mises à pied, etc.). Ces services sont également offerts aux agents d'affectation et aux autres agents du personnel, ainsi qu'aux délégués syndicaux.**

- ◆ **Aide, après un stress causé par un incident critique, à l'intention des employés et des membres de leur famille qui ont vécu ce genre d'incident. L'incident critique est un événement ou une situation extraordinaire, tel un coup d'État, une guerre, une catastrophe naturelle ou une agression. Le but de l'aide fournie est d'empêcher les personnes qui ont vécu l'incident critique de subir un traumatisme à long terme.**

I MANDAT ET SERVICES DU PAE (suite)

- ◆ **Élaboration de profils du stress organisationnel à l'intention des équipes de travail. Il s'agit ici de mettre en évidence les facteurs au sein du service qui causent un stress indu et de recommander, tant à la direction qu'aux employés, des méthodes pour 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**
 - ▶ **affirmation de soi**
 - ▶ **sensibilisation à l'alcool et aux drogues**
 - ▶ **gestion du stress et adaptation culturelle**
 - ▶ **comment transiger avec les employés en difficulté (à l'intention des gestionnaires/superviseurs)**

Les conseillers du PAE dirigent également un module de séances d'information préalables à l'affectation et 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.

Les conseillers du PAE participent en outre aux cours sur les services consulaires donnés au personnel canadien et aux employés recrutés sur place (ERP), en animant un module sur comment transiger avec les Canadiens en difficulté à l'étranger.

II TENDANCES/FAITS SAILLANTS

1. Aide individuelle

- ◆ La proportion de membres de la famille qui ont eu recours à nos services est passée de 13%, pourcentage de l'an dernier, à 18% cette année. Cette augmentation appréciable est sans doute attribuable à des initiatives destinées expressément à attirer les membres de la famille. Parmi ces initiatives, signalons l'invitation des membres adultes de la famille à participer à des séances du midi et à des ateliers sur la gestion du stress ainsi que sur l'affirmation de soi.

- ◆ Le nombre de personnes qui se sont présentées d'elles-mêmes a augmenté régulièrement au cours des deux dernières années. Cette progression témoigne du caractère volontaire et préventif de nos services, qui encourage les employés à demander de l'aide avant que les problèmes n'aient pris suffisamment d'ampleur pour nuire au rendement au travail.

- ◆ On constate une diminution régulière du nombre d'employés envoyés par leurs supérieurs. Cette diminution signifie peut-être que les employés qui connaissent les problèmes personnels les plus graves, comme la dépendance à l'égard des substances chimiques, n'utilisent pas nos services. Les employés en proie aux problèmes personnels les plus sérieux doivent en général être vivement encouragés par leur supérieur à utiliser nos services.

- ◆ Le pourcentage d'employés non permutants au sein de notre clientèle a augmenté. Il s'agit peut-être là du résultat des efforts que nous avons déployés pour sensibiliser les employés non permutants à nos services.

II TENDANCES/FAITS SAILLANTS (suite)

- ◆ On constate également une meilleure répartition de notre clientèle et une meilleure harmonisation avec le profil organisationnel en ce qui a trait aux catégories professionnelles ainsi qu'aux groupes d'âge et au nombre d'années de service au Ministère. Cela veut dire que nous avons mieux réussi à joindre tous les employés, plutôt que certains groupes seulement.

- ◆ Pour de plus amples détails sur les statistiques relatives aux services d'aide, se reporter à la section intitulée «Analyse de distribution pour les clients de l'aide individuelle», qui se trouve aux pages 8 à 19.

2. Consultations

Le nombre total de clients (gestionnaires/superviseurs, agents d'affectation et autres agents du personnel) s'est accru de façon appréciable depuis l'an dernier (de 74 à 102) et le nombre de séances a augmenté en conséquence (passant de 88 à 144).

3. Séances de débriefage sur le stress causé par un incident critique

Cette activité particulière est de caractère réactif étant donné qu'il faut qu'un incident critique se produise pour que nous offrions le service. L'an dernier, à cause de la guerre du Golfe, nous avons dirigé 8 séances à l'intention de quelque 80 participants (employés et membres de leur famille évacués à Ottawa). Cette année, une seule séance a été donnée. Elle a eu lieu à l'étranger à l'occasion d'un voyage sur place de la coordonnatrice en PAE et 8 employés y ont participé.

II TENDANCES/FAITS SAILLANTS (suite)

4. Élaboration de profils du stress organisationnel

Le personnel du PAE a élaboré des profils du stress organisationnel pour deux unités de travail. Trente employés étaient touchés. Le temps nécessaire à l'élaboration d'un profil du stress est d'environ 65 heures pour une unité de 15 employés. Ce genre d'activité nous aide à atteindre notre objectif d'offrir des services proactifs plutôt que réactifs.

5. Activités de formation et d'éducation

Les faits saillants dans ce domaine sont les séances du midi et le rôle accru qu'a joué le PAE à l'égard des ateliers de gestion du stress et d'affirmation de soi, recommandé dans l'Examen ministériel.

◆ Séances du midi

Les employés et membres de leur famille ont été invités à participer à 14 séances, 7 en anglais, et 7 en français, sur divers sujets d'intérêt pour nos clients. Au total, 222 employés et membres de la famille ont participé, soit 173 femmes (80%) et 49 hommes (20%). Le défi cette année consiste à choisir des sujets qui continueront à attirer les membres de la famille et qui intéresseront les hommes davantage.

◆ Ateliers de gestion du stress et d'affirmation de soi

Par suite d'une décision prise dans le cadre de l'Examen ministériel, le PAE est désormais chargé de diriger les ateliers sur la gestion du stress et l'affirmation de soi. Les ateliers étaient jusque-là la responsabilité de la Section de la formation et du perfectionnement du Ministère (APF). Deux changements importants ont été apportés aux ateliers cette année :

II TENDANCES/FAITS SAILLANTS (suite)

les membres adultes de la famille étaient invités à participer et les ateliers ont été subdivisés en séances d'une demi-journée qui se sont déroulées sur plusieurs semaines au rythme d'une séance d'une demi-journée par semaine. La recherche effectuée dans ce domaine a montré que les participants apprennent plus efficacement lorsque l'apprentissage se fait sur une plus longue période de temps, par opposition à l'apprentissage concentré sur deux ou trois jours. Nous voulions également faciliter la participation des employés qui prétendent ne pas pouvoir se libérer pendant plusieurs journées d'affilée. L'assiduité à ces ateliers a été excellente et régulière pendant les six semaines. Trois ateliers (un sur la gestion du stress et deux sur l'affirmation de soi) ont été offerts selon cette nouvelle structure. Quatorze (14) participants étaient inscrits à l'atelier sur la gestion du stress et 18 participants aux ateliers sur l'affirmation de soi.

On trouvera un tableau contenant des informations chiffrées à la page 21 sur les activités d'information, de formation et d'éducation.

RÉSUMÉ ET CONCLUSION

Nos statistiques sur les services d'aide pour les trois dernières années, en ce qui a trait à l'évaluation du problème principal, montrent que les difficultés professionnelles et les problèmes conjugaux ou familiaux demeurent au premier plan. Ces données sont conformes aux tendances sociologiques générales qui montrent que, pour la plupart d'entre nous, la plus grande difficulté ou le plus grand défi consiste à équilibrer la vie familiale (personnelle) et professionnelle. Le défi est encore plus grand pour nos employés et leur famille en raison des exigences et des pressions particulières que fait peser sur eux le mode de vie permutant.

Persuadés qu'«il vaut mieux prévenir que guérir», nous avons axé toutes nos initiatives cette année sur la prévention et la promotion de la santé mentale. L'an prochain, nous mettrons l'accent sur des activités de caractère proactif visant à contrer le stress professionnel.

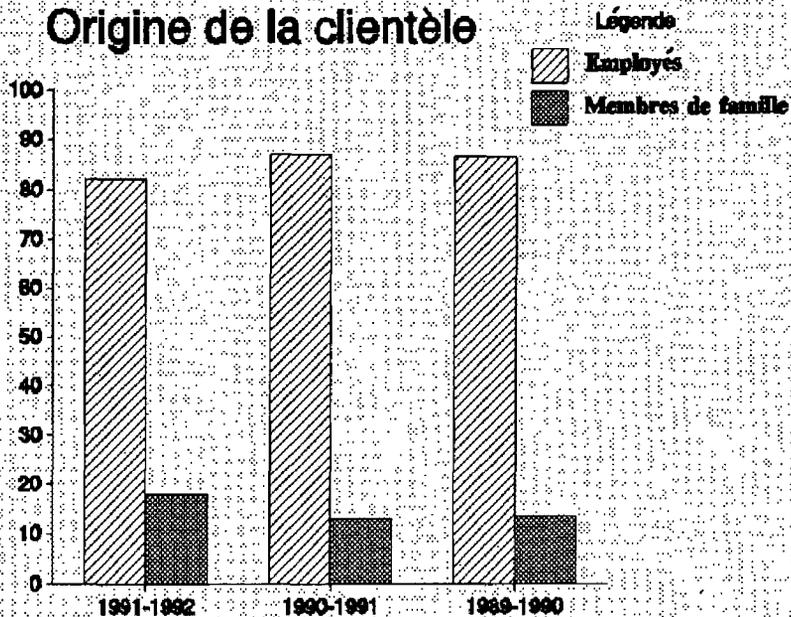
Analyse de distribution pour les clients de l'aide individuelle

Nombre total de clients : 306
 Nombre total de séances : 616
 Nombre moyen de séances par client : 2
 (ce nombre était de 1,7 en
 1989-1990 et de 1,5 en
 1990-1991)

Origine de la clientèle	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Employés	82% (251)	87%	86.6%
✓ Membres de la famille	18% (55)	13%	13.4%

► La proportion de membres de la famille est passée de 13% à 18% au cours des deux derniers exercices.

