

Comment composer avec les PAE

(d'après l'article de Paul Loubier, psychologue, [Le psychologue en lien avec les firmes de Programmes d'Aide aux Employé\(e\)s](#), Bulletin FPO, janvier 2005).

Portrait-Type milieu PAE

Une conseillère d'une firme de PAE vous contacte pour vous offrir de travailler pour son entreprise. Comment évaluer ce qu'elle offre ? quelles questions lui poser (et vous poser) pour vérifier si cette offre peut vous apporter satisfaction ?

Voici une description du monde des PAE qui peut vous aider à vous situer.

Qu'est-ce qu'un programme d'aide aux employés ?

Les Programmes d'Aide aux Employés(es) sont des entreprises privées. Ils engagent des intervenants comme salariés et/ou à contrat, pour fournir des services de relation d'aide et d'interventions de groupe (formations ponctuelles, débriefing en cas de crise, etc.) aux employés d'autres entreprises, leurs clientes.

Parfois, une entreprise a son propre programme d'aide, dont les services s'adressent uniquement à ses employés : elle embauche alors ses propres intervenants.

Quels professionnels un PAE embauche-t-il?

Le PAE embauche des travailleurs sociaux et des psychologues, principalement. Dans tous les cas, on embauche des professionnels qui sont à l'aise avec du travail d'aide à court terme, capables ou désireux d'apprendre à composer avec des problématiques très variées. Plusieurs firmes apprécient " la flamme " des psychologues débutants.

La compétition dans le monde des PAE ...

- Les firmes de PAE sont en compétition entre elles au Québec, au Canada et même avec les États-Unis. Les entreprises clientes choisissent donc souvent le plus bas soumissionnaire pour répondre à leurs besoins. Résultat : poussée vers le bas des honoraires versés aux psychologues et autres intervenants.
- Le grand nombre de psychologues, dans certaines régions, les met aussi en forte compétition : si tel psychologue refuse de recevoir un client à \$50.00 de l'heure, tel autre l'acceptera. Les firmes de PAE n'ont donc pas nécessairement à augmenter les tarifs consentis aux intervenants, ni à tenir compte d'honoraires élevés dans la soumission qu'elles font aux entreprises dont elles veulent obtenir un contrat.
- Toutefois, le fait que des psychologues fassent partie de la banque de psychothérapeutes de la firme est un atout pour elle, lorsqu'elle fait une soumission. Cela peut donner une certaine force de négociation aux psychologues.

Quelles sont les types de contrats que l'on peut conclure avec les PAE ?

1. Honoraires par entrevue :

- Pour la plupart de ces firmes, la pratique est de payer le psychologue à l'entrevue. On offrira au client la possibilité de voir le thérapeute 4, 6, 8, 10 fois, selon ce qui a été négocié dans le contrat liant le PAE et l'entreprise qui va lui référer ses employés(es).

- Il semble qu'au Québec, il soit encore possible de concevoir ce type de service psychologique comme un traitement de court terme, alors qu'aux États-Unis, on pratiquerait surtout l'évaluation et la référence dans un cadre plus restreint d'entrevues.

2. Honoraires par forfait :

- un montant est octroyé au psychologue pour qu'il reçoive le client le nombre de fois qu'il le jugera nécessaire... et suffisamment réaliste. Le client pourra être vu une seule fois dans certains cas, plus souvent trois ou quatre fois, et parfois même huit fois. La moyenne est environ 3.5 entrevues ;
- Le montant moyen octroyé, par une firme qui pratique ce genre de forfait, est de \$220.00, ce qui laisse au psychologue des honoraires intéressants.

3. Salarié : Le psychologue peut aussi avoir un rapport de salarié avec la firme.

Quels sont les honoraires moyens payés aux psychologues par une firme PAE ?

- psychologues non-salariés : les honoraires accordés sont souvent de \$50.00 ou \$55.00 par entrevue de 50 minutes ou d'une heure.
- Psychologues salariés : le salaire se compare à celui du réseau public.

