

# Champ de pratique

Programme d'aide aux employés (PAE) –  
Soins virtuels Lumino Santé, offert par Dialogue



# L'expérience du PAE

- Expérience des soins virtuels **harmonieuse**
- **Famille et personnes à charge** incluses
- **Accès à la demande** à des articles sur la vie professionnelle et personnelle
- **Accès en tout temps** à des trousseaux sur la thérapie cognitivo-comportementale sur Internet (TCCi)
- **Rendez-vous de suivi** après chaque séance

L'accès à chaque service commence par un processus de prise en charge. Si un participant ou une participante indique être en situation de crise ou d'urgence, on le ou la dirigera immédiatement vers un ou une spécialiste en santé mentale. Le ou la spécialiste offrira son aide pour s'assurer que la demande est triée adéquatement. On pourrait notamment diriger le participant ou la participante vers les services d'urgence ou le 911.

Services	Nombre de séances
Santé mentale	Jusqu'à quatre séances par préoccupation. Du soutien est toutefois offert pour un nombre de préoccupations illimité.
Famille et relations personnelles	Jusqu'à quatre séances par préoccupation. Du soutien est toutefois offert pour un nombre de préoccupations illimité.
Soins aux enfants et aux aînés	Une séance par préoccupation. Du soutien est toutefois offert pour un nombre de préoccupations illimité.
Alimentation et nutrition	Jusqu'à quatre séances par préoccupation. Du soutien est toutefois offert pour un nombre de préoccupations illimité.
Travail et carrière	Jusqu'à quatre séances par préoccupation. Du soutien est toutefois offert pour un nombre de préoccupations illimité.
Consultations pour les gestionnaires et recommandations	Jusqu'à quatre séances par préoccupation. Du soutien est toutefois offert pour un nombre de préoccupations illimité.
Services juridiques	Une première séance, puis des rencontres de suivi, au besoin.
Services financiers	Jusqu'à deux séances par préoccupation. Du soutien est toutefois offert pour un nombre de préoccupations illimité.

## Intervention en cas d'incident critique

Le service d'intervention en cas d'incident critique est une option offerte dans le cadre du PAE. Ce service peut être demandé par un employeur. Il fournit une aide flexible et des premiers soins en santé psychologique aux participants et participantes en cas d'événement traumatisant au travail. Un tarif horaire s'applique et le coût est facturé directement à l'employeur.

## Interventions dirigées

Un service de recommandation vers des ressources est également offert à titre facultatif dans le cadre du PAE. Il peut être demandé par un ou une gestionnaire de personnel ou par les Ressources humaines si on constate qu'un ou une membre du personnel est aux prises avec un problème de santé mentale ou un trouble de l'usage d'une substance. Des frais additionnels s'appliquent, et le coût est facturé directement à l'employeur. Cliquez [ici](#) pour en savoir plus.

**Note :** Le champ de pratique du programme d'aide aux employés – Soins virtuels Lumino Santé est susceptible de changer et peut être mis à jour à tout moment.

# Santé mentale – champ de pratique

Dans tous les cas, la demande sera évaluée. L'équipe multidisciplinaire peut également aider les participants à trouver des cliniques, des spécialistes et des ressources dans leur collectivité avec des critères précis qui répondront à leurs besoins actuels, au moyen d'une base de données actualisée et riche de fournisseurs de soins.



## Soutien offert

Évaluation des risques et accompagnement axé sur les objectifs à l'aide d'une approche collaborative centrée sur le patient. Il est possible d'obtenir du soutien pour divers motifs, notamment :

- Symptômes de troubles de l'humeur (dépression, anxiété, etc.)
- Trouble de l'adaptation
- Gestion du stress
- Hygiène du sommeil
- Colère et régulation émotionnelle
- Deuil et perte
- Stress et épuisement au travail
- Estime de soi
- Isolement social

En cas d'urgence, les participants seront immédiatement mis en contact avec un ou une spécialiste en santé mentale.



