

Définitions pour les statistiques du fournisseur de services externe 2021-2022

Ces définitions se trouvent également dans les « commentaires de cellule » des cellules correspondantes de la feuille Excel « Statistiques des fournisseurs de services externes » (signalés par le marqueur rouge dans le coin supérieur droit de ces cellules). Pour voir le commentaire, placez le curseur sur la cellule.

Les feuilles de calcul Excel peuvent être agrandies pour en faciliter l'affichage. Dans la barre d'outils principale, dans le haut de l'écran, sélectionnez « Voir », puis sélectionnez « Zoom » et sélectionnez le grossissement de niveau souhaité, puis cliquez sur « OK ». Si vous souhaitez augmenter le grossissement de plus de 200 %, sélectionnez « Personnaliser » et tapez le niveau de grossissement souhaité (p. ex., 300 %).

Les feuilles de calcul Excel ne totalisent que les données numériques. Les données non numériques, comme le texte, ne sont pas des entrées valides et elles empêchent la feuille de calcul de calculer les données avec exactitude. Veuillez saisir les données non numériques **uniquement** dans les sections indiquées.

Remarque : Tous les renseignements statistiques doivent être compilés sur une base mensuelle. Veuillez vous assurer d'entrer les renseignements des clients durant le mois où ils ont été vus afin d'en assurer l'exactitude.

Table des matières

- [ONGLET 1 : COUNSELING POUR LES EMPLOYÉS SEULEMENT](#)
- [ONGLET 2 : COUNSELING POUR LES MEMBRES DE LA FAMILLE](#)
- [ONGLET 3 : SERVICES CONSULTATIFS](#)
- [ONGLET 4 : CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES](#)
- [ONGLET 5 : INTERVENTIONS](#)
- [ONGLET 6 : SOLUTIONS D'APPRENTISSAGE ET ACTIVITÉS DE PROMOTION](#)

ONGLET 1 : COUNSELING POUR LES EMPLOYÉS SEULEMENT

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre de personnes qui ont communiqué avec vous pour obtenir des **renseignements généraux seulement**. Des exemples de demandes de renseignements généraux comprennent des renseignements sur le programme (p. ex., le nombre de séances offertes, les qualifications des conseillers, les critères d'admissibilité, etc.), l'accès aux services, les ressources communautaires disponibles, les solutions d'apprentissage disponibles, comme des séminaires ou des webinaires, etc.

NOUVEAUX CAS*

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre de personnes qui vous ont consulté pour des services de counseling, sous les titres « Femme », « Homme » ou « Autre ».

Les situations suivantes **ne doivent pas** être considérées comme des cas et feront l'objet d'un suivi distinct :

- a. Les clients qui appellent pour obtenir des renseignements ou qui appellent pour obtenir des services de référence seulement;

- b. Les services consultatifs offerts aux gestionnaires, aux superviseurs, aux représentants syndicaux et aux professionnels des ressources humaines;
- c. Les consultations spécialisées (financières et juridiques);
- d. Les clients qui demandent des services de counseling, mais qui ne se présentent pas à la séance prévue, peu importe la modalité.

Les cas sont considérés comme de « nouveaux cas » seulement une fois par exercice (du 1^{er} avril au 31 mars), quelle que soit la fréquence à laquelle le client est vu pour un e problématique. Toutefois, si le même client communique avec le PAE plus tard au cours du même exercice au sujet d'une problématique non liée à la problématique discutée la première fois, le client est considéré comme un nouveau cas.

***Chaque nouveau cas devrait être affiché une seule fois dans l'une des catégories suivantes, être consigné selon le sexe du client (Femme, Homme, Autre [p. ex., non binaire, genre inconnu]) :**

Employés (seuls) :

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre d'employés de l'Agence qui ont accédé au PAE individuellement pour des services de counseling, sous les titres « Femme » « Homme » ou « Autre ».

Employés et membre(s) de la famille :

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre d'employés de l'Agence qui ont accédé au PAE avec un membre de sa famille pour des services pour les couples ou les familles. Même s'il y a plus d'une personne, **une seule personne (l'employé) doit être inscrite** sur le formulaire statistique, sous son sexe correspondant.

Counseling de crise :

Utilisez cette section pour indiquer le nombre d'employés ou de membres de la famille qui ont appelé au moyen du numéro de téléphone sans frais de l'entrepreneur pendant une situation de crise. Cela comprend les cas qui doivent être traités immédiatement ou dans la même journée. Ce nombre sera automatiquement ajouté à la ligne **Total de nouveaux cas** et ne doit donc pas être comptabilisé dans les catégories précédentes.

TOTAL DE NOUVEAUX CAS

Le nombre total de nouveaux cas comprend les nombres de cas répertoriés dans les catégories « Employés (seuls) », « Employés et membre(s) de la famille » et « Counseling de crise ». Cette rangée calculera automatiquement le nombre total de nouveaux cas.

MODE DE PRESTATION

Utilisez cette section pour faire le suivi du mode de prestation utilisé pour fournir des services de counseling pour tous les nouveaux cas. Le nombre total de cette section doit être le même que celui de la ligne **Total de nouveaux cas**.

Face-à-face :

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre de clients qui ont assisté à des séances de counseling en personne, sous les titres « Femme » « Homme » ou « Autre ».

Par téléphone :

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre de clients qui ont assisté à des séances de counseling par téléphone, sous les titres « Femme » « Homme » ou « Autre ».

En ligne :

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre de clients qui ont participé à des séances de counseling en utilisant diverses modalités assistées par Internet, comme le clavardage, les courriels ou la vidéoconférence, sous les titres « Femme » « Homme » ou « Autre ».

- i) **Courriel** : communication non synchrone entre un client et un conseiller professionnel par courriel sécurisé.
- ii) **Clavardage** : communication synchrone entre un client et un conseiller professionnel par texte.
- iii) **Vidéoconférence** : communication synchrone entre un client et un conseiller professionnel à l'aide d'appareils dotés d'une caméra intégrée (ordinateur portable, tablette ou téléphone intelligent), d'un ordinateur et d'une caméra Web, ainsi que d'un logiciel Internet personnalisé et crypté permettant aux deux parties de se voir et de s'entendre.

CAS REPORTÉS

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre de cas qui ont été comptés comme nouveaux cas au cours d'un mois précédent et qui ont été reportés au mois en cours.

TOTAL DE CAS OUVERTS

Le nombre total de cas ouverts comprend le nombre de nouveaux cas et de cas qui ont été reportés pour un mois donné. Cette rangée calculera automatiquement le nombre total de cas ouverts.

TOTAL DE CAS FERMÉS

Indique le nombre total de cas qui ont été fermés chaque mois.

GROUPE D'ÂGE

Utilisez cette section pour faire le suivi du groupe d'âge pour chaque nouveau cas. S'il y a plus d'une personne, le conseiller détermine le client principal et sélectionne son groupe d'âge correspondant.

COUNSELING

Utilisez cette section pour saisir des données statistiques sur tous les cas de counseling ouverts.

Nombre de séances :

Indiquez le nombre total de séances tenues avec les employés, et avec les employés et les membres de leur famille qui consultent ensemble au cours du mois en cours.

Nombre d'heures de séances :

Indiquez le nombre total d'heures consacrées à la prestation de services de counseling. Des incréments de 0,25 heure (15 minutes) peuvent être utilisés pour comptabiliser le temps consacré à la prestation de services de counseling. Le nombre d'heures de séance doit être inscrit dans le mois au cours duquel les séances ont eu lieu.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Indiquez le nombre total de non-présentations. Les « défauts de se présenter » sont des situations dans lesquelles le client ne se présente pas à son rendez-vous prévu, et ce, sans préavis.

Nombre d'annulations :

Indiquez le nombre total d'annulations. Les annulations sont définies comme des rendez-vous annulés avec un préavis de moins de 24 heures.

