



Gouvernement du Canada
Ministère des Communications

Government of Canada
Department of Communications

1982-83
RAPPORT ANNUEL

Programme d'aide aux employés



Canada

Présenté au
Secrétariat du Conseil du Trésor
le 31 mars 1983

RAPPORT ANNUEL

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS

Ministère des Communications

1982 - 1983

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS

INTRODUCTION

Le Programme d'aide aux employés a pour objet de découvrir et de réadapter au plus tôt les employés dont les problèmes personnels, de comportement ou de santé menacent ou nuisent à leur capacité de travailler efficacement au travail.

Avant juillet 1982, le Programme était administré par les préposés aux relations de travail dans le cadre de leurs fonctions journalières. Afin de rehausser le profil du programme et pour s'assurer d'une mise en application continue, la responsabilité en a été confiée à un coordonnateur, nommé à compter du 28 juin 1982. Le Programme relève maintenant de la Division de la planification et des politiques en matière de personnel de l'Administration centrale. Les conseillers régionaux en personnel veillent à la bonne conduite du Programme dans les régions.

Le Programme d'aide aux employés a été mis sur pied avec l'appui et la collaboration des représentants de la Fraternité internationale des ouvriers de l'électricité, de l'Institut professionnel de la Fonction publique du Canada et de l'Alliance de la Fonction publique du Canada.

Le Programme a été conçu pour :

- a) offrir un service de consultation aux employés dont les problèmes personnels, les troubles émotifs ou l'état de santé les empêchent de donner leur pleine mesure;
- b) offrir aux gestionnaires et aux surveillants des conseils et des séances d'information sur la façon d'aborder les difficultés liées au rendement professionnel;
- c) assurer un lien entre le Ministère et le Conseil du Trésor, Santé et Bien-être social Canada et les services d'aide professionnelle de la région;
- d) mettre les employés au courant des services à leur disposition; et
- e) entretenir un lien avec les représentants de la partie syndicale, surtout par l'entremise du Comité d'aide aux employés du Ministère où siègent les représentants de la FIOE, de l'IPFPC et de l'AFPC.

Le présent rapport fait état des réalisations sur la période du 1^{er} avril 1982 au 31 mars 1983.

AIDE DISPENSÉE:

Durant les douze derniers mois faisant l'objet du présent rapport, 32 employés ont communiqué avec la coordonnatrice du Programme d'aide aux employés dans la région de la Capitale nationale afin d'obtenir aide et conseils. De ce nombre, 25%, nous ont été référés par leurs surveillants qui eux-mêmes ont reçu des conseils.

Le résumé qui suit indique les pourcentages d'employés qui ont eu recours au service, selon le sexe, l'âge, la première langue officielle et le genre de problème. On ne doit pas accorder une trop grande signification à ces résultats puis qu'ils s'appliquent uniquement à la première année de l'entrée en vigueur d'un programme indépendant et on ne doit pas les considérer comme représentatifs de la clientèle visée.

Les mêmes pourcentages d'hommes et de femmes ont communiqué avec le P.A.E. pour obtenir l'aide.

Les employés âgés de 40 ans ou moins ont davantage fait appel aux services du P.A.E. par rapport à ceux dont la moyenne d'âge est plus élevée.

Quant à la première langue officielle utilisée, les pourcentages des employés de langue française ou anglaise ont été sensiblement les mêmes compte tenu de la répartition des deux dans le Ministère.

La majorité, soit 72% des employés, a demandé de l'aide pour des problèmes d'ordre psychologique ou émotif y compris des difficultés dans leurs rapports avec les autres et des difficultés en milieu familial. Aussi, 28% des employés rencontrés ont indiqué spontanément que leur état était largement attribuable au stress relié directement à leur emploi (relations de travail insatisfaisantes, manque d'orientation professionnelle, surcroît de travail). En réalité, les employés sont venus au P.A.E. pour obtenir de l'aide afin de régler un grand éventail de problèmes qui pour la plupart étaient complexes.

Dans les autres régions, les conseillers en personnel ont mis le Programme au service des employés. Bien que le taux de participation ne se résume ainsi qu'à 13 employés, il ne faut pas interpréter ce nombre comme représentatif des activités régionales puisqu'aucun mécanisme normalisé de reportage n'a été convenu.

Bref, le Programme a permis de venir en aide à 45 employés dans l'ensemble du Ministère.

CONSULTATIONS

Dans la région de la Capitale nationale, nous avons eu 8 consultations avec les gestionnaires ou les superviseurs concernant les employés qui subséquemment ont eu recours à nos services. Cependant il y a eu 12 autres consultations où les employés en cause n'ont pas par la suite communiqué avec la coordonnatrice du Programme. Les employés qui éprouvent ou qui semblent éprouver des difficultés n'ont pas toujours recours à nos services. Ils peuvent recevoir l'aide d'autres services, ils peuvent décider de s'adresser ailleurs, le problème peut se résorber, ou ils peuvent choisir de surmonter eux-mêmes leurs obstacles.

