

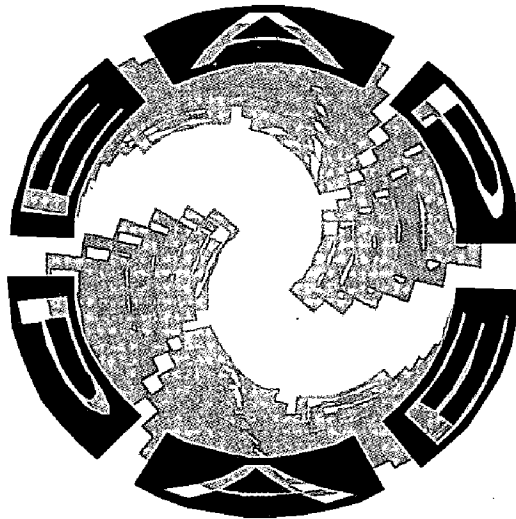
DOCS

CA1  
EA  
E51  
1996

c. 1

---

# EMPLOYEE ASSISTANCE *Programme*



*A*NNUAL REPORT 1995-1996

Department of Foreign Affairs and International Trade

---

# TABLE OF CONTENTS

<b>EAP MANDATE AND SERVICES .....</b>	<b>1</b>
<b>TRENDS/HIGHLIGHTS .....</b>	<b>3</b>
1. Counselling .....	3
2. Consultations .....	5
3. Critical Incident Stress Debriefings .....	6
4. Development of Organizational Stress Profiles .....	6
5. Training/Educational Activities .....	6
Noon-hour Sessions .....	6
Management of Change and Transition .....	7
<b>SUMMARY AND CONCLUSION .....</b>	<b>8</b>
<b>UTILIZATION RATES .....</b>	<b>9</b>
A. Employees .....	9
B. Family Members .....	10
C. Employees and Family Members .....	10
<b>FREQUENCY DISTRIBUTION .....</b>	<b>11</b>
Analysis for Counselling Clients .....	11
<b>STATISTICS ON TRAINING/EDUCATION ACTIVITIES .....</b>	<b>20</b>

Dept. of External Affairs  
Min. des Affaires extérieures  
  
OCT 1 1996  
  
RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY  
RETOURNER A LA BIBLIOTHEQUE DU MINISTRE

## **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 the employees and family members of the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) and of the international component of the Department of Citizenship and Immigration, and in doing so to help employees achieve and maintain their optimum level of work performance.

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

- Counselling for employees, both Canada-based and locally engaged (LES), and family members on personal and/or work-related problems. The most common personal problems are family/marital, psychological/emotional, alcohol/drug abuse, health-related and financial difficulties. As for work-related problems, most clients seek counselling for job stress, interpersonal conflicts/harassment and career reorientation. The counsellors provide assessment, short-term counselling, referral to community resources, if appropriate, and follow-up services. Vocational guidance services are also available for both employees and family members.
- Advice and consultation services for 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 reorganizations, lay-offs). These services are also provided to assignment and other personnel officers and union representatives.
- Critical incident stress debriefings for employees (Canada-based and locally engaged) 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 civil 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.

## EAP Mandate and Services (continued)

---

- Development of organizational stress profiles for work units. This approach identifies factors in the work unit which cause undue stress and recommends to both management and staff ways of addressing them.
  
- 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
  - managing change and transition
  - conflict resolution and personal effectiveness
  - alcohol/drug awareness
  - stress management and cultural adaptation
  - how to manage difficult/underperforming employees (for managers/supervisors)
  - managing cutbacks and downsizing.

The EAP counsellors also conduct a module of pre-posting briefing sessions (on culture shock and on critical incident stress management inoculation) and organize and sponsor a series of noon-hour sessions. Adult family members are invited to participate in all training activities except those designed specifically for management.

## TRENDS/HIGHLIGHTS

This year, for each category of services we offer, we identified the following trends:

### 1. Counselling

- The number of clients rose from 833 (last fiscal year) to 880 (this fiscal year), representing a 5.6 percent increase. The number of clients has been steadily increasing over the last five years, almost tripling in that time (it was 306 in 1991-92). This is a result of increasing levels of stress due in large part to constant changes in the workplace, through reorganization and/or downsizing. These work-related changes have also affected people's personal lives. Other factors explaining this increase are the fact that our services have become better known and that more people are using our services preventatively rather than in a crisis situation only.
  
- The percentage of family members using our services has fluctuated over the last five years and seems to have stabilized in the last three (it was 18 percent in 1991-92, 10.6 percent in 1992-93, 13.6 percent in 1993-94, 14 percent last year and 14.6 percent this year).
  
- The percentage of our clients who are locally engaged staff increased from 5 percent last fiscal year to 7.4 percent this year. This is a direct result of the extensive travelling we did this past year and of the process used to identify the missions to be visited (consultation with missions as opposed to a unilateral decision made by headquarters). These consultations enabled us to provide services which better met the needs of the missions, and of all concerned: Canada-based and locally engaged employees and family members.
  
- The percentage of self-referrals as opposed to management and other referrals decreased yet again this year to 68.6 percent, from 79 percent last year and 89.8 percent the year before. The percentage of referrals from others (29.8 percent), mostly personnel officers, has quadrupled in the last three years (it was 18 percent last year and 7.3 percent the year before). The percentage of self-referrals continues to be

## Trends/Highlights (continued)

---

high, confirming our observations that more people are using our services earlier (that is, before a crisis develops or before their problems become very serious) and that the vast majority of our clients are very functional individuals experiencing a temporary difficulty in a specific area of their life. The increase in referrals from personnel officers is an indication of a better understanding of our services by our colleagues in personnel.

- The percentage of management referrals (1.6 percent) has continued to decrease over the last three years (from 3 percent last year and 5.5 percent the year before). As long as management referrals continue to decrease, the percentage of clients experiencing drug/alcohol abuse problems will also continue to decrease (it went from 5 percent last year to 3 percent this year). Indeed, employees experiencing the most serious kinds of personal problems, such as alcohol/drug abuse, usually need to be actively encouraged by management to use our services.
- The percentage of employees from missions who use our services (24.7 percent) has been steadily increasing over the last three years (up from 21 percent last year and 12.2 percent the year before). The utilization rate of our services abroad is directly correlated to the number of field trips we make. Indeed, the low percentage observed in 1993-94 was a result of not visiting missions abroad, due to fiscal restraints.
- This year, the percentage of personal problems (70.2 percent) was almost back to its 1993-94 level (71.2 percent). Last year's percentage (60.8 percent) was closer to the 1992-93 figure (63.3 percent). Conversely, this year the percentage of work-related problems (29.8 percent) was almost the same as in 1993-94 (28.8 percent). Last year's percentage (39.2 percent) was very close to what it was in 1992-93 (36.7 percent). These categories represent both sides of the same coin: Work problems affect the quality of one's personal life, and personal problems have an impact on our behavior and performance at work. Also, stress and change are cumulative, so that it is often a combination of both which ends up causing major problems, either mostly at home or mostly at work. As in other years, the most common problems for which

## Trends/Highlights (continued)

---

employees used our services were family/marital difficulties. The next most common problems were emotional/psychological, substance abuse, health-related and financial problems, in that order.

As for work-related problems, the percentage this year of employees using our services for harassment (2.1 percent) was down from last year (3.5 percent). This year, the percentage of employees using our services for interpersonal problems/conflicts (5.5 percent) also dropped from last year (9.8 percent). This meant a lower incidence of the "short fuse" syndrome which causes more interpersonal conflicts due to ever-increasing levels of organizational stress. The percentage of employees using our services for career reorientation (7.8 percent) was almost back to its 1993-94 level (6.8 percent). It dropped to almost half what it was last year (13.4 percent).

For additional information on counselling statistics, please refer to the section entitled "Frequency Distribution Analysis for Counselling Clients" on page 10.

## 2. Consultations

This year, the number of managers, assignment and other personnel and administrative officers who sought advice on how to manage difficult employees or difficult situations (259) was almost back to what it was in 1993-94 (281), and was down from last year's all-time high of 335. Even though the numbers are down from last year, they are still more than double what they were in 1991-92 (102), a continuing indication that we are fulfilling our mandate as it relates to assisting individual managers and the organization as a whole to better manage our human resources. The number of sessions conducted was 297, for an average of 1.1 session per client.

### 3. Critical Incident Stress Debriefings

This year, we did not conduct any group debriefings. This service is entirely reactive in nature and totally unpredictable from year to year.

### 4. Development of Organizational Stress Profiles

There was no request for this service this year.

