

Montréal, le 13 mars 2020

## COVID-19

### Soutien psychologique 24/7

Chers clients,

En cette période difficile, nous tenons à préciser que **les services d'aide offerts par notre organisation demeurent actifs en tout temps, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7**. Bien qu'il s'agisse d'une crise d'ordre médical a priori, il n'en demeure pas moins que plusieurs d'entre vous peuvent éprouver de l'inquiétude, du stress ou de l'anxiété à la suite d'un voyage, à l'annonce d'un proche atteint du coronavirus ou pour toute autre situation liée à la COVID-19. Sachez que votre programme d'aide aux employés (PAE) est là pour vous offrir un soutien psychologique en toute confidentialité.

#### MESURES PRÉVENTIVES

Nos agents de première ligne ainsi que nos intervenants sont fortement encouragés à travailler à domicile, tandis que nos employés de retour de voyage sont en télétravail obligatoire pour une durée de 14 jours. En ce qui a trait aux consultations psychosociales, nous privilégions les interventions à distance, par téléphone et en ligne. Ces mesures préventives correspondent aux plus récentes directives gouvernementales et contribuent activement au maintien de notre qualité de service habituelle.

#### STRATÉGIE DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

Optima Santé globale possède une solide stratégie de continuité des activités qui est réévaluée annuellement. Comme la situation actuelle du coronavirus évolue rapidement, nos équipes révisent ce plan d'action chaque semaine ainsi qu'à chaque moment déterminant, afin de mesurer l'impact potentiel de la pandémie sur notre organisation et de nous assurer que le plan demeure parfaitement adapté à la situation. Cela comprend d'ailleurs la préparation à une éventuelle augmentation du volume de demandes d'assistance de la part de tous nos clients ainsi qu'à une éventuelle indisponibilité temporaire de certaines de nos ressources.

#### FOIRE AUX QUESTIONS

Quelle est votre capacité à continuer de répondre aux appels ?

Comme le volume d'appels varie considérablement tout au long de l'année et que le nombre d'agents de première ligne dépasse toujours nos besoins afin de pouvoir faire face à ces fluctuations, notre capacité n'est jamais complètement maximisée.

Quel est votre plan pour rendre les conseillers disponibles en cas de restrictions liées à la COVID-19, de problèmes technologiques ou d'autres problèmes liés aux absences ?

Le même principe s'applique à notre réseau d'intervenants et de thérapeutes, qui n'est jamais complètement saturé en raison d'une combinaison bien équilibrée de professionnels internes et externes, de professionnels en cabinet et à distance, ainsi que de recrutements continus pour répondre aux augmentations de volume, aux absences temporaires (maladie, deuil, vacances, etc.) et aux absences permanentes (retraite, décès, etc.).

Quelles seront vos normes de service ?

Bien qu'un certain ralentissement du service ne soit pas impossible dans les semaines à venir, cela est peu probable et nous prévoyons que nos normes de service normales continueront de s'appliquer, sauf dans des circonstances imprévues.

Quels services pouvez-vous fournir en ce qui concerne la pandémie de COVID-19 ?

Étant donné que nous fournissons déjà de nombreux services de santé mentale pour soutenir les individus et les organisations dans une grande variété de situations, y compris toutes sortes de crises, nous n'offrons pas de services spécifiques à l'éclosion de la COVID-19. Nos agents de première ligne orienteront cependant toute personne préoccupée ou s'interrogeant sur l'impact d'une éventuelle contamination, la peur de l'attraper, etc. aux ressources spécialisées dédiées à cet effet.

Nous espérons que les informations qui précèdent seront utiles et rassurantes. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez d'autres questions ou préoccupations.

Sincères salutations,



**Jean-Claude Vaillancourt**

Vice-président, Développement des affaires et Relations clients  
Optima Santé globale

