

Découvrez comment cette
entreprise a amélioré
ses ressources en santé
mentale au travail

VIA RAIL





Développer et mettre en place une stratégie efficace en santé mentale au travail

Chaque organisation est unique et nécessite une approche personnalisée en santé mentale au travail. Celle-ci doit répondre à ses besoins particuliers. Peu importe le secteur ou la taille de l'entreprise, le bien-être des employés est essentiel pour créer un milieu de travail sain.

Les organisations peuvent prendre plusieurs mesures efficaces pour promouvoir la santé mentale au travail. Nous vous conseillons de lire cette histoire de réussite d'un employeur. Il a développé et amélioré sa stratégie en santé mentale. Vous pouvez apprendre de cette expérience et appliquer des mesures similaires dans votre entreprise.



Composantes essentielles d'une organisation saine

Un effectif mentalement sain est la clé du succès d'une entreprise. Cette étude de cas vous présente des tactiques pour améliorer la santé mentale au travail.

Voici trois composantes essentielles de la réussite organisationnelle :

- **Un engagement de la direction** dans le changement de la culture au travail
- **Une évaluation organisationnelle** pour mieux comprendre vos besoins et les risques
- **Une stratégie en santé mentale sur mesure**

L'étude de cas qui suit montre les résultats possibles. Elle met en lumière l'engagement de la Sun Life à favoriser la santé de vos employés grâce à nos meilleures pratiques éprouvées.

Découvrez comment cette entreprise a amélioré ses ressources en santé mentale au travail



Bâtir une culture du mieux-être encore plus forte

VIA Rail est le fournisseur de service ferroviaire voyageur national du Canada depuis 1977. L'entreprise compte plus de 3 000 employés partout au pays. Elle a transporté plus de 5 millions de passagers en 2019. VIA Rail bénéficie de soutien gouvernemental pour l'expansion et l'amélioration des réseaux ferroviaires voyageurs. Ses services sont donc en pleine croissance.



L'occasion

L'entreprise avait déjà un solide programme de mieux-être et une culture axée sur la santé. Mais la pandémie a eu une grande incidence sur les employés du secteur des transports. Et VIA Rail n'a pas été épargnée.

L'entreprise se préoccupait de plus en plus pour la santé mentale de ses employés. C'est pourquoi elle a mis l'accent sur l'amélioration du soutien en santé mentale. C'est dans les bureaux de la haute direction que la démarche a commencé. Le chef de la direction et les hauts dirigeants ont priorisé une forte culture de santé mentale au sein de l'entreprise.



L'approche

VIA Rail a fait appel à l'équipe Santé organisationnelle de la Sun Life en 2020. Elle souhaitait une approche axée sur la santé mentale. Le processus comptait deux étapes.

- 1. Comprendre la situation actuelle**
L'équipe a dressé le portrait des réclamations en invalidité pour comprendre la situation. Elle a constaté des différences entre les demandes de règlement en santé mentale des employés syndiqués et non syndiqués.

Environ les deux tiers des employés de VIA Rail sont syndiqués. En 2020, 30 % des demandes d'invalidité de courte durée de ce groupe étaient liées à la santé mentale. Or, chez les employés non syndiqués, 50 % des demandes approuvées étaient liées à la santé mentale. Les données ont aussi révélé que les tendances en invalidité diffèrent entre les secteurs, les lignes d'affaires et les régions.

- 2. Effectuer l'Évaluation des risques liés à la santé mentale en milieu de travail**
Pour comprendre les besoins de VIA Rail en santé mentale, l'équipe a animé quatre groupes de discussion en français et en anglais. Elle a adapté son approche en fonction des besoins de l'entreprise. Elle a organisé des séances virtuelles, ainsi qu'une séance en personne avec des employés du centre de maintenance à Montréal. Ce secteur de l'entreprise était associé à un nombre plus élevé de cas d'invalidité que les autres – et la santé mentale y était une grande préoccupation.

Les groupes de discussion, constitués d'employés de tous les échelons de l'organisation, ont permis d'obtenir une perspective à l'échelle des régions et des divisions.

