

Informations pour les utilisateurs·trices de «PK Tel PLUS»

Premiers conseils aux collaborateurs·trices sur des thèmes qui affectent ou pourraient affecter la santé mentale ou physique. Le maintien et la promotion de la santé, du bien-être et des performances sont au centre des préoccupations des collaborateurs·trices.

Contenu

1. Les informations les plus importantes en un coup d'œil	2
2. Qui a droit à «PK Tel PLUS»?	3
3. Prestations gratuites	3
4. Prestations payantes.....	5
5. Qui est derrière l'offre?.....	6
6. Protection des données et consentement	6
7. Droit à des conseils et exclusion de responsabilité	7

1. Les informations les plus importantes en un coup d'œil

Offre

«PK Tel PLUS» vous offre une première consultation téléphonique gratuite sur des sujets qui pèsent ou pourraient peser sur votre santé mentale ou physique. Le maintien et la promotion de votre santé, de votre bien-être et de vos performances sont au centre de nos préoccupations.

Contraintes et Ressources

En privé comme au travail, les personnes subissent des contraintes susceptibles d'influencer leur santé. Pour les éviter et prévenir une incapacité de travail, il est possible d'utiliser des ressources propres ou externes. «PK Tel PLUS» vous soutient dans cette voie en vous proposant un premier conseil et, le cas échéant, une aide plus complémentaire.

Sujets potentiellement accablants (exemples):

- Changements sur le lieu de travail en termes d'exigences, de responsabilités, de contrainte de temps, d'organisation, de stress
- Conflits avec des collègues, des supérieurs hiérarchiques ou dans la famille
- Situations difficiles de prise en charge, maladie ou perte d'un proche
- Difficultés financières et problèmes d'ordre juridique

Prestataires «PK Tel PLUS»

«PK Tel PLUS» est exploité par «Zurzach Care – réinsertion professionnelle et sociale» en tant qu'organisme indépendant de l'employeur.

Joignables par téléphone ou au moyen du formulaire d'inscription en ligne

Vous pouvez joindre «PK Tel PLUS» sans réservation, au 043 268 27 79 (tarif réseau fixe) du lundi au vendredi: de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00.

Vous pouvez également nous joindre au moyen du formulaire d'inscription en ligne. À réception de votre demande, nous vous contacterons dans un délai de deux jours ouvrables. **[Accéder au formulaire.](#)**

Confidentialité et protection des données

Dans le cadre du conseil, Zurzach Care collecte des données personnelles vous concernant. Ces données sont traitées conformément à la protection des données. À des fins d'évaluation de l'offre, Zurzach Care établit des analyses anonymes qui ne permettent à aucun moment d'identifier les personnes.

Votre Caisse de pension et PK Rück

L'offre «PK Tel PLUS» est permise et accompagnée par votre caisse de pension et par PK Rück, le partenaire pour la réassurance.

2. Qui a droit à «PK Tel PLUS»?

Pour vérifier si vous avez droit aux conseils gratuits de «PK Tel PLUS», nous avons besoin du nom de votre employeur ainsi que du nom de votre caisse de pension.

3. Prestations gratuites

3.1 Premier support

Conseil

Les spécialistes de «PK Tel PLUS» vous dispensent des conseils sur des thèmes qui affectent ou pourraient affecter votre santé mentale ou physique. Les conseils sont axés sur la pratique en tenant compte des étapes suivantes possibles. Le maintien et la promotion de votre santé, de votre bien-être et de vos performances sont au centre de nos préoccupations. Les conseils se concentrent sur la prise de conscience, le renforcement et l'exploitation de vos ressources et, si nécessaire, de plus amples informations et des contacts vous sont fournis.

Voici des exemples de ressources personnelles, sociales et matérielles: objectifs et motivation, intérêts et valeurs, forme physique et mode de vie, perception de soi et efficacité personnelle (c.-à-d. la conviction de pouvoir agir en fonction de ses propres compétences), volonté de performance et engagement, assurance et confiance, sécurité et indépendance, capacité de réflexion et résilience, réseau et environnement social, situation financière.

Étapes suivantes

Si nécessaire et dans la mesure du possible, des propositions vous sont faites pour les étapes suivantes et vous recevez des informations ou indications plus détaillées sur des points de contact spécialisés. La mise en relation pour d'autres offres est ici prioritaire. Vous êtes responsable du financement d'offres transmises. Le cas échéant, vous bénéficiez du soutien financier d'une assurance compétente ou, dans un contexte d'entreprise, de votre employeur.

