

DOCS

CA1
EA
ES1
1993

EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAMME
(EAP)
ANNUAL REPORT 1992-1993

/A • See Distribution/Voir Distribution
 DM / DE • ACB
 REFERENCE •
 REFERENCE •
 SUBJECT • EAP ANNUAL REPORT/RAPPORT ANNUEL DU PAE

Security / Sécurité UNCLASSIFIED
Accession / Référence
File / Dossier
Date 1993-10-07
Number / Numéro ABD-0069

ENCLOSURES
ANNEXES
X

DISTRIBUTION

I am pleased to enclose for your information a copy of the 1992-1993 Employee Assistance Program (EAP) Annual Report.

The Employee Assistance Program 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.

The statistics contained in this report indicate that this year again work-related and marital/family problems, when combined, account for almost three quarters (72.9% this year and 71.9% last year) of all problems. The prevalence of marital/family problems is greater this year, when compared to last year. We know that employees bring their work-related problems home and

Je suis heureux d'inclure pour votre information un exemplaire du rapport annuel de 1992-1993 sur le Programme d'aide aux employés (PAE).

Le Programme d'aide aux employés a pour mandat de protéger et de promouvoir la santé mentale et le bien-être général des employés, 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.

Les statistiques contenues dans le rapport suggèrent que, cette année encore, les problèmes reliés au travail ainsi que les problèmes conjugaux/familiaux comptent pour presque les trois quarts (72.9% cette année et 71.9% l'an dernier) de tous les problèmes. Par ailleurs, cette année, les clients qui ont consulté pour des problèmes familiaux/conjugaux sont plus

vice versa. Overall it is safe to assume, based on this year's statistics, that balancing family (personal) and work life remains for our employees, as it does for society at large, one of the greatest challenges of our times.

The number of employees and family members using the EAP services for counselling purposes has doubled since last year. This indicates either an increase in the number of employees and family members experiencing problems or an increase in the number of people using EAP services or a combination of both. The EAP staff has noticed in the past few years that more people are using their services to address situations/problems that have not yet reached the crisis stage. In other words, more people are actually putting into practice the old saying: "An ounce of prevention is worth a pound of cure".

The Employee Assistance Program staff will continue to engage in a proactive approach in order to help employees and their managers cope with the constant changes to which the workplace has been, and will be subjected to, in the coming years.

nombreux que l'année dernière. Nous savons que beaucoup d'employés, même une fois à la maison, continuent de penser aux problèmes reliés à leur travail et vice versa. Somme toute, nous croyons que les statistiques recueillies cette année indiquent que pour la plupart d'entre nous le plus grand défi contemporain consiste à équilibrer la vie familiale (personnelle) et professionnelle.

Le nombre d'employés et de membres de la famille qui utilisent les services de counseling du PAE a doublé depuis le dernier exercice financier. Ces chiffres indiquent que les employés et les membres de leur famille sont plus nombreux à vivre des situations problématiques, ou que les gens font plus souvent appel aux services du PAE, ou une combinaison des deux. Le personnel du PAE a remarqué que, depuis quelques années, plus de gens utilisent leurs services pour résoudre les problèmes avant que ceux-ci n'atteignent le stade de la crise. Autrement dit, plus de gens mettent en pratique le dicton suivant: «Il vaut mieux prévenir que guérir».

Le personnel du PAE continuera à mettre l'accent sur des activités de caractère proactif visant à aider les employés et leurs gestionnaires à faire face aux changements qui ont eu lieu, et qui continueront d'avoir lieu, en milieu de travail.

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).

Le Sous-ministre adjoint
Secteur du personnel



William L. Clarke
Assistant Deputy Minister
Personnel Branch

DISTRIBUTION

Deputy Ministers
Heads of Mission
Assistant Deputy
Ministers
Directors General
Directors
Deputy Directors

Sous-ministres
Chefs de mission
Sous-ministres adjoints
Directeurs généraux
Directeurs
Directeurs adjoints

b 244690x (E)
b 2446911 (F)

S

EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAMME

(EAP)

ANNUAL REPORT 1992-1993

Dept. of External Affairs
Min. des Affaires extérieures

NOV 8 1993

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.** The most common personal problems are family/marital, psychological/emotional, alcohol/drug abuse and financial difficulties. As for work-related problems, most clients consult for job stress, interpersonal conflicts and career reorientation. 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 manage 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 manage 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 number of clients has doubled since last fiscal year (from 306 to 603). This indicates either an increase in the number of employees and family members experiencing problems or an increase in the number of people using our services or a combination of both.

- ◆ Although the number of family members seen has slightly increased (from 55 last fiscal year to 64 this year), the percentage of family members seen has decreased since last year (from 18% to 10.6%)

- ◆ The percentage of self-referrals as opposed to management and other referrals has continued to increase since 1989-1990. It has gone from 66.9% for that fiscal year to 89.8% for this fiscal year. This confirms our own empirical observations to the effect that more people are using our services earlier (that is before a crisis develops or before their problems have become very serious) and that the vast majority of our clients are very functional individuals who are experiencing a temporary difficulty in a specific area of their life.

- ◆ The steady decrease in management and other referrals since 1989-1990 (from 33% to 10.2% for this fiscal year) may explain the decrease in the percentage of clients using our services for drug/alcohol abuse problems. 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.

II TRENDS/HIGHLIGHTS (continued)

- ◆ There has been a steady increase since 1989-1990 in the percentage of employees from missions using our services (from 10.4% to 20% this fiscal year). This is a direct result of the steadily increasing number of field trips conducted abroad since 1989-1990. The number of field trips has increased with the addition of a third Counsellor in August 1991.

- ◆ The percentage of personal problems has increased when compared to last year (from 50% to 63.3%) and conversely the percentage of work-related problems has decreased when compared to last year (from 50% to 36.7%). This year's distribution is similar to the one for 1990-1991 and last year's distribution is similar to the one for 1989-1990. Slightly more than one third (36.2%) of the employees who use our services do so for family/marital difficulties. Again, this is almost identical to the 33% who used our services in 1990-1991 for family/marital problems. The other most common problems are emotional/psychological, financial and substance abuse. As for work-related problems, the most common one this year has been interpersonal conflict followed by job stress and career reorientation.

For additional information on counselling statistics, please refer to the section entitled "Frequency Distribution Analysis for Counselling Clients" on pages 7 to 19.

2. Consultations

The number of managers, assignment and other personnel and administrative officers who have sought advice on how to manage difficult employees or difficult situations has nearly tripled (from 102 last year to 296 this year). Here again, this significant increase is either a result of more managers and others experiencing problems (managing difficult employees and/or difficult situations) or more managers and others using our services or a combination of both.

II TRENDS/HIGHLIGHTS (continued)

3. Critical Incident Stress Debriefings

This year, 3 debriefings were conducted at Headquarters for headquarters personnel. Two of the debriefings were related to the death of a co-worker, and one to the death of a client in the workplace. There were 47 participants.

4. Development of Organizational Stress Profiles

There were no request for this service this year.

5. Training/Education Activities

◆ Noon-Hour Sessions

The number of sessions doubled this year (from 14 to 27). Three hundred and thirty (330) employees and family members attended 15 sessions in English and 12 sessions in French.

◆ Workshops on the Human Side of Downsizing

In response to the needs of the managers who would be involved in the downsizing exercise which targeted mostly our missions abroad, our unit developed and conducted a 1½ to 2 hours module for managers such as Head of Missions (HOMs), Administrative Officers, Program Managers focused on how to conduct the "bad news interview" for both Canada based staff, whose positions were being cut and Locally Engaged Staff (LES) whose jobs were being cut. You will find a chart containing all the numerical information pertaining to information/training/education activities on pages 20 to 22.

SUMMARY AND CONCLUSION

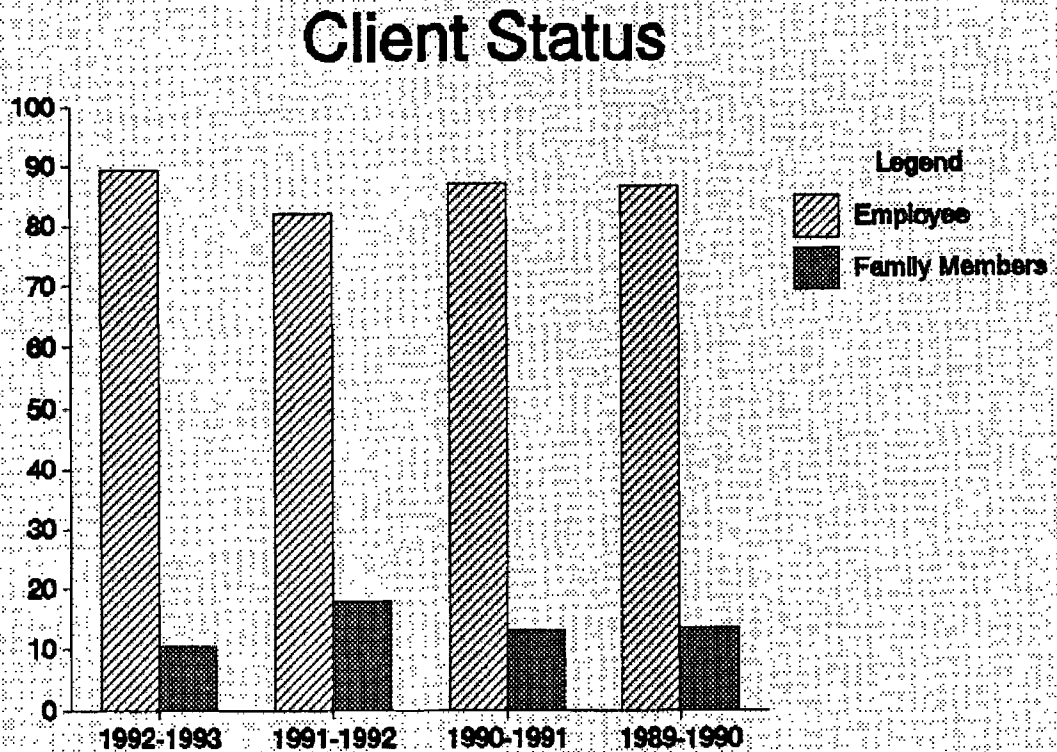
Utilization rate, which is defined as the total number of counselling clients compared to the total number of employees in the Department, is difficult to calculate precisely in our organization given that family members have access to our services and that a significant percentage of our employees are abroad, making access to our services more difficult. However, if we choose to calculate this rate using 4,205 as the total number of employees abroad and at headquarters (including the Passport Office employees), the utilization rate in the Department is 14.3%. This rate is considered to be extremely healthy. It is the sign of a service which is well-known and used not only reactively (for crisis situations) but also proactively (to prevent the development of serious problems).

