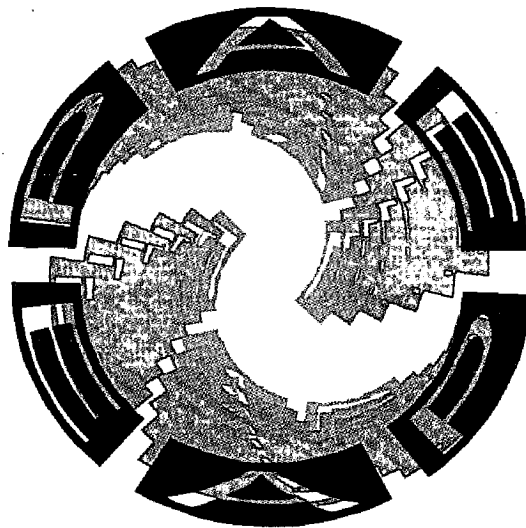

Programme
D'AIDE AUX EMPLOYÉS



*R*APPORT ANNUEL 1996-1997

Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international

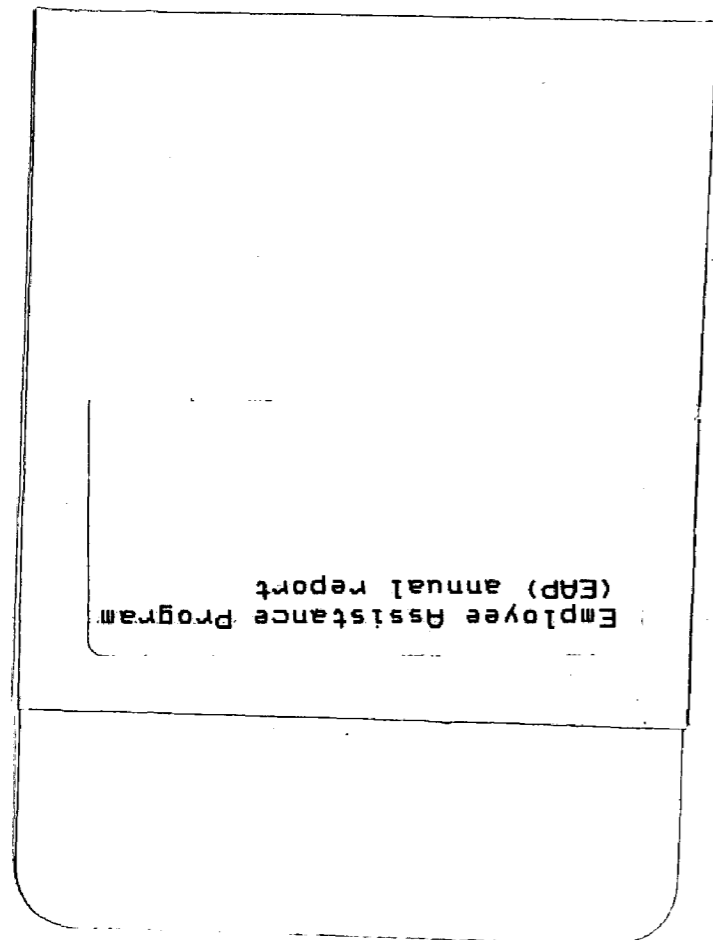


TABLE DES MATIÈRES

MANDAT ET SERVICES DU PAE	1
TENDANCES/FAITS SAILLANTS	3
1. Counselling.....	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	7
⇒ Séances du midi.....	7
⇒ Autres activités de formation	7
TAUX D'UTILISATION, SOMMAIRE ET CONCLUSION	8
Taux d'utilisation.....	8
Sommaire et conclusion.....	8
TAUX D'UTILISATION	9
A. Employés.....	10
B. Membres de la famille	11
C. Employés et membres de la famille.....	11
ANALYSE DE DISTRIBUTION POUR LES CLIENTS DE L'AIDE INDIVIDUELLE	12
STATISTIQUES SUR LES ACTIVITÉS DE FORMATION ET D'ÉDUCATION.....	22

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 de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), 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. Sur le plan professionnel, la majorité des clients utilisent les services d'aide pour des problèmes de stress liés au travail, de conflits interpersonnels, de harcèlement et de réorientation de carrière. Les conseillers assurent des services d'évaluation, de counselling 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.
- Activité 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 amélioration du rendement;
 - sensibilisation aux problèmes liés à l'alcool et aux drogues;
 - gestion du stress et adaptation culturelle;
 - gestion des employés difficiles ou dont le rendement laisse à désirer (à l'intention des gestionnaires et des superviseurs);
 - gestion des compressions et de la réduction des effectifs;
 - gestion à l'étranger;
 - gestion des cas de clients en colère;
 - formation des superviseurs (pour ceux et celles qui aspirent à des postes de supervision);
 - planification de l'avenir (pour ceux et celles qui veulent ou souhaitent réorienter leur carrière);
 - développement de l'esprit d'équipe;
 - gestion du changement de mode de vie.

Les conseillers du PAE mettent également sur pied des séances d'information préalables à l'affectation sur le choc des cultures et sur la sensibilisation à la gestion du stress causé par un incident grave. Ils organisent et animent également 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 s'adressant spécifiquement aux gestionnaires.

TENDANCES/FAITS SAILLANTS

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

1. Counselling

- Quoiqu'il y ait eu une baisse du nombre total de clients de 43 p. 100, soit de 833 l'an dernier à 500 cette année, le nombre total des séances n'a diminué que très légèrement (1 507 à 1 389). Le nombre moyen de séances suivies par client a donc augmenté de 1,1, soit d'un peu plus d'une séance complète, pour passer de 1,71 (l'an dernier) à 2,8 (cette année). Cela représente une augmentation de 64 p. 100. Le nombre moyen de séances suivies par client augmente constamment depuis 5 ans. Cette situation s'explique sans doute en partie par les compressions de plus en plus importantes apportées aux programmes de santé et de services sociaux, ce qui a pour effet d'allonger toujours davantage la liste d'attente pour les services communautaires. Ces services communautaires sont, en règle générale, gratuits ou sont facturés en fonction des revenus du client; ils sont donc moins coûteux que ceux offerts par les professionnels de la santé mentale en pratique privée. Pour la plupart d'entre nous, la marge de manœuvre financière est moins grande que par le passé, rendant l'accès aux services des professionnels du secteur privé plus difficile (même lorsque ces honoraires sont admissibles en partie dans le cadre du Régime de soins de santé de la fonction publique). Nous avons également observé que les clients se sentent habituellement plus à l'aise d'utiliser nos services pour des questions d'ordre professionnel que d'avoir recours à des services communautaires. Les clients croient, à raison, que nous avons une meilleure compréhension de la culture organisationnelle du Ministère et que nous sommes plus en mesure de les aider à résoudre leurs problèmes. De plus, la diminution du nombre d'employés et de membres de leur famille nécessitant notre aide signifie sans doute que le temps et l'énergie que nous avons investis dans des activités préventives commencent à porter fruit.
- Le pourcentage des membres de la famille qui ont eu recours à nos services (15,6 p. 100) est à peu près le même que l'an dernier (14,6 p. 100).

Tendances/Faits saillants (suite)

- Le pourcentage de nos clients qui sont des employés recrutés sur place (ERP) est le même que l'an dernier (7,4 p. 100).
- Le pourcentage des employés qui ont été orientés par leurs supérieurs a augmenté, pour passer de 1,6 à 4,3 p. 100. Cela signifie que les superviseurs et les gestionnaires interviennent plus souvent dans des cas où le rendement des employés laisse à désirer. Nous pouvons également supposer à partir de ces données, que les employés ayant le plus besoin d'aide (ceux et celles qui vivent des problèmes personnels plus graves) sont encouragés à avoir recours à nos services. De fait, l'expérience passée a démontré que les personnes qui ont le plus besoin d'aide, ne se présentent pas d'elles-mêmes. Il est possible également que les superviseurs et les gestionnaires connaissent mieux nos services et hésitent moins à les recommander à leurs employés.
- Le pourcentage de gestionnaires à avoir recours à nos services pour fins de counselling a plus que doublé cette année, pour passer de 2,3 p. 100 (l'an dernier) à 4,7 p. 100 (cette année). Le fait que les hauts gestionnaires ont recours de plus en plus à nos services pour eux-mêmes est une indication qu'on accorde de la crédibilité à notre programme. Dans la plupart des organisations, en effet, les hauts gestionnaires ont recours aux services du PAE moins souvent que les autres catégories professionnelles. Le taux d'utilisation de tels services par la haute gestion est souvent utilisé comme un indicateur de rendement pour évaluer le niveau d'intégration du PAE au sein d'une organisation. Pour 1996-1997, le profil de notre clientèle par catégorie professionnelle est plus représentatif de l'ensemble des employés du Ministère que par les années passées.
- Le pourcentage des employés en mission ayant sollicité nos services cette année (24,9 p. 100) est à peu près le même que l'an dernier (24,7 p. 100).
- Le pourcentage de problèmes d'ordre professionnel a augmenté, pour passer de 29,8 p. 100 (l'an dernier) à 42 p. 100 (cette année). Le pourcentage de clients qui ont eu recours à nos services alléguant des problèmes de harcèlement a plus que doublé comparativement à l'an dernier (de 2,1 p. 100 à 5 p. 100). Ceci s'explique peut-être par le fait que les employés sont plus sensibles aux questions de harcèlement et en parlent plus ouvertement, plutôt que par une augmentation du nombre réel de cas de harcèlement. Comme par les années passées, les problèmes les plus fréquents qui amènent les employés à recourir à nos services sont les problèmes d'ordre familial ou conjugal (28,9 p. 100). Les autres problèmes les plus courants sont, par ordre

Tendances/Faits saillants (suite)

décroissant, le stress en milieu de travail (20,6 p. 100), les problèmes d'ordre émotif et psychologique (15,9 p. 100), la réorientation de carrière (9 p. 100), les problèmes interpersonnels en milieu de travail (7,4 p. 100), autres (6,1 p. 100), les problèmes de harcèlement (5 p. 100), les problèmes de consommation de drogues et d'alcool (2,4 p. 100), les problèmes de santé (2,1 p. 100), les problèmes d'ordre financier (1,9 p. 100) et les problèmes d'ordre juridique (0,7 p. 100).

L'informatisation de notre base de données nous permet, cette année, de diviser notre clientèle en sous-groupes et de comparer les différentes données. En comparant le profil de nos clients à l'administration centrale et en poste à l'étranger, nous pouvons faire les observations suivantes :

- Le pourcentage des clients qui nous consultent pour des problèmes d'ordre professionnel est plus élevé à l'étranger qu'à l'administration centrale (54,9 et 38 p. 100 pour le MAECI; 64,3 et 28 p. 100 pour CIC). Le pourcentage des clients qui nous consultent pour des problèmes interpersonnels en milieu de travail est plus élevé à l'étranger qu'à l'administration centrale (24 et 13,5 p. 100 pour le MAECI; 22 et 0 p. 100¹ pour CIC). Ces chiffres s'expliquent sans doute par le fait que le travail et la vie personnelle à l'étranger sont plus intimement liés, et que le travail peut prendre une plus grande place à l'étranger qu'à l'administration centrale. De plus, dans un milieu fermé, comme c'est le cas dans de nombreuses missions, des relations interpersonnelles difficiles peuvent poser plus de problèmes que dans un milieu de travail élargi comme c'est le cas à l'administration centrale.
- Dans la catégorie des employés âgés entre 30 et 39 ans, le pourcentage de ceux et celles qui utilisent nos services à l'étranger est plus élevé (pour le même groupe d'âge) qu'à l'administration centrale (37,4 et 27,4 p. 100 pour le MAECI; 64,3 et 12 p. 100 pour CIC). Les employés de ce groupe d'âge qui ont recours à nos services lorsqu'ils sont en mission vivent probablement leur première affectation à l'étranger et sont au début de la trentaine. Par conséquent, ils vivent vraisemblablement plus de stress puisqu'ils doivent s'adapter à un nouveau pays, à un nouveau mode de vie et à un nouvel emploi.
- Au MAECI, le pourcentage des clients dans la catégorie de gestion ayant recours à nos services est plus élevé à l'étranger qu'à l'administration centrale (8,8 et 2,7 p. 100).

¹ Les données disponibles pour CIC étant limitées, toute interprétation doit être faite avec prudence.

Cette situation s'explique probablement par le fait que les hauts gestionnaires, et plus particulièrement les chefs de mission, connaissent mieux nos services et y font confiance. De plus, un plus grand nombre de gestionnaires à l'étranger qu'à l'administration centrale orientent leurs employés vers nos services (8,8 et 3 p. 100). Cela pourrait être une autre indication que les problèmes d'ordre professionnel en général sont plus difficiles à ignorer dans les missions qu'à l'administration centrale. Ces observations ne s'appliquent pas à CIC¹.

Pour de plus amples renseignements sur les statistiques relatives aux services de counselling, se reporter à la section intitulée « Analyse de distribution pour les clients de l'aide individuelle », qui se trouve à la page 12.

2. Consultations

Cette année, le nombre de gestionnaires, d'agents d'affectation, et d'autres agents du personnel et de l'administration qui ont sollicité des conseils sur la façon de s'y prendre avec les employés difficiles ou de gérer des situations difficiles a baissé (de 209 l'an dernier à 106 cette année). Cela pourrait indiquer qu'il y a moins de problèmes ou que les gestionnaires et les agents du personnel et de l'administration ont appris à gérer de telles situations. Quoiqu'il en soit, il s'agit là de résultats positifs.

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

Cette année, nous avons tenu une seule séance de débriefage de groupe. Ce service est entièrement de nature réactive et demeure totalement imprévisible d'une année à l'autre.

4. Élaboration de profils de stress organisationnel

Nous n'avons reçu aucune demande relative à ce service en 1996-1997.

¹ Les données disponibles pour CIC étant limitées, toute interprétation doit être faite avec prudence.

5. Activités de formation et d'éducation

⇒ Séances du midi

Nous avons tenu 16 séances du midi cette année comparativement à 32 l'an dernier. Au total, 173 employés et membres de leur famille ont assisté aux 8 séances offertes en anglais et aux 8 séances offertes en français. En raison du faible taux de participation enregistré l'an dernier, peu de séances avaient été prévues. La plupart des séances organisées cette année ont connu un bon taux de participation. Les séances les plus populaires ont porté, par ordre décroissant, sur les sujets suivants : pourquoi les régimes amaigrissants ne donnent pas les résultats escomptés, le stress et la gestion du changement, l'insomnie, les conflits entre hommes et femmes et les migraines. Les femmes ont participé en plus grand nombre que les hommes à ces séances dans une proportion de 85 p. 100. Les deux séances qui ont suscité davantage l'intérêt des hommes ont été celles portant sur l'insomnie et les conflits entre hommes et femmes.