## Non offert

- Diagnostics de troubles mentaux
- Counseling à long terme
- Traumatisme ou état de stress post-traumatique
- Traitement complet des dépendances ou des troubles de l'usage d'une substance
- Troubles de l'alimentation
- Évaluation psychiatrique
- Traitement complet des troubles de la personnalité
- Évaluation et traitement des enfants de moins de 14 ans
- Troubles mettant la vie en danger
- Évaluation diagnostique pour des troubles du spectre de l'autisme, les troubles déficitaires de l'attention, la douance, les troubles d'apprentissage
- Toute autre consultation jugée nécessaire par nos spécialistes



# Famille et relations personnelles – champ de pratique

Dans tous les cas, la demande sera évaluée. L'équipe multidisciplinaire peut également aider les participants à trouver des cliniques, des spécialistes et des ressources dans leur collectivité avec des critères précis qui répondront à leurs besoins actuels, au moyen d'une base de données actualisée et riche de fournisseurs de soins.



## Soutien offert

Évaluation des risques et accompagnement à l'aide d'une approche collaborative centrée sur le patient ou la patiente. Il est possible d'obtenir du soutien pour divers motifs, notamment :

- Préoccupations concernant un proche aidant ou une proche aidante
- Rupture
- Amélioration de la communication avec votre conjoint ou conjointe, ou un ou une membre de la famille
- Résolution de conflit
- Dynamique familiale et relationnelle difficile
- Difficultés liées à l'intimité
- Compétences parentales pour les comportements difficiles des adolescents et adolescentes et des enfants
- Aide aux couples ou parents anxieux
- Développement des capacités parentales et relationnelles



## Non offert

- Counseling ou thérapie à long terme
- Counseling en matière de violence familiale
- Évaluation psychiatrique
- Médiation
- Résolution de conflit lié à une négociation en cas de divorce ou de séparation



# Soins aux enfants et aux aînés – champ de pratique

Dans tous les cas, la demande sera évaluée. L'équipe multidisciplinaire peut également aider les participants à trouver des cliniques, des spécialistes et des ressources dans leur collectivité avec des critères précis qui répondront à leurs besoins actuels, au moyen d'une base de données actualisée et riche de fournisseurs de soins.



## Soutien offert

Évaluation des risques, mise en contact avec des ressources et orientation pour naviguer dans les systèmes de soins de santé public et privé.

### Aide à la recherche de services de soins aux enfants

- Besoins particuliers
- Orthopédagogie (dyscalculie, dyslexie, etc.)
- Développement des habiletés motrices
- Liste de garderies
- Troubles du langage
- Diagnostic de trouble déficitaire de l'attention/trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité

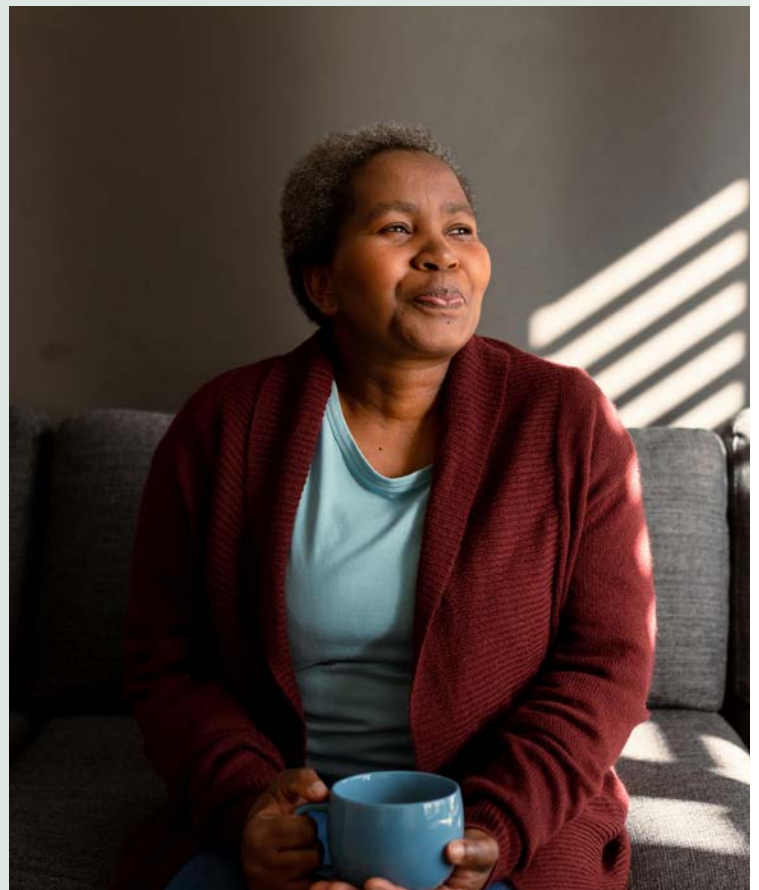
### Aide à la recherche de services de soins aux aînés

