



Gouvernement du Canada  
Ministère des Communications

Government of Canada  
Department of Communications

**1983-84**  
**RAPPORT ANNUEL**

*Programme d'aide aux employés*



Canada

Présenté au  
Secrétariat du Conseil du Trésor  
le 30 avril 1984

RAPPORT ANNUEL  
PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS  
Ministère des Communications  
1983-1984

## INTRODUCTION

Le Programme d'aide aux employés (PAE) a pour objet de veiller à ce que l'on reconnaisse et réadapte au plus tôt les employés dont les problèmes de nature personnelle, de santé ou de comportement les empêchent de donner leur pleine mesure. De l'aide et des conseils sont offerts à titre confidentiel aux employés qui en font la demande ou qui sont recommandés par leur surveillant, leur délégué syndical, ou une autre personne intéressée.

Au ministère des Communications, le Programme a été mis sur pied avec l'appui et la collaboration de l'Alliance de la Fonction publique du Canada (AFPC), de la Fraternité internationale des ouvriers de l'électricité (FIOE) et de l'Institut professionnel de la Fonction publique du Canada (IPFP).

Le Programme national du Ministère relève en ce moment de la Division de la planification et des politiques en matière de personnel, Direction des ressources humaines. La coordonnatrice du PAE est chargée de diriger et de coordonner l'ensemble du Programme et d'offrir dans la Région de la Capitale nationale des services d'aide personnalisés aux employés en difficulté. A l'échelle du Ministère, ces fonctions sont exercées par les cinq conseillers régionaux en personnel.

L'administration du Programme d'un bout à l'autre du Canada incombe aux personnes suivantes :

### RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE

Lorraine Croskery  
Coordonnatrice du Programme d'aide aux employés  
Ministère des Communications  
15<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> étage  
Édifice Terminal Plaza  
C.P. 1290  
1222, rue Main  
Moncton (N.-B.)  
E1C 8P9

Tél. : 165-388-6550



- e) à tenir les employés au courant des services de consultation à leur disposition.

Le présent rapport fait état des réalisations du 1<sup>er</sup> avril 1983 au 31 mars 1984.

## AIDE DISPENSÉE

Pas moins de 52 employés se sont prévalus des services du Programme d'aide aux employés (PAE) au cours de l'année.

Cette participation équivaut à un taux de pénétration des services de 2,21 p. 100. Les experts estiment généralement à 2 p. 100 le taux de participation attendu d'un programme en place depuis deux ans.

### ANALYSE DES DONNÉES

En ce qui a trait au sexe, à l'âge et à la langue première des employés rencontrés, les pourcentages correspondent à peu près à la répartition de l'effectif du Ministère. Plus de femmes que d'hommes se sont prévalus du service cette année, alors que l'an dernier le pourcentage d'hommes et de femmes était équivalent. Cette constatation est néanmoins cohérente si l'on tient compte du fait que plus de la moitié des personnes rencontrées (52 p. 100) faisait partie de la catégorie du soutien administratif, qui regroupe en majorité des femmes.

La plupart des employés qui se sont prévalus des services du PAE sont âgés de moins de 40 ans (62 p. 100, comparativement à 38 p. 100 de personnes plus âgées). Cette tendance a été observée l'an dernier également. La représentation des employés de langue française et anglaise est sensiblement la même que dans l'ensemble du Ministère.

Pour ce qui est de la catégorie d'emploi, les données se distinguent de celles de l'an dernier. Le taux de participation des employés des catégories Gestion, Scientifique et professionnelle, Administration et Service extérieur et Services techniques a augmenté en 1983-1984, alors qu'il a diminué pour le Soutien administratif et l'Exploitation.

Une vaste gamme de difficultés a amené les employés ou leur surveillant à demander l'aide des conseillers du PAE, mais les problèmes de nature émotive demeurent les plus courants. De fait, si l'on estime que les difficultés familiales et les tensions liées au travail comportent une forte composante émotive, on peut conclure que 85 p. 100 des employés ont été incités à obtenir l'aide des conseillers du PAE à cause de difficultés émotives.

De toute évidence, la plupart des situations difficiles ont plusieurs dimensions et ne peuvent être attribuées à une seule catégorie. Par exemple, le faible nombre d'employés ayant eu recours au PAE pour régler un problème d'alcoolisme ou de toxicomanie ne témoigne peut-être pas de l'incidence réelle de ce genre de difficultés au Ministère. Il se peut que cela indique tout simplement que les employés hésitent moins à demander conseil pour régler des problèmes qui sont perçus comme plus acceptables par la société.

L'étendue des difficultés qui ont incité les employés à s'adresser au PAE confirme une fois de plus l'importance de l'orientation globale du Programme.

## CONSULTATIONS

Dans l'ensemble du Ministère, 30 employés ont fait appel aux conseillers du PAE de leur propre chef et 22 ont été recommandés par leur surveillant. Trois représentants syndicaux et quatre collègues intéressés ont également communiqué avec les responsables du Programme au nom d'employés en difficulté.

