Programmes santé et sécurité

Programmes d'aide aux employés (PAE)

Sur cette page

Qu'est-ce qu'un PAE?

Le CCHST offre-t-il des services de PAE?

Quelles entreprises offrent des services de PAE et comment puis-je les joindre?

Le CCHST délivre-t-il des certificats ou des licences aux fournisseurs de PAE?

Quel est le but du PAE?

Quels types de services un PAE offre-t-il?

À qui s'adresse le PAE?

Que se passe-t-il lorsque je fais appel à un PAE?

Comment se fait l'aiguillage et qui est mis au courant?

À quoi tient le succès d'un PAE?

Que doit-on prendre en compte relativement aux fournisseurs de services recrutés ou embauchés dans le cadre d'un PAE?

Qu'est-ce qu'un PAE?

Un PAE, ou programme d'aide aux employés, est un service de counseling confidentiel et à court terme offert aux employés ayant des difficultés personnelles qui nuisent à leur rendement au travail. Les PAE sont issus des programmes de lutte contre l'alcoolisme en milieu de travail des années 1940. Ils devraient faire partie d'un plan global de l'entreprise visant à promouvoir le mieux-être, comprenant des politiques écrites, la formation des superviseurs et des employés, ainsi qu'un programme approuvé de dépistage de drogues, lorsque cela est approprié. Les PAE sont également parfois appelés programmes d'aide aux employés et à leur famille (PAEF).

Le CCHST offre-t-il des services de PAE?

Non. Le CCHST n'offre aucun service de Programme d'aide aux employés (PAE). (Voir la question ci-dessous sur la façon de trouver un fournisseur de programme d'aide aux employés). Les services de PAE sont habituellement achetés ou financés par votre employeur et dispensés par l'entremise d'organisations externes ou par un service au sein de votre entreprise. Informez-vous auprès du gestionnaire du service des ressources humaines, du représentant syndical ou du représentant en santé et en sécurité de votre entreprise pour savoir si votre employeur offre des services de PAE.

Quelles entreprises offrent des services de PAE et comment puis-je les joindre?

Pour joindre les fournisseurs de services de votre localité, utilisez un moteur de recherche sur Internet. Vous pouvez utiliser des mots-clés comme « fournisseurs de programme d'aide aux employés ». Vous pourriez aussi vouloir ajouter vos données de localisation pour restreindre le nombre de résultats obtenus.

Le CCHST délivre-t-il des certificats ou des licences aux fournisseurs de PAE?

Non. Si vous souhaitez lancer votre porte entreprise de PAE et offrir de tels services, nous vous recommandons de communiquer avec l'Association canadienne des programmes d'aide aux employés (ACPAE).

Quel est le but du PAE?

Le PAE offre des services pour résoudre des difficultés qui nuisent au rendement au travail, mais qui ne sont pas forcément causées par le milieu de travail. Le PAE est conçu pour aider les employés à comprendre ou à surmonter leurs difficultés, qu'elles soient causées par le milieu de travail ou non. La plupart des PAE proposent un grand éventail de services et font souvent appel à des professionnels ou des organismes qui fournissent des soins plus poussés ou plus diversifiés dans des domaines particuliers.

Quels types de services un PAE offre-t-il?

Généralement, les problèmes pour lesquels le PAE offre des services englobent :

- Les difficultés personnelles.
- Le stress en milieu de travail.
- Les difficultés relationnelles.

- Les difficultés relatives aux soins aux aînés, aux services de garde d’enfants et au rôle parental.
- Le harcèlement.
- L'abus de substances.
- La séparation et les pertes importantes.
- L'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale.
- Les problèmes financiers ou juridiques.
- La violence familiale.

Certains PAE proposent également d'autres services tels que la planification de la retraite, l'aide aux employés mis à pied, ainsi que la promotion du mieux-être, de la santé et du conditionnement physique (qu'il s'agisse de contrôle du poids, de nutrition, d'exercice physique ou de tabagisme). D'autres peuvent fournir des renseignements sur les maladies prolongées, défis en matière d'invalidité, le counseling en situation de crise (par exemple, un décès en milieu de travail), ou donner des conseils aux gestionnaires ou superviseurs sur la gestion des situations difficiles.

À qui s'adresse le PAE?

Les PAE s'adressent à tous les employés et membres de leur famille immédiate.

Que se passe-t-il lorsque je fais appel à un PAE?

Dans la plupart des cas, un numéro de téléphone est affiché ou distribué aux membres du personnel. Ce numéro est souvent celui d'un agent orienteur.

Un agent orienteur peut être un employé, par exemple, un professionnel de la santé du service médical, un délégué social ou un travailleur qui a suivi une formation de PAE. S'il n'y a pas d'agent orienteur à l'interne, l'employé peut être dirigé vers une ressource externe du PAE. Les agents orienteurs doivent bien connaître les ressources communautaires disponibles : services sociaux et financiers, services de santé mentale; conseillers professionnels, ministres du culte, etc. L'agent orienteur détermine la nature de la situation et adresse la personne à la ressource appropriée. La recommandation est fonction du type de difficulté, de la préférence de la personne et de sa capacité de payer le service (si les coûts ne sont pas couverts par l’organisme ou un programme d’assurance).

