



Employee
Assistance
Services

Services
d'aide aux
employés

Services d'aide aux employés du Santé Canada: Aperçu du programme, des statistiques et des principales initiatives

2024



Santé Canada sert la majorité du gouvernement du Canada

- Santé Canada fournit des services du Programme d'aide aux employés (PAE) à 97 ministères et organismes fédéraux
- La clientèle se compose de plus de 265 000 fonctionnaires fédéraux et membres de la GRC, ainsi que des membres des Forces canadiennes (environ 75 000) et des anciens combattants (environ 300 000)
- Le soutien au PAE est également offert aux membres de la famille immédiate
- Il est entièrement accrédité et il maintient des pratiques complètes d'assurance de la qualité
- En plus du PAE, offrez une gamme complète de services organisationnels et des programmes de soutien personnalisés



Employee
Assistance
Services

Services
d'aide aux
employés

Soutien psychologique à court terme : Évaluation, aiguillage et suivi

Quoi?

- Services confidentiels et bilingues
- Ligne téléphonique 1-800 disponible 24 heures sur 24, 365 jours par année ou par clavardage et ATS



Comment?

- Tous les conseillers à l'accueil sont bilingues, basés au Canada, offrant un engagement en direct
- L'appelant est jumelé à un professionnel de la santé mentale du réseau qui communiquera dans les 48 heures ouvrables et offrira un rendez-vous dans les 5 jours ouvrables



Qui?

- Disponible à tous les employés et à leur famille immédiate



Pourquoi?

- Soutien axé sur la solution pour aider à identifier et à résoudre les problèmes personnels et liés au travail

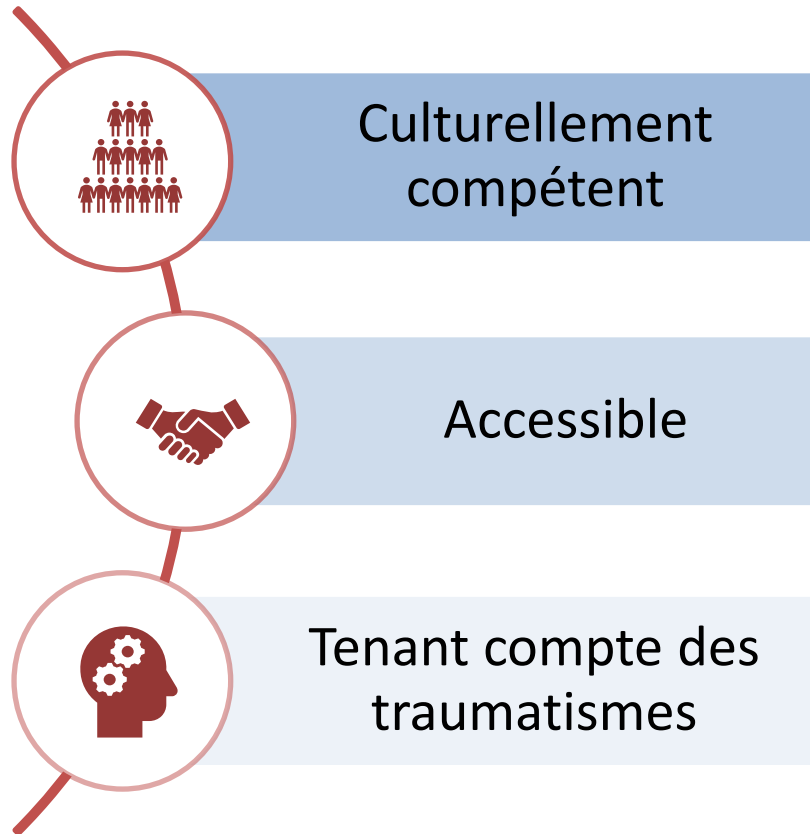


Où?

- Avec des professionnels de la santé mentale dans leur communauté pour des consultations en personne (téléphone ou vidéo disponible si nécessaire ou demandé)



Optique d'intersectionnalité



- Jumelage en temps réel (p. ex., identités intersectionnelles; culturellement compétent et tient compte des traumatismes).
- ASL et LSQ disponible pour les clients
- Service téléphonique pour les personnes ayant une déficience auditive
- Bureaux de counseling ou consultation accessibles pour répondre à divers besoins

[*Mise en application de l'analyse comparative entre les sexes plus aux programmes d'aide aux employés : Une perspective canadienne](#)

L'utilisation du PAE augmente

- L'utilisation du PAE a généralement augmenté au cours de la dernière décennie
- À la suite d'un plongeon au cours du premier trimestre de la pandémie, l'utilisation a rebondi à un peu plus que les niveaux antérieurs à la pandémie
- Signe positif que les employés communiquent avec le PAE pour obtenir du soutien

