

Améliorer les résultats en matière d'invalidité au travail

Trouver la bonne voie vers le rétablissement, dès le début!

Lorsqu'un participant se retrouve en congé d'invalidité, nous voulons comprendre tous les obstacles susceptibles d'influer sur son rétablissement. Nous cherchons ainsi à :

- réduire la durée des règlements;
- améliorer les résultats;
- aider les participants à retourner au travail plus vite et en meilleure santé.

Être en congé d'invalidité signifie que l'on a un problème de santé à traiter. Cela dit, plusieurs facteurs peuvent influencer le rétablissement. Les éléments de motivation, les facteurs de comorbidité, l'état mental, les soucis liés à la blessure ou au retour au travail varient d'une personne à l'autre. Comprendre les renseignements médicaux (biologiques) et les facteurs d'influence est à la base du **modèle biopsychosocial** de gestion des dossiers.

Nous avons donc décidé d'utiliser un questionnaire en ligne pour déterminer les facteurs **psychosociaux** en jeu. Ceux-ci nous aident à définir notre approche de la gestion des dossiers d'invalidité. Nous pouvons en effet ainsi cibler les facteurs d'influence négative qui risquent de prolonger la période d'invalidité.

À l'heure actuelle, nous obtenons généralement ces renseignements lors d'une conversation téléphonique avec le participant. Mais cette technique n'est pas infaillible pour plusieurs raisons. Il pourrait par exemple y avoir des barrières linguistiques. La personne pourrait aussi avoir l'impression de ne pas avoir assez de temps de réflexion durant l'appel.

Que signifie « biopsychosocial »?

L'approche biopsychosociale prend en compte les facteurs biologiques, psychologiques et sociologiques. Nous utilisons cette approche dans la gestion des dossiers d'invalidité pour comprendre comment ces facteurs influent sur la santé et le rétablissement de chaque participant.



Facteurs biologiques : l'état de santé, les interactions médicamenteuses et le bien-être général.



Facteurs psychologiques : la santé mentale, la capacité d'adaptation, les compétences sociales et l'estime de soi.



Facteurs sociologiques : les relations interpersonnelles, le niveau d'études et l'implication communautaire.



Comment le modèle peut être utile

Nous pourrions mieux gérer les demandes de règlement si nous adoptons une approche globale. Tout ce qui touche le demandeur est important : sa situation, ses défis personnels et professionnels, et sa vie en général.

Nous avons donc élaboré le questionnaire de manière à pouvoir déterminer les facteurs d'influence. Ces derniers nous permettent d'avoir un aperçu des demandes qui risquent le plus d'exiger des interventions pour se résoudre. Cette information est particulièrement importante en début de processus. Plus vite nous l'avons, plus vite nous pouvons aider les participants à obtenir le soutien qu'il leur faut.



Voici quelques exemples de facteurs d'influence :



le désir d'aller mieux



le réseau de soutien



l'état psychologique



les capacités physiques



la situation financière et le mode de vie



la satisfaction au travail

Le questionnaire permet aux participants de nous fournir des renseignements qui ne figurent peut-être pas sur les formulaires de demande de règlement.

Les gestionnaires de dossiers invalidité peuvent de cette façon :



mieux cibler les discussions avec les participants et les promoteurs;



étudier plus en profondeur les facteurs qui influencent le rétablissement d'un participant;



repérer les demandes qui pourraient devoir être dirigées en réadaptation ou vers un professionnel de la santé plus spécialisé.

Les résultats de notre projet pilote

Lorsque nous testons de nouveaux outils, nous regardons comment ils pourraient améliorer les résultats. Nous pouvons alors les mettre à profit pour offrir un meilleur soutien aux participants.

Entre 2022 et 2023, nous avons mis à l'essai le questionnaire en ligne pour certaines demandes de règlement invalidité. En raison des résultats positifs du projet pilote, nous allons déployer le questionnaire à plus grande échelle.

Ce que le projet pilote nous a appris

70 %

Il s'agit d'une bonne expérience pour les participants.

Près de **70 %** des participants ont rempli le questionnaire sans remettre en cause sa pertinence dans le processus. Le temps de réponse médian était de 5 jours.

95 %

Et **95 %** des participants ont qualifié l'expérience de bonne ou de neutre.

73 %

Le questionnaire est utile pour les gestionnaires de dossiers invalidité.

Près des trois quarts (**73 %**) des gestionnaires de dossiers invalidité ont trouvé ce questionnaire utile pour gérer les demandes de règlement. Il les aide à adopter une approche globale de la santé du participant.