### 5. Training/Educational Activities

#### ⇒ *Noon-hour Sessions*

The number of sessions held this year was 37 (it was 32 last year). Four hundred and nine (409) employees and family members attended 23 sessions in English and 14 sessions in French. This year again sessions were conducted at Place Vanier and in Hull for International Service Group employees in order to facilitate employee attendance at these two locations. This year, the number of participants was up by almost one third (from 309 last year). The percentage of men who attended the noon-hour sessions decreased slightly compared to last year (from 14.6 percent to 11.7 percent), almost to its 1992-93 level of 11.6 percent. It has been difficult to identify topics which would attract more men. It is obvious that women are more interested in this kind of activity than men, as is the case with mental health and health promotion services and activities in general.

#### ⇒ *Management of Change and Transition*

This particular workshop was in great demand again this year. A total of 46 workshops/sessions on this topic were conducted, 20 abroad and 26 at headquarters. The sessions abroad were attended by both Canada-based and LES employees. A table containing all the statistical data pertaining to information/training/education activities is on pages 20 and 21.

## SUMMARY AND CONCLUSION

The utilization rate (the number of employees who use our services for counselling purposes as a percentage of the total number of employees) for DFAIT employees at headquarters was 20.5 percent. For C&I employees, the utilization rate at headquarters was also 20.5 percent. For both organizations combined, the utilization rate at headquarters was 20.5 percent. This is a very healthy rate, considering the average rate in federal government organizations is 15 percent. The utilization rate for DFAIT Canada-based employees abroad was 15.6 percent, and for C&I Canada-based employees abroad it was 10.5 percent, for a combined utilization rate for Canada-based employees abroad of 14.6 percent, up from last year's figure of 12 percent. These numbers are for employees only and do not include family members. The utilization rate for family members at headquarters and abroad, for DFAIT and C&I, was 5.3 percent (slightly down from last year's 5.6 percent). The utilization rate for DFAIT and C&I Canada-based employees and family members at headquarters and abroad was 13.6 percent, compared to 12.9 percent last year. The most significant increase in the utilization rate was for employees abroad, and was a direct result of the extensive travel done this last year, enabling us to ensure better access for employees and family members abroad to the services of EAP staff.

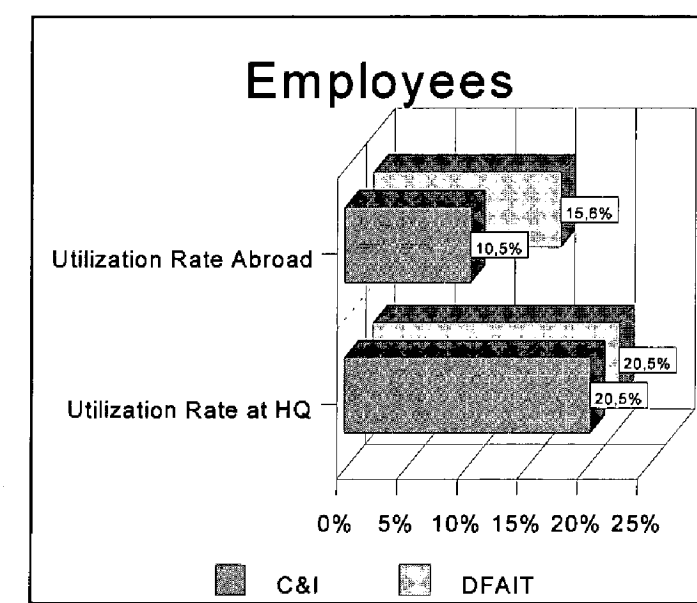
The utilization rate applies only to the counselling activity and is not a performance indicator for the other services provided (such as management consultations, critical incident stress debriefings, training, etc.) There are no specific performance indicators for the other areas of activity.

## UTILIZATION RATES

### A. Employees

	NUMBER OF CLIENTS AT HQ	EMPLOYEE POPULATION AT HQ	UTILIZATION RATE AT HQ
DFAIT	510	2485	20.5%
C&I	56	273	20.5%
<b>Total</b>	<b>566</b>	<b>2758</b>	<b>20.5%</b>

	NUMBER OF CLIENTS ABROAD	EMPLOYEE POPULATION ABROAD	UTILIZATION RATE ABROAD
DFAIT	158	1010	15.6%
C&I	27	257	10.5%
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>1267</b>	<b>14.6%</b>



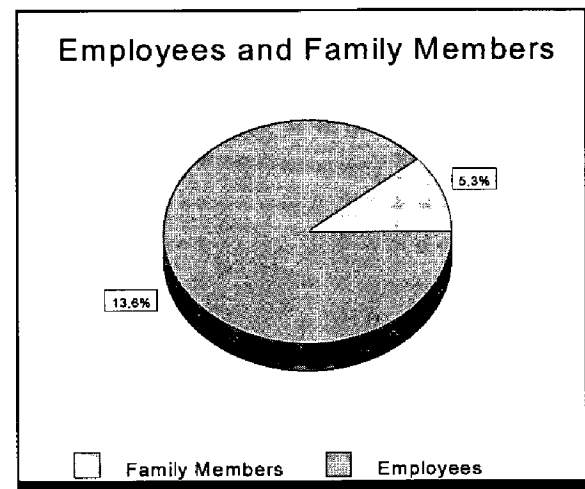
Utilization Rates (continued)

**B. Family Members**

	NUMBER OF CLIENTS AT HQ AND ABROAD	FAMILY-MEMBER POPULATION AT HQ AND ABROAD	UTILIZATION RATE
DFAIT	124	2014	6,1%
C&I	5	397	1,2%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>2411</b>	<b>5,3%</b>

**C. Employees and Family Members**

	NUMBER OF CLIENTS AT HQ AND ABROAD	EMPLOYEE AND FAMILY MEMBER POPULATION AT HQ AND ABROAD	UTILIZATION RATE
DFAIT	792	5509	14,4%
C&I	88	927	9,5%
<b>Total</b>	<b>880</b>	<b>6436</b>	<b>13,6%</b>



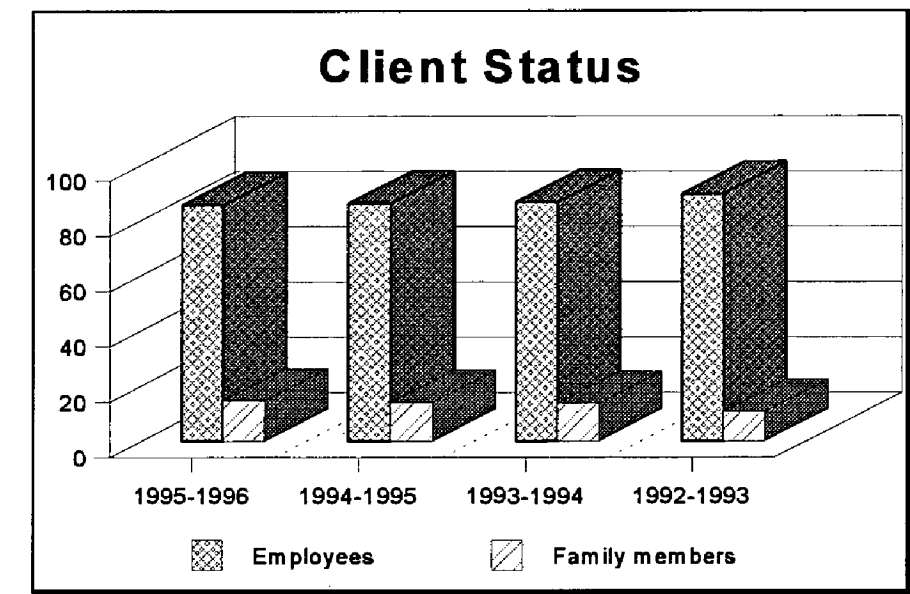
**FREQUENCY DISTRIBUTION**

**Analysis for Counselling Clients**

Total number of clients: 880  
 Total number of sessions: 1507  
 Average number of sessions/clients: 1.71  
 (up from 1.66 in 1994-95)

CLIENT STATUS	1995-96	1994-95	1993-94	1992-93
✓ Employees	85.4% (751)	86%	86.4%	89.4%
✓ Family members	14.6% (129)	14%	13.6%	10.6%

→ The percentage of family members was about the same as last year. It seems to have stabilized at 13-14 percent. In previous years it went from 10.6 (in 1992-93) to 18 percent (in 1991-92).



