

Énoncé des travaux

1. TITRE

Programme d'aide aux employés (PAE) –Services professionnels de counseling et de consultation - Région de l'Ontario (note à l'intention des utilisateurs : indiquez le nom du bureau ou de la région où les services doivent être rendus)

2. CONTEXTE

L'Agence du revenu du Canada (ARC) reconnaît la valeur et l'importance de promouvoir, de favoriser et de maintenir le bien-être de ses employés et des membres de leur famille. Elle reconnaît également que leur santé et leur bien-être peuvent être touchés par des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de nuire à leur rendement au travail s'ils ne sont pas résolus. Elle appuie aussi une démarche axée sur la prévention et l'éducation visant à créer et à soutenir un milieu de travail sain. **Afin de créer et de préserver la santé des employés et de l'organisation, l'ARC offre un PAE dont les services sont dotés de points d'accès multiples, certains internes et d'autres externes à l'ARC. Cet énoncé de travail touche les services offerts par le volet externe seulement.**

3. OBJECTIF

L'ARC, de concert avec les syndicats, s'est engagée à mettre à la disposition de ceux et celles qui éprouvent des problèmes personnels, professionnels ou de santé, un PAE à la fois confidentiel et volontaire auquel on peut recourir sans risque pour sa sécurité d'emploi ou son avancement professionnel. Ce programme a pour objet de fournir une variété de services, dont les suivants :

- fournir, au besoin, une aide professionnelle aux employés et aux membres de leur famille, afin d'évaluer la nature des problèmes soulevés, d'offrir des services de counseling à court terme si approprié, et de diriger au besoin l'employé ou le membre de sa famille vers les services d'aide appropriés;
- des services professionnels de counseling et de consultation aux gestionnaires, aux superviseurs et aux représentants syndicaux;
- offrir des séances d'information et de formation sur des questions liées au mieux-être des personnes et de l'organisation.

Les services fournis par l'Agence dans le cadre du PAE ne visent pas à remplacer les services ou les ressources de counseling communautaires qui sont disponibles.

4. PORTÉE

Définitions

Aux fins du présent document :

- a) **Employé** : Toute personne à l'emploi de l'ARC, qui occupe un poste indéterminé ou déterminé, y compris les étudiants et les employés embauchés à temps partiel. **Ne comprend pas les entrepreneurs et les fournisseurs.**
- b) **Diversité des employés** : La diversité des employés s'exprime par l'individualité ou le caractère unique des personnes qui se différencient les unes des autres par leurs antécédents professionnels et culturels, leur expérience, leur éducation, leur âge, leur sexe, leur race, leur origine ethnique, leur orientation sexuelle, leur religion, leurs aptitudes physiques ou autres caractéristiques.
- c) **Famille** : La personne avec qui l'employé est marié ou vit en union de fait, ses enfants à charge (y compris les enfants en famille d'accueil et les enfants de l'époux ou conjoint de fait) ou toute autre

personne apparentée qui réside en permanence chez l'employé ou avec qui celui-ci réside en permanence, et qui est à sa charge.

- d) **Client** : Les employés de l'ARC et les membres de leur famille sont considérés comme des clients possibles.
- e) **Cas** : Un cas fait référence aux services de counseling seulement. Un cas est un contact documenté entre un conseiller du PAE et un client ou des clients admissibles (si ceux-ci consultent ensemble pour des préoccupations communes) qui comprend une évaluation, un plan d'action (notamment du counseling à court terme et/ou un service d'aiguillage), ainsi qu'un suivi.

Les situations suivantes **ne sont pas** considérées comme des cas et on en tiendra compte séparément :

- a. Les clients qui téléphonent seulement pour obtenir des renseignements ou des services d'aiguillage ne comptent pas pour un cas.
- b. Les services professionnels de consultation et de conseils aux gestionnaires, aux superviseurs et aux représentants syndicaux ne sont pas des cas non plus.
- f) **Séance** : Une séance implique un contact direct entre le client et un conseiller professionnel en conversation de part et d'autre où les deux parties travaillent en collaboration afin de résoudre les enjeux et préoccupations tels qu'identifiés.

g) **Définitions de la Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC) :**

I. Formation

- i. Cours de base ou de niveau 1 : Cette formation s'appelle formation de base, de niveau 1 ou un autre nom semblable. Elle présente les éléments de base d'un curriculum compréhensif, systématique et à composantes multiples sur l'intervention en situation de crise. Elle a pour but de préparer les participants à connaître la vaste gamme de services d'intervention en situation de crise. On décrit les fondements de la GSIC, et les participants acquièrent les connaissances et outils nécessaires afin de pouvoir offrir divers types d'interventions de groupe en situation de crise, particulièrement des démobilisations, des désamorçages et des séances de verbalisation suite au stress dû à un incident critique (SVSIC). On traite aussi du besoin d'assurer des services de suivi et des renvois appropriés, le cas échéant. La formation a une durée d'environ 14 heures.
- ii. Cours avancé ou de niveau 2 : Cette formation suit la formation de base ou de niveau 1 sur la GSIC, et on peut l'appeler cours avancé, de niveau 2 ou un autre nom semblable, selon l'organisation qui offre la formation. Elle ferait une révision des éléments de base d'un curriculum compréhensif, systématique et à composantes multiples sur l'intervention en situation de crise, mais son objectif principal est la gestion d'interventions de groupes complexes ou approfondies. Celles-ci peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, des SVSIC, des interventions offertes considérablement plus tard ou des interventions lors d'incidents multiples, le suicide d'un collègue ou des séances de soutien en cas d'urgence en petits groupes à la suite d'une catastrophe. La formation peut également comprendre une planification stratégique des interventions et une GSIC à composantes multiples. La formation aura une durée d'environ 14 heures.

- II. **Séance de verbalisation** : Une séance de verbalisation désigne une discussion structurée de sept étapes que l'on tient généralement en petits groupes de un à dix jours après un événement critique. Elle est dirigée par un professionnel qualifié en santé mentale (un coordonnateur-conseiller du PAE, un fournisseur de services externe ou un autre conseiller), souvent en collaboration avec des collègues qualifiés. Elle vise à faciliter le processus de rétablissement, à atténuer les symptômes et à détecter les personnes susceptibles d'avoir besoin de plus de soutien.
- III. **Séance de désamorçage** : Une séance de désamorçage désigne une discussion structurée en trois étapes que l'on tient généralement en petits groupes dans les heures qui suivent un événement critique. Elle vise à évaluer, à trier et à atténuer les symptômes aigus, à évaluer les besoins en matière de suivi et, dans la mesure du possible, à fournir une résolution psychologique. Elle est dirigée par un professionnel qualifié en santé mentale (un coordonnateur-conseiller du PAE, un fournisseur de services externe ou un autre conseiller), souvent en collaboration avec des collègues

qualifiés. Elle vise à faciliter le processus de rétablissement, à atténuer les symptômes et à détecter les personnes susceptibles d'avoir besoin de plus de soutien.

- h) **Services de counseling** : Le modèle devant être utilisé doit comprendre une évaluation comprenant une évaluation du risque, du counseling à court terme au besoin, l'aiguillage vers des ressources communautaires à plus long terme ou spécialisées et le suivi. Le counseling à court terme ne devrait être entrepris que si l'on peut en arriver à une résolution du problème à court terme dans les limites du modèle de counseling à court terme.
- i) **Modèle de cas de l'ARC, modèle ayant une moyenne de 3,5 heures** : La moyenne du nombre d'heures pour tous les cas ne devrait pas dépasser 3,5 heures. **L'entrepreneur fournira une supervision clinique à ses conseillers afin de s'assurer que le modèle de l'ARC est pleinement compris et expliqué aux clients. L'entrepreneur s'assurera que les conseillers qui offrent des services aux employés sont ceux qui ont été identifiés dans la proposition comme ayant reçu une formation sur les modalités de thérapie brève axées sur les solutions. À aucun moment on ne dépassera 5 heures comme nombre d'heures consacrées à un cas sans avoir obtenu au préalable l'approbation écrite du responsable du projet. L'autorisation ne sera accordée au superviseur clinique que si la preuve est faite selon laquelle il y a eu une évaluation approfondie et un plan permettant d'aiguiller l'employé vers une ressource communautaire adéquate. Les cas pour lesquels une approbation a été accordée seront exclus du calcul de la moyenne des 3,5 heures.**
- j) **Titres et qualités des conseillers professionnels** : Une ressource compétente titulaire d'une maîtrise en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe (et ayant au moins trois (3) années d'expérience de travail lié au PAE ou en services de counseling clinique connexes au cours des 10 dernières années). L'ARC acceptera et reconnaîtra tout titre de compétence en éducation de l'étranger dans la mesure où il est réputé acceptable par au moins un des établissements suivants : un établissement d'enseignement canadien accrédité et qui décerne des diplômes, le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente) **ou** un processus d'évaluation d'équivalence effectué par l'association professionnelle sous réglementation de la province, dont le conseiller professionnel est un membre actuel. Les conseillers professionnels doivent être des membres en règle d'un organisme professionnel relativement au PAE ou d'un organisme professionnel de counseling clinique.
- En plus de ces exigences, les conseillers professionnels de l'entrepreneur qui pourraient fournir des services de cybercounseling doivent avoir un minimum de vingt (20) heures de formation en cybercounseling OU un certificat ou un diplôme en cybercounseling. Si l'entrepreneur retient les services de nouveaux conseillers, ces derniers doivent répondre aux exigences susmentionnées pour fournir des services à l'ARC.
- k) **Titres et qualités des ressources pour les services d'accueil** : Les ressources pour les services d'accueil **doivent** détenir un baccalauréat ou un diplôme en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe et compter au moins une (1) année d'expérience de travail lié au PAE ou aux services d'accueil connexes. L'ARC acceptera et reconnaîtra tout titre de compétence en éducation de l'étranger dans la mesure où il est réputé acceptable par au moins un des établissements suivants : un établissement d'enseignement canadien accrédité et qui décerne des diplômes, le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente) **ou** un processus d'évaluation d'équivalence effectué par l'association professionnelle sous réglementation de la province, dont la ressource pour les services d'accueil est un membre actuel.
- Si l'entrepreneur retient les services de nouvelles ressources pour les services d'accueil, ces dernières doivent répondre aux exigences susmentionnées pour fournir des services à l'ARC.
- l) **Services de consultation et de conseils professionnels** : Il s'agit de services de consultation professionnels offerts dans le cadre du PAE à des gestionnaires, des professionnels en ressources humaines, et des représentants syndicaux. Ils visent à leur donner des conseils sur la façon d'aider les employés à résoudre des problèmes personnels ou professionnels qui peuvent nuire à leur rendement au travail et à leur bien-être.
- m) **Services d'accueil** : Services fournis aux employés et aux membres de leur famille qui demandent un rendez-vous. Ces services comprennent sans toutefois s'y limiter, la collecte des coordonnées et le sujet

de préoccupation des clients, l'explication des paramètres des services de counseling prévus dans le marché conclu avec l'ARC, la prise de rendez-vous, le processus assurant le rappel des clients dans un délai de 24 heures lorsqu'un rendez-vous est demandé, la création de dossiers des clients, l'aiguillage et l'évaluation des risques, au besoin. Les services d'accueil peuvent être fournis par des ressources pour les services d'accueil ou des conseillers professionnels.

