



ARCHIVED - Archiving Content

Archived Content

Information identified as archived is provided for reference, research or recordkeeping purposes. It is not subject to the Government of Canada Web Standards and has not been altered or updated since it was archived. Please contact us to request a format other than those available.

ARCHIVÉE - Contenu archivé

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

This document is archival in nature and is intended for those who wish to consult archival documents made available from the collection of Public Safety Canada.

Some of these documents are available in only one official language. Translation, to be provided by Public Safety Canada, is available upon request.

Le présent document a une valeur archivistique et fait partie des documents d'archives rendus disponibles par Sécurité publique Canada à ceux qui souhaitent consulter ces documents issus de sa collection.

Certains de ces documents ne sont disponibles que dans une langue officielle. Sécurité publique Canada fournira une traduction sur demande.



Comité externe d'examen de la Gendarmerie royale du Canada

Programmes d'aide aux employés - Compte rendu de la consultation



**Programmes d'aide
aux employés
- Compte rendu de la consultation**

**Comité externe d'examen de la
Gendarmerie royale du Canada**

Président

L'honorable René J. Marin, O.M.M., c.r., LL.D.

Vice-présidente

F. Jennifer Lynch, c.r.

Membres

Joanne McLeod, C.M., c.r.

William Millar

Mary Saunders, c.r.

Le Comité publie une série de documents de recherche dans le but de recueillir les observations du public en vue de formuler des recommandations conformément à la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada* (1986). Les opinions exprimées dans le présent document ne sont pas nécessairement celles du Comité.

N'hésitez pas à nous faire part de vos observations en les adressant à:

Simon Coakeley
Directeur exécutif
Comité externe d'examen de la GRC
C.P. 1159
Succursale 'B'
Ottawa (Ontario)
K1P 5R2
Télécopieur: (613) 990-8969

Déjà parus:

Document de recherche

Les suspensions - Une analyse comparée

Les suspensions - Compte rendu de la consultation

Document de recherche 2

La réinstallation - Peut-elle se faire sans difficulté?

La réinstallation - Compte rendu de la consultation

Document de recherche 3

Le renvoi pour raisons médicales - Une optique policière

Le renvoi pour raisons médicales - Compte rendu de la consultation

Document de recherche 4

Le traitement ultérieur des plaintes -

L'impact de la procédure des plaintes sur le système de discipline dans la police

Document de recherche 5

Programmes d'aide aux employés -

Philosophie, théorie et pratique

Document de recherche 6

Renvoi pour raisons disciplinaires -

Une optique policière

AVANT-PROPOS

Le cinquième document de recherche du Comité externe d'examen de la GRC intitulé "Programmes d'aide aux employés - Philosophie, théorie et pratique" a été distribué en octobre 1990, à des fins de consultation, à plusieurs organismes des gouvernements fédéral et provinciaux ainsi qu'à des corps policiers fédéral, provinciaux et municipaux et à certaines entreprises canadiennes.

Le Comité tient à remercier les nombreux répondants qui ont pris la peine de formuler des observations sur les questions soulevées dans le document de recherche et sur leurs différentes expériences à l'égard des programmes d'aide aux employés. Leurs commentaires abondants et instructifs ont été extrêmement utiles au Comité. Comme dans les autres comptes rendus, tous les commentaires publiés dans le présent document resteront anonymes.

Dans le cadre de son programme permanent de recherche, le Comité travaille actuellement à la préparation de quatre documents de recherche qui porteront sur la conduite des agents lorsqu'ils ne sont pas de service, les principes relatifs à l'imposition de sanctions, les événements spéciaux et l'évolution de l'administration policière.

Simon Coakeley
Directeur exécutif
Comité externe d'examen de la GRC

PROGRAMMES D'AIDE AUX EMPLOYÉS

COMPTE RENDU DE LA CONSULTATION

1. Consultation

a) **Méthode et objectif**

Pour préparer le rapport sur son cinquième sujet de recherche, Programmes d'aide aux employés - Philosophie, théorie et pratique, le Comité externe d'examen a conservé son approche en deux étapes.