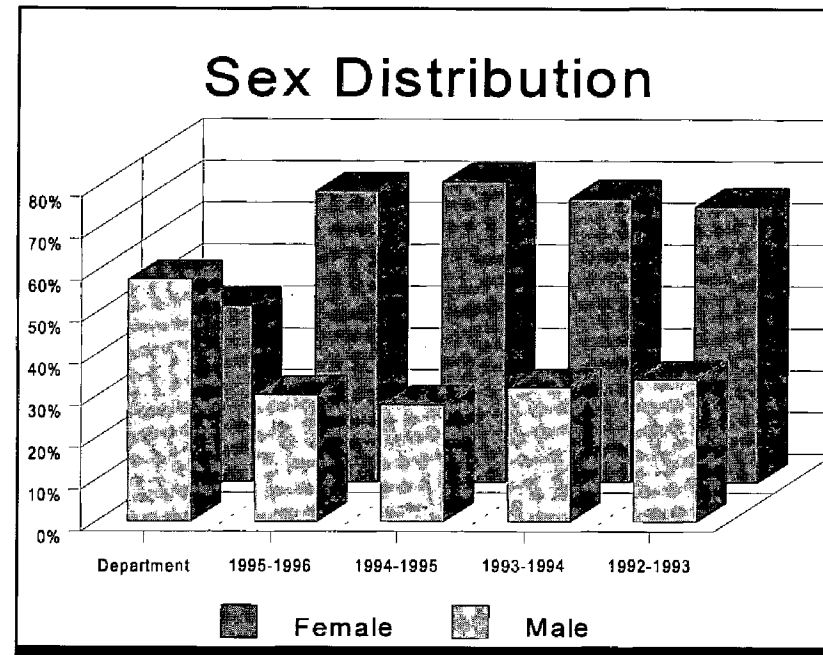


## Frequency Distribution (continued)

The following data pertains to employees only.

SEX DISTRIBUTION	DEPT.	1995-96	1994-95	1993-94	1992-93
✓ Female	42.1%	69.7% (523)	72%	67.9%	66%
✓ Male	57.9%	30.3% (228)	28%	32.1%	34%

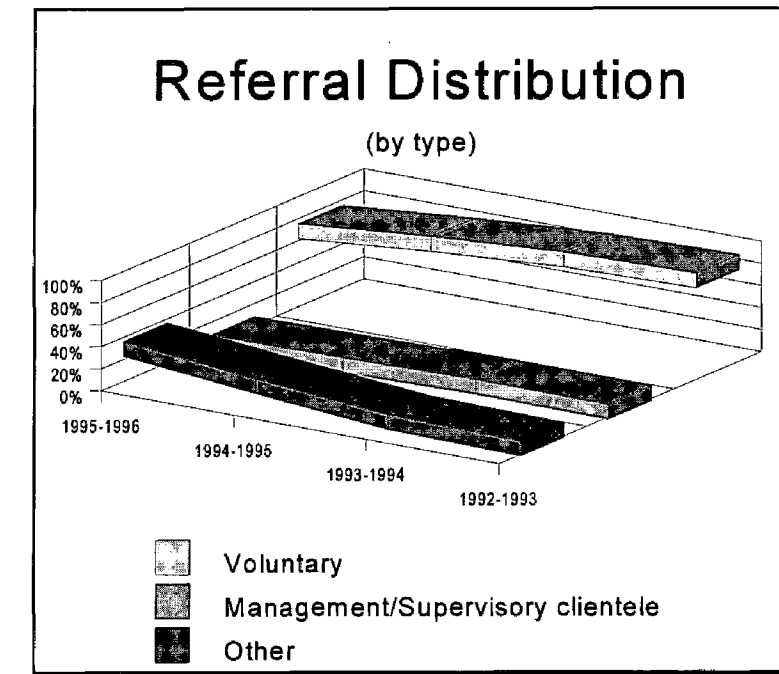
→ There was a slight decrease in female representation compared to last year. However, as in past years, women are over-represented in our clientele. This is not unusual as women generally use health services more than men do.



## Frequency Distribution (continued)

REFERRAL DISTRIBUTION (BY TYPE)	1995-96	1994-95	1993-94	1992-93
✓ Voluntary	68.6% (515)	79%	87.2%	89.8%
✓ Management/Supervisory clientele	1.6% (12)	3%	5.5%	4.8%
✓ Other	29.8% (274)	18%	7.3%	5.4%

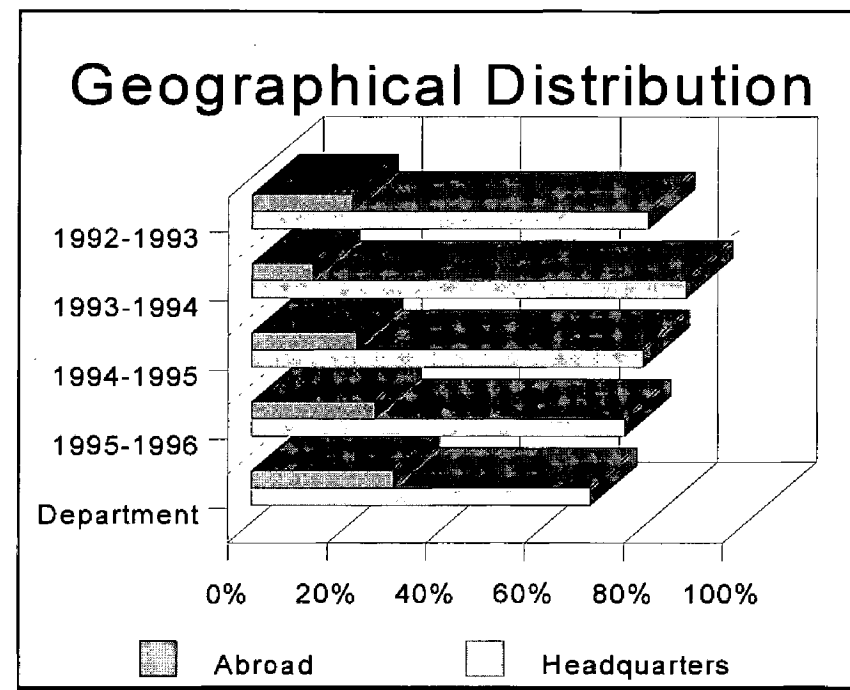
→ The percentage of voluntary and management referrals this year decreased, while the percentage of referrals from others (mostly administrative and personnel officers) increased. Although voluntary referrals are the sign of a credible and well-trusted EAP, it is important that referrals come from other sources too. The increase in referrals from others is a step in that direction. However, management referrals are still too low, and as a result those employees who need our services most are not being encouraged to use them.



## Frequency Distribution (continued)

GEOGRAPHICAL DISTRIBUTION	DEPT.	1995-96	1994-95	1993-94	1992-93
✓ Headquarters	68.5%	75.3% (566)	79%	87.8%	80%
✓ Abroad	28.5%	24.7% (185)	21%	12.2%	20%

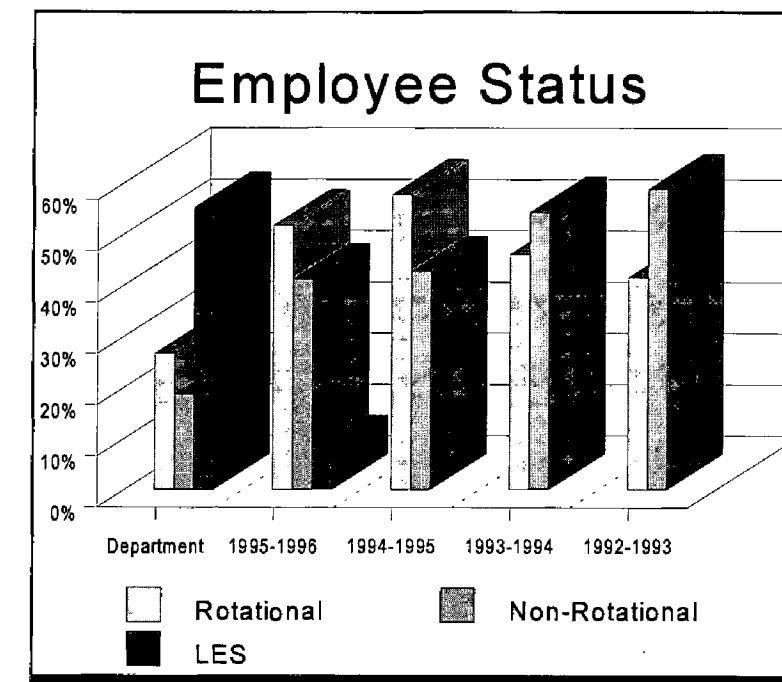
- The percentage of employees abroad using counselling services was up from 1994-95.
- Although, as in past years, employees at headquarters are more heavily represented in our clientele, because the percentage of Canada-based employees abroad is constantly decreasing, this over-representation is becoming less significant.