30 %

Il offre une mine de renseignements nouveaux.

Le questionnaire a permis d'obtenir de nouveaux renseignements dans plus de **30 %** des demandes de règlement. Ces renseignements complètent les informations recueillies dans les déclarations du participant et du promoteur et lors des entretiens téléphoniques avec le participant ou le promoteur.



Les résultats sont de bons indicateurs de la complexité du dossier.

Nous avons pu établir un lien significatif entre certains facteurs d'influence et la durée des demandes. Les résultats du questionnaire permettent de prédire avec précision le degré de complexité des dossiers.

92 %

Il existe une corrélation étroite entre le niveau de risque et la durée.

Nous avons constaté une corrélation entre les niveaux de risque décelés grâce au questionnaire et la durée du règlement. Par exemple, dans **92 %** des cas où le risque avait été considéré comme faible, le participant est retourné travailler avant le terme du congé d'invalidé de courte durée.



Une approche qui facilite le processus autant pour les participants que pour les gestionnaires de dossiers invalidité

Lors des entretiens téléphoniques, les gestionnaires de dossiers invalidité peuvent avoir du mal à recueillir des renseignements psychosociaux essentiels. Ils peuvent notamment se heurter à des barrières linguistiques ou à des limites de temps. Le participant peut aussi être mal à l'aise de fournir des renseignements personnels à un étranger.

Avec le questionnaire en ligne, le participant peut prendre le temps nécessaire pour réfléchir. Il répond aux questions à son rythme. Cela peut faciliter la tâche à ceux qui hésitent à révéler de l'information personnelle sensible au téléphone. L'utilisation du questionnaire peut aussi aider à abolir les barrières linguistiques.

Comment le questionnaire psychosocial peut aider vos participants



Un problème d'accès aux soins de réadaptation ralentit le rétablissement

Myra est aide-soignante dans un établissement de soins. Elle s'est fracturé la hanche en tombant chez elle. Elle a donc subi une opération, mais des complications sont venues ralentir le rétablissement.

Myra a rempli le questionnaire psychosocial. Ses réponses montraient qu'elle aimait son travail, qu'elle souhaitait ardemment y retourner et qu'elle s'ennuyait à la maison. On a pu découvrir aussi que les soins de réadaptation dont elle avait besoin n'étaient pas assez rapidement accessibles.

Son gestionnaire de dossiers invalidité a validé cette information lors d'un entretien avec Myra. Il a modifié le plan de gestion de l'invalidité afin d'accélérer le travail de réadaptation. Il a communiqué avec l'employeur de Myra pour planifier un retour au travail progressif et des mesures d'adaptation. Sachant qu'elle allait reprendre le travail qu'elle aimait plus tôt que prévu, Myra a vu sa santé mentale s'améliorer.



Une intervention précoce nécessaire

Kwok s'est retrouvé en congé d'invalidité de courte durée en raison d'un épisode dépressif majeur. Il a rempli le questionnaire psychosocial une fois sa demande de règlement invalidité initiale approuvée. Les résultats ont révélé un risque élevé dans plusieurs catégories de facteurs d'influence. Cela laissait croire que le dossier allait être plus complexe que ne l'indiquait la demande initiale. Le gestionnaire de dossiers invalidité a pris en compte ces nouveaux renseignements. Il a transmis la demande à un des directeurs, solutions en santé mentale, de la Sun Life.

Cette personne a suggéré que Kwok commence dès que possible des traitements spécialisés. Cette intervention précoce a accéléré le rétablissement de Kwok. Il a pu ainsi retrouver la santé et retourner au travail.



L'incidence de comorbidités sur le rétablissement

Sarah était en congé d'invalidité de courte durée en raison d'un épisode dépressif et d'un trouble d'anxiété généralisé. Toutefois, c'est seulement après avoir lu le questionnaire rempli par Sarah que le gestionnaire du dossier a découvert qu'elle souffrait aussi d'une colite. La participante était aux prises avec ce trouble physique depuis un certain temps. Or, cette situation avait des répercussions négatives sur sa santé mentale.

Il était donc clair que si Sarah ne recevait pas d'aide pour sa colite, il serait impossible de résoudre son dossier pour troubles mentaux. Grâce au questionnaire, le gestionnaire du dossier a pu évaluer la situation dès le début du processus. Il a pu ensuite établir un plan de gestion de l'invalidité qui concernait les deux problèmes de santé. De cette façon, on a évité que le congé se prolonge.

Vous voulez en savoir plus sur notre questionnaire psychosocial? Communiquez avec votre représentant à la Sun Life.