On estime à trois le nombre moyen d'entrevues menées avec chaque surveillant ayant recommandé un employé, sur un nombre global de 66 consultations avec des surveillants. Il y a eu en moyenne deux consultations avec chaque délégué syndical ou collègue désireux de recommander un employé, ce qui équivaut à 14 séances supplémentaires.

En résumé, les conseillers du PAE ont tenu en 1983-1984 au moins 80 consultations avec des surveillants, des représentants syndicaux et des collègues intéressés.

D'autres personnes qui ont communiqué avec les responsables du PAE ont également pu recevoir des conseils et des renseignements de nature plus générale.

Les conseillers consultent régulièrement les préposés aux services médicaux de Santé et Bien-être social Canada. On ne tentera pas d'établir le nombre approximatif des consultations de ce genre.

Il importe de noter qu'au cours de la dernière année, le PAE a recommandé à une quinzaine d'employés, soit 29 p. 100 des participants, de s'adresser à Santé et Bien-être social Canada pour obtenir une évaluation approfondie et de l'orientation. Cependant, ce ne sont pas tous les employés en difficulté qui ont eu recours aux services du ministère de la Santé, pour des raisons diverses. Certains étaient en voie d'obtenir de l'aide ailleurs. Certains ont choisi de s'adresser à leur médecin ou à un autre service communautaire. Les difficultés de certaines personnes se sont amoindries, tandis que d'autres ont choisi de régler eux-mêmes leurs difficultés.

AUTRES MÉTHODES D'ÉVALUATION DU PROGRAMME

Une étude a été menée afin d'évaluer l'incidence des services offerts par l'entremise du PAE sur le taux de présence et le rendement des employés. Il a été constaté que la plupart des employés ayant reçu de l'aide n'avaient pas un taux d'absence élevé ou un faible rendement au travail.

Néanmoins, en ce qui regarde les présences, il y a eu dans 57 p. 100 des 14 cas étudiés amélioration ou aucun changement par rapport à une fiche déjà satisfaisante au cours des quatre mois qui ont suivi l'intervention des conseillers du PAE. Pour ce qui est du rendement, 56 p. 100 des 9 rapports d'appréciation étudiés témoignent d'une amélioration (alors que 44 p. 100 ne présentent aucun changement manifeste) par suite de l'intervention des conseillers.



## SÉANCES DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

La mise en oeuvre du Programme d'orientation en gestion de la Fonction publique, qui sera offert à tous les superviseurs à un rythme de 10 p. 100 par an, a modifié quelque peu notre projet de fournir des séances d'information à l'intention des surveillants et des gestionnaires, notamment dans les régions. Par conséquent, les personnes qui recevront la formation en gestion seront dorénavant informées du PAE. Des séances d'information sans caractère officiel continueront d'être offertes sur demande chaque fois que possible.

Dans le cadre du Programme d'orientation en gestion pour les superviseurs, 24 surveillants de langue anglaise et 18 de langue française d'un bout à l'autre du Canada ont été mis au courant du PAE.

Avant que ce programme ne soit lancé, une séance d'information sur le PAE a eu lieu à Toronto dans le cadre d'un cours de formation en gestion du personnel. Vingt-deux surveillants et délégués syndicaux du bureau régional et des bureaux de district de l'Ontario ont été mis au courant du Programme et du rôle important qui leur incombe sur ce plan.

Une séance d'information sur le PAE, y compris un échange de vues et la présentation du film "We Can Help", a été offerte à une dizaine de membres du Comité sur les relations ouvrières-patronales du Secteur de la gestion du spectre.

Trois exposés ont eu lieu devant les 16 membres du comité chargé de l'hygiène et de la sécurité professionnelles.

Quelque 22 employés de la Direction générale des ressources humaines ont assisté à des séances impromptues.

Les séances d'information sur le PAE fournissent un aperçu du Programme et des lignes de conduite à l'intention des gestionnaires et des surveillants sur la façon de reconnaître, de confronter et de recommander les employés troublés. Les courts métrages "We Can Help" et "Le dossier Dorion" sont habituellement présentés. Chaque exposé est suivi d'une période de questions. En somme, environ 112 surveillants, gestionnaires, délégués syndicaux et employés intéressés ont pu bénéficier de ces séances d'information en 1983-1984.

Une séance de sensibilisation de nature différente a été offerte aux employés du Centre de recherches sur les communications, en collaboration avec le service de santé du CRC. Elle avait pour objet de souligner les répercussions de l'alcoolisme et de la toxicomanie sur la santé et la société en général. Quelque 70 employés ont témoigné de leur intérêt pour le sujet; des brochures et des montages audio-visuels ont été mis à leur disposition.

Outre la région de l'Ontario, les régions de l'Atlantique et du Centre ont pu profiter de séances de sensibilisation et de formation sur le PAE au cours de l'année. La région du Centre a continué à encourager ses gestionnaires à assister aux séances de formation sur le PAE que le ministère de la Santé y offre.

## PARTICIPATION DES SYNDICATS

Le Programme d'aide aux employés est une initiative ouvrière-patronale. Ainsi, les trois principaux agents négociateurs y exercent un rôle indispensable.