## Frequency Distribution (continued)

EMPLOYEE STATUS	DEPT.	1995-96	1994-95	1993-94	1992-93
✓ Rotational	26.5%	51.5% (387)	57.5%	45.9%	41.4%
✓ Non-Rotational	18.5%	41% (308)	42.5%	54.1%	58.6%
✓ LES	55%	7.5% (56)			

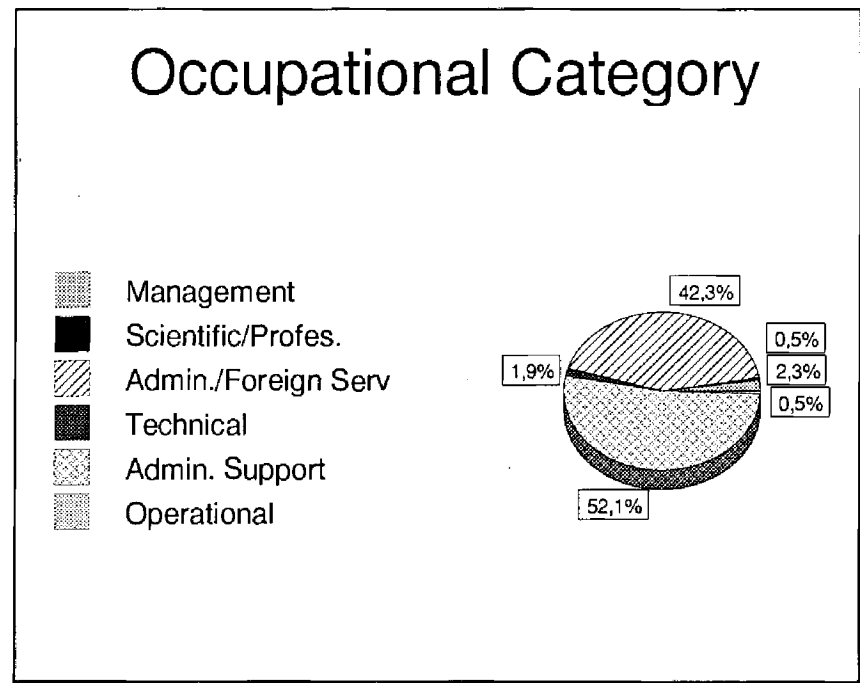
- Considering the fact that slightly more than half of our employees are LES, this category is grossly under-represented in our clientele. For the first time this year, the number of LES in our caseload was significant enough to warrant a category of its own.



**Frequency Distribution (continued)**

OCCUPATIONAL CATEGORY DISTRIBUTION	DEPARTMENT	1995-96	1994-95
✓ Management	12.5%	2.3% ( 18)	2.8%
✓ Scientific/Professional	3.0%	0.5% ( 4)	1.8%
✓ Admin. & Foreign Service	47.0%	42.3% (318)	36.7%
✓ Technical	6.2%	1.9% ( 15)	4.2%
✓ Administrative Support	30.5%	52.1% (392)	54.5%
✓ Operational	0.8%	0.5% ( 4)	0%

- It is not unusual for the management category to be under-represented in EAP clientele.
- As in past years, the administrative support staff was over-represented in our clientele when compared to the departmental profile. This is not unusual, as women are usually over-represented in that category and are also the biggest users of health services.



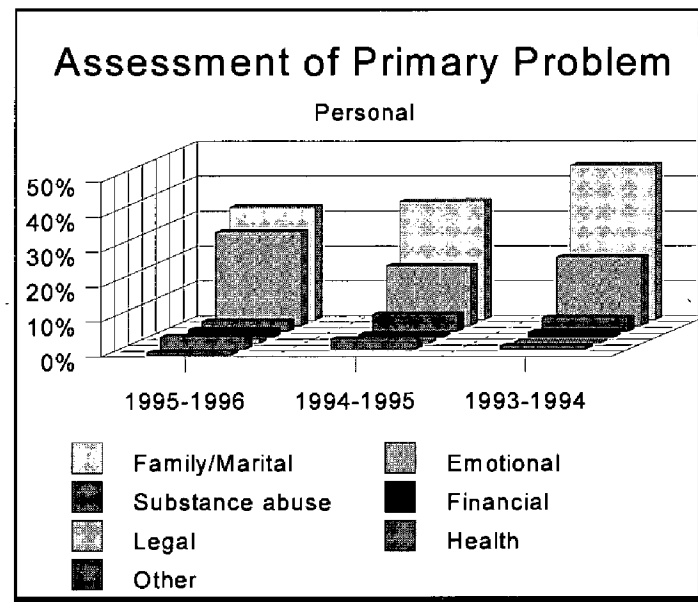
**Frequency Distribution (continued)**

✓ Category 1 (18-29)	5.6%	10.3% ( 78)	10%	14%	16.9%
✓ Category 2 (30-39)	24%	21.6% (162)	22%	24.8%	30.4%
✓ Category 3 (40-49)	42.6%	43.3% (325)	42%	33.7%	31.9%
✓ Category 4 (50-59)	25.3%	22% (165)	23%	24.9%	20.2%
✓ Category 5 (60 + )	2.5%	2.8% ( 21)	3%	2.6%	0.6%

- This year's numbers were very close to last year's.
- Overall, there is a good distribution in our clientele, i.e., a distribution that resembles closely the departmental distribution by age groups.

Frequency Distribution (continued)

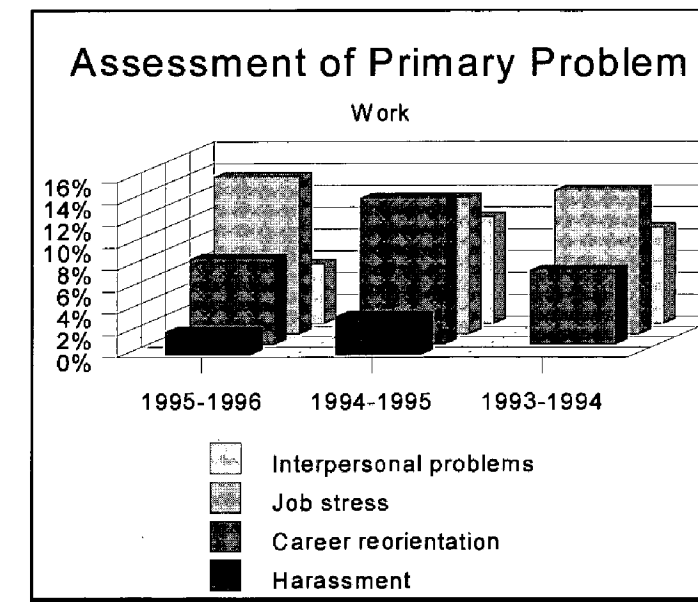
ASSESSMENT OF PRIMARY PROBLEM	1995-96	1994-95	1993-94
<b>Personal (Total)</b>	<b>70.2% (527)</b>	<b>60.8%</b>	<b>71.2%</b>
✓ Family/Marital	32.3% (243)	34%	44.3%
✓ Emotional	26.9% (202)	17.2%	19.7%
✓ Substance abuse	3% ( 22)	5%	4.1%
✓ Financial	2.3% ( 17)	1%	1.6%
✓ Legal	1.3% ( 10)	0.6%	0.5%
✓ Health	3.6% ( 27)		
✓ Other	0.8% ( 6)	3%	1%



Frequency Distribution (continued)

ASSESSMENT OF PRIMARY PROBLEM	1995-96	1994-95	1993-94
<b>Work (Total)</b>	<b>29.8% (224)</b>	<b>39.2%</b>	<b>28.8%</b>
✓ Interpersonal problems	5.5% ( 41)	9.8%	8.8%
✓ Job stress	14.4% (108)	12.5%	13.2%
✓ Career reorientation	7.8% ( 59)	13.4%	6.8%
✓ Harassment	2.1% ( 16)	3.5%	

→ The percentage of personal problems increased compared to last year, to its 1993-94 level. Consequently, the percentage of work-related problems decreased since last year.