Nous avons aussi fourni de l'aide, des conseils et des renseignements concernant le Programme à 17 autres personnes qui se sont interposées entre leurs collègues ou les employés troublés.

SÉANCES D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION

Nous avons offert des séances d'information sur le Programme d'aide aux employés à l'intention des gestionnaires, des surveillants, des conseillers régionaux en personnel, des directeurs et des chefs du personnel, des employés de la Division de la planification et des politiques en matière de personnel, des comités chargés des relations ouvrières-patronales et d'un groupe d'intéressés.

En règle générale, ces séances ont donné aux gestionnaires et aux surveillants une vue d'ensemble du Programme et les a renseignés sur la façon de découvrir, de confronter et de recommander les employés qui éprouvent des difficultés qui nuisent à leur rendement au travail. Nous avons présenté à quelques reprises le court métrage "We Can Help". Tous les exposés ont été suivis d'un échange de vues.

Il y a eu dans la région de la Capitale nationale treize séances d'information destinées à faire connaître le Programme d'aide aux employés et les services de nature à faciliter la résolution des problèmes de rendement au travail. Ont participé à ces séances 114 gestionnaires, surveillants et employés. Afin d'établir des liens avec les autres services du Ministère, la coordonnatrice du Programme a assisté aux séances de formation offertes aux surveillants sur l'appréciation du rendement des employés. Elle a ainsi pu donner des renseignements sur la façon d'aborder les cas qui posent des difficultés particulières.

Lorsque le Programme était sous sa responsabilité, la section des relations de travail était responsable de la formation dans les régions. Cette année deux régions ont repris la formation. Le conseiller en personnel de la région de l'Atlantique a organisé une séance d'information à l'intention des gestionnaires. Dans la région du centre, les gestionnaires et les surveillants ont été envoyés à la Santé et Bien-être social pour entreprendre de la formation.

RESSOURCES ET CONTACTS

Il est indispensable que le coordonnateur du Programme se tienne au courant des ressources disponibles dans les autres ministères et la région environnante et qu'il entretienne des liens avec les personnes compétentes, afin que les employés reçoivent les meilleurs services possibles. En conséquence, la coordonnatrice s'est rendue dans d'autres ministères, notamment à la Direction régionale des services médicaux de Santé et Bien-être social Canada, et dans des centres de traitement de la région.

La coordonnatrice assiste régulièrement aux réunions interministérielles des coordonnateurs du Programme d'aide aux employés organisées par le Conseil du Trésor et l'Association canadienne de la gestion du personnel des services publics, ce qui l'aide à se tenir au fait des derniers développements et de toutes les ressources disponibles.

Les conseillers régionaux en personnel ont également tissé des liens avec d'autres ministères et des personnes-ressources locales.

Le rôle exercé par les agents négociateurs constitue un élément important du Programme d'aide aux employés. A l'origine, le Comité d'aide aux employés auquel participent les représentants à l'échelle nationale de la Fraternité internationale des ouvriers de l'électricité, de l'Institut professionnel de la Fonction publique et de l'Alliance de la Fonction publique a été créé dans le dessein de surveiller l'administration du Programme. Le Comité continue de se réunir une fois par trimestre. Il s'intéresse principalement à la formation, à la publicité et à la ligne de conduite régissant le Programme. Bien entendu, il vérifie dans quelle mesure le Programme répond aux besoins des employés. On prévoit pour la prochaine année financière des séances d'information à l'intention des délégués et autres représentants syndicaux.

La coordonnatrice a également assisté aux réunions du Comité sur les relations ouvrières-patronales, pour donner des renseignements et répondre aux questions posées sur le Programme. Elle a invité les délégués syndicaux à s'adresser à elle au besoin, ce qu'ils ont fait.

PUBLICITÉ

Nous avons transmis aux directeurs généraux des renseignements concernant des présentations locales de l'Association canadienne pour la santé mentale afin qu'ils en informent leurs employés.

A la suite de la réaction positive de trois groupes d'employés, le court métrage "We Can Help" fut commandé pour fins de formation des gestionnaires et des superviseurs.

Nous avons identifié une série de brochures concernant les soucis du Programme d'aide aux employés. Nous avons aussi développé une affiche sur le Programme qui sera diffusée dans les bureaux du Ministère.

Nous avons envoyé un Communigram annonçant la nomination de la Coordinatrice et expliquant le Programme à tous les employés. Une description ainsi qu'un article plus complet paraîtront bientôt dans le "Communications Express", publication interne du Ministère.

AUTRES ACTIVITÉS

1. Pour que les employés du Centre de recherches sur les communications aient accès au Programme, la coordonnatrice a pris les dispositions nécessaires pour être sur les lieux un jour par semaine. Tous les employés du CRC en ont été informés par voie de note de service.