⇒ Autres activités de formation

De nouvelles activités de formation ont été développées et organisées cette année : développement de l'esprit d'équipe, comment vivre les changements de mode de vie, comment gérer les cas de clients en colère et la gestion à l'étranger. Des tableaux contenant des statistiques sur les activités d'information, de formation et d'éducation se trouvent aux pages 22 and 23.

TAUX D'UTILISATION, SOMMAIRE ET CONCLUSION

Taux d'utilisation

Le taux d'utilisation (le nombre d'employés qui ont recours à nos services d'aide individuelle par rapport à l'ensemble des employés) pour tous les employés (MAECI et CIC, à l'administration centrale et dans les missions) est passé de 18,6 p. 100 l'an dernier à 11,6 p. 100 cette année. Le taux d'utilisation pour tous les membres de la famille (MAECI et CIC, à l'administration centrale et dans les missions) a également baissé pour passer de 5,3 p. 100 l'an dernier à 3,9 p. 100 cette année. Dans les deux cas, le taux d'utilisation demeure élevé.

Le taux d'utilisation pour tous les employés du MAECI (administration centrale et missions) est de 12,3 p. 100 (comparativement à 19,3 p. 100 l'an dernier). Pour tous les employés de CIC (administration centrale et missions) le taux d'utilisation est de 7,3 p. 100 (comparativement à 15,6 p. 100 l'an dernier). Le taux d'utilisation pour les employés du MAECI à l'administration centrale est de 14 p. 100 (comparativement à 20,5 p. 100 l'an dernier). Pour les employés de CIC à l'administration centrale, le taux d'utilisation est de 9 p. 100 (comparativement à 20,5 p. 100 l'an dernier).

Le taux d'utilisation ne s'applique qu'aux activités de counselling et ne constitue pas un indicateur de rendement pour les autres services offerts (dont les consultations en matière de gestion, les débriefages sur le stress causé par un incident grave, la formation, etc.). Il n'existe aucun indicateur de rendement pour ces secteurs d'activités.

Sommaire et conclusion

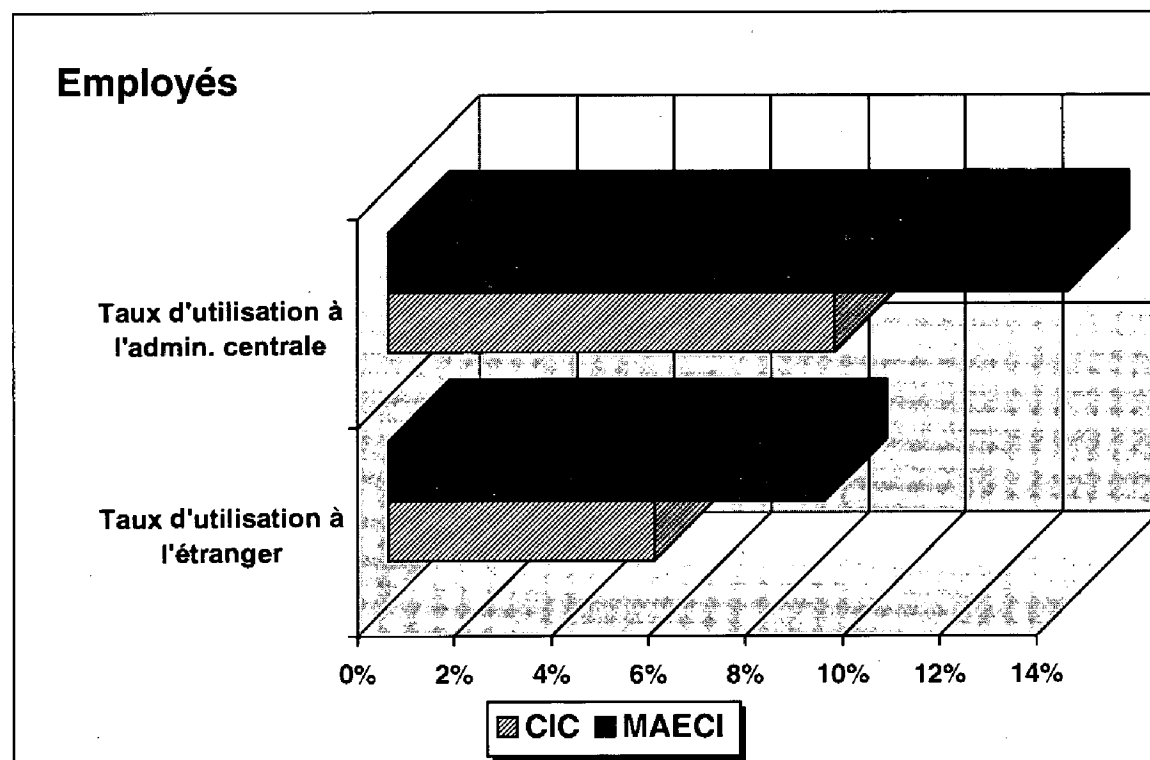
Nos services ont pris une nouvelle orientation au cours des cinq dernières années. Tel qu'indiqué ci-dessus, nous offrons maintenant plus de séances d'aide individuelle à nos clients (soit en moyenne, presque trois séances par client). Nous avons, au cours des années, développé et organisé plus de séances et d'ateliers de formation dans le cadre du volet de notre mandat portant sur la prévention et la promotion de la santé. Sur demande, nous avons mis sur pied des activités de développement d'esprit d'équipe et de développement organisationnel. Nous espérons continuer à répondre aux besoins des clients et de l'organisation que le PAE a pour mandat de servir.

TAUX D'UTILISATION

A. Employés

	N ^{BRE} DE CLIENTS A L'ADMIN. CENTRALE	N ^{BRE} D'EMPLOYÉS A L'ADMIN. CENTRALE	TAUX D'UTILISATION A L'ADMIN. CENTRALE
MAECI	292	2 096	14,0%
CIC	25	273	9,2%
TOTAL	317	2 369	13,4%

	N ^{BRE} DE CLIENTS A L'ÉTRANGER	N ^{BRE} D'EMPLOYÉS A L'ÉTRANGER	TAUX D'UTILISATION A L'ÉTRANGER
MAECI	91	1 006	9,0%
CIC	14	257	5,5%
TOTAL	105	1 263	8,3%



Taux d'utilisation (suite)

	N ^{BRE} TOTAL DE CLIENTS AU MAECI ET À CIC	N ^{BRE} TOTAL D'EMPLOYÉS AU MAECI ET À CIC	TAUX D'UTILISATION AU MAECI ET À CIC
--	---	---	--------------------------------------

1995/1996	751	4 025	18,6%
-----------	-----	-------	-------

1996/1997	422	3 632	11,6%
-----------	-----	-------	-------

	N ^{BRE} TOTAL DE CLIENTS AU MAECI	N ^{BRE} TOTAL D'EMPLOYÉS AU MAECI	TAUX D'UTILISATION AU MAECI
--	--	--	-----------------------------

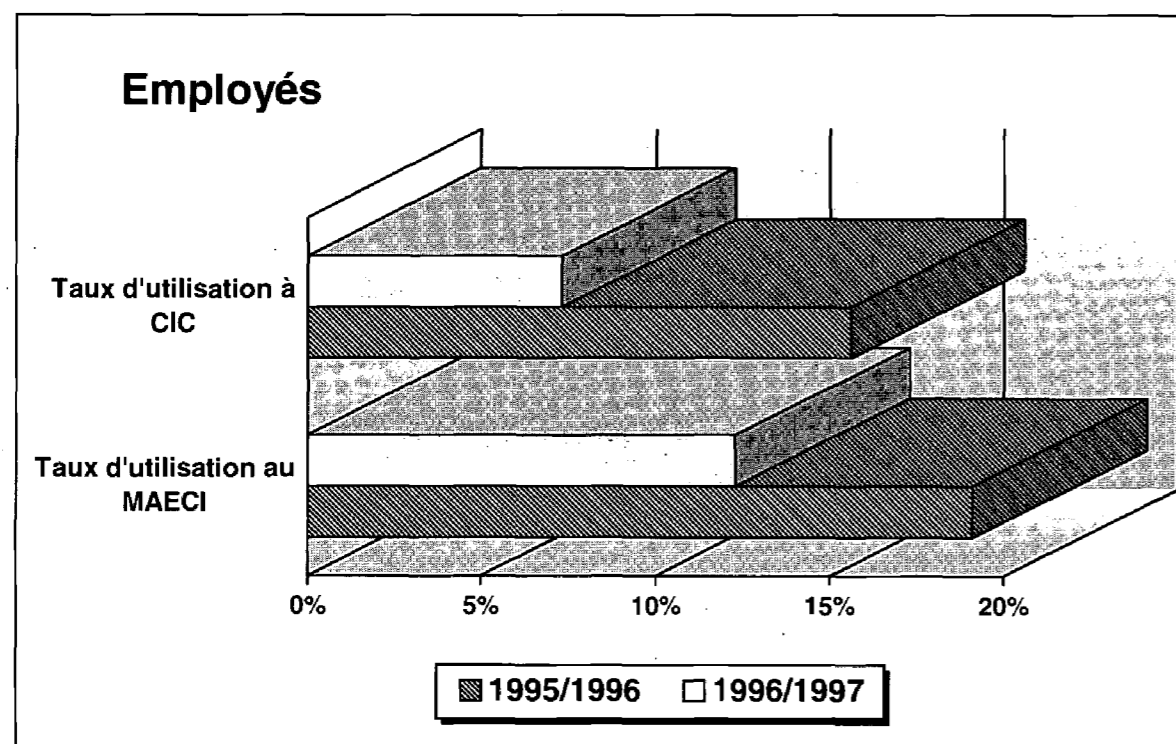
1995/1996	668	3 495	19,1%
-----------	-----	-------	-------

1996/1997	383	3 102	12,3%
-----------	-----	-------	-------

	N ^{BRE} TOTAL DE CLIENTS À CIC	N ^{BRE} TOTAL D'EMPLOYÉS À CIC	TAUX D'UTILISATION À CIC
--	---	---	--------------------------

1995/1996	83	530	15,6%
-----------	----	-----	-------

1996/1997	39	530	7,3%
-----------	----	-----	------



Taux d'utilisation (suite)

B. Membres de la famille

	N ^{BRE} DE CLIENTS À L'ADMIN. CENTRALE ET À L'ÉTRANGER	MEMBRES DE LA FAMILLE À L'ADMIN. CENTRALE ET À L'ÉTRANGER	TAUX D'UTILISATION
--	---	---	--------------------

MAECI	72	1 625	4,4%
-------	----	-------	------

CIC	6	397	1,5%
-----	---	-----	------

TOTAL	78	2 022	3,9%
--------------	-----------	--------------	-------------

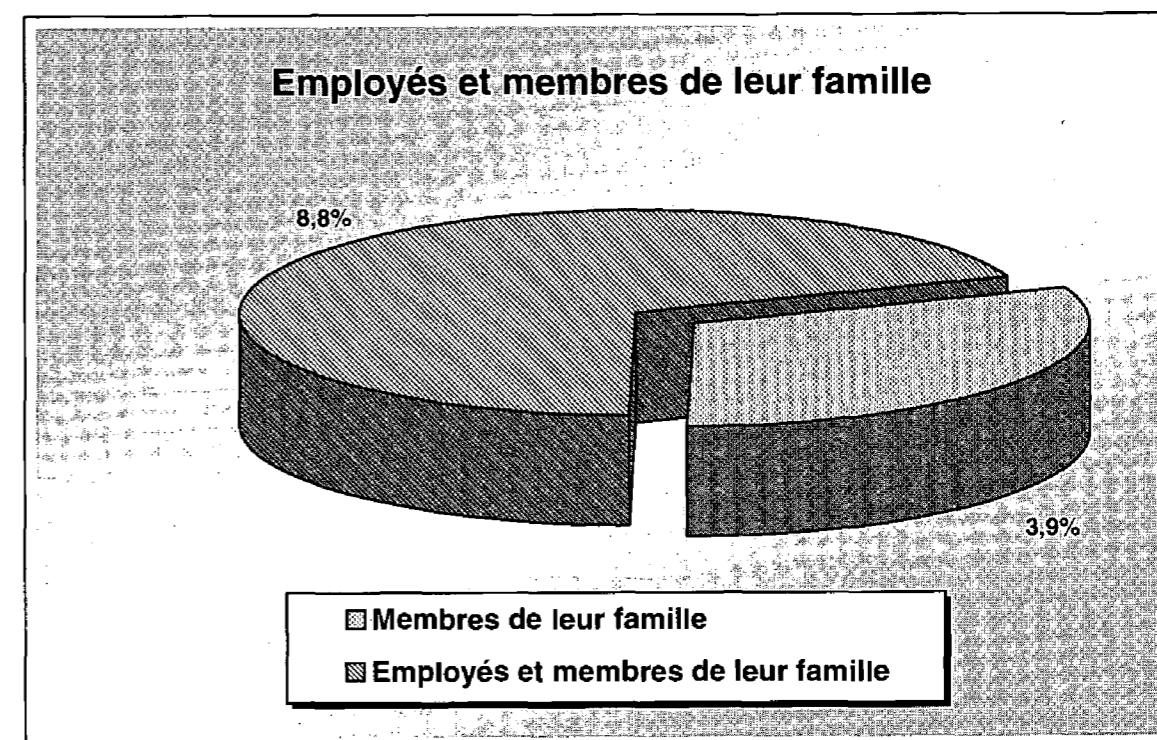
C. Employés et membres de leur famille

	N ^{BRE} DE CLIENTS À L'ADMIN. CENTRALE ET À L'ÉTRANGER	N ^{BRE} D'EMPLOYÉS ET DE MEMBRES DE LEUR FAMILLE À L'ADMIN. CENTRALE ET À L'ÉTRANGER	TAUX D'UTILISATION
--	---	---	--------------------