- n) **Aiguillage** : Processus par lequel l'entrepreneur envoie ou transfère des clients à des ressources extérieures ou communautaires ou à d'autres ressources internes de l'ARC (p. ex. un coordonnateur-conseiller, un conseiller en ressources humaines, un praticien en résolution informelle de conflits, le syndicat...).
- o) **Auto-aiguillage** : Processus utilisé dans de rares circonstances par lequel les clients qui nécessitent des services de counseling à long terme sont retenus par l'entrepreneur afin de leur offrir ses propres services à l'extérieur de ce contrat. **Ne peut être utilisé que sur autorisation préalable du responsable du projet désigné. Cette pratique n'est pas reconnue par l'ARC comme celle que l'on préfère.**
- p) **Responsable du projet** : Les coordonnateur-conseillers du PAE du secteur a la responsabilité fonctionnelle de la livraison des services définis dans ce contrat et sera le responsable du projet. **S.V.P. vous référer à la section 7.8.2 du contrat pour tous les détails.**
- q) **Documentation** : Tous les documents se rapportant aux services fournis par l'entrepreneur pour l'ARC.
- r) **Dossier** : Toute documentation se rapportant aux dossiers de cas du PAE, que ceux-ci incluent ou non des renseignements personnels permettant d'identifier la personne ou non.

5. POPULATION VISÉE

De **XXXX à XXXX** employés, en fonction des périodes de l'année, travaillent à l'ARC dans la région de **XXXX**. Voir le tableau ci-dessous :

EMPLACEMENT	NOMBRE D'EMPLOYÉS
Bureau adresse	XXXX employés

6. LANGUE :

(Note à l'intention des utilisateurs : veuillez choisir l'option 1, 2 ou 3 selon votre région).

Option 1

L'entrepreneur doit être en mesure de fournir tous les services dans les deux langues officielles (anglais et français). L'entrepreneur doit être en mesure d'offrir l'interprétation du langage gestuel pour malentendants.

Ou

Option 2

La première langue utilisée dans la région est l'anglais. Cependant, dans de rares circonstances, il peut s'avérer nécessaire d'offrir ces services en français. La personne qui répond aux appels logés par l'intermédiaire du numéro sans frais disponible en tout temps, 365 jours par année, qui est un conseiller professionnel, doit être en mesure d'offrir des services d'intervention immédiate dans les deux langues officielles. L'entrepreneur doit être en mesure d'offrir l'interprétation du langage gestuel pour malentendants.

Ou

Option 3

La première langue utilisée dans la région est le français. Cependant, dans de rares circonstances, des services en anglais peuvent être nécessaires. La personne qui répond aux appels logés par l'intermédiaire du numéro sans frais disponible en tout temps, 365 jours par année, qui est un conseiller professionnel, doit être en mesure d'offrir des services d'intervention immédiate dans les deux langues officielles. L'entrepreneur doit être en mesure d'offrir l'interprétation du langage gestuel pour malentendants.

7. EMPLACEMENT

Pour tous les bureaux de la région de XXXX:

(Note à l'intention des utilisateurs : veuillez choisir l'option 1 ou 2 selon votre région. Ne choisissez pas l'option 2 comme critère obligatoire si l'emplacement n'est pas desservi par les services de transport en commun municipal).

Option 1

Les services offerts dans des locaux extérieurs doivent être situés à moins d'une heure du lieu de travail de tout employé et être accessibles en véhicule privé.

Ou

Option 2

Les services offerts dans des locaux extérieurs doivent être situés à moins d'une heure du lieu de travail de tout employé et être accessibles en véhicule privé et être desservis par un circuit d'autobus du service de transport en commun municipal.

Les services offerts dans des locaux extérieurs doivent être situés à moins d'une heure du lieu de travail de tout employé et être accessibles en véhicule privé **et être desservis par service de transport en commun urbain.**

8. CONFIDENTIALITÉ

L'efficacité du PAE est tributaire du respect de la confidentialité de l'information. Les propos communiqués au conseiller du PAE sont de nature confidentielle et, à ce titre, ne doivent jamais être portés au dossier personnel de l'employé, ni transmis aux représentants de la direction ou du syndicat. Aucune information ne peut être divulguée à qui que ce soit sans obtenir auparavant le consentement écrit et éclairé de l'employé ou du membre de sa famille qui a demandé de l'aide, sauf dans les circonstances suivantes :

- les situations où le conseiller soupçonne le mauvais traitement d'un enfant;
- les cas où des menaces sont proférées contre la vie d'une personne ou lorsqu'une tierce personne risque sérieusement de subir un acte de violence ou un préjudice;
- tout autre cas où la divulgation de l'information est requise par la loi (p. ex. assignation à témoigner).

9. GESTION, CONTENU, CONSERVATION, VÉRIFICATION ET ÉLIMINATION DE LA DOCUMENTATION

a) Toute **documentation**, telles que, sans toutefois s'y limiter, les rapports, les dossiers de contrôle, les statistiques et la formation, doit être conservée pendant cinq (5) ans (excluant les dossiers de cas des clients).

b) Les clauses suivantes s'appliquent à tous les dossiers des clients du PAE.

i) **Loi sur la protection des renseignements personnels :**

Tous les renseignements personnels enregistrés pour le PAE dans le cadre de ce contrat seront considérés comme étant sous le contrôle de l'Agence et sont conséquemment assujettis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/index.html> et la *Politique sur la sécurité de l'Agence du revenu du Canada* qui peut être visionnée sur le site Système d'appels d'offres électronique du gouvernement, fourni par MERX™, à l'adresse électronique <http://www.merx.com/> (sous Ressources gouvernementales).

ii) **Contenu et restrictions relatives aux dossiers des cas du PAE :**

L'accès aux dossiers des cas du PAE doit être contrôlé et limité seulement au personnel autorisé qui doit être mis au courant dans le cadre de son travail et qui détient une cote de fiabilité accordée par l'ARC ou Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

iii) **Contenu et restrictions relatives aux dossiers des cas du PAE :**

Les dossiers des cas des clients ne doivent contenir aucun renseignement personnel permettant d'identifier la personne. Toutes les données d'identification personnelles du client devront être rangées dans un autre endroit. L'entrepreneur ne devrait pas enregistrer des renseignements personnels sur des tiers dans un dossier individuel. Les dossiers des cas du PAE devront contenir les dates, les renseignements de nature générale des problèmes, de brèves notes de suivi, les orientations recommandées et des interprétations ou des rapports non médicaux en ce qui concerne les capacités de travail ou les limites de l'employé au travail. Les dossiers doivent être conservés dans une armoire fermée à clé ou un coffre-fort situé dans un endroit sécurisé.

iv) **Marquage :**

Les dossiers de cas du PAE doivent être considérés comme de l'information sensible et porter la mention PROTÉGÉ-PAE.

v) **Conservation :**

Les dossiers de cas du PAE doivent être conservés, conformément à la norme relative à la conservation et à l'élimination de l'ARC, soit pendant deux (2) ans suivant le dernier contact qu'a eu le client dans le cadre du PAE. Toutefois, les dossiers peuvent être conservés plus longtemps selon les normes de l'association professionnelle à laquelle appartient le conseiller, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui indique les exigences opérationnelles de chaque ministère ou organisme (ministère de la Justice, 1985) ou l'organisme d'accréditation du fournisseur de services.

vi) **Vérification :**

L'ARC a le droit de faire une vérification des dossiers cliniques de l'entrepreneur. L'ARC se réserve le droit de faire une révision des dossiers cliniques de l'entrepreneur afin de s'assurer que les normes décrites dans la section 9 intitulée **GESTION, CONTENU, CONSERVATION, VÉRIFICATION ET ÉLIMINATION DE LA DOCUMENTATION** de cet Énoncé de travail sont respectées.

vii) **Élimination :**

Les dossiers de cas du PAE doivent être détruits après deux (2) années suivant la date du dernier contact qu'a eu le client dans le cadre du PAE. Ces dossiers doivent être détruits à l'aide de déchiqueteuses en bandes disponibles dans le marché (des bandes d'au plus 10 mm de largeur). Toutefois, les dossiers peuvent être conservés plus longtemps selon les normes de l'association professionnelle à laquelle appartient le conseiller, la *Loi sur la protection des renseignements*

personnels qui indique les exigences opérationnelles de chaque ministère ou organisme (ministère de la Justice, 1985) ou l'organisme d'accréditation du fournisseur de services. Néanmoins, les dossiers des clients du PAE peuvent être détruits plus tôt à la suite d'une demande du client ou avec le consentement de celui-ci.

viii) **Dossiers électroniques :**

Si des dossiers électroniques sont conservés, il est primordial que des procédures normalisées soient établies afin que les dossiers puissent être accédés et récupérés rapidement, que des dossiers de sauvegarde existent et que l'obligation stricte de conserver des dossiers écrits continue d'être respectée. Le système informatique doit pouvoir imprimer le dossier. Les disques informatiques doivent être rangés dans un contenant fermé à clé.

10. EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

L'entrepreneur doit respecter les dispositions relatives à la sécurité telles qu'elles figurent à l'article 7.7 du contrat ainsi que la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) et ces attachements ci-joints à l'annexe C.