La première étape comprend la préparation d'une étude par un expert; ensuite, la Direction de la recherche du Comité produit un document de recherche traitant des questions soulevées par l'expert.

La deuxième étape du processus consiste en la rédaction d'un rapport sur les opinions, les idées et les impressions sur le contenu du document de recherche transmises par un groupe de lecteurs choisis. À des fins de confidentialité, la source des citations demeure anonyme. Par ces consultations, la Direction de la recherche du Comité vise à recueillir des commentaires sur la présentation et le contenu du document de recherche et à terminer son analyse comparative des questions soulevées. Des modèles et des choix différents de ceux figurant dans le document de recherche peuvent également lui être présentés.

Pour recueillir les commentaires nécessaires au présent compte rendu de la consultation, le Comité a communiqué avec les sous-procureurs généraux et les sous-solliciteurs généraux des provinces et des territoires, le commissaire de la GRC et l'exécutif national des représentants divisionnaires des relations fonctionnelles de la GRC. De nombreux services de police ainsi qu'un nombre représentatif de membres de l'Association canadienne des chefs de police et de l'Association canadienne des policiers ont également été consultés. Au sein du secteur fédéral, le Comité a demandé le point de vue de représentants de la Commission de la fonction publique, du ministère de la Défense nationale et du ministère du Solliciteur général. Il s'est également adressé à plusieurs entreprises canadiennes. Au total, 165 personnes et organismes, représentant des employeurs et des employés, ont reçu une copie du document de recherche aux fins de consultation.

Comme pour les autres rapports, le Comité n'a pas limité sa consultation aux organismes policiers, car cela aurait restreint la variété des réponses et des idées. Il est important d'obtenir des commentaires de toutes sortes d'organismes afin d'élargir la portée de la consultation.

b) **Taux de réponse**

En publiant une série de documents de recherche, le Comité souhaite stimuler la discussion, et non pas prendre position sur la question. Par conséquent, lorsqu'une recherche est effectuée sur un problème qui touche de nombreux services de police, le document ne répond pas toujours aux objectifs de tous les corps policiers. Aussi, le taux de réponse et le caractère détaillé des commentaires varient considérablement d'un document à l'autre.

Le taux de réponse à la présente consultation a été très élevé. En date de janvier 1991, 42 des 165 personnes et organismes ayant reçu le document de recherche avaient répondu. Ce taux de réponse considérable ne peut que refléter un très haut degré d'intérêt à l'égard des programmes d'aide aux employés ainsi qu'un engagement envers les programmes de ce genre.

Même si la quantité de détails variait considérablement d'une réponse à l'autre, de nombreux répondants avaient beaucoup à dire sur le sujet. De plus, les sources des observations étaient très diverses. Des réponses ont été obtenues de représentants de la GRC, de corps policiers provinciaux et municipaux, de gouvernements provinciaux ainsi que de hauts fonctionnaires de ministères fédéraux. Le fait qu'un grand nombre de répondants aient été des cadres supérieurs indique que les programmes d'aide aux employés obtiennent un appui à tous les échelons hiérarchiques des organismes.

Voici le résultat de la consultation:

<u>Organismes</u>	<u>Pourcentage de répondants</u>
· gouvernement fédéral	19,0 %
· gouvernements provinciaux	11,9 %
· administrations municipales	2,4 %
Police	
· Commissions	2,4 %
· Corps	61,9 %
· Associations de membres	0,0 %
Secteur privé	2,4 %

c) **Commentaires généraux**

Les commentaires reçus au cours du processus de consultation sont une grande source de renseignements non seulement pour le Comité, mais également pour les services de police.

Le Comité et la collectivité policière tirent avantage des commentaires que d'autres ont formulés à propos des questions soulevées. Il est très utile de connaître le point de vue de représentants d'autres corps policiers ainsi que de ministères gouvernementaux et du secteur privé.