Origine de la clientèle

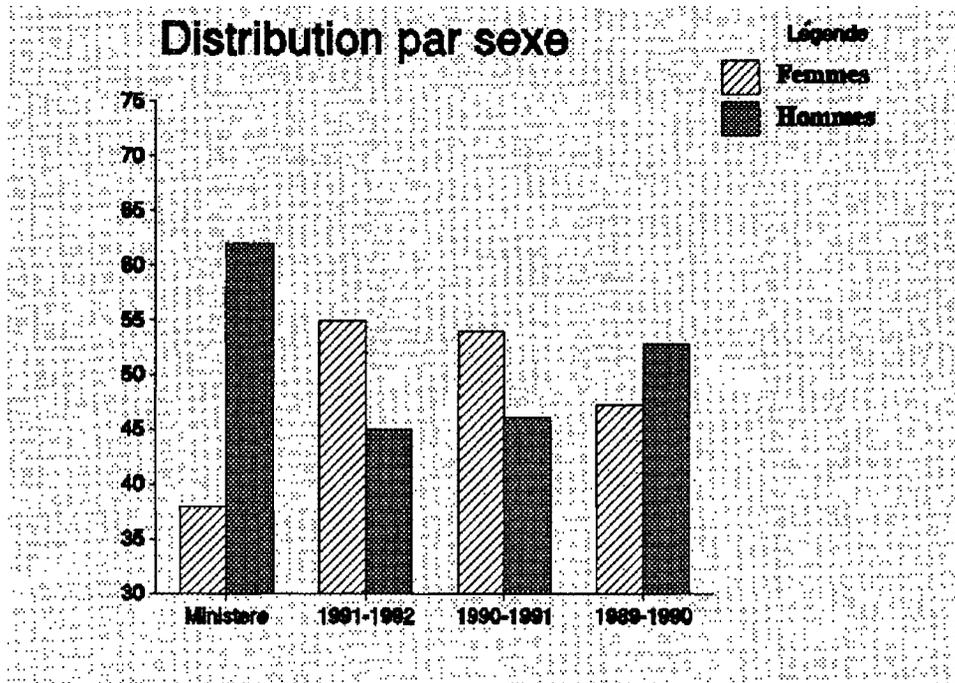


ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)

Les données qui suivent se rapportent aux employés seulement.

Distribution par sexe	Ministère	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Femmes :	38%	55% (139)	54%	47.2%
✓ Hommes :	62%	45% (112)	46%	52.8%

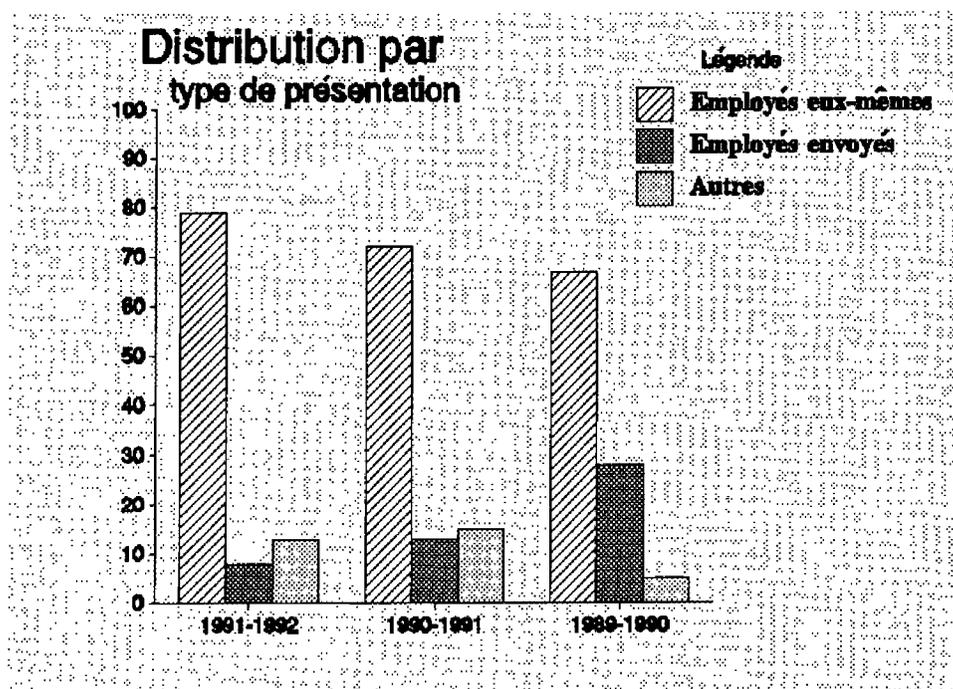
- ▶ *Aucun changement important par rapport aux années passées.*
- ▶ *Comme dans les années passées, les femmes formaient l'élément majoritaire de notre clientèle.*



ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)

Distribution par type de présentation	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Employés venus d'eux-mêmes	79% (198)	72%	66.9%
✓ Employés envoyés par les gestionnaires/surveillants	8% (20)	13%	28%
✓ Autres	13% (33)	15%	5%

- ▶ *On constate une augmentation régulière du pourcentage d'employés qui se sont présentés d'eux-mêmes.*
- ▶ *On constate une diminution dans le pourcentage des employés envoyés par la direction.*
- ▶ *Il n'y a pas de changement important dans la catégorie «Autres» par comparaison avec 1990-1991, mais on constate une augmentation appréciable par rapport à 1989-1990.*

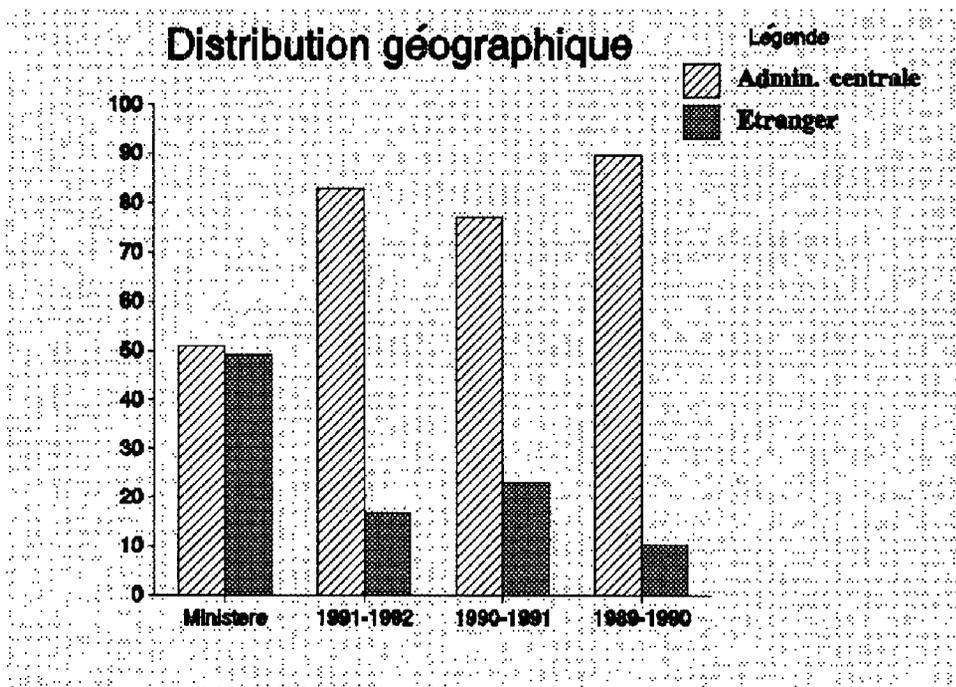


ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)

Distribution géographique	Ministère	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Administration centrale :	51%	83% (208)	77%	89.6%
✓ Étranger :	49%	17% (43)	23%	10.4%

- ▶ *Le pourcentage d'employés à l'étranger ayant recours aux services d'aide personnelle est à la baisse par rapport à 1990-1991, mais à la hausse par rapport à 1989-1990.*