Qu'est-ce qui peut motiver un psychologue à travailler dans un PAE?

- ajouter une pratique de style court terme à une approche habituelle de long terme;
- varier le type de clientèle à laquelle il offre ses services;
- développer un lien significatif avec une firme et pouvoir y côtoyer des collègues à l'occasion d'ateliers, de conférences-midi, etc.;
- faire une transition avant de développer une pratique privée;
- combler sa grille-horaire.

Quels sont les atouts requis d'un psy en PAE?

Le très court terme exige du professionnel qu'il soit dès le départ habitué par cette contrainte du temps, et qu'il puisse n'ouvrir que ce qui est assimilable par le client dans ce contexte, à moins qu'il soit évident d'emblée que le client pourra continuer par la suite, avec le même psychologue ou avec un autre ailleurs.

Un psychologue qui a rencontré un client au sein du PAE peut-il le revoir, se le référer, en dehors du programme ?

- Certaines firmes l'interdisent : le PAE a intérêt à ce que le psychologue à qui il réfère des clients soit disponible pour accepter de nouvelles demandes. La non-possibilité de poursuivre avec les clients, après les entrevues autorisées, pourra donc faciliter l'acceptation des nouvelles références par le psychologue.
- Certaines firmes le permettent : ces PAE privilégient le lien de confiance déjà établi avec le client, et permettent l'autoréférence. Elles compensent la réduction de disponibilité des intervenants par un recrutement plus élargi de ceux-ci.

Faut-il s'attendre à beaucoup de paperasse si on fait affaire avec un PAE?

Il semble courant que les firmes de PAE cherchent à réduire les contraintes administratives. Toutefois, les choix varient d'une firme à l'autre :

- certaines insistent sur les statistiques, qui vont permettre à la firme de bien connaître les particularités de chacune des entreprises avec lesquelles elles ont un contrat de PAE
- d'autres insistent sur un résumé de la démarche effectuée ou la vérification de la satisfaction du client.
- le psychologue doit fournir une preuve d'assurance responsabilité professionnelle
- un psychologue s'est déjà plaint qu'un PAE exigeait un document attestant qu'il n'avait pas de casier judiciaire, mais ça n'est pas courant.

Y a-t-il de l'ingérence de la part des firmes dans le suivi lui-même ?

Certaines firmes font pression pour réduire le plus possible le nombre d'entrevues avec chaque client ou préconisent un type d'approche particulier. Ce type d'ingérence entraîne beaucoup de frustrations.

Qu'en est-il de la formation ou de la supervision ?

- Plusieurs firmes offrent des ateliers de formation gratuits . Cela compense en partie pour les honoraires réduits.
- On appréciera aussi la possibilité de supervision et/ou de discussions de cas, au besoin. Cette supervision sera généralement offerte par un directeur clinique de la firme ou un superviseur avec qui la firme a une entente de service.

Le travail en PAE est-il monotone?

Au-delà du travail clinique régulier, on y trouve plusieurs occasions qui incitent à diversifier et développer ses compétences :

- conférences ou ateliers de formation à concevoir et offrir aux employés des entreprises-clients du PAE : les contenus développés à ces occasions pourront être offerts ailleurs plus tard ;
- interventions en contexte d'urgence, lors d'événements à charge traumatique, dans une optique de débriefing ou de gestion du stress.

Quels critères vérifier avant de conclure une entente avec un PAE ?

Point de vue financier :

- montant des honoraires accordés;
- délai de paiement des factures (on considère généralement que 30 à 45 jours est un délai acceptable);
- combien de références prévoit-on faire (3 par semaine ou par année)?
- doit-on s'engager à l'exclusivité avec cette firme?

Gestion de la pratique :

- combien de refus de références sont acceptés? L'autoréférence est-elle permise?
- les employés-clients doivent-ils être desservis le jour ou le soir?
- une demande de supervision sera-t-elle considérée comme un aveu d'incompétence ou un signe de professionnalisme?
- le psychologue se sentira-il apprécié par les personnes en charge de lui ou traité comme un numéro?