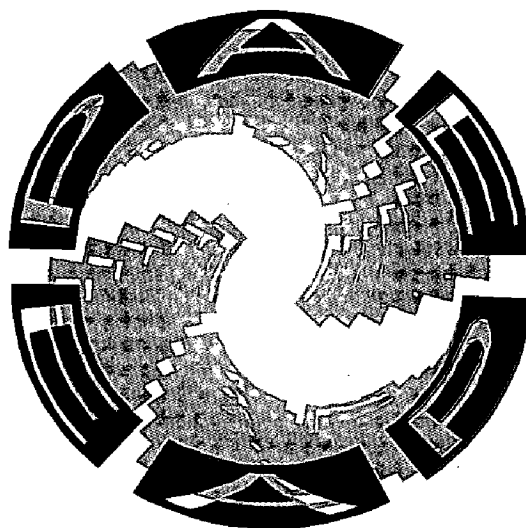
**STATISTICS ON  
TRAINING/EDUCATION  
ACTIVITIES**

TYPE OF SESSION	HEADQUARTERS		MISSIONS		TOTAL NUMBER OF PARTICIPANTS
	ENGLISH	FRENCH	ENGLISH	FRENCH	
1. Rounds: - New - Return - Pre-posting	No information available on language 14 28 41				83
2. Pre-posting Briefing Sessions	17	1			350
3. Supervisor/Middle-Management Orientation Program	8	2	3		138
4. Heads of Mission Briefing	3 - Bilingual				35
5. Stress Management Workshop	10	6	22		391
6. Noon-Hour Sessions	23	14			409

TYPE OF SESSION	HEADQUARTERS		MISSIONS		TOTAL NUMBER OF PARTICIPANTS
	ENGLISH	FRENCH	ENGLISH	FRENCH	
7. Managing the Stress of Cultural Shock	1 Bilingual		1 Bilingual		88
	4		3		
8. Managing change and transition	6	1	4		106
9. EAP Orientation	3 Bilingual				31
	3				
10. How to manage conflict			2		12
TOTAL					1643

---

*Programme*  
D'AIDE AUX EMPLOYÉS



*R*APPORT ANNUEL 1995-1996

Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international

---



# TABLE DES MATIÈRES

<b>MANDAT ET SERVICES DU PAE</b> .....	<b>1</b>
<b>TENDANCES/FAITS SAILLANTS</b> .....	<b>3</b>
1. Counseling .....	3
2. Consultations .....	6
3. Séances de débriefage sur le stress causé par un incident grave .....	6
4. Élaboration de profils de stress organisationnel .....	6
5. Activités de formation et d'éducation .....	6
Séances du midi .....	6
Gestion du changement et des transitions .....	7
<b>SOMMAIRE ET CONCLUSION</b> .....	<b>8</b>
<b>TAUX D'UTILISATION</b> .....	<b>9</b>
A. Employés .....	9
B. Membres de la famille .....	10
C. Employés et membres de la famille .....	10
<b>ANALYSE DE DISTRIBUTION POUR LES CLIENTS DE L'AIDE INDIVIDUELLE</b> .....	<b>11</b>
<b>STATISTIQUES SUR LES ACTIVITÉS DE FORMATION ET D'ÉDUCATION</b> .....	<b>20</b>

## 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 du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) et des employés de la composante internationale du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration (C&I), 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 de remplir ce mandat, les conseillers du PAE offrent les services suivants :

- Aide au personnel canadien et aux employés recrutés sur place (ERP), ainsi qu'aux membres de leur famille qui sont aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels. Les problèmes personnels les plus fréquents sont les difficultés familiales ou conjugales, les troubles émotifs ou psychologiques, l'abus de drogues et d'alcool, les problèmes de santé et les difficultés financières. Du côté professionnel, la majorité des clients utilisent les services d'aide pour des problèmes de stress liés au travail, de conflits interpersonnels et de harcèlement, et de réorientation de carrière. Les conseillers assurent des services d'évaluation, de counseling à court terme, de renvoi, au besoin, à des ressources communautaires ainsi que des services 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 des gestionnaires sur la façon de traiter les employés en difficulté ou en détresse (dont les problèmes personnels, par exemple, nuisent au rendement au travail) et sur la façon d'aborder des situations difficiles (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 aux employés (personnel canadien et employés recrutés sur place) et aux membres de leur famille, à la suite d'un incident grave. Un incident grave est un événement ou une situation extraordinaire, tels un coup d'État, une guerre civile, une catastrophe naturelle ou une agression. Le but de l'aide fournie est d'empêcher les personnes qui ont vécu un incident grave de subir un traumatisme à long terme.

## 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

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.

## 2. Consultations

Cette année, le nombre de gestionnaires, d'agents d'affectation, et d'autres agents du personnel et de l'administration (259) qui ont sollicité des conseils sur la façon de s'y prendre avec les employés difficiles ou de gérer des situations difficiles était presque revenu au niveau de 1993-1994 (281) et a diminué par rapport au sommet atteint l'année dernière (335). Même si les chiffres ont diminué par rapport à l'an dernier, ils sont toujours deux fois plus élevés que ce qu'ils étaient en 1991-1992 (102), ce qui montre bien que nous remplissons cet aspect de notre mandat, qui consiste à venir en aide aux gestionnaires et à l'organisation dans son ensemble, afin d'assurer une meilleure gestion des ressources humaines. Le nombre de séances de consultation tenues a été de 297, soit une moyenne de 1,1 séance par client.

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

Cette année, nous n'avons pas tenu de séances de débriefage de groupe. Ce service est entièrement de nature réactive et demeure totalement imprévisible d'année en année.

## 4. Élaboration de profils de stress organisationnel

Nous n'avons reçu aucune demande relative à ce service, cette année.

## 5. Activités de formation et d'éducation

### ⇒ Séances du midi

Cette année, nous avons tenu 37 séances du midi, comparativement à 32 l'année dernière. Au total 409 employés et membres de leur famille ont assisté aux 23 séances offertes en anglais et aux 14 séances offertes en français. Cette année encore, des séances ont eu lieu à Place Vanier et à Hull (à l'intention des employés du Groupe du service international) pour faciliter la participation des employés à ces deux endroits. Cette année, le nombre de participants a augmenté de près du tiers par rapport à l'an dernier (309). Le pourcentage d'hommes qui ont assisté aux séances a baissé légèrement comparativement à l'an dernier (de 14,6 p. 100 à 11,7 p. 100) pour

revenir, à toutes fins pratiques, à son niveau de 1992-1993 (11,6 p. 100). Il a été bien difficile de trouver des sujets qui attireraient un plus grand nombre d'hommes. De toute évidence, les femmes s'intéressent davantage que les hommes à ce genre d'activités, comme c'est le cas pour la santé mentale et les services et activités de promotion de la santé en général.

### ⇒ *Gestion du changement et des transitions*

Cette année encore, cet atelier a été très en demande. Au total, 46 ateliers ou séances ont eu lieu sur le sujet, dont 20 à l'étranger et 26 à l'administration centrale. Du personnel canadien et des employés recrutés sur place ont participé aux séances tenues à l'étranger. Des tableaux contenant des statistiques sur les activités d'information, de formation et d'éducation paraissent aux pages 21 et 22.

## SOMMAIRE ET CONCLUSION

À l'administration centrale, nos services de counseling ont été utilisés par 20,5 p. 100 des employés du MAECI et par 20,5 p. 100 des employés de la composante internationale du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration (C&I). C'est donc en moyenne un taux d'utilisation de 20,5 p. 100, à l'administration centrale, taux d'utilisation relativement bon comparativement au taux moyen de 15 p. 100 à l'échelle du gouvernement. À l'étranger, le taux est de 15,6 p. 100 pour le MAECI et de 10,5 p. 100 pour les employés de C&I. Par conséquent, le taux d'utilisation global par le personnel canadien à l'étranger totalise 14,6 p. 100, à la hausse par rapport à l'année dernière (12 p. 100). Ces chiffres valent pour les employés seulement et ne tiennent pas compte des membres de la famille. Pour les membres de la famille d'employés du MAECI et de C&I, le taux d'utilisation à l'administration centrale s'élevait à 5,3 p. 100, un taux légèrement inférieur à celui de l'an dernier (5,6 p. 100). Le taux d'utilisation par le personnel canadien du MAECI et de C&I et par les membres de leur famille, à l'administration centrale et à l'étranger, était de 13,6 p. 100, comparativement à 12,9 p. 100 l'année dernière. La hausse la plus importante s'est produite à l'étranger; ce phénomène tient uniquement au fait que, l'an dernier, le personnel du PAE a effectué de nombreux voyages à l'étranger, ce qui nous a permis de faire en sorte que les employés travaillant à l'étranger et leur famille aient un meilleur accès à nos services.

