



## PALMARÈS PAE 2018 : Synthèse des résultats du sondage

Par Christelle Luce, Membre du conseil d'administration

### I. CONTEXTE

De novembre 2018 à janvier 2019, l'Association des Psychologues du Québec (APQ) a invité ses membres par le biais d'un courriel à participer à un sondage en ligne portant sur le thème des conditions de travail des psychologues prestataires de service pour les firmes de Programme d'Aide aux Employés (PAE) au Québec. Ce sondage faisait suite au sondage réalisé en 2017 sur le même thème.

Le but de ce sondage était de mieux connaître les difficultés que nos membres rencontrent avec ces firmes et de disposer d'informations utiles (opinions, expériences, tarifs) pour négocier avec ces firmes et défendre les intérêts professionnels de nos membres.

### II. PORTRAIT

Au total, **166 personnes ont répondu au sondage de 2018**. Par comparaison, 541 personnes avaient participé au sondage en 2017: notre échantillon de 2018 comprend donc environ trois fois moins de participants qu'en 2017.

En raison de sa petite taille, il n'est pas possible de conclure que notre échantillon est représentatif ou non de l'ensemble de nos membres collaborant avec les firmes de PAE au Québec. Néanmoins, un échantillon de 166 personnes constitue un groupe d'une taille acceptable et non anecdotique. Ainsi, nous considérons que les données recueillies auprès des 166 participants nous indiquent des informations importantes sur les pratiques des PAE à l'égard des psychologues.

Des analyses statistiques descriptives ont été réalisées sur les données recueillies et ces analyses ont permis un état des lieux des tarifs offerts par les firmes ainsi que la constitution de plusieurs « palmarès ».

**TABLEAU 1. Firmes selon le lieu d'exercice des psychologues participants**

REGION	COLLABORATEUR N°1	COLLABORATEUR N°2	COLLABORATEUR N°3	COLLABORATEUR N°4	COLLABORATEUR N°5
MONTREAL	Morneau-Shepell	Pro-Santé	Optima Santé Globale	Homewood	Relais Expert-Conseil
LAVAL, RIVE NORD	Pro-Santé	Morneau-Shepell ex-aequo Optima Santé Globale		Ceridian	Homewood ex-aequo Relais Expert-Conseil
LONGUEUIL, RIVE SUD	Pro-Santé	Morneau-Shepell	Optima Santé Globale	Sylvie Pelletier	Homewood
TROIS RIVIERES	Pro-Santé	Optima Santé	Morneau-Shepell ex-aequo BrioPAE		Sylvie Pelletier
QUEBEC	Pro-Santé	Morneau-Shepell	Optima Santé Globale	Homewood ex-aequo Ré-Action	
SHERBROOKE	Pro-Santé	Optima Santé Globale	Morneau-Shepell ex-aequo Sylvie Pelletier ex-aequo BrioPAE		

Dans ce sondage, les trois firmes avec lesquelles les psychologues travaillent le plus sont : Morneau-Shepell, Pro-Santé et Optima Santé Globale.



À Montréal, les participants rapportent collaborer davantage avec la firme Morneau-Shepell alors que dans les autres régions du Québec, incluant les rives sud et nord de Montréal, les participants déclarent collaborer davantage avec la firme Pro-Santé (anciennement Groupe Renaud).

### III. ÉTAT DES LIEUX DES TARIFS

Les participants ont indiqué le tarif accordé par les firmes avec lesquelles ils collaborent. Pour chacune des 12 firmes mentionnées, nous avons examiné le tarif minimum et maximum, nous avons établi le mode (le tarif le plus rapporté) et nous avons calculé la rémunération moyenne accordée par chaque firme.

En raison d'un nombre insuffisant de données au sujet de la firme Optum, le mode et la moyenne des honoraires ne sont pas présentés dans le tableau ci-après.