MAECI	455	4 727	9,6%
-------	-----	-------	------

CIC	45	927	4,8%
-----	----	-----	------

TOTAL	500	5 654	8,8%
--------------	------------	--------------	-------------

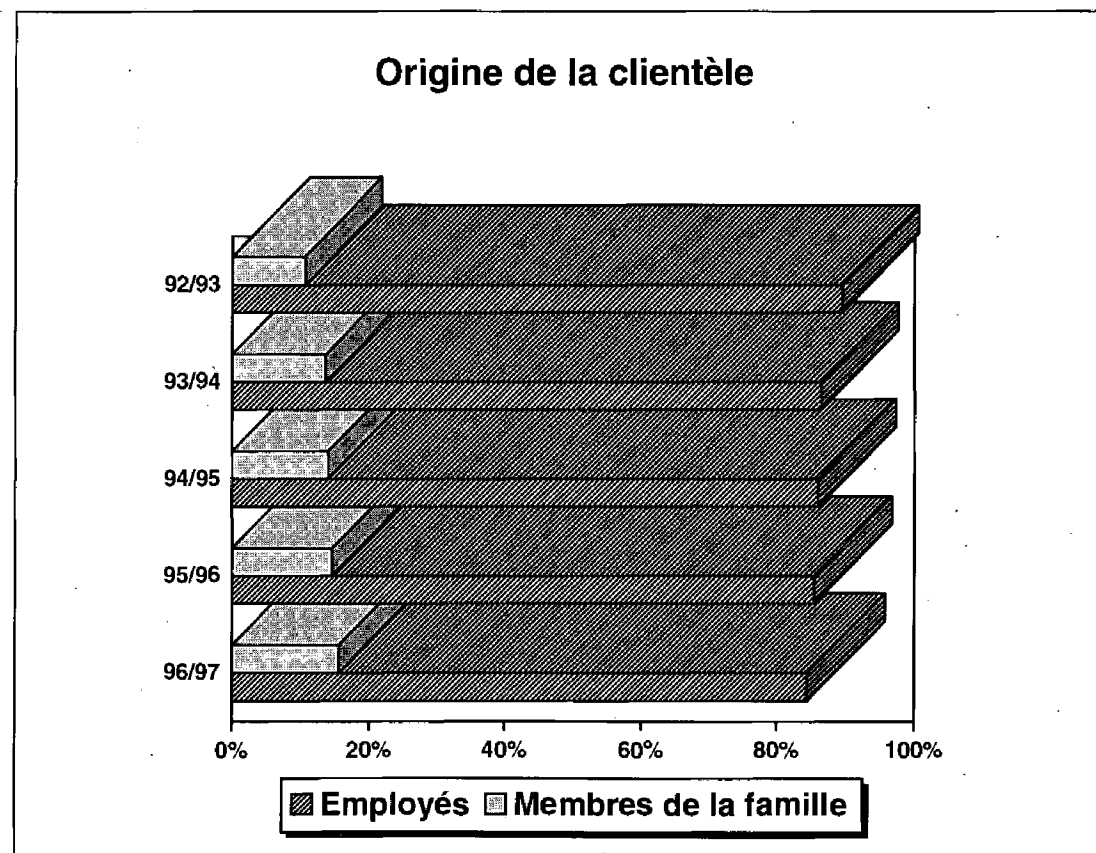


ANALYSE DE DISTRIBUTION POUR LES CLIENTS DE L'AIDE INDIVIDUELLE

Nombre total de clients : 500
 Nombre total de séances : 1 389
 Nombre moyen de séances par client : 2,8*

(*En hausse par rapport à 1995-1996, année pour laquelle le nombre était de 1,71)

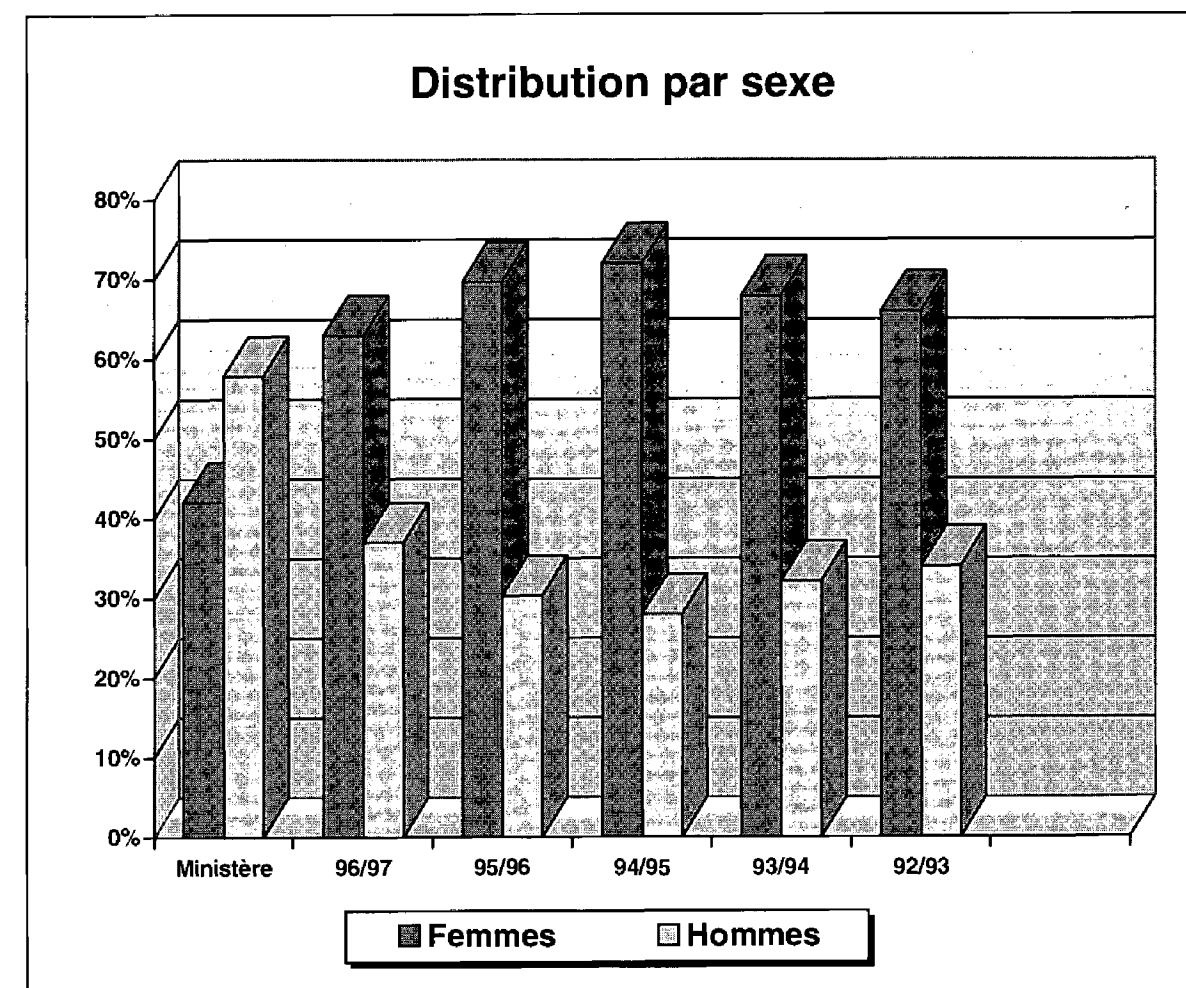
ORIGINE DE LA CLIENTÈLE	96/97	95/96	94/95	93/94	92/93
✓ Employés	84,4% (422)	85,4%	86%	86,4%	89,4%
✓ Membres de la famille	15,6% (78)	14,6%	14%	13,6%	10,6%



Analyse de distribution (suite)

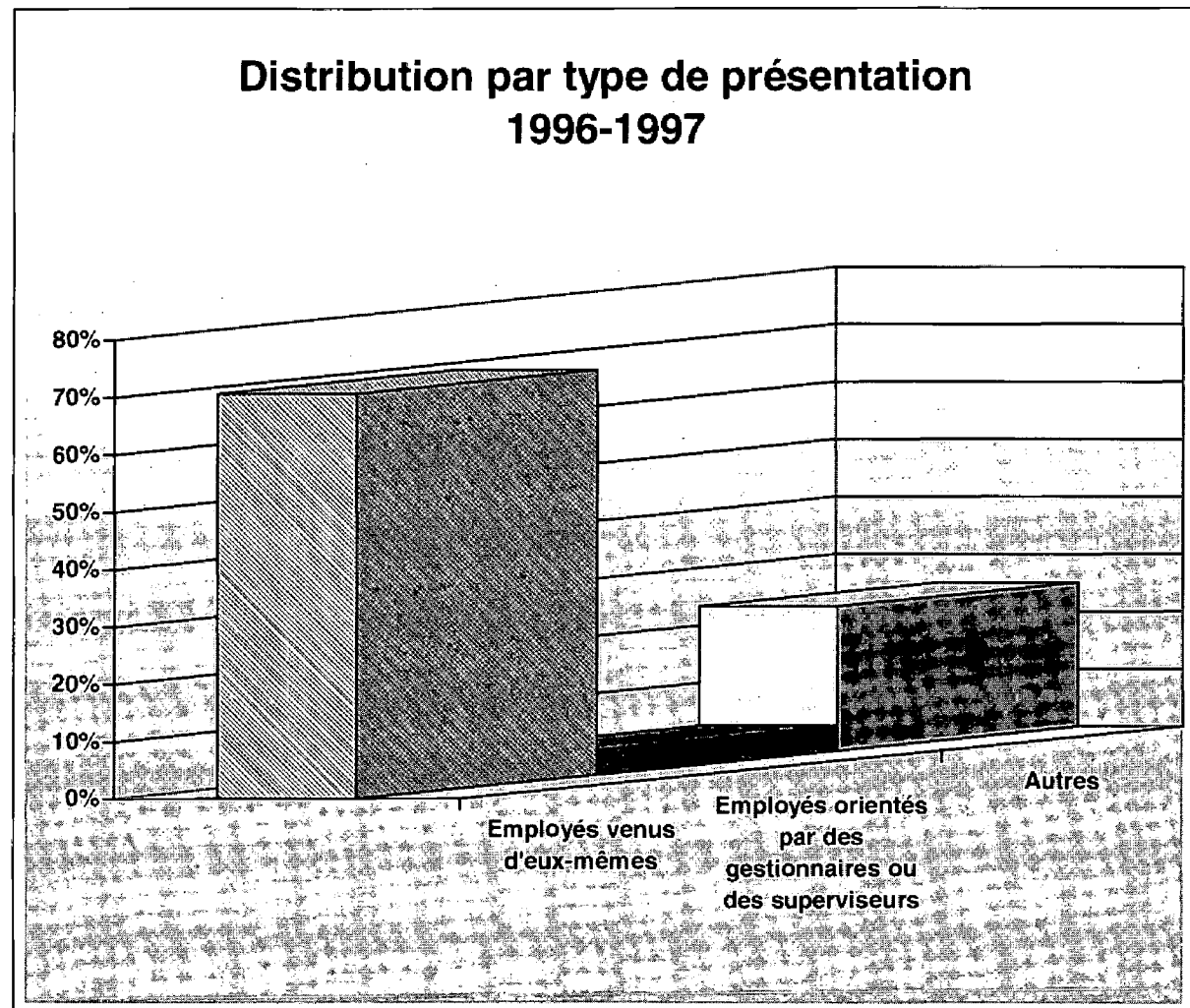
Les données qui suivent se rapportent aux employés seulement.

DISTRIBUTION PAR SEXE	MINISTÈRE	96/97	95/96	94/95	93/94	92/93
✓ Femmes	42,1%	63% (266)	69,7%	72%	67,9%	66%
✓ Hommes	57,9%	37% (156)	30,3%	28%	32,1%	34%



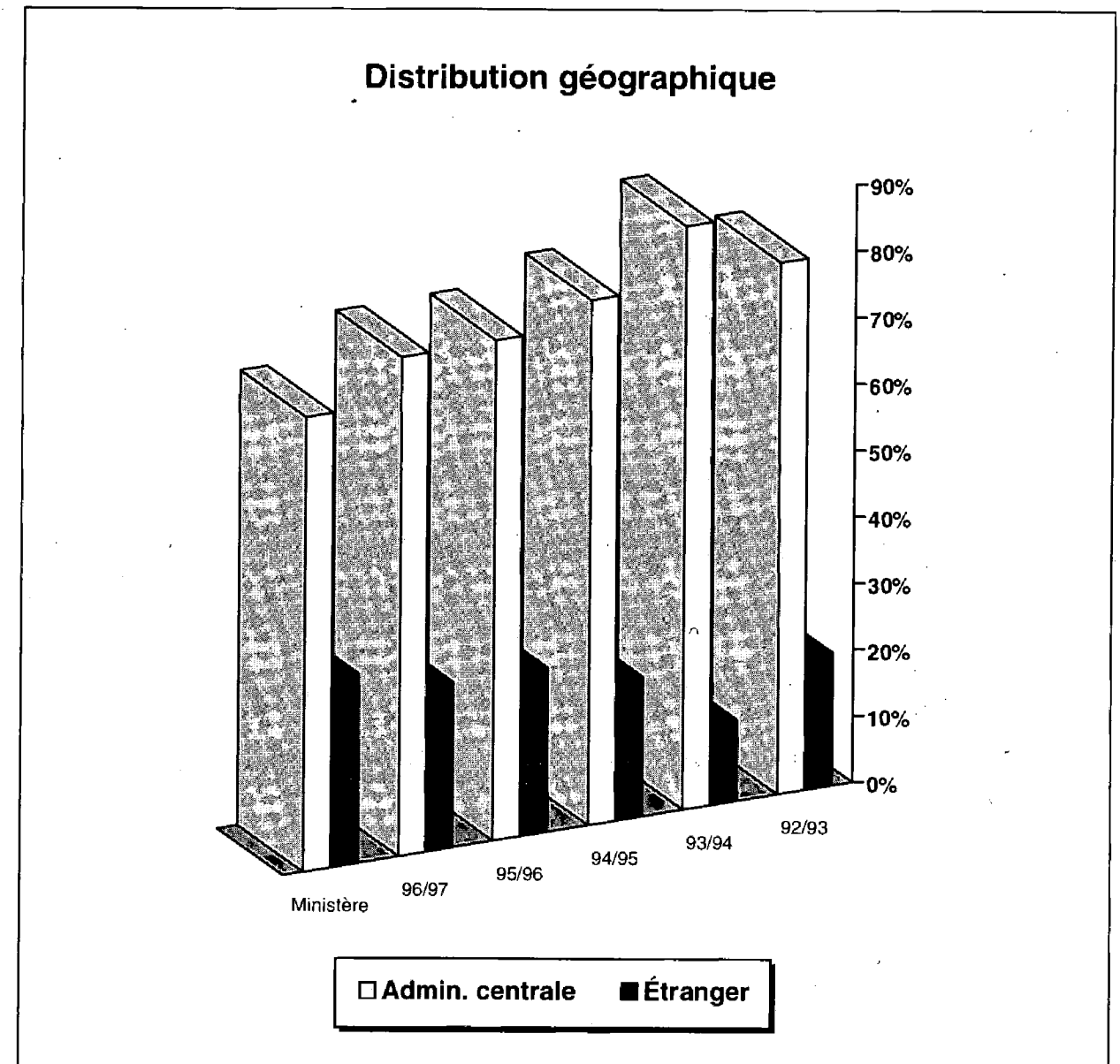
Analyse de distribution (suite)