Une attestation de sécurité doit être obtenue avant que des services de counseling ne soient fournis à des employés de l'ARC. Une attestation de sécurité doit être accordée à toutes les ressources chargées de l'accueil ainsi que du counseling avant la prestation des services aux termes du contrat.

Le personnel de la Direction de la sécurité et des affaires internes de l'ARC peut visiter les sites de l'entrepreneur afin de vérifier que les exigences en matière de sécurité sont respectées.

11. SERVICES

a) Les services devant être rendus par l'entrepreneur dans le cadre du PAE sont les suivants :

- Services d'accueil
- Services de counseling
- Services d'intervention en situation de crise
- Services de consultation et de conseils professionnels
- Gestion du stress dû à un incident critique
- Séances de promotion, d'information et de formation
- Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme

b) La sous-traitance des services est autorisée en conformité avec les normes de l'industrie et doit respecter la section « Sous-contrats » sous les Conditions générales – Besoins plus complexes de services.

c) L'entrepreneur devrait seulement offrir du counseling à court terme lorsqu'il juge que les problèmes peuvent être résolus, dans le cadre des limites d'un modèle de counseling à court terme. Si le modèle de counseling à court terme ne se prête pas à la situation, le client devrait être aiguillé vers des ressources adéquates immédiatement suivant l'évaluation.

d) Les cas sont comptés comme des « nouveaux cas » une seule fois par année fiscale peu importe le nombre de rencontres avec le client. Toutefois, si le même client communique avec le PAE au cours de la même année fiscale au sujet d'une préoccupation différente, le client devient un nouveau cas.

e) L'entrepreneur doit s'assurer que les personnes handicapées ont accès à ses services (p. ex. les bureaux doivent avoir des rampes pour fauteuils roulants; l'entrepreneur doit avoir un numéro sans frais de téléimprimeur (ATS) pour les personnes ayant une déficience auditive).

f) L'entrepreneur doit de plus être en mesure de remplacer rapidement (dans les dix (10) jours ouvrables) le conseiller assigné si ce dernier n'est plus disponible.

- g) Dans la mesure du possible, des conseillers de chaque genre et des conseillers représentatifs de la diversité des employés de l'ARC doivent être disponibles.
- h) L'entrepreneur doit garder contact avec les ressources communautaires, les organismes de soutien et les fournisseurs de services dans une variété de domaines liés au PAE (conseillers en toxicomanie, thérapeutes de groupe, travailleurs sociaux, psychologues, etc.) et en établir l'inventaire afin de pouvoir y aiguiller, au besoin, les clients exigeant des services de counseling à plus long terme. L'entrepreneur doit aussi conserver les coordonnées des services d'urgence régionaux et ces renseignements doivent être mis à la disposition de toutes les ressources et de tous les conseillers de l'entrepreneur.
- i) L'entrepreneur **ne** retiendra **pas** de clients (auto-aiguillage) **sauf** dans les rares circonstances où il n'y a pas d'autres conseillers disponibles dans la région ou lorsqu'il n'existe aucune autre ressource équivalente pouvant donner le traitement spécialisé nécessaire. Dans toute situation où le conseiller estime qu'il serait dans les meilleurs intérêts du client d'aiguiller celui-ci vers ses propres services, il faut alors en discuter avec **le responsable du projet désigné de l'Agence et obtenir son approbation avant de fournir les services de counseling. L'entrepreneur doit démontrer qu'il a exploré toutes les ressources communautaires possibles et qu'il n'y a aucune ressource disponible. Ceci inclut faire mention de la couverture des services psychologiques disponibles aux employés de l'ARC en vertu des avantages prévus dans le Régime de soins de santé de la fonction publique.**
- j) L'entrepreneur doit fournir les services à la diversité des employés de l'ARC. La diversité est l'individualité ou le caractère unique des personnes qui se différencient les unes des autres par leurs antécédents professionnels et culturels, leur expérience, leur éducation, leur âge, leur sexe, leur race, leur origine ethnique, leur orientation sexuelle, leur religion, leurs aptitudes physiques ou autres caractéristiques.
- k) Il **n'y aura aucun frais** pour les annulations sur préavis d'au moins 24 heures.
- l) L'entrepreneur répondra gratuitement aux demandes de renseignements généraux à propos des services décrits dans le présent contrat, peu importe la ressource ou le conseiller de l'entrepreneur qui répond aux demandes de renseignements.
- m) Dans l'éventualité où le contrat prendrait fin avec l'ARC, le fournisseur continuera de fournir les services définis dans cet énoncé des travaux seulement aux employés de l'ARC des endroits mentionnés ci-dessus qui ont déjà commencé un processus de counseling avec un des conseillers du fournisseur jusqu'à ce que le counseling soit terminé.

12. TÂCHES

A. Services d'accueil

L'entrepreneur fournira les **services d'accueil pour les tâches B à F de la section 12 uniquement**. Les services d'accueil peuvent être fournis par une ressource pour les services d'accueil ou un conseiller professionnel, conformément aux définitions qui figurent aux points 4 k) et 4 m) du présent document. Ces tâches de services d'accueil comprennent, sans toutefois s'y limiter, ce qui suit :

- Documenter les coordonnées de l'employé ou des membres de sa famille, **le statut de l'employé, son lieu de travail et sa région de résidence**, en s'assurant que l'employé est actuellement à l'emploi de l'ARC.
- Obtenir les coordonnées en cas d'urgence du client avant de poursuivre avec les services d'accueil.
- Recueillir l'information sur les préoccupations de l'employé ou du membre de la famille.
- Effectuer une évaluation des risques, au besoin.
- Les appels nécessitant une intervention immédiate seront transférés directement et sans aucune interruption à un conseiller professionnel, comme par exemple dans les cas d'incidents critiques ou de situations de crise. Ces appels seront considérés comme des cas de counseling dès le premier contact entre le client et le conseiller professionnel.

- Fournir des renseignements sur les **services de counseling à court terme disponibles** en vertu du contrat, comprenant, mais sans toutefois s'y limiter, le nombre d'**heures** disponibles en moyenne dans le modèle de counseling à court terme (3,5 heures) et les politiques visant l'annulation et l'absence.
- Prendre rendez-vous avec le conseiller ayant les compétences ou des intérêts pour le type de préoccupation (on accordera à l'employé ou au membre de la famille le prochain rendez-vous disponible qui cadre dans son agenda).
- Dans les cas où un rendez-vous ne peut pas être fixé au moment de l'appel, rappeler dans les **24 heures** et offrir un rendez-vous dans les dix (10) jours ouvrables suivants.
- Créer des dossiers de cas des clients.
- Fournir, le cas échéant, des renseignements et des services d'aiguillage aux autres ressources.

B. Services de counseling

L'entrepreneur doit fournir des services de counseling offerts par des conseillers professionnels. Les paramètres de ces services comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- a) Des services de counseling dans des bureaux à l'extérieur des locaux de l'ARC à des heures et des endroits acceptables. La première séance de counseling devrait avoir lieu dans les dix (10) jours ouvrables du contact entre le client et l'entrepreneur, à moins de circonstances imprévues.
Si un client est en mesure de joindre un conseiller sans avoir préalablement joint les services d'accueil (p. ex. situation de crise ou cybercounseling), le conseiller doit obtenir les coordonnées en cas d'urgence du client avant de passer à l'étape suivante.
- b) Si un client est en mesure de joindre un conseiller sans avoir préalablement joint les services d'accueil (p. ex. situation de crise ou cybercounseling), le conseiller doit obtenir les coordonnées en cas d'urgence du client avant de passer à l'étape suivante.
- c) Tous les locaux **doivent** offrir un environnement accueillant et professionnel comportant un bureau privé insonorisé fermé.
- d) Les services de counseling seront offerts du lundi au vendredi de **7h00 à 17h00** heure locale, exception faite des jours fériés.
- e) Des séances en soirée seront offertes, sur demande, aux employés et aux membres de leur famille.
- f) Un horaire de la disponibilité du conseiller sera fourni aux services d'accueil au moins trois (3) semaines à l'avance.
- g) L'horaire des rendez-vous sera établi par l'employé et l'entrepreneur par l'intermédiaire des services d'accueil.
- h) Le **counseling en personne** comprend un contact direct entre le client et le conseiller professionnel, impliquant une conversation de part et d'autre, où les deux parties travaillent en collaboration afin de résoudre les enjeux et préoccupations soulevés. Le counseling en personne est la méthode préférée de prestation de services de counseling.
- i) Le **cybercounseling** ne convient pas à tous les types de situations et ne doit être présenté au client qu'à titre d'option et non de recommandation, ce qui permet d'assurer que le choix revient au client. L'entrepreneur évitera les campagnes promotionnelles ciblées visant les services de cybercounseling. Avant de passer à l'étape suivante du cybercounseling :
 - i. Les clients doivent être informés que la confidentialité des renseignements échangés dans le cadre du cybercounseling ne peut être garantie.
 - ii. L'entrepreneur doit s'assurer que le client donne son consentement à participer au cybercounseling comme méthode pour recevoir des services de counseling. Le consentement peut être obtenu par voie électronique en dirigeant le client vers le texte du consentement et en lui demandant de cliquer sur une case à cocher de consentement (ou une case semblable) et un bouton de soumission (ou un bouton semblable).

- iii. L'entrepreneur doit faire un tri des clients selon la pertinence du cybercounseling pour chaque client au cas par cas. Le processus de tri comprendra la possibilité d'enjeux technologiques, linguistiques, d'utilisation du clavier ainsi que d'enjeux et préoccupations cliniques. Le processus de tri sera effectué deux fois; une fois par les clients eux-mêmes, grâce au portail en ligne de l'entrepreneur et au moyen de questions d'autosélection, et ensuite par le conseiller en ligne, grâce à l'interaction de part et d'autre initiale. Le processus de tri évaluera le client en ce qui concerne (sans toutefois s'y limiter) le risque de suicide, la violence envers les autres ou de la part des autres, ou les symptômes importants d'une maladie mentale. Les clients pour lesquels le cybercounseling a été déterminé comme non convenable seront immédiatement réacheminés aux services d'accueil. S'il s'agit d'une situation de crise, le client sera immédiatement réacheminé au counseling d'intervention en situation de crise.

