

Programme MieuxVivre de Ceridian Foire aux questions

MieuxVivre est votre nouveau programme d'aide aux employés. Ce programme complet, offert en français et en anglais, combine des services confidentiels de consultation et de mieux-être afin de vous aider, ainsi que les membres de votre famille immédiate, dans les moments où vous en avez besoin.

Notre but est de vous aider à gérer efficacement vos priorités personnelles et professionnelles, à adopter des habitudes santé, à favoriser votre mieux-être et à atteindre un équilibre dans votre vie professionnelle et personnelle.

Des conseillers chevronnés sont à votre disposition 24 heures sur 24, sept jours sur sept, tout au long de l'année. MieuxVivre en ligne, notre site Web primé, présente en outre des centaines de ressources en ligne, notamment des articles, des livrets et des cédéroms qui peuvent être téléchargés ou vous être envoyés gratuitement.

Q. : Suis-je admissible à ce programme?

Si vous êtes un employé de Sodexo, vous et votre famille immédiate êtes admissibles. En fait, les membres de votre famille tels votre conjoint et vos enfants à charge peuvent eux aussi communiquer directement avec les conseillers de MieuxVivre.

Q. : Qui paie pour ce programme?

Le programme d'aide aux employés (PAE) est un service fourni par Sodexo sans frais pour vous ni pour votre service ou votre unité. Sodexo ayant déjà assumé les coûts d'accès au programme pour tous les employés, vous pouvez y avoir pleinement recours aussi souvent que vous en avez besoin. L'utilisation des services offerts dans le cadre du programme ne vous coûtera donc rien.

Cependant, si vous acceptez une recommandation de services supplémentaires de consultation ou d'assistance non couverts par le PAE, vous assumerez les coûts desdits services. Par exemple, si un conseiller du PAE vous oriente vers un avocat externe pour une question d'ordre juridique, vous devez vous attendre à assumer ces coûts. Si le PAE vous recommande les services d'un conseiller pour des consultations à long terme ou spécialisées et que ces consultations ne sont pas couvertes par votre régime de soins médicaux, vous prendrez en charge tous les frais facturés par le spécialiste ou le conseiller. Le conseiller du PAE cherchera avec vous l'aide la plus abordable financièrement et la plus appropriée à vos besoins

Q. : Le programme assure-t-il une stricte confidentialité?

Oui. Le PAE ne permet ni à votre employeur ni à quiconque d'autre de savoir que vous avez téléphoné, si vous n'avez pas donné votre consentement et votre autorisation écrite à cet égard, qu'il s'agisse tant de votre gestionnaire ou de votre supérieur que de votre partenaire ou conjoint. En fait, nous sommes tenus par la loi de traiter vos renseignements selon le même niveau de confidentialité que les dossiers médicaux. Seule exception à cette règle de confidentialité, le cas où un conseiller apprend que quelqu'un présente un risque de se nuire ou de nuire à autrui. Dans un tel cas, le conseiller peut être tenu de signaler la situation aux autorités compétentes.

Q. : À quel type d'information sur l'utilisation du programme mon employeur a-t-il accès?

Votre Service des ressources humaines recevra un rapport d'utilisation trimestriel indiquant le nombre de personnes ayant fait appel aux services du PAE. Ce rapport ne révélera d'aucune manière l'identité des personnes qui ont utilisé le programme. Ceridian relèvera les types de problèmes rapportés afin d'aider votre employeur à élaborer des programmes adaptés et à prendre en considération les tendances décelées en matière de santé et de mieux-être.

Q. : Quels types de problèmes ou de préoccupations le PAE peut-il nous aider à régler, ma famille et moi?

Consultation - Vous ou quelqu'un de votre famille immédiate pouvez parler à un conseiller pour obtenir du soutien en ce qui a trait à un vaste éventail de sujets ou de problèmes, entre autres :

<p>Vie Faire face à la dépression Vivre avec une incapacité Vivre un divorce ou une séparation Faire face au chagrin et au deuil Reconnaître un problème de consommation abusive</p>	<p>Famille Élever un enfant ou un adolescent Être un parent seul Prendre soin de parents âgés Être enceinte Aider un être cher qui a un problème de toxicomanie</p>
<p>Argent Planification en vue de la retraite Vivre avec un seul revenu Gérer ses dettes Économiser en vue des études d'un enfant S'adapter à un changement de revenu</p>	<p>Travail Faire un plan de carrière Reconnaître les symptômes du stress lié au travail et de l'épuisement professionnel Comment composer avec des personnes difficiles Donner de la rétroaction à ses collègues de travail Surmonter la surcharge d'obligations professionnelles et personnelles</p>

