

Qu'est-ce qu'un programme d'aide aux employés (PAE)?

Un programme d'aide aux employés (PAE) offre aux employés et aux membres de leur famille immédiate des services de soutien professionnels et confidentiels, dont du counseling de courte durée, ainsi que des programmes et des ressources afin de les aider à résoudre des problèmes liés au travail, à la santé et à la vie personnelle.

Qu'est-ce que le counseling de courte durée?

Le counseling du programme d'aide aux employés et à la famille (PAE) consiste en une thérapie de courte durée, axée sur les objectifs, qui favorise le changement. Cela signifie que le conseiller aide le client à atteindre un objectif très précis, mesurable et réalisable en quelques séances. Le nombre exact de séances obtenues au PAE sera unique pour chaque client, car il dépend de plusieurs facteurs comme la nature du problème présenté, les antécédents du client en lien avec le problème et le degré de motivation du client à effectuer des changements. Si un client a besoin de soutien ou de services spécialisés de longue durée, ou qu'il désire obtenir ce type de services, le conseiller du PAE l'orientera vers une ressource communautaire ou vers un conseiller en cabinet privé pouvant lui fournir les services spécialisés ou de longue durée qui dépassent le cadre du PAE. Lorsqu'un client accède à des services hors du PAE, il devra lui-même en assumer le coût.

Dois-je payer pour utiliser les services du PAE?

Non. L'utilisation du PAE est gratuite pour vous et les membres de votre famille.

Le service est-il bilingue?

Oui. Les services sont offerts en français et en anglais. Vous préférez obtenir des services dans une autre langue? Dites-le-nous! Nous ferons en sorte de vous offrir de l'aide dans la langue de votre choix.

Comment puis-je accéder au PAE?

Il est possible d'y accéder en tout temps.

- Communiquez sans frais avec le centre d'accès aux services au 1.866.289.6749
- Utilisez l'Accès en ligne (au Canada seulement) dans le site login.lifeworks.com
- Obtenez une consultation immédiate par clavardage avec un conseiller à partir du site login.lifeworks.com
- Si une situation de crise exige un soutien immédiat, composez le 911 ou communiquez avec le centre d'accès aux services du PAE LifeWorks au 1.866.289.6749

Le PAE est-il confidentiel?

Oui. Votre PAE est entièrement confidentiel, dans le cadre défini par la loi. Nos représentants à l'accueil, nos conseillers cliniques et nos fournisseurs de services professionnels se conforment à des règles strictes en matière de confidentialité et de respect de la vie privée. Des renseignements personnels ne seront fournis aux autorités compétentes qu'en certaines circonstances, à savoir s'il y a menace de violence envers soi-même ou autrui, violence envers un enfant ou en raison d'une assignation. LifeWorks sera alors tenue par la loi de divulguer l'information.

Mon employeur peut-il m'obliger à utiliser les services du PAE?

Non. Votre participation est toujours volontaire et confidentielle. Votre employeur vous rappellera toutefois souvent la présence du PAE.

Si un membre de ma famille désire se prévaloir des services du PAE, dois-je établir le premier contact?

Non. Les membres de votre famille doivent effectuer cette démarche eux-mêmes. Tout comme vous, ils ont droit à la confidentialité.

Le PAE peut-il fournir un service à un enfant mineur, sans le consentement de l'employé?

Les lois varient selon la province et le pays. Pour qu'un enfant de moins de 16 ans puisse utiliser les services du PAE, un formulaire de consentement doit être signé par les parents.

Quels types de problèmes ou de préoccupations le PAE peut-il aider à résoudre?

Les problèmes habituellement traités au PAE touchent, entre autres :

- la santé mentale ou émotionnelle;
- les relations interpersonnelles et familiales;
- les difficultés au travail;
- le stress professionnel et la conciliation travail-vie personnelle;
- les dépendances;
- la santé physique et l'alimentation;
- le questionnement à l'égard de la carrière;
- les soins aux enfants et aux aînés;
- les questions juridiques ou financières.

Pour utiliser les services du PAE, dois-je me rendre aux bureaux de LifeWorks?

Non. LifeWorks fournit des services et des ressources selon différents modes de prestation qui n'exigent pas une présence en personne. Vous pouvez accéder à nos programmes par téléphone, en ligne ou obtenir des trousseaux de ressources en santé et mieux-être. L'évaluation initiale permettra de déterminer la solution qui convient le mieux à votre mode de vie et à votre style d'apprentissage.

Que dois-je faire si je n'ai pas besoin de counseling?

Votre PAE propose un large éventail de services et de ressources qui vont au-delà du counseling. Pour en apprendre davantage sur la vaste gamme de services de soutien vous étant offerts, à vous et à votre famille, communiquez avec le centre d'accès aux services du PAE LifeWorks ou visitez notre site Web login.lifeworks.com

Assurance de la qualité – Vos commentaires sont très importants!

Après avoir consulté au PAE, il se pourrait que vous receviez :

- une invitation à répondre à un sondage sur votre satisfaction à l'égard du service obtenu;
- un appel de suivi, effectué par un représentant du PAE.

Votre PAE s'est engagé à vous fournir des ressources et du soutien correspondant à vos besoins.

Communiquez avec nous pour obtenir du soutien confidentiel ou en savoir davantage

Prenez la bonne décision pour vous et votre famille en ayant recours à votre PAE.

Pour un soutien immédiat, communiquez avec nous au **1 866 289-6749** ou visitez le site **login.lifeworks.com**