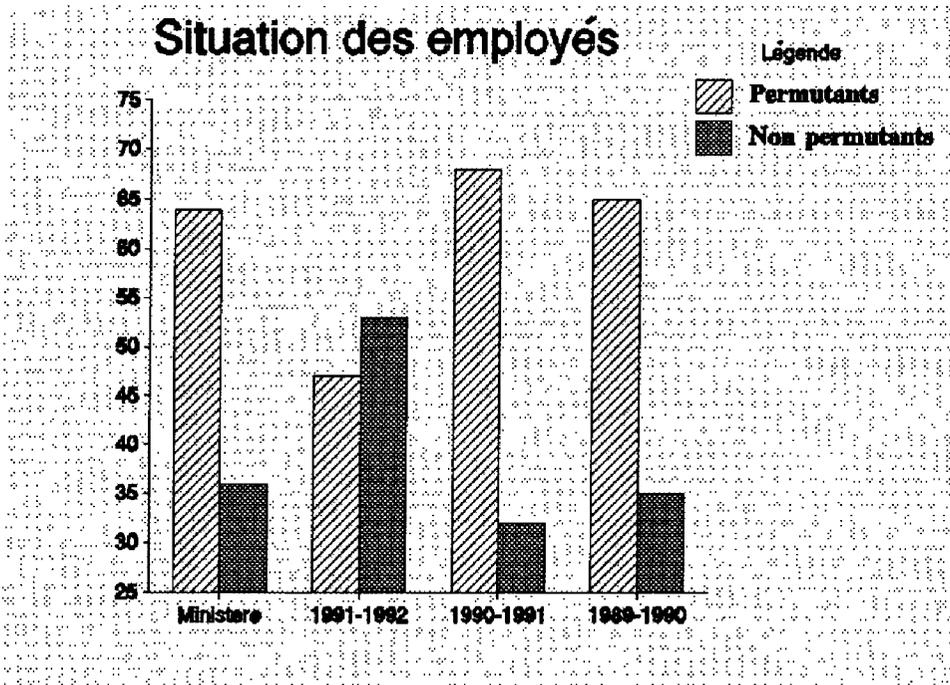
- ▶ *Comme dans les années passées, les employés de l'Administration centrale représentent l'élément le plus nombreux de notre clientèle.*



ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)

Situation des employés	Ministère	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Permutants:	64%	47% (117)	68%	65%
✓ Non permutants:	36%	53% (134)	32%	35%

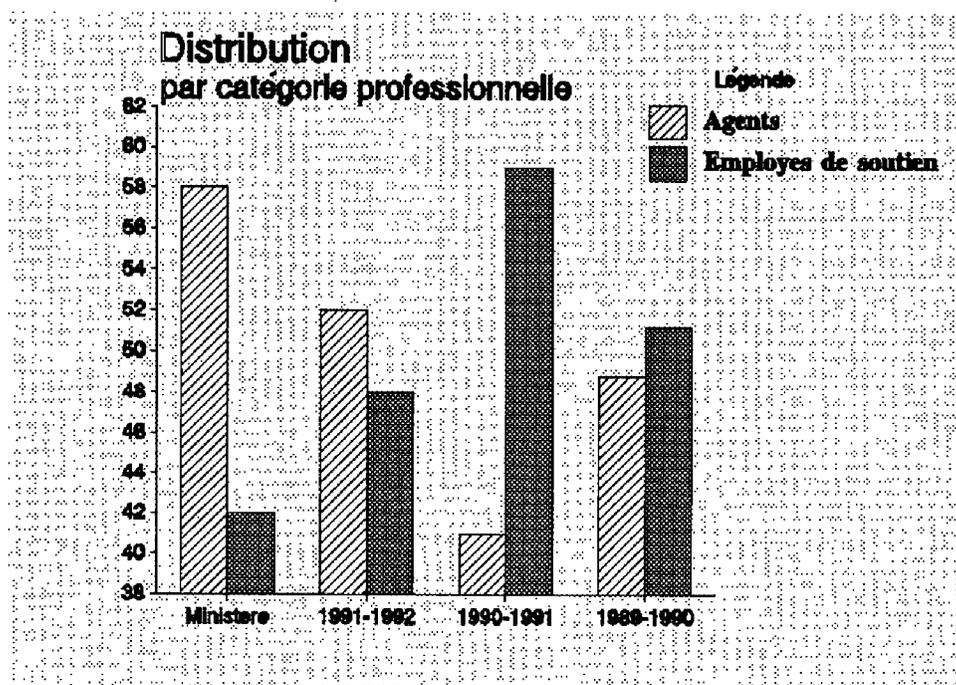
- ▶ *Le pourcentage des employés permutants est moins élevé par rapport aux deux derniers exercices.*
- ▶ *Cette année, le nombre d'employés non permutants a augmenté au sein de notre clientèle.*



ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)

Distribution par catégorie professionnelle	Ministère	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Agents:	58%	52% (131)	41%	48.8%
✓ Employés de soutien:	42%	48% (120)	59%	51.2%

- ▶ *Le pourcentage d'agents utilisant nos services est à la hausse par rapport aux deux derniers exercices.*
- ▶ *La représentation du personnel de soutien au sein de notre clientèle a diminué depuis l'an dernier.*



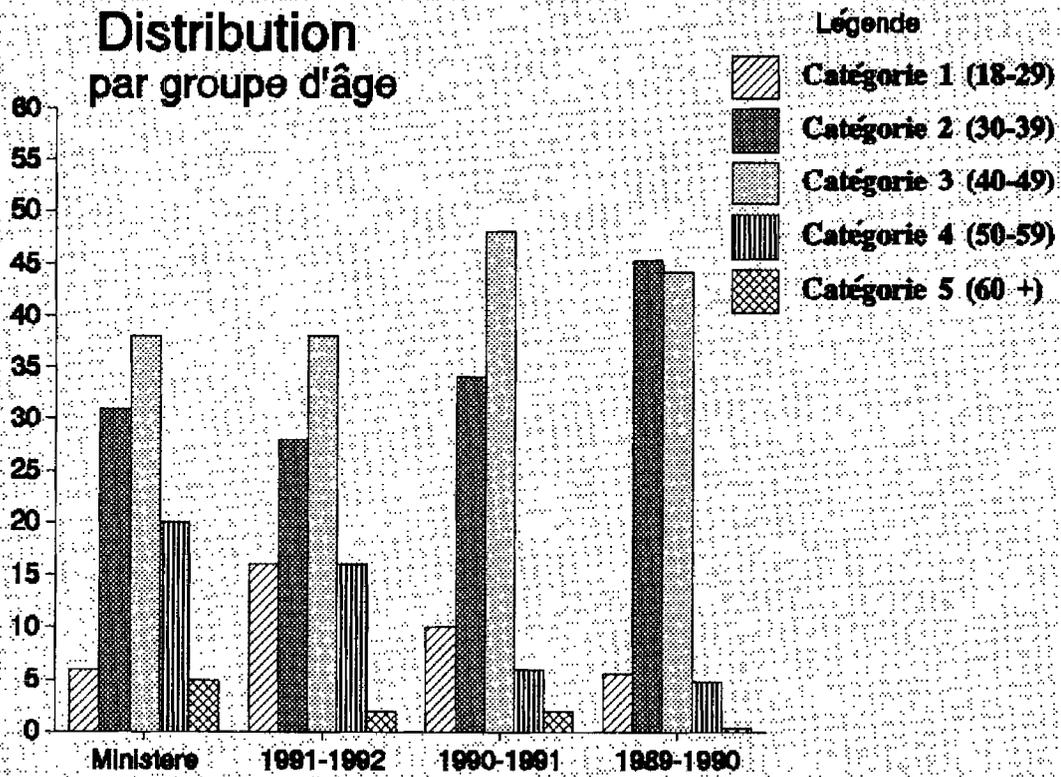
ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)

Distribution par groupe d'âge	Ministère	1991-1992	1990-1991	1989-1990
☑ Catégorie 1 (18-29)	6%	16% (39)	10%	5.6%
☑ Catégorie 2 (30-39)	31%	28% (71)	34%	45.2%
☑ Catégorie 3 (40-49)	38%	38% (96)	48%	44.1%
☑ Catégorie 4 (50-59)	20%	16% (40)	6%	4.8%
☑ Catégorie 5 (60 +)	5%	2% (5)	2%	.3%

- ▶ *Le pourcentage des employés des catégories 1 et 4 qui utilisent nos services n'a pas cessé d'augmenter au cours des trois dernières années.*
- ▶ *Le pourcentage des employés des catégories 2 et 3 (groupes d'âge moyen) a diminué régulièrement au cours des trois dernières années.*
- ▶ *Cette année, la catégorie 1 est surreprésentée, la 2 est légèrement sous-représentée, la 3 est normale, la 4 est légèrement sous-représentée et la 5 répond aux prévisions. Toutefois, globalement, il semble que la distribution de la clientèle soit meilleure cette année, c'est-à-dire qu'elle s'harmonise davantage à celle du Ministère en ce qui a trait aux groupes d'âge.*

(Voir le graphique à la page suivante.)

ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)



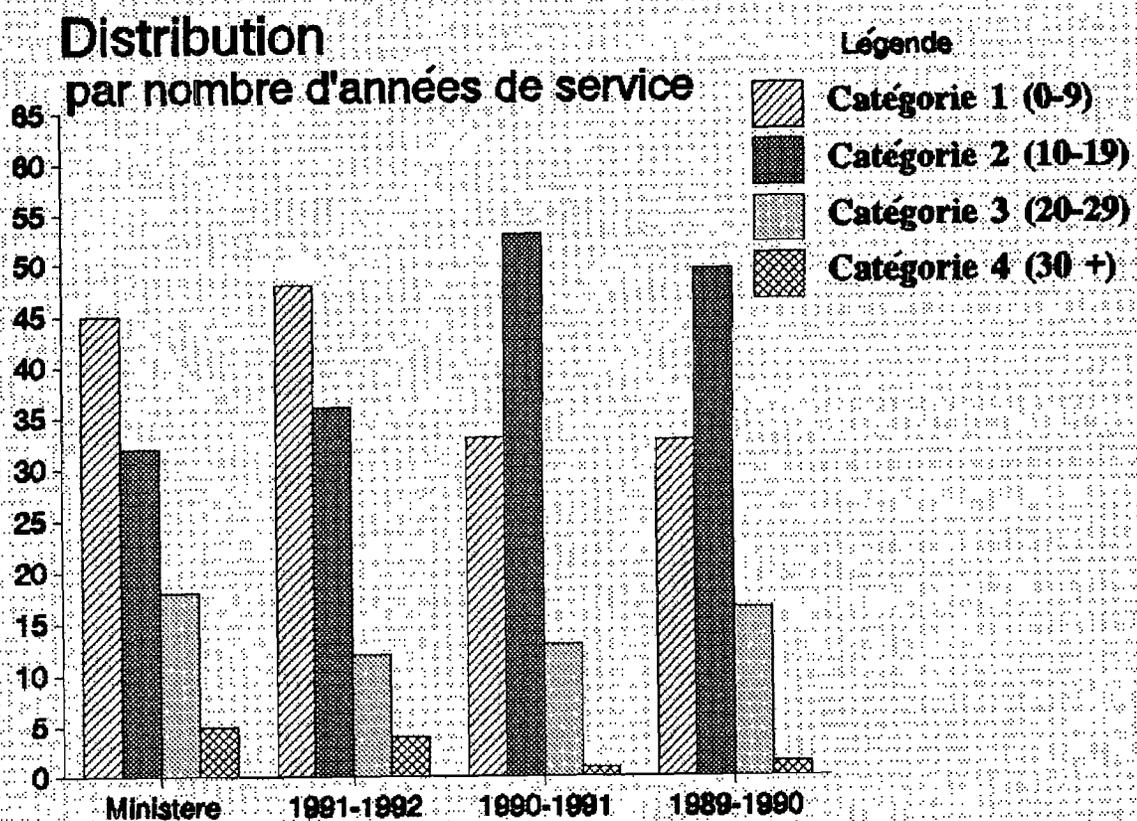
ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)

Distribution par nombre d'années de service	Ministère	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Catégorie 1 (0-9)	45%	48% (120)	33%	32.7%
✓ Catégorie 2 (10-19)	32%	36% (91)	53%	49.4%
✓ Catégorie 3 (20-29)	18%	12% (30)	13%	16.5%
✓ Catégorie 4 (30 +)	5%	4% (10)	1%	1.4%

- ▶ *Le pourcentage des employés des catégories 1 et 4 utilisant nos services a augmenté.*
- ▶ *Le pourcentage des employés des catégories 2 et 3 a baissé, la diminution la plus importante touchant la catégorie 2.*
- ▶ *Il y a de légères fluctuations au sein de notre clientèle d'une catégorie à l'autre mais, globalement, cette année, la correspondance avec le profil ministériel est meilleure qu'au cours des deux exercices précédents.*

(Voir le graphique à la page suivante.)

ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)



ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)

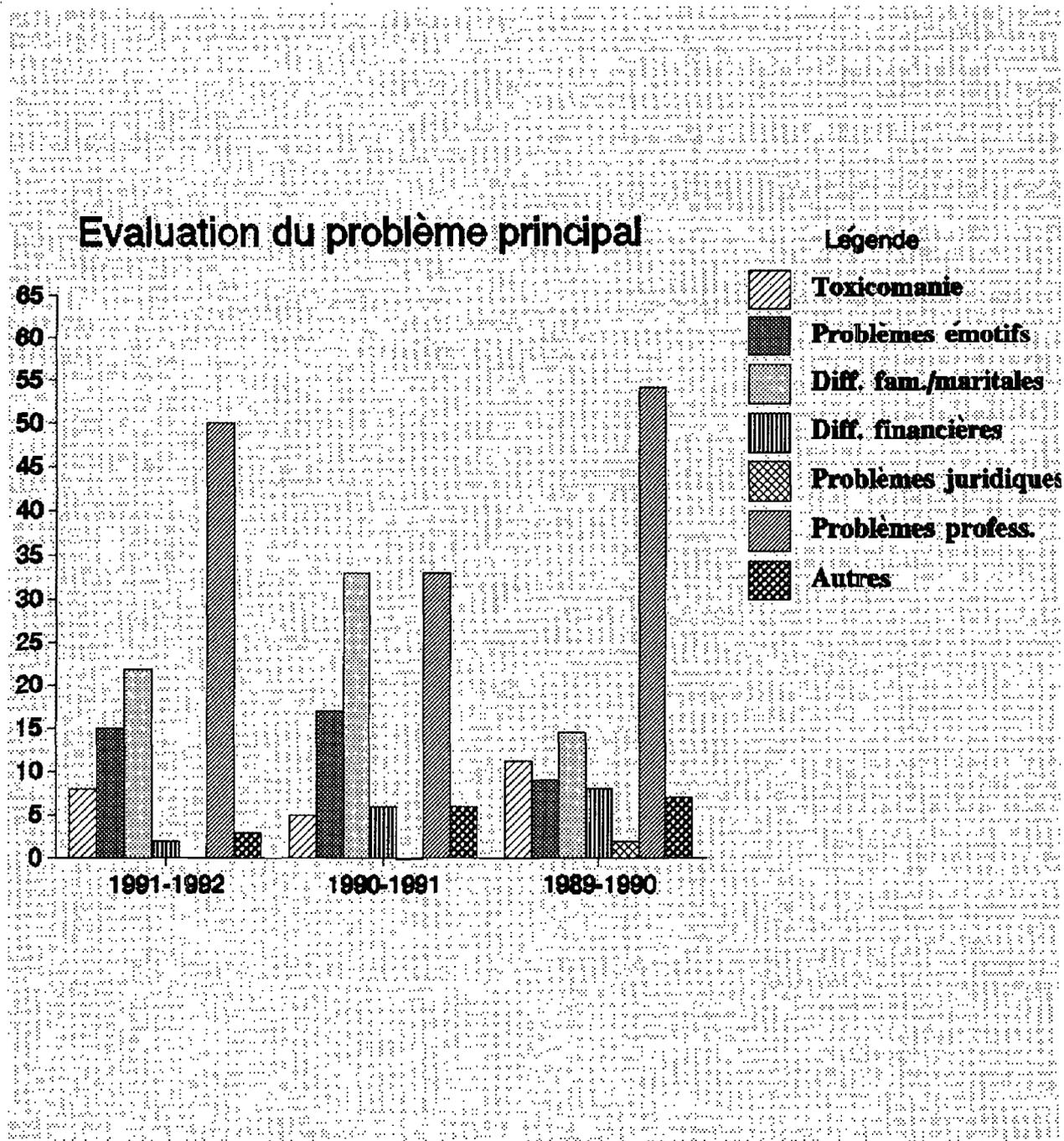
Évaluation du problème principal	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Toxicomanie:	8% (20)	5%	11.2%
✓ Problèmes émotifs:	15% (37)	17%	9 %
✓ Difficultés familiales maritales:	21.9% (53)	33%	14.5%
✓ Difficultés financières:	2% (5)	6%	8 %
✓ Problèmes juridiques:	.1% (1)	0	2 %
✓ Problèmes professionnels:	50% (127)	33%	54.1%
✓ Autres:	3% (8)	6%	7 %

► *Les problèmes les plus courants sont demeurés les mêmes au cours des trois dernières années, compte tenu des quelques fluctuations, dans l'ordre de priorité suivant : problèmes liés au travail, difficultés familiales/conjugales, troubles émotifs.*

► *Les problèmes professionnels peuvent se répartir en trois catégories : stress découlant du travail (20%), conflits interpersonnels (18%) et réorientation de carrière (12%). Les chiffres pour ces catégories n'ont pas été établis dans les dernières années.*

(Voir le graphique à la page suivante.)

ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)



STATISTIQUES SUR

LES ACTIVITÉS DE

FORMATION/ÉDUCATION

TYPE DE SÉANCE	ADMINISTRATION CENTRALE		MISSION		NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS
	ANGLAIS	FRANCAIS	ANGLAIS	FRANCAIS	
1. Tournées: - Nouvel employé - Retour de mission - Avant l'affectation	Pas d'information disponible sur la langue				228
2. Séances d'information préalables à l'affectation	15	5			300
3. Programme d'orientation des superviseurs/cadres intermédiaires	7		1	1	144
4. Séances pour les chefs de missions	1 - Bilingue				20
5. Atelier sur la gestion du stress	3	1	2	1	70
6. Atelier sur l'affirmation de soi	1	1			18
7. Séances du midi	7	7			222

TYPE DE SÉANCE	ADMINISTRATION CENTRALE		MISSION		NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS
	ANGLAIS	FRANCAIS	ANGLAIS	FRANCAIS	
8. Séances de sensibilisation à l'alcool	1				10
9. Débriefage sur le stress causé par un incident critique			1		8
10. Atelier sur les services consulaires	5	1	3	1	151
11. Gestion du stress issu du choc culturel	4				62
12. Séance de sensibilisation au PAE	3 - Bilingue		2	1	118
13. Séance d'information suite à une grève	1				14
14. Comment donner de la rétroaction négative	1 - Bilingue				3
15. Comment aider les employés à réaliser leurs aspirations de carrière	1 - Bilingue				3
16. Techniques d'entrevue	1				6
TOTAL					1,361

EA
E51
1992

EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAMME
(EAP)

ANNUAL REPORT 1991-1992



TO/A • See Distribution/Voir distribution

FROM/DE • ACB

REFERENCE
RÉFÉRENCE

SUBJECT • EAP ANNUAL REPORT
SUJET • RAPPORT ANNUEL DU PAE

Security / Sécurité UNCLASS/NONCLASS
Accession / Référence
File / Dossier
Date 06-08-92
Number / Numéro ABD-0151

ENCLOSURES
ANNEXES

X

DISTRIBUTION

I am pleased to enclose for your information a copy of the 1991-1992 Employee Assistance Program (EAP) Annual Report.