Le Comité a reçu un grand nombre de commentaires généraux sur le document. La plupart des répondants font mention de la qualité générale du document de recherche.

J'ai trouvé que le rapport du Comité était très professionnel et fort bien écrit. Il représente, de façon positive et instructive, le concept

des PAE en général ainsi que celui des PAE destinés à la collectivité policière.



Un regard rapide sur ce document permet de réaliser l'immense travail qui a été accompli par votre comité, et je vous en félicite.



Le document de recherche est détaillé et bien documenté. Le document constitue une base solide qui nous permettra de progresser.



Il s'agit d'un document fort complet et qui présente de façon très intéressante la problématique des programmes d'aide aux employés (PAE).



Je tiens aussi à souligner que je partage entièrement les conclusions du rapport en ce qui a trait à la nécessité de s'orienter vers une approche préventive; le fait que certains organismes sont plus susceptibles que d'autres d'engendrer et d'entretenir des problèmes implique forcément que les PAE doivent être proactifs et que, bien souvent, le traitement d'une personne ne pourra être effectué qu'en tenant compte de l'environnement au travail.



Il s'agit d'un document très instructif et facile à lire.



J'ai trouvé que le document était bien écrit, exhaustif et facile à comprendre.



Je félicite le Comité pour le contenu de son rapport, travail méticuleux qui favorise la réflexion.

Le rapport donne un excellent aperçu des programmes d'aide aux employés, et je suis d'accord avec ses conclusions.



Comme d'habitude, je suis impressionné par l'approche élargie et objective adoptée pour étudier la question.



Nous avons consulté cet ouvrage avec beaucoup d'intérêt.

Un grand nombre des commentaires généraux faisaient allusion à l'intérêt généré par le document et aux renseignements que le lecteur peut y puiser.

Le document me permet de comprendre beaucoup mieux l'objectif d'un programme de ce genre.



Je dois d'abord souligner que ce document de recherche donne un aperçu très complet des programmes d'aide aux employés. Il est bien documenté et contient de nombreux renseignements précieux ...



... il s'agit d'un document exhaustif, qui aborde les questions fondamentales suivantes: engagement, confidentialité, ressources professionnelles, formation, accessibilité par d'autres membres de la famille et évaluations. On a également constaté le caractère réaliste du portrait tracé de ces programmes, des obstacles à leur mise en oeuvre, de leurs limites et de leurs avantages pour les organismes.



Ce rapport est des plus instructifs et aborde un grand nombre de préoccupations soulevées de nos jours par les services de police.



Le document donne un aperçu général des programmes d'aide aux employés lequel, sans aucun doute, sera particulièrement utile aux personnes s'intéressant à des questions liées à l'administration policière.

En plus d'être invitées à présenter leurs vues concernant le document de recherche, les personnes consultées étaient appelées à formuler des commentaires sur les programmes d'aide aux employés offerts au sein de leur organisme. Le Comité a recueilli des renseignements

extrêmement utiles auprès de nombreux répondants qui se sont fondés sur leur expérience personnelle.

Dans l'ensemble, notre PAE donne des résultats positifs. Dans bien des cas, le programme a aidé des employés à faire face à des périodes de crise importante ou à des problèmes personnels. Aussi, le programme a permis à un bon nombre d'employés de demeurer productifs au lieu de voir leur rendement décliner. Cela est particulièrement important dans un milieu syndiqué où le renvoi d'employés difficiles est pratiquement impossible.



Selon nous, le PAE a eu des répercussions positives sur des questions liées à la santé du personnel.



Nous approuvons entièrement la mise sur pied de PAE au sein d'organismes policiers, car notre expérience nous a prouvé que ces programmes sont non seulement rentables, mais également très efficaces sur le plan humain.



