

## 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.*

Février 2013

## Table des matières

---

<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>CONTEXTE</b> .....	<b>1</b>
<b>LES UTILISATEURS DU PAEF</b> .....	<b>1</b>
<b>LES EFFETS DE LA TECHNOLOGIE NUMÉRIQUE</b> .....	<b>1</b>
À l'échelle nationale.....	1
Sur le plan social .....	1
Selon le sexe.....	2
Selon l'âge .....	2
Statistiques sur la recherche en ligne de renseignements sur la médecine et la santé en ligne.....	3
Utilisation en ligne de l'information sur la santé mentale, selon le groupe d'âge .....	4
La thérapie en ligne se révèle efficace .....	4
<b>MÉTHODOLOGIE</b> .....	<b>5</b>
<b>PROCESSUS D'INSCRIPTION DU CLIENT</b> .....	<b>5</b>
<b>ÉCHÉANCIER</b> .....	<b>5</b>
<b>ÉCHANTILLON</b> .....	<b>5</b>
<b>RÉSULTATS</b> .....	<b>7</b>
<b>NOMBRE DE DOSSIERS PAR ANNÉE ET PAR GROUPE D'ÂGE</b> .....	<b>7</b>
<b>COMPARAISON ENTRE LES SERVICES NUMÉRIQUES ET LES SERVICES TRADITIONNELS     DU PAEF</b> .....	<b>8</b>
<b>RÉSUMÉ, SELON LE SEXE ET L'ÂGE</b> .....	<b>9</b>
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>10</b>
<b>LES AVANTAGES QUE VOUS POUVEZ EN TIRER</b> .....	<b>11</b>
<b>LES RAISONS POUR LESQUELLES MORNEAU SHEPELL EST UN CHEF DE FILE DANS LE     DOMAINE DES PAEF</b> .....	<b>11</b>
<b>À PROPOS DE MORNEAU SHEPELL</b> .....	<b>12</b>
<b>GLOSSAIRE</b> .....	<b>13</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>15</b>

## INTRODUCTION

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). Ce document a pour but d'aider les professionnels des ressources humaines à comprendre :

- 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.

## CONTEXTE

Comptant plus de 30 ans d'expérience et plus de 8 000 organisations clientes, Morneau Shepell est l'un des principaux fournisseurs de PAEF nationaux et internationaux. Nous effectuons une prestation de services traditionnelle et non numérique (par exemple, les consultations par téléphone et en personne), et nous utilisons 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 UTILISATEURS DU PAEF

Les utilisateurs des services du PAEF sont surtout des femmes âgées de 30 à 49 qui préfèrent accéder au programme de façon traditionnelle.

## LES EFFETS DE LA TECHNOLOGIE NUMÉRIQUE

La technologie numérique a eu des répercussions considérables sur la façon dont les utilisateurs accèdent aux services de soutien. De nos jours, l'information sur la santé mentale et physique est largement diffusée et facilement accessible sur Internet.

### À l'échelle nationale

- 86 % des Canadiens ont Internet; 80 % d'entre eux l'ont à la maison (Ipsos Reid, 2012).
- 37 % des Canadiens ont accès à un appareil mobile (comparativement à 5 % en 2001) (Ipsos Reid, 2012).
- Les Canadiens passent 50 % plus de temps en ligne (42 heures par mois) que les Américains, les Britanniques ou les Australiens (Perreux, 2010).

### Sur le plan social

- Il y a 1,5 milliard d'utilisateurs de réseaux sociaux mondiaux (Chui, 2012).
- 80 % des utilisateurs en ligne interagissent régulièrement avec les réseaux sociaux (Chui, 2012).
- 70 % des entreprises utilisent les technologies sociales (Chui, 2012).