Je suis heureux d'inclure pour votre information un exemplaire du rapport annuel de 1991-1992 sur le Programme d'aide aux employés (PAE).

The EAP is a people-oriented program mandated to conserve and promote the mental health and general well-being of employees and family members and, in doing so, help employees achieve and maintain their optimum level of work-performance. The report accounts for the activities of the program.

Le PAE a pour mandat de protéger et de promouvoir la santé mentale et le bien-être général des employés d'AECEC, ainsi que des membres de leur famille, et d'aider de cette façon les employés à atteindre et à maintenir un rendement optimal au travail. Le rapport est un compte-rendu des activités de ce programme.

The statistics contained in the report indicate that the incidence of work-related stress is high in our Department: half of the employees who have used the EAP services have done so for work-related matters: job stress, interpersonal conflicts and career reorientation. Over the last 3 years, our

Les statistiques contenues dans le rapport suggèrent que le niveau de stress relié au travail est très élevé dans notre ministère; la moitié des employés qui ont utilisé les services du PAE l'ont fait pour des problèmes reliés au travail tels que le stress, les conflits interpersonnels et la réorientation de carrière.

counselling statistics have indicated that the 2 most common problem areas have remained the same: work-related and marital/family problems. This is consistent with the wider sociological trends which reveal that, for most of us, the greatest problem or challenge is to balance family (personal) and work life.

This challenge is even greater for our employees and their families, given the unique demands and pressures placed upon them by the rotational lifestyle.

The EAP can help the Department meet this challenge by providing employees and family members with services to minimize the negative effects of the stress related to the rotational lifestyle. The EAP can

Selon les statistiques recueillies depuis les 3 dernières années, les problèmes les plus courants sont demeurés les mêmes soit les problèmes reliés au travail et les difficultés conjugales/familiales. Ces données sont conformes aux tendances sociologiques générales qui montrent que, pour la plupart d'entre nous, la plus grande difficulté ou le plus grand défi consiste à équilibrer la vie familiale (personnelle) et professionnelle.

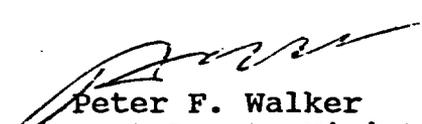
Le défi est encore plus grand pour nos employés et leur famille en raison des exigences et des pressions particulières que fait peser sur eux le mode de vie permutant.

Le PAE peut aider le ministère à relever ce défi en offrant aux employés et aux membres de leur famille des services conçus pour réduire les effets négatifs du stress relié au mode de vie permutant. Le PAE peut

also help the Department meet the challenge of the management of change by providing employees and managers services designed to help reduce the stress created by organizational and technological changes.

aussi aider le ministère à relever le défi de la gestion du changement en offrant aux employés et aux gestionnaires des services conçus pour minimiser le stress engendré par les changements organisationnels et technologiques.

Le Sous-ministre adjoint
Secteur du personnel



Peter F. Walker
Assistant Deputy Minister
Personnel Branch

To/À

Deputy Ministers/Sous-ministres
Heads of Mission/Chefs de mission
Assistant Deputy Ministers/Sous-ministres adjoints
Directors General/Directeurs généraux
Directors/Directeurs
Deputy Directors/Directeurs adjoints
Managers/Gestionnaires
Supervisors/Surveillants

Please ensure widest possible distribution of this document (including locally-engaged staff and family members of Canada-based staff)./Veillez assurer la diffusion la plus large possible de ce document (y compris les employés recrutés sur place et les membres de la famille des employés canadiens).

b244690 x (E)
b2446911 (F)

S

EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAMME

(EAP)

ANNUAL REPORT 1991-1992

46-263-897 / 43-263-898

Dept. of External Affairs
Min. des Affaires extérieures

OCT 1 1992

RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY
RETOURNER A LA BIBLIOTHEQUE DU MINISTERE

External Affairs and International Trade
Canada

I EAP MANDATE AND SERVICES

The mandate of the Employee Assistance Program (EAP) is to conserve and promote the mental health and general well-being of External Affairs and International Trade Canada (EAITC) employees and family members and, in doing so, help employees achieve and maintain their optimum level of work performance.

In order to carry out that mandate, the EAP counsellors provide the following services:

- ◆ **Counselling for employees and family members on personal and/or work-related problems such as family/marital, emotional/psychological, alcohol/drug abuse, financial, legal and work-related stress difficulties. The counsellors provide assessment, short-term counselling, referral to community resources, if appropriate, and follow-up services. Vocational orientation services are also available both for employees and family members.**

- ◆ **Advice and consultation services to supervisors/managers on how to deal with difficult/troubled employees (such as employees whose personal problems are affecting work performance) and/or difficult situations (such as strikes, reorganizations, lay-offs). These services are also provided to assignment and other personnel officers and union representatives.**

- ◆ **Critical incident stress debriefings to employees and family members who have experienced a critical incident. A critical incident is an event/situation which is considered to be outside normal human experience such as a political coup, a war, a natural disaster, or an assault. The goal of the debriefing is to prevent those who have experienced a critical incident from developing long term stress reactions.**

- ◆ **Development of organizational stress profiles for work units. This approach identifies the factors in the work unit which are causing undue stress and recommends, both to management and staff, ways of addressing these issues.**

I EAP MANDATE AND SERVICES (continued)

- ◆ Training/education activities such as rounds (for new employees and employees either going out to or returning from post) and EAP-related workshops on the following topics:
 - ▶ stress management
 - ▶ personal effectiveness
 - ▶ alcohol/drug awareness
 - ▶ stress management and cultural adaptation
 - ▶ how to deal with difficult employees (for managers/supervisors)

The EAP counsellors also conduct a module of the pre-posting briefing sessions and organize and sponsor a series of noon-hour sessions. Adult family members are invited to participate in all the training activities except the ones that are designed specifically for management.

The EAP counsellors are also involved in the consular courses for Canada-based staff and Locally Engaged Staff (LES) by providing a module on dealing with distressed Canadians abroad.

II TRENDS/HIGHLIGHTS

1. Counselling

- ◆ The percentage of family members using our services has increased from 13% last year to 18% this year. This significant increase is probably a consequence of initiatives specifically intended to attract family members. These initiatives included invitations to adult family members to attend noon-hour sessions and workshops on stress management as well as on personal effectiveness.

- ◆ There has been a steady increase in voluntary referrals in the past 2 years. This reflects the voluntary and preventive nature of our services *i.e.* encouraging employees to seek help before problems are serious enough to affect their work performance.

- ◆ There has been a steady decrease in management referrals. The decrease in management referrals may mean that those employees with the most serious personal problems, such as chemical dependency, are not using our services. Employees experiencing the most serious kinds of personal problems usually need to be actively encouraged by management to use our services.

- ◆ The percentage of non-rotational employees in our clientele has increased. This may be a result of our efforts to increase non-rotational employees' awareness of our services.

II TRENDS/HIGHLIGHTS (continued)

- ◆ There is a better distribution in our clientele and a better fit with the organizational profile with regards to occupational category, age group and number of years of service with the Department. This means we have done a better job at reaching out to all employees as opposed to only some groups of employees.

- ◆ For additional information on counselling statistics, please refer to the section entitled "Frequency Distribution Analysis for Counselling Clients" on pages 8 to 19.

2. Consultations

The total number of clients (managers/supervisors, assignment and other personnel officers) has increased significantly since last year (from 74 to 102) and consequently, so has the number of sessions (from 88 to 144).

3. Critical Incident Stress Debriefings

This particular activity is reactive in nature as a critical incident must occur in order for us to offer the service. Last year, because of the Gulf War, we conducted 8 sessions for approximately 80 participants (employees and family members evacuated to Ottawa). This year only one session was conducted. It was held abroad during an EAP field trip and 8 employees participated.

II TRENDS/HIGHLIGHTS (continued)

4. Development of Organizational Stress Profiles

The EAP staff developed organizational stress profiles for two work units. Thirty employees were involved. The amount of time required to develop a stress profile is approximately 65 hours for a work unit of 15 employees. This type of activity helps us achieve our goal of providing services that are proactive rather than reactive.

5. Training/Education Activities

The highlights in that area are the noon-hour sessions and an expanded role for EAP in the area of stress management and personal effectiveness workshops, as recommended by the departmental review.

◆ Noon-Hour Sessions

Employees and family members were invited to attend 14 sessions, 7 in English and 7 in French, on various topics of interest to our clients. Two hundred and twenty-two (222) employees and family members participated, 173 women (80%) and 49 men (20%). The challenge this year will be to select topics which will continue to attract family members and which will be of greater interest to men.

◆ Stress Management and Personal Effectiveness Workshops

As a result of the departmental review, the EAP is now responsible for administering the stress management and personal effectiveness workshops. The workshops had been administered by the Training and Development section of the Department (APF). Two important changes were made to the workshops this year: adult family members were invited to attend and the workshops were subdivided into half-day sessions conducted over several weeks at the rate of one half-day session per week. Research

II TRENDS/HIGHLIGHTS (continued)

conducted in this area has demonstrated that participants learn more effectively when the learning is spread out over time as opposed to being conducted intensively for two or three days. We also wanted to accommodate those employees who claimed they could not get away for several days in a row. Attendance at these workshops was excellent and consistent over the six weeks. Three (3) workshops (one on stress management and 2 on personal effectiveness) have been conducted using this new format. Fourteen (14) participants attended the workshop on stress management and 18 participants attended the workshops on personal effectiveness.