**TABLEAU 2. Tendence des tarifs offerts par les firmes selon les participants**

FIRME	MIN-MAX	MODE	REMUNERATION MOYENNE
MORNEAU-SHEPELL	50 à 80 \$	60 \$	62,8 \$
PRO-SANTÉ (GROUPE RENAUD)	50 à 110 \$	60 \$	61,1 \$
CERIDIAN	60 à 90 \$	75 \$	74 \$
HOMWOOD	50 à 70 \$	60 \$	59,5 \$
OPTIMA SANTÉ GLOBALE	50 à 120 \$	60 \$	61,8 \$
PHYSIMED	55 à 75 \$	65 \$	62,5 \$
BRIO PAE	50 à 110 \$	65 \$	63,2 \$
COMPSYCH	70 à 110 \$	70 \$ et 90 \$	83,6 \$
RELAÏ EXPERT-CONSEIL	65 à 90 \$	75 \$	77,6 \$
OPTUM	70 à 75 \$	Données insuffisantes	Données insuffisantes
RÉ-ACTION	50 à 110 \$	85 \$	88,7 \$
SYLVIE PELLETIER	60 à 140 \$	90 \$	103,7 \$

Selon les informations rapportées par les participants, il existe une grande amplitude entre le tarif minimum et le tarif maximum accordés respectivement par les firmes. Cette différence entre le maximum et le minimum va de 20 \$ (par ex. Homewood) jusqu'à 80 \$ (par ex. Sylvie Pelletier).

Homewood offre la « fourchette » la plus basse (50 à 70 \$). Le mode le plus bas (60 \$) est retrouvé chez Morneau-Shepell, Homewood, Optima et Pro-Santé. Les rémunérations moyennes les plus basses observées chez nos participants proviennent des firmes Homewood, Pro-Santé, Optima Santé Globale, Physimed, Morneau-Shepell et Brio PAE.

### IV. PALMARÈS

Le sondage couvre 19 dimensions que les participants ont évaluées en s'appuyant sur 4 choix de réponse (**type échelle de Likert**) :

- aucun problème,
- problème d'importance mineure,
- problème d'importance majeure,
- problème inacceptable.

Les palmarès sont déterminés en fonction du pourcentage de participants ayant indiqué avoir rencontré des problèmes d'importances majeure ou inacceptable avec la firme. Ainsi, 18 dimensions sont associées à un classement en Top 3 des pires et des meilleures firmes.



La dernière dimension (accès à vos dossier si détenus par la firme) fait l'objet d'une proportion très élevée de participants ayant choisi la réponse « non applicable ». Un taux insuffisant de réponse concernant les firmes Optum et ComPsych ne permet pas de les intégrer dans les 18 classements suivants.

## 1) Palmarès concernant les honoraires

### a) Pour le tarif accordé

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Morneau-Shepell	1 -- Sylvie Pelletier
2 -- Optima Santé Globale	2 -- Ceridian
3 -- Homewood	3 -- Ré-Action

Au total, **75 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Morneau-Shepell** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport au montant des honoraires accordés.

### b) Pour le paiement des honoraires

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Sylvie Pelletier	1 -- Brio PAE
2 -- Morneau-Shepell	2 -- Relais Expert-Conseil
3 -- Physimed	3 -- Pro-Santé

Au total, **43 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Sylvie Pelletier** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport au paiement des honoraires accordés.

### c) Pour le mode de facturation

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Morneau-Shepell	1 -- Brio PAE
2 -- Ceridian	2 -- Ré-Action
3 -- Sylvie Pelletier	3 -- Physimed

Au total, **36 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Morneau-Shepell** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport au mode de facturation.



**d) Pour la quantité de travail non payé exigée**

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Morneau-Shepell	1 -- Physimed ex-aequo Ré-Action
2 -- Homewood	2 -- Relai Expert-Conseil
3 -- Ceridian	3 -- Sylvie Pelletier

Au total, **46 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Morneau-Shepell** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport au temps de quantité de travail non payé exigé.

**e) Pour la communication pour des questions comptables**

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Morneau-Shepell	1 -- Brio PAE
2 -- Sylvie Pelletier	2 -- Relai Expert-Conseil
3 -- Optima Santé globale	3 -- Ré-Action

Au total, **30 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Morneau-Shepell** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport au montant des honoraires accordés.

**f) Pour le dédommagement des rendez-vous manqués**

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Ceridian	1 -- Brio PAE
2 -- Physimed	2 -- Sylvie Pelletier
3 -- Homewood ex-aequo Ré-Action	3 -- Optima Santé Globale

Au total, **42 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Ceridian** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport au dédommagement des rendez-vous manqués.