DISTRIBUTION PAR TYPE DE PRÉSENTATION	96/97	95/96	94/95	93/94	92/93
✓ Employés venus d'eux-mêmes	70,6% (298)	68,6%	79%	87,2%	89,8%
✓ Employés orientés par des gestionnaires ou des superviseurs	4,3% (18)	1,6%	3%	5,5%	4,8%
✓ Autres	25,1% (106)	29,8%	18%	7,3%	5,4%



Analyse de distribution (suite)

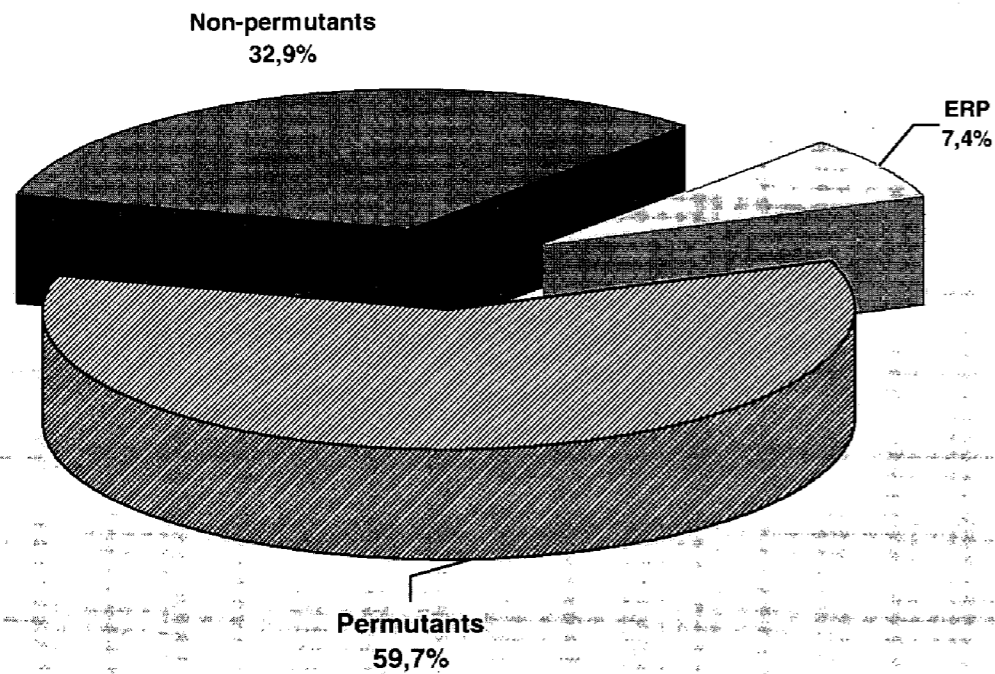
DISTRIBUTION GÉOGRAPHIQUE	MINISTÈRE	96/97	95/96	94/95	93/94	92/93
✓ Admin. centrale	68,5%	75,1% (317)	75,3%	79%	87,8%	80%
✓ Étranger	28,5%	24,9% (105)	24,7%	21%	12,2%	20%



Analyse de distribution (suite)

SITUATION DES EMPLOYÉS	MINISTÈRE	96/97	95/96	94/95	93/94	92/93
✓ Permutants	26,5%	59,7% (252)	51,5%	57,5%	45,9%	41,4%
✓ Non-permutants	18,5%	32,9% (139)	41%	42,5%	54,1%	58,6%
✓ ERP	55%	7,4% (31)	7,5%	—	—	—

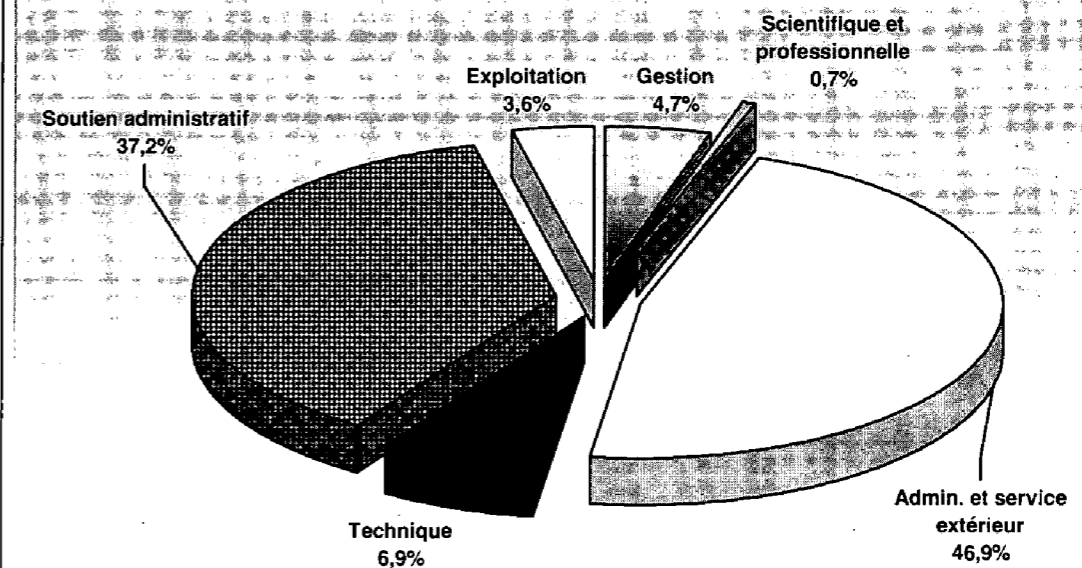
Situation des employés
1996-1997



Analyse de distribution (suite)

DISTRIBUTION PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE	MINISTÈRE	96/97	95/96	94/95
✓ Gestion	12,5%	4,7% (20)	2,3%	2,8%
✓ Scientifique et professionnelle	3%	0,7% (3)	0,5%	1,8%
✓ Admin. et service extérieur	47%	46,9% (198)	42,3%	36,7%
✓ Technique	6,2%	6,9% (29)	1,9%	4,2%
✓ Soutien administratif	30,5%	37,2% (157)	52,1%	54,5%
✓ Exploitation	0,8%	3,6% (15)	0,5%	0%

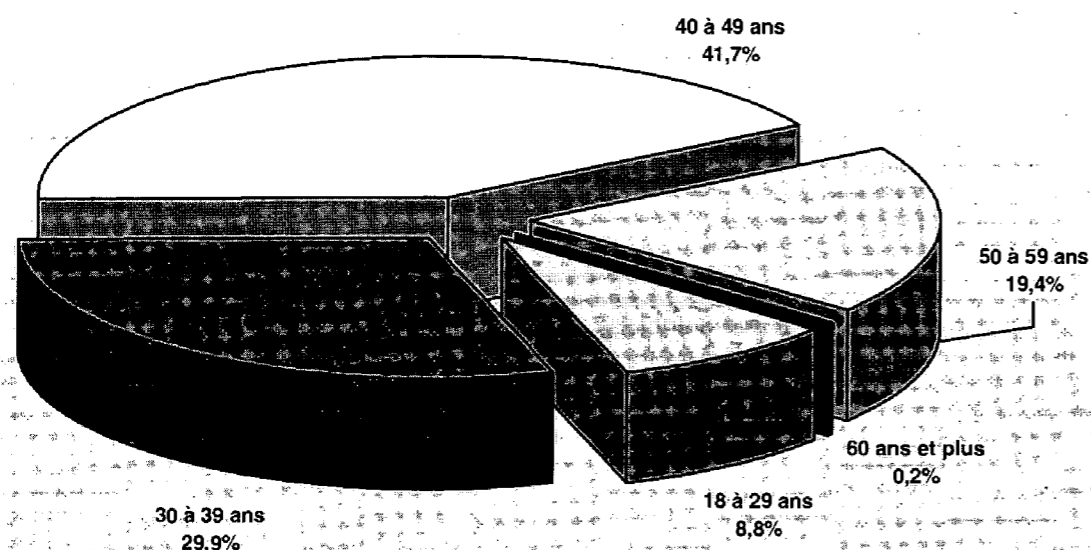
Distribution par catégorie professionnelle
1996-1997



Analyse de distribution (suite)

DISTRIBUTION PAR GROUPE D'ÂGE	MINISTÈRE	96/97	95/96	94/95	93/94	92/93
✓ Catégorie 1 (18-29)	5,6%	8,8% (37)	10,3%	10%	14%	16,9%
✓ Catégorie 2 (30-39)	24,0%	29,9% (126)	21,6%	22%	24,8%	30,4%
✓ Catégorie 3 (40-49)	42,6%	41,7% (176)	43,3%	42%	33,7%	31,9%
✓ Catégorie 4 (50-59)	25,3%	19,4% (82)	22%	23%	24,9%	20,2%
✓ Catégorie 5 (60 +)	2,5%	0,2% (1)	2,8%	3%	2,6%	0,6%

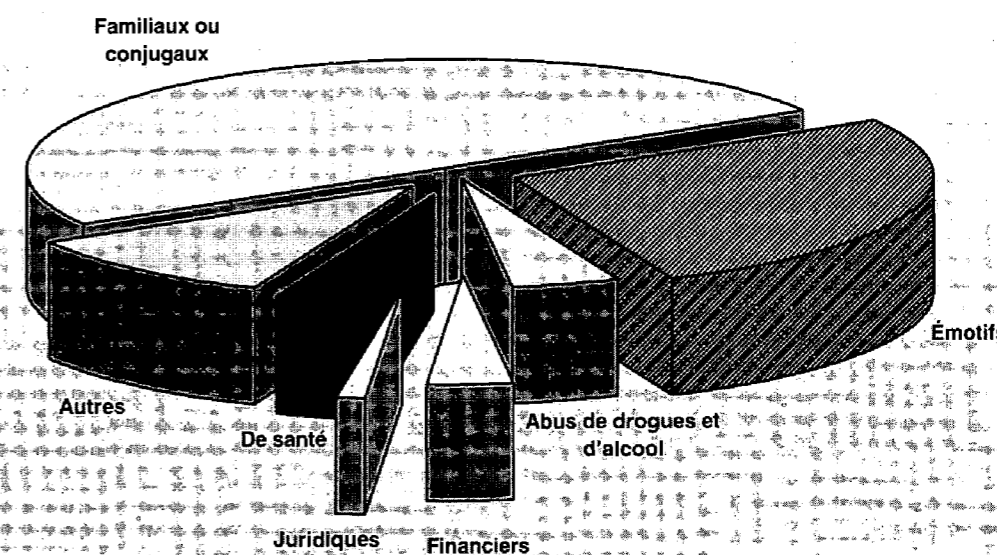
**Distribution par groupe d'âge
1996-1997**



Analyse de distribution (suite)

NATURE DES PROBLÈMES	96/97	95/96	94/95	93/94
<i>Personnels (total)</i>	<i>58% (245)</i>	<i>70,2%</i>	<i>60,8%</i>	<i>71,2%</i>
✓ Familiaux ou conjugaux	28,9% (122)	32,3%	34%	44,3%
✓ Émotifs	15,9% (67)	26,9%	17,2%	19,7%
✓ Abus de drogues et d'alcool	2,4% (10)	3%	5%	4,1%
✓ Financiers	1,9% (8)	2,3%	1%	1,6%
✓ Juridiques	0,7% (3)	1,3%	0,6%	0,5%
✓ De santé	2,1% (9)	3,6%	—	—
✓ Autres	6,1% (26)	0,8%	3%	1%

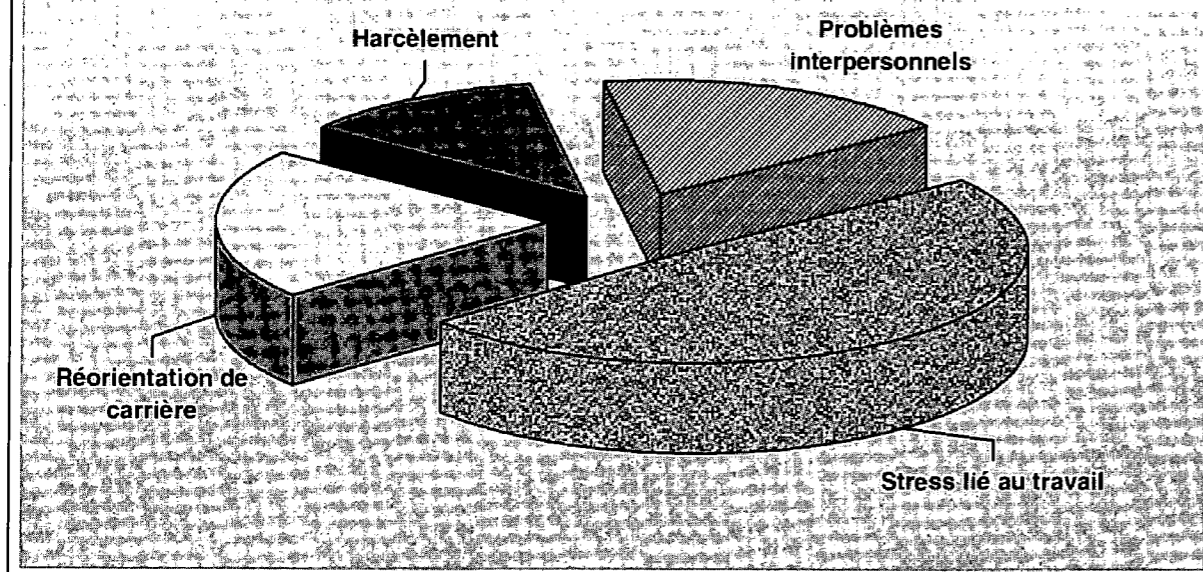
**Nature des problèmes personnels
1996-1997**