Joignables par téléphone ou au moyen du formulaire d'inscription en ligne

«PK Tel PLUS» est joignable sans inscription préalable au 043 268 27 79 (tarif réseau fixe) du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00. Les conseils sont donnés en allemand, en français, en anglais et en italien.

Si vous ne pouvez pas être mis-e directement en contact avec un-e spécialiste, vous serez rappelé-e dans les 36 heures.

Vous pouvez également nous joindre au moyen du formulaire d'inscription en ligne. À réception de votre demande, nous vous contacterons dans un délai de deux jours ouvrables. **Accéder au formulaire.**

Durée de l'entretien

Les conseils téléphoniques gratuits comprennent généralement une durée d'entretien de 30 à 60 minutes.

Exemples de thèmes pour lesquels des conseils de «PK Tel PLUS» sont UTILES:

- Vous avez de plus en plus du mal à maîtriser le quotidien au travail. Vous ne vous sentez pas en forme. Des symptômes tels que, par exemple, des sentiments d'angoisse, une humeur maussade, de l'irritabilité, de l'apathie, des pensées incessantes, la migraine, des maux de dos, etc. vous vident de vos forces et de votre joie de vivre. Pour le bien de votre santé, vous souhaitez demander de l'aide et des conseils relatifs à des mesures de soutien possibles.
- Vous travaillez dans une nouvelle équipe. Vous avez été initié-e à de nouvelles tâches, mais vous n'avez pas encore d'assurance et ne voudriez pas faire des erreurs. Pour ne pas faire mauvaise impression à vos nouveaux-elles collègues et à votre supérieur-e hiérarchique, vous essayez de compenser votre manque d'assurance par plus de travail sans faire part des heures supplémentaires effectuées. Vous dormez mal et prenez à peine le temps de manger. Vos contacts sociaux sont réduits à un minimum et vos douleurs à la nuque ne vous permettent pratiquement plus de vous concentrer sur votre travail. Pour votre santé, vous demandez de l'aide dans le cadre d'un entretien de conseil.
- En plus de votre emploi à 80 %, vous vous occupez de votre mère dépendante. Votre employeur est très flexible concernant les horaires et le lieu de travail, ce qui vous permet la plupart du temps de bien organiser et supporter cette double charge. Depuis deux semaines, l'état de santé de votre mère s'est détérioré et un de vos collègues est absent pour une période prolongée. L'équipe n'est donc plus aussi flexible. Vous êtes désespéré-e, ne savez pas comment maîtriser la situation et souhaitez recevoir des conseils.

Exemples de thèmes pour lesquels «PK Tel PLUS» ne propose PAS d'entretiens de conseil:

- Vous vous êtes disputé-e avec votre supérieur-e hiérarchique parce que vous n'êtes pas d'accord avec une décision. Vous souhaitez exprimer votre mécontentement à ce sujet et demander conseil à «PK Tel PLUS» pour connaître les possibilités qui s'offrent à vous pour annuler cette décision.
- Vous souhaitez assumer plus de responsabilités dans votre domaine ou changer de service. Le-la supérieur-e hiérarchique vous informe que ça n'est pas possible actuellement. Vous êtes mécontent-e et voulez avoir des conseils quant à la manière de procéder.

3.2 Conseils de réintégration et Case Management

Condition préalable

Si vous êtes en incapacité de travail pour des raisons de santé depuis deux semaines ou plus, des conseils de réintégration ou un Case Management peuvent être utiles. L'initiative doit venir de votre supérieur·e hiérarchique.

Des conseils de réintégration ou un Case Management ne sont mis en place que si vous êtes d'accord pour bénéficier de ce soutien. Cette mesure est gratuite pour vous.

Manière de procéder

Vous informez votre supérieur·e hiérarchique de votre souhait de bénéficier de conseils de réintégration ou d'un Case Management. Il est convenu des étapes suivantes entre vous, le·la supérieur·e hiérarchique et le·la spécialiste en réintégration de Zurzach Care individuellement et en fonction des besoins.

