

## FOIRE AUX QUESTIONS - PAE

### Table des matières

1. Qui est le fournisseur de PAE ? .....	2
2. Qui est admissible au PAE ?.....	2
3. Quand le service sera-t-il accessible ?.....	2
4. Comment puis-je avoir accès à ces services ? .....	2
5. Comment puis-je savoir si le professionnel qui m'aide déjà fait partie du réseau de TELUS Santé ?.....	2
6. Que se passe-t-il lorsque j'appelle le personnel du PAE pour obtenir des services ?.....	3
7. Comment fonctionne le programme ? Est-ce qu'il y a un nombre de protections défini ? .....	3
8. De quelles manières puis-je obtenir des conseils au moyen de TELUS Santé ?.....	3
9. Combien de séances de consultation puis-je utiliser ? .....	3
10. Combien de problèmes puis-je aborder pendant mes séances de counseling ?.....	4
11. Offre-t-on une appli mobile chez TELUS Santé ? .....	4
12. Comment puis-je consulter les programmes offerts par TELUS Santé ? .....	4
13. Comment puis-je accéder au programme d'aide aux employés du CISSSLAU en ligne ? .....	4
14. Le PAE est-il confidentiel ?.....	4
15. Si je décide d'utiliser le PAE, mon patron et mes collègues le sauront-ils ? Quelle est l'information communiquée au CISSS des Laurentides ?.....	5
16. Quel est le but du PAE ? .....	5
17. Mon enfant adulte peut-il bénéficier de ces services ? .....	5

## 1. Qui est le fournisseur de PAE ?

TELUS Santé est notre fournisseur de programme d'aide aux employés.

## 2. Qui est admissible au PAE ?

Les employés et les membres de leur famille immédiate sont admissibles au PAE.

La famille immédiate comprend :

- le (la) conjoint(e) marié(e) ou le (la) conjoint(e) de fait,
- les enfants âgés de 21 ans ou moins qui ne sont pas aux études et vivent à la maison,
- les enfants jusqu'à 25 ans s'ils étudient à temps plein à un niveau postsecondaire.

Vous n'avez pas de formulaire à remplir ou quoi que ce soit à faire pour avoir droit à cet avantage social.

## 3. Quand le service sera-t-il accessible ?

Vous pouvez dès maintenant commencer à profiter des services en ligne, par téléphone au numéro 1-855-612-2998 ou avec l'appli mobile **TELUS Santé** (voir ci-dessous).

## 4. Comment puis-je avoir accès à ces services ?

Le PAE est accessible jour et nuit et tous les jours de l'année, comme suit :

- 1) Centre d'accès : 1-855-612-2998
- 2) En visitant le [login.lifeworks.com](https://login.lifeworks.com)
- 3) En téléchargeant l'appli mobile **TELUS Santé**. Disponible pour téléchargement à partir de votre boutique d'applications.



## 5. Comment puis-je savoir si le professionnel qui m'aide déjà fait partie du réseau de TELUS Santé ?

Veuillez communiquer avec TELUS Santé pour demander si la personne que vous consultez fait partie du réseau de fournisseurs de TELUS Santé. Le réseau de TELUS Santé est vaste et étendu. Les représentants de TELUS Santé seront en mesure de faire une recherche par prénom et nom de famille pour vous indiquer si la personne qui vous traite en est membre. **N'oubliez pas que le PAE est conçu pour régler des problèmes spécifiques et ponctuels.** Si le professionnel que vous voyez ne fait pas partie du réseau de TELUS Santé, vous avez deux options :

- Vous pouvez continuer de consulter votre professionnel actuel et vérifier si d'autres protections vous sont offertes dans le cadre de votre régime d'assurance- santé collectif.
- Vous pouvez accepter de changer de conseiller et prendre rendez-vous avec un conseiller qui fait partie du réseau de TELUS Santé.

## 6. Que se passe-t-il lorsque j'appelle le personnel du PAE pour obtenir des services ?

Un des représentants qualifiés des centres d'accès aux soins répondra à votre appel. Ce sont des employés de TELUS Santé qui sont affectés à ces divers centres partout au Canada. Vous n'aurez jamais à laisser de message, parce qu'il y aura toujours quelqu'un pour vous répondre, jour et nuit et tous les jours de l'année.

