

# Programme d'aide aux employés (PAE)

## Foire aux questions

Les questions sont regroupées par thème. Cliquez sur un thème pour accéder directement au contenu :

Accessibilité.....	2
Confidentialité.....	3
Plateforme Telus Santé Intégrale.....	4
Services.....	5



## Accessibilité

---

Je suis en invalidité ou en congé de maternité, ai-je toujours accès au PAE?

Oui, vous avez toujours accès au PAE et vous pouvez continuer à bénéficier de tous les services offerts durant cette période.

---

Mon enfant ou partenaire de vie n'habite pas au même domicile, peut-il bénéficier des services du PAE?

En règle générale, les services du PAE sont disponibles pour la famille immédiate vivant avec l'employé(e). Toutefois, des exceptions existent pour les enfants en garde partagée, ceux vivant principalement avec l'autre parent, ou étudiant à l'extérieur. Les enfants à charge peuvent bénéficier des services du PAE jusqu'à 21 ans s'ils travaillent, et jusqu'à 25 ans s'ils sont aux études à temps plein.

---

Est-ce qu'un(e) employé(e) saisonnier(-ère) a accès au PAE tout au long de l'année?

Pour un(e) employé(e) saisonnier(-ère), l'accès aux services du PAE se limite à la période d'emploi actif.

---

Puis-je demander un(e) conseiller(-ère) spécifique avec qui j'ai déjà travaillé?

Oui, si vous avez déjà travaillé avec une personne spécifique et souhaitez continuer avec celle-ci, vous pouvez en faire la demande lors de la prise de rendez-vous. Toutefois, il n'est pas garanti qu'elle soit disponible.

---

Les services du PAE sont disponibles en quelles langues?

Les services du PAE sont disponibles en français et en anglais, et certains services sont même offerts en espagnol. De plus, des services de traduction simultanée sont également disponibles lorsque vous appelez le centre d'accès, assurant ainsi que vous pouvez recevoir de l'aide dans la langue de votre choix.

---

Quelles informations doivent fournir les enfants ou partenaires de vie pour accéder aux services?

Votre partenaire de vie ou votre enfant doit fournir les informations suivantes : le nom de l'employé(e) (vous), le nom de l'entreprise (Ville de Montréal) ainsi que le nom de l'arrondissement ou du service pour lequel vous travaillez.

---

Puis-je utiliser le PAE en cas d'urgence? Si oui, comment?

En cas d'urgence, vous pouvez contacter le PAE 24/7 au 514 723-2433. Un(e) conseiller(-ère) qualifié(e) sera disponible pour vous fournir une assistance immédiate.

---

## Confidentialité

---

Les factures envoyées à la Ville mentionnent-elles les noms des personnes ayant utilisées les services du PAE?

Non, cette information est confidentielle. Bien que la Ville assume les coûts liés au PAE, aucune information sur les personnes ayant utilisées les services n'est contenue à la facturation. Les services du PAE sont entièrement confidentiels et gratuits pour les membres du personnel.

---

Est-ce que mon employeur ou gestionnaire est informé lorsque j'utilise les services du PAE?

Non, l'employeur ou gestionnaire n'est pas informé des demandes individuelles faites par le personnel auprès du PAE. Toutes les interactions avec le PAE sont confidentielles, et les détails des consultations ou des demandes de services ne sont pas divulgués à l'employeur.

---

Existe-t-il des situations où la confidentialité pourrait être levée?

La confidentialité peut être levée uniquement dans des cas extrêmes. Par exemple, si un(e) conseiller(-ère) du PAE estime que vous êtes en danger immédiat de vous faire du mal ou de faire du mal à autrui, il est tenu par la loi de prendre des mesures pour assurer votre sécurité ou celle des autres. Dans de telles situations, les informations nécessaires seront divulguées aux services d'urgence appropriés, afin qu'ils puissent intervenir et vous fournir l'aide nécessaire. En dehors de ces situations spécifiques, toutes vos informations resteront strictement confidentielles.

---

Les informations que je partage avec le PAE peuvent-elles affecter ma carrière ou mes évaluations de performance?

Non, les informations que vous partagez avec le PAE n'affecteront en aucune manière votre carrière ou vos évaluations de performance. Le PAE est conçu pour offrir un soutien confidentiel.

---

# Plateforme Telus Santé Intégrale

---

Comment puis-je donner accès à la plateforme PAE aux membres de ma famille?

Pour donner accès à la plateforme PAE à votre famille, veuillez-vous référer à la page 4 du [guide pratique](#). Cette section explique étape par étape comment ajouter des membres de votre famille à votre compte, leur permettant ainsi de créer leurs propres identifiants et d'accéder à la plateforme.