Lorsqu'un travailleur communique, de son propre chef, avec un agent d'un PAE, ce dernier établit un dossier confidentiel, recueille ensuite l information pertinente et, selon la gravité de la situation et les capacités du personnel du PAE, il décide si le cas peut être géré à l'interne ou s'il faut faire appel à une ressource de l'extérieur (tel qu'un programme particulier de traitement de la toxicomanie. Normalement une entrevue est offerte à l'employé dans un délai déterminé (par exemple, dans les 24 h ou 48 h), sauf en cas d'urgence.

Comment se fait l'aiguillage et qui est mis au courant?

Il existe trois façons d'obtenir de l'aide dans le cadre d'un PAE :

1. L'autoaiguillage où le travailleur cherche lui-même de l'aide.

2. La recommandation informelle d'un superviseur, d'un ami ou d'un collègue de travail .

Dans les deux premiers cas, rien n'est consigné dans le dossier personnel du travailleur.

3. La recommendation en bonne et due forme est faite par le superviseur en raison du rendement au travail. Selon le cas, la recommandation peut figurer ou non au dossier personnel de l'employé. Souvent, aucune mention n'est faite à moins qu'il soit nécessaire de prendre des mesures disciplinaires. Cependant, le contenu des entrevues n'est jamais divulgué à l'employeur.

À quoi tient le succès d'un PAE?

Différents facteurs contribuent au succès d'un PAE :

- La confidentialité absolue.
- L'accessibilité des services aux travailleurs et à leur famille directe.
- La reconnaissance et l'engagement de la direction, des travailleurs et du syndicat (le cas échéant) quant à la nécessité d'un PAE.
- Des politiques et des procédures appuyées par les cadres supérieurs, les travailleurs et le syndicat.
- L'établissement de procédures d'aiguillage formelles et informelles.
- La promotion du PAE et l'incitation à y recourir.
- La diffusion de l'information sur la façon d’accéder au PAE aux gestionnaires et aux travailleurs.
- L'évaluation périodique du PAE permettant de vérifier s'il répond aux besoins des travailleurs et des employeurs.

De plus, il est nécessaire de surveiller et d'évaluer le PAE pour garantir la qualité continue de l'aiguillage et de l'aide, et rectifier le tir au besoin. Une évaluation adéquate, une recommandation appropriée et un suivi étroit des progrès réalisés sont importants pour le succès continu d'un PAE.

Que doit-on prendre en compte relativement aux fournisseurs de services recrutés ou embauchés dans le cadre d'un PAE?

Avant de recourir à des professionnels, quel que soit le service à fournir, il faut se renseigner. Le client doit trouver un consultant compétent ayant la formation, les connaissances et l'expérience requises. Voici quelques questions qui pourraient vous servir de point de départ :

1. Quelle est l'expérience du fournisseur de services?

> - Depuis combien d'années sert-il cette clientèle?
> - Peut-il fournir des références?

2. Où sont situés ses bureaux? (Un organisme local est généralement préférable parce qu'il connaît bien la communauté et ses ressources.)

3. Quel est l'éventail des services offerts?

En voici quelques exemples :

> - La gestion du stress.
> - Les ressources en matière de soins aux enfants et aux aînés.
> - Un programme de mieux-être.
> - Des services-conseils en situation de crise (p. ex. décès au travail).
> - Des conseils s'adressant spécifiquement aux gestionnaires/superviseurs sur la gestion des situations difficiles.
>
> Comment exactement l’organisme fournirait-il des services aux employés? Par exemple, le fournisseur utiliserait-il un numéro sans frais, un réseau de références, des services sur place, etc.?
>
> Quelle est la politique relative au temps alloué pour rappeler (par exemple : dans les 24 h, 48 h).

4. Comment le fournisseur fait-il pour déterminer à qui renvoyer les clients? Comment et combien de fois la liste des ressources pour l'orientation est-elle mise à jour?

5. Quelles sont les disponibilités du fournisseur?

> - Combien de membres du personnel sont disponibles durant les heures de bureau et après?
> - Quels services sont offerts en dehors des heures normales de bureau?
> - Quelles sont les heures offertes aux aux travailleurs des équipes de relève ou de nuit?

6. Quel est le rapport conseillers-employés?

- Quelle est la feuille de route des conseillers, c'est-à-dire la scolarité, les références, les années d'expérience, etc.?

7. Le PAE offre-t-il des formations pour votre lieu de travail? Si c’est le cas, quel type de formation est offert?

8. Le fournisseur offre-t-il un suivi ou un profil d'utilisation? Si c'est le cas, comment le fait-il?

9. Quels sont les services offerts pour le retour au travail, le suivi ou les services de soutien?

10. Quels types de publicité et de promotion des services du PAE seraient offerts?

11. Quelle est la structure tarifaire? (Par exemple, tarif forfaitaire, basé sur les statistiques d’utilisation moyenne et le nombre d’employés, ou par référence?)

12. Quels sont les types de rapport fournis à l'employeur? (Exemples : nombre de recommandations, types de recommandations, etc.)

Fiche d’information confirmée à jour : 2025-06-30

Date de la dernière modification de la fiche d’information : 2020-02-06

Avertissement

Bien que le CCHST s’efforce d’assurer l’exactitude, la mise à jour et l’exhaustivité de l’information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d’une perte ou d’une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l’utilisation de cette information.