

PAE : nouveau numéro, nouveau fournisseur, meilleur accès

Disponible en: **EN** **FR**

Le 1 avril 2008 - À compter d'aujourd'hui, les services de consultation confidentiels du Programme d'aide aux employés (PAE) sont offerts par un seul **nouveau fournisseur national**. Les employés, les membres de leur famille et les retraités peuvent accéder aux services du PAE 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en appelant l'un des deux nouveaux numéros de téléphone sans frais de n'importe où au Canada:

Français: 1-866-838-7897

Anglais: 1-866-839-2025

Les employés qui ont entamé un processus de consultation auprès de l'un de nos anciens fournisseurs n'ont pas à se soucier du changement : les services de conseil en cours ne seront pas interrompus.

iO! parle des changements avec Patrick Gagné, administrateur national du PAE.

=====

Le Programme d'aide aux employés (PAE) de CBC/Radio-Canada a modifié de manière importante ses services. Ces changements ont été conçus de manière à améliorer l'accès aux services offerts et à fournir aux employés et à leur famille la même qualité de service où qu'ils se trouvent au pays.

Patrick Gagné, administrateur national du PAE, raconte à iO! que la décision d'apporter des changements au programme est venue du Conseil national du PAE et de son désir de constamment améliorer un programme dont le succès n'est plus à prouver. Après avoir fonctionné pendant 25 ans selon le même modèle, le temps était venu de jeter un regard objectif sur le programme et de déterminer si les services pouvaient être rendus plus efficacement.

Un des changements clés qui touche le PAE consiste à utiliser un seul fournisseur national de services pour toutes les régions du pays. Les avantages de ce changement seront visibles, explique Patrick Gagné, notamment au niveau de l'accès car nous pourrions éliminer les multiples numéros de téléphone, lesquels sèment parfois la confusion. En fait, il y avait 42 numéros de téléphone publiés selon le système précédent. Maintenant, il n'y aura plus que deux numéros sans frais – un pour les services en français et un autre pour les services en anglais – accessibles 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Bien entendu, d'autres avantages plus tangibles seront offerts à tous les employés de la Société. Le PAE sera en mesure de fournir des services améliorés puisque ce nouveau fournisseur national dispose de ressources plus étendues à l'échelle nationale. Par exemple, le programme bénéficiera d'un plus grand nombre de conseillers spécialisés. Ainsi, dans plusieurs localités, les employés remarqueront que les services offerts seront plus nombreux.

Le fait d'avoir un seul fournisseur a également comme avantage que la structure sera moins lourde. « Nous gagnons beaucoup à avoir un meilleur niveau de service, mais il est tout aussi important que notre capacité organisationnelle s'améliore en tant que programme », déclare M. Gagné. « Cette réorganisation nous permettra de consacrer plus de ressources à des éléments à valeur ajoutée comme la prévention, le mieux-être et l'éducation. Ce sont les employés de la Société qui en bénéficieront en fin de compte. »

Les changements apportés au programme rendent le PAE plus pertinent pour les employés. « Nous sommes en meilleure position pour avoir plus d'impact en milieu de travail, faire preuve d'innovation au chapitre de la prévention et de l'éducation, et contribuer au mieux-être général des employés », affirme Patrick Gagné.

Le PAE: un modèle d'engagement des employés en milieu de travail

Le Programme d'aide aux employés de CBC/Radio-Canada est tout à fait unique au pays. D'autres organisations ont mis sur pied des PAE gérés conjointement par les syndicats et l'employeur comme celui de la Société, mais « aucun ne compte autant de bénévoles à l'échelle du pays », fait remarquer M. Gagné.

Ce sont les bénévoles du Conseil national ainsi que ceux des 29 comités locaux du PAE qui sont responsables du succès du PAE. Grâce à la participation des bénévoles représentant la direction, les syndicats et chaque établissement principal à l'échelle du pays, nous nous assurons qu'une perspective d'ensemble des enjeux est exprimée, ce qui permet au PAE d'être efficace le moment venu de répondre aux besoins des employés, de leur famille et des retraités.

En 2007, les 200 bénévoles des comités locaux du PAE ont organisé plus d'une centaine d'initiatives promotionnelles et de prévention. Les 20 000 utilisateurs et plus qui ont bénéficié des services offerts par le PAE depuis sa création témoignent du succès remporté par ce programme.

« Les bénévoles sont essentiels à la bonne marche du programme – nous pouvons compter sur un grand nombre de personnes partout au pays. C'est eux qui rendent le programme exceptionnel. On ne peut trouver d'exemple plus éloquent d'engagement en milieu de travail. »

Les fondements du programme demeurent les mêmes

La décision de faire appel à un seul fournisseur national n'a en rien modifié le caractère confidentiel et l'utilisation volontaire des services du PAE.

« Le caractère confidentiel du programme en est l'aspect le plus cruciale », affirme Patrick Gagné. « Les employés n'utiliseraient pas le programme si la confidentialité n'était pas garantie ou si elle était remise en question. Depuis toujours, les informations personnelles concernant ceux qui utilisent le programme ne sont jamais partagées avec quiconque à CBC/Radio-Canada ou ailleurs. Ni les bénévoles, ni la direction, ni même l'administrateur national n'ont accès à cette information. Le service est entièrement confidentiel! C'est quelque chose qui ne changera jamais. »

Un autre élément qui distingue le PAE des autres programmes est que les décisions prises par le Conseil national et les comités locaux le sont uniquement quand un consensus est atteint. « Ce modèle décisionnel favorise la participation et l'engagement des bénévoles. Personne ne peut imposer ses vues et, quand une décision est prise, tous y adhèrent et en assument la



responsabilité », ajoute M. Gagné.

Vous pouvez joindre le PAE aux numéros suivants:

Services en français: 1-866-839-7897

Services en anglais: 1-866-838-2025

Visitez [le site du PAE](#) sur iO!

L'équipe iO!