



Information

Services de psychologie et programmes d'aide aux employés et leur famille¹

Les PAEF peuvent aider

Les employeurs sont devenus de plus en plus conscients et sensibles aux divers stress que subissent leurs travailleurs. Parmi ceux-ci figurent les problèmes de santé mentale comme la dépression et l'anxiété, ainsi que les difficultés d'adaptation liées à des changements importants dans la vie : deuil ou séparation d'un conjoint, tensions et désaccords familiaux ou confrontation aux difficultés particulières de leurs enfants ou de leurs parents âgés. Les contraintes que subissent les gens peuvent bien entendu influencer sur leur capacité d'être productifs dans le milieu de travail, et les employeurs savent que leur assistance efficace dans de telles situations, grandement appréciée de leurs employés, soutient une culture de travail basée sur la confiance et la loyauté.

Les pierres angulaires des PAEF : souvenez-vous des quatre C!

Les programmes d'aide aux employés et aux familles (PAEF) peuvent être des ressources précieuses pour répondre à leurs besoins. Par contre, tous les PAEF ne répondent pas aux besoins et aux attentes des employeurs et des travailleurs. En mettant sur pied ces programmes ou en examinant leur efficacité, les employeurs responsables doivent veiller à ce que les services professionnels qu'ils financent s'appuient solidement sur les pierres angulaires que sont la **compétence**, la **confidentialité** du client, le **choix** et la **continuité** des soins pour leurs employés.

Compétence

La meilleure façon de garantir la compétence est de demander que le fournisseur de services que votre employé rencontre dans le cadre du PAEF soit attitré ou enregistré au sein d'une profession réglementée et comportant des exigences d'éducation, de formation et d'examen, ainsi que des mécanismes pour traiter les plaintes relatives à la déontologie et à la compétence. ***Les employeurs doivent surtout savoir que n'importe qui, indépendamment de la formation ou des antécédents, peut s'appeler « conseiller » ou « thérapeute », et que, si la personne n'a pas à être membre d'une profession réglementée, il n'y a pas d'assurance de la qualité.***

¹ Cette brochure a été élaborée par le Collège des psychologues du Nouveau-Brunswick en 2009. Nous remercions tout particulièrement Gary Fecteau, Ph.D., psychologue en pratique privée à Saint John (Nouveau-Brunswick), pour sa contribution au présent document.

Confidentialité des renseignements concernant le client

La confidentialité des renseignements concernant le client est une nécessité pour des relations d'aide efficaces, et les employés doivent avoir l'assurance, comme les employeurs qui parrainent le PAEF, que pour ce qui concerne les personnes dirigées vers le programme toute l'information n'est gardée que par leur professionnel aidant et jamais dévoilée à un tiers, sauf avec le consentement exprès du client.

Choix

Les PAEF répondent mieux aux besoins des employés quand ils laissent aux gens la liberté de choisir les professionnels qu'ils veulent voir. Les employés qui demandent de l'aide se tournent souvent vers des amis en qui ils ont confiance, les médecins de famille, le clergé et d'autres personnes de leur réseau de soutien pour des conseils afin de résoudre leurs problèmes. Ces gens les dirigent souvent vers des professionnels connus et respectés de leur communauté. Sans la liberté de choisir, les employés peuvent être frustrés s'ils se voient refuser l'accès aux professionnels qui leur ont été recommandés et si le processus d'aide est indéterminé.

Continuité des soins

La continuité des soins dépend de l'accès à un nombre suffisant de séances pour répondre aux besoins du client au fil du temps. La plupart des besoins en matière de counselling individuel et de services de thérapie peuvent être satisfaits dans huit à douze séances ou moins. Les employeurs doivent être au courant des heures de prestation de service qu'ils financent et de quelle souplesse il y a pour étendre les séances en fonction des besoins de la personne. Ce qui facilite les choses ici, c'est que les régimes de prestations complémentaires sur les soins de santé des employés peuvent aussi fournir une certaine protection pour les services de psychologues ou d'autres professionnels qui permettent la continuité des soins si les professionnels engagés dans le cadre du PARF sont désignés comme tels par le régime. L'accès à des services de psychologie par les prestations complémentaires sur les soins de santé augmente la souplesse pour les employés pouvant avoir besoin de soins supplémentaires, mais ne remplace pas l'accès à des services de psychologie dès le début du counselling.

Pourquoi des psychologues?

