

Questions Foire aux questions

Obtenir un service avec l'application Mon PAE

Les clients peuvent-ils présenter une demande de soutien au PAEF au moyen de l'application Mon PAE?

Oui, il est possible d'obtenir des services de soutien sécurisés de plusieurs façons. Vous trouverez les icônes Accueil en ligne, Premier contact et cybercounseling sous Nous joindre et Programmes mobiles. Dans la page d'accueil et la barre de navigation supérieure, vous pouvez sélectionner Obtenir un service, qui lancera l'Accueil en ligne, ou Clavarder maintenant, qui lancera Premier contact. Vous pouvez demander le service de cybercounseling en touchant l'icône du cybercounseling et en suivant les étapes indiquées.

Important : Les situations ne se prêtent pas toutes au processus de l'Accueil en ligne, de Premier contact ou du cybercounseling. Si vous êtes en situation de crise ou que vous risquez de mettre votre vie ou celle d'une autre personne en danger, veuillez communiquer avec les services d'urgence de votre localité ou composez sans frais le numéro de téléphone de votre PAEF, 1 877 890-9052; vous obtiendrez, 24 heures sur 24, sept jours sur sept, un soutien immédiat par l'entremise d'un de nos représentants.

Qu'est-ce que l'Accueil en ligne?

L'Accueil en ligne est un outil vous permettant de demander des services de soutien en ligne. Les utilisateurs admissibles résidant au Canada et âgés d'au moins 18 ans n'ont qu'à suivre les étapes du processus sur leur appareil mobile ou leur ordinateur pour présenter eux-mêmes une demande de service au PAEF. En suivant le processus, l'utilisateur en apprend davantage sur les services offerts; il indique le service qu'il désire obtenir en remplissant le formulaire de demande et confirme ensuite sa demande. Nos services de PAEF ne sont pas tous offerts dans l'Accueil en ligne (par exemple, il faut communiquer directement avec le centre d'accès aux services pour obtenir du counseling en personne et du counseling par vidéoconférence).

Comment l'Accueil en ligne fonctionne-t-il dans l'application Mon PAE?

Vous pouvez accéder à l'Accueil en ligne au moyen de l'application Mon PAE en touchant l'icône représentant un doigt qui appuie sur un bouton dans la page d'accueil, sous Nous joindre, sous Programmes mobiles ou dans la barre de navigation supérieure. Vous serez invité à entrer votre emplacement et à suivre les étapes requises pour demander des services. Actuellement, l'Accueil en ligne s'adresse aux utilisateurs admissibles qui résident au Canada et sont âgés d'au moins 16 ans.

Qu'est-ce que Premier contact?

Premier contact est l'un des outils numériques que nous avons conçus pour vous permettre de demander du counseling ou un service de soutien du PAEF. Grâce à Premier contact, vous pouvez clavarder avec un conseiller professionnel ou en apprendre plus sur les services de soutien du PAEF et effectuer une demande de services avec l'aide d'un représentant du centre d'accès aux services.

Comment Premier contact fonctionne-t-il dans l'application Mon PAE?

Vous pouvez accéder à Premier contact au moyen de l'application Mon PAE en touchant l'icône représentant une bulle de conversation dans la page d'accueil, sous Nous joindre, sous Programmes mobiles ou dans la barre de navigation supérieure. Vous serez invité à choisir un volet d'accès : Question/Obtenir des services ou Clavarder avec un conseiller.



Download My EAP now at your device app store or scan the QR code.

Follow Shepell on  and .

© 2014 Shepell



Ensuite, la fenêtre Premier contact s'ouvrira et vous n'aurez qu'à suivre les étapes indiquées pour commencer votre séance de clavardage. Premier contact s'adresse aux utilisateurs admissibles qui résident au Canada et sont âgés d'au moins 18 ans. Si le service n'est pas disponible à ce moment, vous recevrez un message le mentionnant avant que la fenêtre Premier contact ne s'ouvre.

Qu'est-ce que le cybercounseling?

Le cybercounseling est l'un de nos outils de counseling numériques. Il vous permet d'accéder à un service de counseling sous forme d'échange de courriels. Le cybercounseling convient bien aux personnes qui s'expriment mieux par écrit et se sentent plus à l'aise de communiquer en toute confidentialité par ordinateur ou à l'aide d'un appareil mobile.

Comment le cybercounseling fonctionne-t-il dans l'application Mon PAE?