SOURCE DE LA RÉFÉRENCE

Utilisez cette section pour consigner la principale source de la référence de la première visite de counseling, pour chaque nouveau cas. La ligne « Total » de cette section doit correspondre à la ligne **Total de nouveaux cas**.

Collègue :

Toute personne qui travaille avec le client.

Coordonnateur-conseiller :

Employés de l'Agence qui sont des professionnels qualifiés de la santé mentale désignés pour coordonner, fournir, gérer et surveiller les services du PAE dans leur région ou secteur désigné.

Médecin de famille ou service de santé externe :

Médecins généralistes, spécialistes, médecins des cliniques sans rendez-vous, agents d'accueil, infirmiers ou médecins des hôpitaux, etc.

Personnel des ressources humaines :

Employés des programmes des RH de l'Agence, comme les praticiens de la résolution informelle de conflits, les coordonnateurs de la santé et de la sécurité au travail, les coordonnateurs de l'intervention précoce et du retour au travail, etc.

Soi-même :

Lorsqu'un client s'est présenté de lui-même, précisez la source des coordonnées du PAE.

- **InfoZone (intranet) / page Web externe de l'ARC**
InfoZone est la plateforme intranet de l'Agence qui n'est accessible qu'aux employés de l'Agence. Les renseignements du PAE de l'Agence sont également publiés sur le site Web Canada.ca accessible au public.
- **Bulletin de nouvelles de l'ARC**
Un bulletin élaboré par l'Agence qui comprenait des renseignements sur le PAE ou le bulletin de l'entrepreneur du PAE, distribué à l'interne.
- **Séance d'apprentissage / d'orientation du PAE**
Séance d'information du PAE, dîner-causerie, atelier, séance d'orientation ou vidéo de sensibilisation.
- **Affiche du PAE / matériel promotionnel du PAE**
Affiche du PAE, dépliant, brochure, aimant de réfrigérateur, etc.
- **Courriel à l'échelle du bureau**
Messages de l'Agence avec des renseignements sur le PAE ou des messages émis par le PAE.
- **Orientation sur l'ARC**

Aperçu autogéré ou dirigé par un facilitateur du mandat, des programmes et des services de l'Agence pour les nouveaux employés. Le contenu porte également sur les avantages sociaux des employés, y compris le PAE.

- **Médias sociaux**

Tweets de la haute direction de l'Agence, campagnes de recrutement sur Facebook et Instagram, vidéos publiées à l'interne ou sur YouTube ou d'autres médias qui traitent du PAE en général, etc.

- **Autre**

Indiquez la source dans la section Commentaires (p. ex., était un ancien client).

Superviseur ou gestionnaire :

Chef d'équipe, superviseur ou gestionnaire direct de l'employé et autres membres de l'équipe de direction.

Représentant syndical :

Représentants syndicaux, délégués syndicaux, bulletins syndicaux, etc.

Inconnue :

Utilisez cette catégorie si le client ne se souvient pas ou préfère ne pas divulguer la source de la référence.

Autre :

Précisez la source de la référence dans la section Commentaires.

Total :

Cette ligne calculera automatiquement le nombre de clients, par sexe, pour chaque source de référence. Le nombre total doit correspondre à la ligne **Total de nouveaux cas**.

PRÉOCCUPATIONS

Énumérez les préoccupations soulevées dans le cadre du counseling sous les titres appropriés. Si plus d'une préoccupation est soulevée (p. ex., alcoolisme et problème juridique), **indiquez toutes les principales préoccupations**. Souvent, la préoccupation signalée par le client à l'accueil (c.-à-d. la préoccupation principale présentée) n'est pas la préoccupation principale telle que déterminée par le conseiller professionnel (c.-à-d. la préoccupation principale évaluée). Seuls les préoccupations évaluées doivent être énumérées.

Dépendance – Toxicomanie (soi-même) :

Le client demande des services pour sa propre toxicomanie ou dépendance (p. ex., aux drogues, à l'alcool ou à d'autres substances).

Dépendance – Toxicomanie (autres personnes) :

Le client demande des services au sujet de la toxicomanie ou de la dépendance (p. ex., aux drogues, à l'alcool ou à d'autres substances) d'une autre personne (p. ex., membre de la famille, ami).

Dépendance – Jeu compulsif (soi-même) :

Le client demande des services en raison de son propre comportement par rapport au jeu ou de sa dépendance au jeu (p. ex., machines à sous, poker, jeux en ligne, etc.).

Dépendance – Jeu compulsif (autres personnes) :

Le client demande des services concernant le comportement par rapport au jeu ou la dépendance au jeu (p. ex., machines à sous, poker, jeux en ligne, etc.) d'une autre personne (p. ex., membre de la famille, ami).

Dépendance – Autre :

Le client demande des services pour d'autres types de dépendances comportementales (p. ex., achats compulsifs, dépendance aux jeux vidéo ou sur Internet, dépendance au sexe, etc.) pour lui-même ou pour une autre personne (p. ex., membre de la famille, ami).

Famille – Relations :

Le client demande des services pour des problématiques relationnelles au sein de sa famille immédiate ou élargie (p. ex., conflit entre frères et sœurs).

Famille – Enfants :

Le client demande des services pour les problématiques concernant ses enfants (y compris les enfants en famille d'accueil), les beaux-fils ou belles-filles ou les enfants au sein de sa famille élargie. Cela comprend les questions et les préoccupations concernant les responsabilités parentales en matière de sécurité et de bien-être d'un enfant.

Famille – Couple :

Le client demande des services en raison de problématiques relationnelles avec son époux ou conjoint de fait (p. ex., problèmes d'intimité, conflit, communication, séparation ou divorce, etc.).

Famille – Aînés :

Le client demande des services concernant un membre de sa famille ayant des problématiques liées au vieillissement, comme un de ses parents ou de ses beaux-parents, ou un membre de sa famille élargie.

Famille – Violence :

Le client demande des services en raison de comportements menaçants, abusifs ou violents qui se produisent à la maison, y compris entre des enfants adolescents ou adultes et d'autres membres de la famille (c.-à-d. les frères et sœurs, les parents), et de violence entre partenaires intimes. Le client peut être la victime, l'auteur ou le témoin.

Famille – Autre :

Autres problématiques familiales pour lesquelles le client cherche à obtenir des services de counseling. Précisez le type de problématique dans la section Commentaires.

Finances (stress) :

Le client demande des services en raison du stress lié à une problématique d'ordre financière.

Deuil :

Le client demande des services liés au deuil et à la perte d'un proche. Exclut le deuil à la suite d'un suicide.

Santé – Émotionnelle/mentale (soi-même) :

Le client demande des services concernant son propre bien-être émotionnel ou psychologique (p. ex., gestion de la colère, problèmes d'estime de soi, maladie mentale).

Santé – Émotionnelle/mentale (autres personnes) :

Le client demande des services concernant le bien-être émotionnel ou psychologique (p. ex., gestion de la colère, problèmes d'estime de soi, maladie mentale) de quelqu'un d'autre.

Santé – Physique :

Le client demande des services concernant son bien-être physique (p. ex., habitudes de santé, mode de vie) ou des préoccupations en matière de santé (p. ex., état de santé ou symptômes).

D'ordre juridique (stress) :

Le client demande des services en raison du stress lié à une problématique d'ordre juridique.

Relations – Autre :

Le client demande des services concernant les relations, autres qu'avec les membres de sa famille immédiate ou élargie et sa communauté de travail. Par exemple, les relations avec les amis, les voisins, la communauté ou un groupe social, etc.

Suicide – Pensées personnelles :

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

Suicide – Autre personne :

Le client demande des services concernant ses préoccupations à propos des pensées ou des comportements suicidaires d'une autre personne (collègue, membre de la famille, ami, etc.).

Suicide – Deuil :

Le client demande des services pour les problèmes de deuil et de perte d'un proche liés à un décès par suicide.