**g) Pour la contribution du client aux honoraires**

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Morneau-Shepell	1 -- Ré-Action
2 -- Optima Santé Globale	2 -- Brio PAE
3 -- Homewood	3 -- Sylvie Pelletier



Au total, **60 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Morneau--Shepell** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables impliquant la contribution des clients aux honoraires.

## 2) Palmarès concernant les aspects cliniques

### a) Pour le respect du nombre de séances nécessaire

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Morneau-Shepell	1 -- Sylvie Pelletier
2 -- Homewood	2 -- Physimed
3 -- Pro Santé	3 -- Ré-Action

Au total, **51 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Morneau-Shepell** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport au non-respect du nombre de séances estimé nécessaire.

### b) Pour le respect de l'autonomie professionnelle

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Morneau-Shepell	1 -- Sylvie Pelletier
2 -- Homewood	2 -- Ceridian ex-aequo Brio PAE
3 -- Ceridian	3 -- Ré-Action ex-aequo Relais Expert-Conseil

Au total, **46 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Morneau-Shepell** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport au respect de leur autonomie professionnelle.

### c) Pour le respect du jugement clinique

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Homewood	1 -- Brio PAE ex-aequo Sylvie Pelletier
2 -- Morneau-Shepell	2 -- Physimed ex-aequo Ceridian
3 -- Pro-Santé	3 -- Ré-Action ex-aequo Relais Expert-Conseil

Au total, **18 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Homewood** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport au respect de leur jugement clinique.



#### d) Pour les limites à l'auto-référence

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Morneau-Shepell	1 -- Brio PAE ex-aequo Sylvie Pelletier
2 -- Homewood	2 -- Physimed ex-aequo Optima Santé Globale
3 -- Ceridian	3 -- Relais Expert-Conseil

Au total, **44 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Morneau-Shepell** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport à l'autoréférence pour la poursuite du suivi.

#### e) Pour la communication pour des questions cliniques

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Morneau-Shepell	1 -- Physimed ex-aequo Ré-Action
2 -- Homewood	2 -- Relai Expert-Conseil
3 -- Optima Santé Globale	3 -- Sylvie Pelletier

Au total, **33 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Morneau-Shepell** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport à la communication avec la firme pour des questions cliniques.

#### f) Pour la gestion des dossiers cliniques par la firme

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Homewood	1 -- Physimed ex-aequo Ré-Action
2 -- Morneau-Shepell	2 -- Brio PAE ex-aequo Relai Expert-Conseil
3 -- Ceridian	3 -- Sylvie Pelletier

Au total, **26 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Homewood** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport à la gestion de leurs dossiers cliniques par la firme.



### 3) Palmarès concernant la confidentialité et la déontologie

#### a) Pour le respect du code de déontologie

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 – Morneau-Shepell ex-aequo Homewood	1 -- Sylvie Pelletier
2 -- Optima	2 -- Ré-Action ex-aequo Brio PAE
3 -- Ceridian	3 -- Physimed ex-aequo Relais Expert-Conseil

Au total, **24 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Morneau-Shepell** et **24 % des participants qui déclarent travailler avec la firme Homewood** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport au respect de leur code de déontologie.

#### b) Pour les informations demandées sur le client

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Homewood	1 -- Sylvie Pelletier ex-aequo Ré-Action
2 – Morneau-Shepell	2 -- Relai Expert-Conseil
3 -- Ceridian ex-aequo Optima Santé Globale	3 -- Physimed

Au total, **33 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Homewood** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport aux informations que la firme demande à propos des clients.

### 4) Palmarès concernant la fonction de conseiller

#### a) Pour les exigences pour être admis comme conseiller

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Morneau-Shepell	1 -- Brio PAE ex-aequo Sylvie Pelletier
2 -- Ceridian	2 -- Physimed ex-aequo Optima Santé Globale
3 -- Homewood	3 -- Relais Expert-Conseil, ex-aequo, Ré-Action

Au total, **20 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Morneau-Shepell** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport aux exigences de la firme vis-à-vis de l'admission en tant que conseiller.



