



Programme d'aide aux employés (PAE) de la Sun Life, par Dialogue

Vue d'ensemble

1. Qu'est-ce que le programme d'aide aux employés (PAE) de la Sun Life?

Le PAE de la Sun Life permet aux membres de votre personnel d'obtenir du soutien personnalisé et des conseils dans un vaste éventail de domaines liés au travail et à la vie personnelle. Pour en savoir plus sur les services proposés dans le cadre du PAE, lisez [cette brochure](#).

Soutien offert dans les domaines suivants:

- Santé mentale
- Famille et relations
- Soins aux enfants et aux aînés
- Services juridiques et financiers
- Alimentation et nutrition
- Travail et carrière (y compris des services d'accompagnement du gestionnaire)

Du matériel informatif et une thérapie cognitivo-comportementale sur Internet (TCCi) autodirigée ou dirigée par un coach complètent les services du fournisseur. Un service d'intervention en cas d'incident critique est également offert au besoin, moyennant des frais supplémentaires.

Le PAE comprend un service de coaching pour gestionnaire qui offre des conseils et de l'aide à court terme à vos gestionnaires de personnel. Ce soutien peut les aider à gérer divers problèmes liés au personnel qui relève d'eux.

2. Quelles sont les heures d'accès au service?

La prise de rendez-vous et les ressources de santé et de mieux-être sont accessibles en tout temps. Les participantes et participants peuvent y accéder au moyen de l'appli mobile Sun Life.

Les participants et participantes peuvent aussi obtenir un soutien du PAE par téléphone au 1-844-342-3327. Un spécialiste du service aux participants évaluera alors leurs besoins et coordonnera les soins avec les ressources pertinentes.

Dialogue est une filiale en propriété exclusive de la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie et fonctionne comme une entité autonome. Tous les énoncés relatifs aux services du Programme d'aide aux employés (PAE) Sun Life, par Dialogue proviennent de Dialogue Technologies de la Santé inc. et non de la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie. La Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie ne peut pas garantir l'accessibilité aux services et se réserve le droit d'y mettre fin, avec préavis.

Les garanties collectives sont offertes par la Sun Life du Canada, membre du groupe Sun Life.

Dernière mise à jour : 7 août 2026



Foire aux questions (FAQ)

3. Quels professionnelles et professionnels peuvent être consultés par l'entremise du PAE?

L'équipe de soins du PAE est composée des professionnels suivants:

- Spécialistes en santé mentale
- Professionnels en santé mentale autorisés
- Avocats
- Diététistes
- Planificateurs financiers
- Spécialistes de la famille et des relations
- Conseillers en orientation

4. Quel est le soutien offert par le service de coaching pour gestionnaire?

Dans le cadre de notre service de coaching pour gestionnaire, les gestionnaires de personnel peuvent consulter un expert du PAE. Ils ont droit à un maximum de quatre séances par préoccupation. Vos gestionnaires de personnel ont ainsi accès à des coachs pouvant les aider à résoudre des problèmes en temps réel. Ce service peut aider à gérer un large éventail de problèmes et de situations. Voici quelques exemples:

- Retours au travail
- Situations impliquant des membres du personnel difficiles
- Gestion des employés à distance
- Et plus encore

5. Les Solutions virtuelles Sun Life, par Dialogue offrent-elles d'autres services?

Outre le PAE de la Sun Life, d'autres services sont disponibles, parmi lesquels:

- Soins virtuels Sun Life, par Dialogue
- Gestion du stress et mieux-être Sun Life, par Dialogue
- Deuxième avis médical Sun Life, par Dialogue

[Cliquez ici](#) pour en savoir plus sur ces services.

Accès et expérience des participantes et participants

6. Comment la Sun Life informe-t-elle les participants qu'ils peuvent accéder au PAE de la Sun Life?

Les participantes et participants reçoivent des courriels d'accueil qui les informent des services offerts.

Les courriels sont le principal moyen de communication utilisé par la Sun Life pour inciter les participantes et participants à s'inscrire au service Soins virtuels. Nous encourageons les promoteurs à nous permettre de communiquer avec les participantes et participants au sujet des Soins virtuels. Nous voulons que ces derniers soient au courant des services qui leur sont offerts pour soutenir leur santé



Foire aux questions (FAQ)

physique et mentale, même si le promoteur a demandé de ne pas recevoir d'autres types de communications.

Diverses ressources faisant la promotion du service au sein de l'organisation sont offertes sur le [site Web des Garanties collectives](#).

7. Où les participantes et participants peuvent-ils trouver des renseignements sur le PAE Sun Life?

Les participantes et participants peuvent se rendre sur la [page du PAE Sun Life](#) pour en savoir plus. Ils y trouveront le [Guide d'inscription et d'utilisation](#) qui les orientera à chaque étape, du téléchargement de l'appli ma Sun Life mobile à l'accès au service de Soins virtuels.

8. Les personnes à charge peuvent-elles aussi bénéficier du service?

- Les participants et les personnes à charge doivent être au Canada pour utiliser ce service.
- Selon les lois sur la protection des renseignements personnels sur la santé, les personnes à charge de 14 ans et plus doivent s'inscrire avec leur propre adresse courriel. Les enfants de 11 à 13 ans peuvent accéder à une thérapie virtuelle en santé mentale individuelle à partir du compte Dialogue de leur tuteur ou tutrice, avec l'accord de cette personne.
- Les participants choisissent les personnes à ajouter ou à inviter.
- Les participants qui ont choisi la couverture individuelle ne peuvent pas ajouter de personnes à charge.

9. Les personnes retraitées sont-elles couvertes?

Vous pouvez décider d'inclure ou d'exclure les groupes de personnes retraitées lorsque vous ajoutez le PAE à vos régimes de garanties collectives.

10. Qu'arrive-t-il en cas de cessation de couverture, du point de vue du participant?

Si sa couverture prend fin, le participant a trois mois pour terminer toute consultation en cours. Il ne pourra cependant pas consulter pour un nouveau problème. Les participants conservent l'accès à leurs données en permanence et peuvent consulter les notes au besoin, avec ou sans couverture en vigueur.

Ajouter le PAE Sun Life à votre régime de garanties

11. Que se passe-t-il si je fais déjà affaire directement avec Dialogue?

Parlez à votre chargé de comptes si vous voulez passer au PAE de la Sun Life. Le service sera discuté en détail au cas par cas. Par notre approche fondée sur les solutions, nous nous assurons de vous offrir un service exceptionnel. Si vous faites déjà affaire avec un fournisseur de PAE, nous rendrons la transition de votre fournisseur actuel à la Sun Life aussi harmonieuse que possible.

12. Quelle est la méthode de facturation du PAE?

Une facture mensuelle distincte est émise pour le PAE. Elle peut être payée par transfert électronique de fonds (TEF) ou par chèque.



Foire aux questions (FAQ)

13. Pouvons-nous offrir le service pour certains régimes de garanties collectives seulement? Ou le choix s'applique-t-il à l'ensemble du contrat?

Vous pouvez choisir les régimes auxquels vous souhaitez ajouter le service.

14. Quel type de rapports vais-je recevoir?

La confidentialité des renseignements des patients est primordiale. Les rapports portent sur des données regroupées et non sur des données individuelles. Pour protéger l'anonymat des utilisateurs, nous fournissons des rapports aux organisations qui ont:

- plus de 35 assurés;
- plus de 10 personnes inscrites, et
- plus de 10 dossiers.

Des questions?

Contactez votre représentante ou représentant aux Garanties collectives de la Sun Life.