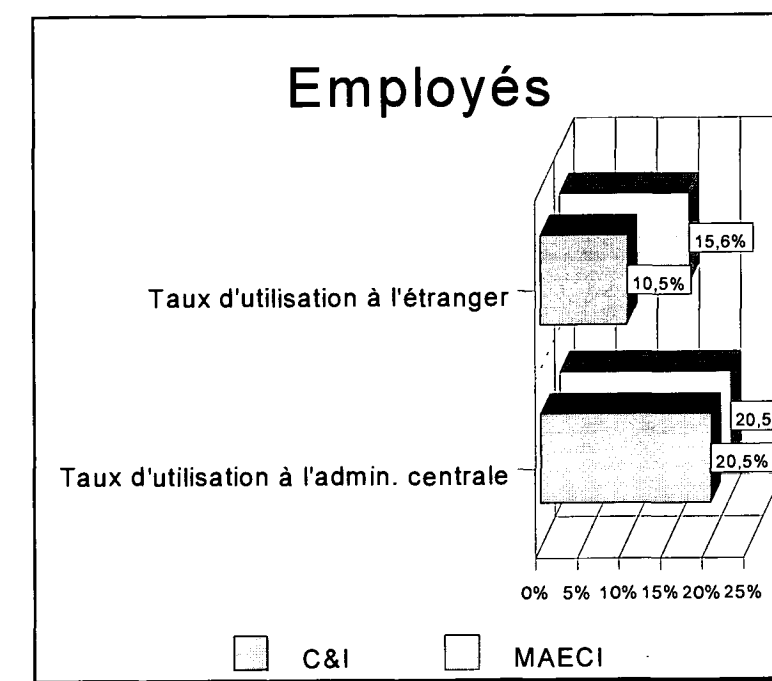
Les taux d'utilisation ne valent que pour les activités d'aide personnelle et ne se rapportent nullement aux autres services que nous offrons (par exemple, les consultations en gestion, les séances de débouffage sur le stress causé par un incident grave, les activités de formation, etc.). Il n'existe aucun indicateur de rendement pour les autres secteurs d'activités.

## TAUX D'UTILISATION

### A. Employés

	N <sup>BRE</sup> DE CLIENTS À L'ADMIN. CENTRALE	N <sup>BRE</sup> D'EMPLOYÉS À L'ADMIN. CENTRALE	TAUX D'UTILISATION À L'ADMIN. CENTRALE
MAECI	510	2 485	20,5 %
C&I	56	273	20,5 %
<b>Total</b>	<b>566</b>	<b>2 758</b>	<b>20,5 %</b>

	N <sup>BRE</sup> DE CLIENTS À L'ÉTRANGER	N <sup>BRE</sup> D'EMPLOYÉS À L'ÉTRANGER	TAUX D'UTILISATION À L'ÉTRANGER
MAECI	158	1 010	15,6 %
C&I	27	257	10,5 %
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>1 267</b>	<b>14,6 %</b>



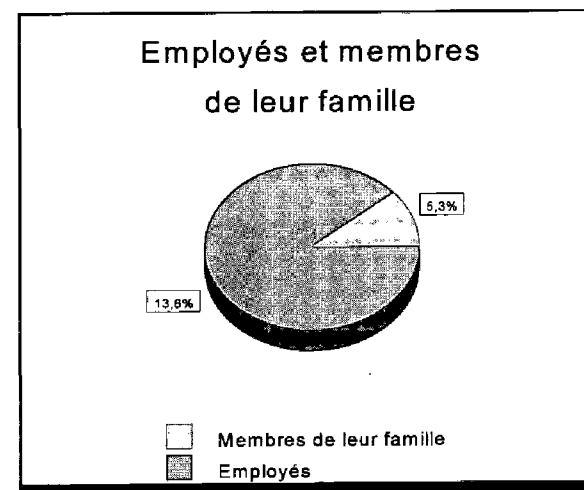
Taux d'utilisation (suite)

**B. Membres de la famille**

	NBRE DE CLIENTS A L'ADMIN. CENTRALE ET A L'ÉTRANGER	MEMBRES DE LA FAMILLE A L'ADMIN. CENTRALE ET A L'ÉTRANGER	TAUX D'UTILISATION
MAECI	124	2 014	6,1%
C&I	5	397	1,2 %
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>2 411</b>	<b>5,3 %</b>

**C. Employés et membres de la famille**

	NBRE DE CLIENTS A L'ADMIN. CENTRALE ET A L'ÉTRANGER	NBRE D'EMPLOYÉS ET DE MEMBRES DE LEUR FAMILLE A L'ADMIN. CENTRALE ET A L'ÉTRANGER	TAUX D'UTILISATION
MAECI	792	5 509	14,4 %
C&I	88	927	9,5 %
<b>Total</b>	<b>880</b>	<b>6 436</b>	<b>13,6 %</b>



**ANALYSE DE DISTRIBUTION POUR LES CLIENTS DE L'AIDE INDIVIDUELLE**

Nombre total de clients: 880

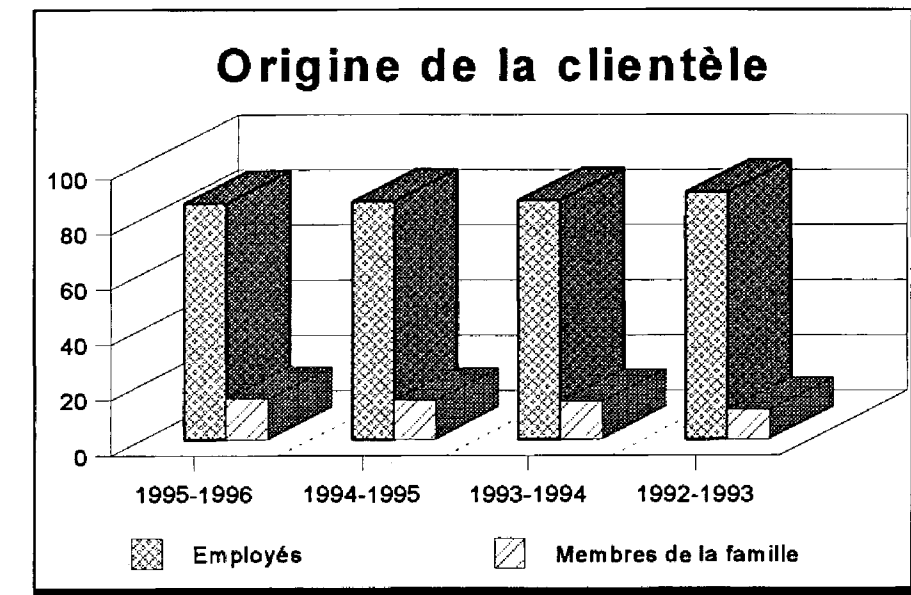
Nombre total de séances : 1 507

Nombre moyen de séances par client : 1,71\*

(\*En hausse par rapport à 1994-1995, année pour laquelle le nombre était de 1,66)

ORIGINE DE LA CLIENTÈLE	1995-1996	1994-1995	1993-1994	1992-1993
✓ Employés	85,4 % (751)	86 %	86,4 %	89,4 %
✓ Membres de la famille	14,6 % (129)	14 %	13,6 %	10,6 %

→ Le pourcentage de clients qui sont des membres de la famille d'employés est à peu près le même que l'an dernier. Il semble s'être stabilisé à 13-14 p. 100. Au cours des années précédentes, il a varié : il était de 10,6 p. 100 en 1992-1993 et de 18 p. 100 en 1991-1992.

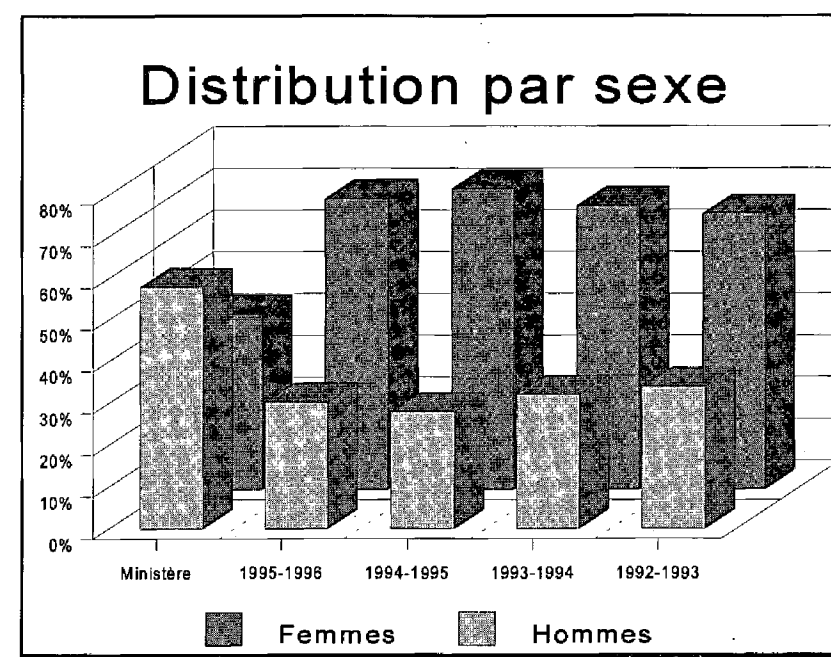


## Analyse de distribution (suite)

Les données qui suivent se rapportent aux employés seulement.