Travail – Mauvais traitements, menaces, harcèlement criminel et voies de fait commis contre des employés :

Le client demande des services en raison de mauvais traitements, de menaces, de harcèlement criminel ou de voies de fait dirigés contre lui ou ses biens dans l'exécution de ses fonctions, ou résultant directement de l'exécution de ses fonctions.

Travail – Carrière :

Le client demande des services concernant des questions, des changements ou des décisions liés à sa carrière.

Travail – Changement :

Le client demande des services concernant une transition liée au travail (p. ex., nouveau processus/nouvelle procédure, nouveau gestionnaire) ou un changement en milieu de travail (p. ex., déménagement ou réaménagement de bureaux [Milieu de travail 2.0]).

Travail – Conflit (collègue) :

Le client demande des services concernant un conflit avec **un collègue**.

Travail – Conflit (superviseur) :

Le client demande des services concernant un conflit avec son **superviseur immédiat ou un autre supérieur**.

Travail – Discrimination :

Le client demande des services liés à la discrimination en milieu de travail. Le client peut faire l'objet de discrimination, en être l'auteur ou le témoin.

Travail – Gestion d'une menace de suicide :

Le client demande des services concernant la gestion d'une menace de suicide au travail.

Travail – Harcèlement :

Le client demande des services liés au harcèlement en milieu de travail. Le client peut faire l'objet de harcèlement, en être l'auteur ou le témoin.

Travail – Rendement :

Le client demande des services concernant des problèmes liés au rendement (p. ex., des problèmes personnels ou liés au travail qui ont une incidence sur sa capacité à atteindre les objectifs de travail et satisfaire aux attentes en matière de rendement, une évaluation du rendement difficile, etc.).

Travail – Retraite :

Le client demande des services en vue de la retraite.

Travail – Retour au travail :

Le client demande des services concernant des problématiques liées à son retour au travail (p. ex., appréhension ou crainte de revenir après une longue absence, difficultés avec son plan de soutien ou les mesures d'adaptation, etc.).

Travail – Stress :

Le client demande des services concernant du stress lié au travail.

Travail – Réaménagement des effectifs :

Le client demande des services concernant les répercussions d'un réaménagement des effectifs (p. ex., réduction ou restructuration) sur sa vie personnelle ou professionnelle.

Travail – Charge de travail :

Le client demande des services concernant des problèmes liés à sa charge de travail (p. ex., volume trop lourd/léger, rythme trop rapide/lent, échéances déraisonnables, iniquités perçues en matière de répartition de la charge de travail au sein de l'équipe, etc.).

Travail – Autre :

Toutes les autres problématiques liées au travail pour lesquels l'employé cherche à obtenir des services de counseling. Précisez la problématique liée au travail dans la section Commentaires.

Conciliation travail-vie personnelle :

Le client demande des services liés à l'équilibre travail-vie personnelle (p. ex., priorités concurrentes entre les responsabilités et les pressions liées au travail et celles d'autres secteurs de la vie du client, comme la famille, les amis et les intérêts).

Traumatisme :

Le client demande des services concernant un choc émotionnel à la suite d'un événement stressant.

Autre :

Énumérez toutes les autres problématiques pour lesquels l'employé ou un membre de sa famille cherche à obtenir des services de counseling.

RÉFÉRÉ À :

Indiquez le nombre de clients, selon leur sexe, référé à chacune des ressources. Le terme « Référé » peut comprendre fournir au client les coordonnées de la ressource, ou appeler la

ressource en son nom s'il n'est pas en mesure de faire le premier pas, etc. Indiquez les ressources, que le client donne suite au renvoi ou pas.

Services communautaires – Thérapie à long terme :

Comprend les renvois à des services de counseling ou de traitement spécialisés à plus long terme, comme des psychologues ou des services de traitement des dépendances. Précisez le type de service communautaire dans la section Commentaires.

Services communautaires – Autres :

Comprend les renvois aux professionnels de la santé, aux urgences et aux cliniques sans rendez-vous, aux groupes de soutien, etc. Précisez le type de service communautaire dans la section Commentaires.

Coordonnateur-conseiller :

Employés de l'Agence qui sont des professionnels qualifiés de la santé mentale désignés pour coordonner, fournir, gérer et surveiller les services du PAE dans leur région ou secteur désigné.

Ressources humaines :

Fait référence aux programmes des RH de l'Agence, comme le Programme de résolution informelle de conflits, la Santé et la sécurité au travail, le Centre d'intervention précoce et retour au travail, etc.

Gestion :

Fait référence au chef d'équipe, au superviseur ou au gestionnaire immédiat de l'employé ou à un autre membre de l'équipe de gestion.

Syndicat :

Cette section fait référence à l'organisation syndicale ou au représentant syndical désigné de l'employé.

Autre :

Dans la boîte de commentaires, énumérez toutes les autres ressources que vous avez suggérées au client.

ONGLET 2 : COUNSELING POUR LES MEMBRES DE LA FAMILLE

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre de personnes qui ont communiqué avec vous pour obtenir des **renseignements généraux seulement**. Des exemples de demandes de renseignements généraux comprennent des renseignements sur le programme (p. ex., le nombre de séances offertes, les qualifications des conseillers, les critères d'admissibilité, etc.), l'accès aux services, les ressources communautaires disponibles, les solutions d'apprentissage disponibles, comme des séminaires ou des webinaires, etc.

NOUVEAUX CAS*

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre de personnes qui vous ont consulté pour des services de counseling, sous les titres « Femme », « Homme » ou « Autre ».

Les situations suivantes **ne doivent pas** être considérées comme des cas et feront l'objet d'un suivi distinct :

- a. Les clients qui appellent pour obtenir des renseignements ou qui appellent pour obtenir des services de référence seulement;
- b. Les services consultatifs offerts aux gestionnaires, aux superviseurs, aux représentants syndicaux et aux professionnels des ressources humaines;
- c. Les consultations spécialisées (financières et juridiques);
- d. Les clients qui demandent des services de counseling, mais qui ne se présentent pas à la séance prévue, peu importe la modalité.

Les cas sont considérés comme de « nouveaux cas » seulement une fois par exercice (du 1^{er} avril au 31 mars), quelle que soit la fréquence à laquelle le client est vu pour une problématique. Toutefois, si le même client communique avec le PAE plus tard au cours du même exercice au sujet d'une problématique non liée à la problématique discutée la première fois, le client est considéré comme un nouveau cas.

***Chaque nouveau cas devrait être affiché une seule fois dans l'une des catégories suivantes, être consigné selon le sexe du client (Femme, Homme, Autre [p. ex., non binaire, genre inconnu]) :**

Membre(s) de la famille (sans l'employé) :

Utilisez cette section pour indiquer le nombre de membres de la famille admissibles qui ont accédé au PAE sur une base individuelle ou en tant que famille tandis que l'employé de l'Agence n'était pas présent (par exemple, le conjoint de l'employé et son enfant). Même s'il peut y avoir plus d'une personne présente **n'inscrivez qu'une seule personne** sur le formulaire statistique. Le conseiller doit décider qui est le client principal et indiquer son sexe.

Counseling de crise :

Utilisez cette section pour indiquer le nombre d'employés ou de membres de la famille qui ont appelé au moyen du numéro de téléphone sans frais de l'entrepreneur pendant une situation de crise. Cela comprend les cas qui doivent être traités immédiatement ou dans la même journée. Ce nombre sera automatiquement ajouté à la ligne **Total de nouveaux cas** et ne doit donc pas être comptabilisé dans les catégories précédentes.

TOTAL DENOUVEAUX CAS

Le nombre total de nouveaux cas comprend les nombres de cas répertoriés dans les catégories « Employés et membre(s) de la famille » et « Counseling de crise ». Cette rangée calculera automatiquement le nombre total de nouveaux cas.

MODE DE PRESTATION

Utilisez cette section pour faire le suivi du mode de prestation utilisé pour fournir des services de counseling pour tous les nouveaux cas. Le nombre total de cette section doit être le même que celui de la ligne **Total de nouveaux cas**.

