

## Service d'aide aux employés

---

### DESCRIPTION DU SERVICE

---

Vous voulez vous doter d'un service en matière de programme d'aide pour vos employés (PAE)? Vous souhaitez avoir accès à l'expertise d'une équipe spécialisée en santé psychologique au travail et qui possède une connaissance fine de la réalité organisationnelle de la fonction publique?

Le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) offre des services d'aide et de référence aux employés aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels, des suivis individualisés à court terme pour des problématiques liées au travail ainsi que des interventions de groupe à la suite d'événements difficiles.

Le CSPQ offre également aux gestionnaires et aux directions des ressources humaines des services-conseils en santé psychologique au travail et des activités de sensibilisation à l'intention des employés.

#### **Ce que le service comprend**

- Services directs aux employés en difficulté : évaluation des besoins, aide et référence vers une ressource externe spécialisée.
- Démarches d'accompagnement à court terme pour des situations liées au travail ou pour lesquelles la référence aux ressources externes est difficile.
- Rôle-conseil pour les gestionnaires et le personnel de la direction des ressources humaines.
- Soutien pour la mise en place de procédures d'intervention et de suivi lors d'événements traumatiques ou de situations de crise.
- Bilan annuel comprenant les données de gestion nécessaires au suivi des activités en PAE.
- Outils de promotion du PAE (affiches, prospectus, activités d'information pour le personnel).
- Suivi administratif.

#### **Ce que le service ne comprend pas**

- Frais de déplacement, à la charge du client.

---

### NIVEAUX DE SERVICE

---

#### **Disponibilité du service**

Service d'écoute et de référence : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, et le mardi, le mercredi et le jeudi soir de 16 h 30 à 20 h.

Bureaux du PAE à Québec et à Montréal.

Disponibilité des ressources externes spécialisées dans toutes les régions du Québec.

---

### MODALITÉS DE PARTENARIAT

---

#### **(Obligations générales et légales)**

**Le CSPQ s'assure du respect des engagements à l'entente de services partagés  dont les principaux sont :**

- Accès à l'information et protection de renseignements personnels et confidentiels
- Sécurité de l'information
- Droit de propriété et droits d'auteur
- Conflits d'intérêts
- Règlement des différends
- Vérification
- Sous-traitance
- Etc.

### De plus, le CSPQ s'assure de :

- Respecter la confidentialité des renseignements personnels recueillis.
- Communiquer au client l'information nécessaire à la prestation des services et à en garantir la fiabilité.
- Répondre avec diligence à toute plainte formulée par le client, et à faire le suivi approprié.

### De son côté, le client doit :

- Fournir certains renseignements de gestion sur son effectif, ainsi que la liste de ses employés.
- Déterminer les montants d'aide qu'il souhaite accorder à ses employés lorsqu'ils bénéficient de suivis par des spécialistes externes.

---

## TARIFICATION

---

| Description  | Tarif   |
|--|---|
| Tarif de base annuel par employé   | 42,44 \$/employé  |
| Auquel s'ajoute le coût du soutien financier offert aux employés suivis par les spécialistes externes (psychologues, travailleurs sociaux, cures pour dépendances, etc.) | Selon l'utilisation, plus 3 % de frais d'administration |

| Description  | Tarif   |
|--|---|
| Tarif de base annuel par employé   | 42,44 \$/employé  |
| Auquel s'ajoute le coût du soutien financier offert aux employés suivis par les spécialistes externes (psychologues, travailleurs sociaux, cures pour dépendances, etc.) | Selon l'utilisation, plus 3 % de frais d'administration |

---

## SOUTIEN À L'UTILISATION

---

Le CSPQ préconise une approche personnalisée. En tant qu'organisation cliente, vous avez accès à un intervenant qui vous est assigné et qui travaille avec votre MO dans le respect de la culture organisationnelle. Une relation de collaboration peut ainsi s'établir entre votre direction des ressources humaines et l'intervenant du PAE.

L'accès aux services est aussi facilité pour les employés en difficulté, car ils savent à qui s'adresser pour obtenir de l'aide. De plus, toute la démarche d'aide s'effectue dans le respect de la confidentialité et du volontariat, et dans l'absence de préjudice.

---

## POUR OBTENIR CE SERVICE

---

Les modalités de prestation des services, les aspects financiers et les facteurs liés à la protection des renseignements personnels et de l'information de nature confidentielle seront précisés dans le cadre d'une entente de services partagés.

**Direction des services d'aide aux employés**

- Téléphone : 418 646-4616, poste 3895 ou 1 866 327-4616
- Courriel : [pae.cspq@cspq.gouv.qc.ca](mailto:pae.cspq@cspq.gouv.qc.ca)

Dernière mise à jour : 13 février 2019


INFORMATION GÉNÉRALE

---

**Ligne CSPQ**

418 644-CSPQ (2777)

1 855 644-CSPQ (2777)

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2020