... bon nombre de gestionnaires en ont souligné l'impact positif. Ils ont été à même de constater que le programme pouvait réellement aider des personnes en difficulté et leur permettre de bien fonctionner au travail. Les syndicats et associations d'employés encouragent leurs membres à utiliser le P.A.E. et en font une promotion active.



La crédibilité et l'image de notre programme se sont améliorées au fil des années, et nous sommes heureux de constater que ces services sont maintenant utilisés de façon régulière. Le programme a des effets positifs sur un grand nombre de nos employés et contribue à l'esprit de corps général de ces derniers.

Un des répondants a recommandé l'établissement, au sein des organismes, d'un programme distinct spécialement conçu à l'intention des cadres supérieurs.

... très peu de gestionnaires ont recours à ces programmes, et ce, même s'ils sont offerts en vertu d'un contrat. Un certain nombre de

raisons peuvent expliquer l'appréhension des gestionnaires, notamment: préoccupations pour ce qui concerne leur réputation et le caractère confidentiel des entretiens, crainte de rencontrer un employé au sortir de la séance de counseling, etc. [...] Les problèmes liés, entre autres, au stress, à l'alcoolisme, à l'épuisement professionnel, aux préoccupations familiales et professionnelles et aux changements de carrière nuisent certainement au rendement de ces gestionnaires et des employés sous leur direction. Par conséquent, ces problèmes ont des répercussions sur l'ensemble de l'organisation. [...] recommandons que le document de recherche aborde cette question précise et qu'il examine les solutions permettant de venir à bout de cette situation difficile. La mise sur pied d'un PAE destiné aux cadres supérieurs et conçu pour répondre à leurs besoins pourrait constituer l'une des solutions à envisager.

Le Comité a été heureux de prendre connaissance de ces observations pratiques sur la valeur des programmes d'aide aux employés au sein de la collectivité policière et de ministères gouvernementaux. Il est particulièrement encourageant de constater qu'un si grand nombre de corps policiers sont d'avis que la mise sur pied de programmes de ce genre revêt une grande importance. Il faut féliciter sincèrement les forces de police qui se sont engagées à offrir des programmes d'aide à leurs employés.

Les répondants ont manifesté leur intérêt à l'égard du document de recherche du Comité sur les programmes d'aide aux employés et se sont dits heureux d'avoir eu l'occasion de participer au processus de consultation. La plupart des répondants sont intéressés à participer aux prochaines études et à demeurer sur la liste d'envoi du Comité.

2. Commentaires sur le contenu

Les répondants ont reconnu la valeur du document à titre de guide contenant des informations utiles pour ceux qui sont en voie d'établir un programme d'aide aux employés de leur organisme ou pour ceux qui souhaitent évaluer le programme qu'ils offrent déjà.

... le cinquième document de recherche de votre Comité est excellent et peut servir de guide à tout organisme qui envisage de mettre en oeuvre un programme de ce genre.



Votre recherche sur les modèles, l'orientation, l'envergure ainsi que les limites et les défis des Programmes d'aide aux employés est très réaliste dans le contexte canadien des PAE. Les entreprises qui songent à instaurer un tel programme pourront sûrement s'en

inspirer. Toutes nos félicitations!



Votre document de recherche est un outil très utile qui nous aidera à concevoir un programme d'aide aux employés, et j'attends avec impatience de recevoir votre compte rendu de la consultation fondé sur l'analyse des points de vue que vous aurez reçus de la collectivité policière.



Selon moi, le document sera d'une grande utilité à tout organisme qui envisage la possibilité d'établir un PAE.



Le document servira de référence au coordonnateur de notre PAE.



Les renseignements contenus dans votre document de recherche nous seront utiles en vue de l'évaluation de nos programmes.

a) Modèles de PAE

Un certain nombre de répondants ont formulé des commentaires sur le chapitre concernant les modèles de programmes d'aide aux employés. Certains nous ont fait part de leurs observations générales concernant l'utilité de ce chapitre.

En particulier, le chapitre intitulé "Modèles de PAE" était très intéressant. Les lignes directrices qu'il contient nous auraient été très utiles lors de la mise sur pied de notre programme.