Services de conciliation travail-famille et de mieux-être – Vous ou quelqu'un de votre famille immédiate pouvez parler à un conseiller ou visiter le site MieuxVivre en ligne pour obtenir des conseils pratiques sur tout un éventail de sujets, entre autres :

<p>Vie Santé et mieux-être Âge mûr et retraite Questions d'ordre juridique Problèmes de tous les jours</p>	<p>Argent Gestion du budget Gestion des dettes Achat ou location d'une maison Planification de la retraite</p>
<p>Famille Parentalité et soins des enfants Éducation Les aînés</p>	<p>Travail Gestion du temps Changement en milieu de travail Voyages d'affaires Réinstallation</p>

Q. : Comment puis-je communiquer avec les conseillers du PAE?

Composez le 1-877-307-1080 (sans frais) ou visitez le site Web à l'adresse : www.lifeworks.com
L'id-utilisateur est **sodexoca**, et le mot de passe est **mieuxvivre**.

Lorsque vous appelez les services du PAE, vous entendez un message enregistré indiquant que Ceridian souscrit à toutes les lois en matière de confidentialité et que votre appel peut être écouté à des fins de qualité. Avant toute autre chose, notre conseiller vous expliquera tout ce qui a trait à la confidentialité, au respect de la vie privée et aux conditions imposées. Puis, vous devrez donner votre nom, votre adresse et le nom de votre employeur (Sodexo). Souvenez-vous que toute l'information qui vous identifie, comme le nom, l'adresse, etc. demeurera confidentielle. Si vous ne souhaitez pas que les services MieuxVivre vous rappellent à la maison ou au travail, vous pouvez discuter avec le conseiller de la façon, du moment et du lieu où vous voulez que l'on communique avec vous. Le nom de votre employeur est important car il permet au conseiller du PAE de savoir quels types précis de services sont fournis aux employés de Sodexo.

Le conseiller du PAE sera à l'écoute de vos besoins, en discutera avec vous et évaluera la situation. En fonction de vos discussions, le conseiller du PAE peut :

- vous aider à élaborer un plan pour résoudre vos problèmes ou préoccupations :
- vous orienter vers un groupe d'entraide ou de soutien :
- vous aider à trouver des ressources pratiques dans votre quartier :
- vous recommander un spécialiste ou un conseiller local en vue de consultations suivies :
- vous envoyer des documents à lire et des enregistrements audio contenant des renseignements utiles

Q. : Combien de temps devrai-je attendre en ligne avant de pouvoir parler à un conseiller lorsque je téléphone au numéro sans frais?

Les appels sont habituellement pris en charge très rapidement. Si nous avons un nombre particulièrement élevé d'appels, vous serez mis en attente, mais pour un maximum de trois minutes.

Q. : Dans quel délai puis-je compter avoir un rendez-vous en personne avec un conseiller?

Dans les situations d'urgence, les rendez-vous sont donnés le jour même de l'appel. Dans les autres cas, vous devriez avoir un rendez-vous dans les trois jours ouvrables suivant l'appel.

Q. : Que se passe-t-il durant les séances de consultation privée?

Lorsque vous ou une personne de votre famille immédiate vous présentez à une séance de consultation privée, le conseiller :

- fera en sorte que vous vous sentiez à l'aise dans cet environnement de rencontre pour discuter de vos problèmes et de vos préoccupations;
- vous écoutera et vous posera des questions afin de comprendre précisément la nature de votre problème;
- prendra en compte vos attentes quant aux solutions possibles à ce problème;
- cherchera avec vous les possibilités et les choix qui s'offrent à vous; et
- élaborera des stratégies pour atténuer ou régler le problème.

Au besoin, le conseiller fera également des commentaires objectifs de rétroaction et proposera une solution au problème et du soutien. Le conseiller et vous établirez ensemble un plan d'action pratique et efficace.

Q. : Quelles compétences possèdent les conseillers?

Les conseillers au sein de notre réseau sont des professionnels chevronnés qui ont, au minimum, une maîtrise en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe. Ils sont sélectionnés avec minutie et comptent au moins cinq ans d'expérience en counseling.

Q. : Combien est-il offert de séances de consultation?

Les séances fournies le sont à court terme et sont axées sur les solutions. Vous pouvez y avoir recours pour chaque problème ou préoccupation que vous avez. Le nombre de séances varie; il est déterminé au cas par cas. Lorsque le problème semble nécessiter un suivi à plus long terme, le conseiller recommandera probablement à la personne une ressource communautaire et lui indiquera comment y avoir accès.

Si vous ou quelqu'un de votre famille immédiate êtes en état de crise, nous vous offrirons le soutien nécessaire pour stabiliser la situation, qu'il s'agisse d'un problème à court terme ou nécessitant un suivi.