- Programmes communautaires
- Options de soins en établissement
- Services d'aide à domicile



## Non offert

- Orientation vers des ressources liées à l'adoption
- Évaluations psychosociales
- Services à la maison (p. ex. gardiennage, soins à domicile, ergothérapie)
- Recommandations pour des soins de longue durée aux aînés



# Alimentation et nutrition – champ de pratique

Les besoins du participant ou de la participante seront évalués et leur situation sera prise en main de manière sûre et sécuritaire. De l'aide pour trouver des soins personnalisés ou de longue durée (cliniques, spécialistes, ressources dans votre collectivité, etc.) sera aussi offerte.



## Soutien offert

- Questions d'ordre général liées à l'alimentation saine et à la prévention des maladies
- Gestion du poids (perte ou prise de poids)
- Stratégies de planification des repas, respect du budget
- Diabète de type 2, prédiabète ou diabète gestationnel
- Gestion de la nutrition en cas de syndrome des ovaires polykystiques
- Maladie cardiovasculaire (cholestérol, hypertension)
- Ostéoporose/santé osseuse, santé thyroïdienne, ménopause
- Régime végétarien, végétalien ou à base de plantes
- Carences nutritives (anémie/carence en fer, en vitamine B12 ou en vitamine D)
- Problèmes digestifs (syndrome du côlon irritable, maladies inflammatoires chroniques de l'intestin, maladie cœliaque, diarrhée, constipation, ballonnements, reflux gastrique, gastrite, stéatose hépatique, calculs biliaires, maladie diverticulaire)
- Maladie du rein légère, goutte
- Nutrition avant la conception/nutrition favorisant la fertilité pendant la grossesse et après la naissance
- Introduction des aliments solides pour les nourrissons
- Allergies, intolérances ou caprices alimentaires
- Nutrition pour l'activité physique récréative, hydratation, optimisation des niveaux d'énergie
- Alimentation consciente et intuitive, alimentation émotionnelle et développement d'une relation positive avec la nourriture



## Non offert

Il n'est pas possible d'obtenir du soutien pour les motifs suivants :

- Troubles de l'alimentation diagnostiqués
- Nutrition pour les maladies rares ou nécessitant des soins nutritionnels spécialisés (p. ex. épilepsie, fibrose kystique, diabète de type 1, maladie rénale chronique de stade 4-5)
- Régimes alimentaires (p. ex. diète cétogène, etc.)
- Problèmes pédiatriques ayant une incidence sur la croissance et le développement, gestion des maladies chroniques chez les enfants
- Consultation en lactation
- Chirurgie bariatrique préopératoire
- Nutrition pour les sports de compétition/athlètes
- Évaluation de la dysphagie
- Suivi en nutrition à long terme
- Analyse des journaux alimentaires, élaboration d'un plan de repas calculé/restrictif

\* Veuillez noter que la couverture pour les services de nutrition est offerte à l'échelle du Canada, sauf à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve-et Labrador.

# Travail et carrière – champ de pratique

Dans tous les cas, la demande sera évaluée. L'équipe multidisciplinaire peut également aider les participants à trouver des cliniques, des spécialistes et des ressources dans leur collectivité avec des critères précis qui répondront à leurs besoins actuels, au moyen d'une base de données actualisée et riche de fournisseurs de soins.