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.

Frequency Distribution Analysis for Counselling Clients

Total number of clients : 603
 Total number of sessions : 1 074
 Average number of sessions/clients : 1.78

Client Status	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
Employee:	89.4% (539)	82% (251)	87%	86.6%
Family members:	10.6% (64)	18% (55)	13%	13.4%

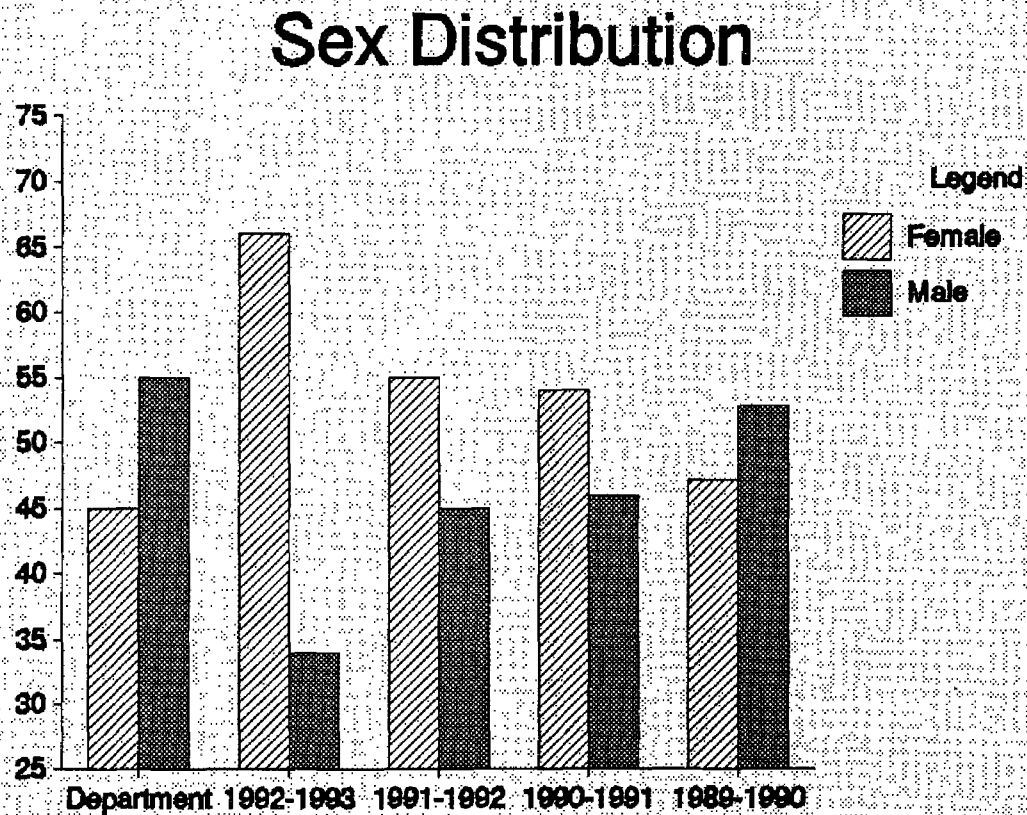


FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

The following data pertains to employees only.

Sex Distribution	Dept	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
Female:	45%	66% (356)	55% (139)	54%	47.2%
Male :	55%	34% (183)	45% (112)	46%	52.8%

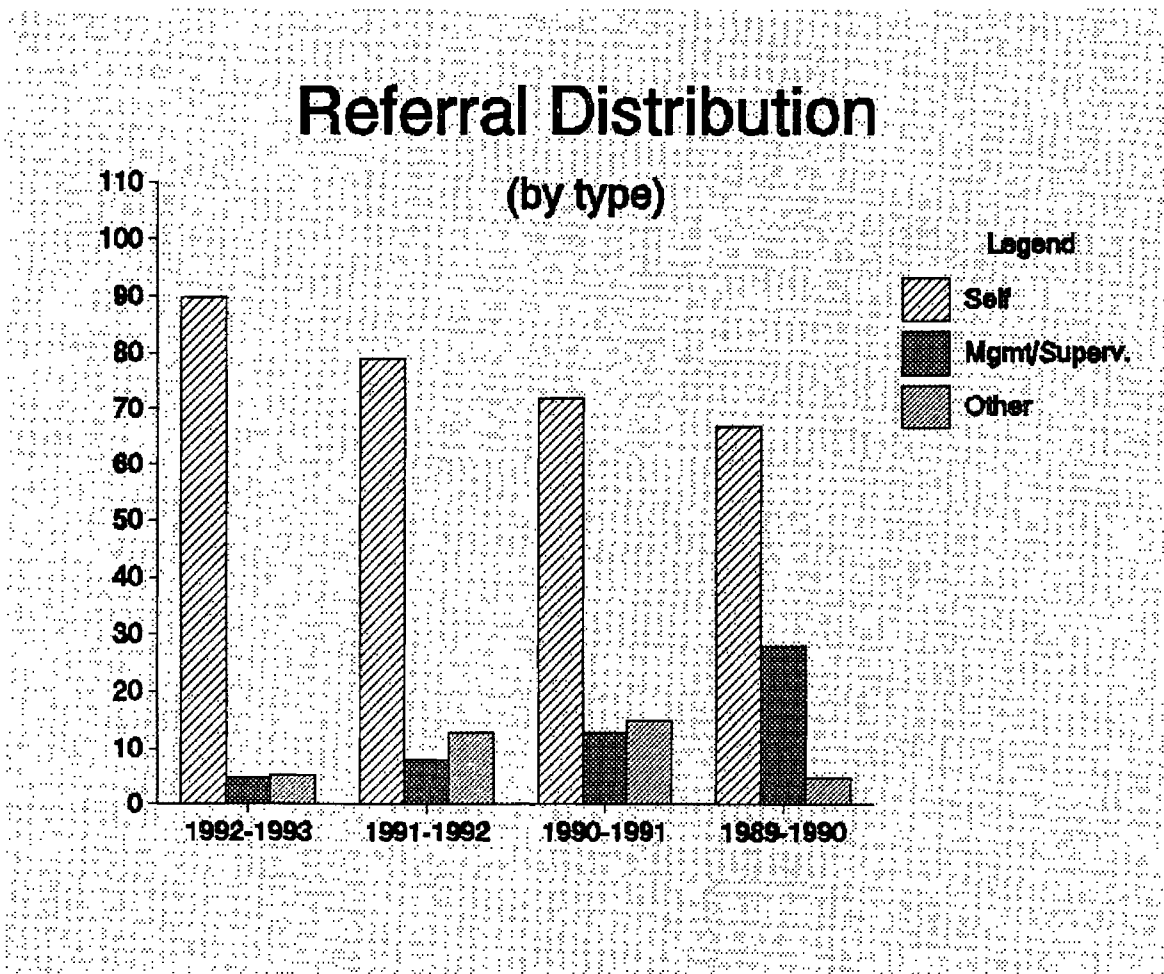
► *As in past years, more women are represented in our clientele.*



FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

Referral Distribution (by type)	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
Self	89.8% (484)	79% (198)	72%	66.9%
Management/Supervisory clientele	4.8% (26)	8% (20)	13%	28%
Other	5.4% (29)	13% (33)	15%	5%