Le cybercounseling ne sera pas fourni au moyen de courriels réguliers, mais grâce à un portail Web sécurisé auquel le client s'est inscrit conformément aux directives de l'entrepreneur. La correspondance sera effectuée par ce portail, soit par clavardage en direct ou à l'aide de messages laissés dans le portail pour une lecture ultérieure. Le client doit ouvrir une session du portail pour récupérer ses messages. Les messages ne doivent être accessibles que par le client auquel ils sont destinés; aucune autre personne ne peut accéder et visionner l'échange de renseignements.

- j) Le **counseling par téléphone** ne doit pas être utilisé comme une procédure normale, mais restreint à des circonstances exceptionnelles où il est absolument requis.
- k) L'**envoi de courriel aux clients** ne doit pas être utilisé comme une procédure normale, mais restreint à des circonstances exceptionnelles où il est absolument requis. Si un client communique avec un conseiller à l'aide de son courriel au travail, le client doit être informé que la confidentialité d'un échange par courriel ne peut être garantie et que l'ensemble du contenu partagé par courriel n'est pas confidentiel et appartient à l'ARC.

C. Services d'intervention en situation de crise

L'entrepreneur doit fournir un accès aux conseillers professionnels pour l'intervention en situation de crise, 24 heures sur 24, 365 jours par année, grâce au numéro sans frais. Si les clients sont en mesure de joindre le conseiller des services d'accueil, qui reconnaît que l'appel exige une intervention immédiate, l'appel sera transféré directement et sans interruption à un conseiller professionnel. Si les clients joignent un système automatisé de réponse vocale après les heures normales de bureau, ils doivent être en mesure de joindre directement un conseiller professionnel en appuyant simplement sur une touche. Un message enregistré indiquant au client qu'on va le rappeler n'est pas acceptable.

Le conseiller professionnel effectuera une évaluation des risques afin de déterminer le potentiel de préjudice à soi-même ou aux autres. L'entrepreneur fournira le niveau approprié d'intervention conformément à son protocole pour le traitement des clients en situation de crise, y compris, sans toutefois s'y limiter, les clients suicidaires et/ou ayant des tendances meurtrières.

Si un appel est acheminé au conseiller d'intervention en situation de crise (par les services d'accueil ou directement par le client à l'aide d'un bouton), mais qu'il est déterminé, après le contact avec le conseiller, qu'il ne s'agit pas d'une situation d'intervention en situation de crise, le conseiller effectuera ce qui suit, selon la situation :

- a) Le client a joint le conseiller d'intervention en situation de crise par erreur.
- Demander au client d'appeler les services d'accueil durant les heures de bureau et lui fournir le numéro de téléphone pour fixer un rendez-vous. De tels appels seront traités comme des appels de demandes de renseignements, indiqués dans le rapport statistique à ce titre, et seront sans frais pour l'ARC.
- b) Le client a joint le conseiller d'intervention en situation de crise puisqu'il n'est pas en mesure de joindre les services d'accueil pendant les heures d'accueil et a besoin d'un rendez-vous (p. ex. préoccupations de confidentialité pendant la journée de travail).
- Fournir les services d'accueil au client, indiquer le tout dans le rapport statistique et facturer l'ARC pour un service d'accueil.

D. Services de consultation et de conseils professionnels

L'entrepreneur doit fournir des services de consultation aux gestionnaires et aux représentants syndicaux afin de leur donner des conseils sur la façon d'aider les employés à résoudre des problèmes personnels ou professionnels qui peuvent nuire à leur rendement au travail et à leur mieux-être.

E. Gestion du stress dû à un incident critique (GSIC)

Le PAE de l'ARC définit un incident critique comme toute situation qui se produit de façon inhabituelle et qui cause de fortes réactions émotionnelles et physiques inhabituelles pouvant nuire à la capacité d'une personne de s'acquitter de ses fonctions sur place ou ultérieurement. Les catastrophes naturelles, les agressions ou les accidents, les expériences de décès et de perte ou le fait d'être témoin d'une tragédie sont des exemples d'incidents critiques.

- a) L'entrepreneur doit fournir des services de consultation au moment d'incidents critiques et, sur demande, des séances de désamorçage et de verbalisation.
- b) Les types d'incident nécessitant une séance de verbalisation comprendraient, sans toutefois s'y limiter, la mort d'un collègue dans l'exercice de ses fonctions, un suicide ou un homicide, une agression armée ou violente au lieu de travail, une prise d'otages, une catastrophe ou un accident mortel au lieu de travail.
- c) Certains autres incidents pourraient nécessiter une intervention (p. ex. blessure sérieuse ou décès d'un collègue à l'extérieur du lieu de travail; urgence médicale, etc.).
- d) Les services de GSIC devraient être offerts dans les 24 à 72 heures suivant l'incident critique. L'entrepreneur a la responsabilité de s'assurer que son personnel est disponible pour répondre à ce besoin en tout temps.

F. Séances de promotion, d'information et de formation

L'entrepreneur participera aussi à la promotion du PAE sur les lieux, afin que celui-ci maintienne une forte visibilité du programme. Ceci peut comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) Organiser en milieu de travail, à la demande du responsable du projet ou d'un représentant autorisé, des séances d'orientation sur le PAE à l'intention des employés.
- b) Organiser des séances éducationnelles portant sur les questions de santé et de mieux-être des employés et des gestionnaires (par exemple, des séances sur le deuil, l'art d'être parent ou la gestion du stress) à la demande du responsable du projet ou d'un représentant autorisé.
- c) Collaborer, à la demande du responsable du projet, à la présentation de séances de formation (élaborées par l'ARC) à l'intention des représentants des syndicats et de la direction.
- d) Aider à organiser et participer à toute journée sur le mieux-être à la demande du responsable du projet ou d'un représentant autorisé, pour toute la durée du contrat.
- e) Produire un bulletin local trimestriel sur le PAE de l'ARC, uniquement à la demande du responsable du projet.
- f) Fournir à chaque emplacement de l'ARC énuméré à la section 5, Population visée, des documents promotionnels et de renseignement, comme, sans toutefois s'y limiter, des dépliants, des cartes pour portefeuille, des aimants de réfrigérateur, ou autres articles promotionnels. Les documents promotionnels et de renseignements doivent comprendre, à tout le moins, les numéros de téléphone et de télécopieur (ATS) de l'entrepreneur. Si l'entrepreneur a différents numéros de téléphone pour les services d'accueil et le counseling d'intervention en situation de crise, cette distinction doit être claire sur tous les documents promotionnels et de renseignements, informant clairement le lecteur de l'utilisation de chaque numéro de téléphone. L'entrepreneur doit fournir au moins un (1) article promotionnel par employé par année.
- g) Afficher toutes les coordonnées pertinentes permettant de communiquer avec le PAE sur le site Web de l'entrepreneur.

G. Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme

- a) L'entrepreneur doit participer, à la demande du responsable du projet, aux réunions du comité consultatif local du PAE. Ces réunions ont habituellement lieu sur une base trimestrielle à l'emplacement ou aux emplacements qui seront desservis par ce contrat et tels que décrits dans la section 5 de l'Énoncé de travail.
- b) L'entrepreneur doit présenter, dans un format déterminé par l'ARC (exigeant actuellement la capacité d'utiliser Microsoft Excel), des statistiques trimestrielles sur le PAE faisant état, sans toutefois s'y limiter, des nouveaux cas, des types d'enjeux, des heures où les services ont été fournis, des activités de promotion, etc. Une copie du formulaire statistique de l'ARC figure à l'appendice A-1.
- c) Dans le cadre de la surveillance exercée par l'ARC de l'assurance de la qualité des services liés au PAE fournis par l'entrepreneur et aux fins de l'amélioration des services, l'entrepreneur recueillera des données sur la satisfaction de la clientèle. Des questionnaires sur la satisfaction de la clientèle doivent être remis à chaque client qui reçoit des services de counseling. Conformément aux normes de l'ARC et de l'industrie liée au PAE, la participation du client est volontaire, la confidentialité des questionnaires sera assurée et tout rapport sera effectué de manière à protéger l'anonymat et la vie privée du client. Les données cumulatives seront fournies dans un rapport sommaire sur la satisfaction de la clientèle présenté annuellement à l'ARC. Les données à recueillir et à déclarer comprendront, sans toutefois s'y limiter, les suivantes :
 - i. Le nombre total de questionnaires sur la satisfaction de la clientèle envoyés et retournés sur une période d'une (1) année.
 - ii. Des données quantitatives mesurant la satisfaction de la clientèle en ce qui a trait à la qualité des services, tant pour les services de counseling que pour les services d'accueil.
 - iii. Des données quantitatives mesurant la satisfaction de la clientèle en ce qui a trait à l'efficacité des services de counseling.
 - iv. Des données qualitatives liées à l'expérience des clients avec le fournisseur de services (il peut s'agir des services d'accueil, de counseling ou d'aiguillage).
 - v. Le nombre et la nature des incidents et des plaintes, ainsi que leurs résultats.

13. CONTRAINTES

- a) Les frais de déplacement seront assumés par l'entrepreneur dans le cadre de tout frais résultant du contrat.
- b) Gestion, conservation, vérification et élimination :

Toute documentation et tous les dossiers des clients des services de counseling offerts dans le cadre du PAE seront gérés tel que le décrit l'article 9 – GESTION, CONTENU, CONSERVATION, VÉRIFICATION ET ÉLIMINATION DE LA DOCUMENTATION.
- c) Tous les incidents et toutes les plaintes seront déclarés immédiatement au responsable du projet.
- d) L'entrepreneur doit être en mesure de fournir une couverture suffisante en cas de pandémie, telle qu'elle est définie par le gouvernement fédéral du Canada.

14. PRODUITS LIVRABLES

- a) Services de counseling, services d'accueil, services d'intervention en situation de crise, services de consultation et de conseils, gestion du stress suite à un incident critique, séances de promotion, d'information et de formation, services de surveillance du programme et du contrôle de la qualité (tâches A à G).
- b) Bulletin du PAE (tâche F) : À la demande du responsable du projet.