La personne au bout du fil vous demandera de donner votre nom (le service est confidentiel, mais pas anonyme), le nom de votre organisation (pour savoir à quoi vous avez droit), vous posera une série de questions pour s'assurer que vous n'êtes pas à risque (cela fait partie des pratiques exemplaires), des questions ouvertes comme : « Comment puis-je vous aider ? » En cas d'urgence ou si vous appelez en état de crise, des cliniciens aguerris sont disponibles en tout temps au centre d'appel. Le (la) représentant(e) à qui vous parlerez peut effectuer des évaluations et vous faire des recommandations fondées sur vos besoins et préférences.

## 7. Comment fonctionne le programme? Est-ce qu'il y a un nombre de protections défini ?

Le PAE, tel qu'il est offert par TELUS Santé, est un programme flexible destiné à aider les employés qui éprouvent des problèmes spécifiques et ponctuels. On peut ainsi penser, par exemple, aux problèmes relationnels et de communication, aux besoins en information financière ou juridique, aux problèmes de santé physique, et à d'autres ressources par le truchement de services de counseling et d'autres programmes.

Le nombre de séances ou d'heures de soutien est déterminé après une évaluation des besoins de chacun. Le rôle du conseiller n'est pas de diagnostiquer ou de prodiguer des soins à long terme pour traiter des troubles de santé mentale. Le PAE est destiné à faciliter l'intervention précoce face aux problèmes de la vie courante en assurant l'accès à un réseau de professionnels.

Les difficultés qui relèvent des services du PAE comprennent, notamment, le stress, la dépression, la toxicomanie et les séparations. Outre ces services, d'autres services sont offerts pour aider les employés en matière de soins aux aînés et d'éducation des enfants (parentalité).

## 8. De quelles manières puis-je obtenir des conseils au moyen de TELUS Santé ?

Le CISSS des Laurentides tient à s'assurer que vous obtenez le service qui répond le mieux à vos besoins et à votre style de vie, ce qui permet de régler les problèmes plus efficacement et mieux.

Les modes de consultation suivants vous sont offerts :

- en personne
- au téléphone
- par clavardage
- counseling par vidéoconférence
- des outils en ligne tel que le programme Soins immédiat

## 9. Combien de séances de consultation puis-je utiliser ?

Chaque employé du CISSSLAU a droit à six (6) séances d'un maximum de soixante (60) minutes par période de douze (12) mois (1<sup>er</sup> avril au 31 mars). Un maximum de deux (2) de ces séances peut être utilisé soit pour des services de nature juridique ou financières. Ces séances particulières sont d'une durée de 30 minutes, mais sont comptabilisées comme une séance complète. Les séances de consultations peuvent être partagées avec les membres de la famille proche (conjoint, enfants admissibles).

## 10. Combien de problèmes puis-je aborder pendant mes séances de counseling ?

Si vous avez plus d'un problème dont vous aimeriez discuter avec votre conseiller, vous êtes libre de le faire. Votre conseiller vous donnera des conseils sur la façon de résoudre ces problèmes et selon quel échéancier. Les conseillers collaborent avec le directeur clinique régional de TELUS Santé, afin d'élaborer un plan d'action pertinent permettant de prioriser les problèmes et de les régler de manière positive pour l'employé.

## 11. Offre-t-on une appli mobile chez TELUS Santé ?

Oui. Vous pouvez accéder à des outils et ressources et réserver des services à l'aide de votre appareil mobile, en téléchargeant l'appli mobile du PAE gratuitement à partir de votre boutique d'applications : **TELUS Santé**

Offerte dans le monde entier en plusieurs langues et sur toutes les grandes plateformes mobiles (iOS, Android et BlackBerry), l'appli TELUS Santé est l'outil de soutien mobile sur lequel vous pouvez toujours compter.

- Obtenez un soutien confidentiel quand vous êtes en déplacement.
- Réservez un service de consultation.
- Évaluez votre niveau de stress, vos relations et vos finances.
- Versions mobiles des programmes en ligne associés à votre PAE.
- Articles et vidéos intéressants et instructifs.

## 12. Comment puis-je consulter les programmes offerts par TELUS Santé ?

Vous avez deux options.

- Vous pouvez appeler directement en composant le 1-855-612-2998, ou
- visitez le site Web du PAE de TELUS Santé, à [login.lifeworks.com](http://login.lifeworks.com) — un site Web public qui est mis à jour chaque mois, et qui contient une foule de renseignements. Un nom d'utilisateur et un mot de passe ne sont pas nécessaires pour consulter les ressources publiques.