- 90 % des entreprises qui utilisent les technologies sociales font état de certains avantages commerciaux liés à leur utilisation (Chui, 2012).
- Les travailleurs du savoir passent 28 heures par semaine en ligne (courrier électronique, recherche d'informations et collaboration) (Chui, 2012)).
- Plus de 700 milliards de minutes sont consacrées à Facebook tous les mois (Awareness Inc., 2012).
- 1 million de comptes s'ajoutent sur Twitter tous les jours (Awareness Inc., 2012).
- LinkedIn obtient deux nouveaux membres toutes les deux secondes (Awareness Inc., 2012).
- Un utilisateur de Facebook consacre en moyenne 20 minutes par visite; 23 % des utilisateurs vérifient leur compte 5 fois ou plus par jour (Awareness Inc., 2012).
- 20 % des recherches effectuées tous les jours sur Google sont de nouvelles recherches (Awareness Inc., 2012).

### Selon le sexe

- Les femmes utilisent Facebook plus souvent que les hommes, tandis que les hommes ont montré une préférence pour Twitter et divers services de messagerie instantanée (Commission européenne du tourisme, 2012).
- Les hommes semblent passer plus de temps en ligne que les femmes, 20 heures et 16 heures par semaine respectivement (Commission européenne du tourisme, 2012).

### Selon l'âge

- 95 % des Canadiens âgés de moins de 55 ans ont accès à Internet, et 47 % d'entre eux ont accès à un appareil mobile (Ipsos Reid, 2012).
- Les jeunes Canadiens (34 ans) utilisent Internet plus que les Canadiens plus âgés (35 ans et plus) et ils effectuent plus de tâches à l'aide des fonctionnalités en ligne (Ipsos Reid, 2010).
- Bien que les jeunes Canadiens soient plus nombreux à utiliser Internet, ce sont eux qui reçoivent le moins de courriels. Cette baisse de l'utilisation des courriels peut être attribuable à une utilisation accrue des textos et des médias sociaux comme Facebook et Twitter (Commission européenne du tourisme, 2012).
- En comparaison, 68 % des personnes de 55 ans et plus ont accès à Internet dans leur logement et 16 % seulement ont accès à un appareil mobile (Ipsos Reid, 2012).

#### **Résumé**

- Les Canadiens *s'attendent* à pouvoir accéder à des ressources et à interagir en ligne dans leur vie quotidienne.
- Plusieurs sites sociaux en ligne continuent de prendre de l'ampleur.
- Les utilisateurs plus jeunes (moins de 34 ans) utilisent l'Internet plus souvent que les utilisateurs plus âgés (moins de 35 ans et plus).
- Bien que les femmes aient tendance à utiliser les sites sociaux interactifs plus fréquemment que les hommes, les hommes ont tendance à passer plus de temps en ligne (peut-être en raison des jeux).

## Statistiques sur la recherche en ligne de renseignements sur la médecine et la santé en ligne

Dans un sondage effectué en 2009 par l'Association canadienne pour la santé mentale auprès de 683 médecins :

- 83 % des répondants ont déclaré que les patients se présentent avec de l'information obtenue sur Internet, et encore 11 % soupçonne que les patients se sont renseignés sur Internet avant de se présenter devant eux.
- 87 % des répondants ont mentionné qu'ils utilisent Internet pour obtenir de l'information sur la santé.

Selon les résultats d'une autre étude canadienne :

- 41 % des adultes Canadiens interrogés utilisent les sites Web pour obtenir plus d'information sur *certaines* maladies, certains problèmes médicaux ou des produits liés à la santé (CBC News, 2011).
- 67 % des répondants font confiance à l'information affichée sur Internet (CBC News, 2011).

Un sondage sur l'utilisation d'Internet effectué auprès des adultes américains a révélé que : \*

- Quotidiennement, 61 % des adultes américains recherchent en ligne de l'information sur la médecine et la santé (Fox et Jones, 2009).
- 60 % ont constaté que l'information en ligne liée aux soins médicaux et à la santé a influencé leurs décisions quant au traitement d'une maladie ou d'une affection (Fox et Jones, 2009).
- 56 % ont modifié leur approche générale à l'égard du maintien de leur santé ou leur approche d'aidants naturels (Fox et Jones, 2009).
- 49 % ont modifié leur façon de penser à l'égard du régime alimentaire, de l'exercice et de la gestion du stress (Fox et Jones, 2009).
- En 2009, 26 % ont effectué une recherche pour obtenir en ligne plus d'information sur les autres traitements ou médicaments, comparativement à 16 % en 2002 (Fox et Jones, 2009).
- En 2009, 21 % ont effectué une recherche en ligne pour se renseigner sur la dépression, l'anxiété, le stress ou les problèmes de santé mentale, comparativement à 12 % en 2002 (Fox et Jones, 2009).