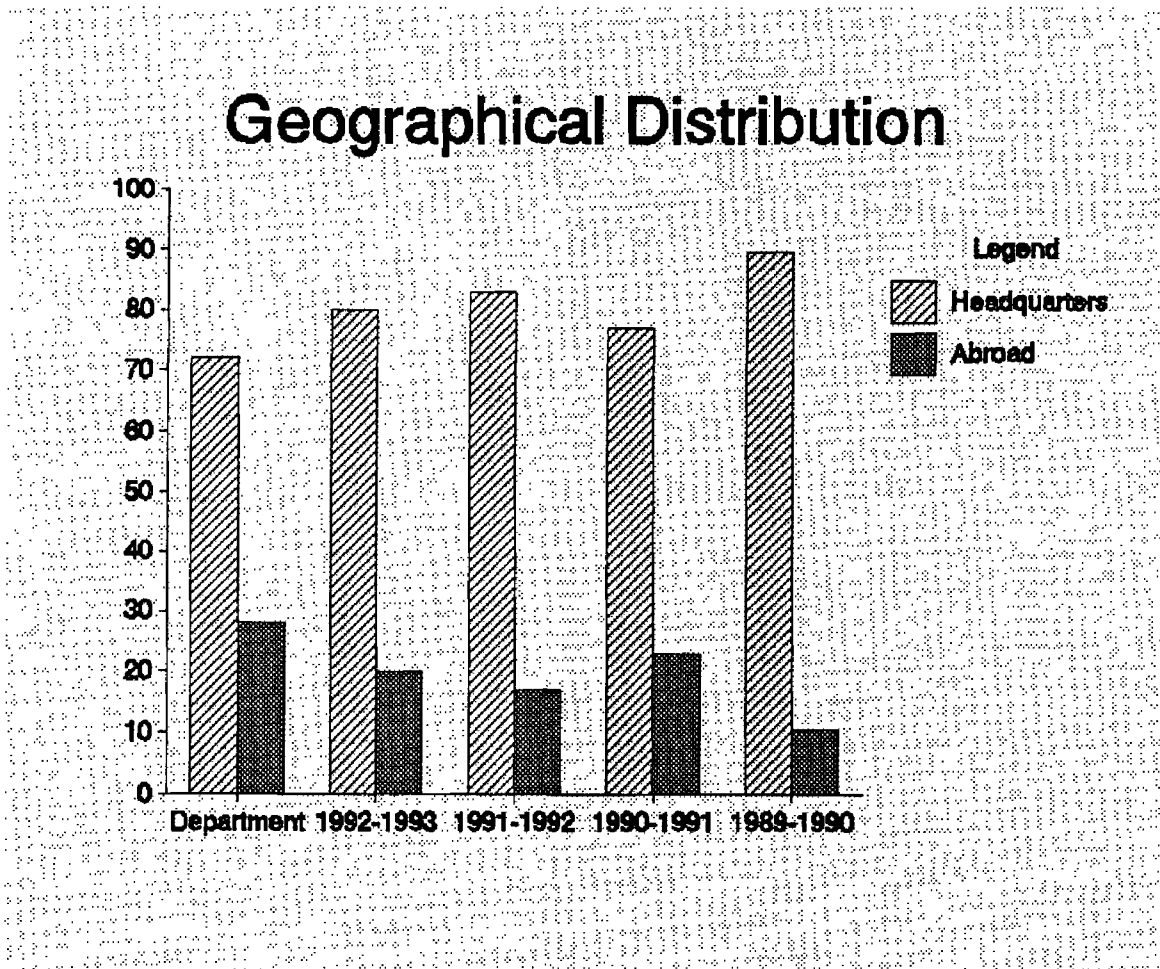
- ▶ *There is a steady increase in percentage of voluntary referrals.*
- ▶ *There is a decrease in percentage of management referrals.*



FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

Geographical Distribution	Dept	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
Headquarters:	72%	80% (431)	83% (208)	77%	89.6%
Abroad :	28%	20% (108)	17% (43)	23%	10.4%

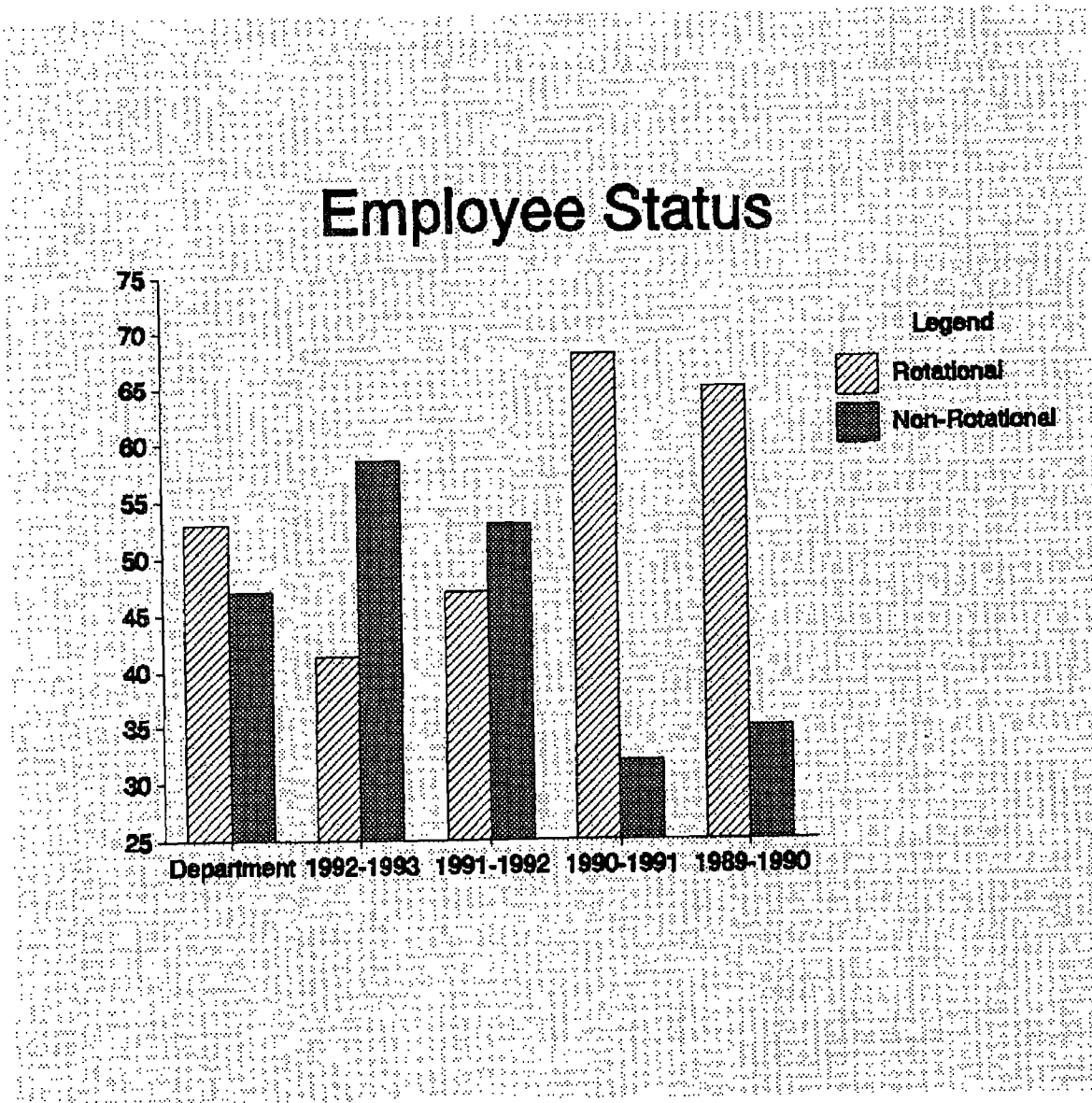
- ▶ *The percentage of employees abroad using counselling services is up from 1991-1992.*
- ▶ *As in past years, employees at headquarters are more heavily represented in our clientele.*



FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

Employee Status	Dept	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
Rotational:	53%	41.4% (223)	47% (117)	68%	65%
Non-Rotational:	47%	58.6% (316)	53% (134)	32%	35%

- ▶ *The percentage of rotational employees is down from the past two fiscal years.*
- ▶ *This year again, non-rotational employees are more heavily represented in our clientele.*

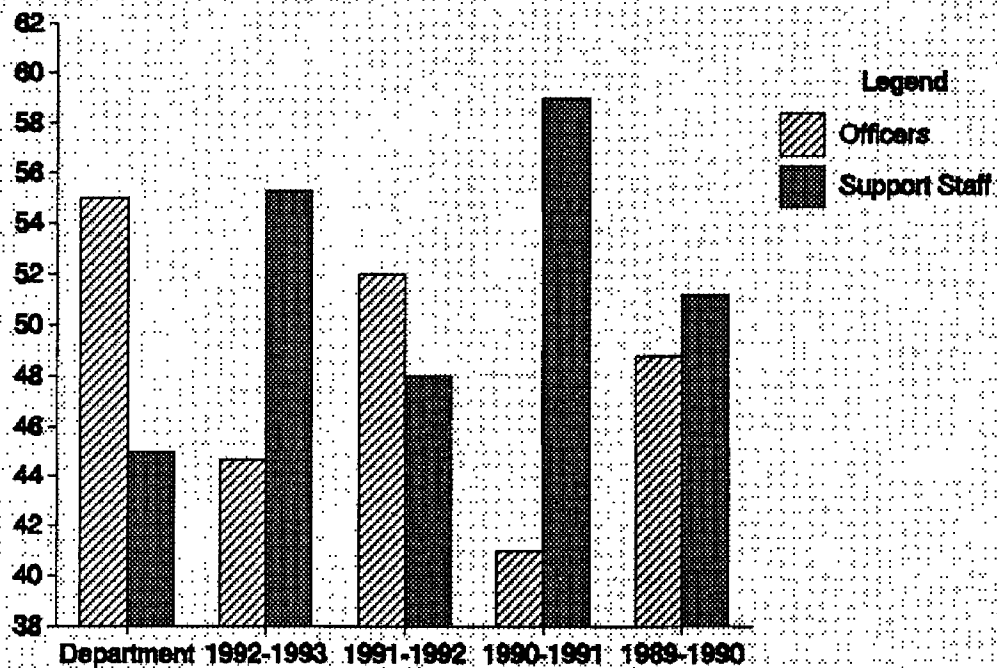


FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

Occupational Category Distribution	Dept	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
Officers:	55%	44.7% (241)	52% (131)	41%	48.8%
Support Staff :	45%	55.3% (298)	48% (120)	59%	51.2%