Face-à-face :

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre de clients qui ont assisté à des séances de counseling en personne, sous les titres « Femme » « Homme » ou « Autre ».

Par téléphone :

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre de clients qui ont assisté à des séances de counseling par téléphone, sous les titres « Femme » « Homme » ou « Autre ».

En ligne :

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre de clients qui ont participé à des séances de counseling en utilisant diverses modalités assistées par Internet, comme le clavardage, les courriels ou la vidéoconférence, sous les titres « Femme » « Homme » ou « Autre ».

- i) **Courriel** : communication non synchrone entre un client et un conseiller professionnel par courriel sécurisé.
- ii) **Clavardage** : communication synchrone entre un client et un conseiller professionnel par texte.
- iii) **Vidéoconférence**: communication synchrone entre un client et un conseiller professionnel à l'aide d'appareils dotés d'une caméra intégrée (ordinateur portable, tablette ou téléphone intelligent), d'un ordinateur et d'une caméra Web, ainsi que d'un logiciel Internet personnalisé et crypté permettant aux deux parties de se voir et de s'entendre.

CAS REPORTÉS

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre de cas qui ont été comptés comme nouveaux cas au cours d'un mois précédent et qui ont été reportés au mois en cours.

TOTAL DE CAS OUVERTS

Le nombre total de cas ouverts comprend le nombre de nouveaux cas et de cas qui ont été reportés pour un mois donné. Cette rangée calculera automatiquement le nombre total de cas ouverts.

TOTAL DE CAS FERMÉS

Indiquez le nombre total de cas qui ont été fermés chaque mois.

GROUPE D'ÂGE

Utilisez cette section pour faire le suivi du groupe d'âge pour chaque nouveau cas. S'il y a plus d'une personne, le conseiller détermine le client principal et sélectionne son groupe d'âge correspondant.

COUNSELING

Utilisez cette section pour saisir des données statistiques sur tous les cas de counseling ouverts.

Nombre de séances :

Indiquez le nombre total de séances tenues avec les membres de la famille au cours du mois en cours.

Nombre d'heures de séances :

Indiquez le nombre total d'heures consacrées à la prestation de services de counseling. Des incréments de 0,25 heure (15 minutes) peuvent être utilisés pour comptabiliser le temps consacré à la prestation de services de counseling. Le nombre d'heures de séance doit être inscrit dans le mois au cours duquel les séances ont eu lieu.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Indiquez le nombre total de non-présentations. Les « défauts de se présenter » sont des situations dans lesquelles le client ne se présente pas à son rendez-vous prévu, et ce, sans préavis.

Nombre d'annulations :

Indiquez le nombre total d'annulations. Les annulations sont définies comme des rendez-vous annulés avec un préavis de moins de 24 heures.

SOURCE DE LA RÉFÉRENCE

Utilisez cette section pour consigner la principale source de la référence de la première visite de counseling, pour chaque nouveau cas. La ligne « Total » de cette section doit correspondre à la ligne **Total de nouveaux cas**.

Coordonnateur-conseiller :

Employés de l'Agence qui sont des professionnels qualifiés de la santé mentale désignés pour coordonner, fournir, gérer et surveiller les services du PAE dans leur région ou secteur désigné.

Médecin de famille ou service de santé externe :

Médecins généralistes, spécialistes, médecins des cliniques sans rendez-vous, agents d'accueil, infirmiers ou médecins des hôpitaux, etc.

Membre de la famille (employé de l'ARC) :

L'époux ou le conjoint, le parent ou un autre parent du client (avec qui le client vit et de qui il dépend financièrement) qui est un employé de l'Agence.

Soi-même :

Lorsqu'un client s'est présenté de lui-même, précisez la source des coordonnées du PAE.

- **Page Web externe de l'ARC**
Les renseignements du PAE de l'Agence publiés sur le site Web Canada.ca accessible au public.
- **Bulletin de nouvelles de l'ARC**
Un bulletin élaboré par l'ARC qui comprenait des renseignements sur le PAE ou le bulletin de l'entrepreneur du PAE, distribué à l'interne.
- **Matériel promotionnel du PAE**
Dépliant du PAE, brochure, aimant de réfrigérateur, etc.
- **Médias sociaux**
Vidéos publiées sur YouTube ou d'autres médias qui traitent du PAE en général, etc.
- **Autre**
Indiquez la source dans la section Commentaires (p. ex., était un ancien client).

Inconnue :

Utilisez cette catégorie si le client ne se souvient pas ou préfère ne pas divulguer la source de la référence.

Autre :

Précisez la source de la référence dans la section Commentaires.

Total :

Cette ligne calculera automatiquement le nombre de clients, par sexe, pour chaque source de référence. Le nombre total doit correspondre à la ligne **Total de nouveaux cas**.

PRÉOCCUPATIONS

Énumérez les préoccupations soulevées dans le cadre du counseling sous les titres appropriés. Si plus d'une préoccupation est soulevée (p. ex., alcoolisme et problème juridique), **indiquez toutes les principales préoccupations**. Souvent, la préoccupation signalée par le client à l'accueil (c.-à-d. la préoccupation principale présentée) n'est pas la préoccupation principale telle que déterminée par le conseiller professionnel (c.-à-d. la préoccupation principale évaluée). Seuls les préoccupations évaluées doivent être énumérées.

Dépendance – Toxicomanie (soi-même) :

Le client demande des services pour sa propre toxicomanie ou dépendance (p. ex., aux drogues, à l'alcool ou à d'autres substances).

Dépendance – Toxicomanie (autres personnes) :

Le client demande des services au sujet de la toxicomanie ou de la dépendance (p. ex., aux drogues, à l'alcool ou à d'autres substances) d'une autre personne (p. ex., membre de la famille, ami).

Dépendance – Jeu compulsif (soi-même) :

Le client demande des services en raison de son propre comportement par rapport au jeu ou de sa dépendance au jeu (p. ex., machines à sous, poker, jeux en ligne, etc.).

Dépendance – Jeu compulsif (autres personnes) :

Le client demande des services concernant le comportement par rapport au jeu ou la dépendance au jeu (p. ex., machines à sous, poker, jeux en ligne, etc.) d'une autre personne (p. ex., membre de la famille, ami).

Dépendance – Autre :

Le client demande des services pour d'autres types de dépendances comportementales (p. ex., achats compulsifs, dépendance aux jeux vidéo ou sur Internet, dépendance au sexe, etc.) pour lui-même ou pour une autre personne (p. ex., membre de la famille, ami).

Famille – Relations :

Le client demande des services pour des problématiques relationnelles au sein de sa famille immédiate ou élargie (p. ex., conflit entre frères et sœurs).

Famille – Enfants :

Le client demande des services pour les problématiques concernant ses enfants (y compris les enfants en famille d'accueil), les beaux-fils ou belles-filles ou les enfants au sein de sa famille élargie. Cela comprend les questions et les préoccupations concernant les responsabilités parentales en matière de sécurité et de bien-être d'un enfant.

Famille – Couple :

Le client demande des services en raison de problématiques relationnelles avec son époux ou conjoint de fait (p. ex., problèmes d'intimité, conflit, communication, séparation ou divorce, etc.).

Famille – Aînés :

Le client demande des services concernant un membre de sa famille ayant des problématiques liées au vieillissement, comme un de ses parents ou de ses beaux-parents, ou un membre de sa famille élargie.

Famille – Violence :

Le client demande des services en raison de comportements menaçants, abusifs ou violents qui se produisent à la maison, y compris entre des enfants adolescents ou adultes et d'autres membres de la famille (c.-à-d. les frères et sœurs, les parents), et de violence entre partenaires intimes. Le client peut être la victime, l'auteur ou le témoin.

Famille – Autre :

Autres problématiques familiales pour lesquelles le client cherche à obtenir des services de counseling. Précisez le type de problématique dans la section Commentaires.