## Soutien offert

Bref accompagnement axé sur les solutions à l'aide d'une approche collaborative centrée sur le patient ou la patiente. Il est possible d'obtenir du soutien pour divers motifs, notamment :

- Connaissance de soi (p. ex. ses intérêts, ses valeurs et ses points forts)
- Information sur les formations et les professions
- Évaluation de carrière et rendement au travail (p. ex. inventaire des compétences acquises)
- Outils de gestion de carrière
- Accompagnement en matière d'employabilité
- Motivation au travail
- Tension sur les lieux de travail (p. ex. communication avec ses collègues et son gestionnaire)
- Retraite et projets de vie
- Défis liés à l'apprentissage
- Exploration de carrière pour les jeunes
- Gestion du stress et équilibre travail-vie personnelle



## Non offert

- Médiation auprès de l'employeur ou d'un ou d'une gestionnaire
- Counseling à long terme
- Ressources humaines, droit du travail et questions sur les assurances
- Psychothérapie ou traitement des troubles de santé mentale
- Communication avec des ressources externes



# Consultations pour les gestionnaires et recommandations – champ de pratique

L'équipe mettra les gestionnaires de personnel nous mettrons les gestionnaires en contact avec un ou une spécialiste en santé mentale ou un conseiller ou une conseillère en orientation professionnelle, selon leurs besoins. L'équipe avec eux pour répondre à leurs préoccupations, et nous leur proposons des ressources et des stratégies pour les soutenir en tant que gestionnaire de personnel.



## Soutien offert

Accompagnement et soutien des gestionnaires de personnel pour des préoccupations concernant les membres de leur personnel, notamment ce qui suit :

### Préoccupations liées à la santé mentale :

- Gestion des membres du personnel vivant des problèmes de santé mentale
- Motivation des membres du personnel
- Communication efficace avec les membres du personnel

### Préoccupations liées au travail et à la carrière :

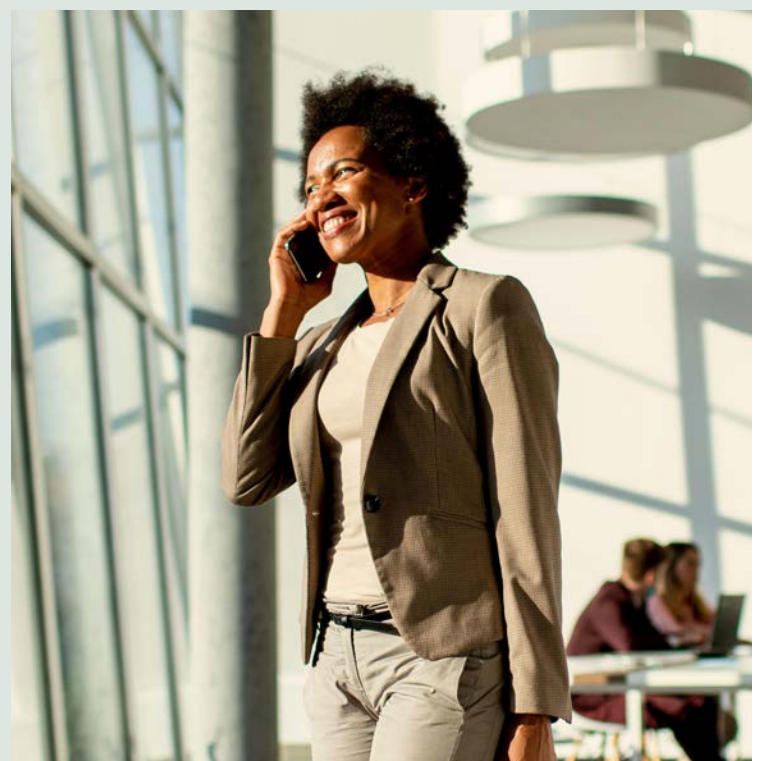
- Changements dans l'équipe de direction et changements organisationnels
- Gestion efficace en télétravail
- Problèmes de rendement

Recommandation pour le ou la gestionnaire : Au besoin, les gestionnaires pourront orienter le ou la membre de leur personnel vers le PAE. Dans ce cas, on les accompagnera dans les mesures à prendre et leur procurera des ressources pour les aider à motiver cette personne à communiquer directement avec le PAE pour obtenir le soutien dont elle a besoin. Le champ de pratique varie selon les services auxquels le ou la membre du personnel a accès.