*\* Les statistiques canadiennes relatives à Internet concordent avec celles des États-Unis; par conséquent, les statistiques américaines reflètent l'utilisation qu'en font les Canadiens, et sont pertinentes à ceux-ci.*

### **Résumé**

- Les Nord-Américains utilisent Internet pour obtenir des réponses et des renseignements sur la santé et accordent une grande confiance à cette information.
- De plus, la communauté médicale augmente son activité en ligne.

### Utilisation en ligne de l'information sur la santé mentale, selon le groupe d'âge

Des études récentes qui portent sur les résultats et l'incidence des nouveaux modes de prestation de services visant à traiter la dépression et les troubles anxieux montrent que les programmes en ligne ciblant la santé mentale (par exemple, la thérapie cognitive et comportementale sur Internet) sont en pleine croissance.

Alors que bon nombre de ces études sont consacrées à l'analyse de l'efficacité clinique et financière de ces programmes en ligne, elles examinent rarement les données démographiques des utilisateurs (à part une simple énumération de l'échantillon sur lequel reposent les hypothèses) (van der Zanden et coll., 2012) (Paxlinga et coll., 2012) (Mureşan, Montgomery et David, 2012).

Cependant, une étude australienne menée par Inspire Foundation s'est penchée sur les nouveaux services en ligne pouvant aider les adolescents et les jeunes adultes âgés de 14 à 25 ans atteints de problèmes de santé mentale. L'étude a révélé qu'une personne dont la santé mentale se détériore cherche habituellement une forme d'aide anonyme. L'étude a également montré que les services en ligne peuvent attirer des personnes qui ne chercheraient pas autrement à obtenir de l'aide, y compris celles qui vivent en région éloignée et ne peuvent se rendre dans une région urbaine où les services traditionnels sont offerts. (Reicher Stephens et coll., 2011)

#### **Résumé**

L'accès aux services en ligne intéresse les utilisateurs qui :

- recherchent l'anonymat, surtout en ce qui concerne les problèmes de santé mentale; et
- vivent en région éloignée et n'ont aucun moyen d'accéder aux formes traditionnelles de counseling.

### La thérapie en ligne se révèle efficace

D'autres études menées en Suède et en Australie ont examiné uniquement les programmes qui offrent en ligne une thérapie cognitive et comportementale permettant aux clients de déceler et de traiter la dépression, les troubles anxieux généraux et les troubles obsessionnels-compulsifs. En utilisant des participants choisis au hasard dans des groupes expérimentaux et des groupes témoins, les études ont montré que les services en ligne sont une méthode de traitement efficace qui, au fil du temps, a contribué à améliorer les capacités cognitives de plus de 50 % des participants, sans égard à leur sexe, âge, profession ou situation géographique. Cependant, les groupes témoins ont enregistré un taux de succès plus faible dans la réduction des symptômes négatifs, le traitement ayant été efficace chez moins de 20 % des participants.

Les solutions en santé comportementale offertes par mode numérique intéressent les personnes désirant accéder à des formes non traditionnelles de traitement des problèmes de santé mentale, surtout depuis qu'il a été montré que la prestation sur Internet des services en santé mentale peut être aussi efficace que le traitement traditionnel offert en personne par des cliniciens. (Gatchel, 2012)

#### **Résumé**

Les thérapies en ligne se sont avérées un moyen efficace de traiter les problèmes de santé mentale.