Finances (stress) :

Le client demande des services en raison du stress lié à une problématique d'ordre financière.

Deuil :

Le client demande des services liés au deuil et à la perte d'un proche. Exclut le deuil à la suite d'un suicide.

Santé – Émotionnelle/mentale (soi-même) :

Le client demande des services concernant son propre bien-être émotionnel ou psychologique (p. ex., gestion de la colère, problèmes d'estime de soi, maladie mentale).

Santé – Émotionnelle/mentale (autres personnes) :

Le client demande des services concernant le bien-être émotionnel ou psychologique (p. ex., gestion de la colère, problèmes d'estime de soi, maladie mentale) de quelqu'un d'autre.

Santé – Physique :

Le client demande des services concernant son bien-être physique (p. ex., habitudes de santé, mode de vie) ou des préoccupations en matière de santé (p. ex., état de santé ou symptômes).

D'ordre juridique (stress) :

Le client demande des services en raison du stress lié à une problématique d'ordre juridique.

Relations – Autre :

Le client demande des services concernant les relations, autres qu'avec les membres de sa famille immédiate ou élargie et sa communauté de travail. Par exemple, les relations avec les amis, les voisins, la communauté ou un groupe social, etc.

Suicide – Pensées personnelles :

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

Suicide – Autre personne :

Le client demande des services concernant ses préoccupations à propos des pensées ou des comportements suicidaires d'une autre personne (collègue, membre de la famille, ami, etc.).

Suicide – Deuil :

Le client demande des services pour les problèmes de deuil et de perte d'un proche liés à un décès par suicide.

Travail – Mauvais traitements, menaces, harcèlement criminel et voies de fait commis contre des employés :

Le client demande des services en raison de mauvais traitements, de menaces, de harcèlement criminel ou de voies de fait dirigés contre lui ou ses biens dans l'exécution de ses fonctions, ou résultant directement de l'exécution de ses fonctions.

Travail – Carrière :

Le client demande des services concernant des questions, des changements ou des décisions liés à sa carrière.

Travail – Changement :

Le client demande des services concernant une transition liée au travail (p. ex., nouveau processus/nouvelle procédure, nouveau gestionnaire) ou un changement en milieu de travail (p. ex., déménagement ou réaménagement de bureaux [Milieu de travail 2.0]).

Travail – Conflit (collègue) :

Le client demande des services concernant un conflit avec **un collègue**.

Travail – Conflit (superviseur) :

Le client demande des services concernant un conflit avec son **superviseur immédiat ou un autre supérieur**.

Travail – Discrimination :

Le client demande des services liés à la discrimination en milieu de travail. Le client peut faire l'objet de discrimination, en être l'auteur ou le témoin.

Travail – Gestion d'une menace de suicide :

Le client demande des services concernant la gestion d'une menace de suicide au travail.

Travail – Harcèlement :

Le client demande des services liés au harcèlement en milieu de travail. Le client peut faire l'objet de harcèlement, en être l'auteur ou le témoin.

Travail – Rendement :

Le client demande des services concernant des problèmes liés au rendement (p. ex., des problèmes personnels ou liés au travail qui ont une incidence sur sa capacité à atteindre les objectifs de travail et satisfaire aux attentes en matière de rendement, une évaluation du rendement difficile, etc.).

Travail – Retraite :

Le client demande des services en vue de la retraite.

Travail – Retour au travail :

Le client demande des services concernant des problématiques liées à son retour au travail (p. ex., appréhension ou crainte de revenir après une longue absence, difficultés avec son plan de soutien ou les mesures d'adaptation, etc.).

Travail – Stress :

Le client demande des services concernant du stress lié au travail.

Travail – Réaménagement des effectifs :

Le client demande des services concernant les répercussions d'un réaménagement des effectifs (p. ex., réduction ou restructuration) sur sa vie personnelle ou professionnelle.

Travail – Charge de travail :

Le client demande des services concernant des problèmes liés à sa charge de travail (p. ex., volume trop lourd/léger, rythme trop rapide/lent, échéances déraisonnables, iniquités perçues en matière de répartition de la charge de travail au sein de l'équipe, etc.).

Travail – Autre :

Toutes les autres problématiques liées au travail pour lesquels l'employé cherche à obtenir des services de counseling. Précisez la problématique liée au travail dans la section Commentaires.

Conciliation travail-vie personnelle :

Le client demande des services liés à l'équilibre travail-vie personnelle (p. ex., priorités concurrentes entre les responsabilités et les pressions liées au travail et celles d'autres secteurs de la vie du client, comme la famille, les amis et les intérêts).

École – Stress :

Le client demande des services concernant le stress scolaire (p. ex., s'adapter à la nouvelle école ou à la vie universitaire ou collégiale, l'intimidation, les examens, etc.).

Traumatisme :

Le client demande des services concernant un choc émotionnel à la suite d'un événement stressant.

Autre :

Énumérez toutes les autres problématiques pour lesquels l'employé ou un membre de sa famille cherche à obtenir des services de counseling.

RÉFÉRÉ À :

Indiquez le nombre de clients, selon leur sexe, référé à chacune des ressources. Le terme « Référé » peut comprendre fournir au client les coordonnées de la ressource, ou appeler la ressource en son nom s'il n'est pas en mesure de faire le premier pas, etc. Indiquez les ressources, que le client donne suite au renvoi ou pas.

Services communautaires – Thérapie à long terme :

Comprend les renvois à des services de counseling ou de traitement spécialisés à plus long terme, comme des psychologues ou des services de traitement des dépendances. Précisez le type de service communautaire dans la section Commentaires.

Services communautaires – Autres :

Comprend les renvois aux professionnels de la santé, aux urgences et aux cliniques sans rendez-vous, aux groupes de soutien, etc. Précisez le type de service communautaire dans la section Commentaires.

Coordonnateur-conseiller :

Employés de l'Agence qui sont des professionnels qualifiés de la santé mentale désignés pour coordonner, fournir, gérer et surveiller les services du PAE dans leur région ou secteur désigné.

Ressources humaines :

Fait référence aux programmes des RH de l'Agence, comme le Programme de résolution informelle de conflits, la Santé et la sécurité au travail, le Centre d'intervention précoce et retour au travail, etc.

Gestion :

Fait référence au chef d'équipe, au superviseur ou au gestionnaire immédiat de l'employé ou à un autre membre de l'équipe de gestion.

Syndicat :

Cette section fait référence à l'organisation syndicale ou au représentant syndical désigné de l'employé.

Autre :

Dans la boîte de commentaires, énumérez toutes les autres ressources que vous avez suggérées au client.

ONGLET 3 : SERVICES CONSULTATIFS

SERVICES CONSULTATIFS

Cette section comprend les services offerts aux superviseurs, aux gestionnaires, aux représentants syndicaux ou aux professionnels des ressources humaines, comme des conseils et de l'orientation, de l'encadrement, du soutien ou de la validation relativement à leur rôle, afin de les appuyer lorsqu'ils aident les employés à gérer des problématiques personnelles ou liées au travail qui pourraient avoir des répercussions sur leur rendement au travail ou leur bien-être.

GESTIONNAIRES

Nombre de gestionnaires :

Indiquez le nombre total de gestionnaires (chefs d'équipe, superviseurs et cadres supérieurs) qui ont consulté les services consultatifs. Les gestionnaires ne doivent être comptés qu'une seule fois, peu importe le nombre de fois qu'ils consultent pour la même problématique. Si un gestionnaire consulte au sujet d'une nouvelle problématique ou problématique distincte au cours du même exercice, il sera comptabilisé de nouveau dans le cadre d'un nouveau service-consultatif.