- c) Rapport statistique du PAE (tâche G) : Sur une base trimestrielle. Au plus tard six (6) semaines suivant la fin de chaque trimestre. (Le premier trimestre se termine le 30 juin.)
- d) Rapport sommaire sur la satisfaction de la clientèle (tâche G) : Sur une base annuelle. Au plus tard six (6) semaines après la fin du quatrième trimestre. (Le quatrième trimestre se termine le 31 mars.) Le rapport doit inclure le taux de réponse aux questionnaires sur la satisfaction de la clientèle, le résumé de toutes les réponses des clients et la compilation des données statistiques documentées à l'accueil.

APPENDICE A-1: LES STATISTIQUES DES FOURNISSEURS DES SERVICES EXTERNES



Appendix A-1 Stats
report - E

APPENDICE A-2 : DÉFINITIONS POUR LES STATISTIQUES DES FOURNISSEURS DES SERVICES EXTERNES

***Vous pouvez trouver ces définitions aussi dans les "cellules commentaires" liées aux cellules correspondantes sur la feuille excel des statistiques de fournisseurs de services externes (tel qu'indiqué par le triangle rouge au coin droit de la cellule). Afin de pouvoir lire les commentaires, veuillez placer votre curseur sur cette cellule.**

Les feuilles de calculs électroniques Excel peuvent être agrandies afin de faciliter leur visionnement. Sur la barre d'outils principale, en haut de l'écran, sélectionnez « affichage », sélectionnez « zoom », ensuite sélectionnez le facteur d'agrandissement désiré et finalement sélectionnez « ok ». Si vous désirez un facteur d'agrandissement supérieur à 200%, sélectionnez « personnalisé » et inscrivez le facteur d'agrandissement désiré (p. ex. 300%).

Les feuilles de calculs électroniques Excel ne calculent que des données numériques. Veuillez s.v.p. inscrire toutes données non-numériques dans la section commentaire à la fin du document. Par exemple, dans la section counseling, si sous « préoccupations : autre » un client a demandé des services de counseling concernant une préoccupation autre que celles mentionnées précédemment dans le premier trimestre, telle qu'une situation particulière vécue à la maison, inscrivez « 1 » à côté de « autre » dans la colonne du premier trimestre et spécifiez le trimestre et le type de préoccupation dans la section « commentaire ». Une entrée telle que « 1* » ou « 1 situation particulière » empêcherait Excel de calculer le résultat.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Les clients qui communiquent avec vous uniquement pour demander des **renseignements d'ordre général** sur le PAE ne devraient pas être comptés comme des nouveaux cas, mais devraient plutôt être comptés sous « demandes de renseignements ». Par exemple, le client demande des renseignements sur le fonctionnement du programme tel que comment accéder aux services, des renseignements sur les ressources communautaires ou des renseignements sur des séances d'information comme des séances « dîner-causerie ».

NOUVEAUX CAS*

Les cas sont comptés comme des « nouveaux cas » une seule fois par exercice financier peu importe le nombre de rencontres avec le client. Toutefois, si le même client communique avec le PAE au cours du même exercice financier au sujet d'une préoccupation différente, le client devient un nouveau cas. Les services de consultation aux gestionnaires, aux professionnels des RH et aux représentants syndicaux ne sont pas des cas non plus, mais doivent être compilés sous la section des **Conseils**.

***Chaque nouveau cas devrait se retrouver dans une seule des catégories suivantes :**

Employés (seul) : Cette catégorie est composée des employés de l'ARC qui accèdent aux services du PAE sur une base individuelle.

Employés et membre(s) de la famille : Cette catégorie est composée des employés de l'ARC qui accèdent aux services du PAE en couple ou sur une base familiale. Même s'il y a plus d'un individu présent, **seulement une personne (l'employé)** devrait être comptée sur le formulaire statistique dans cette catégorie.

Membre(s) de la famille (sans l'employé) : Cette catégorie est composée des membres de la famille d'un employé de l'ARC qui accèdent aux services du PAE sur une base individuelle ou familiale lorsque l'employé n'est pas présent (par exemple, le conjoint/partenaire de l'employé et leur enfant). Même s'il y a plus d'un individu présent, **une seule personne devrait être comptée** sur le formulaire statistique dans cette catégorie. Le conseiller doit déterminer qui est le client premier, et l'indiquer comme le nouveau cas.

Counseling de crise :

Cette catégorie comprend le nombre de cas où un employé ou un membre de sa famille a communiqué avec un conseiller **pendant une situation de crise**. Ceci inclus les cas où une intervention/un soutien immédiat est requis. **Ce nombre sera ajouté automatiquement au nombre total de nouveaux cas, donc il ne devrait pas être compté dans les catégories précédentes**. De plus, ce chiffre sera aussi automatiquement retrouvé sous la section Mode de Livraison. Les préoccupations peuvent être ajoutées.

TOTAL NOUVEAUX CAS

Le total des nouveaux cas est calculé à partir de la somme des nouveaux cas « employés (seul) », « employés et membre(s) de la famille » et « membre(s) de la famille (sans l'employé) » ainsi que le nombre de « counseling de crise ». Cette rangée calculera automatiquement le total des nouveaux cas.

MODE DE LIVRAISON

Cette section indique le mode de livraison utilisé lorsqu'un service de counseling est offert pour tous les nouveaux cas. Le total de cette section devrait être le même que celui retrouvé à la ligne « Total Nouveaux Cas ».

Cyber-counseling :

Implique la provision de services de counseling professionnel en utilisant la technologie électronique (Internet) sécurisé et chiffré comme moyen de communication entre le client et un conseiller professionnel, où les parties travaillent en collaboration pour résoudre des problèmes et des préoccupations identifiés.

Face-à-face :

Implique un contact direct entre le client et le conseiller professionnel, engagés dans une conversation à deux sens, où les parties travaillent en collaboration afin de résoudre des problèmes et des préoccupations identifiés.

Counseling par téléphone :

Implique la provision de services de counseling professionnel en utilisant le téléphone dans des circonstances exceptionnelles où il y a un besoin urgent de counseling et jusqu'à ce que le client puisse recevoir des services de counseling face-à-face.

CAS REPORTÉS AU NOUVEAU TRIMESTRE

Les cas sont comptés comme des « nouveaux cas » une seule fois par exercice financier peu importe le nombre de rencontres avec le client. Toutefois, la fin des séances de counseling du client ne coïncident pas nécessairement avec la fin du trimestre. Les cas reportés au nouveau trimestre sont des cas qui ont été comptés à titre de nouveau cas dans un trimestre précédent et qui sont toujours actifs au trimestre présent.

TOTAL CAS OUVERTS

Le total des cas ouverts est calculé à partir de la somme des nouveaux cas et des cas reportés au nouveau trimestre. Cette rangée calculera automatiquement le total des cas ouverts.

TOTAL CAS FERMÉS

Le nombre total de cas qui ont été fermés au cours de chaque trimestre.

GROUPES D'ÂGE

Cette section capte les groupes d'âge différents à être capturé quand il y a des '**nouveaux cas**'. S'il y a plus d'un individu présent, **seulement une personne (l'employé)** devrait être comptée sur le formulaire statistique dans cette catégorie.

COUNSELING

Cette section capte des données statistiques sur les séances de counseling et est composée des « nouveaux cas » et des « cas reportés au nouveau trimestre », tel que détaillé par le nombre d'entrevues, le nombre d'heures d'entrevues et le nombre de « défauts de se présenter ».

Nombre d'entrevues :

Inscrivez le nombre total d'entrevues avec des employés ou membres de la famille, que ce soit la première entrevue ou une entrevue subséquente.

Nombre d'heures d'entrevues :

Inscrivez le nombre total d'heures passées en entrevues.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Inscrivez les « défauts de se présenter » qui se définissent comme des rendez-vous de counseling pour lesquels les clients ne se présentent pas et n'avisent pas leur conseiller qu'ils ne seront pas au rendez-vous. Le client ne se présente pas, tout simplement.

Annulations :

Inscrivez les annulations qui sont définies comme des rendez-vous qui sont annulés avec moins de 24 heures de préavis.

RÉFÉRÉ PAR

Inscrivez ici la source du renvoi qui a entraîné la **première** visite. Cette section devrait inclure seulement les nouveaux cas. La case « total » devrait indiquer le même nombre que la case « total » des nouveaux cas.

Autre :

Veillez indiquer ici les sources de renvois qui sont différentes de celles déjà indiquées (p. ex. médecin de famille, ami, membre de la famille).

PRÉOCCUPATIONS

Indiquez ici le genre de préoccupation à la rubrique appropriée. S'il y a plus d'une préoccupation, comme l'alcoolisme et une question d'ordre juridique, **indiquez toutes les préoccupations principales. Les préoccupations sont déterminées durant l'évaluation par le conseiller.**

Dépendance – Toxicomanie :

Le client demande des services en lien avec son problème de toxicomanie (par exemple l'alcool et des drogues licites ou illicites). Si l'employé demande des services concernant la consommation d'un membre de sa famille, tel que son conjoint/partenaire ou adolescent, la préoccupation devrait être inscrite sous « famille – relations » et le type de dépendance devrait être inscrit dans la section commentaire.

Dépendance – Jeu compulsif :

Le client demande des services en lien avec son problème de dépendance au jeu (par exemple, les appareils loterie vidéo, le poker, le jeu en-ligne, etc). Si l'employé demande des services concernant les comportements de jeu compulsifs d'un membre de sa famille, tel que son conjoint/partenaire ou adolescent, la préoccupation devrait être inscrite sous « famille – relations » et le type de dépendance devrait être inscrit dans la section commentaire.

Dépendance – Autre :

Le client demande des services en lien avec son problème de dépendance comportementale (par exemple les dépenses excessives, les dépendances sexuelles, etc). Si l'employé demande des services concernant les comportements de dépendance d'un membre de sa famille, tel que son conjoint/partenaire ou adolescent, la préoccupation devrait être inscrite sous « famille – relations » et le type de dépendance devrait être inscrit dans la section commentaire.

Famille – Relations :

Le client demande des services concernant sa relation avec son conjoint/partenaire, ses enfants ou sa famille étendue. Par exemple, le client vit une situation de conflit avec son conjoint, sa sœur a récemment été diagnostiquée avec une maladie constituant un danger de mort, le partenaire du client à un problème de dépendance.

Famille – Enfants :

Le client demande des services concernant son (ses) enfant(s) et/ou les enfants de son conjoint/partenaire.