## MÉTHODOLOGIE

### PROCESSUS D'INSCRIPTION DU CLIENT

Toutes les demandes de services présentées au PAEF suivent un processus bien défini, quel que soit le mode de prestation. Chaque client doit d'abord s'inscrire; son problème fait ensuite l'objet d'une évaluation qui permet de bien le comprendre et de recommander le traitement approprié. Le client est ensuite orienté vers le type de service et le mode de prestation correspondant le mieux à ses besoins et à ses objectifs, et un dossier est ouvert. Au moment de l'inscription, certains éléments sont pris en compte, notamment :

- les pratiques cliniques exemplaires;
- l'âge du client;
- sa situation d'emploi;
- son mode de vie;
- son style d'apprentissage.

### ÉCHÉANCIER

Aux fins de cette étude, Morneau Shepell a examiné les données démographiques recueillies au cours du processus d'enregistrement de ses clients aux services numériques et traditionnels du PAEF, du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 décembre 2012. Le profil démographique de 2 012 personnes qui ont accédé à nos services de counseling a ensuite été comparé à celui des données de 2010 et 2011.

### ÉCHANTILLON

Comme l'illustre la Figure 1, les programmes de counseling et les programmes en ligne du PAEF ont généré 199 926 dossiers en 2012.

**Figure 1 : Nombre de dossiers pour chacun des modes de prestations de services en 2012**

Mode de prestation des services cliniques	Nombre de dossiers
Premier contact	1 198*
Programmes en ligne	23 603
Cybercounseling	9 576
Counseling par vidéoconférence	722
Counseling traditionnel	164 827
<b>TOTAL</b>	<b>19 926</b>

*\* Ce chiffre reflète uniquement les interventions cliniques, et non pas les contacts administratifs de Premier contact.*

Pour chaque mode de service, les données démographiques ont été recueillies selon le sexe (homme, femme) et l'âge (âge inconnu, 18 à 29 ans, 30 à 39 ans, 40 à 49 ans et 50 ans et plus).

- Morneau Shepell ne fournit pas de services de soutien par *mode numérique* à un client âgé de moins de 18 ans; ces personnes sont orientées vers d'autres services.
- Tout client qui n'a pas révélé son âge au moment du processus d'inscription en 2012 a été soustrait de l'examen des données. Ce groupe « âge inconnu » représente moins de 4 % de l'ensemble de l'échantillon.

Nous avons alors comparé l'accès aux services offerts par mode numérique et l'accès aux services traditionnels, selon le sexe et l'âge.



## RÉSULTATS

### NOMBRE DE DOSSIERS PAR ANNÉE ET PAR GROUPE D'ÂGE

Le PAEF ne cesse de croître et d'élargir ses activités année après année. Sa croissance repose principalement sur :

- les nouveaux contrats;
- l'augmentation du nombre d'employés chez les clients actuels;
- la diversité des clients intéressés par nos nouveaux services;
- l'aptitude à joindre et attirer de nouveaux clients grâce à de nouveaux services tels que Mon PAE et l'inscription en ligne.

Comme l'illustre la Figure 2, les jeunes utilisateurs sont maintenant de plus en plus nombreux à demander le soutien du PAEF\*. Après la mise en œuvre des services numériques, nous avons remarqué immédiatement une augmentation de l'utilisation chez les jeunes de 18 à 29 ans et de 30 à 39 ans.

Dates de mise en œuvre des services numériques :

- Cybercounseling : avril. 2000
- Premier contact : septembre 2011
- Counseling par vidéoconférence : septembre 2011
- Accueil en ligne : décembre 2011
- Programmes en ligne :
  - Renoncement au tabac : août 2011
  - Séparation et divorce : septembre 2012
  - Gestion du stress : octobre 2011
  - Soutien financier : janvier 2012
  - Raviver votre relation de couple : février. 2012

**Figure 2 : Pourcentage de dossiers par année et par groupe d'âge**

Âge	Dossiers 2010	Dossiers 2011	Dossiers 2012
<b>18 à 29 ans</b>	10 %	12 %	13 %
<b>30 à 39 ans</b>	28 %	30 %	30 %
<b>40 à 49 ans</b>	33 %	33 %	30 %
<b>50 ans et plus</b>	27 %	25 %	22 %
<b>Âge inconnu</b>	3 %	1 %	4 %
<b>TOTAL</b>	100 %	100 %	100 %

\* Aux fins des conclusions cliniques, une augmentation de 1 % est statistiquement significative.