## 13. Comment puis-je accéder au programme d'aide aux employés du CISSSLAU en ligne ?

Pour accéder à n'importe lequel des divers outils et programmes, vous devrez créer un profil d'employé et ouvrir une session, car les programmes peuvent varier entre les organisations.

Vous devez créer un identifiant de connexion pour protéger votre information et en assurer la confidentialité.

Vous devrez saisir votre prénom et votre nom de famille (le programme est confidentiel), choisir l'organisation pour laquelle vous travaillez (pour savoir quel programme vous est offert), entrez une adresse électronique quelconque (personnelle ou professionnelle) et créer votre propre mot de passe (encore là, pour protéger votre information et en assurer la confidentialité).

À la différence de notre PAE précédent, chaque personne crée un profil et un compte qui lui sont uniques, afin de créer une couche supplémentaire de confidentialité.

Aucune information de connexion ni accès au site Web vous concernant n'est fourni à votre employeur.

## 14. Le PAE est-il confidentiel ?

Oui. La politique et les garanties de stricte confidentialité associées au PAE visent à s'assurer que personne ne sache que vous participez au PAE, à moins que vous ne le disiez vous-même à quelqu'un.

Les services reposent sur le principe d'une absolue confidentialité, et les professionnels de la santé observent un code de déontologie rigoureux, dans les limites permises par la loi (sauf en cas d'assignation à comparaître, de maltraitance envers les enfants ou les aînés, ou quand la personne pose un danger pour elle-même ou autrui).

Pour préserver la confidentialité :

- Deux personnes de la même organisation ne se voient jamais donner de rendez-vous consécutifs chez un même conseiller, et ce, afin d'éviter qu'elles ne se croisent par inadvertance.
- Le fournisseur PAE ne laisse jamais de messages téléphoniques vous identifiant comme client du programme dans votre boîte vocale, que ce soit au travail ou à la maison, sauf si vous l'avez autorisé à le faire.
- L'accès en ligne est protégé par pare-feu et avec un mot de passe propre à chaque utilisateur.
- Votre autorisation écrite est obligatoire pour confirmer ou refuser l'accès à votre dossier ou en autoriser la transmission.

## **15. Si je décide d'utiliser le PAE, mon patron et mes collègues le sauront-ils ? Quelle est l'information communiquée au CISSS des Laurentides ?**

Non. Personne ne saura que vous avez utilisé le PAE, à moins que vous ne le disiez vous-même à quelqu'un.

Votre autorisation écrite est obligatoire pour confirmer ou refuser la couverture.

Les conseillers du PAE ne traitent qu'avec vous, pas avec la direction de votre organisation, votre patron ou vos collègues de travail.

Tous les professionnels du fournisseur de PAE satisfont aux mêmes exigences de confidentialité que tout autre professionnel.

Le CISSSLAU veut toutefois savoir si le PAE est apprécié et utilisé par ses employés et leur famille. Le CISSSLAU recevra donc des données globales sur l'utilisation du programme dans l'ensemble de l'organisation ; personne ne peut être identifié, car autrement, ce serait une violation de l'accord de confidentialité conclu avec vous.

## **16. Quel est le but du PAE ?**

Un programme d'aide aux employés (PAE) fournit des services et des programmes de soutien professionnel et confidentiel, y compris des conseils pour les employés et les membres de leur famille immédiate, afin de les aider à résoudre des problèmes de la vie courante.

Votre PAE peut servir à obtenir une intervention précoce et à recevoir de l'information, des outils et des suggestions pour vous aider à gérer vos besoins actuels.

Obtenir rapidement de l'aide peut faciliter le rétablissement et éviter de recourir à un soutien à plus long terme. En cas de doute, veuillez garder à l'esprit qu'aucun problème n'est trop petit ou trop grand pour le PAE ; se prévaloir du programme est la première étape pour résoudre un problème.

## **17. Mon enfant adulte peut-il bénéficier de ces services ?**

Un enfant à charge est couvert dans le cadre du PAE jusqu'à l'âge de 21 ans, et jusqu'à 25 ans quand il (elle) est un(e) étudiant(e) à temps plein assuré(e) aux termes de votre régime de soins de santé et dentaires.

Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question, posez-la ici : [j'ai une question !](#)

Si vous avez reçu des services du PAE et avez des commentaires, faites-les ici : [formulaire d'appréciation](#)