- ▶ *The percentage of officers using our services has decreased since last year.*
- ▶ *The representation of support staff has increased since last year.*
- ▶ *An increase in female representation usually goes hand in hand with an increase in support staff representation.*

Occupational Category Distribution



FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

Age Distribution	Dept	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
Category 1 (18-29)	12%	16.9% (91)	16% (39)	10%	5.6%
Category 2 (30-39)	27%	30.4% (164)	28% (71)	34%	45.2%
Category 3 (40-49)	37%	31.9% (172)	38% (96)	48%	44.1%
Category 4 (50-59)	20%	20.2% (109)	16% (40)	6%	4.8%
Category 5 (60 +)	3%	0.6% (13)	2% (5)	2%	.3%

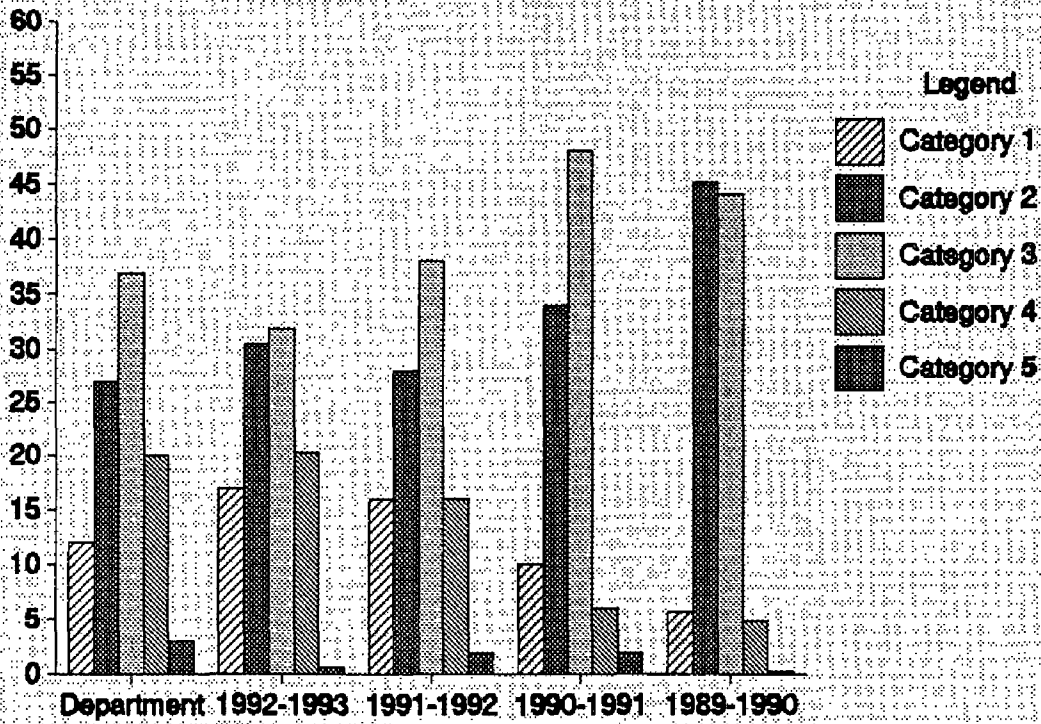
- ▶ *The percentage of employees in category 1 has increased steadily since 1989-1990.*

- ▶ *The representation of employees in categories 2 and 4 is very close to target, i.e. the percentage of employees of that age in the department is very close to the percentage of clients in those age groups.*

- ▶ *As for categories 3 and 5, the percentage of employees in that age bracket who have used our services this year is down from last year.*

(See graphic on next page)

Age Distribution



FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

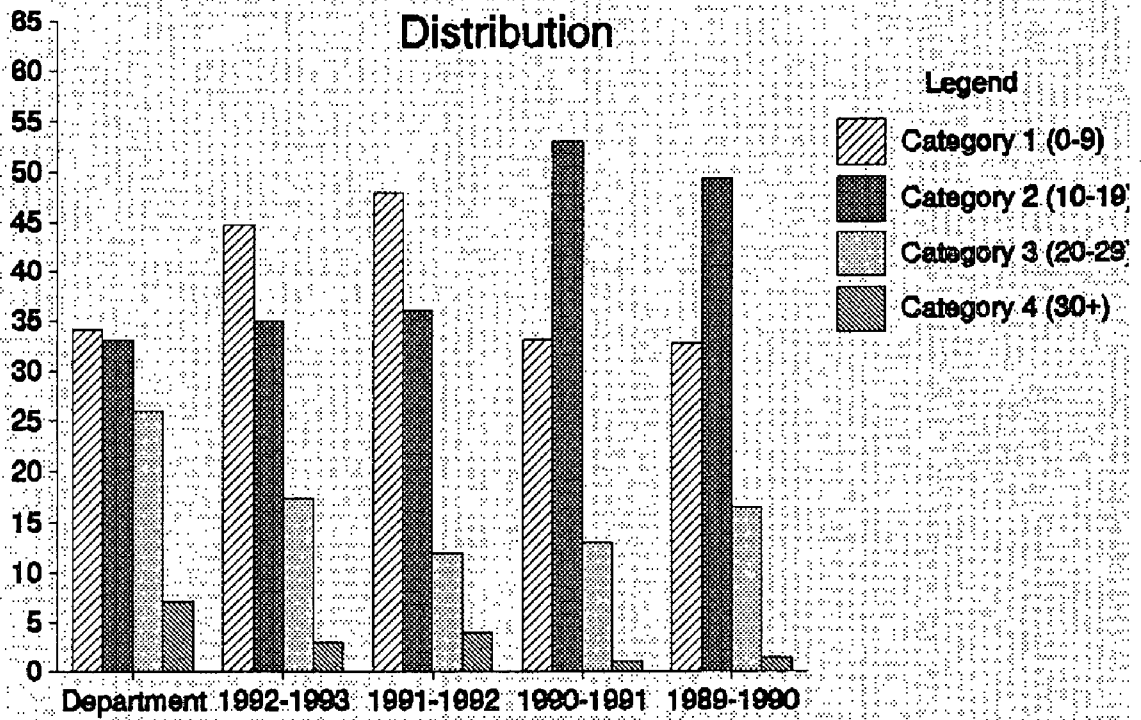
Number of Years of Service Distribution	Dept	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
Category 1 (0-9)	34%	44.7% (241)	48% (120)	33%	32.7%
Category 2 (10-19)	33%	35% (189)	36%	53%	49.4%
Category 3 (20-29)	26%	17.3% (93)	12% (30)	13%	16.5%
Category 4 (30 +)	7%	3.0% (16)	4% (10)	1%	1.4%

▶ *The percentage of employees in categories 1 and 4 using our services has decreased.*

▶ *The percentage of employees in category 3 has increased.*

(See graphic on next page)

Number of Years of Service



FREQUENCY DISTRIBUTION... (continued)

Assessment of Primary Problem	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
Personal (TOT)	63.3% (341)	50%	67%	45.9%
✓ Family/Marital	: 36.2% (195)	21.9% (53)	33%	14.5%
✓ Emotional	: 20% (108)	15% (37)	17%	9 %
✓ Substance abuse:	2.6% (14)	8% (20)	5%	11.2%
✓ Financial	: 3.4% (18)	2% (5)	6%	8 %
✓ Legal	: 0	.1% (1)	0	2 %
✓ Other	: 1.1% (6)	3% (8)	6%	7 %
Work (TOT)	36.7% (198)	50% (127)	33%	54.1%
Interpersonal problems :	17.8% (96)			
Job stress :	10.4% (56)			
Career reorientation:	8.5% (46)			