L'évaluation a mis en lumière plusieurs forces et points à améliorer. Voici quelques-unes des recommandations principales :

- Communiquer clairement l'engagement de VIA Rail à l'égard du bien-être mental de la part de l'équipe de la haute direction
- Offrir davantage de soutien aux dirigeants et aux gestionnaires
- Faciliter l'accès des employés aux services en santé mentale actuellement offerts par VIA Rail.

« Ensemble, nous allons plus loin. À VIA Rail, nous attachons une grande importance à la santé psychologique de nos employés. Le travail joue un rôle significatif dans notre vie. C'est pourquoi nous croyons fermement qu'en tant qu'employeur, nous pouvons et devons favoriser la santé et le bien-être de nos employés. Voici un aperçu de notre parcours vers l'atteinte de cet objectif. »

Martine Rivard, chef de la direction Expérience employé, VIA Rail





Les mesures

VIA Rail continue de développer et de peaufiner sa stratégie en santé mentale. Voici quelques-unes des mesures qu'elle a prises au courant de la dernière année :

- **Renforcer l'engagement de la direction.** Les dirigeants ont communiqué aux employés que la santé mentale est une priorité pour la santé de l'organisation. Le chef de la direction a notamment envoyé un message sur l'importance de la santé mentale au travail. Son message précisait aussi aux employés tous les services mis à leur disposition. Ceux-ci comprennent un service de télémédecine, un accès illimité à de la thérapie en santé mentale en ligne, le Programme d'aide aux employés et à la famille et des services de soutien au mieux-être.
- **Simplifier l'accès aux ressources.** VIA Rail a créé un site sur le mieux-être pour ses employés. Ce guichet unique regroupe l'ensemble des ressources et des outils de santé mentale offerts aux employés.
- **Mettre l'accent sur la prévention.** Avant la pandémie, VIA Rail a commencé à offrir des services d'ergothérapie spécialisés dans le bien-être mental des employés. Cette mesure a été prise dans le cadre d'une approche proactive. L'entreprise souhaitait agir face à des signes précoces de détresse mentale chez les employés non syndiqués. Durant la pandémie, l'ergothérapeute a offert des consultations en ligne aux employés. L'ergothérapeute a aussi donné des formations en ligne aux gestionnaires et aux employés pour les sensibiliser à la santé mentale. Elles traitaient entre autres des mesures que les membres du personnel peuvent prendre pour soutenir leur propre santé mentale.
- **Offrir des formations.** VIA Rail a tiré profit des modules de formation sur la santé mentale pour les gestionnaires offerts par la Sun Life. Cette formation en ligne est offerte gratuitement. Ils font partie de la trousse d'outils - stratégie en santé mentale de la Sun Life. Les gestionnaires du centre de maintenance ont suivi les cinq modules, à titre de formation obligatoire. Les gestionnaires, Expérience client, ont aussi suivi une formation sur le leadership en santé mentale de l'Université Queen's.
- **Proposer des soins virtuels.** VIA Rail a fait appel à Dialogue pour offrir des soins virtuels. Cette mesure s'inscrit dans sa stratégie de première ligne en santé mentale. Les services offerts comprennent une évaluation initiale, de la thérapie cognitivo-comportementale sur Internet et un accès illimité à de la thérapie en ligne avec un professionnel de la santé mentale. Les employés ont accès à tous ces services gratuitement sur la plateforme de Dialogue, qui offre une expérience intégrée.
- **Créer une trousse d'outils en invalidité.** VIA Rail a créé sa propre trousse d'outils en invalidité. Celle-ci guide les employés et les gestionnaires dans le processus de présentation de demandes de règlement invalidité. L'entreprise a collaboré avec la Sun Life pour simplifier le langage et le contenu de la trousse. Elle a aussi assuré l'uniformité avec le processus de la Sun Life. La trousse d'outils améliore l'expérience des employés qui partent en congé d'invalidité. En effet, elle leur donne accès à toute l'information au même endroit. Elle aide aussi les gestionnaires à soutenir les employés et à faciliter leur retour au travail.





À propos de l'Évaluation des risques liés à la santé mentale en milieu de travail de la Sun Life

Nous offrons diverses mesures de soutien aux organisations. L'une d'elles consiste à évaluer les risques liés à la santé mentale des employés.

Il s'agit de notre Évaluation des risques liés à la santé mentale en milieu de travail. Elle se fonde sur les 13 facteurs de risque psychosociaux énoncés dans la **Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail**.