Vous pouvez accéder au cybercounseling au moyen de l'application Mon PAE en touchant l'icône représentant un crayon dans les pages Nous joindre ou Programmes mobiles. Les utilisateurs au Canada, aux États-Unis et dans d'autres régions du monde peuvent maintenant s'inscrire au cybercounseling directement dans Mon PAE; tous les utilisateurs inscrits ont également un accès direct, partout et en tout temps, au portail des services de cybercounseling sécurisés et confidentiels. Une fois que l'utilisateur aura ouvert une session, il aura accès aux messages qu'il a échangés avec son conseiller. Toutefois, l'application ne donne pas accès à toutes les fonctions du cybercounseling. Pour utiliser le cybercounseling, l'utilisateur doit avoir au moins 16 ans.

Comment effectuer des modifications à mon profil au cybercounseling?

Pour apporter des modifications à votre profil au cybercounseling, par exemple, pour modifier votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe, il faut ouvrir une session dans le portail Web du cybercounseling, à l'adresse shepellfgi.com/ec. Vous aurez ainsi accès à toutes les fonctions de votre profil.

Qu'est-ce que l'outil de planification financière?

Notre outil de planification financière est un service de soutien qui vous aidera à mieux connaître vos finances et à élaborer un plan qui vous mènera vers un avenir financier plus radieux! Vous pouvez accéder à cet outil au moyen de l'application Mon PAE, sous Programmes mobiles, ou à l'aide de votre ordinateur. L'outil présente d'abord un questionnaire qui vous aidera à déterminer quels sont les domaines de votre planification financière que vous maîtrisez et quels sont ceux que vous pourriez améliorer. Les recommandations d'outils, de vidéos et de feuilles de travail sont formulées individuellement en fonction des résultats financiers de chaque utilisateur. Vous avez accès aux services pendant une période de trois mois et vous pouvez y accéder aussi bien par votre appareil mobile que par votre ordinateur.

Comment l'outil de planification financière fonctionne-t-il dans l'application Mon PAE?

Après avoir demandé ce service, vous pourrez y accéder sous Programmes mobiles dans l'application Mon PAE. Vous devrez ouvrir une session à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe. Ensuite, touchez le bouton Démarrer. Vous pourrez utiliser les mêmes nom d'utilisateur et mot de passe dans votre appareil mobile et dans votre ordinateur.



Download My EAP now at your device app store or scan the QR code.

Follow Shepell on  and .

© 2014 Shepell



Sécurité et confidentialité dans l'application Mon PAE

L'application Mon PAE est-elle sécurisée?

La sécurité de Mon PAE est assurée par une connexion directe au serveur sécurisé de Shepell. Si votre appareil reste inactif pendant plus de cinq minutes, l'outil numérique que vous utilisez se fermera automatiquement dans le but d'assurer la confidentialité de vos renseignements.

Les programmes mobiles suivants requièrent également d'ouvrir une session privée à l'aide d'un nom d'utilisateur personnel et d'un mot de passe lors de chaque accès : le cybercounseling et l'outil de planification financière.

L'application Mon PAE stocke-t-elle des renseignements personnels?

L'application Mon PAE a la capacité de stocker certains renseignements personnels lorsque la fonction de mise en mémoire cache est activée. Dans ce cas, les renseignements que vous entrez en demandant un service sont stockés dans votre appareil. De cette manière, la prochaine fois que vous demanderez un service dans Mon PAE, les champs appropriés seront déjà remplis. Vous trouverez les paramètres de réglage de la mémoire cache sous Mon profil > Mes Info. Mon PAE ne stocke aucun des renseignements échangés avec le serveur de Shepell au cours de l'utilisation d'un programme mobile ou d'une séance de counseling.

Renseignements sur les évaluations

Comment l'outil d'évaluation Mon indice de stress fonctionne-t-il?

Si vous désirez connaître votre degré de stress et obtenir des conseils utiles, accédez à Mon indice de stress sous Évaluez-moi, dans la page d'accueil, et remplissez le bref questionnaire. Cet outil ne sert qu'à vous renseigner et ne peut pas remplacer du counseling professionnel.

Comment l'outil d'évaluation Mon indice relationnel fonctionne-t-il?

Pour obtenir une idée de la santé de votre relation de couple et quelques conseils utiles, accédez à Mon indice relationnel sous Évaluez-moi, dans la page d'accueil, et remplissez le bref questionnaire. Cet outil ne sert qu'à vous renseigner et ne peut pas remplacer du counseling professionnel.

Comment l'outil d'évaluation Mon indice de mieux-être financier fonctionne-t-il?