DISTRIBUTION PAR SEXE	MINISTÈRE	1995-1996	1994-1995	1993-1994	1992-1993
✓ Femmes	42,1 %	69,7 % (523)	72 %	67,9 %	66 %
✓ Hommes	57,9 %	30,3 % (228)	28 %	32,1 %	34 %

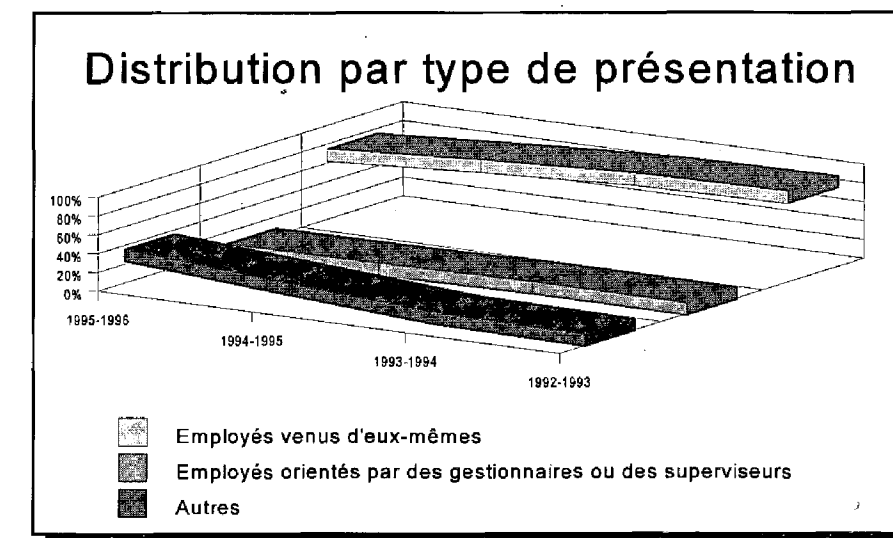
→ On constate une légère baisse de la participation des femmes par rapport à l'an dernier. Cependant, comme dans les années passées, les femmes forment l'élément majoritaire de notre clientèle. Ceci n'est pas inhabituel puisque les femmes utilisent généralement davantage les services de santé que ne le font les hommes.



## Analyse de distribution (suite)

DISTRIBUTION PAR TYPE DE PRÉSENTATION	1995-1996	1994-1995	1993-1994	1992-1993
✓ Employés venus d'eux-mêmes	68,6 % (515)	79 %	87,2 %	89,8 %
✓ Employés orientés par des gestionnaires ou des superviseurs	1,6 % ( 12)	3 %	5,5 %	4,8 %
✓ Autres	29,8 % (274)	18 %	7,3 %	5,4 %

→ Le pourcentage d'employés qui se sont présentés d'eux-mêmes et d'employés orientés par des gestionnaires a baissé cette année, alors que le pourcentage d'employés orientés par d'autres personnes (surtout des agents du personnel et des agents d'administration) a augmenté. Bien que la participation d'employés venus d'eux-mêmes témoigne de la confiance qu'inspire le PAE, il est important que les personnes soient également orientées par d'autres sources. La hausse du nombre d'employés orientés par d'autres personnes est un pas dans cette direction. Toutefois, le nombre d'employés orientés par des gestionnaires est encore trop bas et, en conséquence, les employés qui auraient le plus besoin de nos services ne sont pas encouragés à y recourir.

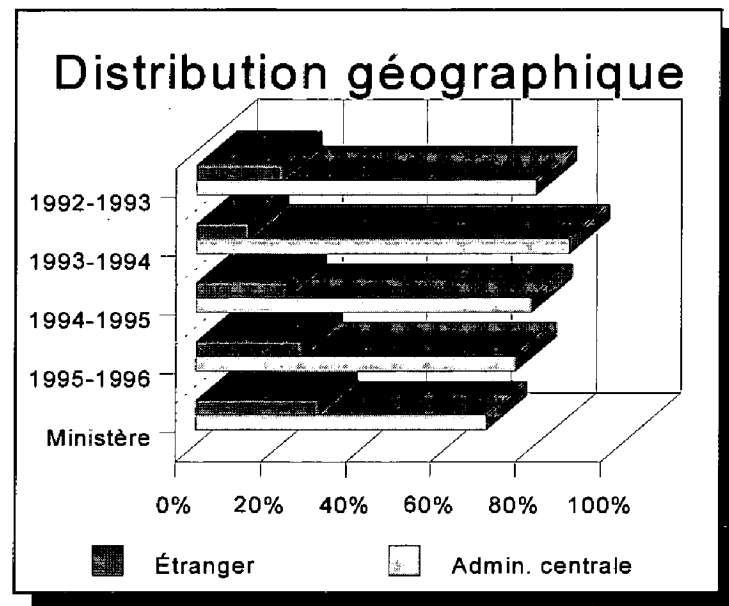




## Analyse de distribution (suite)

DISTRIBUTION GÉOGRAPHIQUE	MINISTÈRE	1995-1996	1994-1995	1993-1994	1992-1993
✓ Admin. centrale	68,5 %	75,3 % (566)	79 %	87,8 %	80 %
✓ Étranger	28,5 %	24,7 % (185)	21 %	12,2 %	20 %

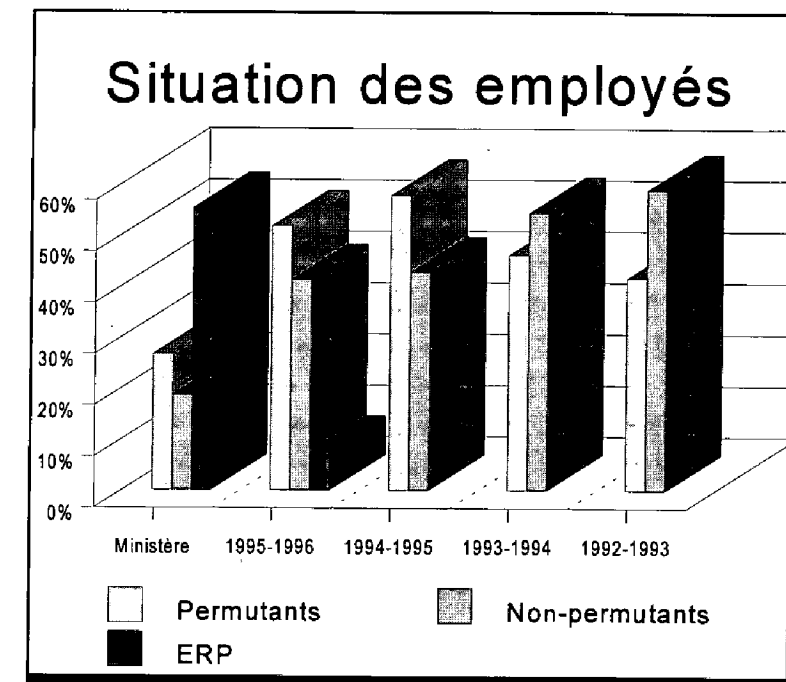
- Le pourcentage d'employés à l'étranger ayant recours au service d'aide personnelle est en hausse par rapport à 1994-1995.
- Bien que, comme dans les années passées, les employés de l'administration centrale représentent l'élément majoritaire de notre clientèle, cette sur-représentation perd de son importance car le pourcentage d'employés canadiens à l'étranger est constamment à la baisse.



## Analyse de distribution (suite)

SITUATION DES EMPLOYÉS	MINISTÈRE	1995-1996	1994-1995	1993-1994	1992-1993
✓ Permutants	26,5 %	51,5 % (387)	57,5 %	45,9 %	41,4 %
✓ Non-permutants	18,5 %	41 % (308)	42,5 %	54,1 %	58,6 %
✓ ERP	55 %	7,5 % (56)			

- Si l'on considère qu'un peu plus de la moitié de nos employés sont des personnes recrutées sur place, cette catégorie est un élément beaucoup trop minoritaire de notre clientèle. Pour la première fois cette année, le nombre d'ERP qui font partie de notre liste de clients était suffisant pour faire l'objet d'une catégorie distincte.

