

**BESOIN D'UN COUP
DE POUCE?**



**VOTRE PAE PEUT
VOUS AIDER!**



**COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC
SEPTEMBRE 2001
MISE À JOUR LE 1^{ER} JANVIER 2002**

TABLE DES MATIÈRES

| | | |
|------|--|---|
| 1. | Introduction | 3 |
| 2. | Définition du PAE | 3 |
| 3. | Objectifs | 3 |
| 4. | Clientèle visée | 3 |
| 5. | Services offerts | 3 |
| 6. | Utilisation des services | 4 |
| 7. | Accessibilité des services | 4 |
| 8. | Remboursement des frais d'honoraires professionnels | 4 |
| 9. | Principes de base | |
| 9.1 | Volontariat | 5 |
| 9.2 | Absence de préjudice | 5 |
| 9.3 | Confidentialité | 5 |
| 10. | Rôles et responsabilités des intervenants | |
| 10.1 | L'employé | 6 |
| 10.2 | Les gestionnaires | 6 |
| 10.3 | Les collègues de travail | 7 |
| 10.4 | Les représentants syndicaux et d'associations d'employés | 7 |
| 10.5 | La firme externe | 7 |
| 10.6 | Le coordonnateur du PAE | 7 |
| 10.7 | La Présidente | 8 |
| 11. | Évaluation du programme | 8 |
| 12. | Entrée en vigueur | 8 |

Note : Dans le présent texte, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination mais uniquement dans le but d'alléger le texte.

1. INTRODUCTION

Toute personne peut traverser, à certains moments de sa vie, des périodes difficiles pouvant avoir un impact sur sa vie professionnelle. Bien que la personne puisse généralement résoudre seule sa situation, il arrive, que dans certains cas, une ressource extérieure et spécialisée soit nécessaire pour l'aider à surmonter les difficultés. En rendant accessible le programme d'aide aux employés (PAE) à tout son personnel, la Commission des transports du Québec reconnaît l'importance de ses ressources humaines.

2. DÉFINITION DU PAE

Le PAE est l'ensemble des mesures mises en place pour aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels affectant ou susceptibles d'affecter leur rendement ou leur comportement au travail.

3. OBJECTIFS

Le PAE de la Commission poursuit les objectifs suivants :

- favoriser l'accès à des services d'aide professionnels à tout employé aux prises avec des problèmes personnels affectant ou susceptibles d'affecter son rendement ou son comportement au travail;
- susciter une prise de conscience de l'impact des problèmes personnels sur la vie professionnelle par la mise en place d'activités de prévention et de formation.

4. CLIENTÈLE VISÉE

Le PAE s'adresse à tout le personnel régulier et occasionnel de la Commission, et ce, quelle que soit sa catégorie d'emploi ainsi qu'aux commissaires.

5. SERVICES OFFERTS

Une firme externe a le mandat d'offrir les services prévus au PAE de la Commission, soit les services professionnels d'évaluation, de consultation et de référence.

Le PAE couvre une large gamme de problématiques telles que celles d'ordre psychologique, légal, social, financier, familial, professionnel ainsi que les problèmes reliés à la consommation d'alcool, de drogues, de médicaments et de jeux.

Les services offerts dans le cadre du PAE de la Commission misent sur une approche à court terme dont le but premier est d'aider l'employé à prendre en charge son problème et à faire des choix personnels éclairés quant aux moyens susceptibles de le résoudre.

6. UTILISATION DES SERVICES

L'employé, aux prises avec un problème et désirant avoir recours au PAE, doit contacter la firme externe mandatée à cette fin.

L'employé peut consulter un intervenant de la firme externe pendant ses heures de travail s'il a obtenu préalablement l'autorisation de s'absenter de son supérieur immédiat. L'employé n'a pas à divulguer le motif de la consultation ni à remplir une autorisation d'absence. Toutefois, le supérieur immédiat pourra demander à l'employé de lui présenter une attestation écrite de l'intervenant à l'effet qu'il s'est effectivement présenté à son rendez-vous. L'employé conserve cette attestation en sa possession.

Dans les cas d'alcoolisme et de toxicomanie, l'employé qui reçoit des traitements ou des soins médicaux en vue de sa réhabilitation, répond à la notion d'invalidité et peut utiliser sa réserve de journées de maladie et son régime d'assurance-traitement.

7. ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

Les bureaux de la firme externe responsable d'assurer les services du PAE sont ouverts du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures et en soirée. En dehors de ces heures, les appels seront traités au sein de la firme par une personne professionnelle attitrée.

8. REMBOURSEMENT DES FRAIS D'HONORAIRES PROFESSIONNELS

La Commission défraie les coûts pour un maximum de 5 consultations, incluant l'évaluation psychosociale, par employé par année *civile*¹.

En ce qui concerne les services de réhabilitation en alcoolisme et en toxicomanie, la Commission assumera les coûts jusqu'à concurrence du montant pouvant être octroyé annuellement par employé à des fins de consultation.

¹ Modification apportée afin d'être en mesure de compiler les indicateurs de gestion en PAE conformément aux exigences du Conseil du trésor.



9. PRINCIPES DE BASE

9.1 Volontariat

Le recours aux services du PAE doit être volontaire car la motivation personnelle de l'employé constitue un facteur de succès important de toute démarche d'aide. Toutefois, le respect de ce principe n'exclut pas que les gestionnaires ou les pairs de l'employé en difficulté puissent l'aider à prendre conscience de son problème et lui suggérer de recourir au PAE.

En aucun temps, l'employé aux prises avec des difficultés personnelles ne doit se sentir contraint d'utiliser les services du PAE. Il peut toujours décider de faire appel à d'autres services de son choix, et ce, à ses frais.