### b) Pour les restrictions au travail de conseiller une fois admis

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Morneau-Shepell	1 -- Ré-Action ex-aequo Physimed
2 -- Homewood	2 -- Brio PAE
3 -- Relais Expert-Conseil	3 -- Sylvie Pelletier

Au total, **20 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Morneau-Shepell** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport aux restrictions de leur travail une fois admis comme conseiller.

### 5) Palmarès concernant la plateforme Internet

LES PIRES	LES MEILLEURES
1 -- Morneau-Shepell	1 -- Pro-Santé ex-aequo Physimed
2 -- Ceridian	2 -- Relai Expert-Conseil ex-aequo Brio PAE
3 -- Homewood	3 -- Ré-Action ex-aequo Sylvie Pelletier

Au total, **33 % des participants qui rapportent travailler avec la firme Morneau-Shepell** se plaignent de problèmes majeurs ou inacceptables par rapport à leur plateforme Internet.

## V. ÉTAT DES LIEUX DES TARIFS

Pour chacune des 12 firmes, il a été demandé aux psychologues participants d'évaluer la présence ou l'absence de changement au niveau de la qualité du service de psychothérapie offert au public depuis l'année précédente.

En raison d'un nombre insuffisant de données au sujet des firmes **Optum et ComPsych**, les résultats ne sont pas présentés dans le tableau ci-après.

CHANGEMENT PERÇU	MOR EAU SHEPELL	PRO-SANTE	CERIDIAN	OPTIMA SANTE GLOBALE	HOMWOOD	PHYSIMED	SYLVIE PELLETIER	RE-ACTION	RELAI EXPERT-CONSEIL	BRIO PAE
AMELIORATION PERÇUE	4,6 %	17,5 %	20 %	16,1 %	23,1 %	7,7 %	15,8 %	0 %	5 %	0 %
AUCUN CHANGEMENT	44,6 %	56,3 %	40 %	69,6 %	50 %	76,9 %	78,9 %	72,7 %	90 %	92,9 %
DETERIORATION PERÇUE	50,8 %	26,2 %	40 %	14,3 %	26,9 %	15,4 %	5,3 %	27,3 %	5 %	7,1 %





Environ la moitié des participants collaborant avec la firme Morneau-Shepell mentionnent avoir remarqué une détérioration de la qualité du service de psychothérapie offert au public par cette firme.

La proportion de participants constatant une détérioration chez les autres firmes est bien moindre.

## VI. AUTRES PAE

Finalement, 44 participants ont écrit un commentaire recommandant ou non d'autres PAE que ceux ayant fait l'objet de notre sondage. Ces 44 commentaires ne font l'objet d'aucune analyse quantitative ou qualitative formelle ; ils sont reportés ici à titre indicatif :

### Fortement recommandé par les participants :

- PAE du Ministère de la Sécurité publique
- PAE de la Ville de Gatineau
- La Vigile
- PAE de Retraite Québec

### Recommandé avec réserves par les participants :

- Impact Mauricie (malgré le tarif trop bas)
- Great West
- GRAP
- Work Options (Network Advantage)
- Arete RH

### Non recommandé par les participants :

- Life Works

Ces firmes ou les PAE liés au secteur public pourront être inclus dans un sondage ultérieur.

## FAITS SAILLANTS DU SONDAGE PAE 2018

### AU TOTAL, 166 PERSONNES ONT RÉPONDU AU SONDAGE DE 2018 : LES RÉSULTATS SONT À INTERPRÉTER AU REGARD DE CE NOMBRE.

Les trois firmes avec lesquelles les psychologues participants travaillent le plus sont : Morneau-Shepell, Pro-Santé et Optima Santé Globale.

Il existe une grande amplitude entre le tarif minimum et le tarif maximum accordés respectivement par les firmes.

Les rémunérations moyennes les plus basses proviennent des firmes Homewood, Pro-Santé, Optima Santé Globale, Physimed, Morneau-Shepell et Brio PAE (environ 60 \$).

La firme Morneau-Shepell arrive en tête des classements de la « pire firme » pour la majorité des palmarès réalisés.

Environ la moitié des participants collaborant avec la firme Morneau-Shepell mentionnent avoir remarqué une détérioration de la qualité du service de psychothérapie offert au public par cette firme.