- L'évaluation est exhaustive. Elle repose sur des mesures qualitatives et quantitatives. Les réponses quantitatives sont fondées sur des données organisationnelles. Par exemple, le taux de roulement des employés, les congés d'invalidité de courte durée, le recours au programme d'aide aux employés et les absences ponctuelles.
- L'évaluation compte questions soigneusement conçues. Elle permet ainsi de broser un portrait détaillé des forces et des points à améliorer d'une organisation.

À l'issue de l'évaluation, vous obtenez un rapport détaillé et un compte rendu. Le rapport comprend des recommandations pour les prochaines étapes. Notre équipe est alors en mesure de vous aider à élaborer la meilleure stratégie pour votre organisation.



Les résultats

À l'automne 2021, VIA Rail a reçu la certification « Argent » d'Excellence Canada pour la santé mentale. Elle vise maintenant la certification « Or » et a une feuille de route pour l'obtenir en 2023.

Malgré la pandémie, VIA Rail a obtenu de bons résultats en santé mentale ces deux dernières années. Elle a multiplié ses mesures de prévention, et les taux d'utilisation des services virtuels en santé mentale ont augmenté. Bien que la santé mentale demeure la principale cause d'invalidité, les résultats préliminaires sont encourageants :

- Le volume des réclamations et les taux d'incidence des demandes de santé mentale ont diminué à la mi-2021. Ces résultats tiennent compte de tous les régimes d'invalidité.
- Le pourcentage de demandes d'invalidité de courte durée liées à la santé mentale a diminué chez les employés non syndiqués. Il est passé de 53 % en 2020 à 35 % en 2021. C'est ce groupe d'employés qui était associé au risque le plus élevé d'absences liées à la santé mentale.
- VIA Rail continue de faciliter le retour au travail des employés actuellement en congé d'invalidité en offrant des mesures d'adaptation ou la modification des tâches. Cela se reflète dans les données. Le pourcentage de retours au travail demeure élevé et supérieur au groupe de référence de leur industrie.



Les prochaines étapes

VIA Rail travaille actuellement à la schématisation de son processus de gestion des absences. Elle veut s'assurer de respecter les meilleures pratiques à toutes les étapes du continuum de la santé.

L'entreprise mettra aussi l'accent sur ses initiatives et sa stratégie en matière de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI). Elle reconnaît que la DEI est un pilier essentiel de son organisation. C'est aussi un facteur important pour favoriser une bonne santé mentale.

Tandis que ses activités reprennent à plein rendement, VIA Rail assure un retour au travail en santé à tous ses employés. L'entreprise :

- organise des séances d'information sur la santé et le mieux-être;
- tient des kiosques d'information sur place;
- s'assure que les gestionnaires accompagnent leurs employés aux séances en vue de leur retour.

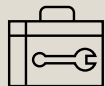


Passez à l'étape suivante pour améliorer la santé mentale au travail.

Nous sommes là pour vous soutenir.

En contexte de pandémie, il est encore plus important d'avoir une stratégie en santé mentale. Cette étude de cas montre comment changer les choses et améliorer la santé mentale au travail grâce à la bonne approche.

Commencez avec notre trousse d'outils gratuite pour élaborer votre stratégie en santé mentale.



Utiliser la trousse gratuite dès maintenant

Cette trousse est basée sur ce qui suit :

- Nos années de collaboration avec les Clients pour créer des milieux de travail sains
- Les essais approfondis menés au sein de notre propre organisation pour trouver des solutions efficaces

C'est une excellente ressource tant pour les employeurs qui commencent que pour ceux qui ont amorcé leur parcours.



Vous avez besoin de plus d'aide?

Nous sommes là pour vous aider.

Communiquez avec votre représentant aux Garanties collectives de la Sun Life pour discuter des solutions offertes par l'équipe **Santé organisationnelle** qui pourraient vous convenir.



Ce rapport ne sert qu'à donner des renseignements d'ordre général. Il ne fournit pas de conseils juridiques ou financiers, ni de conseils en matière d'emploi ou de santé. Consultez un professionnel compétent en fonction des besoins de votre organisation.

La vie est plus radieuse sous le soleil

Les garanties collectives sont offertes par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Sun Life. OH1132 11-24 kr-na