Si plusieurs gestionnaires consultent ensemble, indiquez le nombre total de gestionnaires dans cette section, mais ne comptez qu'une seule consultation. Si un gestionnaire assiste à la consultation avec un représentant syndical ou un professionnel des ressources humaines, indiquez tous les participants sous leurs titres correspondants, mais ne comptez qu'une seule consultation. Dans le dernier exemple, le conseiller déterminera qui est le client principal, en fonction de la personne qui aura demandé la consultation, et saisira la consultation sous le titre de cette personne. Dans la section Commentaires, expliquez la raison pour laquelle il y a des participants sous un titre, mais pas de consultation.

Nombre de rencontres :

Indiquez le nombre de rencontres tenues avec les gestionnaires, y compris les chefs d'équipe, les superviseurs et les cadres supérieurs. Le nombre de rencontres doit être inscrit dans le mois au cours duquel les rencontres ont eu lieu.

Nombre d'heures de rencontres :

Indiquez le nombre total d'heures consacrées à la prestation de services consultatifs aux gestionnaires, aux chefs d'équipe, aux superviseurs et aux cadres supérieurs. Des incréments de 0,25 heure (15 minutes) peuvent être utilisés pour comptabiliser le temps consacré aux rencontres. Les heures de rencontres doivent être inscrites dans le mois au cours duquel les rencontres ont eu lieu.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Indiquez le nombre total de non-présentations. Les « défauts de se présenter » sont des situations dans lesquelles le client ne se présente pas à son rendez-vous prévu, et ce, sans préavis.

Nombre d'annulations :

Indiquez le nombre total d'annulations. Les annulations sont définies comme des rendez-vous annulés avec un préavis de moins de 24 heures.

PRÉOCCUPATIONS (Gestionnaires)

Sous leurs titres respectifs, indiquez le nombre de fois qu'une préoccupation a été présentée par des gestionnaires, des chefs d'équipe, des superviseurs et des cadres supérieurs. Si plus d'une préoccupation est relevée (p. ex., changement et stress), **indiquez toutes les principales préoccupations.**

Dépendances :

Le client demande des services concernant un problème de dépendance soupçonné ou confirmé d'un employé (p. ex., alcool ou autres substances, jeu, etc.).

Changement :

Le client demande des services concernant les bonnes pratiques de gestion des personnes liées au changement (p. ex., l'annonce d'un changement à la charge de travail d'un employé, la gestion des questions et des préoccupations en raison d'un changement dans le milieu de travail, etc.).

Communication :

Le client demande des services pour améliorer ses compétences en communication ou trouver des stratégies pour aider à améliorer la communication au sein de son équipe.

Conflit :

Le client demande des services concernant une situation au travail dans laquelle il éprouve de la difficulté à travailler avec un employé ou concernant une situation de conflit interpersonnel au sein de son équipe.

Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC) :

Le client demande des services suite à un incident critique en milieu de travail, comme un accident grave, une agression armée ou violente, une catastrophe naturelle, etc. Comprend le décès imprévu d'un collègue dans des circonstances extraordinaires (c.-à-d. suicide ou meurtre). Les services se centrent sur le rôle du gestionnaire dans le soutien de ses employés ou de son équipe à la suite d'un tel événement.

Invalidité/Retour au travail :

Le client demande des services pour l'aider à gérer des problématiques liées à un employé handicapé ou au retour au travail d'un employé après une absence de courte ou de longue durée.

Discrimination :

Le client demande des services concernant la discrimination perçue ou réelle vécue par un employé dans le milieu de travail, les répercussions de la discrimination sur son équipe ou d'autres problèmes découlant de la discrimination perçue ou réelle dans le milieu de travail.

D'ordre familial :

Le client demande des services concernant un problème lié à la famille, rencontré par un employé, qui a des répercussions sur son bien-être ou son rendement au travail (p. ex., violence conjugale).

Demandes de renseignements généraux sur les services du PAE :

Le client demande des renseignements concernant les services de soutien du PAE. Cette catégorie sera utilisée lorsqu'un gestionnaire demandera des services afin de mieux comprendre le rôle et les responsabilités du conseiller du PAE, d'obtenir des conseils sur la façon de recommander le PAE à ses employés et de recevoir des renseignements sur les solutions d'apprentissage ou d'autres types de services dont son équipe pourrait tirer profit.

Deuil :

Le client demande des services concernant des problématiques liées au deuil, qui touchent un employé ou son équipe.

Harcèlement :

Le client demande des services concernant le harcèlement perçu ou réel vécu par un employé dans le milieu de travail, les répercussions du harcèlement sur son équipe ou d'autres problèmes découlant du harcèlement perçu ou réel dans le milieu de travail.

Santé mentale :

Le client demande des services pour mieux appuyer le bien-être émotionnel ou psychologique d'un employé ou empêcher un possible problème de santé mentale. Les problèmes comme la gestion de la colère, la faible estime de soi et la maladie mentale sont également inclus dans cette catégorie.

Gestion du rendement :

Le client demande des services de soutien et d'orientation pour gérer un problème de rendement d'un employé.

Stress (personnel) :

Le client demande des services concernant son propre stress, en raison de ses rôles et de ses responsabilités.

Stress (employé ou équipe) :

Le client demande des conseils et une orientation sur la façon de soutenir un employé touché par le stress en milieu de travail.

Suicide – Divulgence d'un employé :

Le client demande des services concernant la divulgation d'idées suicidaires ou de menaces de suicide par un employé ou le comportement suicidaire d'un employé.

Conciliation travail-vie personnelle :

Le client demande des services sur la façon d'aider les employés à atteindre l'équilibre entre leur travail et leur vie personnelle et à le maintenir.

Réaménagement des effectifs :

Le client demande des services concernant les répercussions du réaménagement, de la réduction ou de la restructuration des effectifs sur ses employés.

Autre :

Indiquez les autres questions pour lesquelles les gestionnaires, les chefs d'équipe, les superviseurs et les cadres supérieurs ont demandé des services consultatifs.

REPRÉSENTANTS SYNDICAUXNombre de représentants syndicaux :

Indiquez le nombre total de représentants qui ont consulté les services consultatifs. Les représentants syndicaux ne doivent être comptés qu'une seule fois, peu importe le nombre de fois qu'ils consultent pour la même problématique. Si un représentants syndical consulte au sujet d'une nouvelle problématique ou problématique distincte au cours du même exercice, il sera comptabilisé de nouveau dans le cadre d'un nouveau service-consultatif.

Si plusieurs représentants syndicaux consultent ensemble, indiquez le nombre total de représentants syndicaux dans cette section, mais ne comptez qu'une seule consultation. Si un représentants syndical assiste à la consultation avec un gestionnaire ou un professionnel des ressources humaines, indiquez tous les participants sous leurs titres correspondants, mais ne comptez qu'une seule consultation. Dans le dernier exemple, le conseiller déterminera qui est le client principal, en fonction de la personne qui aura demandé la consultation, et saisira la consultation sous le titre de cette personne. Dans la section Commentaires, expliquez la raison pour laquelle il y a des participants sous un titre, mais pas de consultation.

Nombre de rencontres :

Indiquez le nombre de rencontres tenues avec les représentants syndicaux. Le nombre de rencontres doit être inscrit dans le mois au cours duquel les rencontres ont eu lieu.

Nombre d'heures de rencontres :

Indiquez le nombre total d'heures consacrées à la prestation de services consultatifs aux représentants syndicaux. Des incréments de 0,25 heure (15 minutes) peuvent être utilisés pour comptabiliser le temps consacré aux rencontres. Les heures de rencontres doivent être inscrites dans le mois au cours duquel les rencontres ont eu lieu.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Indiquez le nombre total de non-présentations. Les « défauts de se présenter » sont des situations dans lesquelles le client ne se présente pas à son rendez-vous prévu, et ce, sans préavis.

Nombre d'annulations :

Indiquez le nombre total d'annulations. Les annulations sont définies comme des rendez-vous annulés avec un préavis de moins de 24 heures.