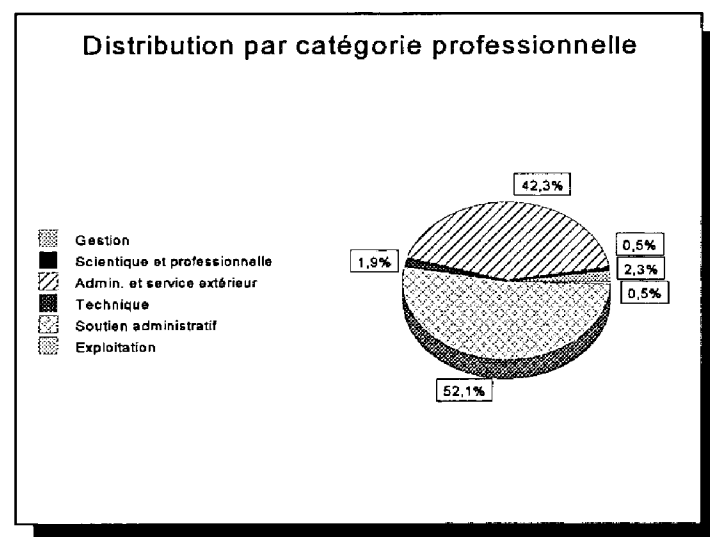


## Analyse de distribution (suite)

DISTRIBUTION PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE	MINISTÈRE	1995-1996	1994-1995
✓ Gestion	12,5 %	2,3 % ( 18)	2,8 %
✓ Scientifique et professionnelle	3,0 %	0,5 % ( 4)	1,8 %
✓ Admin. et service extérieur	47,0 %	42,3 % (318)	36,7 %
✓ Technique	6,2 %	1,9 % ( 15)	4,2 %
✓ Soutien administratif	30,5 %	52,1 % (392)	54,5 %
✓ Exploitation	0,8 %	0,5 % ( 4)	0 %

→ Il n'est pas inhabituel que les membres de la clientèle du PAE qui appartiennent à la catégorie de la gestion soit sous-représentés.

→ Comme dans les années passées, les membres de notre clientèle qui appartiennent à la catégorie du soutien administratif sont sur-représentés, comparativement au profil ministériel. Cette situation n'est pas inhabituelle, car en général les femmes sont plus nombreuses dans cette catégorie et utilisent davantage les services de santé.



## Analyse de distribution (suite)

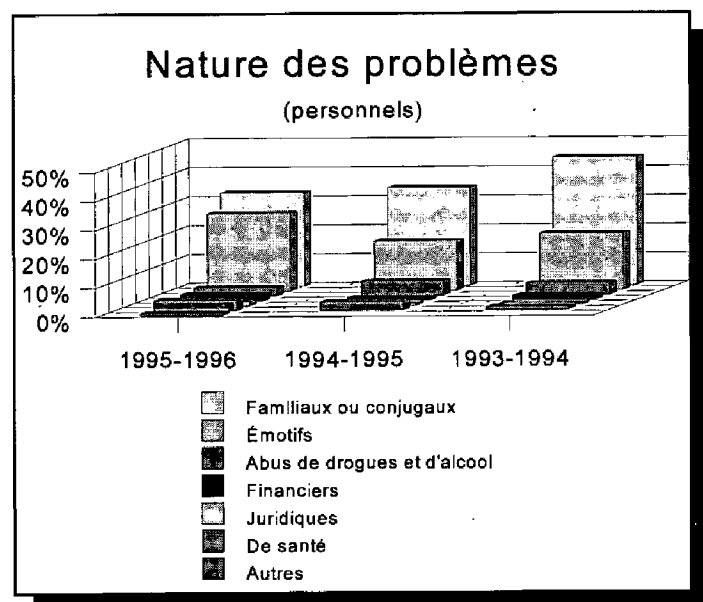
✓ Catégorie 1 (18-29)	5,6 %	10,3 % ( 78)	10 %	14,0 %	16,9 %
✓ Catégorie 2 (30-39)	24 %	21,6 % (162)	22 %	24,8 %	30,4 %
✓ Catégorie 3 (40-49)	42,6 %	43,3 % (325)	42 %	33,7 %	31,9 %
✓ Catégorie 4 (50-59)	25,3 %	22 % (165)	23 %	24,9 %	20,2 %
✓ Catégorie 5 (60 +)	2,5 %	2,8 % ( 21)	3 %	2,6 %	0,6 %

→ Les chiffres de cette année sont presque identiques à ceux de l'année dernière.

→ Dans l'ensemble, nous constatons que notre clientèle est bien répartie, c'est-à-dire qu'elle se rapproche étroitement de la répartition des groupes d'âge au sein du ministère.

## Analyse de distribution (suite)

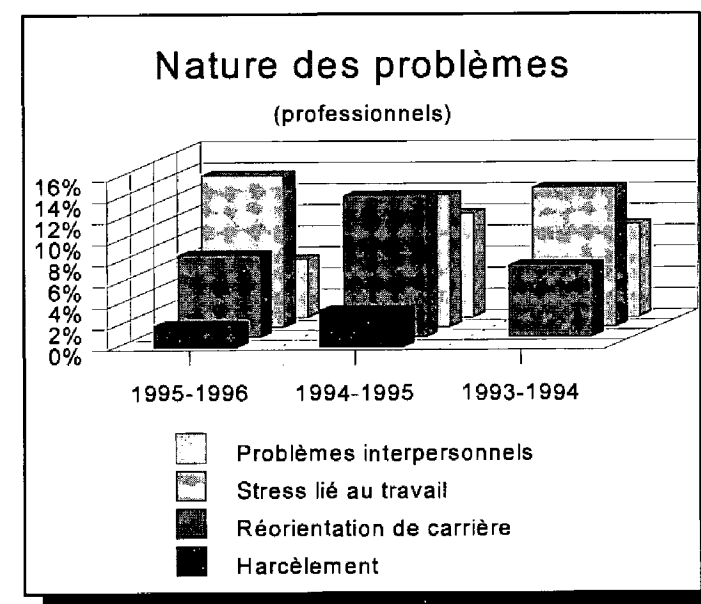
NATURE DES PROBLÈMES	1995-1996	1994-1995	1993-1994
<b>Personnels (total)</b>	<b>70,2 % (527)</b>	<b>60,8 %</b>	<b>71,2 %</b>
✓ Familiaux ou conjugaux	32,3 % (243)	34 %	44,3 %
✓ Émotifs	26,9 % (202)	17,2 %	19,7 %
✓ Abus de drogues et d'alcool	3 % ( 22)	5 %	4,1 %
✓ Financiers	2,3 % ( 17)	1 %	1,6 %
✓ Juridiques	1,3 % ( 10)	0,6 %	0,5 %
✓ De santé	3,6 % ( 27)		
✓ Autres	0,8 % ( 6)	3 %	1 %



## Analyse de distribution (suite)

NATURE DES PROBLÈMES	1995-1996	1994-1995	1993-1994
<b>Professionnels (total)</b>	<b>29,8 % (224)</b>	<b>39,2 %</b>	<b>28,8 %</b>
✓ Problèmes interpersonnels	5,5 % ( 41)	9,8 %	8,8%
✓ Stress lié au travail	14,4 % (108)	12,5 %	13,2 %
✓ Réorientation de carrière	7,8 % ( 59)	13,4 %	6,8 %
✓ Harcèlement	2,1 % ( 16)	3,5 %	

→ Le pourcentage de problèmes personnels a augmenté par rapport à l'an dernier. Il s'est fixé au niveau enregistré en 1993-1994. Par conséquent, le pourcentage de problèmes professionnels a diminué par rapport à l'an dernier.



**STATISTIQUES**  
**SUR LES ACTIVITÉS**  
**DE FORMATION ET D'ÉDUCATION**

TYPE DE SÉANCES	ADMINISTRATION CENTRALE		MISSIONS		NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS
	ANGLAIS	FRANÇAIS	ANGLAIS	FRANÇAIS	
1. Tournées :  - Nouvel employé - Retour de mission - Avant l'affectation	Il n'existe pas d'information sur la langue.  14 28 41				83
2. Séances d'information préalables à l'affectation	17	1			350
3. Programme d'orientation des superviseurs ou cadres intermédiaires	8	2	3		138
4. Séances pour les chefs de mission	3 - bilingues				35
5. Atelier sur la gestion du stress	10	6	22		391
6. Séances du midi	23	14			409

TYPE DE SÉANCES	ADMINISTRATION CENTRALE		MISSIONS		NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS
	ANGLAIS	FRANÇAIS	ANGLAIS	FRANÇAIS	
7. Gestion du stress causé par le choc des cultures	1 - bilingue		1 - bilingue		88
	4		3		
8. Gestion du changement et des transitions	6	1	4		106
9. Initiation au PAE	3 - bilingues				31
	3 -				
10. Comment gérer les conflits			2		12
<b>TOTAL</b>					1 643