Cette prestation de «PK Tel PLUS» est gratuite pour l'employeur (ce n'est pas un droit). Les coûts sont pris en charge par PK Rück. C'est pourquoi c'est toujours PK Rück, service Case Management, qui valide un soutien en matière de réintégration. Pour ce faire, l'incapacité de travail doit être signalée à la caisse de pension et à PK Rück.

Il est également possible de bénéficier d'une prestation payante (conformément au chapitre 4) dont il doit être convenu entre vous et Zurzach Care. Dans ce cas, les coûts ne sont pas pris en charge par PK Rück. Le cas échéant, vous bénéficiez du soutien financier d'une assurance compétente ou, dans un contexte d'entreprise, de votre employeur.

4. Prestations payantes

Prestations supplémentaires après accord

«PK Tel PLUS» est en principe proposé comme prestation de conseil gratuite, à l'exception des frais usuels pour la communication téléphonique. Aucun coût supplémentaire ne sera à votre charge sans indication expresse de «PK Tel PLUS» et votre accord.

«PK Tel PLUS» peut vous proposer d'autres prestations spécifiques dont le financement sera à votre charge.

Accord et offre individuelle

La manière de procéder concernant des prestations payantes fait l'objet d'un accord individuel entre vous et le·la spécialiste de Zurzach Care. Vous recevez une offre écrite pour la prestation (généralement par e-mail) et la confirmez avant que des coûts ne soient générés.

Si vous souhaitez des prestations qui ne relèvent pas de la compétence des spécialistes de Zurzach Care, à chaque fois que cela sera possible, vous serez mis·e en relation avec des spécialistes compétent·e·s dans le domaine correspondant.

Exemples de prestations supplémentaires

- Des conseils téléphoniques ciblés à intervalles réguliers (p. ex. tous les 15 jours pendant 1 à 3 mois).
- Une médiation externe indépendante demandée par vos soins en tant que collaborateur·trice sur un thème difficile qui vous concerne, vous et votre équipe ou votre supérieur·e hiérarchique.
- Différents cours proposés dans les domaines de la maîtrise du stress, de la formation à la résilience, des conseils nutritionnels, des thérapies de relaxation.

5. Qui est derrière l'offre?

Les conseils gratuits de «PK Tel PLUS» sont financés par votre caisse de pension. Votre caisse de pension est affiliée au programme de prévention de l'assurance vie PK Rück dans le cadre de sa prime de réassurances.

Prestataire

L'entreprise indépendante spécialisée en prévention et en réintégration Zurzach Care AG a été mandatée par PK Rück pour mettre en œuvre «PK Tel PLUS».

Vous trouverez de plus amples informations sur les sites Internet www.pkrueck.com et www.zurzachcare.ch/zuerich-reintegration ainsi que directement auprès de «PK Tel PLUS» au 043 268 27 79.

6. Protection des données et consentement

Saisie des coordonnées et protection des collaborateurs·trices

Si vous faites appel à «PK Tel PLUS», des collaborateurs·trices de Zurzach Care saisiront des données à des fins de conseil et d'évaluation. Il s'agit des données suivantes: nom, fonction, employeur, coordonnées, institution de prévoyance, durée des conseils ainsi qu'informations relatives à ce qui vous préoccupe. Ces données peuvent être consultées uniquement par des collaborateurs·trices de Zurzach Care. Les données sont traitées par Zurzach Care conformément à la protection des données.

Zurzach Care met les données à la disposition de PK Rück et de votre caisse de pension sous une forme anonymisée à des fins d'évaluation. Conformément aux dispositions relatives à la

protection des données en vigueur, ces données ne permettront à aucun moment à des tiers de remonter à des personnes.

Consentement relatif à l'implication d'autres personnes

Si d'autres personnes sont impliquées dans les conseils avec votre accord (p. ex. supérieur·e hiérarchique, responsable des ressources humaines), les spécialistes de Zurzach Care demanderont votre consentement écrit.

7. Droit à des conseils et exclusion de responsabilité

Droits

Il n'est pas possible de faire valoir un droit à des conseils.

Responsabilité

«PK Tel PLUS» s'engage de manière professionnelle et axée sur la prestation à fournir le service avec toute l'attention requise dans le cadre des prestations et délais décrits.

Ni «PK Tel PLUS» ni Zurzach Care AG, mandatée pour la mise en œuvre de «PK Tel PLUS», ni PK Rück AG ne peuvent être rendues responsable du contenu ou des conséquences possibles d'entretiens de conseil.