Famille – Aînés :

Le client demande des services concernant un ou des membre(s) de la famille vieillissant(s), tels que ses parents, ses beaux-parents ou un membre de sa famille étendue.

Famille – Violence :

Le client demande des services concernant de la violence au sein de sa famille. La violence peut être de nature physique, émotionnelle et/ou verbale. Par exemple le client peut être responsable de violence à l'égard de son conjoint/partenaire ou être la victime de violence verbale de la part de son adolescent(e). Le client peut être la victime, l'auteur ou un témoin de la violence.

Famille – Autre :

Dans cette section, inscrivez toutes autres préoccupations familiales pour lesquelles le client demande des séances de counseling. Précisez le type de préoccupation familiale dans la section commentaire.

Finances :

Le client demande des services pour le support émotionnel en lien avec des préoccupations financières.

Deuil :

Le client demande des services pour le support émotionnel en lien avec des préoccupations face au deuil et à la perte.

Traiter un appel suicidaire :

Le client demande des services concernant son expérience d'avoir traité un appel suicidaire au travail.

Santé – Émotionnelle/Mentale (soi):

Le client demande des services en lien avec sa propre santé émotionnelle ou mentale. Les préoccupations telles la gestion de la colère, la solitude ou la maladie mentale sont également incluses dans cette catégorie.

Santé – Émotionnelle/Mentale (autre personne):

Le client demande des services en lien avec la santé émotionnelle et mentale d'une autre personne. Les préoccupations telles la gestion de la colère, la solitude ou les maladies mentales sont également incluses dans cette catégorie.

Santé – Physique :

Le client demande des services concernant des préoccupations au niveau de sa santé physique. Il peut s'agir d'un problème de santé pour lequel le client a consulté un médecin ou pas.

D'ordre juridique :

Le client demande des services pour un support émotionnel en lien avec des préoccupations d'ordre juridique.

Relations – Autres :

Le client demande des services concernant ses préoccupations au sujet des relations autres que celles avec leur famille (conjoint ou partenaire, enfants, famille étendue) et/ou liés aux relations au travail. Par exemple, les préoccupations peuvent se produire dans n'importe quel type de relation, y compris l'amitié, les voisins, les pairs, la communauté et/ou un groupe social.

Suicide- pensées personnelles

Le client demande des services face à ses propres pensées ou comportements suicidaires.

Suicide- autre personne

Le client demande des services suite à une tentative de suicide d'un proche (collègue, famille, ami) ou par inquiétude pour les idées ou comportements suicidaires de celui-ci.

Suicide- deuil

Le client demande des services suite au suicide d'un proche (collègue, famille, ami).

Travail - Mauvais traitements, menaces, poursuites et voies de fait commis contre des employés :

Le client demande des services en lien avec des mauvais traitements, menaces, poursuite ou voies de fait commis contre lui ou contre ses biens dans l'exercice de ses fonctions ou qui découlent directement de ces fonctions, tel que défini dans le [Manuel des finances](#) et de l'administration de l'ARC.

Travail – Carrière :

Le client demande des services pour un support émotionnel en lien avec des préoccupations sur des décisions de carrière.

Travail – Changement :

Le client demande des services en lien avec le changement en milieu de travail.

Travail – Conflit (collègue) :

Le client demande des services en lien avec une situation de conflit en milieu de travail avec un collègue.

Travail – Conflit (superviseur) :

Le client demande des services en lien avec une situation de conflit en milieu de travail avec son superviseur.

Travail - Harcèlement :

Le client demande des services liés à son expérience de harcèlement perçu ou réel en milieu de travail. Le client peut être la victime, l'auteur ou un témoin du harcèlement.

L'ARC définit le harcèlement comme étant une forme d'inconduite et s'entend de tout comportement inconvenant d'une personne envers une autre personne en milieu de travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. Il comprend un acte, un propos ou une exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, ou tout acte d'intimidation ou de menace qui affecte celle-ci ou son environnement de travail à son détriment.

Travail – Retraite :

Le client demande des services en lien avec les aspects psychologiques et sociaux de la retraite.

Travail – Retour au travail :

Le client demande des services concernant des questions liées au retour au travail, tel qu'un besoin d'accommodement.

Travail – Stress :

Le client demande des services concernant le stress relié au travail.

Travail – Réaménagement des effectifs :

Le client demande des services concernant une situation de réaménagement des effectifs, de réduction des effectifs ou d'une restructuration qui l'affecte.

Travail – Charge de travail :

Le client demande des services en lien avec ses difficultés quant à la gestion de sa charge de travail.

Travail – Autre :

Dans cette section, indiquez toutes les autres préoccupations liées au travail pour lesquelles le client demande des séances de counseling. Précisez le type de préoccupation liée au travail dans la section commentaire.

Conciliation travail/vie personnelle :

Le client demande des services en ce qui concerne la conciliation entre le travail et la vie personnelle. Ceci se définit comme un état d'équilibre entre les responsabilités et le stress au travail par rapport aux autres aspects de la vie, tels la famille, les amis et les intérêts personnels. Cet équilibre nous permet de rencontrer les demandes d'énergie, de temps et d'engagement requis dans les sphères personnelle et professionnelle.

Traumatisme :

Le client demande des services concernant un traumatisme ou un choc émotif qu'il a vécu suite à un événement très stressant.

Autre :

Indiquez toutes les autres préoccupations pour lesquelles le client demande des services de counseling. Précisez le type de préoccupation dans la section commentaire.

RÉFÉRÉ À

Indiquez ici toutes les ressources auxquelles le client a été renvoyé.

Réseau de résolution informelle de conflits :

Veillez indiquer les renvois aux praticiens en résolution informelle de conflits (RIC) et/ou d'autres membres du Bureau national de résolution de conflits.

Services communautaires – Thérapie long terme :

Cette section est composée de services communautaires de thérapie à long terme offerts par des conseillers, psychologues, psychiatres ainsi que les ressources spécialisées offrant des services à long terme comme les centres de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie. Le type de service communautaire devrait être inscrit dans la section commentaire.

Services communautaires – Autre :

Cette section inclut des services communautaires comme les services médicaux, financiers, juridique, de soutien, etc. Le type de service communautaire devrait être inscrit dans la section commentaire.

Coordonnateur-conseiller :

Le coordonnateur-conseiller est un employé de l'ARC qui offre des services d'évaluation, de counseling à court terme et de suivi. Les coordonnateurs-conseillers offrent des services de conseil et de coaching pour les gestionnaires aux prises avec des situations complexes liées au travail. Ils offrent également des services de conseil aux représentants syndicaux et aux membres de la communauté des ressources humaines. Les coordonnateurs-conseillers sont responsables de gérer le programme au niveau local.

Ressources humaines :

Cette section fait référence aux services de ressources humaines livrés au sein de l'ARC.

Gestion :

Gestion fait référence au gestionnaire ou superviseur direct de l'employé ou à un autre membre de l'équipe de gestion.

Syndicat:

Cette section fait référence au syndicat de l'employé ou à son représentant syndical

Autre :

Inscrivez tous les autres renvois suggérés. Précisez le type renvoi suggéré dans la section commentaire.

SERVICES CONSULTATIFS (gestionnaires)

Les services de conseil incluent le partage d'information et l'identification de ressources et d'options disponibles pour un enjeu de gestion. Ceci peut comprendre donner des conseils et/ou aider un individu à réfléchir et à analyser comment il gère son équipe. Cette catégorie inclut également des services de coaching, qui peuvent être

définis comme un processus qui englobe l'encadrement, le soutien et/ou la validation des gestionnaires afin de leur permettre d'augmenter leurs habiletés de gestion des personnes en ce qui a trait aux divers enjeux concernant leurs employés et leurs équipes.

Cette section capte le nombre de gestionnaires (incluant chef d'équipe, équivalents MG et EC) qui ont consulté le PAE, le nombre de consultations ainsi que le nombre d'heures de consultation. Comme pour les cas de counseling, veuillez compter chaque gestionnaire seulement une fois pour chaque cas. Si un gestionnaire consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

Nombre de gestionnaires :

Veuillez indiquer ici le nombre de gestionnaires (incluant chef d'équipe, équivalents MG et EC) qui ont consulté le PAE pour des services consultatifs. Veuillez compter chaque gestionnaire seulement une fois pour chaque cas. Si un gestionnaire consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

Nombre de rencontres :

Indiquez le nombre de rencontres de consultation auprès de gestionnaires.

Nombre d'heures de rencontres :

Indiquez le nombre d'heures de rencontres de consultation auprès de gestionnaires. Le temps consacré à des rencontres de consultation peut être calculé par palier de 0,25 heure.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Les « défauts de se présenter » se définissent comme des rencontres de consultation pour lesquels les clients ne se présentent pas et n'avisent pas leur conseiller qu'ils ne seront pas au rendez-vous. Le client ne se présente pas, tout simplement.

Annulations :

Les annulations sont définies comme des rencontres qui sont annulées avec moins de 24 heures de préavis.

PRÉOCCUPATIONS – SERVICES CONSULTATIFS (gestionnaires)

Indiquez ici le genre de préoccupation à la rubrique appropriée. S'il y a plus d'une préoccupation, comme l'alcoolisme et une question d'ordre juridique, **indiquez toutes les préoccupations principales.**

Dépendances :

Le client demande des services quant à ses préoccupations concernant des comportements de dépendance d'un employé (par exemple la consommation d'alcool ou d'une autre drogue, le jeu compulsif ou autre).

Changement :

Le client demande des services concernant des enjeux reliés à la personne en période de changement.

Communication :

Le client demande des services afin d'améliorer ses habiletés de communication ou afin d'améliorer la communication interne au sein de son équipe.

Conflit :

Le client demande des services concernant une situation de conflit qu'il vit avec un employé ou quant à un conflit au sein de son équipe.

GSIC :

Le client demande des services quant à la gestion du stress suite à un incident critique (GSIC).

Invalidité/Retour au travail :

Le client demande des services concernant des questions liées à un employé ayant une invalidité ou concernant le retour au travail d'un employé suite à un congé d'invalidité à court ou à long terme.

Famille :

Le client demande des services concernant une situation familiale qui affecte le mieux-être ou le rendement au travail d'un employé (par exemple, une situation de violence conjugale).

