

## L'accès aux services du PAEF à l'ère numérique

---

*Les nombreux canaux numériques qui existent de nos jours offrent de nouveaux moyens d'accéder au counseling et d'obtenir les services du PAEF; ils attirent une clientèle plus jeune qui n'aurait peut-être jamais pensé demander du soutien au programme d'aide aux employés et à la famille en utilisant un mode traditionnel de prestation de services.*

## RÉSUMÉ

Partout au Canada, les employeurs répondent aux besoins en santé mentale et physique de leurs employés en leur donnant accès à un programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF). Traditionnellement, les utilisateurs de ces programmes étaient des femmes âgées de 30 à 49 ans; cependant, la nouvelle technologie numérique est en voie de modifier le type d'utilisateurs et le mode de prestation des services.

Les professionnels des ressources humaines doivent maintenant comprendre :

- quels sont les modes de prestation de services que les employés utilisent pour accéder au counseling et aux conseils du PAEF;
- les données démographiques des utilisateurs par mode de prestation de services; et
- l'importance du soutien que procurent les canaux numériques.

Ce rapport examine notre prestation de services traditionnelle (par exemple, les consultations par téléphone et en personne) et les canaux numériques (par exemple, nos programmes en ligne, notamment les programmes de Gestion du stress, de Renoncement au tabac, de Soutien financier, Raviver votre relation de couple et Séparation et divorce, ainsi que le cybercounseling, le counseling par vidéoconférence, l'Accueil en ligne et Premier contact).

Les données démographiques, y compris l'âge et le sexe, ont été recueillies au cours du processus d'enregistrement de 199 926 clients aux services traditionnels et numériques du PAEF, du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 décembre 2012. Ce profil démographique a ensuite été comparé à celui des données de 2010 et 2011.

Nos constatations montrent que :

- les jeunes utilisateurs (âgés de 18 à 39 ans) accèdent de plus en plus au soutien de leur PAEF;
- les plus jeunes utilisateurs (âgés de 18 à 29 ans) ont tendance à utiliser les services numériques;
- les utilisateurs plus âgés (50 ans et plus) continuent d'utiliser les services traditionnels;
- il existe un chevauchement chez les utilisateurs âgés de 30 à 39 ans et de 40 à 49 ans qui utilisent *les deux*, c'est-à-dire les services traditionnels et les services numériques. Toutefois, les utilisateurs âgés de 30 à 39 ans ont davantage tendance à préférer le mode numérique, tandis que le groupe des 40 à 49 ans demande plus souvent un mode traditionnel de prestation de services;
- dans l'ensemble et dans tous les groupes d'âge, les femmes continuent d'accéder aux services numériques en plus grand nombre que les hommes;
- chez les hommes qui accèdent aux services numériques, ceux qui sont âgés de 40 à 49 ans en sont les plus grands utilisateurs, suivis par les hommes de 50 ans et plus.

## **LES PRINCIPAUX FACTEURS À PRENDRE EN COMPTE AU MOMENT DE SE PROCURER DES SERVICES DE PAEF**

Au moment de choisir un fournisseur de PAEF, tenez compte de l'âge et du sexe de vos employés ainsi que des services numériques et traditionnels qui vous sont offerts. Si vous désirez un programme qui aide efficacement vos jeunes employés, il doit comprendre les services en ligne. Au cours des douze dernières années, le cybercounseling est devenu l'un de nos principaux modes d'intervention clinique et, au cours des 18 derniers mois, les options d'accès aux services en ligne se sont multipliées. La génération du millénaire montre une préférence marquée pour les services numériques du PAEF et cette tendance s'accélère. De plus, tout porte à croire que le fait de fournir aux hommes un accès en ligne rapide puisse les inciter à consulter au PAEF.

À l'ère numérique, il est essentiel de fournir aux gens les soins et le soutien dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin, ainsi que le mode de prestation de services qu'ils sont à l'aise d'utiliser et qui leur permet de mieux interagir. Les problèmes de santé mentale étant devenus une grande préoccupation, la meilleure approche à adopter afin de les prévenir et d'apporter du soutien aux personnes qui en sont atteintes consiste à les inciter à se prévaloir des services de leur PAEF en tout temps, où qu'elles soient, selon le mode qui leur convient et dans la plus stricte confidentialité.

## **SHEPELL-FGI : UN CHEF DE FILE DANS LE DOMAINE DES PAEF**

Shepell·fgi s'est engagée à rendre le PAEF plus accessible en continuant de développer et d'améliorer ses services numériques, tout en maintenant la prestation des services traditionnels.

Pour vous renseigner sur nos services de PAEF, savoir comment vous y prendre pour attirer la jeune génération grâce à nos services numériques et comprendre ce qu'est un bon PAEF, communiquez avec nous au 1 800 461-9722 ou à [info@shepellfgi.com](mailto:info@shepellfgi.com), ou rendez-vous à [www.shepellfgi.com](http://www.shepellfgi.com).