9.2 Absence de préjudice

Aucun préjudice ne peut être causé à l'employé du fait qu'il bénéficie du PAE, et ce, que ce soit au niveau de sa vie privée, de l'exercice de ses fonctions, de la progression de sa carrière ou autre.

Cependant, le recours au PAE ne dispense pas l'employé de sa responsabilité de fournir un rendement et un comportement de travail satisfaisants.

Les actions prises dans le cadre du PAE ne doivent pas être interprétées comme un renoncement à la responsabilité de l'employeur de maintenir la discipline ou à son droit d'invoquer des mesures administratives ou disciplinaires en cas de mauvaise conduite ou de rendement insuffisant.

Pour bien comprendre ce principe, il importe de différencier les mesures prises par l'employeur relativement à un rendement insuffisant ou un comportement inadéquat de celles qu'il prend en offrant aide et soutien à son personnel dans le cadre du PAE. Si de telles mesures étaient prises, elles seraient occasionnées par l'insuffisance du rendement ou du comportement et non par le fait de recourir aux services du PAE.

Dans les cas de litiges ou d'arbitrage de griefs relatifs à une mesure disciplinaire qui s'appuierait sur un problème de rendement ou de comportement, les parties patronale et syndicale s'engagent à ne pas requérir le témoignage d'une personne-ressource désignée aux fins du PAE pour obtenir des informations confidentielles recueillies concernant un employé qui utilise le PAE, à moins qu'elles en conviennent autrement.

9.3 Confidentialité

La confiance que l'employé porte au PAE dépend principalement de la confidentialité qui pourra lui être garantie. Cette confidentialité porte à la fois sur l'anonymat de la personne qui utilise les services du PAE et sur les renseignements reliés aux services reçus.

Par conséquent, aucune information recueillie par la firme mandatée pour offrir les services du PAE ne sera versée au dossier personnel de l'employé.

De plus, la firme ne transmettra aucune information à une tierce personne sans le consentement écrit de l'employé qui utilise le PAE.

La firme externe transmet, sous pli confidentiel, au coordonnateur du PAE de la Commission, une facture où le nom de l'employé n'apparaît pas. Ce dernier est identifié par un code de bénéficiaire connu uniquement de la firme.



10. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS

10.1 L'employé

L'employé a la responsabilité de fournir un rendement suffisant et d'adopter un comportement adéquat au travail. Dans l'éventualité où il rencontre des difficultés, il lui appartient de :

- prendre conscience de son problème ainsi que des conséquences en découlant ou pouvant éventuellement en découler sur son fonctionnement au travail, sur sa santé physique ou sur son équilibre psychologique;
- prendre toute action de nature à maintenir ou à retrouver le rendement ou le comportement attendu au travail, notamment en décidant d'utiliser les services du PAE ou de toute autre ressource pouvant l'aider.

10.2 Les gestionnaires

Ils ont la responsabilité de :

- constater chez un employé des changements significatifs au niveau du comportement au travail ou du rendement, dépister une situation problématique et d'intervenir auprès de l'employé en difficulté;
- rappeler à l'employé l'existence du PAE et l'encourager à s'en prévaloir;
- faciliter, lorsque requis et que les exigences du service le permettent, l'accès au PAE en autorisant les absences nécessaires pour une consultation durant les heures de travail, comme il est prévu au point 6 «Utilisation des services»;
- effectuer un suivi du rendement de l'employé afin de s'assurer qu'il y a amélioration;
- encourager la participation de son personnel aux activités de prévention et de formation offertes par le PAE.

10.3 Les collègues de travail

En étant sensibles et attentifs aux difficultés vécues par un collègue, ils peuvent par solidarité :

- faciliter la prise de conscience auprès de l'employé en difficulté de l'existence d'un problème;
- proposer à l'employé d'avoir recours au PAE.

10.4 Les représentants syndicaux et d'associations d'employés

Les représentants syndicaux et d'associations d'employés peuvent :

- participer à la promotion du PAE auprès de leurs membres.

10.5 La firme externe

La firme externe s'engage notamment à :

- fournir les services professionnels d'évaluation, de consultation et de référence conformément à la politique concernant le PAE de la Commission;
- traiter toute demande dans un délai maximum de 24 heures durant les jours ouvrables.

10.6 Le coordonnateur du PAE

Le coordonnateur doit :

- diffuser l'information concernant le PAE auprès des employés, des gestionnaires et des délégués syndicaux;
- organiser des activités de prévention et de formation;
- autoriser le paiement des factures produites par la firme externe et faire le suivi des coûts;
- procéder à l'évaluation du PAE et faire les recommandations appropriées;
- produire annuellement les indicateurs de gestion en PAE et tout autre rapport demandé par le Secrétariat du Conseil du trésor.

10.7 La Présidente

Le rôle de la Présidente est :

- d'autoriser le choix de la firme externe et le contrat de services professionnels pour le PAE;
- d'allouer les ressources financières nécessaires au bon fonctionnement du PAE.

11. ÉVALUATION DU PROGRAMME

La firme externe produit annuellement un rapport contenant des données statistiques sur les divers services offerts dans le cadre du PAE. Ce rapport comprend des données sur le nombre d'employés ayant bénéficié du PAE par catégorie d'emploi et d'âge, par sexe et par type de problème. Aucune donnée nominative ne sera fournie sur les employés utilisant les services du PAE.

12. ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique entre en vigueur à la date de sa signature.

Original signé par Nicole Poupart
Approuvée par Nicole Poupart
Présidente

Le 20 septembre 2001
Date