Demandes générales sur les services du PAE :

Le client demande des renseignements concernant les services et le soutien offert par le PAE. Cette catégorie serait utilisée lorsqu'un gestionnaire ou représentant syndical rencontre le fournisseur de services externe pour obtenir une meilleure compréhension de leur rôle ainsi que de leur responsabilité face aux services du PAE, de comment recommander le PAE à leurs employés, ou encore concernant les ateliers qui pourraient être appropriés ou non pour leur groupe.

Deuil :

Le client demande des services concernant une situation de deuil et de perte qui affecte un employé ou des membres de son équipe.

Harcèlement :

Le client demande des services concernant une situation de harcèlement perçue ou réelle en milieu de travail affectant un employé. L'Agence du revenu du Canada définit le harcèlement comme étant une forme d'inconduite et s'entend de tout comportement inconvenant d'une personne envers une autre personne en milieu de travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. Il comprend un acte, un propos ou une exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne ou tout acte d'intimidation ou de menace qui affecte celle-ci ou son environnement de travail à son détriment.

Santé mentale :

Le client demande des services concernant des préoccupations sur la santé émotionnelle ou mentale d'un employé. Les préoccupations telles la gestion de la colère, la solitude ou la maladie mentale sont également inclus dans cette catégorie.

Gestion du rendement :

Le client demande des services afin de l'aider à transiger avec des problèmes de rendement d'un employé.

Stress (personnel):

Le client demande des services quant à son niveau de stress lié à son rôle.

Stress (employé ou équipe) :

Le client consulte concernant un employé affecté par un niveau de stress important ou concernant le niveau de stress élevé au sein de son équipe.

Suicide – divulgation d'un employé :

Le client demande des services suite à la divulgation des idées suicidaires d'un employé ou à la suite de comportements suicidaires.

Suicide – décès :

Le client demande des services suite au suicide d'un employé qui affectent les membres de son équipe.---

Conciliation travail – vie personnelle :

Le client demande des services concernant la conciliation travail – vie personnelle des employés de son équipe. La conciliation travail – vie personnelle peut être définie comme un juste milieu entre les responsabilités et les contraintes du travail et celles reliées à d'autres aspects de la vie tels que la famille, les amis et les loisirs. En termes concrets, la conciliation travail – vie personnelle invite à ajuster les régimes du travail. Les employeurs adoptent une variété d'options pour favoriser la conciliation travail – vie personnelle comme les accords de collaboration flexibles et les ensembles d'avantages sociaux flexibles. Citons comme exemple les horaires flexibles, le partage d'emploi, le télétravail, la reprise de temps et des pauses du travail.

Réaménagement des effectifs :

Le client demande des services concernant une situation de réaménagement des effectifs, de réduction des effectifs ou d'une restructuration qui affecte les employés de son équipe.

Autre :

Dans cette section, inscrivez toutes les autres préoccupations pour lesquelles le gestionnaire demande des services de conseil. Spécifiez le type de préoccupation dans la section commentaire.

SERVICES CONSULTATIFS (rep. syndicaux)

Les services de conseil incluent le partage d'information et l'identification de ressources et d'options disponibles. Ceci peut comprendre donner des conseils et/ou aider un individu à réfléchir et à analyser sur comment il offre un soutien aux employés dans le cadre de ses fonctions. Cette catégorie inclue également des services de coaching, qui peuvent être définis comme un processus qui englobe l'encadrement, le soutien et/ou la validation du représentant syndical afin de leur permettre d'augmenter leurs habiletés interpersonnelles dans leur rôle d'appui dans diverses questions complexes reliées aux employés.

Cette section capte le nombre de représentants syndicaux qui ont consulté le PAE, le nombre de consultations ainsi que le nombre d'heures de consultation. Comme pour les cas de counseling, veuillez compter chaque représentant syndical seulement une fois pour chaque cas. Si un représentant syndical consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

Nombre de représentants syndicaux :

Veuillez indiquer ici le nombre de représentants syndicaux qui ont consulté le PAE pour des services consultatifs. Veuillez compter chaque représentant syndical seulement une fois pour chaque cas. Si un représentant syndical consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

Nombre de rencontres :

Indiquez le nombre de rencontres de consultation auprès de représentants syndicaux.

Nombre d'heures de rencontres :

Indiquez le nombre d'heures de rencontres de consultation auprès de représentants syndicaux. Le temps consacré à des rencontres de consultation peut être calculé par palier de 0,25 heure.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Les « défauts de se présenter » se définissent comme des rencontres de consultation pour lesquels les clients ne se présentent pas et n'avisent pas leur conseiller qu'ils ne seront pas au rendez-vous. Le client ne se présente pas, tout simplement.

Annulations :

Les annulations sont définies comme des rencontres qui sont annulées avec moins de 24 heures de préavis.

PRÉOCCUPATIONS – SERVICES CONSULTATIFS (rep. syndicaux)

Indiquez ici le genre de préoccupation à la rubrique appropriée. S'il y a plus d'une préoccupation, comme l'alcoolisme et une question d'ordre juridique, **indiquez toutes les préoccupations principales.**

Dépendances :

Le client demande des services quant à ses préoccupations concernant des comportements de dépendance d'un employé (par exemple la consommation d'alcool ou d'une autre drogue, le jeu compulsif ou autre).

Changement :

Le client demande des services concernant des enjeux reliés à la personne en période de changement.

Communication :

Le client demande des services afin d'améliorer ses habiletés de communication ou d'aider un employé à améliorer ses habiletés de communication.

Conflit :

Le client demande des services concernant une situation de conflit à propos d'un employé.

GSIC :

Le client demande des services quant à la gestion du stress suite à un évènement critique (GSIC).

Invalidité/Retour au travail :

Le client demande des services concernant des questions liées à un employé ayant une invalidité ou concernant le retour au travail d'un employé suite à un congé d'invalidité à court ou à long terme.

Famille :

Le client demande des services concernant une situation familiale qui affecte le mieux-être ou le rendement au travail d'un employé (par exemple, une situation de violence conjugale).

Demandes générales sur les services du PAE :

Le client demande des renseignements concernant les services et le soutien offert par le PAE. Cette catégorie serait utilisée lorsqu'un gestionnaire ou représentant syndical rencontre le fournisseur de services externe pour obtenir une meilleure compréhension de leur rôle ainsi que de leur responsabilité face aux services du PAE, de comment recommander le PAE à leurs employés, ou encore concernant les ateliers qui pourraient être appropriés ou non pour leur groupe.

Deuil :

Le client demande des services concernant une situation de deuil et de perte qui affecte un employé.

Harcèlement :

Le client demande des services concernant une situation de harcèlement perçue ou réelle en milieu de travail affectant un employé. L'Agence du revenu du Canada définit le harcèlement comme étant une forme d'inconduite et s'entend de tout comportement inconvenant d'une personne envers une autre personne en milieu de travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. Il comprend un acte, un propos ou une exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne ou tout acte d'intimidation ou de menace qui affecte celle-ci ou son environnement de travail à son détriment.

Santé mentale :

Le client demande des services concernant des préoccupations sur la santé émotionnelle ou mentale d'un employé. Les préoccupations telles la gestion de la colère, la solitude ou la maladie mentale sont également inclus dans cette catégorie.

Gestion du rendement :

Le client demande des services concernant une situation de gestion de la performance d'un employé.

Stress (personnel) :

Le client demande des services concernant son niveau de stress lié à son rôle.

Stress (employé) :

Le client consulte concernant un employé affecté par un niveau de stress important.

Suicide :

Le client demande des services concernant les idéations suicidaires dévoilées par un employé.

Conciliation travail – vie personnelle :

Le client demande des services concernant la conciliation travail – vie personnelle d'un employé. La conciliation travail – vie personnelle peut être définie comme un juste milieu entre les responsabilités et les contraintes du travail et celles reliées à d'autres aspects de la vie tels que la famille, les amis et les loisirs. En termes concrets, la conciliation travail – vie personnelle invite à ajuster les régimes du travail. Les employeurs adoptent une variété d'options pour favoriser la conciliation travail – vie personnelle comme les accords de collaboration flexibles et les

ensembles d'avantages sociaux flexibles. Citons comme exemple les horaires flexibles, le partage d'emploi, le télétravail, la reprise de temps et des pauses du travail.

Réaménagement des effectifs :

Le client demande des services concernant une situation de réaménagement des effectifs, de réduction des effectifs ou d'une restructuration qui affecte un employé.

Autre :

Dans cette section, inscrivez toutes les autres préoccupations pour lesquelles le représentant syndical demande des services de conseil. Spécifiez le type de préoccupation dans la section commentaire.

SERVICES CONSULTATIFS (prof. RH)

Les services consultatifs comprennent le partage de renseignements et l'identification de ressources et d'options disponibles pour une préoccupation donnée. Ceci peut comprendre la prestation de conseils et/ou le fait d'aider un individu à réfléchir et à analyser la façon de fournir du soutien aux employés et aux gestionnaires dans le cadre de ses fonctions. Cette catégorie peut aussi comprendre les services de coaching, lequel peut être défini comme un processus englobant l'orientation, le soutien et/ou la validation auprès du professionnel des RH afin de lui permettre d'augmenter ses habiletés en gestion des personnes lorsqu'il fait face à divers enjeux concernant les employés.

Cette section capte le nombre de professionnels des Ressources humaines (RH) qui ont consulté le PAE, le nombre de séances de consultations ainsi que le nombre d'heures de consultation. Comme pour les cas de counseling, veuillez compter chaque professionnel des RH seulement une fois pour chaque cas. Si un professionnel des RH consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

Indiquez les préoccupations faisant l'objet de services consultatifs dans la section « commentaires » du trimestre approprié. S'il y a plus d'une préoccupation, comme l'alcoolisme et une question d'ordre juridique, **indiquez toutes les préoccupations principales.**

Nombre de professionnels des RH :

Veuillez indiquer ici le nombre de professionnels des RH qui ont consulté le PAE. Veuillez compter chaque professionnel des RH seulement une fois pour chaque cas. Si un professionnel des RH consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

Nombre de rencontres :

Indiquez le nombre de rencontres de consultation auprès de professionnel des RH.