Ce ne sont pas tous les PAEF qui ont recours à des psychologues, bien que l'employé et l'employeur puissent avoir cette attente. Les PAEF qui permettent à l'employé de choisir et lui donne accès aux services de psychologues sont bien positionnés pour répondre efficacement aux besoins particuliers en fonction des pierres d'assise dont il a été question plus haut. Les psychologues de notre province sont réglementés légalement par le Collège des psychologues du Nouveau-Brunswick, qui établit les exigences et qui a des mécanismes pour traiter les plaintes du public concernant un

membre. Les conditions d'obtention d'une licence pour les psychologues comprennent l'éducation universitaire appropriée au niveau de la maîtrise ou du doctorat, une période significative d'exercice surveillé et des examens écrits et oraux visant à établir la compétence professionnelle. Les psychologues du Nouveau-Brunswick sont tenus de respecter des normes déontologiques pour l'exercice respectant le Code de déontologie de la Société canadienne de psychologie, qui touche aux questions importantes que sont la relation entre le client et le psychologue, y compris la confidentialité, consentement éclairé et l'exercice à l'intérieur de domaines de compétences. Les psychologues sont formés comme scientifiques-praticiens et sont des chefs de file dans la recherche, l'élaboration et la livraison du counselling et de la thérapie fondée sur des expériences cliniques qui répondent le mieux aux besoins de la personne. Les psychologues sont des professionnels de confiance et reçoivent des clients recommandés de plusieurs autres sources de nos communautés, notamment des médecins et des autres professionnels de la santé, des organismes communautaires, des fournisseurs de prestations complémentaires sur les soins de santé, ainsi que par le bouche à oreille d'amis et de collègues de confiance. Le fait de pouvoir choisir d'avoir un psychologue pour fournir des services de counselling dans le cadre d'un PAEF peut aussi aider pour ce qui est de la continuité des soins, car les psychologues sont généralement compris dans une certaine mesure dans les régimes de prestations complémentaires sur les soins de santé pouvant fournir une protection supplémentaire pour des services au-delà des limites des séances habituellement imposées par les PAEF.

Foire aux questions

Q. Comment savoir si mon PAEF fournit l'accès à des psychologues?

R. Il est important de vérifier si votre PAEF fournit l'accès à des psychologues. Comme mentionné plus haut, certains PAEF incitent les employeurs et les employés à croire qu'ils donnent accès à des psychologues, mais en réalité, il y a très peu de psychologues à leurs listes de fournisseurs. Dans certains cas, les listes sont composées principalement de « conseillers » ou de « thérapeutes » non réglementés. Comme employeur, vous pourriez demander à la personne-ressource de votre PAEF de vous donner une liste des fournisseurs de services de votre région. Comme employé, assurez-vous d'indiquer que vous préférez voir un psychologue quand vous demandez des services du PAEF, et veillez à ce que la personne soit en fait un psychologue agréé en consultant le site Web du CPNB : www.cpnb.ca

Q. Que faire si mon PAEF n'offre pas d'accès à des psychologues?

R. Comme mentionné auparavant, il existe de grandes variations dans l'accès à des psychologues qu'offrent les PAEF. Par bonheur, certaines entreprises fournissent un excellent accès à des psychologues! Si vous êtes un employeur, évaluez avec soins quel régime offre le meilleur accès à de tels services. Il pourrait aussi être utile d'évaluer périodiquement la qualité des services que vous recevez de votre PAEF (p.

ex., solliciter les commentaires des employés sur leurs expériences). Si vous êtes en employé préoccupé du fait de ne pas recevoir un accès adéquat à des psychologues par l'entremise de votre programme actuel, communiquez vos commentaires à votre service des ressources humaines et/ou discutez de vos préoccupations avec votre représentant syndical, s'il y a lieu.

Q. Mon PAEF prévoit-il un traitement pour mes problèmes de santé mentale ou s'agit-il d'un service de « triage »?

R. Une fois encore, les fournisseurs de PAEF ne sont pas tous pareils quand à savoir s'ils fournissent ou non un accès direct aux services de traitement en santé mentale ou s'ils fonctionnent simplement comme service de « triage ». Dans ce dernier cas, l'employé participe généralement à une ou deux séances au cours desquelles le fournisseur évalue ses difficultés. S'il détermine que l'employé nécessite un traitement continu, il l'oriente vers un autre service. Dans ce cas, l'employé doit assumer les coûts. Les services de traitement en santé mentale sont parfois assurés par des régimes de soins de santé. Les employés sont souvent déçus d'apprendre que leur PAEF ne prévoit pas de services de traitement comme ils s'y attendaient. Comme employeur, vous pouvez réduire au minimum cette déception et cette confusion en expliquant clairement à vos employés ce que vise le programme PAEF en ce qui concerne le traitement par opposition au triage. Comme employé, vérifiez auprès de votre service de ressources humaines si votre programme PAEF a pour rôle de traiter ou de dépister. Renseignez-vous si, en cas de besoin, votre employeur fournit d'autres garanties pour les services de traitement ou si vous devez assumer vous-même le paiement. Ne perdez pas de vue que tous les résidents du Nouveau-Brunswick ont accès à des services d'évaluation et de traitement en santé mentale assuré par le régime d'assurance maladie à la clinique communautaire de santé mentale de leur région.