Analyse de distribution (suite)

NATURE DES PROBLÈMES	1996-1997	1995-1996	1994-1995	1993-1994
<i>Professionnels (total)</i>	42% (177)	29,8%	39,2%	28,8%
✓ Problèmes interpersonnels	7,4% (31)	5,5%	9,8%	8,8%
✓ Stress lié au travail	20,6% (87)	14,4%	12,5%	13,2%
✓ Réorientation de carrière	9% (38)	7,8%	13,4%	6,8%
✓ Harcèlement	5% (21)	2,1%	3,5%	—

Nature des problèmes professionnels 1996-1997



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 8 17				39
2. Séances d'information préalables à l'affectation	13	2			345
3. Programme d'orientation des superviseurs ou cadres intermédiaires/ Introduction aux techniques de supervision	8	1	1		134
4. Séances pour les chefs de mission	2 - bilingues				35
5. Atelier sur la gestion du stress	3	1	1	2	85
6. Séances du midi	8	8			173

TYPE DE SÉANCES	ADMINISTRATION CENTRALE		MISSIONS		NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS
	ANGLAIS	FRANÇAIS	ANGLAIS	FRANÇAIS	
7. Gestion du stress causé par le choc des cultures	2 - bilingues				132
	5	2			
8. Gestion du changement et des transitions / Gestion des compressions/ Planification pour l'avenir	3		6	2	153
9. Initiation au PAE			2	2	54
10. Comment gérer les conflits/ Comment gérer les cas de clients en colère	11	1	4		221
11. Gestion du changement de mode de vie			2		25
12. Développement d'un esprit d'équipe	14				14
TOTAL	123		16	6	1 410

DOCS

CA1
EA
E51
1997

EMPLOYEE ASSISTANCE *Programme*



*A*NUAL REPORT 1996-1997

Department of Foreign Affairs and International Trade

b244690x (G)
b2446911 (F)

5

Dept. of External Affairs
Min. des Affaires extérieures
OTTAWA

NOV 28 1997

TABLE OF CONTENTS

RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY
RETOURNER A LA BIBLIOTHEQUE DU MINISTERE

- EAP MANDATE AND SERVICES..... 1**
- TRENDS/HIGHLIGHTS 3**
- 1. Counselling 3
- 2. Consultations 6
- 3. Critical Incident Stress Debriefings 6
- 4. Development of Organizational Stress Profiles..... 6
- 5. Training/Educational Activities 6
 - ⇒ Noon-hour Sessions..... 6
 - ⇒ Other Training 7
- UTILIZATION RATE, SUMMARY AND CONCLUSION..... 8**
- Utilization Rate 8
- Summary and Conclusion 8
- UTILIZATION RATES..... 9**
- A. Employees 9
- B. Family Members 11
- C. Employees and Family Members..... 11
- FREQUENCY DISTRIBUTION 12**
- Analysis for Counselling Clients 12
- STATISTICS ON TRAINING/EDUCATION ACTIVITIES..... 22**

Dept. of External Affairs
Min. des Affaires extérieures
OTTAWA

NOV 28 1997

RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY
RETOURNER A LA BIBLIOTHEQUE DU MINISTERE

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 Region of Citizenship and Immigration Canada (CIC), 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 followings 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.
- Development of organizational stress profiles for work units. This approach identifies stressors in the work unit which cause distress and recommends to both management and employees ways of addressing the stressors.

EAP Mandate and Service (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
 - 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
 - managing abroad
 - dealing with angry clients/anger
 - introduction to supervisory skills (for those who want to become supervisors)
 - preparing for the future (for those who want or need to reorient their career)
 - teambuilding
 - making lifestyle changes

The EAP counsellors also conduct a module of pre-posting briefing sessions (on culture shock and on critical incident stress “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

- Although the overall number of clients decreased by 43 percent, from 833 (last fiscal year) to 500 (this fiscal year), the total number of sessions has decreased only slightly, from 1,507 to 1,389. The average number of sessions per client has therefore increased by a little more than one full session (1.1), from 1.71 (last fiscal year) to 2.8 (this fiscal year). This represents a 64 percent increase. The average number of sessions per client has been steadily increasing over the last five years. This is probably a result of an ever increasing number of cutbacks to health care and social programs in general, which has translated into ever longer waiting lists for the services provided by community resources. These community services are usually free of charge or their fees are proportional to one’s income; they are therefore less expensive than services provided by mental health practitioners in private practice. For most of us, the financial situation is tighter than it used to be, making access to the services of private practitioners more difficult (even when their fees are admissible under the Public Service Health Care Plan the coverage is limited). Also, we have observed that clients usually feel more confident in using our services for work related issues, as opposed to using the services provided by community resources. Clients feel, rightly so, that we have a better understanding of the organizational culture of the Department and that we can therefore better assist them in resolving their difficulties. In addition, the decrease in the number of employees and family members needing help probably means that the time and energy we have invested in prevention activities is starting to pay off.
- The percentage of family members using our services (15.6 percent) is about the same as last year (14.6 percent).
- The percentage of our clients who are Locally Engaged Staff (LES) is the same as last year (7.4 percent).

Trends/Highlights (continued)

- The percentage of referrals by managers has increased (from 1.6 to 4.3 percent). This means that supervisors/managers are intervening more often in situations where employees are underperforming. We can also assume from this that employees who need counselling the most (those who are experiencing more serious personal problems) are being encouraged to use our services. Indeed, past experience has demonstrated that those who need help the most, often do not self refer. Also, it may be that supervisors/managers are more familiar with our services and are less hesitant to recommend them to their employees.
- The percentage of clients in the management category using our services for counselling purposes has more than doubled this year, going from 2.3 percent (last year) to 4.7 percent (this year). The fact that senior managers are increasingly using our services for themselves is a sign of the credibility of our program. Indeed, in most organizations, senior managers use EAP services less frequently than other occupational categories. As a matter of fact, senior management utilization is often used as a performance indicator to evaluate the degree of integration of the EAP in a given organization. In the Department during 1996-97, the occupational category profile of our clients is more proportional to the departmental representation than in previous years.
- The percentage of employees from missions who have used our services this year (24.9 percent) is about the same as last year (24.7 percent).
- The percentage of work related problems has increased, from 29.8 percent last year to 42 percent this year. The percentage of clients who have used our services for alleged harassment problems has more than doubled compared to last year (from 2.1 to 5 percent). This is perhaps more a result of a greater awareness of what constitutes harassment and of a greater openness to talk about it, rather than an actual increase in the number of people experiencing harassment. As in previous years, the most common problems for which employees consult are family/marital difficulties (28.9 percent). In decreasing order, the next most common problems are job stress (20.6 percent), emotional/psychological difficulties (15.9 percent), career reorientation (9 percent), interpersonal problems in the workplace (7.4 percent), other (6.1 percent), harassment

Trends/Highlights (continued)

(5 percent), substance abuse (2.4 percent), health related (2.1 percent), financial (1.9 percent), and legal difficulties (0.7 percent).

This year, the computerization of our database makes it possible to divide the clients into subgroups and to compare the data. By comparing the profile of our clients at headquarters with the profile of our clients abroad, we can observe the following:

- The percentage of clients consulting for work related problems is higher abroad than at headquarters (54.9 and 38 percent for DFAIT; 64.3 and 28 percent for CIC). The percentage of clients consulting for interpersonal conflict in the workplace is higher abroad than at headquarters (24 and 13.5 percent for DFAIT; 22 and 0 percent¹ for CIC). These numbers probably reflect the fact that work and personal life abroad can be more difficult to separate, and that work can take a lot more room in one's life abroad than it does at headquarters. Also, in confined environments like many of our missions, interpersonal relationships gone wrong, can create more problems than in a larger environment like headquarters.
- In the 30-39 years old category, the percentage of employees abroad using our services is higher than the percentage (for the same age group) of employees at headquarters using our services (37.4 and 27.4 percent for DFAIT; 64.3 and 12 percent for CIC). Those using our services in that age group abroad are probably in their early thirties and on their first posting. Consequently, they would likely experience more stress related to adapting to a new country, a new lifestyle and a new job.
- In DFAIT, the percentage of clients in the management category using our services is higher abroad than at headquarters (8.8. and 2.7 percent). This is probably a result of the increasing awareness of, and confidence in, our services on the part of senior managers and more specifically Heads of Missions. There are also more referrals by managers abroad than at headquarters (8.8 and 3 percent). This could be another reflection of the fact that work related problems in general are more difficult to ignore at missions than at headquarters. This same trend was not observed at CIC¹.

¹ Numbers for CIC were very small so any observation must be interpreted with caution.

For additional information on counselling statistics, please refer to the section entitled "Frequency Distribution Analysis for Counselling clients" on page 12.

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 has decreased (from 209 last year to 106 this year). This may mean that there are less problems and/or that managers and personnel/administrative officers have learnt what to do. Either way, this is a positive development.

3. Critical Incident Stress Debriefings

This year, we conducted one group debriefing. 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 in 1996-97.

5. Training/Educational Activities

⇒ *Noon-hour Sessions*

The number of sessions held this year was 16 (from 32 last year). One hundred and seventy three (173) employees and family members attended 8 sessions in English and 8 sessions in French. Because of low attendance the previous year, fewer sessions were conducted. This year, as a result, very few sessions were not well attended. The most popular sessions were on the following topics: why diets don't work, stress and change, insomnia, gender conflicts and migraines, in decreasing order. The overall number of sessions were still predominantly attended by women (85 percent). The two topics that attracted the most men were insomnia and gender conflicts.

⇒ *Other Training*

New training activities were developed and conducted this year: teambuilding, how to make lifestyle changes, how to deal with angry clients/anger and managing abroad. A table containing the statistical data pertaining to information/training/education activities is on pages 22 and 23.

UTILIZATION RATES, SUMMARY AND CONCLUSION

Utilization rates

The utilization rate (the number of employees who use our services for counselling purposes as a percentage of the total number of employees) for all employees (DFAIT and CIC, at headquarters and missions) has decreased from 18.6 percent last year to 11.6 percent this year. The utilization rate for all family members (DFAIT and CIC, at headquarters, and missions) has also decreased from 5.3 percent last year to 3.9 percent this year. Both utilization rates remain high.

The utilization rate for all employees in DFAIT (headquarters and missions) is 12.3 percent (from 19.3 percent last year) and for all employees at CIC (headquarters and missions) is 7.3 percent (from 15.6 percent last year). The utilization rate for DFAIT employees at headquarters is 14 percent (from 20.5 percent last year) and for CIC at headquarters is 9 percent (from 20.5 percent last year).

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 these areas of activity.

Summary and Conclusion

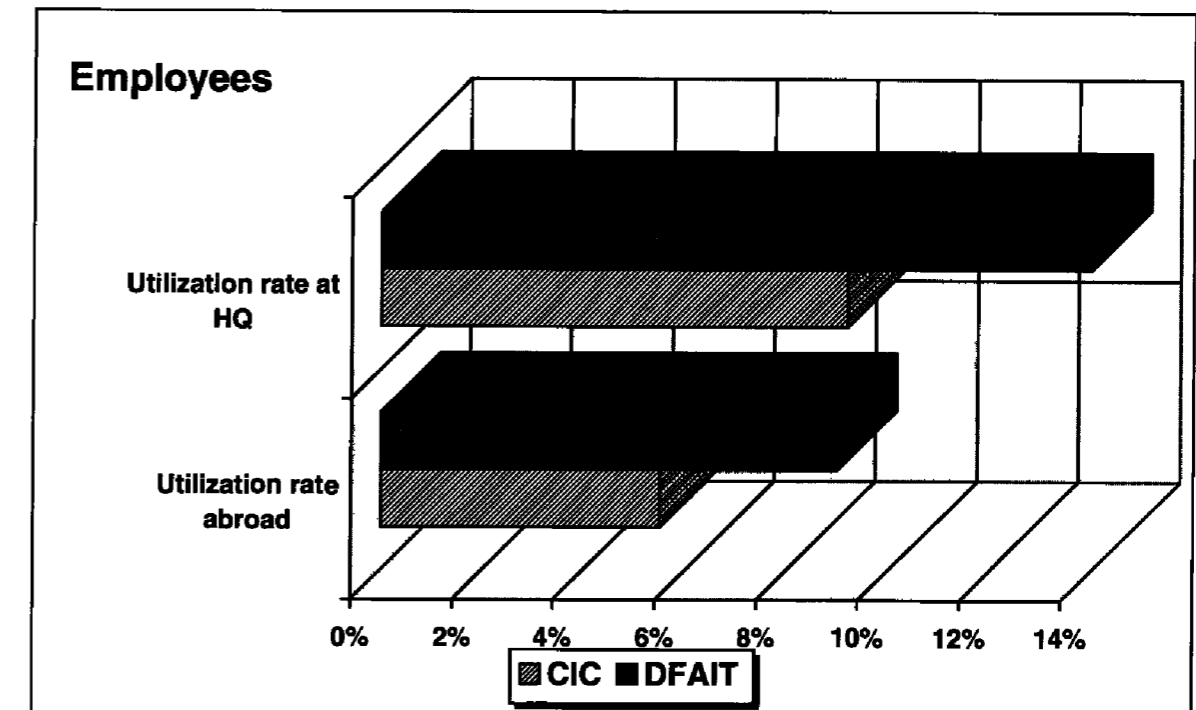
The focus of our services has been evolving over the last five years. As indicated above, we are now providing more counselling sessions to our clients (at an average of almost three sessions per client). We have, over the years, engaged in developing and conducting more training sessions/workshops as part of the prevention/health promotion aspect of our mandate. Upon request, we have also become involved in teambuilding and organizational development activities. We hope to remain responsive to the needs of the clients and of the organization the EAP is mandated to serve.