Nombre d'heures de rencontres :

Indiquez le nombre d'heures de rencontres de consultation auprès de professionnel des RH. Le temps consacré à des rencontres de consultation peut être calculé par palier de 0,25 heure.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Les « défauts de se présenter » se définissent comme des rencontres de consultation pour lesquels les clients ne se présentent pas et n'avisent pas leur conseiller qu'ils ne seront pas au rendez-vous. Le client ne se présente pas, tout simplement.

Annulations :

Les annulations sont définies comme des rencontres qui sont annulées avec moins de 24 heures de préavis.

LE DEUIL ET LA PERTE

Dans cette section, indiquez le nombre de séances de groupe que vous avez menées en lien avec le deuil et la perte, contrairement à un incident critique, ainsi que le nombre de participants pour chaque séance. Ces séances

incluent toutes les séances offertes en réponse aux situations de deuil ou de perte qui affectent un groupe d'employés et qui nécessitent une intervention de groupe.

Nombre de consultations :

Veillez indiquer le nombre de consultations que vous avez eu avec des gestionnaires afin de déterminer si la séance sur le deuil et la perte est un outil approprié pour leur équipe. Veuillez aussi indiquer le nombre d'heures passées à compléter ces évaluations.

Nombre de séances :

Veillez indiquer le nombre de séances sur le deuil et la perte que vous avez fait avec des groupes de gestionnaires et/ou employés. Veuillez aussi indiquer le nombre d'heures passées à l'administration de ces séances.

Nombre de participants :

Veillez indiquer le nombre d'employés et gestionnaires qui ont fait partie de la séance sur le deuil et la perte.

Nombre total d'heures :

Cette rangée calculera automatiquement le nombre total d'heures que le coordonnateur-conseiller a passé à l'administration des séances sur le deuil et la perte.

GESTION DU STRESS SUITE À UN INCIDENT CRITIQUE (GSIC)

Dans cette section, inscrivez le nombre d'interventions liées à la gestion du stress suite à un incident critique. Le PAE de l'ARC définit un incident critique comme toute situation qui se produit de façon inhabituelle et qui cause de fortes réactions émotionnelles ou physiques inhabituelles pouvant nuire à la capacité d'une personne de s'acquitter de ses fonctions sur place ou plus tard, hors des lieux de l'incident. Ces événements se produisent habituellement hors du champ des expériences humaines normales au travail ou dans la vie personnelle et sont souvent soudains et inconcevables. Voici quelques exemples d'incidents critiques : le meurtre, le suicide, l'abus sexuel, les désastres naturels, les actes de terrorisme, ou le fait d'être témoin d'une tragédie sont des exemples d'incidents critiques.

Séances de désamorçage :

Une séance de désamorçage désigne une discussion structurée en trois étapes que l'on tient généralement en petits groupes dans les heures qui suivent un événement critique. Elle vise à évaluer, à trier et à atténuer les symptômes aigus, à évaluer les besoins en matière de suivi, et à détecter les personnes susceptibles d'avoir besoin de plus de soutien et, dans la mesure du possible, à faciliter le processus de rétablissement. Indiquez ici le nombre de séances de désamorçage que vous avez menées suite à un incident critique ainsi que le nombre de participants.

Séances de verbalisation de groupe :

Une séance de verbalisation désigne une discussion structurée que l'on tient généralement en petits groupes de un à dix jours après un événement critique. Elle est dirigée par un professionnel qualifié en santé mentale (un coordonnateur-conseiller du PAE, un fournisseur de services externe ou un autre conseiller), souvent en collaboration avec des collègues qualifiés. Elle vise à faciliter le processus de rétablissement, à atténuer les symptômes et à détecter les personnes susceptibles d'avoir besoin de plus de soutien. Indiquez le nombre de séances de verbalisation de groupe que vous avez menées suite à un incident critique ainsi que le nombre de participants.

Séances de verbalisation individuelles :

Une séance de verbalisation désigne une discussion individuelle structurée de un à dix jours après un événement critique. Elle est dirigée par un professionnel qualifié en santé mentale (un coordonnateur-conseiller du PAE, un fournisseur de services externe ou un autre conseiller). Elle vise à faciliter le processus de rétablissement, à atténuer les symptômes et à détecter les personnes susceptibles d'avoir besoin de plus de soutien. Indiquez ici le nombre de séances de verbalisation individuelles que vous avez menées suite à un incident critique.

SERVICES / ACTIVITÉS DE GROUPE

Dans cette section, indiquez le nombre de services ou activités de groupe que vous avez menées qui étaient éducatives, axées sur la sensibilisation ou le développement des habiletés, et qui n'est pas une séance d'information. Ces services ou activités où vous avez agi à titre d'expert en la matière peuvent inclure les discussions de panel, des causeries, des réunions d'équipe, des cercles de coaching, ...

Nombre de participants :

Veillez indiquer le nombre d'employés et gestionnaires qui ont fait partie du service ou de l'activité.

Nombre total d'heures :

Cette rangée calculera automatiquement le nombre total d'heures que le conseiller a passées à offrir les services ou les activités.

ATELIERS

Le terme **atelier** est apparenté à la **Formation dirigée par un instructeur (FDI)** et est livré par un spécialiste en formation et est exécuté dans le cadre d'un groupe, l'objectif étant de permettre aux apprenants d'acquérir des connaissances ou des attitudes particulières.

- **Genre / exemples de contenu :**
Elle est particulièrement efficace pour les genres de contenus concernant le comportement, les relations interpersonnelles, les communications ou le développement des habiletés.
- **Genre de matériel didactique / Méthodes pédagogiques / Besoins de discussion :**
Ce mode fait appel à une grande variété de méthodes pédagogiques, dont les exposés, la lecture, les démonstrations, les questions et réponses, les discussions, les découvertes et les exercices (résolution de problèmes, exercices pratiques, études de cas et jeux de rôles).
- **Dimension de groupe :**
La FDI s'adresse de préférence aux groupes de 10 à 15 personnes mais on peut également l'utiliser avec de plus petits ou de plus grands groupes.
- **Processus de rétroaction :**
Une rétroaction est fournie par l'animateur et par d'autres apprenants, par des discussions, par l'examen des activités d'apprentissage des individus, par l'observation et par des bilans.
- **Mesure des résultats :**
La mesure de la réalisation individuelle de l'objectif d'apprentissage se déroule pendant toute la séance et dans les exercices finals.

ATELIERS (employés)

Inscrivez le nombre d'ateliers donnés à des employés ainsi que le nombre de participants. Si un gestionnaire demande un atelier pour les employés de son équipe et participe à la séance, comptez-le comme un participant au même titre que les autres employés.

Autre :

Énumérez les sujets inclus sous « Autre » dans la section « commentaires » à la fin du formulaire.

ATELIERS (gestionnaires et représentants syndicaux)

Inscrivez le nombre d'ateliers donnés à des gestionnaires et à des représentants syndicaux ainsi que le nombre de participants.

Autre :

Énumérez les sujets inclus sous « Autre » dans la section « commentaires » à la fin du formulaire.

RÉUNION DES COMITÉS LOCAUX (HEURES)

Indiquez le nombre d'heures que vous avez assisté à des réunions de comités locaux.

PROMOTION

Dans cette section, inscrivez les activités de promotion sous la rubrique appropriée. Cette section devrait également être employée pour capter les activités de promotion du PAE menées par les membres des comités locaux. Toute information additionnelle peut être notée dans la section commentaire.

Séances d'orientation PAE :

Inscrivez toutes les séances d'orientation PAE données aux employés de l'ARC ainsi que le nombre de participants.

Kiosques du PAE :

Inscrivez tous les kiosques PAE organisés lors de divers événements où les informations liées au PAE ont été distribuées aux employés de l'ARC.

Kiosques du PAE (participants) :

Afin de calculer le nombre de participants, veuillez utiliser le nombre total d'employés qui ont participé au kiosque. Si ce nombre n'est pas disponible, veuillez utiliser le nombre total d'employés qui auraient pu participé (p. ex. le nombre d'employés à ce lieu de travail).

Autres infos reliée au PAE :

Dans cette section, inscrivez toutes les autres activités de promotion, incluant les articles promotionnels, données aux employés de l'ARC avec les informations liées au PAE. Spécifiez le type d'activité promotionnelle dans la section de commentaires.

SÉANCES D'INFORMATION

Indiquez ici les séances d'éducation préventive ou d'information données à des employés sur des sujets relatifs au PAE et le nombre total de participants pour chaque genre de séance.

- Les exposés fondé sur le savoir, souvent désignés par le terme séance d'information, sont livrés par un expert en la matière et ne mesurent pas le degré d'apprentissage des apprenants.
- Le but principal de l'événement est de fournir ou enrichir des connaissances et les possibilités de pratique sont limitées ou inexistantes.
- **Genre / exemples de contenu :**
Les exposés présentent généralement de l'information sur le changement, les soins aux aînés, le deuil, la santé physique et mentale, l'art d'être parent, la résilience, le stress, le suicide ou tous autres sujets reliés au PAE.
- **Genre de matériel didactique / Méthodes pédagogiques / Besoins de discussion :**
La méthode employée est essentiellement expositive. Elle peut être associée à d'autres activités d'apprentissage, dont la discussion, la période de questions et réponses ou les exercices animés par des personnes ressources.
- **Dimension de groupe :**
Le groupe peut être de très grande dimension (plusieurs centaines de personnes) ou très réduit (cinq ou six personnes). Cependant, les exposés s'adressent généralement à des groupes de taille moyenne (moins de 50 personnes).

- **Processus de rétroaction :**

Les apprenants reçoivent des explications de la part du conférencier, mais il y a peu ou pas d'interaction pour les apprenants individuels, et l'entraînement individuel pendant l'apprentissage est très limité.

- **Mesure des résultats :**

Il n'est pas possible de contrôler et d'évaluer l'apprentissage individuel des apprenants.

Autre :

Énumérez les sujets inclus sous « Séances d'information - autre » dans la section « commentaires » à la fin du formulaire.

Commentaires :

Cette section est réservée uniquement aux renseignements supplémentaires sur les activités déjà indiquées sur le formulaire statistique.

Veillez vous assurer de fournir des renseignements additionnels pour toutes les données indiquées dans les sections « autre » (p. ex. préoccupations - autre, renvois suggérés – autre, séances d'information – autre), en spécifiant le trimestre approprié.