PRÉOCCUPATIONS (Rep. syndicaux)

Sous leurs titres respectifs, indiquez le nombre de fois qu'une préoccupation a été présentée par des représentants syndicaux. Si plus d'une préoccupation est relevée (p. ex., changement et stress), **indiquez toutes les principales préoccupations.**

Dépendances :

Le client demande des services concernant un problème de dépendance soupçonné ou confirmé d'un employé (p. ex., alcool ou autres substances, jeu, etc.).

Changement :

Le client demande des services concernant les bonnes pratiques de gestion des personnes liées au changement (p. ex., la gestion des questions et des préoccupations en raison d'un changement dans le milieu de travail, etc.).

Communication :

Le client demande des services pour améliorer ses compétences en communication.

Conflit :

Le client demande des services concernant une situation au travail dans laquelle un employé éprouve de la difficulté à travailler avec quelqu'un d'autre.

Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC) :

Le client demande des services suite à un incident critique en milieu de travail, comme un accident grave, une agression armée ou violente, une catastrophe naturelle, etc. Comprend le décès imprévu d'un collègue dans des circonstances extraordinaires (c. -à-d. suicide ou meurtre). Les services se centrent sur le rôle du représentant syndical dans le soutien d'un employé à la suite d'un tel événement.

Invalidité/Retour au travail :

Le client demande des services pour l'aider à gérer des problématiques liées à un employé handicapé ou au retour au travail d'un employé après une absence de courte ou longue durée.

Discrimination :

Le client demande des services concernant la discrimination perçue ou réelle vécue par un employé dans le milieu de travail, les répercussions de la discrimination, ou d'autres problèmes découlant de la discrimination perçue ou réelle dans le milieu de travail.

D'ordre familial:

Le client demande des services concernant un problème lié à la famille, rencontré par un employé, qui a des répercussions sur son bien-être ou son rendement au travail (p. ex., violence conjugale).

Demandes de renseignements généraux sur les services du PAE :

Le client demande des renseignements concernant les services de soutien du PAE. Cette catégorie sera utilisée lorsqu'un représentant syndical demandera des services afin de mieux comprendre le rôle et les responsabilités du conseiller du PAE ou d'obtenir des conseils sur la façon de recommander le PAE aux employés.

Deuil :

Le client demande des services concernant des problématiques liées au deuil, qui touchent un employé.

Harcèlement :

Le client demande des services concernant le harcèlement perçu ou réel vécu par un employé dans le milieu de travail, les répercussions du harcèlement ou d'autres problèmes découlant du harcèlement perçu ou réel dans le milieu de travail.

Santé mentale :

Le client demande des services pour mieux appuyer le bien-être émotionnel ou psychologique d'un employé ou empêcher un possible problème de santé mentale. Les problèmes comme la gestion de la colère, la faible estime de soi et la maladie mentale sont également inclus dans cette catégorie.

Gestion du rendement :

Le client demande des services de soutien et d'orientation pour appuyer un employé qui a des problèmes de rendement.

Stress (personnel) :

Le client demande des services concernant son propre stress, en raison de ses rôles et de ses responsabilités.

Stress (employé ou équipe) :

Le client demande des conseils et une orientation sur la façon de soutenir un employé touché par le stress en milieu de travail.

Suicide – Divulgence d'un employé :

Le client demande des services concernant la divulgation d'idées suicidaires ou de menaces de suicide par un employé ou le comportement suicidaire d'un employé. Le client pourrait aussi demander des services pour mieux appuyer des employés suite à un décès par suicide d'un employé.

Conciliation travail-vie personnelle :

Le client demande des services sur la façon d'aider les employés à atteindre l'équilibre entre leur travail et leur vie personnelle et à le maintenir.

Réaménagement des effectifs :

Le client demande des services concernant les répercussions du réaménagement, de la réduction ou de la restructuration des effectifs sur les employés.

Autre :

Indiquez les autres questions pour lesquelles les représentants syndicaux ont demandé des services consultatifs.

PROFESSIONNELS DES RESSOURCES HUMAINESNombre de professionnels des RH :

Indiquez le nombre total de professionnels des RH qui ont consulté les services consultatifs. Les professionnels des RH ne doivent être comptés qu'une seule fois, peu importe le nombre de fois qu'ils consultent pour la même problématique. Si un professionnels des RH consulte au sujet d'une nouvelle problématique ou problématique distincte au cours du même exercice, il sera comptabilisé de nouveau dans le cadre d'un nouveau service-consultatif.

Si plusieurs professionnels des RH consultent ensemble, indiquez le nombre total de professionnels des RH dans cette section, mais ne comptez qu'une seule consultation. Si un professionnel des RH assiste à la consultation avec un gestionnaire ou un représentant syndical, indiquez tous les participants sous leurs titres correspondants, mais ne comptez qu'une seule consultation. Dans le dernier exemple, le conseiller déterminera qui est le client principal, en fonction de la personne qui aura demandé la consultation, et saisira la consultation sous le titre

de cette personne. Dans la section Commentaires, expliquez la raison pour laquelle il y a des participants sous un titre, mais pas de consultation.

Nombre de rencontres :

Indiquez le nombre de rencontres tenues avec les professionnels des RH. Le nombre de rencontres doit être inscrit dans le mois au cours duquel les rencontres ont eu lieu.

Nombre d'heures de rencontres :

Indiquez le nombre total d'heures consacrées à la prestation de services consultatifs aux professionnels des RH. Des incréments de 0,25 heure (15 minutes) peuvent être utilisés pour comptabiliser le temps consacré aux rencontres. Les heures de rencontres doivent être inscrites dans le mois au cours duquel les rencontres ont eu lieu.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Indiquez le nombre total de non-présentations. Les « défauts de se présenter » sont des situations dans lesquelles le client ne se présente pas à son rendez-vous prévu, et ce, sans préavis.

Nombre d'annulations :

Indiquez le nombre total d'annulations. Les annulations sont définies comme des rendez-vous annulés avec un préavis de moins de 24 heures.

PRÉOCCUPATIONS (Prof. des RH)

Dans cette section, indiquez les préoccupations et le nombre de fois qu'une préoccupation a été présentée par les professionnels des RH. Si plus d'une préoccupation est relevée lors d'une consultation (p. ex., changement et stress), **indiquez toutes les principales préoccupations**. Utilisez la section Commentaires, au besoin.

ONGLET 4 : CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES

Utilisez cette section pour saisir des données statistiques pour les consultations spécialisées tenues avec les employés de l'Agence et les membres de la famille sur des questions juridiques et financières.

Employés (seuls) :

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre d'employés de l'Agence qui ont accédé à des consultations spécialisées individuellement sous les titres « Femme », « Homme » ou « Autre ».

Employés et membre(s) de famille :

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre d'employés de l'Agence qui ont accédé à des consultations spécialisées. Même s'il y a plus d'une personne présente, **une seule personne (l'employé) doit être inscrite** sur le formulaire statistique, sous son sexe.

Membres de famille (seuls) :

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre de membres de la famille d'employés de l'Agence qui ont accédé au PAE pour des consultations spécialisées sur une base individuelle ou en tant que famille tandis que l'employé de l'Agence n'était pas présent (par exemple, le conjoint de l'employé et son enfant). Même s'il peut y avoir plus d'une personne présente **n'inscrivez qu'une seule personne** sur le formulaire statistique. Le conseiller doit décider qui est le client principal et faire le suivi des renseignements selon le sexe correspondant.

TOTAL DE NOUVEAUX CAS

Cette rangée calculera automatiquement le nombre total de nouveaux cas.

CAS REPORTÉS

Utilisez cette section pour faire le suivi du nombre de cas qui ont été comptés comme nouveaux cas au cours d'un mois précédent et qui ont été reportés au mois en cours.

TOTAL DE CAS OUVERTS

Cette rangée calculera automatiquement le nombre total de cas ouverts.

TOTAL DE CAS FERMÉS

Indiquez le nombre total de cas qui ont été fermés.