## Non offert

- Questions et préoccupations liées aux ressources humaines
- Questions relatives aux assurances
- Questions juridiques
- Tentative de suicide imminente – Si vous êtes en situation de crise ou d'urgence, composez le 911.



# Services juridiques – champ de pratique

Les renseignements juridiques fournis par l’avocat ou l’avocate visent à informer le Client ou la Cliente sur le droit canadien (sauf en ce qui touche le droit du travail et les lois sur l’immigration) et sur le système juridique en termes généraux. L’avocat ou l’avocate peut également effectuer des recherches, orienter le Client ou la Cliente vers le barreau approprié et proposer des suivis au besoin. Les services juridiques ne sont pas destinés à fournir des conseils juridiques ni une représentation légale.



## Soutien offert

### Droit de la famille

- Garde d’enfants
- Soutien aux enfants
- Conjoint ou conjointe de fait
- Mariage
- Divorce
- Séparation

### Droit civil

- Protection des consommateurs et consommatrices
- Contrats
- Petites réclamations
- Mariage
- Divorce
- Séparation

### Testament et droit successoral

- Planification et gestion
- Fiducies

### Droit criminel

- Infraction commise par un ou une adulte (18 ans et plus)
- Conduite avec facultés affaiblies
- Infraction commise par un ou une jeune (moins de 18 ans)

### Services juridiques liés à la personne

- État civil (changement de nom, de sexe, etc.)
- Droits de la personne
- Procuration
- Protection des renseignements personnels

### Droit pénal

- Licences et permis
- Réglementation régionale
- Infraction au Code de la route

### Droit des biens et de la propriété

- Location
- Assurance commerciale
- Biens et marchandises
- Résidentiel (propriétaire/locataire)
- Immobilier
- Copropriété avec gain de survie
- Conflit de voisinage
- Propriété



## Non offert

- Droit de l’immigration
- Droit du travail
- Conseils juridiques ou représentation légale



# Services financiers – champ de pratique



## Soutien offert

Il est possible d'obtenir du soutien pour divers motifs, notamment :

- Immobilier/prêt hypothécaire : planification des achats
- Budget : établissement d'un budget ensemble
- Succession : testament, mandat d'inaptitude, procuration, fiducie testamentaire
- Débit ou crédit : les différentes options qui sont offertes
- Faillite : les différents enjeux
- Impôts : crédits d'impôt, comptes enregistrés, placements fiscalement avantageux, stratégies et paliers d'imposition
- Mariage et divorce : pension pour ex-conjoint ou ex-conjointe ou pour enfants, droits de transfert d'une pension
- Conseils généraux sur les placements et recommandation à des planificateurs ou planificatrice en placements
- Transition d'emploi
- Retraite : établir des objectifs, planifier et investir en conséquence



## Non offert

- Conseils pour des placements précis
- Vente de produits financiers
- Impôts : préparation de déclarations fiscales, création de sociétés de portefeuille, dividendes et revenus
- Faillite : déclarer faillite
- Mariage/divorce : conseils juridiques et avantages financiers possibles
- Succession : comment rédiger un testament, conseils juridiques, incidences fiscales



# Thérapie cognitivo-comportementale en ligne autonome ou dirigée par une ou un coach – champ de pratique

Ces trousse d'autosoins sur la thérapie cognitivo-comportementale en ligne peuvent être explorées de façon autonome ou avec l'encadrement d'un ou d'une coach. Cette flexibilité permet aux participants et participantes de gérer leur santé mentale à leur rythme, avec ou sans l'aide d'un ou d'une thérapeute.