Q. : Tous les services sont-ils offerts 24 heures sur 24?

Le personnel de premier contact et les conseillers sont à votre disposition 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Les demandes visant certains conseillers affiliés nécessitent un rappel de prise de rendez-vous (par exemple, une consultation avec un conseiller juridique ou financier ou un nutritionniste). Si vous ne recevez pas le rappel prévu, veuillez communiquer avec nous à nouveau afin que nous puissions vérifier ce qu'il en est et vous mettre en communication avec le service approprié rapidement.

Les vérifications de ce type se font généralement en trois à cinq jours ouvrables, selon la nature de la demande. Veuillez préciser s'il s'agit d'un cas urgent. Si vous attendiez une réponse par courriel et que celle-ci ne vous est pas parvenue, veuillez penser à vérifier votre courrier poubelle. Si vous ne la trouvez pas, veuillez recommuniquer avec nous.

Q. : En tant que supérieur, si l'un de mes employés semble avoir un problème personnel qui affecte son travail, puis-je lui suggérer de communiquer avec les conseillers du PAE?

Oui. Un supérieur peut suggérer de manière informelle à un employé de communiquer avec les conseillers de MieuxVivre ou lui rappeler que ces services sont à sa disposition (recommandation non formelle). Toutefois, dans certaines circonstances, une recommandation formelle peut être nécessaire pour régler un problème constant de rendement. Les gestionnaires doivent communiquer avec les conseillers de MieuxVivre pour une consultation en gestion avant de procéder à une recommandation formelle.

Bien qu'un gestionnaire puisse recommander à un employé d'avoir recours aux services MieuxVivre, les conseillers ne peuvent confirmer au gestionnaire si l'employé a ou non communiqué avec les conseillers du programme. Le recours d'un employé au programme demeure confidentiel, à moins que l'employé ne décide de fournir une rétroaction à son gestionnaire ou ne donne son consentement explicite aux services MieuxVivre au moyen du formulaire d'autorisation de communication de renseignements. Le formulaire de communication de renseignements peut être obtenu auprès du Service des ressources humaines. Veuillez consulter le guide du gestionnaire One Source pour plus de précisions.

Q. : Pourquoi n'ai-je pas eu de nouvelles des services du PAE en ce qui concerne ma demande?

Étant donné la nature confidentielle de nos services et du fait des préférences indiquées par les clients quant aux appels, nous ne laissons pas toujours de message. Il se peut que nous ayons téléphoné sans pouvoir vous joindre directement et que nous n'étions pas en mesure de laisser un message. Si vous attendez des nouvelles des services du PAE ou de l'un de nos affiliés et que vous ne recevez aucun appel au cours du laps de temps précisé, veuillez rappeler au numéro sans frais au cas où nous aurions tenté de vous joindre.

Q. : Est-il possible de fournir une rétroaction à Ceridian en ce qui concerne les services que j'ai reçus?

Absolument. Lorsque vous ou quelqu'un de votre famille immédiate communiquez avec les conseillers du programme MieuxVivre en utilisant le numéro sans frais, le conseiller vous demande l'autorisation de vous envoyer un sondage de suivi confidentiel par courriel. Cette participation est volontaire. Il existe également un lien de rétroaction sur le site www.lifeworks.com dans la section « Contactez-nous » si vous souhaitez soumettre des commentaires confidentiels en ligne. Dans un cas comme dans l'autre, le client a toujours la possibilité d'indiquer s'il souhaite ou non recevoir un appel pour discuter plus en détail de la rétroaction.

Q. : Que se passe-t-il si j'ai un problème ou une plainte à formuler quant au service après avoir communiqué avec le PAE?

Si vous avez une plainte à formuler ou un problème quant à un service, nous vous invitons à appeler au numéro sans frais principal des services MieuxVivre de Ceridian à 1-877-307-1080. Tout notre personnel d'accueil est formé en vue de gérer les plaintes des clients.

Si vous souhaitez soumettre votre problème à un palier supérieur soit pour le résoudre soit pour être sûr que ce problème sera examiné au niveau de la direction, n'hésitez pas à demander à parler à un gestionnaire. S'ils ne sont pas disponibles dans l'immédiat, les gestionnaires répondent toujours aux plaintes dans les 24 heures.

Du fait des exigences strictes de notre politique en matière de confidentialité, si vous souhaitez que votre gestionnaire ou votre conseiller en ressources humaines vous aide pour le règlement d'une plainte officielle, vous devez soumettre un formulaire de *communication de renseignements* nous autorisant à faire part de toute rétroaction aux membres désignés de votre entreprise. Vous pouvez demander une copie du formulaire de *communication de renseignements* à votre conseiller en ressources humaines.