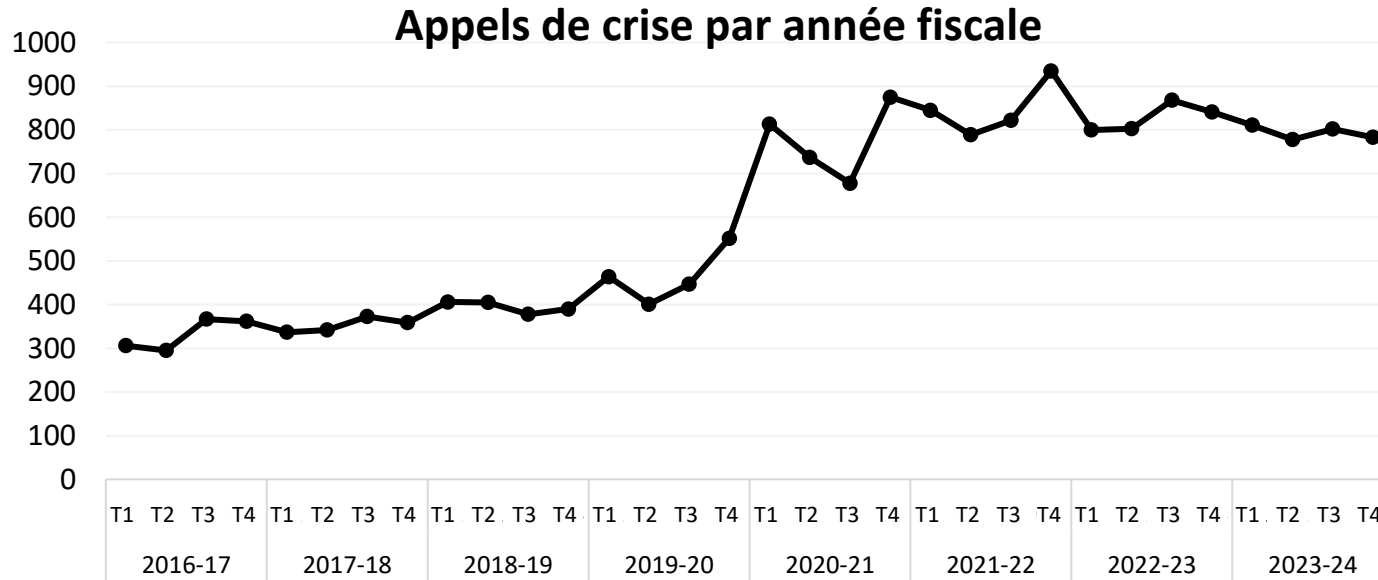
Le lancement du clavardage en direct en 2021 facilite l'utilisation du PAE

~ La documentation suggère que le clavardage en direct a tendance à plaire aux clients plus jeunes et aux hommes

~ Il aide à répondre aux préoccupations en matière de confidentialité, comme la communication avec le PAE à partir d'un bureau ouvert ou d'un environnement qui pourrait autrement dissuader quelqu'un de communiquer avec le PAE par téléphone

~ Le nombre de clients se connectant par clavardage augmente : 4 301 en 2021-2022, 9 993 en 2022-2023 et 9 477 en 2023-2024

Augmentation des appels de crise pendant la pandémie



- Si un client est en crise, l'intervention est offerte par le professionnel qui a répondu à l'appel – aucun transfert n'est effectué.
- Le pourcentage d'appels de crise nécessitant une aide immédiate reste sensiblement plus élevé à partir de mars 2020 et au-delà (~70 % au-dessus des niveaux avant la pandémie)
- Cela souligne l'importance d'avoir des conseillers avec une formation supérieure entièrement bilingues et disponibles 24 h heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour fournir une aide immédiate.
- Les appels de crise durent en moyenne beaucoup plus longtemps que les autres appels d'admission.

Parcours du client du PAE (Données de 2023-2024)

Raisons principales de l'utilisation du PAE¹ : Santé psychologique (47 %), Anxiété (13 %), Liée à la famille (19 %), Problème lié au travail (9 %), Deuil (4 %), Divers : Relation, conflit, carrière, garde d'enfants, soins aux aînés, etc. (9 %)

Expérience globale du PAE¹

- **89 %** ont jugé que la qualité des services du PAE était « excellente » ou « bonne »
- **89 %** des clients(es) communiqueraient de nouveau avec le PAE s'ils/elles avaient besoin d'aide ^{1 et 2}

Accueil et aiguillage^{2, 3}

- **93 %** étaient satisfaits de leur conseiller à l'accueil
- **97 %** se sont rapidement vu offrir leur premier rendez-vous

Consultation/counseling à court terme^{2, 3}

- **83 %** ont déclaré que le PAE les aidait à traiter leurs problèmes de manière plus efficace
- **89 %** étaient satisfaits de la capacité du conseiller de comprendre leurs préoccupations

Résultats après la consultation/le counseling¹ (auto-déclarés)

- **52 %** ont signalé une amélioration de la productivité en raison de problèmes de santé mentale
- **30 %** ont signalé une amélioration de l'absentéisme
- **38 %** des participants qui ont répondu à « Votre habileté à vous remettre rapidement d'une situation difficile » ont indiqué une amélioration « extrêmement » ou « significativement »
- **32 %** ont signalé une amélioration de la participation au travail

¹Données de mi-année (avril-septembre 2023)

²Enquête sur un échantillon aléatoire (n=950) d'une cohorte de 4 848 clients consentants qui ont utilisé des services de counseling du PAE entre avril 2023 et janvier 2024

³Sondages de rétroaction volontaire auprès des clients du PAE en 2023-2024 (n=627)

Accessibilité

À la date de publication, cette présentation a été vérifiée pour en vérifier l'accessibilité. Si vous avez des problèmes avec ce document, veuillez contacter l'auteur.