## Soutien offert

Il est possible d'obtenir du soutien pour divers motifs, notamment :

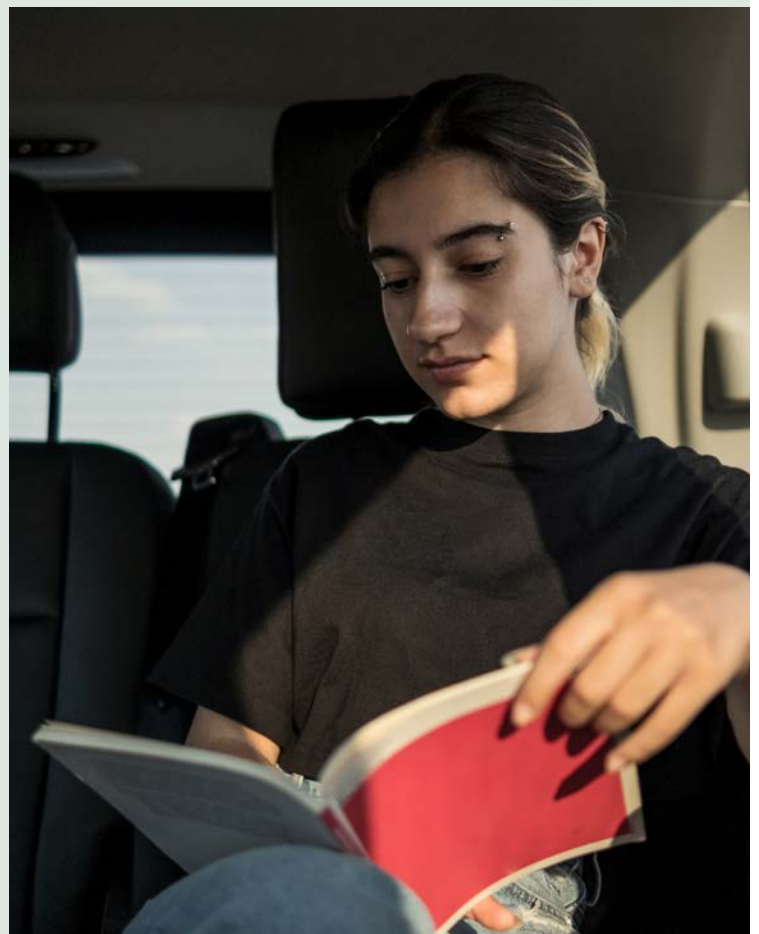
- Dépression
- Anxiété et inquiétude
- Anxiété sociale
- Deuil et perte
- Séparation ou divorce

Si la personne choisit d'obtenir de l'encadrement d'un ou d'une thérapeute, l'accompagnement et les encouragements qu'elle recevra seront basés sur les mêmes modules que ceux de la trousse d'autosoins. En cas d'urgence, l'équipe met immédiatement le participant ou la participante en contact avec un ou une spécialiste en santé mentale afin d'obtenir de l'aide.



## Non offert

- Troubles mettant la vie en danger
- Divers troubles, notamment : trouble de la personnalité paranoïaque, trouble de la personnalité antisociale, trouble somatoforme, crise psychotique et troubles alimentaires
- Service ne convenant pas aux personnes âgées de moins de 16 ans
- Toute autre consultation jugée nécessaire par nos spécialistes



# Troubles de l'usage d'une substance – champ de pratique

Dans tous les cas, la demande sera évaluée. De l'aide pour trouver des soins personnalisés ou de longue durée (cliniques, spécialistes groupes, Alcooliques anonymes [AA], ressources dans votre collectivité, etc.) sera aussi offerte.



## Soutien offert

Aide à la gestion des causes profondes et problèmes de santé mentale sous-jacents se traduisant par l'usage d'une substance, lorsque possible. Il est possible d'obtenir du soutien pour divers motifs, notamment :

- Stress au travail et épuisement professionnel
- Colère et régulation émotionnelle
- Deuil et perte
- Estime de soi



## Non offert

- Gestion des dépendances liées à l'usage actif de substances et des problèmes de santé mentale qui nécessitent un soutien à plus long terme de la part d'établissements proposant des traitements spécialisés pour assurer la sécurité du participant ou de la participante



# Interventions dirigées – champ de pratique

Un service de recommandation vers des ressources est également offert à titre facultatif dans le cadre du PAE, moyennant des frais additionnels.