You will find a chart containing all the numerical information pertaining to information/training/education activities on pages 21-22.

SUMMARY AND CONCLUSION

Our counselling statistics for the last three years, with regards to assessment of the primary problem, indicate that work-related and marital/family are the two main problem areas. This is consistent with the wider sociological trends which reveal that, for most of us, the greatest problem or challenge is to balance family (personal) and work life. This challenge is even greater for our employees and their families, given the unique demands and pressures placed upon them by the rotational lifestyle.

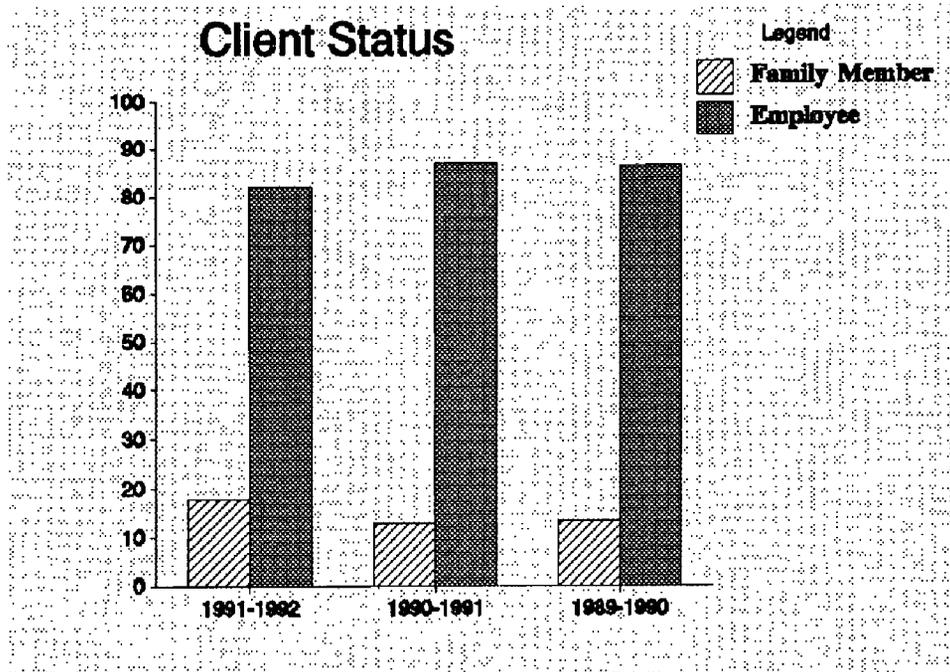
Keeping in mind that "An ounce of prevention is worth a pound of cure", all of our initiatives this year have been in the area of prevention and mental health promotion. Next year, the emphasis will be on activities of a proactive nature designed to alleviate work related stress.

Frequency Distribution Analysis for Counselling Clients

Total number of clients : 306
 Total number of sessions : 616
 Average number of sessions/clients : 2
 (up from 1.7 in 1989-1990 and
 1.5 in 1990-1991)

Client Status	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Employee :	82% (251)	87%	86.6%
✓ Family members:	18% (55)	13%	13.4%

► *The percentage of family members has increased from 13% to 18% in the past two fiscal years.*

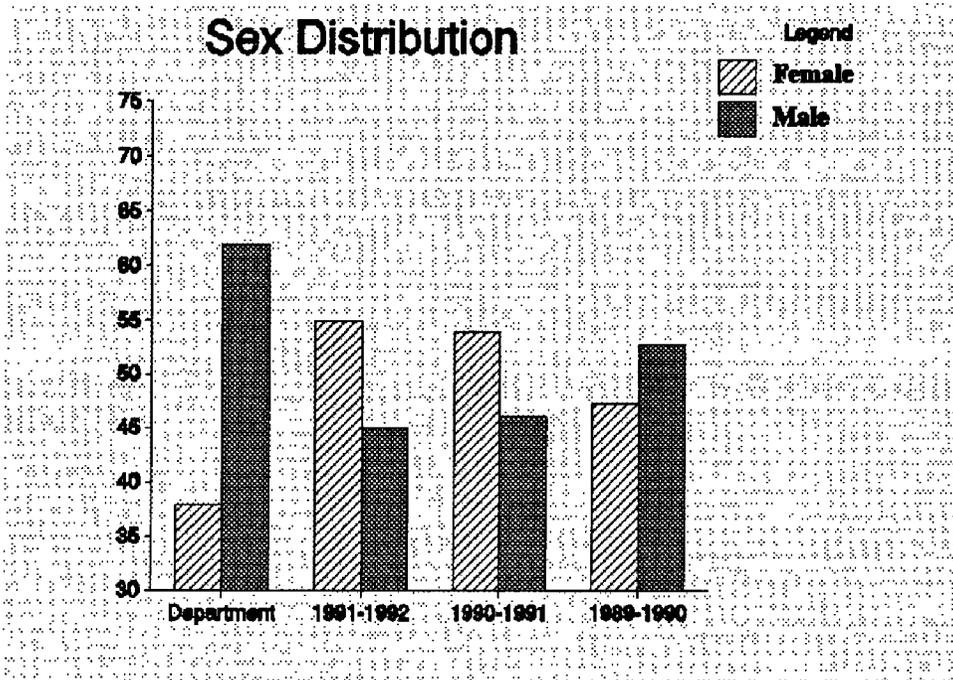


FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

The following data pertains to employees only.

Sex Distribution	Dept	1991-1992	1990-1991	1989-1990	
✓ Female	:	38%	55% (139)	54%	47.2%
✓ Male	:	62%	45% (112)	46%	52.8%

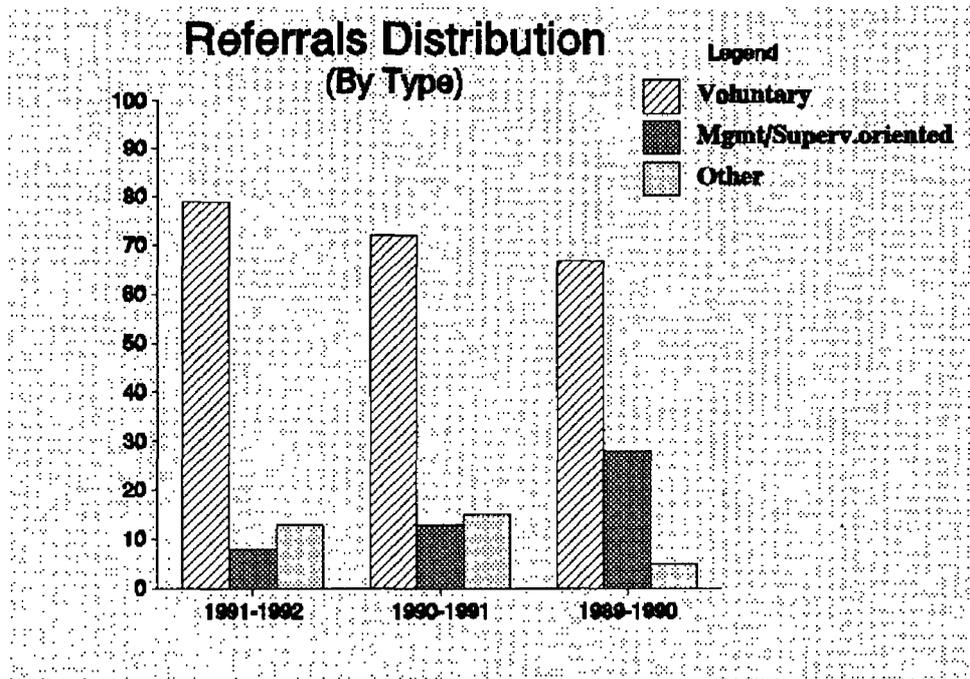
- ▶ *No significant change from past years.*
- ▶ *As in past years, more women are represented in our clientele.*



FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

Referral Distribution (by type)	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Voluntary	79% (198)	72%	66.9%
✓ Management/Supervisory clientele	8% (20)	13%	28%
✓ Other	13% (33)	15%	5%