2. Le préposé au Programme d'aide aux employés a largement contribué à résoudre les difficultés posées par le versement des honoraires au titre des examens médicaux effectués sur la demande du Ministère par les services de Santé et Bien-être social Canada dans les régions. La question est d'importance non seulement pour le Programme proprement dit, mais aussi pour l'ensemble du Ministère, étant donné qu'on a parfois besoin d'une attestation de santé pour s'assurer qu'un employé donné est apte à travailler.

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Les programmes d'aide aux employés ont été conçus initialement pour faire face aux problèmes de rendement au travail liés surtout à l'alcoolisme. Cependant, le fait que 72 % des employés qui se sont adressés à nous souhaitaient régler des troubles d'ordre psychologique ou émotif (notamment des difficultés dans leurs rapports avec autrui) ou encore des difficultés familiales, confirmerait qu'il y a lieu de donner au Programme une orientation plus générale. Aussi, si de nombreux problèmes sont complexes et peuvent être aggravés par l'alcoolisme ou d'autres toxicomanies, les employés sont peut-être plus disposés à demander des conseils pour régler des problèmes qui sont perçus comme plus acceptables par la société.

Le stress en milieu de travail a souvent été évoqué, non seulement par les employés que nous avons rencontrés, mais aussi par les gestionnaires et les surveillants qui ont participé aux séances d'information. Il serait peut-être opportun d'inclure des ateliers sur le contrôle du stress dans les programmes de formation offerts par le Ministère aux gestionnaires et aux surveillants.

PROJETS POUR 1983-1984

Suivent les grands projets envisagés pour l'année à venir :

1. dispenser rapidement et effectivement des conseils et des services de consultation aux employés qui communiquent volontairement avec le Programme ou qui y sont référés par leurs superviseurs;
2. offrir aide et conseils utiles et à temps aux gestionnaires et aux superviseurs ainsi qu'aux autres personnes intéressées sur demande en ce qui concerne des problèmes avec des employés qui ont des difficultés d'ordre personnel, de comportement ou de santé;
3. donner des séances de formation ou d'information aux:
 - a) gestionnaires et superviseurs dans la RCN (au moins une séance à tous les deux mois);
 - b) employés dans les régions en collaboration avec le conseiller régional du personnel et de concert avec les autres programmes de formation;
 - c) délégués syndicaux et autres représentants;
 - d) autres groupes de personnes intéressées (à être déterminé plus tard);
4. maintenir la liaison avec les conseillers régionaux du personnel, le Conseil du Trésor, les autres ministères et les ressources communautaires;
5. rencontrer le Comité d'aide aux employés sur une base trimestrielle pour la vérification de l'administration du programme;
6. promouvoir et annoncer le programme:
 - a) en diffusant une affiche permanente du Programme sur tous les babillards du Ministère;
 - b) en diffusant à tous les employés une brochure décrivant les services du Programme;
 - c) en diffusant à tous les employés, à intervalles réguliers, une série de brochures clarifiant la nature et l'étendue du Programme;
7. étudier et mettre à jour la ligne de conduite actuelle en fonction des progrès accomplis dans le domaine;
8. étudier la possibilité d'utiliser les ressources des Programmes d'aide aux employés dans d'autres ministères, peut-être sur une base réciproque, pour répartir et faciliter la présentation des services de présentation et de consultation aux employés;
9. établir un mécanisme normalisé pour identifier les cas du Programme d'aide aux employés dans tout le Ministère.

PRÉPOSÉS AU PROGRAMME

Les personnes dont les coordonnées paraissent ci-après veillent à l'administration du Programme d'aide aux employés d'un bout à l'autre du Canada :

RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE

Lorraine Croskery
Coordonnatrice du Programme d'aide aux employés
Ministère des Communications
15^e étage
Immeuble Journal Nord
300, rue Slater
Ottawa (Ontario) K1A 0C8
Tél. : 992-4544

RÉGION DE L'ATLANTIQUE

Yvon Gautreau
Conseiller régional en personnel
Ministère des Communications
7^e étage
Édifice Terminal Plaza
C.P. 1290
1222, rue Main
Moncton (N.-B.) E1C 8P9
Tél. : 165-388-6550

RÉGION DU QUÉBEC

Paola Fini
Conseillère régionale en personnel
Ministère des Communications
295, rue Saint-Paul
Montréal (Qué.) H2Y 2H1
Tél. : 183-7367

RÉGION DE L'ONTARIO

Carolyn Rankin
Conseillère régionale en personnel
Ministère des Communications
9^e étage
55 est, ave. Saint-Clair
Toronto (Ontario) M4T 1M2
Tél. : 186-6135

RÉGION DU CENTRE

Alden Slawson
Conseiller régional en personnel
Ministère des Communications
1, Lombard Place, pièce 2300
Winnipeg (Manitoba) R3B 2Z8
Tél. : 161-2801

RÉGION DU PACIFIQUE

Allan Corenblum
Conseiller régional en personnel
Ministère des Communications
325, rue Granville, pièce 320
Vancouver (C.-B.) V6C 1S5

Tél. : 175-544-6970