



# Foire aux questions.

## Qu'est-ce que le PAE TELUS Santé?

Le PAE TELUS Santé est à la fois un programme d'aide aux employés (PAE) complet et une ressource en matière de bien-être et de conciliation travail-vie personnelle, offrant des consultations confidentielles, de l'information, ainsi que des recommandations d'organismes et de soutien communautaires, et une orientation vers du counseling.

## Pourquoi devrais-je contacter le PAE TELUS Santé?

TELUS Santé peut vous fournir du soutien et des ressources pour vous aider à obtenir des réponses à des questions concernant le travail, la vie, la santé, la famille ou les finances. Vous pouvez communiquer avec TELUS Santé si vous éprouvez un problème, des difficultés ou une inquiétude. Des conseillers sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

## Comment puis-je contacter le PAE TELUS Santé?



Appelez sans frais en tout temps pour parler à un conseiller professionnel qui saura vous fournir du soutien, des stratégies, des outils, et vous orienter vers d'autres ressources.



Visitez le site Web à l'adresse [one.telushealth.com](http://one.telushealth.com) afin d'accéder à des centaines d'articles, de livres numériques, d'enregistrements audio, d'évaluations, de trousseaux d'outils, et plus encore.



Utilisez l'application mobile gratuite (pour appareils exploités sous iOS ou Android). Téléchargez l'application TELUS Santé Intégrale sur votre appareil mobile.

## Qui paie le PAE TELUS Santé?

TELUS Santé vous est offert sans frais dans le cadre de votre programme d'avantages sociaux. Votre employeur vous fournit ce PAE comme avantage social afin de favoriser votre bien-être.

## Quelles qualifications vos conseillers du PAE possèdent-ils?

Tous nos conseillers sont titulaires d'une maîtrise ou d'un doctorat en psychologie, en travail social clinique, en thérapie conjugale et familiale ou dans un autre domaine lié à la santé mentale. Ils doivent posséder un minimum de trois années d'expérience clinique suivant l'obtention de leur maîtrise, de préférence dans le domaine du PAE, et au moins 2 500 heures de counseling professionnel.

Lors du processus de recrutement, les candidats doivent se soumettre à une évaluation intensive comprenant plusieurs entrevues. Ils doivent également présenter une attestation d'études et un certificat d'assurance de responsabilité professionnelle, qui sont vérifiés à la source. Tous les conseillers sont autorisés à pratiquer leur profession de manière indépendante. Ils doivent se conformer au code de déontologie, au processus de plainte et aux sanctions disciplinaires de leur association et de leur ordre professionnel.

### Voici les exigences minimales :

- Détenir une maîtrise, généralement en travail social, en psychologie du counseling, en thérapie conjugale et familiale ou dans un autre domaine lié à la santé mentale
- Posséder trois années d'expérience clinique suivant l'obtention de la maîtrise.
- Avoir été retenu suivant un processus de sélection intensif, y compris une vérification des références
- Fournir une preuve d'assurance responsabilité professionnelle en vigueur
- Être autorisé à pratiquer sa profession de manière indépendante

## À combien de séances de counseling puis-je m'attendre?

Notre modèle de counseling est de courte durée et axé sur la recherche de solutions. Le nombre de séances fournies est déterminé en fonction de ce qui est jugé cliniquement approprié et selon le niveau de service que votre employeur a sélectionné. Si vous êtes aux prises avec un problème persistant, votre conseiller du PAE discutera avec vous pour déterminer s'il convient de vous orienter vers une ressource communautaire extérieure au PAE, et collaborera avec vous pour que vous puissiez obtenir ce soutien à long terme.



## Le PAE TELUS Santé est-il confidentiel?

Oui. Nous prenons toutes les précautions possibles afin de protéger l'identité des utilisateurs des services de TELUS Santé. Les seules exceptions aux règles de confidentialité sont celles prévues par la loi, c'est-à-dire lorsque des documents faisant l'objet d'une ordonnance d'un tribunal doivent être présentés. Nous avons également l'obligation d'intervenir et de signaler une situation après avoir été avisés par un conseiller qu'une personne présente un risque de danger immédiat pour elle-même ou autrui.

## Qui peut utiliser le PAE TELUS Santé?

En tant qu'employé de votre organisation, vous avez accès aux services du PAE TELUS Santé, ainsi que votre conjoint ou partenaire et les membres de votre famille immédiate ou vos personnes à charge.



## Comment TELUS Santé soutient-elle les besoins en matière de bien-être des communautés diversifiées?

TELUS Santé soutient et favorise la diversité et l'inclusion en milieu de travail de plusieurs façons, notamment :

- Nous jumelons les gens avec des conseillers ayant des expériences ou un bagage culturel similaires aux leurs, sur demande
- TELUS Santé recrute activement des fournisseurs représentant les communautés qu'ils servent, en mettant particulièrement l'accent sur ceux des groupes traditionnellement marginalisés. Ce recrutement ciblé et intentionnel permet à nos clients de faire appel et d'accéder à des services fournis par un conseiller qui a vécu des expériences semblables aux leurs
- En plus de rehausser sans cesse l'inclusivité structurelle de notre programme d'aide aux employés (PAE), nous proposons des ressources et des programmes qui peuvent aider nos clients à créer un milieu de travail plus diversifié, plus inclusif et plus équitable