



Votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) est un service confidentiel de soutien pouvant vous aider à entreprendre une démarche pour effectuer un changement.

Comment demander du soutien et des services dans travailsantevie.com

Votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) comprend un accès illimité à travailsantevie.com. Nous avons conçu ce site pour vous aider à trouver des renseignements utiles sur la santé et le mieux-être, vous faire connaître votre PAEF et vous permettre d'accéder en toute confiance à des services de soutien, partout et en tout temps.



Voyons quelles sont les principales caractéristiques de votre PAEF.

- **Une aide immédiate et confidentielle, quelle que soit la difficulté.** Votre PAEF est un service confidentiel et facultatif de soutien pouvant vous aider à entreprendre une démarche pour effectuer un changement. Nous vous aiderons à trouver une solution à toutes sortes de problèmes, quels que soient votre âge et l'étape de votre vie. Que vous ayez décidé d'améliorer votre forme physique, d'acheter une maison ou de réaliser un meilleur équilibre travail-vie personnelle, nous possédons l'expertise et nous vous offrons le soutien qui vous mettront sur la bonne voie.
- **Confidentialité.** Votre PAEF est entièrement confidentiel, dans le cadre défini par la loi. Personne ne saura que vous avez consulté au PAEF à moins que vous en parliez vous-même.
- **Comment obtenir du soutien?** Vous et les membres de votre famille immédiate (tel que défini à votre régime d'avantages sociaux) pouvez obtenir un soutien par téléphone, en personne, en ligne ou par l'entremise d'une variété de trousseaux d'apprentissage autonome. Vous obtiendrez un soutien immédiat et pertinent correspondant à vos préférences, à votre style d'apprentissage et à votre mode de vie.
- **Services gratuits.** Le programme est tout à fait gratuit; les services du PAEF sont payés par votre employeur. Vous pouvez obtenir une série de séances de counseling. Si vous avez besoin d'une aide plus spécialisée ou de longue durée, votre PAEF vous aidera à trouver le spécialiste approprié ou le service correspondant le mieux à vos besoins. Bien que vous deviez assumer les frais de ces services supplémentaires, certains d'entre eux pourraient être couverts par votre

régime provincial d'assurance-maladie ou par le régime d'avantages sociaux de votre organisation.

Comment demander un soutien confidentiel dans travaillantevie.com

De nombreux moyens entièrement confidentiels s'offrent à vous pour accéder à ces services de soutien. Sélectionnez l'une des icônes dans la section **Communiquez avec nous** pour demander un service partout et en tout temps.

Une première étape importante pour présenter une demande de services de soutien sur ce site consiste à créer votre profil dans travaillantevie.com. Si vous ne l'avez pas déjà fait, **inscrivez-vous** maintenant et créez votre profil afin de découvrir tout ce que ce site et Shepell vous offrent.

Si vous êtes en situation de crise, communiquez avec les services d'urgence de votre localité ou composez le numéro sans frais de notre centre d'accès aux services, le 1 866 833-7690.

- **Accueil en ligne.** Vous pouvez utiliser cet outil pour demander en ligne des services de soutien en toute sécurité en suivant un processus très simple étape par étape. Après avoir ouvert une session et sélectionné l'Accueil en ligne, choisissez le domaine de santé et de mieux-être dans lequel vous désirez obtenir du soutien ainsi que le mode de prestation de ce service. Par exemple, si vous désirez de l'aide pour gérer votre stress, un programme en ligne vous offrira la possibilité de travailler à votre rythme, le soir à la maison. Vous pouvez également accéder à l'Accueil en ligne sur votre appareil mobile, grâce à notre application [Mon PAE](#).
- **Premier contact.** Cet outil peut être utilisé de deux façons : pour parler en ligne avec un conseiller ou pour clavarder avec un représentant de notre centre d'accès aux services. Après avoir ouvert une session dans le site et sélectionné Premier contact, vous serez invité à choisir un volet d'accès. Dans les deux cas, avant le début de votre session, vous devrez remplir un court formulaire dans la fenêtre de clavardage. Toutes les sessions sont en direct et vous clavardez avec un employé de Shepell qui a pour mandat de vous fournir l'aide dont vous avez besoin. Avant de commencer une session de clavardage, assurez-vous de pouvoir y accorder toute votre attention. Vous pouvez également accéder à Premier contact sur votre appareil mobile, grâce à notre application [Mon PAE](#).
- **Cybercounseling.** Vous pouvez accéder au cybercounseling partout et en tout temps. Après avoir ouvert une session dans travaillantevie.com, vous pouvez vous inscrire au cybercounseling immédiatement et envoyer votre premier message à votre conseiller. Celui-ci lira votre message et vous répondra par courriel par l'entremise de notre portail en ligne sécurisé. Le cybercounseling n'est pas un clavardage en direct en ligne, mais plutôt une série d'échanges écrits avec un conseiller. Il n'oblige pas à réfléchir ou à taper rapidement. Si vous aimez écrire et qu'il vous est difficile de participer au counseling en personne, le cybercounseling représente un excellent moyen d'obtenir du soutien. Vous pouvez également accéder au cybercounseling sur votre appareil mobile, grâce à notre application [Mon PAE](#).
- **Numéro sans frais.** Nous sommes là, à notre centre d'accès aux services, pour vous aider à obtenir en tout temps le soutien dont vous avez besoin. Quel que soit le problème, nous pouvons vous offrir une solution qui fonctionne pour vous et votre famille. Au début de l'appel, notre représentant vous posera des questions générales pour déterminer votre admissibilité aux services, y compris votre numéro de téléphone, votre adresse et le nom de votre organisation. Puis, il déterminera le service de soutien vous convenant le mieux. Nos services sont offerts en plusieurs langues et aux malentendants.

Demander de l'aide est l'une des choses les plus difficiles que vous puissiez faire. Laissez-nous vous aider. Des professionnels attentionnés vous aideront à choisir l'option vous convenant le mieux. Pour obtenir une assistance immédiate et confidentielle en tout temps et en tout lieu, communiquez avec votre PAEF en utilisant l'un des services décrits ci-dessus.

décrits dans ce site. Veuillez consulter la documentation de votre programme pour plus d'information.
Pour une assistance immédiate, composez le 1 844 880 9137.