Pour obtenir une idée de l'état de votre situation financière et quelques conseils utiles, accédez à Mon indice de mieux-être financier sous Évaluez-moi, dans la page d'accueil, et remplissez le bref questionnaire. Cet outil ne sert qu'à vous renseigner et ne peut pas remplacer des conseils ou des services financiers professionnels.

Renseignement sur les articles et les ressources

À quelle fréquence des articles et des ressources sont-ils ajoutés à Mon PAE?

Tous les mois, de nouvelles ressources et de nouveaux articles sont ajoutés.

Puis-je chercher des articles et des ressources dans Mon PAE?

Oui, vous pouvez utiliser la fonction de recherche dans le menu déroulant. Entrez un mot clé et l'application affichera une liste d'articles et de ressources contenant ce mot.



Download My EAP now at your device app store or scan the QR code.

Follow Shepell on  and .

© 2014 Shepell

**Puis-je enregistrer des articles dans Mon PAE?**

Oui, vous pouvez enregistrer des articles et des ressources dans vos favoris. Vous n'avez qu'à toucher l'étoile lorsque vous lisez un article ou regardez une vidéo. Vous pouvez consulter en tout temps vos favoris sous Mon profil.

Puis-je partager des articles avec des amis et des membres de la famille?

Oui. Mon PAE vous permet de partager des articles et des ressources avec des amis et des membres de la famille par courriel et média sociaux.

Puis-je partager les informations de Mon PAE par l'entremise des médias sociaux?

Oui. Mon PAE vous permet de partager de l'information par l'entremise de Facebook et de Twitter, ainsi que par courriel. Lorsque vous consultez un article ou une ressource, recherchez l'icône de partage (la flèche), touchez l'option de partage que vous désirez, rédigez un message personnel, puis suivez les instructions d'ouverture de session du média social choisi afin d'effectuer le partage.

Questions d'ordre général**Moi et ma famille avons-nous droit à tous les services du PAEF présentés dans Mon PAE?**

Votre PAEF pourrait ne pas comprendre tous les services présentés. Vous obtiendrez plus d'information dans la documentation sur vos avantages sociaux ou de la part de votre conseiller en ressources humaines.

L'application Mon PAE envoie-t-elle des notifications poussées?

Oui, Mon PAE vous enverra des notifications poussées hebdomadaires. Ces notifications s'afficheront à l'écran de votre appareil ou dans votre centre de messagerie. Ce sont de simples annonces qui vous informent des sujets les plus récents et les plus intéressants offerts dans Mon PAE. Ce ne sont pas des liens actifs. Il est possible d'activer et de désactiver cette fonction sous Mon profil.

iOS

Il est possible d'activer et de désactiver les notifications poussées de Mon PAE dans votre appareil. Accédez à Paramètres et sélectionnez Notifications. Ensuite, faites défiler vers le bas afin de trouver Mon PAE dans votre liste d'applications et sélectionnez ce que vous désirez.

BlackBerry10

Il est possible d'activer et de désactiver les notifications poussées de Mon PAE dans votre appareil. Accédez à Paramètres de BB10, faites défiler vers le bas et cliquez sur Notifications. Ensuite, faites défiler vers le bas afin de trouver Mon PAE dans votre liste d'applications et activez ou désactivez les alertes.

Puis-je m'inscrire à la liste de diffusion de Shepell?

Oui. Vous pouvez vous inscrire à notre liste de diffusion lorsque vous êtes invité à le faire au démarrage de Mon PAE ou en tout temps sous Mon Profil > Abonnez-vous à nos publications.



Download My EAP now at your device app store or scan the QR code.

Follow Shepell on  and .

© 2014 Shepell

The logo for 'MON PAE' features the text 'MON PAE' in white, uppercase letters on an orange rectangular background.

En quelles langues l'application Mon PAE est-elle offerte?

Mon PAE est offerte en français, en anglais et en espagnol. Pour choisir l'une de ces langues, réglez le paramètre de langue de votre appareil. Si Mon PAE n'est pas disponible dans la langue sélectionnée sur votre appareil, il sera diffusé en anglais. Remarque : Les services de counseling numérique et en ligne et les outils de demande de services ne sont disponibles qu'en français et en anglais.

Avec qui puis-je communiquer pour obtenir de l'aide pour l'application?

Pour obtenir de l'aide relativement à Mon PAE, envoyez un courriel à monpae@morneaushepell.com.



Download My EAP now at your device app store or scan the QR code.

Follow Shepell on  and .

© 2014 Shepell