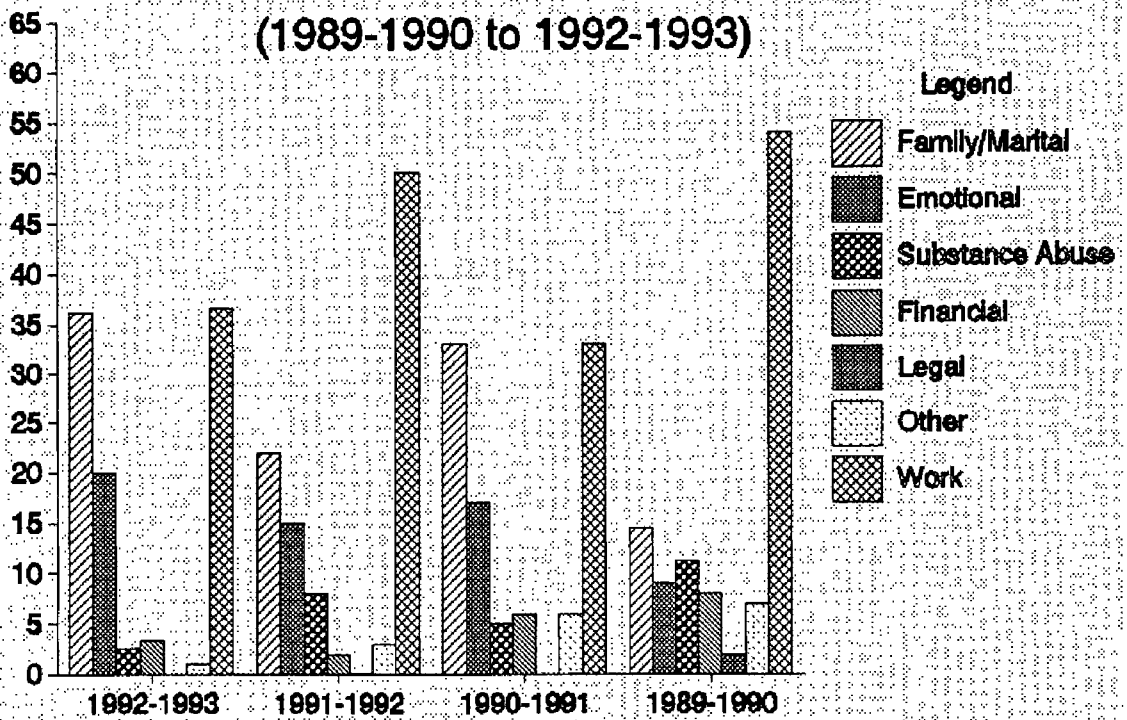
▶ *The percentage of personal problems has increased significantly since last year. It is now comparable to what it was in 1990-1991.*

▶ *The percentage of clients using our services for family/marital problems has significantly increased since last year. Of all problems, it is the most common problem for which employees use our services.*

(See graphic on next page)

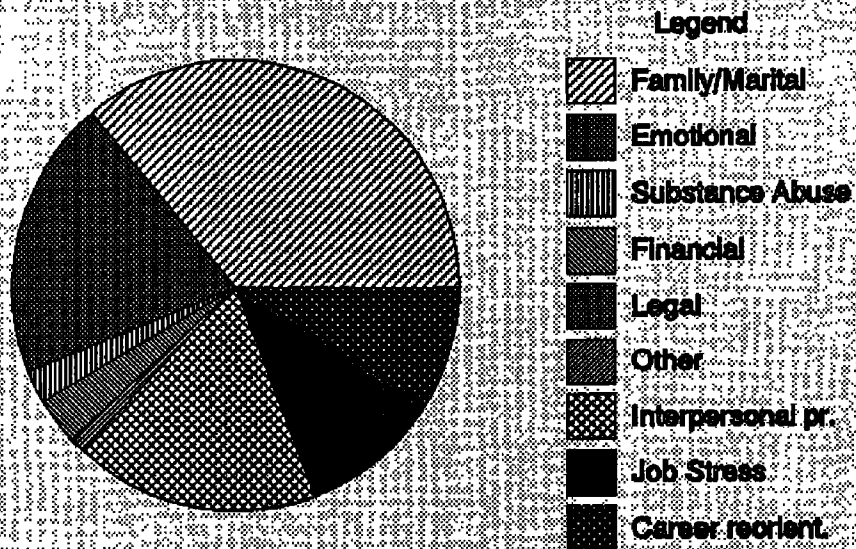
Assessment of Primary Problem

(1989-1990 to 1992-1993)



Assessment of Primary Problem

1992-1993 (detailed)



**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 65 36 123				324
2. Pre-posting Briefing Sessions	16	3			304
3. Supervisor/ Middle-Management Orientation Program	5	2	7		168
4. Heads of Mission Briefing	1 - Bilingual				20
5. Stress Management Workshop	3	1	2	1	70
6. Personal Effectiveness Workshop	1	1			18

TYPE OF SESSION	HEADQUARTERS		MISSIONS		TOTAL NUMBER OF PARTICIPANTS
	ENGLISH	FRENCH	ENGLISH	FRENCH	
7. Noon-Hour Sessions	15	12			330
8. Critical Incident Stress Debriefing	3				43
9. How to deal with difficult clients	6	2			48
10. Consular Workshop	1		4		85
11. Managing the Stress of Cultural Shock	3	1			75
12. EAP Awareness Session	2	3	4	1	115
	2 - Bilingual				
13. The human side of downsizing	2	1			88
	1 - Bilingual				
TOTAL					1,688

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYES
(PAE)
RAPPORT ANNUEL 1992-1993

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

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

RAPPORT ANNUEL 1992-1993

**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 :

- ◆ Aide aux employés et aux membres de leur famille aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels. Les problèmes les plus fréquents sont les difficultés familiales ou conjugales, les troubles émotifs ou psychologiques, l'abus de drogues et d'alcool et les difficultés financières. Du côté professionnel, la majorité des clients consultent pour des problèmes de stress relié au travail, de conflits interpersonnels et de réorientation de carrière. Les conseillers assurent des services d'évaluation, de counseling à court terme, de renvoi à des ressources communautaires, au besoin, 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 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 aux employés et aux membres de leur famille à la suite d'un incident critique qui leur a causé beaucoup de stress. Un 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 de 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 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**
 - ▶ **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 des 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 la façon de transiger avec les Canadiens en difficulté à l'étranger.

II TENDANCES/FAITS SAILLANTS

1. Counseling

- ◆ Le nombre de clients a doublé depuis le dernier exercice financier (de 306 à 603). Ces chiffres signifient que les employés et les membres de leur famille sont plus nombreux à vivre des situations problématiques, ou que les gens font de plus en plus souvent appel à nos services, ou une combinaison des deux.

- ◆ Les membres de la famille ont été légèrement plus nombreux à recourir à nos services (55 au cours du dernier exercice financier, 64 cette année); toutefois, la proportion de membres de la famille que nous avons rencontrés a diminué depuis l'année dernière (de 18 % à 10,6 %).

- ◆ Le pourcentage de personnes qui se sont présentées d'elles-mêmes, par opposition aux employés renvoyés par leurs supérieurs et par d'autres personnes, a continué de croître depuis 1989-1990. De 66,9 %, il est passé à 89,8 % pour le présent exercice financier. Ces chiffres confirment nos propres observations, à savoir que davantage de gens font appel plus tôt à nos services (c'est-à-dire avant qu'une crise n'éclate ou que leurs problèmes ne deviennent trop graves), et que la vaste majorité de nos clients sont des personnes très fonctionnelles qui traversent une période difficile dans un aspect précis de leur vie.

- ◆ La diminution constante, depuis 1989-1990 (de 33 % à cette époque à 10,2 % cette année), d'employés renvoyés par leurs supérieurs et par d'autres personnes explique peut-être le fait qu'une proportion moindre de clients aux prises avec des problèmes d'abus d'alcool et d'autre drogues utilisent nos services. Il va de soi que les personnes dont les problèmes personnels sont plus graves, tels l'alcoolisme et la toxicomanie, ont habituellement besoin d'une intervention directe de leurs supérieurs pour se résoudre à utiliser nos services.

II TENDANCES/FAITS SAILLANTS (suite)

- ◆ Depuis 1989-1990, le pourcentage d'employés des missions ayant sollicité nos services n'a cessé d'augmenter; de 10,4 % qu'il était à cette époque, il est passé à 20 % pour le présent exercice financier. Cette augmentation résulte directement du plus grand nombre de visites effectuées à l'étranger depuis 1989-1990. L'embauche d'un troisième conseiller en août 1991 a effectivement permis de multiplier ces visites.

- ◆ La proportion de problèmes personnels s'est accrue par rapport à l'année dernière et est passée de 50 à 63,3 %, et réciproquement, le pourcentage de problèmes professionnels est moindre que l'an dernier (50 % l'année dernière, 36,7 % cette année). La répartition de cette année est semblable à celle de 1990-1991, et la répartition de l'année dernière ressemble à celle de 1989-1990. Un peu plus d'un tiers (36,2 %) des employés qui utilisent nos services sont aux prises avec des problèmes familiaux ou conjugaux. Ce chiffre est pratiquement le même qu'en 1990-1991 lorsque 33 % des employés qui nous avaient consultés avaient invoqué des difficultés de ce genre. Les autres problèmes les plus courants sont les problèmes émotionnels et psychologiques, les problèmes financiers et l'abus d'alcool et de drogues. Du côté des problèmes professionnels, le plus fréquent cette année a été le conflit interpersonnel, suivi du stress lié au travail et de la réorientation de carrière.

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 20.

II TENDANCES/FAITS SAILLANTS (suite)

2. Consultations

Le nombre de clients (gestionnaires, agents d'affectation et autres agents du personnel ou de l'administration) qui ont sollicité des conseils sur la façon de s'y prendre avec les employés difficiles ou de gérer les situations pénibles a presque triplé : de 102 qu'il était l'année dernière, il est passé à 296 cette année. Encore là, cette augmentation importante peut s'expliquer par le fait que les gestionnaires et les autres sont plus nombreux à avoir des problèmes (employés difficiles ou situations pénibles) ou par le fait que davantage de gestionnaires et autres personnes ont recours à nos services, ou par une combinaison de ces deux raisons.

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

Cette année, nous avons dirigé 3 séances de débriefage à l'intention du personnel de l'administration centrale. Deux faisaient suite au décès d'un collègue et la troisième, à la mort d'un client sur les lieux de travail. Quarante-sept personnes ont participé à ces séances.