Cette recherche est très bien étoffée et fait ressortir des éléments très importants concernant les programmes d'aide. L'inventaire des différentes approches et des divers modèles d'application utilisés permet de comparer notre expérience par rapport à celles vécues dans d'autres organisations.



... un document objectif et réaliste. Ils ont été très heureux de constater la position neutre adoptée par l'auteur quant à la

comparaison faite entre les différents programmes mis sur pied à l'échelle internationale.

D'autres répondants ont formulé des commentaires plus précis quant aux idées contenues dans le chapitre, compte tenu de leur propre expérience. La plupart des observations ont trait aux modifications apportées aux modèles de base pour qu'ils puissent répondre aux besoins particuliers des différents organismes.

Nous sommes d'accord avec les idées figurant au chapitre III concernant les divers aspects des modèles de PAE. Notre programme d'aide aux employés est polyvalent: des employés du gouvernement provincial offrent des services d'évaluation et du counseling immédiat et à court terme, puis des services d'aiguillage et de suivi. [...] Tel qu'indiqué dans votre document à la section 3.1, nous devons souvent adapter notre programme à la situation spéciale des clients, comme le lieu où le programme se donne.



Nous sommes d'accord avec votre affirmation à la section 3.6 voulant que les syndicats soient en mesure d'administrer efficacement un PAE, soit par leurs propres moyens, soit en collaboration avec le patronat. Nous croyons que sans une collaboration constante entre le syndicat et le patronat, il serait beaucoup plus difficile de mettre en oeuvre et d'administrer un programme efficace.



Comme tous les modèles de PAE suivent les mêmes règles et respectent l'obligation de confidentialité, nous ne croyons pas qu'un modèle particulier puisse être plus efficace qu'un autre.

Pour ce qui est du caractère distinctif de chaque programme d'aide aux employés, les répondants ont fourni des renseignements utiles sur la façon dont les aspects de certains programmes diffèrent des éléments communs décrits dans le document.

Nous ne sommes pas d'accord avec l'opinion suivante formulée à la page 17 du document de recherche et portant sur les services internes: "De plus, ils tendent à se centrer sur l'aiguillage vers la médecine et sur l'alcoolisme". [...] En effet, notre organisme signale que moins de 10 p. 100 des problèmes sont liés à l'alcoolisme.

Les exemples de ce genre démontrent qu'il importe d'adapter les programmes d'aide aux employés aux organismes pour lesquels ils sont conçus; il ne suffit donc pas d'adopter et d'appliquer l'un des modèles décrits dans le document.

b) Établissement, maintien et évaluation d'un PAE

Nous avons reçu un certain nombre de commentaires concernant des éléments précis du chapitre sur l'établissement, le maintien et l'évaluation d'un PAE. La plupart établissaient un lien entre les idées formulées dans le texte et l'expérience des répondants avec leurs propres programmes.

Les lacunes signalées dans le document sont bien fondées, surtout en ce qui concerne les entreprises qui connaissent mal le milieu de travail.



L'autre problème que j'aimerais soulever concerne les services de counseling à court terme offerts par la plupart des organismes qui fournissent les services à contrat. J'ai été obligé de prévoir dans le budget des crédits pour éventualités de façon à pouvoir offrir, au besoin, des services intensifs et professionnels de counseling ...



Votre liste d'éléments-clés figurant à la section 4.5.1 (page 25) ne mentionne pas directement l'importance d'avoir des ressources appropriées, à moins que cet élément soit sous-entendu dans l'"appui" demandé auprès de la haute direction et le "soutien" du syndicat ou dans la "participation des compagnies d'assurance".



Pour ce qui est du "travail d'équipe" mentionné à la section 4.5.1, la création d'un comité mixte (patronal-syndical) chargé du PAE est la meilleure façon de s'assurer que le travail d'équipe existe.