Il peut être demandé par un ou une gestionnaire de personnel ou par les Ressources humaines si un ou une membre du personnel semble avoir des problèmes de santé mentale ou de consommation qui modifient son comportement, son rendement ou ses relations au travail. Des frais supplémentaires s'appliquent et sont facturés directement à l'employeur par Dialogue.

La personne sera contactée pour obtenir son consentement verbal et écrit, afin de procéder à une évaluation et de lui proposer un traitement adapté à ses besoins. Le ou la gestionnaire recevra ensuite de façon régulière des comptes rendus confidentiels sur son assiduité, son niveau de participation et l'état d'avancement des séances.



## Soutien offert

Consultation, thérapie et coaching en santé mentale pour les participants et participantes. Il est possible d'obtenir du soutien pour divers motifs, notamment :

- Soutien lié aux problèmes de santé mentale admissibles figurant sous **Santé mentale – champ de pratique**, notamment pour la gestion de la colère, la résolution de conflit, le stress et le deuil
- Soutien en santé mentale pour la gestion des troubles de l'usage d'une substance, y compris pour la désaccoutumance au tabac



## Non offert

- Les mêmes exclusions que celles figurant sous **Santé mentale – champ de pratique** s'appliquent.
- Tous les autres services de conciliation travail-vie personnelle inclus dans le PAE de base (p. ex. services financiers, services juridiques, etc.)

Service offert sur demande en tout temps moyennant des frais supplémentaires.



# Votre programme d'aide aux employés

Conformément à la réglementation canadienne sur les soins virtuels, une rencontre en personne (avec un professionnel ou une professionnelle qui ne fait pas partie de l'équipe de soins du PAE) est obligatoire dans les cas suivants :

- Usage de substances nécessitant un traitement avec hospitalisation
- Affections mettant la vie d'un participant ou d'une participante en danger, ou celle d'une personne de son entourage
- Affection nécessitant une évaluation psychiatrique immédiate
- Affection nécessitant un traitement à long terme et un suivi régulier par une équipe multidisciplinaire
- Évaluation et traitement des enfants de 14 ans et moins

## Champ de pratique de l'équipe de nuit : Quelles sont les différences?

Nos services sont offerts pendant la nuit, de 22 h à 6 h. Pour offrir rapidement des soins complets et de la plus haute qualité, une rencontre de jour peut être fixée à la suite d'une demande reçue pendant la nuit. Cela se produit généralement lorsque le dossier nécessite une coordination entre différents professionnels du PAE qui ne sont pas disponibles la nuit.

C'est le cas notamment pour les problèmes de santé mentale non urgents ainsi que les rencontres avec un conseiller ou une conseillère en orientation, un conseiller financier ou une conseillère financière, ou un conseiller ou une conseillère juridique.

## Qui est admissible?

- Les participants et participantes d'une organisation qui est abonnée au PAE Sun Life, et les membres de leur famille immédiate (soit le conjoint ou la conjointe et les enfants) pour les organisations qui offrent un accès familial.
- Les participants et les participantes ne peuvent pas consulter pour quelqu'un d'autre pour des raisons juridiques (sauf dans le cas des enfants de moins de 14 ans).
- Les enfants de moins de 14 ans ne peuvent pas utiliser les services seuls (prendre rendez-vous, parler à un professionnel ou une professionnelle). Les participants et participantes de 14 ans et plus peuvent consulter au nom d'un enfant ou pour des questions liées à un enfant et auront accès à des ressources et à un accompagnement pour répondre aux besoins de l'enfant.
- Les enfants de 14 ans et plus doivent avoir leur propre compte pour le PAE Sun Life et ne peuvent pas utiliser les comptes de leurs parents.
- Les participants et participantes doivent être au Canada pour utiliser les services. Il n'est pas possible d'utiliser les services à partir d'un autre pays, sauf pour les tâches administratives (comme pour la prise de rendez-vous).

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 - Soins virtuels Lumino Santé, offert 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.

### La vie est plus radieuse sous le soleil

Les garanties collectives sont offertes par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Sun Life. VC9346 09-25 ri-cd