4. Élaboration de profils du stress organisationnel

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

II TENDANCES/FAITS SAILLANTS (suite)

5. Activités de formation et d'éducation

◆ Séances du midi

Le nombre de séances a doublé cette année; il est passé de 14 à 27. Au total, 330 employés et membres de la famille ont assisté aux 15 séances offertes en anglais et aux 12 séances offertes en français.

◆ Ateliers sur la dimension humaine de la réduction des effectifs

Afin de répondre aux besoins exprimés par les gestionnaires devant procéder à une réduction des effectifs, surtout dans nos missions à l'étranger, notre groupe a élaboré et dirigé un module d'une heure et demie à deux heures à l'intention des chefs de mission, des agents administratifs et des gestionnaires de programmes; le module porte essentiellement sur la manière d'annoncer la «mauvaise nouvelle» aux employés canadiens ainsi qu'aux employés recrutés sur place dont les postes sont abolis. Des tableaux contenant des statistiques sur les activités d'information, de formation et d'éducation apparaissent aux pages 21 à 23.

RÉSUMÉ ET CONCLUSION

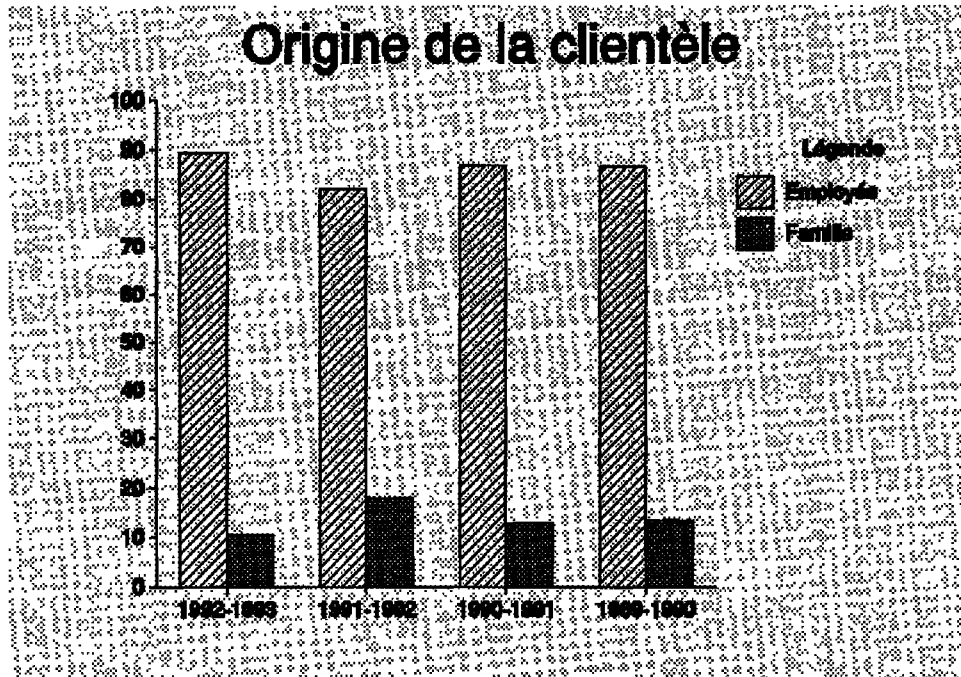
Le taux d'utilisation de nos services, défini comme étant le nombre total de personnes ayant sollicité notre aide par rapport à l'ensemble des employés du Ministère, est difficile à calculer avec précision étant donné qu'au sein de notre organisation, les membres de la famille peuvent se prévaloir de nos services et qu'un pourcentage important de notre personnel est en poste à l'étranger, ce qui complique l'accès aux services offerts. Toutefois, si nous établissons ce taux d'utilisation en fonction d'un nombre total d'employés, à l'étranger et à l'administration centrale (incluant les employés du Bureau des passeports), soit 4 205, nous obtenons un pourcentage de 14,3 % au sein du Ministère. Un tel taux d'utilisation est jugé extrêmement satisfaisant et permet d'affirmer que les services sont bien connus et qu'ils ne sont pas utilisés exclusivement en période de crise mais également à titre proactif, afin de prévenir l'aggravation des problèmes.

Le taux d'utilisation ne vaut que pour les activités d'aide personnelle et ne constitue pas un indicateur de rendement pour les autres services offerts, notamment les consultations en gestion, les séances de débriefage sur le stress causé par un incident critique, les activités de formation, etc. Il n'existe aucun indicateur de rendement pour les autres secteurs d'activités.

Analyse de distribution pour les clients de l'aide individuelle

Nombre total de clients : 603
 Nombre total de séances : 1 074
 Nombre moyen de séances par client : 1,78

Origine de la clientèle	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Employés :	89,4 % (539)	82% (251)	87%	86.6%
✓ Membres de la famille	10,6 % (84)	18% (55)	13%	13.4%

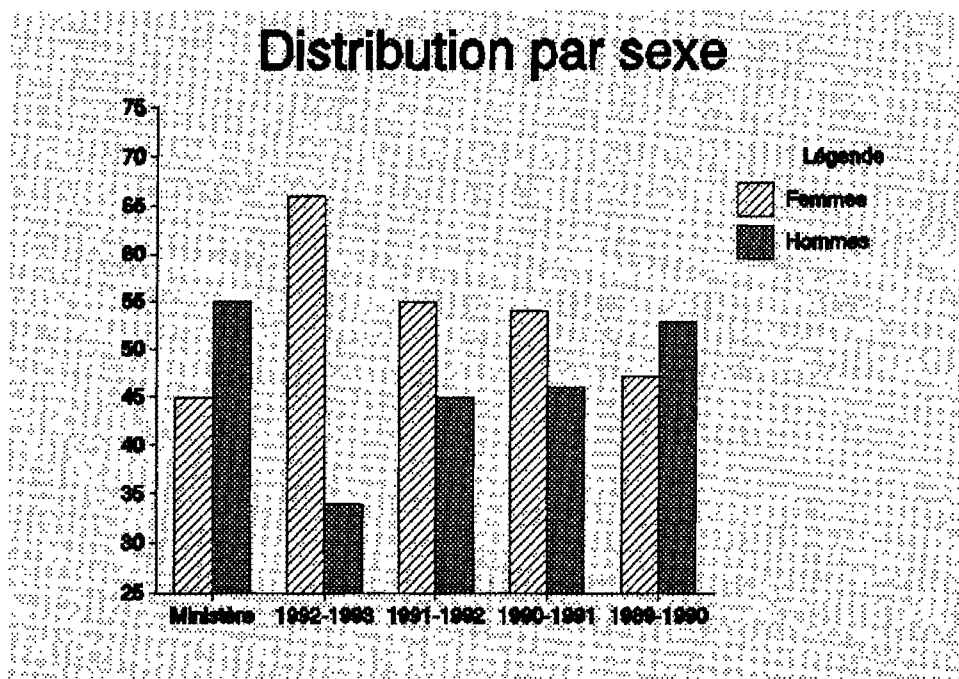


ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)

Les données qui suivent se rapportent aux employés seulement.

Distribution par sexe	Ministère	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Femmes	: 45 %	66 % (356)	55 % (139)	54 %	47.2 %
✓ Hommes	: 55 %	34 % (183)	45 % (112)	46 %	52.8 %

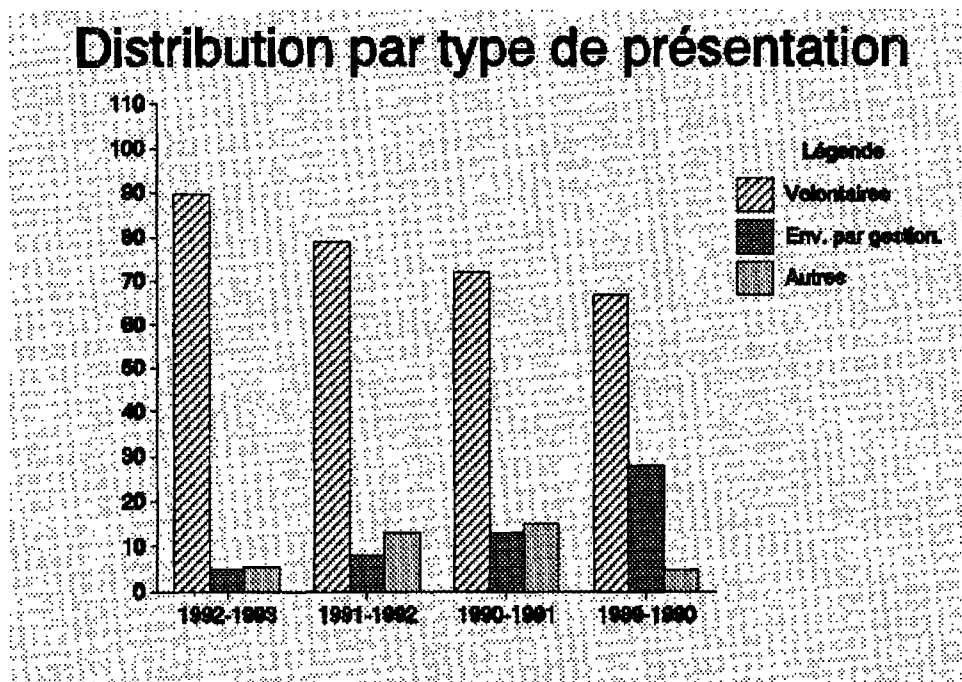
► *Comme dans les années passées, les femmes formaient l'élément majoritaire de notre clientèle.*



ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)

Distribution par type de présentation	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Employés venus d'eux-mêmes	89,8 % (484)	79 % (198)	72 %	66,9 %
✓ Employés envoyés par les gestionnaires/ surveillants	4,8 % (26)	8 % (20)	13 %	28 %
✓ Autres	5,4 % (29)	13 % (33)	15 %	5 %

- ▶ *On constate une augmentation régulière du pourcentage d'employés qui se sont présentés d'eux-mêmes.*
- ▶ *On constate une diminution du pourcentage des employés envoyés par la direction.*



ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)

Distribution géographique	Ministère	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Administration centrale :	72 %	80 % (431)	83 % (208)	77 %	89.6 %
✓ Étranger :	28 %	20 % (108)	17 % (43)	23 %	10.4 %

- ▶ *Le pourcentage d'employés à l'étranger ayant recours aux services d'aide personnelle est à la hausse par rapport à 1991-1992.*
- ▶ *Comme dans les années passées, les employés de l'administration centrale représentent l'élément le plus nombreux de notre clientèle.*

Distribution géographique

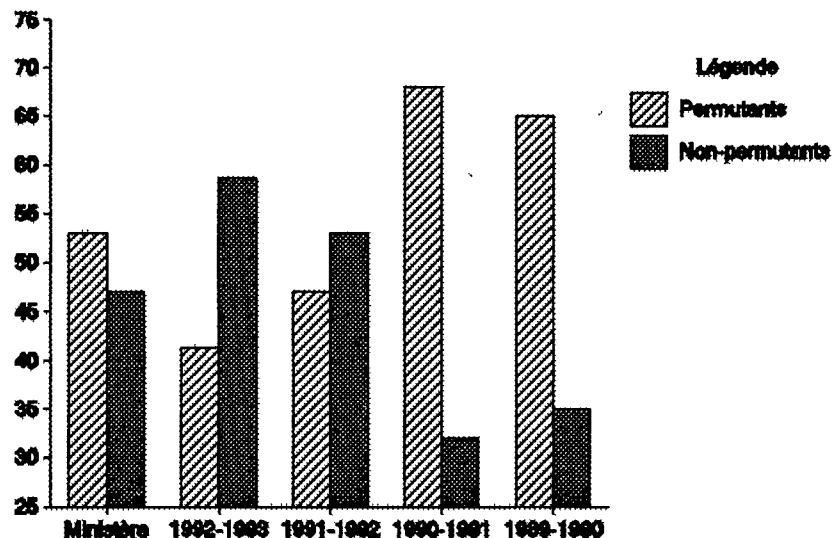


ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)

Situation des employés	Ministère	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Permutants:	53 %	41,4 % (223)	47 % (117)	68 %	65 %
✓ Non permutants:	47 %	58,6 % (316)	53 % (134)	32 %	35 %

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

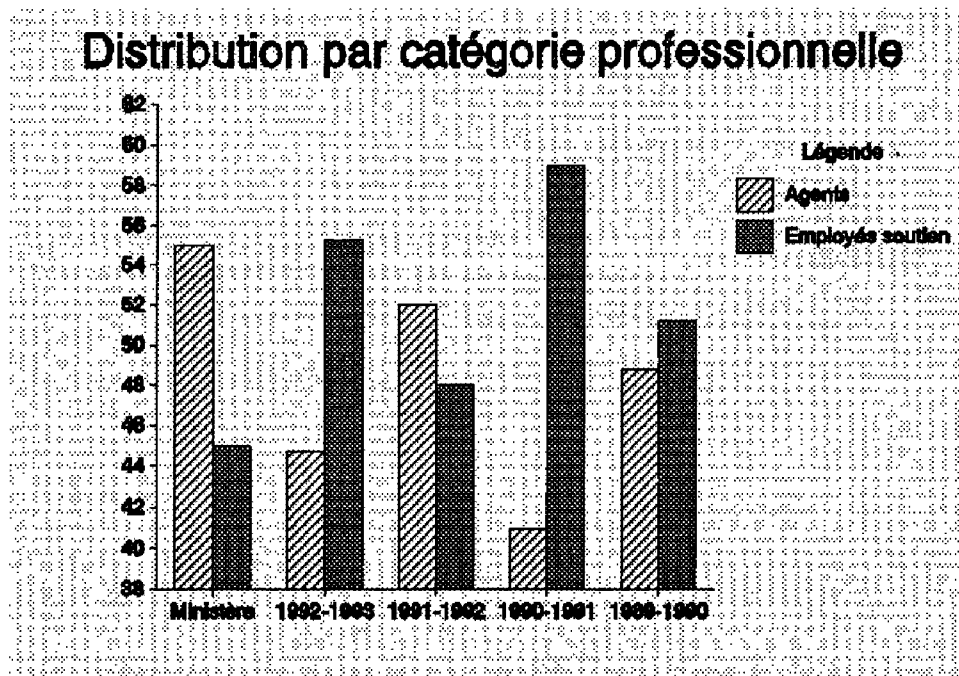
Situation des employés



ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)

Distribution par catégorie professionnelle	Ministère	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Agents:	55 %	44,7 % (241)	52 % (131)	41%	48.8%
✓ Employés de soutien:	45 %	55,3 % (298)	48 % (120)	59%	51.2%

- ▶ *Le pourcentage d'agents utilisant nos services a diminué depuis l'année dernière.*
- ▶ *La représentation du personnel de soutien au sein de notre clientèle a augmenté depuis l'année dernière.*
- ▶ *Une augmentation de la représentation féminine va habituellement de pair avec une augmentation de la représentation du personnel de soutien.*



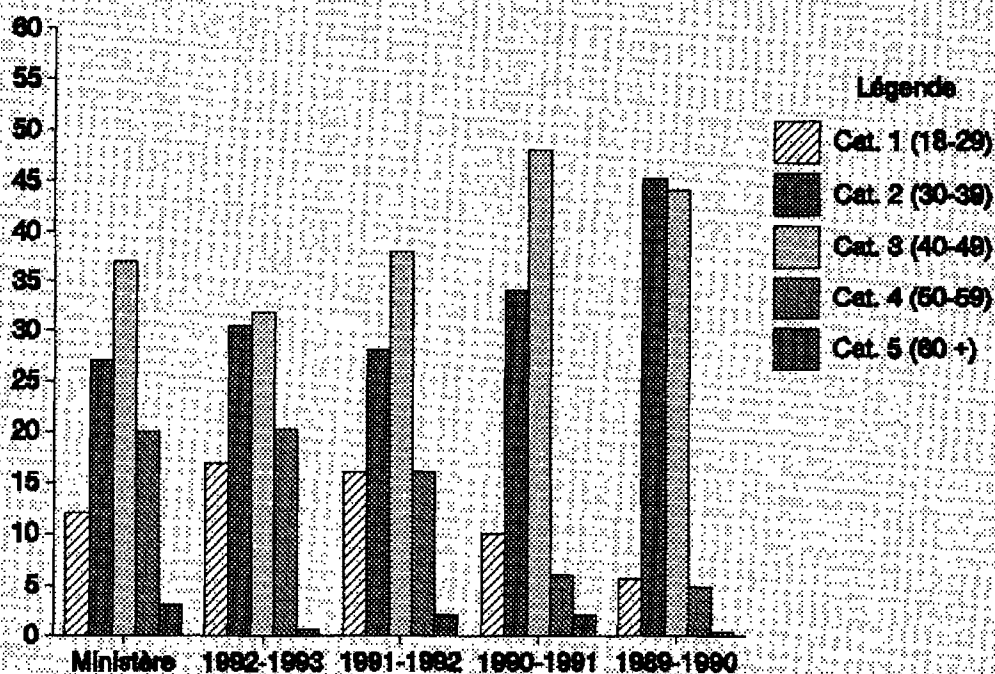
ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)

Distribution par groupe d'âge	Ministère	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
✓ Catégorie 1 (18-29)	12 %	16,9 % (91)	16 % (39)	10 %	5.6 %
✓ Catégorie 2 (30-39)	27 %	30,4 % (164)	28 % (71)	34 %	45.2 %
✓ Catégorie 3 (40-49)	37 %	41,9 % (172)	38 % (96)	48 %	44.1 %
✓ Catégorie 4 (50-59)	20 %	20,2 % (109)	16 % (40)	6 %	4.8 %
✓ Catégorie 5 (60 +)	3 %	0,6 % (13)	2 % (5)	2 %	.3 %

- ▶ *Le pourcentage des employés de la catégorie 1 n'a pas cessé d'augmenter depuis 1989-1990.*
- ▶ *La représentation des employés appartenant aux catégories 2 et 4 se rapproche de l'objectif visé, c'est-à-dire que le pourcentage des employés de ces groupes d'âge est presque le même que le pourcentage de clients appartenant à ces mêmes groupes.*
- ▶ *Le pourcentage des clients des catégories 3 et 5 qui ont utilisé nos services cette année est à la baisse par rapport à l'année dernière.*

(Voir le graphique à la page suivante.)