Nous croyons également que les PAE sont rentables (section 4.6). Toutefois, dans les grandes entreprises, il est difficile de recueillir des données pour prouver cette affirmation au-delà de tout doute, comme vous le mentionnez à la section 4.6.1.



Il se peut que certaines personnes soient en désaccord avec la dernière phrase de la section 4.6.3. En effet, on pourrait dire que les PAE sont là pour de bon, compte tenu de la pertinence fondamentale de leur concept. Pour prouver cette affirmation, il suffit de constater que les PAE connaissent un essor constant depuis 25 ans en Amérique du Nord et ailleurs dans le monde.

Nous espérons que, grâce à ces commentaires, les responsables compétents qui envisagent d'établir un programme répondant aux besoins de leur organisme tiendront compte de certaines questions supplémentaires.

c) Programmes liés au travail dans les forces de police

Quelques commentaires ont porté sur des éléments précis du chapitre concernant les programmes liés au travail dans les forces de police. Un répondant a simplement abordé la terminologie utilisée, tandis que d'autres ont suggéré l'inclusion d'éléments importants dans les programmes d'aide aux employés de forces de police.

(La première observation qui a trait à l'emploi du terme "policemen" est sans objet en français).

Pour ce qui est du point n° 3 au bas de la page 35, nous croyons que les tests psychologiques seraient des plus utiles pendant les périodes de transition que doit vivre l'agent de police au cours de sa carrière. Ces périodes devraient comprendre, notamment, les promotions, les mutations ou les changements apportés aux affectations qui entraînent une modification importante du rôle de l'agent.

d) Difficultés des PAE

En plus de définir les éléments qui doivent être inclus dans un programme d'aide aux employés, il est important de décider dans quelle mesure le programme doit jouer un rôle actif au sein de l'organisme. Comme l'indiquent les commentaires ci-dessous, ce rôle variera selon la nature de l'entreprise.

... le paragraphe 6.1 traite des difficultés actuelles des PAE lesquelles semblent être axées sur le traitement d'un problème plutôt que sur sa cause et les PAE tentent plus de guérir que de prévenir. Cela correspond à l'observation faite au paragraphe 2.3.2 voulant que les PAE s'orientent de plus en plus vers la prévention. Personnellement, j'éprouve certaines difficultés face à cette situation [...] Bien que je sois d'accord avec le rôle de service d'aiguillage joué par les PAE, je serais plutôt réticent à voir les agents d'orientation des PAE se présenter dans mon bureau pour défendre des causes ...



Le document de recherche dresse un excellent résumé de la situation des programmes d'aide aux employés (PAE) au sein des milieux de travail. Il reconnaît certaines des difficultés auxquelles il faut faire face pour déterminer le meilleur PAE pour un secteur particulier.

3. Documents de référence supplémentaires sur la question

Un répondant a recommandé les documents supplémentaires suivants portant sur la question:

- Women in Canadian Urban Policing: Why Are They Leaving? (1989), Belinda M. Crawford et Dr. C. Stark-Adamec, Université de Regina.
- Predictors of Attrition Among Officers in Canadian Urban Police Forces (1989), Belinda Crawford et Dr. C. Stark-Adamec, Université de Regina.
- Stress and Police Work, rapport préparé en 1978 pour l'Association de la Police provinciale de l'Ontario par Peat Marwick et ses associés.

Un autre répondant nous a déclaré avoir recueilli davantage de renseignements sur l'expérience des programmes d'aide aux employés au sein de services de police canadiens en examinant les programmes suivants:

- GRC - Programme d'aide aux membres;
- Police de la Communauté urbaine de Toronto
 - Programme d'aide aux employés,
 - Stress causé par un incident critique: équipe d'intervention;
- Police provinciale de l'Ontario - Programme d'aide aux employés;
- Police de Windsor - Programme d'entraide;
- Ontario Law Enforcement - Stress Association.