UTILIZATION RATES

A. Employees

	NUMBER OF CLIENTS AT HQ	EMPLOYEE POPULATION AT HQ	UTILIZATION RATE AT HQ
DFAIT	292	2,096	14.0%
CIC	25	273	9.2%
TOTAL	317	2,369	13.4%

	NUMBER OF CLIENTS ABROAD	EMPLOYEE POPULATION ABROAD	UTILIZATION RATE ABROAD
DFAIT	91	1,006	9.0%
CIC	14	257	5.5%
TOTAL	105	1,263	8.3%

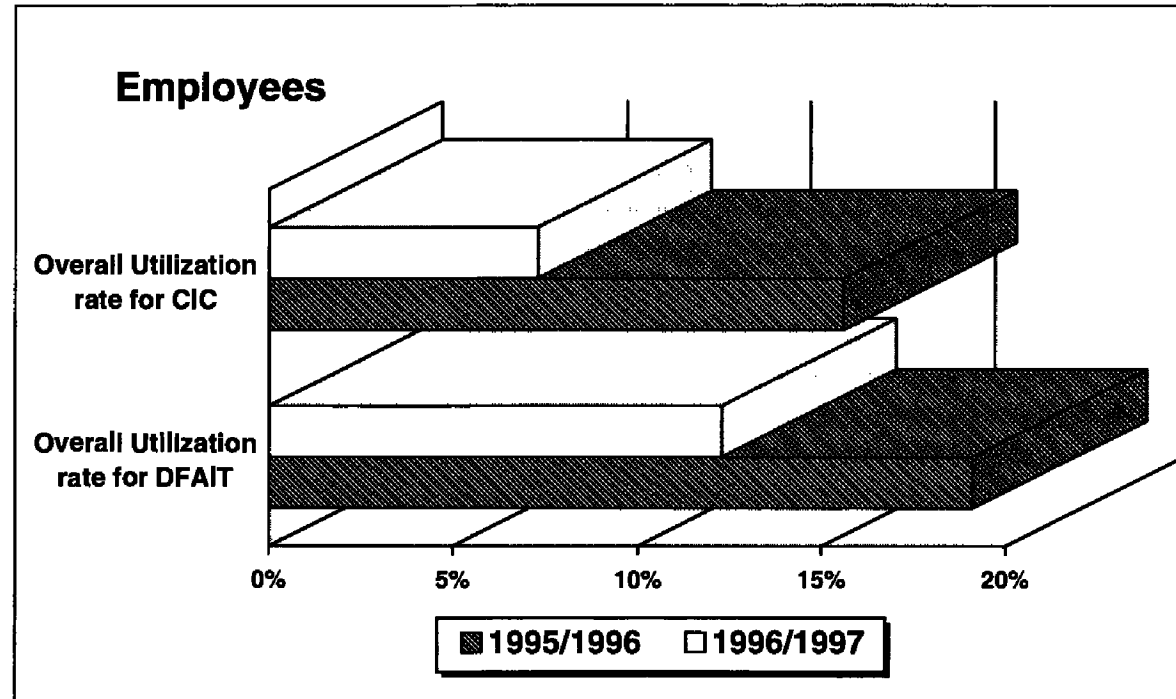


Utilization Rate (continued)

	TOTAL NUMBER OF CLIENTS DFAIT AND CIC	TOTAL EMPLOYEE POPULATION DFAIT AND CIC	OVERALL UTILIZATION RATE DFAIT AND CIC
1995/1996	751	4,025	18.6%
1996/1997	422	3,632	11.6%

	TOTAL NUMBER OF CLIENTS FOR DFAIT	TOTAL NUMBER OF EMPLOYEES FOR DFAIT	OVERALL UTILIZATION RATE FOR DFAIT
1995/1996	668	3,495	19.1%
1996/1997	383	3,102	12.3%

	TOTAL NUMBER OF CLIENTS FOR CIC	TOTAL NUMBER OF EMPLOYEES FOR CIC	OVERALL UTILIZATION RATE FOR CIC
1995/1996	83	530	15.6%
1996/1997	39	530	7.3%



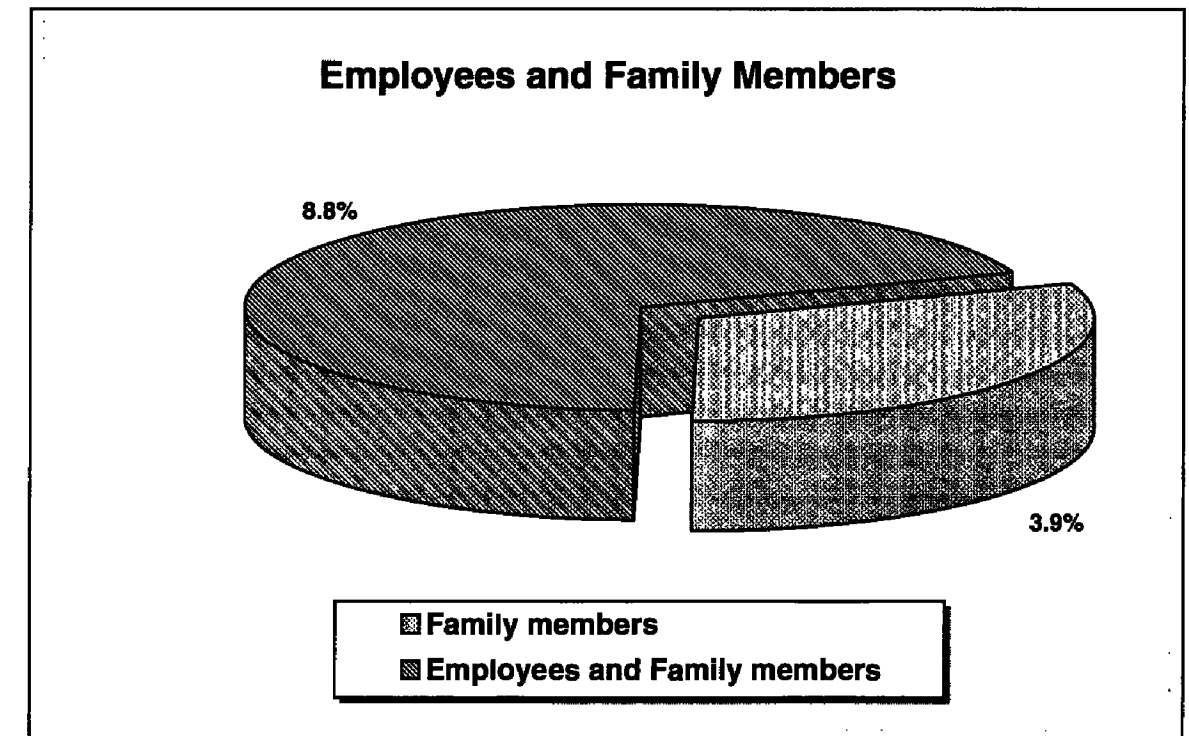
Utilization Rate (continued)

B. Family Members

	NUMBER OF CLIENTS AT HQ AND ABROAD	FAMILY MEMBER POPULATION AT HQ AND ABROAD	UTILIZATION RATE
DFAIT	72	1,625	4.4%
CIC	6	397	1.5%
TOTAL	78	2,022	3.9%

C. Employees and Family Members

	NUMBER OF CLIENTS AT HQ AND ABROAD	EMPLOYEE AND FAMILY MEMBER POPULATION AT HQ AND ABROAD	UTILIZATION RATE
DFAIT	455	4,727	9.6%
CIC	45	927	4.8%
TOTAL	500	5,654	8.8%



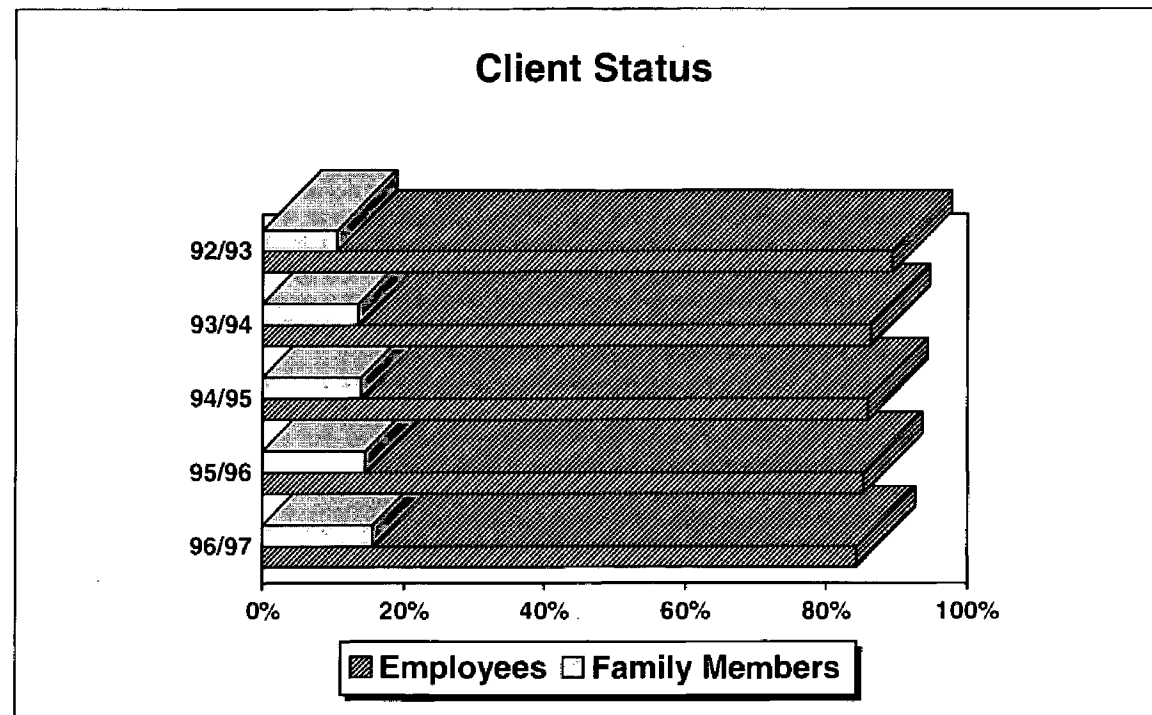
FREQUENCY DISTRIBUTION

Analysis for Counselling Clients

Total number of clients: 500
 Total number of sessions: 1,389
 Average number of sessions/clients: 2.8*

(*From 1.71 in 1995-1996)

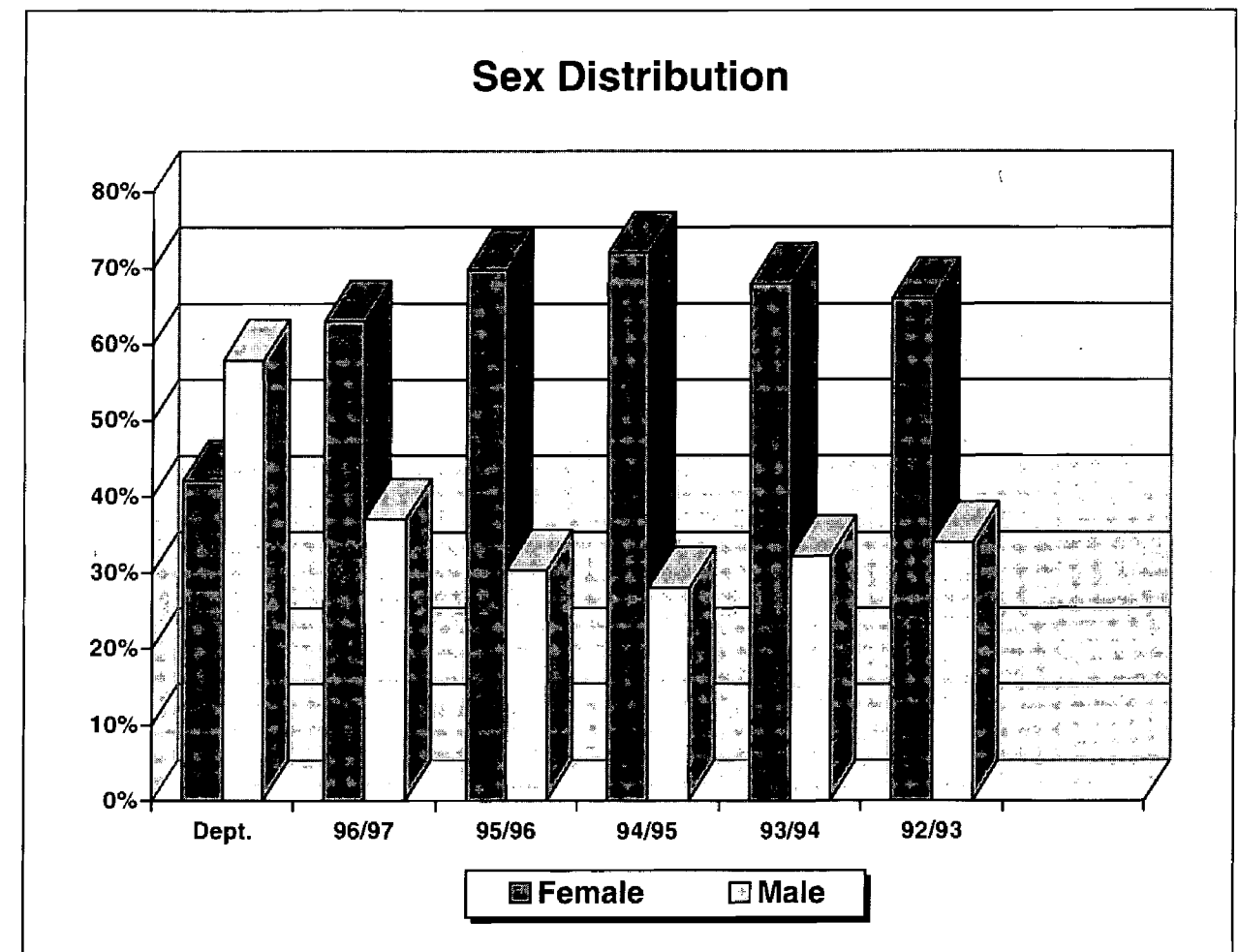
CLIENT STATUS	96/97	95/96	94/95	93/94	92/93
✓ Employees	84.4% (422)	85.4%	86%	86.4%	89.4%
✓ Family members	15.6% (78)	14.6%	14%	13.6%	10.6%



Frequency Distribution (continued)