GROUPE D'ÂGE

Utilisez cette section pour faire le suivi du groupe d'âge pour chaque nouveau cas. S'il y a plus d'une personne, le conseiller détermine le client principal et sélectionne son groupe d'âge. La ligne « Total » calculera automatiquement le nombre de cas par groupe d'âge.

D'ORDRE FINANCIER**Nombre de consultations :**

Indiquez le nombre total de consultations tenues avec les employés ou les membres de la famille pour des questions financières. Incluez les consultations initiales et les consultations subséquentes.

Nombre d'heures de consultation :

Indiquez le nombre total d'heures de consultation pour des questions financières. Les heures de consultation doivent être inscrites dans le mois au cours duquel les séances ont eu lieu.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Indiquez le nombre total de non-présentations. Les « défauts de se présenter » sont des situations dans lesquelles le client ne se présente pas à son rendez-vous prévu, et ce, sans préavis.

Nombre d'annulations :

Indiquez le nombre total d'annulations. Les annulations sont définies comme des rendez-vous annulés avec un préavis de moins de 24 heures.

D'ORDRE JURIDIQUE**Nombre de consultations :**

Indiquez le nombre total de consultations tenues avec les employés ou les membres de la famille pour des questions juridiques. Incluez les consultations initiales et les consultations subséquentes.

Nombre d'heures de consultation :

Indiquez le nombre total d'heures de consultation pour des questions juridiques. Les heures de consultation doivent être inscrites dans le mois au cours duquel les séances ont eu lieu.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Indiquez le nombre total de non-présentations. Les « défauts de se présenter » sont des situations dans lesquelles le client ne se présente pas à son rendez-vous prévu, et ce, sans préavis.

Nombre d'annulations :

Indiquez le nombre total d'annulations. Les annulations sont définies comme des rendez-vous annulés avec un préavis de moins de 24 heures.

ONGLET 5 : INTERVENTIONS

LE DEUIL ET LA PERTE

Dans cette section, faites le suivi des données liées aux interventions à la suite d'un deuil ou d'une perte. Ces séances comprennent celles qui ont été données en réponse à une expérience de deuil ou de perte qui a touché un groupe d'employés et qui nécessite une intervention de groupe.

Consultations :

Indiquez le nombre et la durée des consultations qui ont été tenues avec les gestionnaires afin de déterminer si une séance sur le deuil et la perte était l'intervention appropriée pour répondre aux besoins des employés.

Séances de groupe :

Indiquez le nombre de séances sur le deuil et la perte qui ont été tenues avec des groupes de gestionnaires ou d'employés. Incluez le nombre d'heures consacrées à l'animation de ces séances.

Participants :

Indiquez le nombre total de participants aux séances sur le deuil et la perte, pour chaque mois.

NOMBRE TOTAL D'HEURES

Cette rangée calculera automatiquement le nombre total d'heures consacrées à la prestation de consultations et à l'animation de séances de groupe liées au deuil et la perte.

GESTION DU STRESS SUITE À UN INCIDENT CRITIQUE (GSIC) :

Dans cette section, faites le suivi des données liées aux interventions de gestion du stress suite à un incident critique (GSIC). Le PAE de l'Agence décrit un incident critique comme une situation inhabituelle qui provoque de fortes réactions émotionnelles ou physiques soit sur les lieux de l'incident ou plus tard (p. ex., un décès dans l'exercice des fonctions, une agression armée ou violente sur le lieu de travail, un accident grave sur le lieu de travail, etc.). La GSIC est un processus adaptatif d'aide psychologique à court terme pour permettre à une personne de reprendre sa routine quotidienne plus rapidement et avec moins de risques de souffrir d'un trouble de stress post-traumatique.

Consultations :

Indiquez le nombre de consultations que vous avez tenues avec les gestionnaires afin de déterminer quelle intervention de GSIC, s'il y a lieu, convenait aux besoins de leurs employés ou de leur équipe.

Séances de désamorçage :

Indiquez le nombre de séances de désamorçages qui ont eu lieu à la suite d'un incident critique, ainsi que le nombre de participants. Une séance de désamorçage est une discussion en petits groupes structurée en trois phases qui a lieu dans les heures qui suivent un événement critique. Son objectif est d'évaluer les besoins, de trier les personnes qui pourraient avoir besoin d'un soutien supplémentaire, d'atténuer les symptômes aigus, d'évaluer le besoin de suivi et, dans la mesure du possible, de faciliter le processus de rétablissement sur le plan psychologique. Elle est animée par un ou, de préférence, deux professionnels de la santé mentale formés (coordonnateur-conseiller du PAE, conseiller du fournisseur de services externe ou autre consultant).

Séances de verbalisation en groupe :

Indiquez le nombre de séances de verbalisation en groupe qui ont eu lieu à la suite d'un incident critique, ainsi que le nombre de participants. Une séance de verbalisation est une discussion de groupe structurée en sept phases à l'intention de petits groupes, qui est organisée généralement dans les dix jours suivant un événement critique. Elle est animée par un professionnel de la santé mentale formé (coordonnateur-conseiller du PAE de l'Agence, fournisseur de services externe ou autre consultant). Son objectif est de faciliter le rétablissement, d'atténuer les symptômes et de trier les personnes qui pourraient avoir besoin d'un soutien supplémentaire.

Interventions individuelles :

Indiquez le nombre d'interventions individuelles qui ont eu lieu à la suite d'incidents critiques.

NOMBRE TOTAL D'HEURES

Cette rangée calculera automatiquement le nombre total d'heures consacrées à la facilitation d'interventions de GSIC.

ONGLET 6 : SOLUTIONS D'APPRENTISSAGE ET ACTIVITÉS DE PROMOTION

SOLUTIONS D'APPRENTISSAGE ET ACTIVITÉS DE PROMOTION

PROMOTION

Dans cette section, indiquez le nombre d'occurrences et de participants pour chaque activité promotionnelle.

Séances d'orientation sur le PAE :

Indiquez le nombre de séances d'orientation du PAE qui ont été organisées pour les employés de l'Agence et le nombre total de participants.

Kiosques du PAE :

Indiquez le nombre de kiosques du PAE qui ont été tenus lors de divers événements au cours desquels des renseignements sur le PAE ont été fournis aux employés de l'Agence.

Kiosques PAE (participants) :

Pour calculer le nombre de participants, vous devez faire le suivi du nombre d'employés qui ont visité le kiosque. Si cela n'est pas possible, utilisez une approximation (p. ex., le nombre de feuilles d'informations ou d'autres matériaux qui ont été distribués peut donner une indication du nombre de participants).

Bulletin du PAE :

Indiquez le nombre de bulletins qui ont été distribués chaque mois.

Autres activités de promotion du PAE :

Indiquez le nombre d'autres activités de promotion qui ont eu lieu chaque mois ou les outils promotionnels distribués (p. ex., aimant de réfrigérateur). Précisez le type d'activité de promotion ou d'outil dans la boîte de commentaires.

SOLUTIONS D'APPRENTISSAGE

Dans cette section, indiquez les solutions d'apprentissage qui ont été fournies aux employés de l'Agence. Indiquez les titres des séances, le type (1 heure, 2 heures, une demi-journée ou une journée complète), le nombre de prestations et le nombre de participants. Les solutions d'apprentissage comprennent des séances éducatives (p.ex. dîners-causeries, séminaires, ateliers) sur des sujets liés aux questions de santé et de mieux-être des employés et des gestionnaires (p. ex., des séances sur le deuil, le rôle parental, la gestion du stress et la conciliation travail-vie personnelle).

NOMBRE TOTAL D'HEURES

Cette rangée calculera automatiquement le nombre total d'heures consacrées à la prestation de solutions d'apprentissage.

NOMBRE TOTAL DE PRESTATIONS

Cette rangée calculera automatiquement le nombre total de fois que des solutions d'apprentissage ont été fournies aux employés de l'Agence.

NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS

Cette rangée calculera automatiquement le nombre total d'employés qui ont participé aux solutions d'apprentissage.