Le Comité d'aide aux employés, sous-comité du Comité national des relations ouvrières-patronales, est formé des représentants nationaux de la FIOE, de l'AFPC et de l'IPFP. La coordonnatrice du PAE en est la présidente. Établi afin de surveiller l'administration du Programme, le Comité se réunit tous les trois mois, mais des réunions extraordinaires peuvent être convoquées au besoin. Ses travaux au cours de l'année ont été axés sur la formation, la publicité et la politique générale du PAE.

A l'instar des surveillants, les délégués syndicaux sont encouragés à recommander des employés qui pourraient profiter du PAE.

Des représentants syndicaux ont assisté aux séances de formation et d'information sur le PAE, soit en tant que surveillant, soit en tant qu'invité.

## RESSOURCES

Il est indispensable que les préposés au Programme se tiennent au courant des ressources disponibles dans les autres ministères et dans la région environnante et qu'ils entretiennent des liens avec les personnes ressources compétentes, afin que les employés reçoivent les meilleurs services possibles. En conséquence, des rapports étroits sont établis avec la Division des services médicaux de Santé et Bien-être social Canada. Des entretiens ont lieu également avec des praticiens privés et d'autres conseillers désireux de faire connaître leurs services.

De façon plus générale, la coordonnatrice a communiqué à plusieurs reprises avec les conseillers du PAE d'autres ministères, sur des questions d'intérêt mutuel. Elle assiste régulièrement aux réunions interministérielles des coordonnateurs du PAE qu'organisent le Conseil du Trésor, l'Association canadienne de la gestion du personnel des services publics et d'autres organismes, de manière à se tenir au fait des derniers développements et de toutes les ressources disponibles.

Les conseillers régionaux en personnel continuent d'entretenir des rapports avec d'autres ministères, tels Santé et Bien-être social Canada, et avec les personnes ressources de leur localité. Deux régions ont eu de la difficulté à faire accepter leurs recommandations par le ministère de la Santé; en effet, le personnel local du ministère de la Santé décourageait les conseillers de leur recommander des employés, vraisemblablement à cause de leurs ressources limitées. La question a été soulevée à l'échelon national du ministère de la Santé et semble maintenant résolue.

PUBLICITÉ ET PROMOTION

Une affiche de couleur vive placée dans les bureaux du Ministère d'un bout à l'autre du Canada a permis de familiariser les employés avec le Programme.

Un article a paru dans l'édition de juin 1983 de Communications Express sous le titre "Programme d'aide aux employés du Ministère".

Un feuillet exposant l'objet et la nature du PAE ainsi que les services offerts a été conçu, publié et remis aux employés de toutes les régions.

Une brochure de l'Association canadienne pour la santé mentale a également été envoyée à tous les employés. Intitulée "Faire face aux problèmes de la vie professionnelle", cette publication fournit des renseignements pratiques sur la façon de reconnaître les symptômes de tension en milieu de travail et d'apaiser ce genre de difficultés.

Des avis annonçant les conférences offertes dans la région par l'Association canadienne pour la santé mentale ont été placés aux tableaux d'affichage à l'intention des employés de la Région de la Capitale nationale.

Le premier rapport annuel du Ministère sur le PAE a été publié et remis à tous les sous-ministres adjoints, directeurs généraux, directeurs régionaux et directeurs, pour qu'ils prennent connaissance de la nature, de l'ampleur, des lignes de conduite et des résultats du Programme.

Les courts métrages "We Can Help" et "Le dossier Dorion" ont aidé à sensibiliser les gestionnaires et les surveillants au rôle qui leur est dévolu dans le cadre du Programme.

PROJETS POUR 1984-1985

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

1. dispenser de manière prompte et efficace des services de consultation aux employés qui communiquent de leur propre chef avec les conseillers du PAE, ou qui sont recommandés par leur surveillant ou délégué syndical;
2. offrir en temps opportun de bons conseils aux gestionnaires, aux surveillants et aux autres intéressés sur demande, en ce qui concerne les difficultés que posent les employés troublés;
3. donner des séances de formation et de sensibilisation sur le PAE :
  - a) à 10 p. 100 des surveillants du Ministère dans le cadre de leur participation au Programme d'orientation en gestion pour les superviseurs et
  - b) à d'autres groupes d'employés intéressés, sur une base trimestrielle;
- d. entretenir des liens avec les conseillers régionaux en personnel, le Conseil du Trésor, d'autres ministères et les personnes ressources;
5. rencontrer au moins une fois tous les trois mois le Comité d'aide aux employés, pour les besoins de l'administration du Programme;
6. promouvoir le PAE :
  - a) en distribuant à tous les employés des brochures et d'autres publications relatifs aux services d'aide à leur disposition, tous les six mois au moins; et
  - b) en publiant des avis ou des articles sur le PAE dans Communications Express (publication du Ministère);
7. établir au sein du Ministère un réseau d'agents de consultation; et
8. revoir et publier la politique ministérielle régissant le PAE.