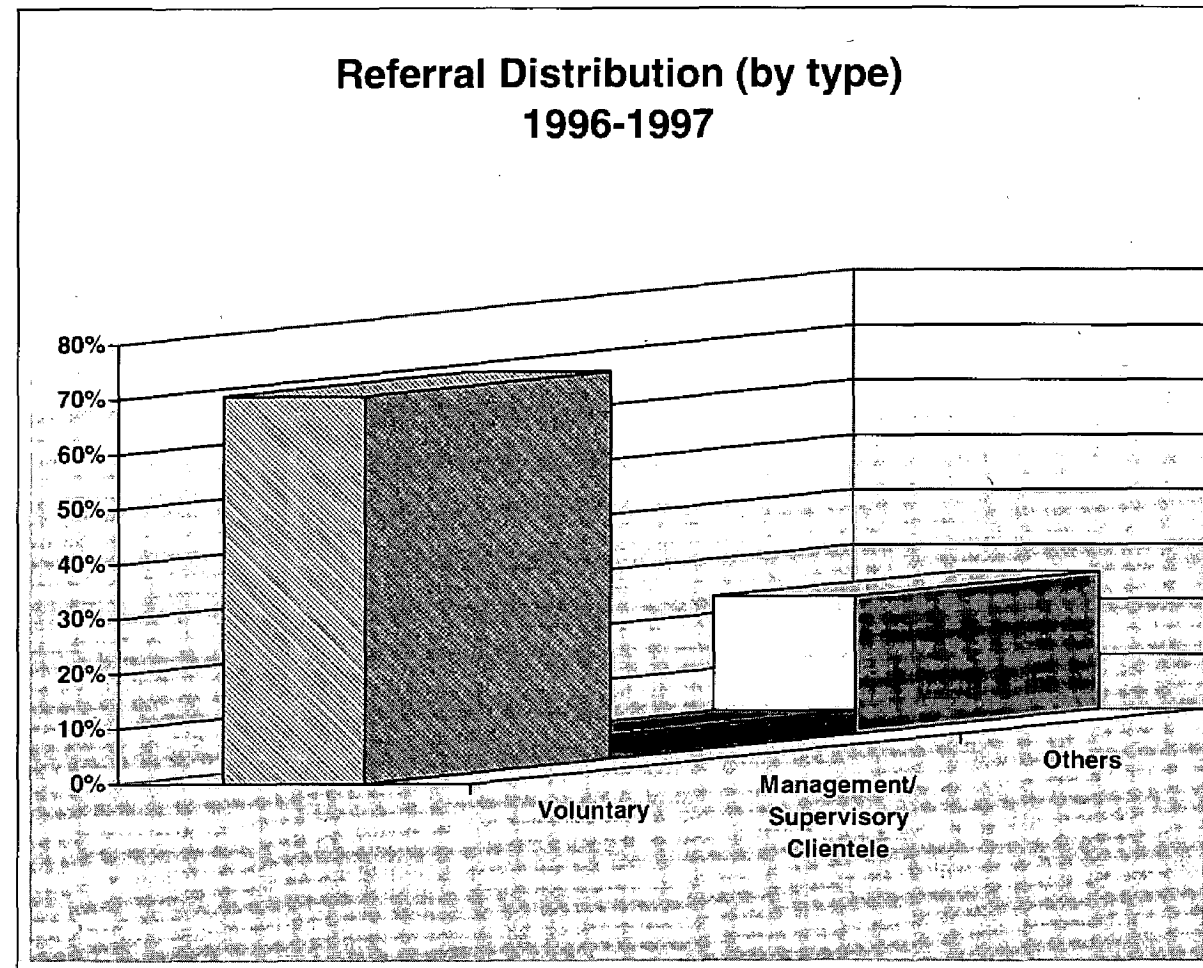
The following data pertains to employees only.

SEX/DISTRIBUTION	DEPT.	96/97	95/96	94/95	93/94	92/93
✓ Female	42.1%	63% (266)	69.7%	72%	67.9%	66%
✓ Male	57.9%	37% (156)	30.3%	28%	32.1%	34%



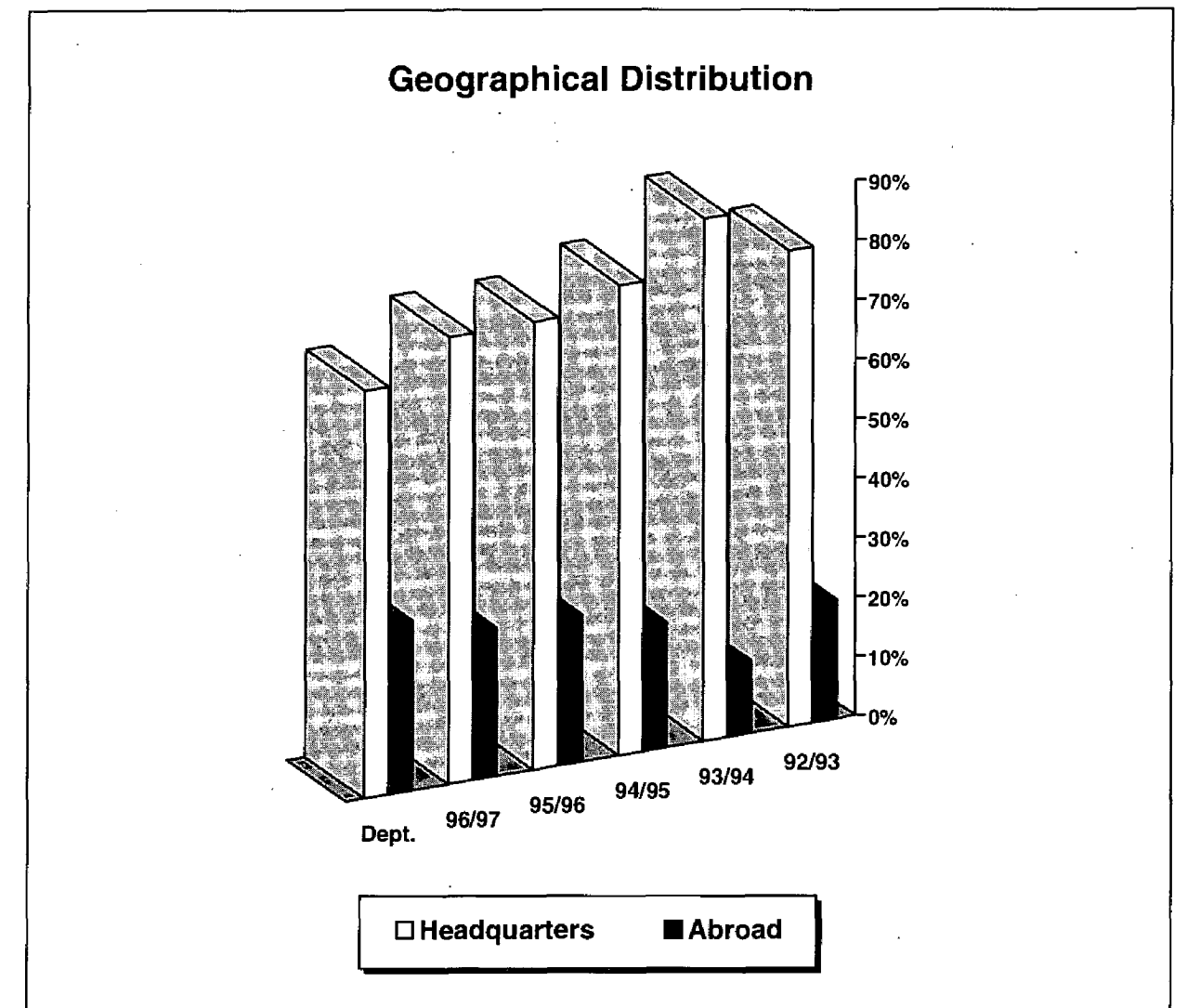
Frequency Distribution (continued)

REFERRAL DISTRIBUTION (BY TYPE)	96/97	95/96	94/95	93/94	92/93
✓ Voluntary	70.6% (298)	68.6%	79%	87.2%	89.8%
✓ Management/Supervisory Clientele	4.3% (18)	1.6%	3%	5.5%	4.8%
✓ Others	25.1% (106)	29.8%	18%	7.3%	5.4%



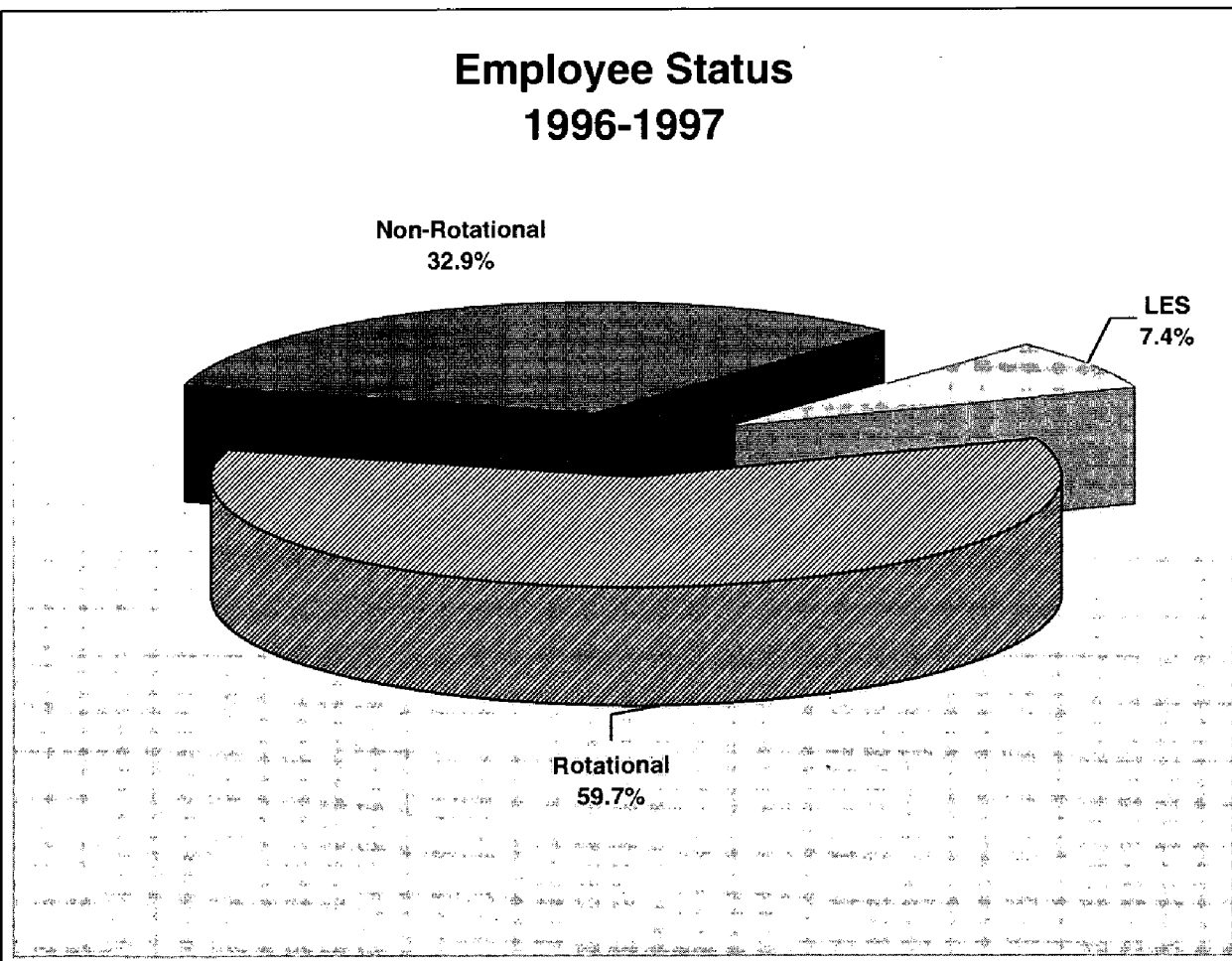
Frequency Distribution (continued)

GEOGRAPHICAL DISTRIBUTION	DEPT.	96/97	95/96	94/95	93/94	92/93
✓ Headquarters	68.5%	75.1% (317)	75.3%	79%	87.8%	80%
✓ Abroad	28.5%	24.9% (105)	24.7%	21%	12.2%	20%



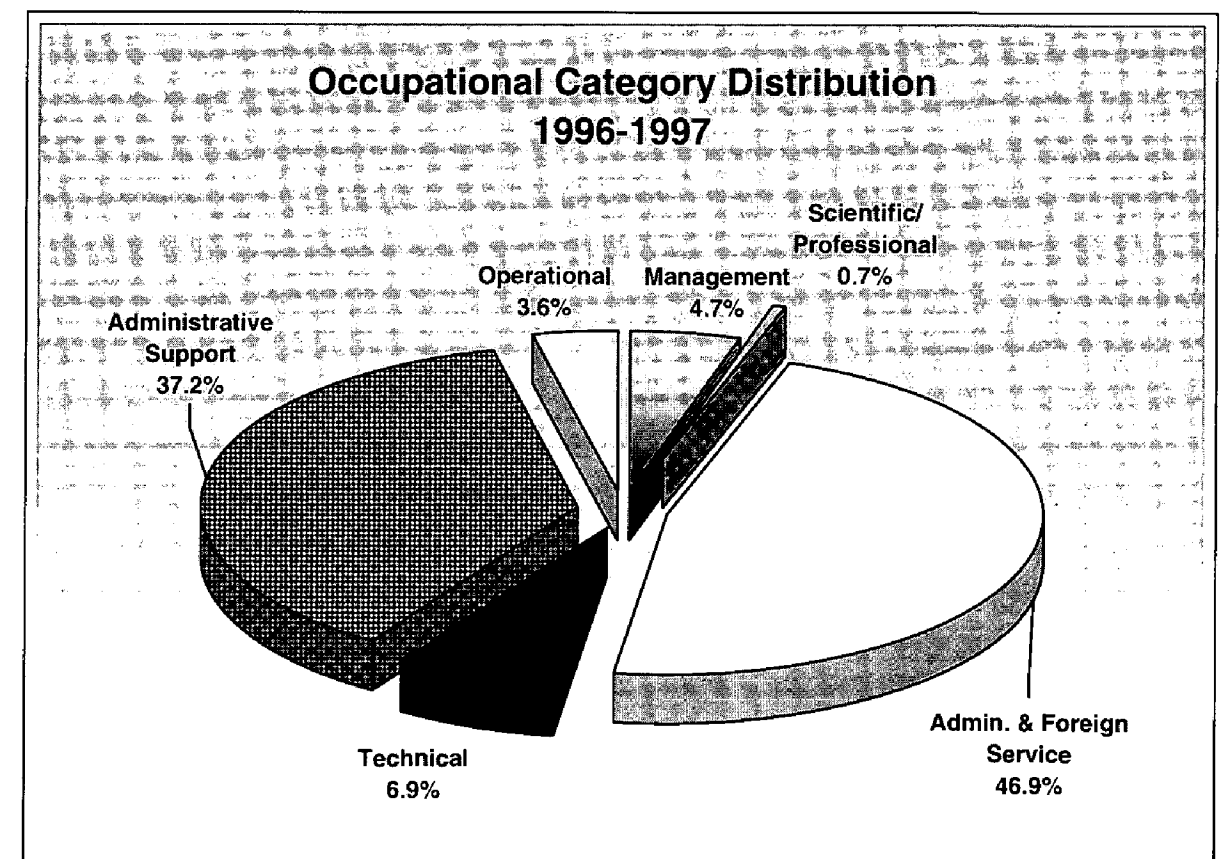
Frequency Distribution (continued)