4. Conclusion

Le commentaire suivant reçu par le Comité reflète l'un des messages importants véhiculés par le document de recherche:

... nous appuyons entièrement le fait que d'investir dans un PAE est doublement avantageux, car le programme permet d'accroître l'efficacité de l'entreprise et d'améliorer le bien-être des employés; nous reconnaissons également qu'un PAE n'est pas une panacée.

Cette observation ainsi que les autres commentaires reçus par le Comité renforcent et appuient les vues avancées dans le document de recherche; en outre, ils fournissent des renseignements tout aussi utiles au groupe de lecteurs.

Il ressort des opinions exprimées que les répondants manifestent un grand intérêt à l'égard des programmes d'aide aux employés au sein de la collectivité policière et des ministères gouvernementaux et appuient généralement ce concept. Ces opinions indiquent également que le degré d'application des programmes d'aide aux employés varie considérablement entre les corps policiers du pays. Nous espérons que le document de recherche et le compte rendu de la consultation aideront les personnes qui s'apprêtent à mettre un PAE sur pied.

Selon le document de recherche, les programmes d'aide aux employés doivent être adaptés aux organismes qu'ils visent; de plus, il faut prêter une attention toute particulière aux caractéristiques uniques de chaque entreprise. Dans l'ensemble, les répondants étaient du même avis.

En effet, nous avons constaté que les éléments qui causent des difficultés aux organismes établissant des PAE varient autant que les organismes eux-mêmes, qu'il s'agisse d'un manque de ressources suffisantes, de problèmes liés aux services de counseling à court terme offerts à contrat ou d'obstacles à l'obtention de données permettant de prouver de façon convaincante la rentabilité des programmes.

De plus, les réponses ont montré la variété des éléments-clés nécessaires à l'établissement de programmes d'aide aux employés: le travail d'équipe entre le syndicat et le patronat, la création d'un programme distinct à l'intention des cadres supérieurs et la capacité d'adaptation des programmes à la situation spéciale de leurs clients.

Les répondants ont reconnu que l'établissement de programmes d'aide aux employés doit surmonter des problèmes et des complications; toutefois, aucun d'entre eux ne doute de la valeur de ces programmes. Les responsables ayant établi un programme de ce genre au sein de leur entreprise constatent maintenant les résultats positifs de leurs efforts, même si, dans certains cas, les employés ont pris beaucoup de temps avant d'accepter ce programme.

Certains répondants se sont déclarés intéressés à établir un PAE, alors que d'autres ont mentionné la façon dont l'image de leur programme s'est améliorée au fil des années et la façon dont ils évaluent celui-ci. Ce dernier point constitue un élément important permettant aux responsables de s'assurer que les besoins de l'organisme et de ses employés soient toujours satisfaits. Un autre aspect important est le soutien constant du patronat et du syndicat, tel que souligné par un bon nombre de répondants.

Voici les conclusions qui peuvent être tirées des observations faites par les répondants:

- i) On s'entend généralement sur la valeur des programmes d'aide aux employés, qui permettent d'accroître l'efficacité de l'organisme et d'améliorer le bien-être des employés;
- ii) Les organismes qui établissent des programmes d'aide aux employés ont encore de nombreuses questions à régler; toutefois, on s'entend généralement pour affirmer que les avantages l'emportent sur les problèmes et les obstacles;
- iii) Il est important que les organismes examinent les modèles de programmes d'aide aux employés pour évaluer les services offerts dans le cadre de chaque programme; ils devraient ensuite décider des éléments de ces modèles qui conviennent le mieux à leurs propres besoins précis ainsi qu'à ceux de leurs employés;
- iv) Il est important d'évaluer régulièrement les programmes et d'apporter tout changement nécessaire afin que les PAE continuent d'être efficaces et d'obtenir l'appui du patronat et des syndicats.

Ce processus de consultation fondé sur le document de recherche sur les programmes d'aide aux employés a été conçu pour promouvoir la discussion et un échange de vues sur cet important aspect de la gestion des ressources humaines au sein de la collectivité policière.