Distribution par groupe d'âge



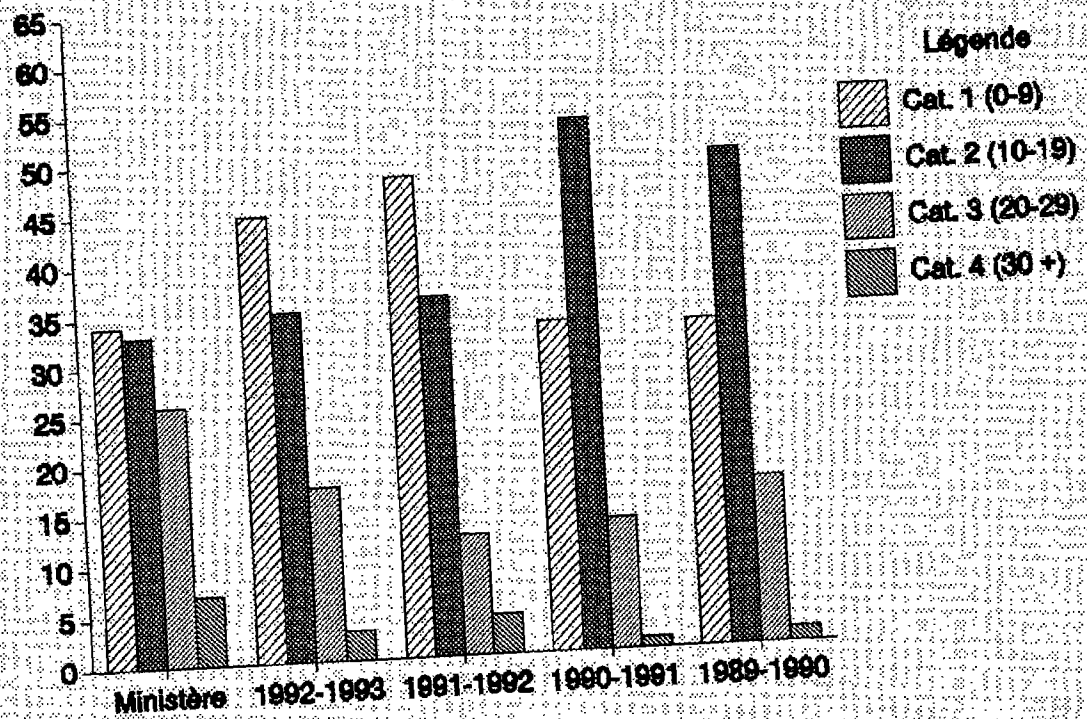
ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)

Distribution par nombre d'années de service	Ministère	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
Catégorie 1 (0-9)	34 %	44,7 % (241)	48 % (120)	33 %	32.7 %
Catégorie 2 (10-19)	33 %	35,0 % (189)	36 % (91)	53 %	49.4 %
Catégorie 3 (20-29)	26 %	17,3 % (93)	12 % (30)	13 %	16.5 %
Catégorie 4 (30 +)	7 %	3,0 % (16)	4 % (10)	1 %	1.4 %

- ▶ *Le pourcentage des employés des catégories 1 et 4 utilisant nos services a diminué.*
- ▶ *Le pourcentage des employés appartenant à la catégorie 3 a augmenté.*

(Voir le graphique à la page suivante.)

Distribution par nombre d'années de service



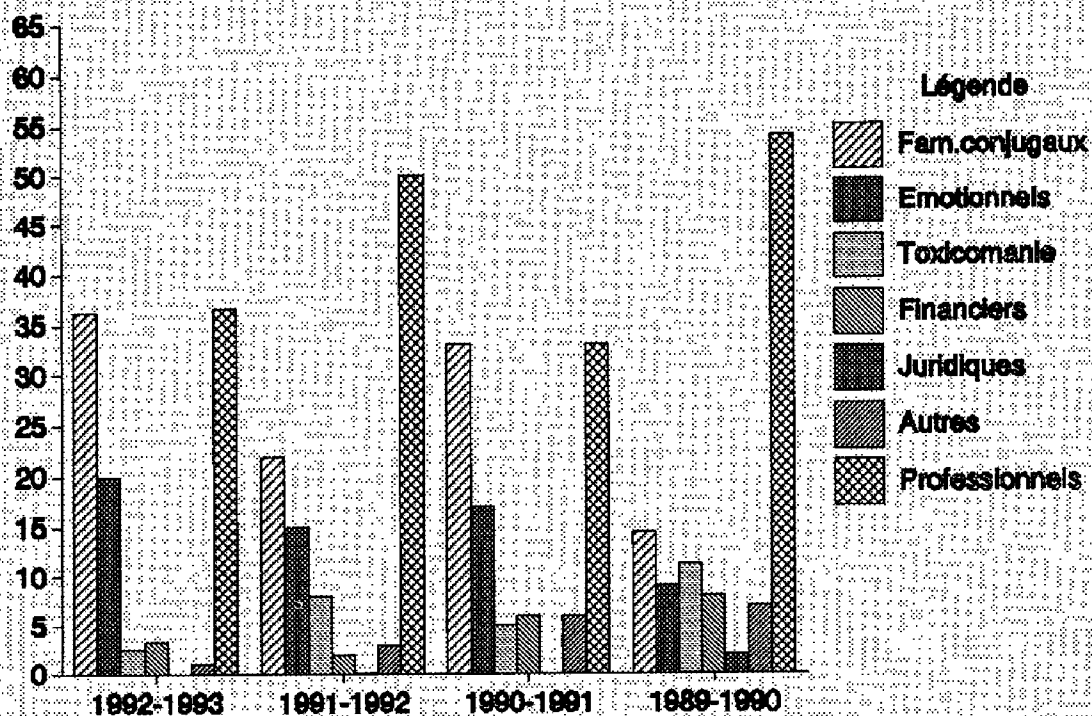
ANALYSE DE DISTRIBUTION... (suite)

Évaluation du problème principal	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990
Personnels (Total)	63,3 % (341)	50 %	67 %	45,9 %
✓ Familiaux/				
Conjugaux	36,2 % (195)	21,9 %	33 %	14,5 %
✓ Émotionnels	20,0 % (108)	15,0 % (37)	17 %	9,0 %
✓ Toxicomanie	2,6 % (14)	8,0 % (20)	5 %	11,2 %
✓ Financiers:	3,4 % (18)	2,0 % (5)	6 %	8 %
✓ Juridiques:	0,0 %	0,1 % (1)	0	2 %
✓ Autres:	1,1 % (6)	3,0 % (8)	6 %	7 %
Professionnels (Total)	36,7 % (198)	50,0 % (127)	33 %	54,1 %
✓ Problèmes inter-personnels	17,8 % (96)			
✓ Stress lié au travail	10,4 % (56)			
✓ Réorientation de carrière	8,5 % (46)			

- ▶ *Le pourcentage de problèmes personnels a beaucoup augmenté depuis l'année dernière. Il se compare maintenant à ce qu'il était en 1990-1991.*
- ▶ *Le pourcentage de clients ayant recours à nos services pour des problèmes familiaux et conjugaux a augmenté de manière importante depuis l'année dernière. Ce sont les problèmes les plus courants qui incitent les employés à utiliser nos services.*

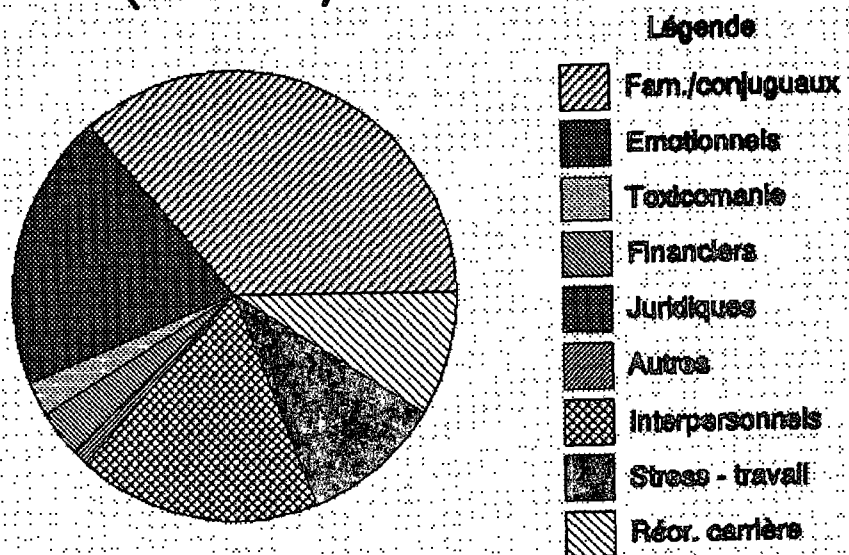
(Voir graphiques aux pages suivantes)

Evaluation du problème principal



Evaluation du problème principal

(en détails)



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				324
	65				
	36				
	123				
2. Séances d'information préalables à l'affectation	16	3			304
3. Programme d'orientation des superviseurs/cadres intermédiaires	5	2	7		168
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	15	12			330
8. Débriefage sur le stress causé par un incident critique	3				43

TYPE DE SÉANCE	ADMINISTRATION CENTRALE		MISSION		NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS
	ANGLAIS	FRANCAIS	ANGLAIS	FRANCAIS	
9. Comment transiger avec des clients difficiles	6	2			48
10. Atelier sur le travail consulaire	1		4		85
11. Gestion du stress issu du choc culturel	3	1			75
12. Séance de sensibilisation au PAE	2	3	4	1	115
	2 - Bilingue				
13. L'aspect humain de la réduction des effectifs grève	2	1			88
	1 - Bilingue				
TOTAL					1,688