## COMPARAISON ENTRE LES SERVICES NUMÉRIQUES ET LES SERVICES TRADITIONNELS DU PAEF

Les Figures 3 et 4 illustrent ce qui suit :

- Les utilisateurs âgés de 18 à 29 ans utilisent surtout les services numériques;
- Les utilisateurs âgés de 50 ans et plus utilisent surtout les services traditionnels; et
- 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.

**Figure 3 : Pourcentage des services cliniques par mode numérique et par mode traditionnel, selon le groupe d'âge, en 2012\***

Groupes d'âge	Mode numérique	Mode traditionnel
	%	%
18 à 29 ans	19 %	12 %
30 à 39 ans	33 %	29 %
40 à 49 ans	29 %	32 %
50 ans et plus	18 %	27 %
Âge inconnu	0 %	0 %
<b>TOTAL</b>	100 %	100 %

**Figure 4 : Pourcentage des services cliniques, selon le mode de prestation et le groupe d'âge, en 2012\***

Groupes d'âge	Premier contact	Programmes en ligne	Counseling par vidéoconférence	Cybercounseling	Services traditionnels
	%	%	%	%	%
18 à 29 ans	28 %	19 %	17 %	19 %	12 %
30 à 39 ans	39 %	32 %	36 %	36 %	29 %
40 à 49 ans	21 %	29 %	29 %	28 %	32 %
50 ans et plus	11 %	19 %	17 %	16 %	27 %
Âge inconnu	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %
<b>TOTAL</b>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

\* Ces données sont précises à 1 % près.

Les données indiquent que les jeunes ont tendance à utiliser les services numériques, tandis que les utilisateurs plus âgés continuent d'utiliser les services traditionnels.

## RÉSUMÉ, SELON LE SEXE ET L'ÂGE

Comme l'illustre la Figure 5 :

- 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; et
- les hommes se sentent peut-être plus à l'aise d'utiliser les services numériques du PAEF qui permettent de communiquer rapidement.
  - 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.

**Figure 5 : Pourcentage d'accès aux services, selon le groupe d'âge et le sexe, en 2012**

Groupes d'âge	Premier contact		Programmes en ligne		Counseling par vidéoconférence		Cybercounseling		Services traditionnels	
	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F
<b>18 à 29 ans</b>	24 %	76 %	31 %	69 %	28 %	72 %	16 %	84 %	31 %	68 %
<b>30 à 39 ans</b>	31 %	69 %	36 %	64 %	30 %	70 %	21 %	79 %	34 %	66 %
<b>40 à 49 ans</b>	31 %	69 %	38 %	62 %	38 %	62 %	23 %	76 %	36 %	64 %
<b>50 ans et plus</b>	33 %	67 %	36 %	64 %	33 %	67 %	21 %	79 %	35 %	65 %

## CONCLUSION

L'émergence de canaux numériques novateurs permet aux gens d'obtenir plus facilement le soutien du PAEF. La jeune génération préfère les services numériques et la génération plus âgée continue d'utiliser les services traditionnels non numériques.

Ces résultats, qui reflètent plusieurs tendances, donnent à penser que les Nord-Américains utilisent les nouvelles technologies pour améliorer leur vie quotidienne; cette tendance est plus prononcée chez les membres de la génération du millénaire (18 à 33 ans) et de la génération X (34 à 45 ans). Comme la génération du millénaire est en voie de devenir la génération la plus instruite de l'histoire, il est important de lui fournir un moyen d'accéder à de l'information et du soutien en matière de santé physique et mentale d'une manière qui respecte et répond à ses attentes à l'égard des nouvelles technologies, tout en continuant d'offrir des services traditionnels de counseling. (Pew Research Centre, 2010)