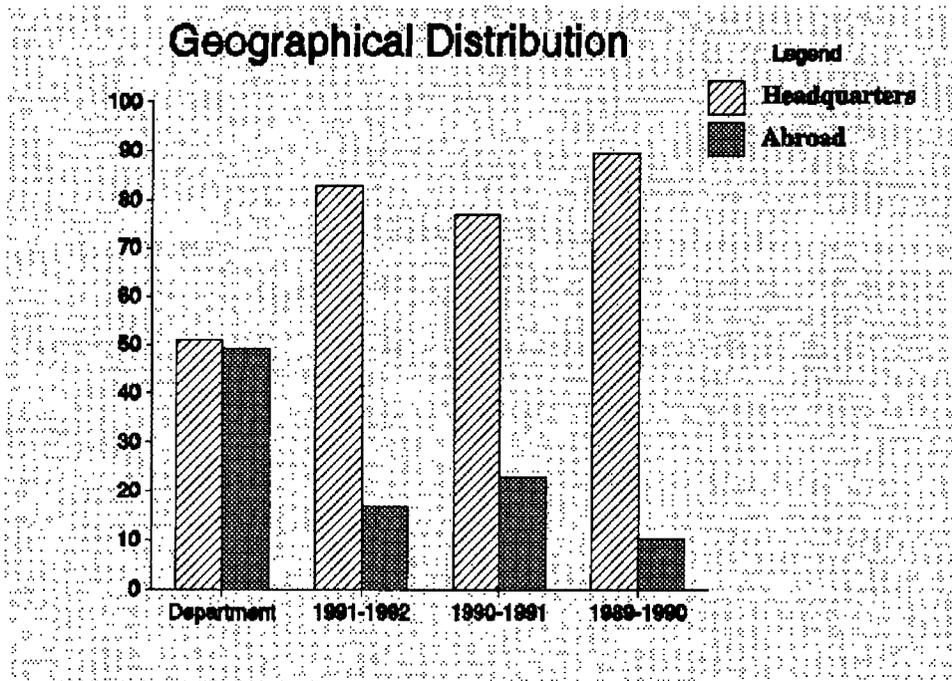
- ▶ *There is a steady increase in percentage of voluntary referrals.*
- ▶ *There is a decrease in percentage of management referrals.*
- ▶ *There is no significant change for "other" category when compared to 1990-1991, but a significant increase when compared to 1989-1990.*



FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

Geographical Distribution	Dept	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Headquarters:	51%	83% (208)	77%	89.6%
✓ Abroad :	49%	17% (43)	23%	10.4%

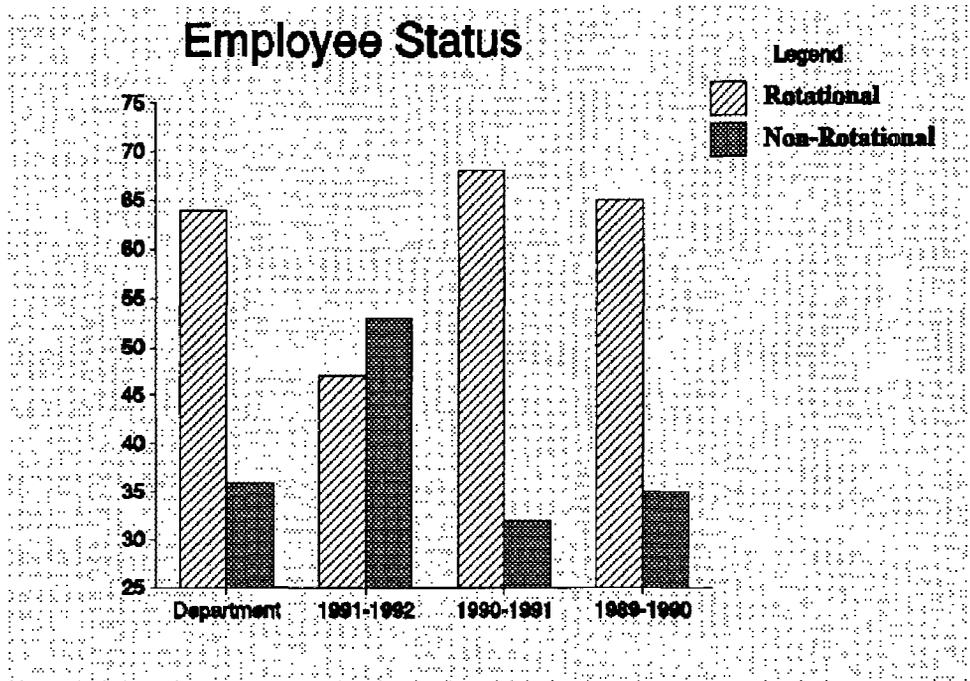
- ▶ *The percentage of employees abroad using counselling services is down from 1990-1991, but up from 1989-1990.*
- ▶ *As in past years, employees at headquarters are more heavily represented in our clientele.*



FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

Employee Status	Dept	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Rotational:	64%	47% (117)	68%	65%
✓ Non-Rotational:	36%	53% (134)	32%	35%

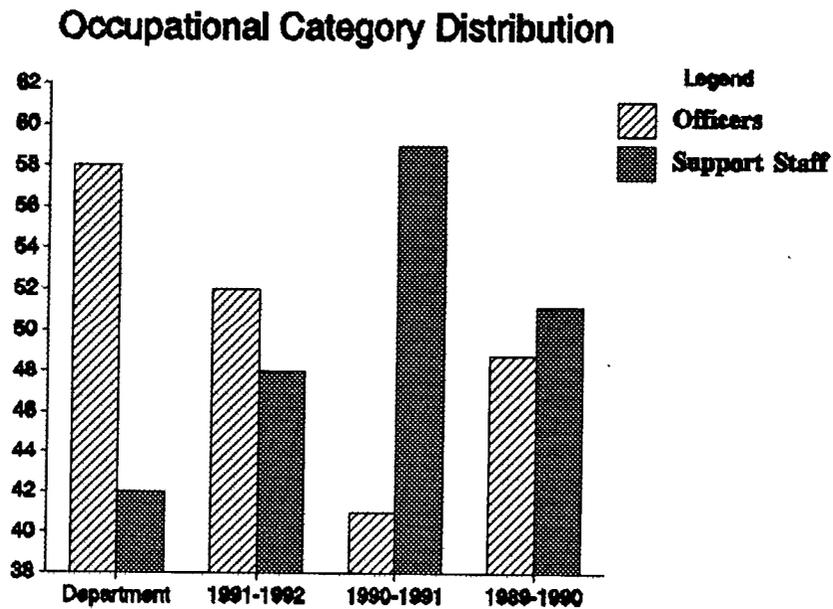
- ▶ *The percentage of rotational employees is down from the past two fiscal years.*
- ▶ *This year, non-rotational representation is up in our clientele.*



FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

Occupational Category Distribution	Dept	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Officers:	58%	52% (131)	41%	48.8%
✓ Support Staff :	42%	48% (120)	59%	51.2%

- ▶ *The percentage of officers using our services is up from the past two fiscal years.*
- ▶ *The representation of support staff in our clientele has decreased since last year.*



FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

Age Distribution	Dept	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Category 1 (18-29)	6%	16% (39)	10%	5.6%
✓ Category 2 (30-39)	31%	28% (71)	34%	45.2%
✓ Category 3 (40-49)	38%	38% (96)	48%	44.1%
✓ Category 4 (50-59)	20%	16% (40)	6%	4.8%
✓ Category 5 (60 +)	5%	2% (5)	2%	.3%

- ▶ *The percentage of employees in categories 1 and 4 using our services has increased steadily in the past 3 years.*

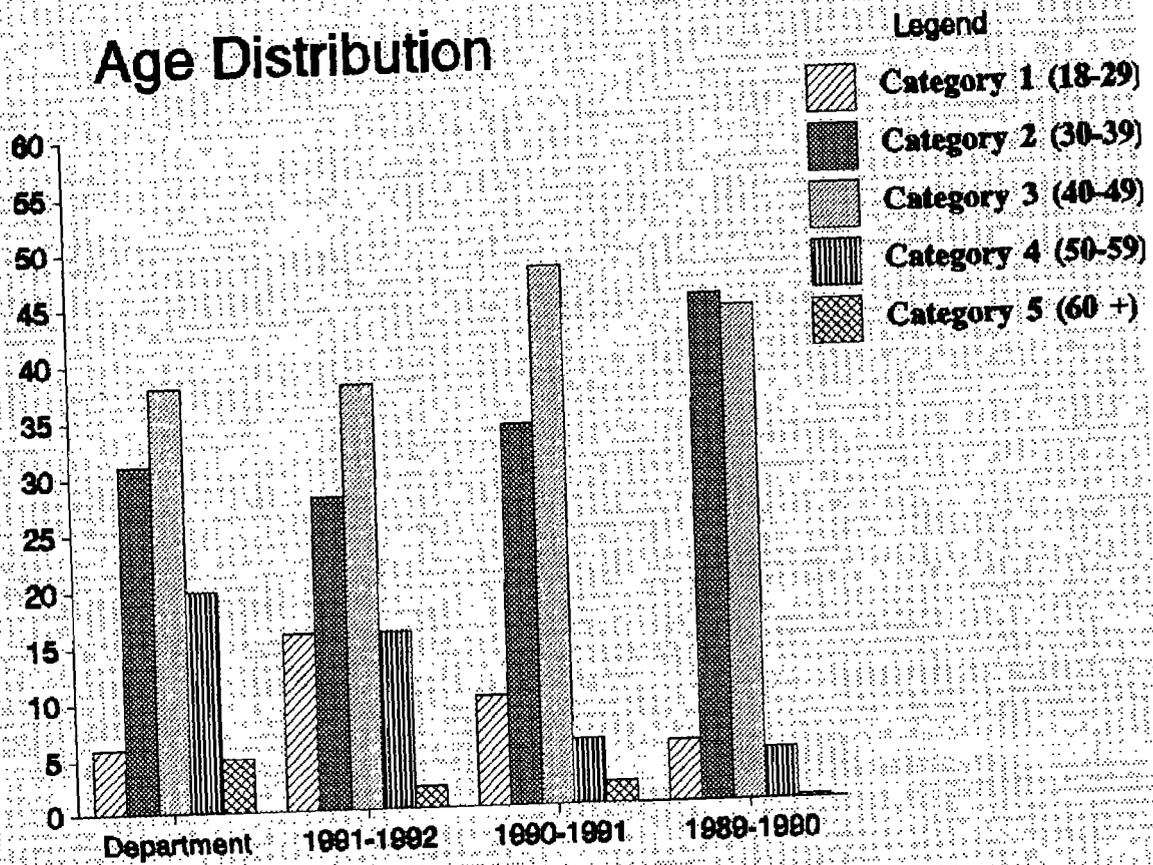
- ▶ *The percentage of employees in categories 2 and 3 (the middle years) has steadily decreased in the past 3 years.*