EMPLOYEE STATUS	DEPT.	96/97	95/96	94/95	93/94	92/93
✓ Rotational	26.5%	59.7% (252)	51.5%	57.5%	45.9%	41.4%
✓ Non-Rotational	18.5%	32.9% (139)	41%	42.5%	54.1%	58.6%
✓ LES	55%	7.4% (31)	7.5%	—	—	—



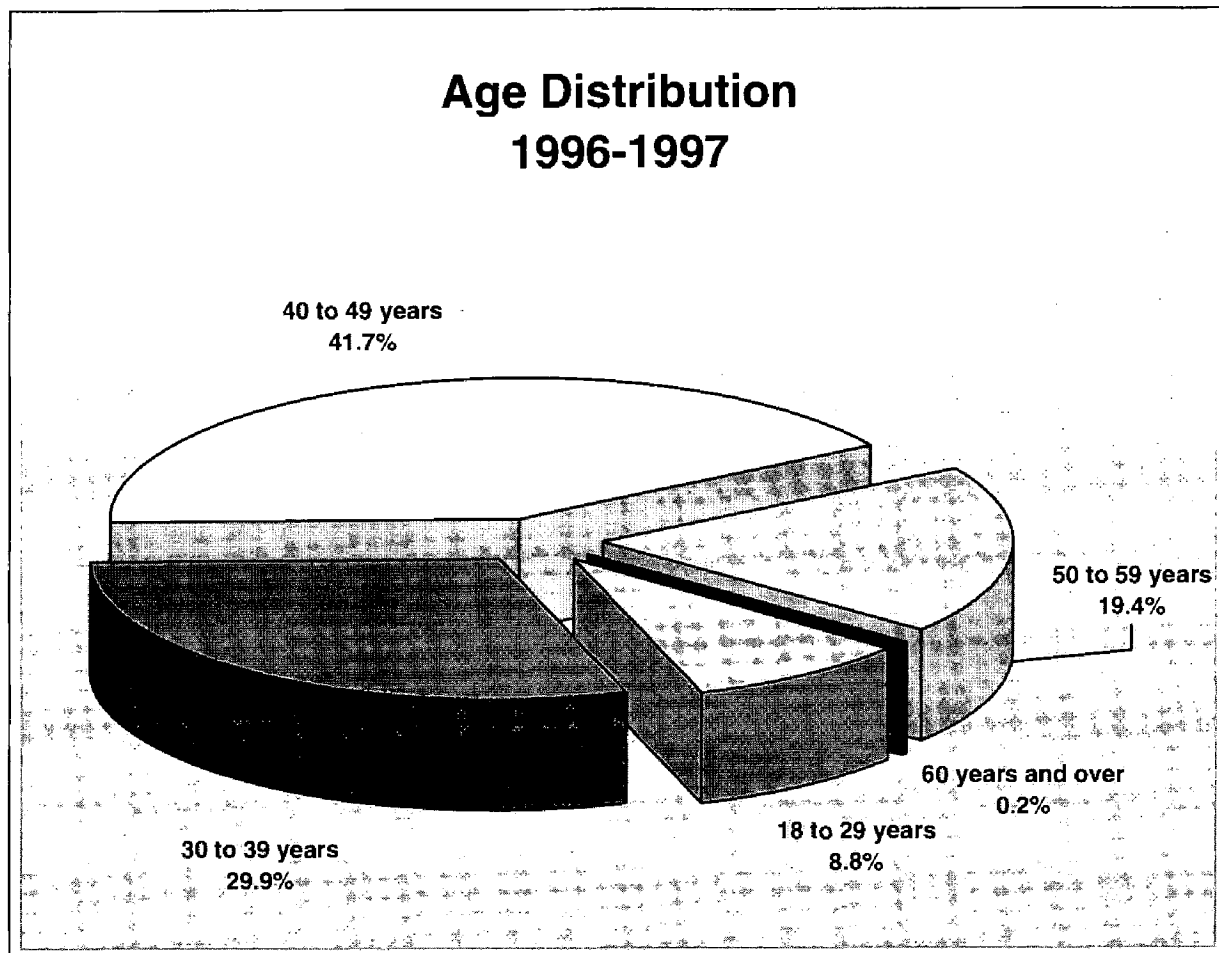
Frequency Distribution (continued)

OCCUPATIONAL CATEGORY DISTRIBUTION	DEPT.	96/97	95/96	94/95
✓ Management	12.5%	4.7% (20)	2.3%	2.8%
✓ Scientific/Professional	3%	0.7% (3)	0.5%	1.8%
✓ Admin. & Foreign Service	47%	46.9% (198)	42.3%	36.7%
✓ Technical	6.2%	6.9% (29)	1.9%	4.2%
✓ Administrative Support	30.5%	37.2% (157)	52.1%	54.5%
✓ Operational	0.8%	3.6% (15)	0.5%	0%



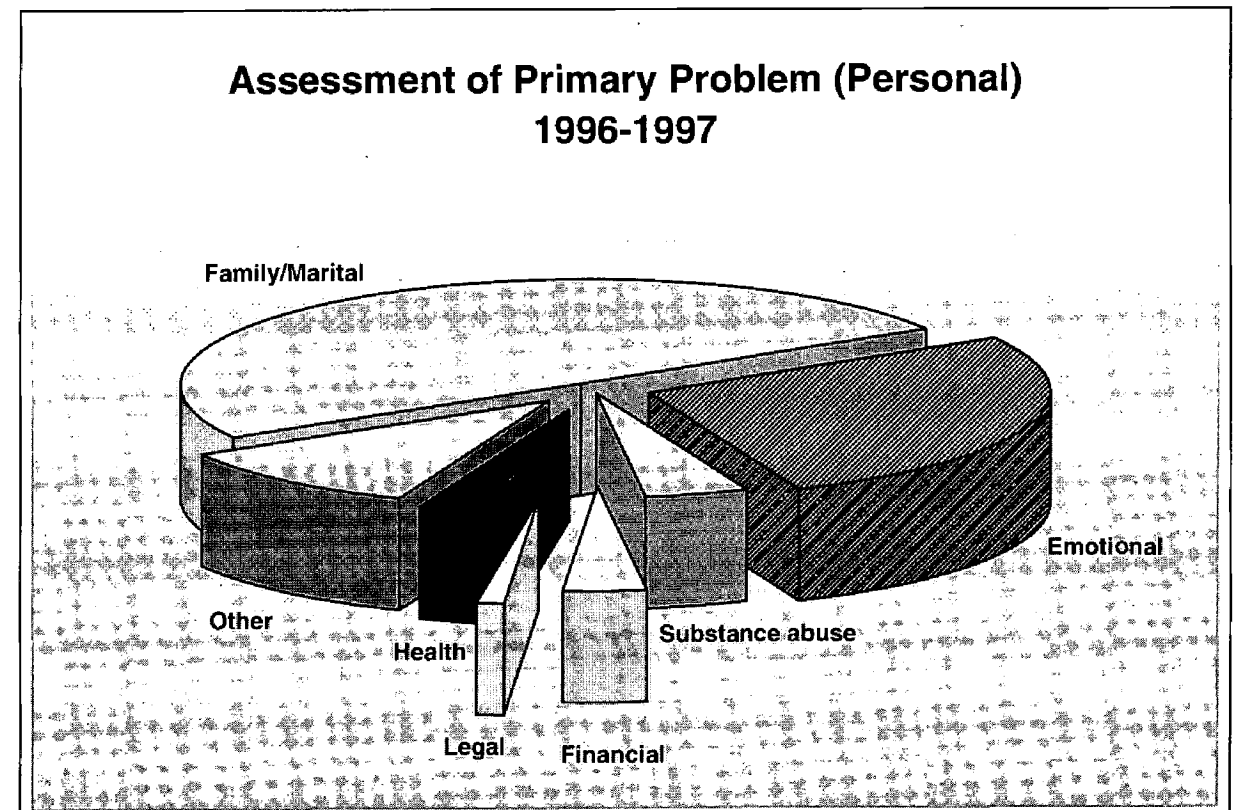
Frequency Distribution (continued)

AGE DISTRIBUTION	DEPT.	96-97	95-96	94-95	93-94	92-93
✓ Category 1 (18-29)	5.6%	8.8% (37)	10.3%	10%	14%	16.9%
✓ Category 2 (30-39)	24.0%	29.9% (126)	21.6%	22%	24.8%	30.4%
✓ Category 3 (40-49)	42.6%	41.7% (176)	43.3%	42%	33.7%	31.9%
✓ Category 4 (50-59)	25.3%	19.4% (82)	22%	23%	24.9%	20.2%
✓ Category 5 (60 +)	2.5%	0.2% (1)	2.8%	3%	2.6%	0.6%



Frequency Distribution (continued)

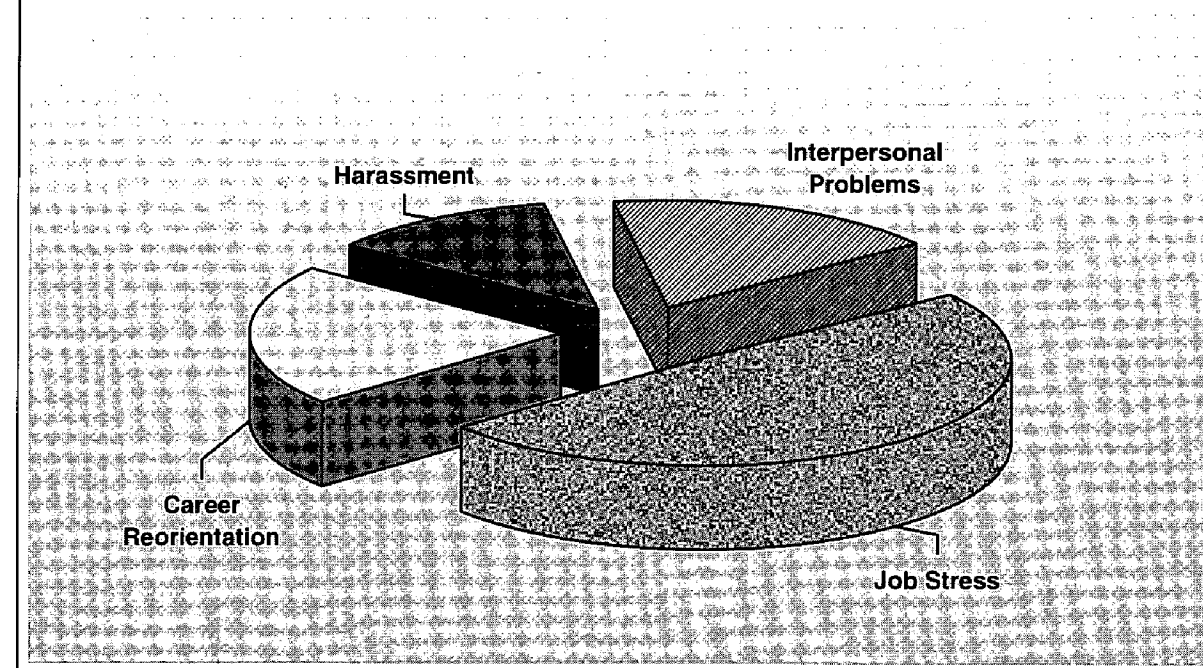
ASSESSMENT OF PRIMARY PROBLEM	96/97	95/96	94/95	93/94
<i>Personal (total)</i>	58% (245)	70.2%	60.8%	71.2%
✓ Family/Marital	28.9% (122)	32.3%	34%	44.3%
✓ Emotional	15.9% (67)	26.9%	17.2%	19.7%
✓ Substance Abuse	2.4% (10)	3%	5%	4.1%
✓ Financial	1.9% (8)	2.3%	1%	1.6%
✓ Legal	0.7% (3)	1.3%	0.6%	0.5%
✓ Health	2.1% (9)	3.6%	—	—
✓ Other	6.1% (26)	0.8%	3%	1%



Frequency Distribution (continued)

ASSESSMENT OF PRIMARY PROBLEM	96/97	95/96	94/95	93/94
<i>Work (total)</i>	42% (177)	29.8%	39.2%	28.8%
✓ Interpersonal Problems	7.4% (31)	5.5%	9.8%	8.8%
✓ Job Stress	20.6% (87)	14.4%	12.5%	13.2%
✓ Career Reorientation	9% (38)	7.8%	13.4%	6.8%
✓ Harassment	5% (21)	2.1%	3.5%	—

**Assessment of Primary Problems (Work)
1996-1997**



**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 8 17				39
2. Pre-posting Briefing Sessions	13	2			345
3. Supervisor/Middle- Management Orientation Program/ Introduction to Supervisory Skills	8	1	1		134
4. Heads of Mission Briefing	2 - Bilingual				35
5. Stress Management Workshop	3	1	1	2	85
6. Noon-Hour Sessions	8	8			173
7. Managing the Stress of Culture Shock	2 - Bilingual				132

TYPE OF SESSION	HEADQUARTERS		MISSIONS		TOTAL NUMBER OF PARTICIPANTS
	ENGLISH	FRENCH	ENGLISH	FRENCH	
8. Managing change and transition/ Dealing with cutbacks/Preparing for the future	3		6	2	153
9. EAP Orientation			2	2	54
10. How to manage conflict/ How to deal with angry clients	11	1	4		221
11. How to make lifestyle changes			2		25
12. Teambuilding	14				14
TOTAL	123		16	6	1,410