Le rapport de Morneau Shepell intitulé [\*Attirer de nouveaux utilisateurs du PAE grâce aux services de counseling par clavardage\*](#) a révélé que le counseling sur Internet, grâce à son anonymat et à sa confidentialité, fournit aux personnes qui n'accéderaient pas autrement à des services traditionnels de counseling ou qui demeurent en région éloignée l'occasion d'obtenir un soutien professionnel en santé mentale. Les autres avantages des services numériques comprennent la réduction du temps de déplacement nécessaire, la disponibilité de rendez-vous, ainsi que la facilité d'accès pour les personnes à mobilité réduite ou qui n'ont pas de moyen de transport, qui ont des problèmes de communication verbale ou qui ont une phobie sociale. (Morneau Shepelli, 2012)

En raison du nombre croissant de consommateurs ayant accès à Internet et à la technologie mobile, c'est le moment d'investir dans le développement systématique des services et des programmes actuellement offerts par le PAEF partout en Amérique du Nord (y compris des sites Web plus complets, des feuilles de renseignements, des webinaires éducatifs, des outils d'autoévaluation, etc. [Richard, Emener et Hutchison Jr., 2009]), ce qui attirera la jeune génération et les personnes vivant en région éloignée, et réduira le fardeau financier engendré par le traitement des problèmes de santé mentale. (Cunningham, 2009)

## LES AVANTAGES QUE VOUS POUVEZ EN TIRER

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, certaines indications permettent de croire que le fait de fournir aux hommes un accès en ligne rapide peut 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 encourager 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.

## LES RAISONS POUR LESQUELLES MORNEAU SHEPELL EST UN CHEF DE FILE DANS LE DOMAINE DES PAEF

Morneau Shepell 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.

- Mon PAE, l'application pour appareils mobiles, a été lancée en mai 2011 et des services à valeur ajoutée y ont été ajoutés en 2012, notamment l'accès mobile à des vidéos, à des articles et à du soutien.
- Premier contact, lancé en septembre 2011, est venu enrichir l'application Mon PAE en novembre 2012. Premier contact permet d'obtenir du soutien instantanément, facilement et confidentiellement; il intéresse particulièrement les personnes qui ne peuvent utiliser les services traditionnels du PAEF en raison d'un emploi du temps chargé.
- Les 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, permettent aux utilisateurs d'obtenir du soutien, au moment où ils se sentent le plus à l'aise d'accéder aux programmes.
- Le cybercounseling offre aux gens la possibilité de s'exprimer par courriel; il convient particulièrement aux personnes qui préfèrent la communication écrite.
- Le counseling par vidéoconférence convient aux personnes qui vivent en région éloignée et qui se sentent plus à l'aise d'avoir un entretien virtuel avec leur conseiller.
- Le counseling téléphonique est idéal pour ceux qui se sentent plus à l'aise avec ce mode de communication, qui vivent en région éloignée ou qui ne peuvent se déplacer.
- Le counseling en personne convient particulièrement à ceux qui préfèrent rencontrer le conseiller et qui sont en mesure de se rendre à un bureau de counseling. Morneau Shepell a plus de 73 bureaux de counseling au Canada.

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 1 888 667-6328 ou à [info@morneaushepell.com](mailto:info@morneaushepell.com), ou rendez-vous à [www.morneaushepell.com](http://www.morneaushepell.com).

## À PROPOS DE MORNEAU SHEPELL

Morneau Shepell est la plus importante société canadienne offrant des services d'impartition et des services-conseils en ressources humaines. La société est également le chef de file parmi les fournisseurs de programmes d'aide aux employés et à la famille (PAEF), ainsi que le plus important administrateur de régimes de retraite et d'assurance collective. Grâce à ses solutions en matière de santé et de productivité, ses solutions administratives et ses solutions en matière de retraite, Morneau Shepell aide ses clients à réduire leurs coûts, à améliorer la productivité au travail et à renforcer leur position concurrentielle. Fondée en 1966, Morneau Shepell sert plus de 8 000 organisations de toutes tailles, des plus petites entreprises à certaines des plus grandes sociétés et associations en Amérique du Nord. Comptant environ 3 000 employés répartis dans ses bureaux en Amérique du Nord, Morneau Shepell offre ses services à des entreprises au Canada, aux États-Unis et partout dans le monde. Morneau Shepell inc. est une société cotée à la Bourse de Toronto (TSX : MSI). Pour un complément d'information, rendez-vous à [morneaushepell.com](http://morneaushepell.com).

