

# Les firmes de programmes d'aide aux employés(es)

---



## Des conditions de pratique inégales et parfois même douteuses

*Paul Loubier,  
Responsable du Comité des tiers payeurs*

J'ai été encore quelques fois, au cours des derniers mois, contacté par des psychologues éprouvant des difficultés à se faire payer de manière à ce que l'entente établie avec la firme de PAE soit respectée. Leurs appels à la personne responsable du paiement ne sont pas retournés ou ne donnent pas de suite. Il y a vraiment des pratiques hors normes dans cet univers des PAE.

Il semble que les psychologues gagneraient à se parler plus ouvertement de leurs rapports avec ces firmes. Trop souvent, plusieurs psychologues d'une même région ou d'un même secteur urbain peuvent éprouver les mêmes difficultés tout en croyant être les seuls dans cette position. Je crois que de se parler de comment vont leurs rapports avec ces firmes les placeraient en meilleure position pour se sentir plus justifiés d'exiger un meilleur traitement par la firme ou bien pour décider de rompre leurs liens professionnels avec une firme aux pratiques inacceptables.

Une avenue intéressante qui permettrait aux psychologues de faire des choix plus éclairés semble être de demander aux firmes de PAE de nous communiquer les grands paramètres encadrant leurs rapports avec les psychologues à qui ils réfèrent des clients : quel est leur tarif, le délai de paiement après l'envoi de la facture par le psychologue, la somme de documents administratifs à remplir, la possibilité pour le psychologue de parler à un psychologue superviseur gratuitement au sein de cette firme-là, y a-t-il des formations offertes gratuitement au psychologue en lien avec la firme, ...?

Toutefois, la meilleure manière de contribuer à ce que ce secteur commercial s'assainisse par lui-même serait peut-être de voir à ce que soit connue par les entreprises-clientes de ces firmes ce qu'est la réalité sur le terrain. Il s'agirait de rédiger quelques articles décrivant les pratiques rencontrées au sein des firmes de PAE et les difficultés qu'éprouvent parfois les psychologues à être payés dans les délais ou à recevoir un tarif suffisamment intéressant pour fidéliser les praticiens et éviter aux employés qui consultent de ne pas avoir la possibilité de reconsulter le même psychologue chez

les firmes aux pratiques décourageant de rester en lien avec elles.

Pour rejoindre ces entreprises-clientes des firmes PAE, il faudra parvenir à ce que ces articles paraissent dans les publications d'organismes tels que le Conseil du patronat du Québec, l'Association canadienne des manufacturiers, etc. Les entreprises-clientes ayant à payer à dates fixes leurs primes pour défrayer les coûts de leurs contrats de service avec la firme de PAE, ils vont généralement trouver choquant que cette firme agisse en mauvais payeur avec les professionnels que leurs employés consultent. Cela semble être un levier plus efficace permettant d'influencer les pratiques car ces entrepreneurs pourront alors poser les bonnes questions et exiger des clauses qui éviteront les pratiques commerciales non-conformes aux standards généralement admis. Les firmes PAE aux pratiques hors normes pourraient être soit ramenées dans le droit chemin ou sorties du marché.

L'idée, déjà proposée plus ou moins sérieusement, d'un palmarès des firmes PAE ne peut être réalisée. En effet, nous ne pouvons nous payer ce que coûterait une enquête à l'épreuve des exagérations, avis personnels non-fondés, propos vindicatifs, ... Il y aurait trop de risque pour des poursuites par les firmes qui paraîtraient mal dans un tel palmarès basé sur les seules opinions émises, selon une procédure non objective, d'un nombre de psychologues probablement trop faible. C'est pourquoi une information fournie par les firmes de PAE nous protégera contre d'éventuelles poursuites et permettra aux psychologues de disposer d'une information utile pour soit décider de faire affaire ou non avec telle ou telle firme ou bien pour décider de mettre de la pression sur une firme tardant à les payer ou payant trop peu.

Vous serez informés de l'évolution de ces propositions dans les mois à venir. Il faudra bien sûr se mettre à plusieurs pour réaliser de telles initiatives. Je contacterai certainement les psychologues ayant indiqué, sur le formulaire d'inscription à l'APQ, leur intérêt à s'impliquer dans ce Comité.

Au plaisir de faire bouger positivement les choses.