- ▶ *This year, category 1 is heavily represented, 2 is slightly under-represented, 3 is right on target, 4 is slightly under-represented and 5 is right on target. However, overall, it appears that this year, there is a better distribution in our clientele, i.e. a distribution that resembles more closely the one in the Department regarding age groups.*

(See graphic on next page)

FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

Age Distribution



FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

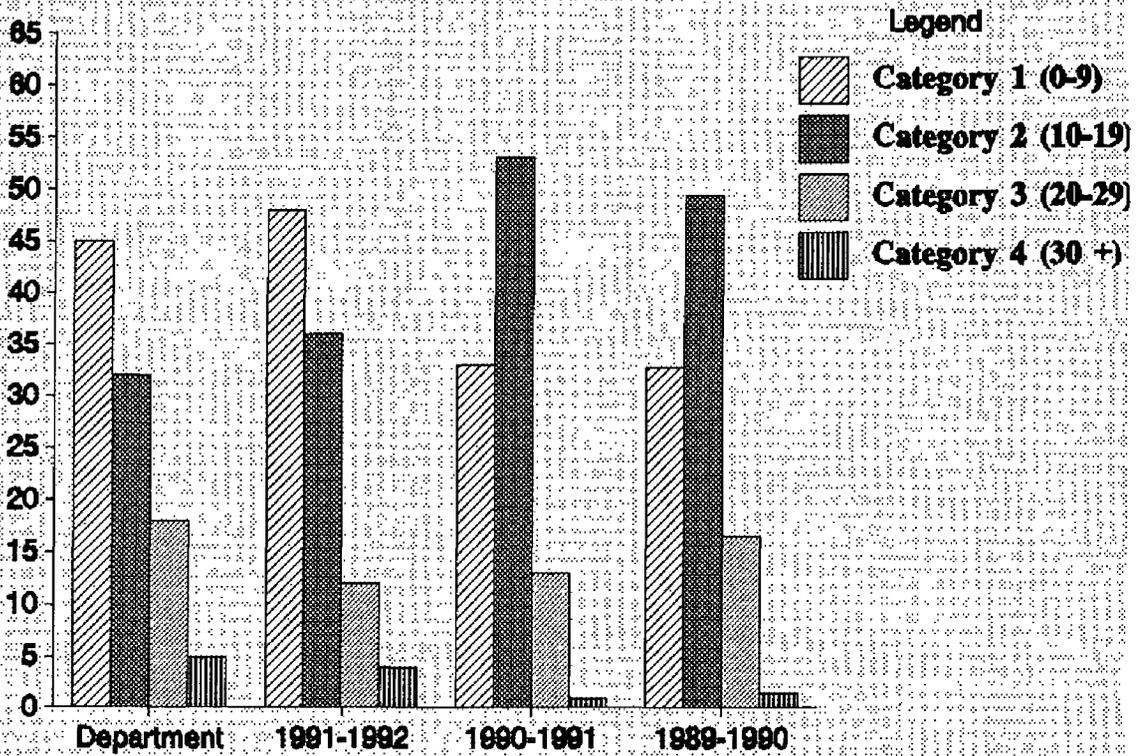
Number of Years of Service Distribution	Dept	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Category 1 (0-9)	45%	48% (120)	33%	32.7%
✓ Category 2 (10-19)	32%	36% (91)	53%	49.4%
✓ Category 3 (20-29)	18%	12% (30)	13%	16.5%
✓ Category 4 (30 +)	5%	4% (10)	1%	1.4%

- ▶ *The percentage of employees in categories 1 and 4 using our services has increased.*
- ▶ *The percentage of employees in categories 2 and 3 has decreased, with the most significant decrease in category 2.*
- ▶ *There are slight fluctuations in our clientele from one category to another, but overall, this year, the fit with the departmental profile is better than in the past two fiscal years.*

(See graphic on next page)

FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

Number of Years of Service Distribution



FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

Assessment of Primary Problem	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Substance abuse:	8% (20)	5%	11.2%
✓ Emotional :	15% (37)	17%	9 %
✓ Family/Marital :	21.9% (53)	33%	14.5%
✓ Financial :	2% (5)	6%	8 %
✓ Legal :	.1% (1)	0	2 %
✓ Work :	50% (127)	33%	54.1%
✓ Other :	3% (8)	6%	7 %

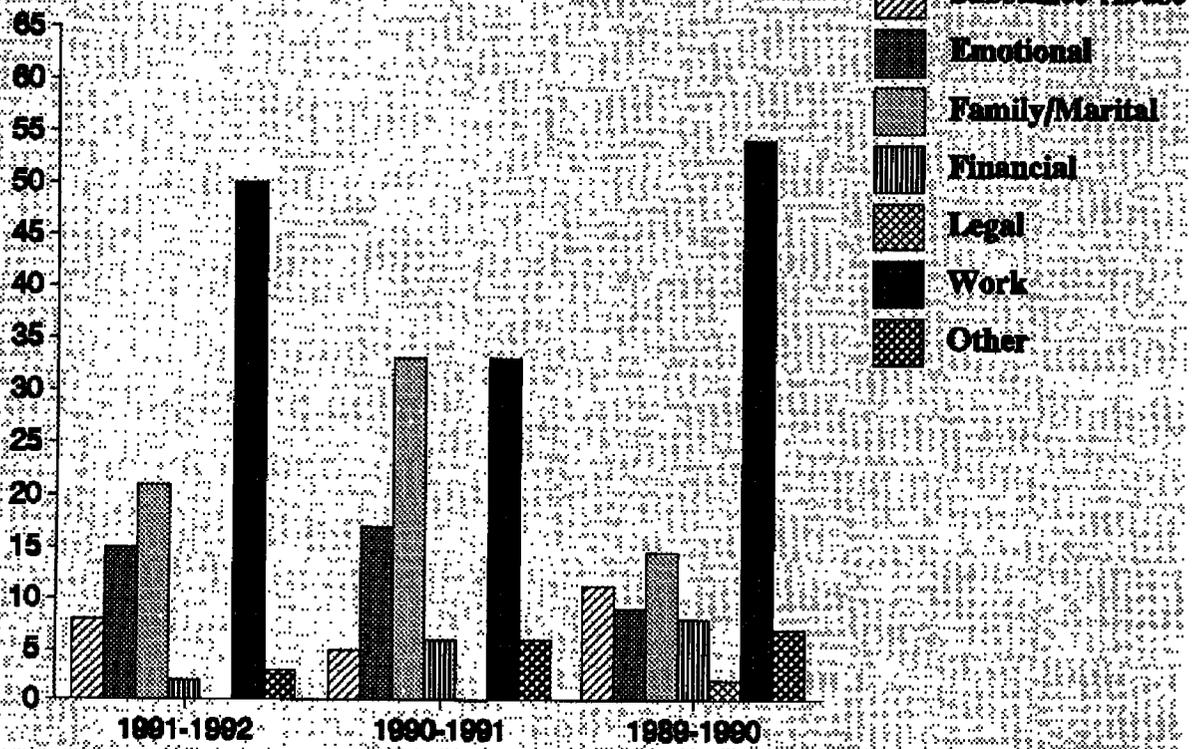
► *The most common problems have remained the same in the last three years, with some fluctuations, in the following order of priority: work-related, family/marital, and emotional.*

► *Work-related problems can be subdivided into three categories: work stress (20%), interpersonal conflicts (18%), and career reorientation (12%). Figures for these categories were not collected in past years.*

(See graphic on next page)

FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

Assessment of Primary Problem



**STATISTICS ON
TRAINING/EDUCATION
ACTIVITIES**

TYPE OF SESSION	HEADQUARTERS		MISSIONS		TOTAL NUMBER OF PARTICIPANTS
	ENGLISH	FRENCH	ENGLISH	FRENCH	
1. Rounds: - New - Return - Pre-posting	No information available on language 69 86 73				228
2. Pre-posting Briefing Sessions	15	5			300
3. Supervisor/ Middle-Management Orientation Program	7		1	1	144
4. Heads of Mission Briefing	1 - Bilingual				20
5. Stress Management Workshop	3	1	2	1	70
6. Personal Effectiveness Workshop	1	1			18
7. Noon-Hour Sessions	7	7			222
8. Alcohol Awareness Session	1				10
9. Critical Incident Stress Debriefing			1		8

TYPE OF SESSION	HEADQUARTERS		MISSIONS		TOTAL NUMBER OF PARTICIPANTS
	ENGLISH	FRENCH	ENGLISH	FRENCH	
10. Consular Workshop	5	1	3	1	151
11. Managing the Stress of Cultural Shock	4				62
12. EAP Awareness Session	3 - Bilingual		2	1	118
13. Post Strike Session	1				14
14. How to Give Negative Feedback	1 - Bilingual				3
15. How to Help Employees Deal with their Career Expectations	1 - Bilingual				3
16. Interview Techniques	1				6
TOTAL					1,361