### **Auteurs et chercheurs :**

Barb Veder, M.S.S., T.S.A.  
Karina Dunmarra, B.A.  
Kelly Beaudoin, B.A.  
Sara Marchese, M.A.  
Joëlle Chartrand, M.A.

## GLOSSAIRE

<b>Modes traditionnels de counseling</b>	Counseling en personne et counseling téléphonique offerts aux clients du PAEF, à l'exception des services numériques.
<b>PAEF</b> (programme d'aide aux employés et à la famille)	Services achetés par l'employeur et qui s'ajoutent aux avantages sociaux des employés; solutions intégrées en santé et productivité qui permettent de gérer les problèmes de santé mentale, physique et relationnelle qui touchent les employés, leur famille et le milieu de travail.
<b>Points d'accès</b>	Un client peut accéder aux services du PAEF de différentes façons :
<b>Téléphone*</b>	Mode de service selon lequel le client compose le numéro sans frais d'un centre d'appels où un représentant à l'accueil l'orientera vers le service approprié.
<b>Accueil en ligne*</b>	Site Web confidentiel et personnalisé que les clients peuvent utiliser pour cerner leurs préoccupations, se renseigner sur les services de soutien qui leur sont offerts, choisir le service qui correspond le mieux à leurs besoins et à leur mode de vie, et remplir une demande de service.
<b>Premier contact*</b>	Outil de counseling par clavardage centré sur la résolution de problème dans un environnement sécurisé et synchrone, qui propose aux clients un soutien clinique immédiat ou qui les aide à présenter une demande au PAEF.
<b>Outils en ligne</b>	
<b>Programmes en ligne</b>	Programmes confidentiels et sécurisés, offerts en apprentissage autonome sur des sites Web personnalisés, qui aident les clients du PAEF à améliorer leur santé mentale et physique : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du stress</li> <li>• Raviver votre relation de couple</li> <li>• Renoncement au tabac</li> <li>• Soutien financier</li> <li>• Séparation et divorce</li> </ul>

**Cybercounseling** Mode de counseling professionnel et confidentiel en mode asynchrone directement accessible à partir de notre site Web, où les courriels sont affichés dans un espace sécurisé.

**Counseling par vidéoconférence** Mode de service selon lequel le client et le conseiller communiquent au moyen d'une webcaméra, d'une ligne téléphonique et d'un site Web crypté et adapté qui leur permet de se voir et de s'entendre; les participants peuvent également créer et échanger des documents en temps réel.

*\* Des conseillers sont disponibles en tout temps afin de répondre aux besoins urgents ou immédiats des clients.*

**Thérapie cognitive et comportementale sur Internet**

Modèle de thérapie cognitive et comportementale utilisé appliqué par l'entremise d'outils en ligne, de cours et de services offerts sur Internet. Ces services peuvent être présentés sous forme d'apprentissage autonome ou offerts par un thérapeute.



## BIBLIOGRAPHIE

Association médicale canadienne. *Utilisation d'Internet par les patients à la recherche d'information sur la santé*.  
<http://www.cma.ca/representationamc/utilisation-internet-patients> (consulté le 15 janvier 2013).

Awareness Inc. *6 mind-blowing social media stats (and what they mean for marketers)*, 2012, p. 3-6.

CBC News. *Online health advice sought by more Canadians*, 2011  
<http://www.cbc.ca/news/health/story/2011/01/04/con-doctor-google.html> (consulté le 15 janvier 2013).

Commission européenne du tourisme. *Canada*. New Media Trend Watch.  
<http://www.newmediatrendwatch.com/markets-by-country/11-long-haul/45-canada> (consulté le 17 janvier 2013).

Chui, Michael, James Manyika, Jacques Bughin, Richard Dobbs, Charles Roxburgh, Hugo Sarrazin, Geoffrey Sands et Magdalena Westergren. *The social economy: Unlocking value and productivity through social technologies*, McKinsey Global Institute, 2012.  
[http://www.mckinsey.com/insights/mgi/research/technology\\_and\\_innovation/the\\_social\\_economy](http://www.mckinsey.com/insights/mgi/research/technology_and_innovation/the_social_economy) (consulté le 17 janvier 2013).