---

Est-ce que je dois m'inscrire à la plateforme Telus Santé Intégrale pour bénéficier des services PAE?

Non, l'inscription à la plateforme Santé Intégrale n'est pas nécessaire pour bénéficier des services du PAE. Vous pouvez accéder aux services en composant le 514 723-2433.

---

Puis-je planifier et gérer mes rendez-vous via la plateforme en ligne?

Pas encore! Cette fonctionnalité sera activée en 2025. En attendant, vous pouvez planifier et gérer vos rendez-vous en contactant directement le centre d'appel du PAE au 514 723-2433.

---

La plateforme PAE offre-t-elle des fonctionnalités de clavardage en direct avec un(e) conseiller(-ère)?

Oui, la plateforme PAE propose des fonctionnalités de clavardage en direct avec une personne du centre d'appel. Cela vous permet de recevoir une assistance immédiate et confidentielle en temps réel pour toute préoccupation ou question que vous pourriez avoir.

---

Puis-je accéder à la plateforme PAE à partir de mon téléphone mobile ou une tablette?

Oui, la plateforme PAE est accessible depuis un téléphone mobile ou une tablette, vous permettant d'accéder aux services où que vous soyez.

---

Que faire si je rencontre des problèmes techniques en m'inscrivant ou en utilisant la plateforme PAE?

Si vous rencontrez des problèmes techniques, vous pouvez contacter l'équipe de support technique via [soutien@integrale.telussante.com](mailto:soutien@integrale.telussante.com)

---

## Services

---

Est-il possible d'utiliser plusieurs services simultanément?	Il est tout à fait possible de faire plusieurs demandes de services en simultané. Cependant, pour les demandes cliniques, il est recommandé de n'en faire qu'une à la fois afin de garantir une attention individuelle et un soutien approprié.
Mon enfant a besoin d'une évaluation pour des difficultés scolaires. Est-ce que ce service est disponible via le PAE?	Non. Les évaluations formelles pour les difficultés scolaires ne sont pas offertes via le PAE.
Est-ce qu'il y a un nombre d'heures définies pour les services du PAE?	Avec la nouvelle entente PAE, les personnes admissibles ne sont plus limitées par une banque d'heures et peuvent accéder à divers services tout au long de l'année. Ces services, de courte durée et axés sur la résolution de problèmes, offrent de 1 à 6 rencontres par demande, selon la nature du problème et le type de service. Si un soutien à moyen ou long terme est nécessaire, un(e) conseiller(-ère) pourra vous orienter vers des services externes plus appropriés. Il est également possible d'ouvrir plusieurs dossiers en cours d'année selon les besoins.
Les heures allouées sont-elles partagées entre les membres de la famille?	Avec la nouvelle entente PAE, le personnel et les membres de leur famille ne sont plus limités par une banque d'heures prédéfinie et peuvent bénéficier de nombreux services tout au long de l'année selon leurs besoins individuels.
Si je souhaite poursuivre mon suivi avec la personne assignée à ma demande, puis-je continuer à mes frais?	Malheureusement, il n'est pas possible de poursuivre les services, notamment une thérapie à moyen ou long terme, même en payant pour ces services. Toutefois, si vous avez d'autres besoins ou une autre problématique, vous pouvez toujours faire une nouvelle demande de service pour obtenir l'assistance nécessaire.

---

---

Jusqu'à quel âge mon enfant doit-il être accompagné lors de ses rencontres avec le PAE?

L'accompagnement d'un enfant lors des rencontres avec le PAE dépend de son âge et de la nature des services requis. Conformément à la loi, les enfants de moins de 14 ans doivent être accompagnés par un parent. La première consultation se déroule exclusivement avec les parents. Pour les enfants plus âgés, il peut être possible d'assister aux rencontres sans accompagnement parental.

---

Pour les conseils juridiques, puis-je consulter un(e) avocat(e) en personne?

Non, le service de consultation juridique est offert exclusivement par téléphone. Il s'agit de conseils ponctuels visant à fournir des orientations sur une question spécifique. Veuillez noter que ce service n'est pas continu et ne permet pas d'entamer une démarche juridique formelle avec un(e) avocat(e).

---

Le service de préparation aux entrevues est-il disponible?

Vous pouvez consulter un(e) conseiller(-ère) en orientation pour obtenir des conseils et des outils afin de vous préparer efficacement à vos entretiens d'embauche. Il ne s'agit pas d'une simulation d'entrevue.

---