Cunningham, John A., T. Cameron Wild, Joanne Cordingley, Trevor van Mierlo et Keith Humphreys. « *A randomized controlled trial of an Internet-based intervention for alcohol abusers* ». *Addiction*, 104, no 12, 2009, p. 2023-2032. doi: 10.1111/j.1360-0443.2009.02726.x.

Fox, Susannah et Sydney Jones. *The social life of health information*. Pew Internet and American Life Project, 2009.  
[http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2009/PIP\\_Health\\_2009.pdf](http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2009/PIP_Health_2009.pdf) (consulté le 16 janvier 2013).

Gatchel, Robert J. et Izabela Z. Schultz (Eds.) *Handbook of occupational health and wellness*. Mark Attridge. *Employee Assistance Programs: Evidence and Current Trends*. Springer, 2012, p. 441-467.

Ipsos Reid. *Weekly Internet usage overtakes television watching*, 2010.  
<http://www.ipsos-na.com/news-polls/pressrelease.aspx?id=4720> (consulté le 17 janvier 2013).

Ipsos Reid. 2012. *The Ipsos Canadian inter@ctive Reid report, 2012 fact guide: The definitive resource on Canadians and the Internet*  
<http://www.ipsos-na.com/news-polls/pressrelease.aspx?id=4720>.  
[http://www.ipsos.ca/common/dl/pdf/Ipsos\\_InteractiveReidReport\\_FactGuide\\_2012.pdf](http://www.ipsos.ca/common/dl/pdf/Ipsos_InteractiveReidReport_FactGuide_2012.pdf) (consulté le 15 janvier 2013).

Morneau Shepell. *Attirer de nouveaux utilisateurs du PAE grâce aux services de counseling par clavardage*, 2012, p. 3-6.

Mureşan, Vlad, Professor, Guy H. Montgomery et Daniel David. « Emotional outcomes and mechanisms of change in online cognitive-behavioral interventions: A quantitative meta- of clinical controlled studies ». *Journal of Technology in Human Services*, 30, n° 1, 2012, p. 1-13. doi: 10.1080/15228835.2011.653290.

Paxling, Björn, Susanne Lundgren, Anita Norman, Jonas Almlöv, Per Carlbring, Pim Cuijpers et Gerhard Andersson. « Therapist behaviours in Internet-delivered Cognitive Behaviour Therapy: Analyses of e-mail correspondence in the treatment of generalized anxiety disorder ». *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 2012, p. 1-10. doi: 10.1017/S1352465812000240.

Perreux, Les. 2010. « What makes Canadians spend more time online? » *The Globe and Mail*.  
<http://www.theglobeandmail.com/technology/tech-news/what-makes-canadians-spend-more-time-online/article561413/> (consulté le 16 janvier 2013).

Pew Research Center. *Millennials: Confident. Connected. Open to change*, Pew Internet and American Life Project, 2010.  
<http://www.pewsocialtrends.org/files/2010/10/millennials-confident-connected-open-to-change.pdf>  
(consulté le 15 janvier 2013).

Richard, Michael A., William G. Emener et William S. Hutchison, Jr. « Employee assistance programs: Wellness/enhancement programming ». *Cyberspace: The new frontier for employee assistance programs*, Springfield, IL: Charles C Thomas, 2009, p. 288-292.

Stephens-Reicher J, A. Metcalf, M. Blanchard, C. Mangan et J. Burns. « Reaching the hard-to-reach: How information communication technologies can reach young people at greater risk of mental health difficulties ». *Australia's Psychiatry*, 1, 2011, p. 58-61. doi: 10.3109/10398562.2011.583077.

van der Zanden, Rianne, Jeannet Kramer, Rob Gerrits et Pim Cuijpers. « Effectiveness of an online group course for depression in adolescents and young adults: a randomized trial ». *Journal of Medical Internet Research*, 14, n° 3, 2012. doi: 10.2196/jmir.2033.